

民生银行社区金融：成就“家门口”的美好生活

免费代打印、拍摄全家福、快递代收、义务跑腿、牙科义诊；手机使用小课堂、防诈骗小课堂、亲子财商小课堂……这些琐碎而温暖的服务，来自于遍布全国的1200余家民生银行社区支行。

服务实体经济、服务普惠民生，是商业银行的重要使命。作为国内探索社区金融的先行者，民生银行于2013年率先在国内设立社区支行。10年来，民生银行社区支行肩负着打通金融服务“最后一公里”的使命，深深扎根在社

区之中，成为践行金融的政治性、人民性，服务广大客户，特别是老年群体、新市民群体的基本阵地。年复一年，日复一日，民生银行社区支行充分发挥地缘优势，积极融入社区生活服务场景，以“惠民、便民、利民”为社区服务出发点，广泛提供金融与非金融服务，积极回应人民对美好生活的向往，不断优化提升“家门口的银行”的贴心体验，成为居民们的“好邻居”“好帮手”，写下了无数感动人心的温情故事，赢得了社会各界的广泛赞誉。

更近距离，更暖服务

始终如一的上门服务

上门服务一次不难，难在持久。而为张大爷一家提供上门服务这件事，民生银行郑州四月天社区支行社区经理刘晓炯一做就是两年。

“真的感谢民生银行，感谢刘晓炯！如果这些年来不是这孩子坚持为我们上门服务，我们老两口都不知道该怎么办！”郑州市民张大爷说。

张大爷老两口是民生银行郑州四月天社区支行的老客户。几年前，张大爷的家就在该行楼上，办理资金业务十分方便。后来，老两口因年龄较大，且腿脚不方便，就搬到另一套电梯房居住。不久后，郑州四月天社区支行也搬迁了新址，与

快捷响应 解燃眉之急

“有了这些收银设备，我们才能继续营业，真的感谢民生银行成都同盛路社区支行的工作人员！”四川成都一家餐饮店老板李先生说。

现年50岁的李老板是一位在成都做餐饮的生意人，作为外地人的他在成都打拼多年，如今终于站稳了脚跟，事业也是蒸蒸日上，现已开设了10多家分店。

2022年7月的一天，李老板餐厅的收银系统突然出现问题，联系对方公司后还是没能够解决。这可把李老板急坏了，要知道10多家店每天的流水都是几十万元，没有了收银设备，资金就会面临大问题，甚至餐厅都会面临关门停业的风险。

“短时间怎么解决这个问题呢？”一筹莫展的李老板在朋友圈发出了求助信息。作为长期服务李老板的客户经理，民生银行成都同盛路社区支行服务经理汪杰在看到了李老板的朋友圈后，马上联系李老

老两口的距离更远了。

老两口因为对社区经理刘晓炯的悉心服务十分认可，如今距离远了，也不愿意变更服务人员，但一直很担心理财到期后要怎么到网点去办理续购。这件事慢慢成为了老人的一块心病。

“您以后都不用来网点，每次到期我就去您家里帮您办理，放心吧！”刘晓炯了解到老人的顾虑后主动打去电话，这让老人悬着的心一下子放了下来。

从此以后，每当老两口有银行业务需要办理，一个电话、一个微信，刘晓炯就会如约上门。不仅如

板进行了沟通。

在了解到李老板现存困难的具体情况后，汪杰立即联系了与民生银行合作的支付结算公司，协调好结算公司与李老板的时间，便同结算公司员工一起上门，加急办理系统变更。同时，汪杰联系工作人员加紧派送一批新的收银设备到各个餐厅安装，以求最高效率帮助李老板恢复正常收银。通过汪杰的统筹协调与安排，当天便完成了李老板所有餐厅收银设备的安装和调试。忙完这些，已是深夜。

事后，李老板感叹道：“在成都创业多年，遇到过许许多多的困难，大多数都自己解决。今天这个困难对我来说过于棘手，幸亏关键时刻有民生银行的员工们积极了解情况，热心帮助解决问题，才可以避免不必要的损失，十分感谢！”

“社区支行不仅仅是一家银行网点，更是大家的邻居，我们每一位

此，前两年，老两口的孩子在外地隔离不能回来，采购物资不方便，刘晓炯主动关心询问，及时了解他们的困难和需要，下班后帮忙采购米面粮油等日常生活用品，给老人送到门口，切实解决了两位老人燃眉之急。

不是亲人，胜似亲人。两年来，老两口再没有到过银行网点办业务，但早成为民生银行的“铁杆粉丝”，更是将刘晓炯当成自己孩子看待，每次刘晓炯上门服务时，张大爷的老伴都会专门做很好吃的馒头，让她带给家人、同事品尝，这种亲人般的感情质朴而浓郁。

员工也都是大家身边的朋友。我们将会竭尽所能提供最真诚的服务，尽可能地帮助我们身边的每一个人，利用我们民生银行的大平台帮助大家解决困难，为大家带来更多温暖！”汪杰说。

坚持初心，金融为民。社区金融是民生银行践行普惠金融服务的重要一环。十年来，民生银行通过战略尝试和主动创新，在社区金融这一领域积极探索实践，逐步打造了全新的零售银行商业模式。在经历试水和转型之后，随着发展路径逐渐清晰，民生银行社区金融得到了蓬勃发展，社区金融成为贴近社区居民的“好朋友”。

未来，民生银行将持续发挥社区网点“近民”“亲民”的优势，深度融合社区生活场景，切实做好普惠金融服务工作，增强社区居民的金融获得感，为社区居民生活幸福指数进一步提升贡献“民生力量”。



特色活动，用心陪伴

“爱心义诊”获老年人点赞

每逢周二、周五，民生银行南昌分行南海行宫社区支行门口就热闹非凡。这是南海行宫社区支行例行爱心义诊的日子。

“这个量血压活动办的真的好，太方便我们老年人了！”市民王大伯说。

高血压是中老年人常见的疾病。在一次偶然机会下，民生银行南昌分行南海行宫社区支行社区经理伍文杰了解到，该行一位老年客户患有心脏病，但是孩子不在身边，自己每次想测量血压都十分麻烦。

伍文杰马上想到，网点可以购入测量血压的仪器，定期为周边社区的老年居民免费量血压。伍文杰立刻联系居委会，居委会工作人员表示，附近社区60岁及以上老人有2000多户，量血压的需求不少，对伍文杰的这个想法很是赞许。于是，居委会通过社区居民群内，告诉周边居民们每周二、周五都可以到民生银行南海行宫社区支行门口免费测量血压。

“你筑梦 我护航”做好后勤保障服务

2023年中高考期间，民生银行积极践行“服务大众 情系民生”服务理念，积极履行社会责任，在全国开展500余场“你筑梦 我护航”中高考助力月主题系列社区活动，为广大考生和家长做好后勤保障服务。

在石家庄，“你筑梦 我护航”高考助力服务月系列活动之第六届高考志愿填报公益讲座成功举办，百余位家长与学子参与其中。高考志愿填报讲座邀请了知名教授现场为考生和家长答疑解惑，把脉问诊，详细介绍今年高考志愿填报政策变化点，将个人潜心研究十

余年高考志愿填报经验倾囊相授，用实例将理论生动传递给参会人员。学生和家長认真聆听并积极参与现场交流。

在济南，民生银行临沭红石湖社区支行在考点周边设立助考服务点，准备矿泉水、扇子等物品为广大考生及家長、接送考生司机提供便利，获得广泛好评。家长们等候学子考试的间隙，工作人员以现场讲解的方式为家长们普及电信诈骗、非法集资等风险防范知识，提醒各位家长小心不法分子以考试升学等名义骗取钱财，让家长们感受到了贴心服务。

在呼和浩特，呼和佳地社区支行、兴安社区支行、竹园社区支行和人民路社区支行分别成立“爱心助考”志愿服务队，汲取历年高考服务经验，提前筹划布局，配备矿泉水、纸笔、纸巾、应急药品等服务物资，为户外等候的考生家长们随时“加油”“补给”，希望能在炎炎夏日带给家长们一丝凉爽与平静。

阳光万里，行则将至，未来可期。这个夏天，民生银行用实际行动积极践行社会责任，得到了考生、家长及社会群众的一致赞许，也更加坚定了持续做好社会公益活动的决心。

民提供免费问诊的日子。当天活动参与人数很多，可突然狂风大作，一查材料瞬间被风卷起，横幅脱离了“束缚”，礼品散落满地，刺骨的寒风瞬间让人起了一身鸡皮疙瘩，随即便下起了瓢泼大雨。

而淅沥的雨天并没有冲散周边社区居民前来问诊的热情，居民络绎不绝。民生银行天水怡景社区支行的工作人员紧急将问诊地点改到小区楼房的架空层下，尽管下雨，仍顺利按计划为居民们提供了测血糖、测血压、把脉等检查项目。

“感谢民生银行安排免费的中医问诊，让我们在家门口就能接受专业的中医问诊。”社区不少老年人表示经常头晕，四肢麻木，但是因为年纪大容易晕车一直没去医院检查，民生银行提供的免费中医问诊大大方便了他们的生活。

问诊之余，该行还特意准备了套圈等游戏，并为居民提供了随手礼，社区居民们在欢声笑语中度过了阴雨天。



社区金融经验谈

融入社区 服务社区

“把简单的事情重复做、用心做，这就是我们服务社区居民的理念。”民生银行海晨棕蓝海社区支行行长朱莉说。

2022年，朱莉发现了一个令社区周边居民十分头疼的问题——打印难，于是，海晨棕蓝海社区支行自发建立了一个“临时打印群”，一时间竟吸引了周边社区80多户居民加入，“有时一天需消耗好几包打印纸，‘业务’十分火爆。”朱莉说。

原来，朱莉曾在工作时遇到了一位客户，一进银行就问能否帮忙打印资料，因为这两年特殊时期很多打印店都没开门，朱莉爽快地帮了这个忙。而且，她很快联想到正在居家上网课的学生们或许都有打印作业的需求，于是就自建了

一个“临时打印群”，邀请有打印需求的家长入群，免费为他们的孩子打印课件、作业等。

之后很长一段时间，社区支行的员工每天都在群里接收打印需求，免费帮家长们打印好材料，还在材料右上角上细心标注好学生的名字，等待着家长们来领取。很快这个“临时打印群”就有了80多位成员。

为社区居民拍摄全家福也是海晨棕蓝海社区支行每年例行的特别活动。这个活动已连办三年，每年都有30多户家庭受邀。为了方便参加活动的居民，海晨棕蓝海社区支行把每次拍摄都安排在周末，支行员工全员加班，提前一天配合摄影师布置现场，拍摄当天从

早上忙到晚上，拍后一天清理片场。虽然忙前忙后、琐事扎堆，但朱莉和她支行的小伙伴们总是忙得不亦乐乎，看到这些家庭在拍摄现场洋溢的笑脸，社区支行的员工也感到由衷的开心。

除此之外，民生银行海晨棕蓝海社区支行提供的服务远超社区居民的期待，比如快递代收、义务跑腿服务、开设老年微信使用小课堂、防诈骗小课堂、为特殊客户提供上门服务、牙科义诊……

立足社区、融入社区、服务社区，民生银行海晨棕蓝海社区支行用一点一滴的行动，为社区周边居民排忧解难，这为他们赢得了社区居民的口碑，周边不少居民都成了社区支行的“铁杆粉丝”。