

决战决胜

十四五

贵阳篇

贵阳银行

探索养老金融

护航幸福晚年

杨唯

从资金支持健康管理企业发展，到护航“爽爽银发课堂”成长，再到适老化服务持续推进，贵阳银行始终坚持金融工作的政治性、人民性，围绕养老金融大文章，以战略远见布局银发经济赛道，通过顶层设计持续优化与总分协同发力，将养老金融的暖意融入长者生活点滴。

截至2025年9月末，该行“爽爽银发课堂”累计开班1234期，服务老年客户超10万人次；在养老金融领域打造覆盖保险、理财、储蓄的专属产品矩阵，打造有温度、有深度的“养老金融”生态圈，通过“信贷+消费”双引擎驱动养老产业发展，为老年群体提供全方位、有温度的金融支持，执笔写好养老金融大文章。

长期陪伴养老企业成长

寒意渐浓，六盘水市盘州市领航健康管理服务有限公司旗下的盘州市健康促进中心近来咨询量骤增。“大多是为了家里的老人来咨询入住细节，他们既有长期照护的刚性需求，又有注重身心健康、精神文化等方面的殷切期待，这也意味着我们在专业培训、服务设施升级、场地建设等方面都需要持续的资金保障。”该公司融资部负责人王智云说。

在业内人士看来，养老服务产业前期投入大、回报周期长，是不少金融机构对此望而却步的原因之一。“2023年，贵阳银行盘州支行服务团队在走访中了解到我们的相关融资需求后，没有局限于传统的短期贷款模式，而是创新性地向我们提供了长期限贷款，累计11亿元融资授信额度。”王智云表示，这笔资金就像给正在爬坡的企业加满了油，真正陪伴企业穿越了发展周期。

盘州市健康促进中心地处盘州市滑石乡岩脚村的哒啦仙谷旅游景区。近年来，该景区依托其优美的风景和宜人的气候，大力推进康养旅居，该中心可提供健康体检、中医理疗、健康食疗等服务，也能为生活半自理、不能自理的老年人提供养老服务。自2023年对外运营以来，目前已建设健康体检区、中医理疗区、职业病疗养区、亚健康管理区、旅居康养区等多样功能区，为众多老年人提供了温馨、舒适、贴心的养老环境。

“早在2020年，我们就和贵阳银行盘州支行开启了业务合作。当时，一笔千万元贷款如同‘及时雨’般注入公司，助力我们在低空经济领域一展身手。”王智云回忆起当时的场景说，“贵阳银行的效率特别高，整个过程就像一整套精密齿轮组飞速运转，从梳理我们的需求到匹配适合我们的信贷方案，再到该行跨部门协同发力、相互配合，这份始终为我们着想的心意，比资金本身更珍贵。”

王智云还提到，也正是得益于之前的合作，为如今这笔长期限贷款注入了确定性，“我们需要的不仅仅是短期输血，更是长期的陪伴。一方面，持续稳定的资金可以支持公司推进相关项目，也缓解了企业的还款压力；另一方面，让我们能够安心做长远规划，让运营团队能够专注于提升服务质量，让更多老人享受专业医疗服务。贵阳银行这种跨越经济周期的长期贷款模式，正是其全力做好养老金融大文章的鲜活成果。”

有了贵阳银行的长期陪伴，金融活水不再只是报表上的数字，而是化作了老人脸上绽放的灿烂笑容，化作了为老人晚年生活铺就的温暖底色，以及一家企业向新而生的足音。更令人欣喜的是，这种长期金融支持还在产生倍增效应。

盘州市领航健康管理服务有限公司旗下的哒啦湖畔花园酒店，凭借依山傍水、空气清新的生态优势，吸引了不少游客前来休闲度假，高峰期一房难求。“随着人们的健康需求和旅游观念不断升级，康养旅游正在受到越来越多的关注，成为旅游市场的新风向。”王智云介绍，公司已经与广东广州、湖南长沙等地的旅行社建立了长期合作机制，致力于通过个性化、多样化的老年旅游产品和高品质的旅游服务，让“银发族”尽情享受美好旅途。

“结合盘州市健康促进中心的功能定位，哒啦湖畔花园酒店针对银发一族匠心设计精品旅居方案，为老年朋友提供全要素、一站式服务体验，绘就更多温暖人心的‘夕阳红’幸福画卷。”王智云说。

(本版资料图片由贵阳银行提供)



老年客群在贵阳银行甲秀支行营业大厅办理业务。



贵阳银行“爽爽银发课堂”丰富老年客群生活。

多元赋能银龄美好生活

今年秋季，贵阳银行黔东南剑河支行依托“爽爽银发课堂”开设珍珠手作课程，特邀专业手作讲师面对面教学珍珠饰品的制作技艺，20余名老年客户欣然赴约。巧手串珠，在动手实践中锻炼手眼协调能力，体验手作带来的成就感。

活动伊始，专业手作讲师首先向大家展示了几款精美的串珠手链成品，晶莹剔透的珍珠搭配巧妙的设计，瞬间点燃了老人们的参与兴趣。随后，讲师详细讲解了串珠的基本步骤、打结技巧以及颜色搭配的小窍门，从简单的单圈串法到稍复杂的花样组合，耐心地一一作了示范，现场氛围温馨而融洽。

年过六旬的张阿姨神情专注，一边认真聆听讲解，一边细心将一颗颗珠子串联起来。“起初，我还担忧自己年纪大了学不会，加之眼睛看不清楚，串珠肯定很费劲。来到现场一看，顾虑就放下了，贵阳银行的工作人员早就来布置课堂，不仅为我们配备了手工需要的全套物料，还贴心地为我们准备了老花镜、急救包。上课时累了，还可以享用精致茶点，和老伙计们聊聊天。这样的课堂，看起来特别轻松愉悦。”随着逐渐掌握串珠技巧，张阿姨的自信心也悄然萌生，脸上洋溢着满满的笑容。

贵阳银行黔东南麻江支行在“爽爽银发课堂”中融入了“沉浸式下午茶”，邀请老年客户来到现场体验烘焙乐趣，从中掌握实用的西点技能，在合作与分享中增进情谊，为日常生活增添一抹难忘的“甜”。

活动现场，烘焙老师细致地讲解了烘焙用具的使用方法，以及蛋糕制作过程中原料配比、搅拌技巧等关键步骤。老人们听得全神贯注，纷纷围上围裙进行烘焙实

践。从精准称量面粉、砂糖，到小心翼翼地分离蛋清蛋黄、打发蛋白霜，每一个环节，老人们都学得格外认真。大家相互交流、互相帮助，把调好的面糊缓缓注入小巧的模具，再送入烤箱，不一会儿，一股股香味扑鼻而来，欢声笑语回荡在整个活动现场。

甜蜜的烘焙时光告一段落，一场金融知识“大餐”紧随其后。贵阳银行黔东南麻江支行的工作人员用通俗易懂的语言，现场为老人们重点普及了当前高发的电信诈骗手段与识别技巧，强调“不轻信、不透露、不转账”的防诈铁律。实用的知识讲解，辅以真实案例剖析，让在场老年朋友频频点头，还在一系列金融知识问答游戏中收获了惊喜礼品，进一步提升了金融风险防范意识。

“平时在家里都是做月饼、包粽子。来这里做了蛋糕，感觉真不一样，很有趣，很开心。”65岁的王阿姨时不时地与同伴交流制作技巧，更让她感慨的是贵阳银行的服务温度，“‘爽爽银发课堂’不仅丰富大家精神文化生活，让我们在糕点制作中重温了手作的温度与乐趣，还巧妙地将关乎切身利益的金融安全知识送到了我们身边，让我们实现了‘老有所学、老有所乐、老有所为’。”

从大处谋篇布局，从小处躬身入局。

近年来，贵阳银行努力打造“养老金融”生态圈，强化“爽爽银发课堂”品牌建设，陆续推出手工体验、养生锻炼、形体塑造等特色活动，以多元化服务满足银发客群精神文化与金融服务需求，进一步深化与老年客户的情感联结，让“活到老，学到老”照进现实。

在贵阳银行黔西南分行营业部“爽爽

优化提升适老金融服务

今年4月，贵阳银行齐兴支行和凯里市北京东路小微支行试点打造的首批“爽银养老示范网点”正式完成改造投入运营。

据悉，为深入贯彻中央金融工作会议精神，推进养老金融高质量发展，全面提升老年客群服务质效，贵阳银行积极探索养老金融服务方式，2025年在双龙航空港支行和黔东南分行积极开展示范点建设，养老金融实践不断深化。此次示范点建设旨在为老年人打造优质金融环境，推动贵阳、黔东南地区养老金融高质量转型。

服务环境全面优化。网点环境改造独具匠心，深入结合贵阳银行“爽爽银发课堂”特色服务品牌，从网点主题色调、文化墙、标识指引牌等细微处入手，充分考虑网点的功能性、便捷性及舒适性，打造网点温暖活跃的整体氛围，让金融服务更具温度与深度。

服务设施全面升级。网点设施设备一应俱全，根据老年客群的实际需求，除常规布设的不同度数老花镜、移动填单台、轮椅等便民设施外，还增加了老年人支撑架、厅堂移动扶手、自动体外除颤器(AED)、血压心率体重一体机、卫生间坐便器等适老化设备设施，进一步提升了贵阳银行的服务质量，全方位构建适老化服务空间，为老年客群打造更贴心、更舒适的金融服务环境，切实增强老年人的获得感、幸福感、安全感。

服务流程更加完善。网点服务流程细致入微，通过向老年客户发放“老年人爱心联

络卡”、增设“银发客户专属服务提示”台卡、增设“银发客户便民服务区”台卡等方式，更好地对老年客户进行服务告知，并指定一名工作人员担任“银发服务引导员”，主要负责对老年客户开展服务指引，帮助老年客户便捷办理各项业务，进一步营造“尊老助老”的服务氛围，在金融助力养老领域发挥示范引领作用。

服务范围全面拓展。网点服务范围延伸拓宽，以“爽爽银发课堂”为阵地，积极开展金融知识、存款保险、反诈知识等宣传活动，不断提升老年人金融知识水平和风险防范意识；定期开展健康讲座或沙龙活动，邀请专家为老年客户提供养生和健康方面的咨询服务，充分满足老年客群不断增长的多层次养老需求，助力实现高品质养老生活的目标。

“座椅从传统‘硬座’改造为爱心专座，方便起身的安全扶手有了，防滑提示和防滑地垫有了，门前的台阶也增设了无障碍坡道……来贵阳银行办业务，让我觉得很温暖。”年过六旬的王阿姨每月都会来贵阳银行办理养老金储蓄业务，对这里的适老服务赞不绝口。

专业化的硬件改造与有温度的服务背后，是金融适老化服务工作的日趋细化。近年来，贵阳银行围绕老年客户群体的行为习惯和金融需求，不断深化适老服务工作，并针对病重、行动不便、年龄较大等无法亲自到网点办理业务的老年客户，提供延伸柜台服务。同时，推出适老化手机银行，通过简洁的界面、清晰放大的字体、语音播报等功

银发课堂”手工编织包包DIY活动中，客户经理巧妙借助轻松愉悦的互动场景，将金融产品信息自然融入讲解与交流，让客户在惬意的手作体验中了解相关服务与产品，增强参与感与归属感。

贵阳银行金华支行联合社区开展“爽爽银发 优雅同行”银发课堂活动，专为社区50岁以上老年人开设走秀形体课程，不仅为社区老年人提供了学习新技能、结交新朋友的平台，更传递了健康积极的生活理念，得到了居民的热烈响应。

贵阳银行开阳开州支行依托“爽爽银发课堂”开设八段锦课程，推广科学健康的养生方式，还积极开展“资产规划微课堂”，重点介绍保险配置的重要性，并针对利率下行趋势，向老年客群提供专业解读与应对建议，把反诈小课堂穿插其中，助力老年客户在强身健体的同时切实守好“钱袋子”。

而今，贵阳银行“爽爽银发课堂”在省内88个县（市、区）遍地开花，从热门“潮课”到经典传统课程，从技能提升到兴趣培养，各项课程既保证教学质量，又贴近老年人的学习特点，让银发生活在笔墨书香、歌舞欢腾中变得有滋有味、热气腾腾。

“通过‘爽爽银发课堂’这一创新服务模式，成功打破了传统银行服务的界限，将金融服务与文化、健康、生活等多个领域有机结合，为银发客户提供了更加丰富、多元的服务体验。”贵阳银行相关负责人表示，该行将持续从老年客户需求出发，不断创新银发客群服务模式，增强客户吸引力与网点氛围活力，助力银龄群体乐享晚年，实现银行业务稳步发展、社会价值持续提升。

能，为老年客户提供便捷的线上金融服务，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

为进一步增添服务“暖意”，贵阳银行还为老年客户设置文化艺术区、阅览文化角、健康养生角，厅堂经理专门学习了相关医疗知识，为老年客户分享日常养生小知识，并特别印制《防范养老诈骗手册》。同时，不断完善网点医疗应急保障服务，在适老网点配备除颤仪等医疗物品，为老年客户健康生活保驾护航。

今年重阳节，贵阳银行还举行了一系列丰富多彩的活动，弘扬孝老爱亲的传统美德，为老人送上祝福和温暖。

贵阳银行黎平支行与黎平县老年大学联合举办“银龄颂党恩·风采映重阳”新时代文明实践示范活动暨重阳节文艺汇演，吸引300余名老年朋友参与演出，进一步提升了该行在当地老年客户市场的品牌影响力。

贵阳银行黔南分行营业部走进都匀市颐养天年华庭公寓，将反诈宣传与节日关怀深度融合，通过虚假养老投资、仿冒亲属借款等真实案例，用方言化、口语化的表达，为老人们开展反诈宣讲，提醒大家牢记“三核实”（核实对方身份、核实投资资质、核实子女意见）谨防诈骗陷阱，赢得了老人们的一致认可。

一幅幅温暖的民生画卷背后，是贵阳银行全力做好养老金融大文章的鲜活成果。展望未来，贵阳银行将持续做好养老金融服务，聚焦养老客群多样化需求，打造更多的养老示范网点，切实提升老年客群养老金融服务获得感、认同感、幸福感。