

更短的等待时间,更优的取款环境 老年人提取养老金方便多了!

每月15日的养老金发放日,银行网点门口经常排起长队。随着高温天的到来,银行为取款的老人提供了哪些便利?7月15日,记者来到无锡农村商业银行梁溪支行,现场感受“减少老人等待时间”的银社共治实践成果。

柜台全部“开工”

上午9点,记者来到位于解放北路的无锡农商行梁溪支行。大厅里已坐满了前来取款的老人,但并没有出现“长龙摆尾”的场景。银行提前半小时开了门,空调早早打开,让老人一进门就能享受到清凉。

“当天业务量是平时的好多倍,差不多要接待800位客户。”无锡农商行运营管理部负责人杨阳介绍。在现场看到,大厅左边是智能柜台取款区,右边是人工柜台取款区,分流有序。4台智能柜台和4个人工柜台全部“开工”。每台智能柜台旁,都配备了一名工作人员进行现场指导。

一有老人进门,就有工作人员热情询问办什么业务。

如果要在人工柜台取款,工作人员会帮老人取一个号,让老人坐着慢慢等。“我们还会关注一些听力不好的高龄老人,防止叫号时没听见。”工作人员介绍。

87岁的赵阿婆一早就来到银行。“有座位,有空调,大家唠唠家常。”她笑着说:“我每月必来,下雨下雪都要来。拿到钱就开心,感到幸福。晚一天我都不肯。”

取款成为“社交”

市民巡访团的李长春、吴楠、胡源等在4月中旬走访了无锡农商行多家网点。在调研中发现,老人集中提取养老金的原因有很多:有的老人对电子支付不熟悉,日常生活需要使用现金;有的老人取款是用于补贴子女开销;有的老人认为手握现金才有安全感;还有一些老人则是出于“社交需求”——能在排队时与老邻居、老同事碰面,交流生活信息、分享养生经验。

为此,市民巡访团建议银行网点实行弹性排班制度,优化人力与窗口配置,强化峰值应对能力;简化业务



流程,推行便捷办理模式;升级自助服务渠道,加强宣传引导;完善服务配套,提升现场服务体验。

收到建议后,无锡农商行积极响应,打出了一套“组合拳”。工作人员提前到岗,空调常开,还在高温前对所有网点的空调设备进行了全面检查。智能柜台推出了“老年版”——字体更大、操作简便。“插卡、输密码、输金

额、确认,钱就取出来了。”工作人员介绍,他们不仅优化了取款步骤,还在每台智能柜台旁安排专人指导。“以前高峰期要5到7天,现在2到3天就结束了。”养老金发放日前后,无锡农商行总行机关党员骨干下沉到网点支援。7月15日当天,梁溪支行还安排了一批实习生在大厅维持秩序。

据介绍,无锡农商行在

全市有90余家网点,均设立了“敬老服务窗口”“代发专区”,配备爱心座椅、急救箱、老花镜、放大镜等助老设施。同时,网点对老年客户提供厅堂“一对一”引导服务,全程陪伴办理业务。有关人士建议,如果不急着用钱,老人可以把每月取款的日子往后挪一挪,这样可以避开人流高峰,有更好的体验感。(记者 黄孝萍/文、摄)

打造家门口的增收平台 智能零售柜解锁“助残”新身份

本报讯 开门、取货、关门,3秒内自动完成结算。走在街头,可以看到越来越多的智能零售柜。如今,它们又有了新的身份——就业驿站。近日,为拓宽残疾人就近就业渠道,梁溪文旅集团携手杭州福柜科技成立梁福新零售科技有限公司,依托智能零售柜常态化补货需求,为辖区残疾人打造家门口的增收平台。

“我们把常态化补货需求,拆解成流程简单、就近作业、工时灵活、按劳结算的轻量化任务,为辖区有劳动意愿、身体条件适配的持证残疾人提供家门口就业渠道。”梁溪文旅集团相关负责人介绍,目前全区已落地上百台便民零售终端,散布在街道、校园、医院、商圈,每一台都可以成为服务群众、帮扶特殊群体的“微型民生就业驿站”。

为了让残友就业更安心、收入更有保障,从接单到结算,项目搭建了完整的数字化闭环服务

体系。参与灵活就业的残友仅需手机扫码即可承接补货任务,按照系统导航就近前往点位,现场核对货品、标准化完成补货并线上提交完工信息。从智能派单、仓储分拣、集中配送,到末端接单、现场作业、完工验收,每一个关键环节均在线留痕存档。任务经线上核验或运营人员现场验收后,平台将按照统一公开标准核算劳务酬劳,综合配送距离、货品重量、件数等维度公平计价,收入可随时查询。

残友熊先生便是这个助残配送项目的受益者,依托残联对接的社区就近配送岗位,他不需要远距离奔波,利用白天空闲时段即可完成补货配送。“我每天可以完成10到15单,单票收入10到25元不等,单日收入基本在150至375元。”熊先生算了一笔账,按稳定出勤计算,每月配送相关收入可达四千余元,订单旺季收入还能进一步增加。

“根据本地残友实际

情况,我们推行弹性用工模式,降低就业门槛,让残障人士参与更自由。”梁福新零售科技有限公司介绍,针对有意向参与的残友,公司将统一开设全套实操岗前课程,手把手教学手机接单、扫码取货、货品整理、现场补货、突发问题处置及安全作业规范,零基础也能快速上手。

不同于传统一次性、输血式公益帮扶,该模式以实体商业场景为支撑,形成可持续、可循环的就业供给,为残友搭建起长期稳定、靠劳动增收的“造血式”就业平台。

据了解,未来三年,福柜智能销售机器人运营中心项目将持续规模化落地AI智能零售柜,计划累计完成约10000个终端网点部署,释放大量的岗位需求。同时,挖掘设备简易巡检、货品归整、点位信息登记等适配工作,不断丰富灵活就业内容,打造一套贴合实际、标准化、可规模化推广的助残就业方案。

(陈钰洁)

三伏天歇脚纳凉不用愁 86座巴士驿站搭起“避暑港”

本报讯 连日来,无锡持续高温,户外热浪袭人。对于高温天气奔波在城市中的人来说,一处能够避暑歇脚的凉爽空间格外珍贵,而遍布全市的无锡公交“巴士爱心驿站”正化身炎炎夏日里的一片清凉天地。

7月16日上午9点,记者来到无锡公交集团巴士爱心驿站海岸城调度站。走进驿站,一股凉意扑面而来,空调持续开启,桌上摆放着大麦茶和饮用水,清凉油、急救箱等便民物品一应俱全,同时还开放无线网络,让前来休息的人既能解热消暑,也能短暂放松。

已经连续在户外巡查了3小时的城管徐先生早已汗流浹背,他走进驿站喝上一杯凉茶、吹吹凉风。“这里环境干净,空调凉快,累了能进来休息一下,喝口水再继续工作,对我们来说很贴心。”徐先生说。

对于等公交的市民而言,巴士爱心驿站同样带来了便利。黄阿姨买完菜后准备换乘公交。她告诉记者,以前高温天只能站在站台边等车,有了驿站以后,等车的时间没那么难熬了。“特别是老人、小孩,或者提着不少东

西的乘客,能有个地方坐坐,真的很方便。”

“巴士爱心驿站于2023年启用,三年来一直面向社会免费开放。无论是等待换乘公交的市民,还是户外劳动者,都可以走进驿站歇脚纳凉。”瑞景道营运部党支部书记李刚介绍。

据悉,无锡公交集团现已开放86座巴士爱心驿站,包含63个调度站、21个巴士邻居社区站及2个巴士邻居“医路通”站,共同织就覆盖全城的公交爱心纳凉网络。部分巴士邻居站点紧邻居民区,还有由退役公交改造而成的站点,配备候车座椅、空调、饮水机、线路指引图等全套便民设施。市民如果在户外热了、累了,可在地图上搜索“公交工会驿站”,即可查询到周边巴士爱心驿站的具体位置。

(章蕴琪 实习生 邹悦希)

