

## 邮储银行青岛分行

## 用“邮爱”填平“鸿沟”，让金融温暖“夕阳”

■青岛财经日报/首页新闻记者 李菁

养老金融，大有可为。2026年青岛市政府工作报告明确提出，坚持“全域康养、全龄健康”理念，加快打造“中国康湾”，建设更高层次的老年友好型城市。在这场养老金融的创新实践中，邮储银行青岛分行正以“适老化”为笔，书写有温度的金融答卷。

数据显示，截至2025年上半年，青岛全市已有1000余家金融机构网点完成适老化改造，开通老年人绿色通道2000余个，上门办理金融服务超十万人次，养老金融服务需求日益迫切。

然而，需求的增长与现实之间，横亘着一道无形的“数字鸿沟”。数字的浪潮，不会为任何人自动减速。当智能技术成为生活常态，我们是否留意到身边有这样一群身影：他们面对智能柜员机时略显迷茫，他们听到“手机银行”时轻轻摆手……在人口老龄化进程加快的今天，让老年人共享发展成果、安享幸福晚年，不仅是家事，更是国事。

时代出题，金融作答。邮储银行青岛分行用实际行动证明：金融适老化，不是一道选择题，而是一道必答题。该行通过织密43个“邮爱驿站”服务网，精塑4家“金晖支行”新标杆，从厅堂改造到上门服务，从设施完善到金融教育，为岛城老年人打造了一个既能跨越“数字鸿沟”，又能守住“钱袋子”的温馨港湾，让金融活水带着温度，流淌进每一位老人的心坎里。

## 网点“变形记”：从“标准厅”到“暖心家”，细节之处见真章

走进邮储银行青岛分行的任一自营网点，你会发现一些不一样的“风景”。

这里没有冷冰冰的金属隔断，取而代之的是扑面而来的烟火气。目前，全辖43个自营网点已实现“邮爱驿站”100%建设，适老服务设施100%覆盖。这不仅仅是一个简单的挂牌，更是一场关于“家”的营造。

在邮储银行青岛分行，适老化的温度藏在每一个被“放大”的细节里：老花镜该放在哪里才能让老人一进门就能摸到？放大镜的度数是否齐全？地面瓷砖在阴雨天是否防滑？这些问题成为了网点的必答题。如今，厅堂内不仅设置了醒目

## 驿站“活”起来：不仅是歇脚地，更是“护身符”

“邮爱驿站”作为青岛分行养老金融的特色亮点，早已超出了“歇脚喝茶”的范畴。它不仅是身体休憩的港湾，更是精神免疫的课堂。

在这里，累了能歇脚，渴了能喝水，闲了还能测个血压。近期，结合“3·15”消费者权益保护主题，各网点还因地制宜，将“邮爱驿站”变成了流动的“金融安全课堂”。

在“反假币小课堂”上，工作人员拿出真钞，手把手教老人通过“一看、二摸、三听”识别真伪。“原来这就是刚才讲的雕刻凹印，摸起来真不一样！”刚学会辨别技巧的张大爷感慨道，“以前去菜市场买菜，收到大钞心里总是打鼓，现在

## 服务“走”出去：从“坐等上门”到“主动敲门”，让爱跨越距离

对于高龄、重病、失能等行动不便的老年客户而言，物理的距离不应成为享受金融服务的阻碍。邮储银行青岛分行依托便携式移动设备，组建“移动金融服务队”，将柜面服务延伸至家中、病床前。

“您别急，我们马上到！”邮储银行青岛分行多家网点工作人员都有过携带移动展业设备出现在医院病房、病人家中的经历，在核实流程合理合规的情况下，在一张张病床前完成业务操作。

的爱心专座和专属爱心窗口，地面上的“小心地滑”标识在灯光下清晰可见，玻璃门上的防撞条位置恰到好处。每一个转角，每一个台阶，都经过适老化的温柔考量，岁月或许蹒跚了他们的脚步，但在这里，安全是他们最坚实的依靠。

为了让老年客户不再久等，邮储银行青岛分行用“服务速度”跑赢“焦急心”——网点叫号机特别设置了“老年人优先”叫号功能。当一张敬老卡插入机器，系统自动识别并提升优先级，这不仅是一个技术设置，更是社会文明程度的刻度尺。在这里，时间永远为长者优先停留。

心里有底了！”

“防诈骗微沙龙”将金融知识课堂搬进了“邮爱驿站”。不同于传统的宣讲，这里的每一堂课都紧扣老年人实际需求：针对电信诈骗，工作人员模拟骗子话术，让老人亲身体验“上当”的过程，从而牢记防范要点；针对“养老理财”“以房养老”等专门瞄准老年群体的骗局，则用真实案例还原骗术全流程，手把手教老人识别破绽。更重要的是，沙龙不是“一听了之”，工作人员还会留下联系方式，如果老人遇到拿不准的问题，可随时咨询。正是这种“课堂+咨询”的闭环服务，让金融安全意识真正走进了老人的心里。

2026年1月23日，一位客户急匆匆冲进网点：“我母亲病重住院，意识不清，存折里有5万元等着取出来救急，可我不知道密码！”

按照流程，密码重置需本人办理或上门核实，但客户户口早已与母亲分开，无法证明亲属关系。网点主管谭雪鸿当即立断：“您先去开直系亲属证明，我们准备设备上门核实，证明一到直接办理业务，避免耽误时间！”



“邮爱驿站”不仅是身体休憩的港湾，更是精神免疫的课堂。

谭雪鸿与客户服务经理徐国萍紧急赶往即墨区人民医院急诊室，在病床前完成情况核实和影像留存。随后两人赶回网点，14时10分与拿到证明材料的客户无缝衔接。见客户着急，他们便直接将客户安排在VIP室，由业务熟练的客户服务经理李彩洁快速办妥密码挂失和取款业务。

沟通中客户提到，母亲在该行存有多个定期一本通账户，还购买过保险，李彩洁主动查询了活期账户近5年的上千条流水，逐一核对，找到所有定期账户和保险信息，并提醒客户及时办理保险兑付。一系列复杂业务于15时24分全部办结。

## 标杆“亮”起来：从“有”到“优”，绘就养老金融新图景

一个社会对待老年人的态度，检验着它的文明程度。

适老化服务，不仅要全覆盖，更要有标杆引领。截至2025年底，邮储银行青岛分行已精心打造4家“金晖支行”，在原有服务基础上全面升级，从“标准化”向“精细化”迈进：无障碍卫生间扶手触手可及，解决了老年人如厕不便的尴尬；助起器安装在爱心座椅旁，让腿脚不便的老人落座、起身都能从容安全，维护了长者最后的体面与尊严。但这些硬件只是骨架，真正的灵魂在于人与人的互动——敬老、爱老、助老，让每一位老人都能在这里感受到家人的温暖。

从43个“邮爱驿站”的全覆盖，到4家“金晖支行”的标杆引领；从厅堂内的一张爱心座椅，到病床前的一次移动展业，邮储银行青岛分行正以精

“我妈的救命钱有着落了！”客户连声道谢。李彩洁只是微笑着摆摆手：“没事，这是我们应该做的。”

一句“没事”的背后，是谭雪鸿的果断调度，是徐国萍的紧急奔赴，是李彩洁的上千条流水筛查——当客户的脚步被紧急情况绊住，当亲人的救命钱被困在未知的密码里，邮储银行青岛分行给出的答案是：客户跑不完的路，我们来跑；客户等不起的时间，我们抢回来。从网点到病房，从上千条流水中筛查保险信息，再到VIP室里的“一站式”办结——这不是一次简单的业务办理，而是一场用速度传递温度的金融接力。

细之功，织密养老金融服务网络。“邮爱驿站”不仅是歇脚地，更是“护身符”；“金晖支行”不仅是网点，更是“暖心家”。

“3·15”不止于一日。邮储银行青岛分行深知，对消费者权益的保护是365天的坚守。从“邮爱驿站”到“金晖支行”，他们用实际行动证明：科技可以赋能，但服务不能冰冷；数字可以奔跑，但脚步愿意为长者慢下来。

放眼青岛，邮储银行的适老化实践正是这座城市建设“中国康湾”的生动注脚。邮储银行青岛分行正以“适老化”为底色，以“邮爱”为笔触，一笔一画，书写着属于这座城市的温情答卷。未来，该行将继续深耕适老化服务领域，让金融服务既有高效便捷的“速度”，更有温润人心的“温度”，让每一位老年朋友都能在金融服务的护航下，拥有一个安全、安心、安逸的金色晚年。

## 10家头部券商掌舵人共话资本市场新征程

## 科技金融成能力建设重点方向

政府工作报告提出，“加强科技创新全链条全生命周期金融服务，对关键核心技术领域的科技型中小企业，常态化实施上市融资、并购重组‘绿色通道’机制，以科技金融支持创新创造。”

“这一表述释放了非常明确的政策信号——资本市场将在支持科技创新方面发挥更加重要的作用。”中金公司董事长陈亮说。

中国银河证券董事长王晟也有类似观点，他表示资本市场需聚焦集成电路、量子科技、人工智能、低空经济等战略性新兴产业和未来产业，完善全链条融资服务体系，引导资本向关键核心技术领域加速集聚，推动科技成果更快实现产业化。

券商作为资本市场重要的中介和桥梁，将大有可为。中信证券董事长张佑君表示，科技金融将成为券商能力建设的重点方向，券商既要提升对新产业新赛道的研究定价能力，也要提升并购整合与资本运作服务能力。

广发证券董事长林传辉认为，券商需持续提升价值发现、价值培育和价值实现的能级，与政府投资基金、中长期机构资金、社会资本形成合力，多渠道促进创新资本形成，陪伴创新企业跨越研发“死亡谷”，推动要素资源向新质生产力领域集聚。

申万宏源董事长刘健也强调，券商需要提升价值发现能力。他表示，券商要不断创新投行服务模式，通过打造“科技专家+产业专家+投行专家”三结合的模式，解决不同投资主体投资逻辑分歧的难题；通过打造“数据资产+大模型+场景落地”一体化的模式，提升对智能经济新形态的服务能力；通过打造“战略咨询+并购重组+产业出海”转型服务模式，解决传统产业面临的转型金融服务供给不足的难题。

## 发挥连接投融资各方纽带作用

政府工作报告还提出，“持续深化资本市场投融资综合改革，进一步健全中长期资金入市机制，完善投资者保护制度，拓展私募股权和创投基金退出渠道，提高直接融资、股权融资比重。”“投融资综合改革是当前资本市场从规模扩张

近日，中信证券、国泰海通、华泰证券、广发证券、中国银河证券、国信证券、招商证券、申万宏源、中金公司、中信建投证券等10家头部券商的董事长或首席执行官(CEO)集体发声，围绕政府工作报告和“十五五”规划纲要草案中资本市场相关内容，分享了各自的感悟和理解。

各家券商掌舵人一致认为，政府工作报告和“十五五”规划纲要草案释放了“稳中求进、提质增效”的政策信号，对资本市场改革发展作出了明确部署，也为证券公司高质量发展提供了具体指引。下一步，如何将政策部署转化为实际行动，谱写高质量发展华章？透过他们的分享，证券行业在新征程中的发展路径已然清晰可见。

转向质效提升的“牛鼻子”，投资端改革优化长期资金入市政策，融资端改革完善多层次市场板块功能，制度端改革构筑投资者保护安全垫。”国信证券董事长张纳沙说。

国泰海通证券董事长朱健认为，对于券商而言，应围绕健全投资和融资相协调的资本市场功能这一关键任务，进一步发挥连接投融资各方最重要的桥梁和纽带作用，助力提升资本市场制度包容性、适应性。

林传辉也表示，在融资端，券商要深耕产业研究，精准服务科技创新企业，用好股权融资、并购重组等工具，助力更多代表新质生产力的优秀企业登陆资本市场；在投资端，要加强产品创新，为中长期资金入市提供专业化、多元化的配置通道。

对于“健全中长期资金入市机制和完善投资者保护制度”，中信建投证券董事长刘成认为，二者并提实质上是在制度层面进一步夯实“投资市”的基础，让资本市场更好兼顾融资功能、投资功能和财富管理功能。

时隔14年，“投资者保护”再次被明确写入政府工作报告。招商证券董事长霍达认为，投资者保护是资本市场“人民性”的集中体现，资本市场要为人民财富保值增值作出更大贡献。通过提高



居民财产性收入，为扩内需作出资本市场应有的贡献。

华泰证券首席执行官周易认为，券商一方面要提升财富管理能力和创新期限、稳健型资管产品，引导居民财富通过合规渠道长期配置资本市场，扩大内需与财富增值双向促进；另一方面，也要强化机构服务能力，为社保、保险等长线资金提供定制化资产配置、研究咨询、交易托管等专业服务，助力长线资金精准布局优质产业与科创企业。

## 专业化、综合化与长期化更凸显

“拓展私募股权和创投基金退出渠道，提高直接融资、股权融资比重。”这一表述也引发了券商掌舵人的热议。

“创投退出是今年资本市场部署中最具亮点，也是最具结构性意义的一环。”刘成表示，从2024年到2026年政府工作报告的表述变化来看，政策逻辑已经从鼓励发展转向打通循环。

张佑君也有类似看法。他表示，对券商而言，服务逻辑将更强调专业化、综合化与长期化，因此需以更强的定价能力、产业理解与资源整合能力，提升资本市场服务实体经济的质效。

“提高股权融资比重”，也是时隔多年政府工作报告再次提出。陈亮认为，这指明了我国金融结构进一步优化的重要方向。

展望未来，券商如何更好落实政策要求？结合业务实践，周易提出了具体思路：在融资端，投行业务需紧扣科技自立自强与产业升级需求，进一步提升服务实体经济的适配性；在投资端，券商需强化投资者教育与适当性管理，丰富多元化投资产品，引导资金向人工智能、高端制造、生物医药等“硬科技”赛道集聚。

## 打造差异化、特色化经营模式

政府工作报告还对金融机构的发展提出了要求——“规范金融机构竞争秩序，深入推进地方中小金融机构减量提质”。

朱健表示，相关部署有效承接了党的二十届四中全会关于金融机构“专注主业、完善治理、错位发展”等要求，券商要坚守主责、深耕主业，立足自身资源禀赋，深化体制机制改革，发挥比较优势，打造差异化、特色化的经营模式，牢牢守住不发生系统性风险的底线，蹄疾步稳建设一流投资银行。

张佑君认为，这将促使券商更加突出合规经营、公司治理与风险管理的重要性，推动形成“规范发展、特色发展、差异化发展”的格局，头部机构要在综合服务与国际化能力上持续精进，中小机构则要在区域深耕与细分赛道上做强做专。

刘健则就券商如何提升风险管理能力进行了具体分享。他提到，一方面，券商要从新要素、新材料、新能源的风险收益特征出发，提升对科技风险、能源风险及创新风险的判断能力，通过提供结构性风险对冲产品、优化做市交易等为企业及投资者提供更多的风险管理工具，做好主动风险管理；另一方面，券商要讲好中国股市叙事，发挥好首席经济学家、行业分析师等重要群体的意见领袖作用，提升投资者进行中长期投资的信心。

在如何做好财富管理、如何服务高水平开放等方面，上述十大头部券商掌舵人还进行了深入思考和分享，纷纷表示，将锚定一流投资银行目标，在服务国家战略中实现自身高质量发展。

据《证券时报》作者：马静