

# 在上海，让金融服务温柔善待每一段金色年华

## ——建行上海市分行打造“金融+”养老生态新家园

在上海这座常住人口近 2500 万的超大城市中，每三个人里就有一位是 60 岁以上的长者。养老，不仅是每个家庭关注的焦点，更是衡量一座城市温度的重要标尺。当传统的金融服务遇上迫切的“银发需求”，会发生怎样的化学反应？建行上海市分行交出了一份充满温度与智慧的答卷——他们不仅管理财富，更悉心守护着这座城市里无数个金色的晚年梦想。

### 一本“会说话”的手册，始终“在线”的挚友

“字这么大，看着真适意！”在黄浦区某建行网点，80 岁的李伯伯戴上老花镜，欣喜地翻阅着建行最新版的《流金岁月》养老金融手册。这本在每年重阳节如期而至的礼物，已成为许多上海老人的“生活百宝书”。



建行向沪上老年客户赠送《流金岁月》养老金融手册

它的贴心，从第一眼便开始。采用特大字号和醒目的色彩对比，充分考虑老年读者的视觉特点。但它的“神通”远不止于此，手册里隐藏着一个“声音的入口”——每个主要章节都配有一个专属二维码。用手机轻轻一扫，清晰的语音播报便缓缓流出，将政策解读、服务指南娓娓道来。

“我眼睛花了，看久了吃力，现在可以听，方便多了！”另一位视力不佳的吴阿姨对此赞不绝口。这本“可读可听”的手册，巧妙地弥合了“数字鸿沟”，让信息获取变得平等而轻松。

内容上，它堪称一部“银发生活小百科”。全书分为三大板块：

**“政策明灯”**：化繁为简，用流程图、问答等形式，清晰梳理长护险申请、适老化改造补贴、老年综合津贴等最受关注的政策，并提供全市主要养老机构的查询索引。

**“财富管理家”**：这里是金融知识的“慢课堂”。没有艰深术语，而是通过“李阿姨防骗记”、“王伯伯的稳健理财计划”等小故事，生动传授识别诈骗、合理储蓄、安全理财的窍门。

**“乐活地图”**：最受喜爱的部分。它网罗了长者食堂、社区医院、老年大学课程、文化场馆优待信息，甚至精选了适合长辈的短途旅游线路。从如何找到家门口一顿实惠可口的午餐，到如何规划一次舒心的邮轮之旅，它提供了满满的灵感。

手册的首页，印着一个看似简单却意义非凡的二维码——建行客户经理的企业微信。“扫一扫，加个好友，就像在银行里有了一个随时能问的贴心人。”许多老人这样形容。客户经理们化身“线上子女”，24 小时在线答疑，远程指导操作，让金融服务突破了时空限制，成为触手可及的安心陪伴。

### 30 个“家”门口的驿站，服务向“心”而行

如果说手册是移动的指南，那么遍布全市 16 个区的 30 家“健养安”养老金融特色网点，则是深深扎根于社区的“温暖驿站”。建行意识到，物理网点对于习惯面对面交流的老年客群而言，是不可替代的情感连接点。因此，他们启动了一场网点的“适老焕新”革命。

走进任何一家特色网点，变化扑面而来：门口是平缓的无障碍通道，厅堂里设有柔软、带扶手的休息专座，填单台可以调节高度，最受欢迎的是“坐式智能柜员机”，让老人可以坐着从容办理业务。急救药箱、AED 除颤仪、老花镜、放大镜等设施一应俱全。对于行动不便的特殊客户，一个电话预约，银行员工便能携带移动设备提供上门服务。闵行南方商城支行、松江庙前街支行等网点，因其细致入微的无障碍设计，荣获了“上海银行业无障碍环境建设网点”称号。

但这些网点提供的远不止是友好的环境。它们已成为社区养老生态中活跃的“连接器”和“加油站”。

这里是“知识客厅”。每周，网点与街道、社区联办的“银发课堂”准时开讲。课程表紧贴需求：智能手机使用、防范金融诈骗、电子医保凭证申领……客户经理们用最大的耐心，一步一步教学，直到每位老人都能掌握。静安延长路支行更是将课堂“搬进”了静安区老年大学，将养老规划、财富管理知识变成系统课程，惠及更多学子。

这里是“资源枢纽”。在普陀区某网点，通过“养老+普



建行赴静安区老年大学开展“银发课堂”

惠”模式，一笔及时发放的贷款，帮助街道综合为老服务中心升级了厨房设备，让每日配送的老年餐更加美味营养。在长宁区一家网点，通过“养老+科技”合作，厅堂里常年展示着最新的智能拐杖、防跌倒监测器等适老化产品，供老人体验和租赁，同时也助力了研发这些产品的本土科技企业成长。在临港新片区，南汇支行推动设立了“上海临港养老慈善信托”，募集善款专项用于支持社区老年文化、艺术活动，让长者的精神世界更加丰富。

这里更是“信任港湾”。客户经理们不仅是金融顾问，也成了老人们愿意倾诉心事的对象。从如何管理养老金到帮忙联系社区服务，他们提供的是一种综合性的关怀。这种角色的转变，标志着网点从传统的交易场所，成功跃迁为集金融、服务、社交、资源对接于一体的“社区养老综合服务枢纽”。

2025 年 10 月，建行上海市分行的《“健养安”养老金融特色网点建设案例》因其创新的理念和显著的成效，荣获上海金融业“2025 年度养老金融服务专项竞赛”优秀案例特等奖。



“健养安”养老金融特色网点的养老服务专员正在为老年客户提供服务

### 一片“产业雨林”，点亮无数银发梦想

面对老龄化社会的深层需求，建行的视野投向了更远处——滋养整个养老产业的创新生态，从根本上提升养老服务的质量和效率。位于闵行区的“大零号湾”养老科技产业园，便成为这幅未来图景的绝佳画布。

园区内聚集了数百家专注康复辅具、智慧养老、生物医疗的科创企业，它们充满活力，却也常在研发和成长阶段面临“融资难、融资贵”的困境。建行上海市分行精准施策，推出“养老服务贷款”、“善贷贷·科创养老专案”等特色产品，打破传统信贷评价模式，更多关注企业的技术潜力和市场前景。截至 2025 年末，累计为园区内 270 余家企业提供信贷支持超过 5 亿元，为众多小微科创企业解了“燃眉之急”。

“在我们产品临床试验最关键、资金最紧张的时候，建行的‘科创贷’像一场及时雨。”一家研发认知障碍早期筛查 AI 系统的企业创始人感慨道。这笔资金不仅保障了研发进度，更给予了团队莫大的信心。

金融服务的内涵在此进一步升华。建行联动集团内的养

老基金管理公司，为园区企业员工量身定制了“人才年金计划”，为这些今天的创新者储备明天的养老保障。一张融合了园区服务、银行权益的“特色龙卡”，以及定期举办的财富沙龙、创业路演，共同串联起一个滋养创新、陪伴成长的金融生态圈。

最具前瞻性的一步，在于对“耐心资本”的探索。建行正与园区及各方资本共同筹备设立全国首支聚焦养老硬科技的产业基金。这支基金将专注于支持那些需要长期投入、但可能改变行业格局的前沿技术研发，如高端康复机器人、脑机接口辅助设备、新型老年慢病管理方案等。这不仅仅是投资，更是对未来高品质养老生活的一种播种和期许。



建行服务“大零号湾”养老科技产业园案例登上央视首届“CMG 银发经济盛典”

2025 年 12 月，这项系统性的产业服务案例，登上了首届“CMG 银发经济盛典”的领奖台，入选“数智赋能”年度标杆。它响亮地宣告：银发经济已从一个侧重基本保障的“事业”，蓬勃成长为一片涵盖科技、制造、服务、金融的广阔“新赛道”。建行在其中，不仅是资金提供方，更是产业共建者和生态培育者。

### 一句温暖的承诺，是最长情的告白

从一本可听可读的手册，到 30 个无处不在的温暖驿站，再到滋养整个产业未来的金融活水，建行上海市分行的探索与创新正勾勒出一条清晰的路径：养老金融服务，已在从标准化、产品化的 1.0 时代，迈向个性化、生态化、有温度的 2.0 时代。

这项事业没有惊天动地的巨响，只有涓涓细流般的持续浸润。它体现在客户经理一遍遍教会老人使用手机银行的耐心里，藏在网点一张张带有扶手的座椅中，融化为企业获得贷款后研发灯再度亮起的温暖光芒，最终，汇聚成上海这座城市对待其长者群体的温柔态度。

当金融褪去冰冷的外衣，注入人文的关怀，它便成为了社会福祉最有力的助推器之一。建行上海市分行的实践告诉我们，守护每个人的金色晚年，需要智慧，更需要一份长情的承诺与温暖的行动。在这条路上，他们的探索仍在继续，只为让“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”的图景，在这座城市里变得更加生动而真实。