

发展养老金融,绘就“银发服务”新图景

发展养老金融,既是关乎中国式现代化发展全局的“国之大者”,也是关系千家万户幸福安定的“民之所向”。浙江金融监管局聚焦共同富裕示范区特色养老服务体系,积极助力银发经济发展,在支持构建多层次养老保障体系、扶持养老产业发展、加强适老化金融服务等领域深耕细作,不断丰富养老金融产品与服务供给,高质量推动“浙里适老”,共创幸福晚年生活。

在浙江金融监管局的部署下,温州金融监管分局引领各银行保险机构积极响应,深刻把握金融工作的政治性、人民性,积极探索创新适老化金融服务,加大养老产业发展支持力度,加快构建多样化、梯度型的养老金融服务体系,着力书写“养老金融”大文章。

本报记者 徐慧敏
通讯员 黄张苗 黄艳丹 邢婉悦

适老流程更暖心

在温州金融监管分局的推动下,温州金融机构以“适老化服务创新”为抓手,通过硬件设施优化、服务流程再造与情感关怀融入,构建全渠道老年友好型金融生态。

近年来,工商银行温州分行积极创新园区年金服务,通过政银企协同建立年金驿站,帮助中小企业以更低的门槛为员工提供养老保障。在服务体验上,线下网点打造工行驿站养老特色空间,配备无障碍设施与爱心座椅,线上则推出大字版手机银行。在产业端,该行为乐清颐养中心提供长期低息贷款,支持闲置校舍改造为养老机构,并授信支持智能康养企业研发适老产品。

人口老龄化加速背景下,银行网点成为守护老年客户安全的重要场所。工行温州瑞安支行营业大厅内,一位八旬老人来办理定期转存业务后,突发不适,脸色苍白、身体摇晃并瘫坐沙发,情况危急。该行大堂经理立即启动应急预案,通知网点负责人及工作人员。现场人员迅速疏散客户保障空气流通,拨打120急救电话说明情况,同时确保老人呼吸道畅通。救护车抵达后,两名员工主动陪同老人前往医院,直至家属赶到。接诊医生称,银行工作人员的快速反应和初步处置,为老人后续抢救赢得宝贵时间。

据悉,工行温州分行近年来持续推进养老适老服务,设敬老窗口、优化适老环境、配备急救药箱,并定期开展应急演练。此次事件彰显了日常培训实效,工行温州瑞安支行相关负责人表示,此次事件既是对工行温州瑞安支行应急能力的检验,也提醒金融适老服务仍需精益求精。该行将持续优化“银发专属服务通道”,让金融服务更安心、更人性化。

岁末年初是非法金融活动高发期,老年群体因防范意识较弱,成为不法分子重点瞄准对象。面对花样百出的电信网络诈骗,工行筑牢“人防+技防”防线,全力守护老年重点群体的“钱袋子”。前不久,一位老年客户神色匆匆赶到工行温州开发区支行,要紧急赎回



永嘉农商行坚持“硬件+软件”同步优化,通过“示范引领+全域覆盖”双路径推进养老金融特色网点建设。

58.8万元理财,用于接收所谓“国家数字政务中心”的退费,且通话一直免提。理财经理敏锐察觉到客户展示的“文件”印章模糊、链接异常,便以“身份复核”为由稳住客户,同时迅速启动警银联动机制。最终,在工作人员与反诈民警合力劝阻下,成功保住了客户养老钱。

这是工行用心守护老年人的“钱袋子”的案例场景。记者了解到,该行辖内网点还定期举办厅堂微沙龙与理财讲座,推动金融服务与生活关怀深度融合。在一场场以“防范养老诈骗”与“守好钱袋子”为主题的金融知识沙龙现场,银行工作人员认真生动宣讲,老人们聚精会神听讲,踊跃交流,现场气氛温暖而融洽。

温情守护“银发幸福”

在人口老龄化加速推进的背景下,浙江金融监管局将养老金融纳入“五篇大文章”重点推进,温州银行积极响应政策号召,把养老金融纳入战略布局,构建特色适老金融服务体系,以贴心举措守护老年客户资金安全,让金融服务充满人文温度。

服务下沉,打破柜台边界。针对行动不便、居住偏远或因病无法到店的老年客户,温州银行推出上门服务,在合规前提下化解办事难题。温州银行宁波江北支行近日接到老年客户求助,其卧病家属需打印理财清单却证件不全,支行迅速安排员工驱车上门,在病榻前完成身份核实与业务办理,家属端上热地瓜汤表达谢意。舟山定海支行节后首个工作日,遇到客户代理支取定期存单时密码不符,而86岁的存款人贺奶奶因病住院无法到场,支行立即组建上门服务小组,

携带移动终端赶往医院,顺利为老人解决燃眉之急,家属连连称赞“服务真周到”。该行通过设立绿色通道、配备专人“一对一”辅助,持续优化上门服务流程,让老年群体感受便捷与尊重。

针对老年人反诈意识薄弱、智能设备操作困难的痛点,温州银行辖内网点均设爱心窗口,优先办理老年业务,缩短等待时间。同时安排专人提供智能柜台、ATM机操作指导,打消老年客户操作顾虑。82岁的丁老伯每月都到温州银行杭州城北小微支行办理养老金支取、理财申赎等业务,因担心手机银行操作失误坚持线下办理,支行服务经理的“一对一”指导成为他的“定心丸”。此外,该行常态化开展“长者课堂”金融知识进社区活动,温州银行绍兴分行与社区共建“养老金融驿站”,提供养老金规划、健康咨询等一站式服务;杭州分行宣讲员走进农村,借助“乡村大喇叭”普及金融知识,送上“金融+惠农”服务。2025年,该行共开展养老金融专项宣教1359次,覆盖老年客户2.8万人次,筑牢金融安全防线。

从上门服务到知识普及,从智能帮扶到反诈守护,温州银行以有温度的养老金融服务,为老年群体的幸福晚年保驾护航。

党建引领托举“夕阳红”

“多亏你们上门服务,不然我这腿不方便,真不知道怎么办社保卡!”永嘉县巽宅镇下岙村的周大爷,对上门服务的永嘉农商行党员志愿服务队感激不已。

近年来,永嘉农商行坚持党建引领服务升级,以党员先锋队和“农商邻里”志愿服务队为主



“工银爱相伴”适老金融服务品牌。



温州银行秉持着不仅做老年客户的“业务助手”,更要当好“数字引路人”和“金融守护者”的理念。

体,推动适老服务从“柜面内”走向“社区里”、走进“家庭中”。该行与永嘉县民政局党总支开展党建共建,联合推出“爱心卡”智慧助老项目,在全县布放137台终端设备,嵌入公交、轮渡、医疗、超市等高频场景,并为符合条件的老年客户提供每年180元的公交出行补贴。针对行动不便的老年客户,该行依托移动展业设备,由共富专员带队,提供上门办理社保认证、银行卡挂失、密码重置等“一站式”服务,2025年以来累计开展上门服务300余次,惠及老年客户1000余人,真正实现了“服务跟着老人走”。

在帮助老年客户守住“钱袋子”的同时,该行聚焦老年客户资产保值增值的核心需求,推出专属金融产品组合。针对老年人风险偏好低、追求稳定收益的特点,该行深入辖内乡镇开展调研,收集老年客户需求建议120余条,最终推出“定期存款+低波理财”组合产品包。共富专员在党组织开展的“一对一”结对服务中,为老年客户详细讲解产品特性,帮助其根据自身情况合理配置。截至2025年12月末,该行已为老年客户配置稳健型资产达7.58亿元,实现了金融服务从“保障安全”到“助力增值”的延伸。

下一步,该行将持续深化“党建+养老金融”服务模式,聚焦老年群体需求升级产品、优化服务,加大对养老机构、医疗康复领域的信贷支持,以金融力量托起老年群体“老有所养、老有所安”的幸福生活,为银发经济高质量发展贡献农商智慧与担当。

2025年轻人如何“花钱买快乐”?

美团报告揭示九大“情绪消费”关键词

1月21日,新华网联合美团研究院发布《2025生活服务消费趋势洞察》(以下简称:报告)。2025年,美团App上与快乐生活相关的服务消费订单量同比增长36%,95后消费者占比近6成,上海、成都、广州、深圳、北京、杭州、重庆、武汉、郑州、苏州位列“年轻人玩乐活力之城”TOP10。据报告,2025生活服务消费九大关键词为:省出快乐、体验平替、乐有所值、追求确定、低耗社交、内外兼修、IP联名、重返附近、玩在当地,提供新奇感、释放压力、彰显态度的“情价比”消费悄然崛起。

用一杯奶茶的钱看一场开放麦,体验一次攀岩或是马术;花9.9元沉浸于古法制香的宁静、感受室内蹦极肾上腺素飙升,在不同的主题体验中切换,收获成倍快乐。报告显示,“周中上班,周末学艺”的9块9主题周生活法成为省钱新潮流。

美团数据显示,2025年“体验课”相关搜索量同比增长70%,10元以下体验课供给量激增近152%。从拼豆、舞蹈瑜伽到马术、高尔夫,五花八门的体验课,不仅为消费者提供了一次技能充电,更提供了与现实世界真实连接的重要接口。

在体验课以外,美团上年卡月付、包月私教、短周期卡等新供给,较去年同期增长超100%,这类小额灵活、随时可退的消费模式,在24小时自助健身房等消费场景广泛应用。美团等平台推出“灵活付,跑路陪”创新服务,让消费者体验运动健身,不必再一次性投入大额费用。

据报告,2025年“平替”相关搜索量同比增长26.4%,含“平替”关键词的到店消费商品供给同比增长97.8%。在机场、火车站,共享按摩椅成为“特种兵们”的“移动按摩房”,2025年美团首次上新智能按摩空间品牌“乐摩吧”,上线单日便突破17万单。

2025年,越来越多人为自己的情绪和感觉买单,疗愈类服务消费供需两旺。据报告显示,2025年美团疗愈类关键词搜索量同比增长112%,提供疗愈相关供给的商户同比增长111%,不少年轻人把疗愈消费当作“情绪创可贴”,驱动艾灸、推拿、拔罐等理疗养生类实体店门店数增速接近50%。羽毛球、网球、攀岩等休闲运动持续风靡,为消费者提供即时反馈的快乐“多巴胺”。报告显示,2025年,美团上攀岩馆搜索量同比增长60%,交易增长94%,羽毛球、网球等球类运动订单量同比增长超90%。

在服务消费领域,无人自助业态迎来蓬勃发展。报告显示,相比于传统的量贩式KTV,自助KTV等业态逆势增长,2025年美团上相关交易增长604%,无人歌房22点~凌晨2点夜间订单占比超40%,成为加班族、失眠者的“深夜树洞”。

IP经济在全球范围内崛起,成为拉动消费市场的强劲力量。在《哪吒2》热映前后,美团上“哪吒敖闰同款美甲”“哪吒diy拼豆”等话题成为消费者的高频搜索。2025年,“谷子店”在美团上搜索量累计百万次,搜索人数同比增长4倍;妆造、盲盒等关键词的搜索量均呈现同比快速增长,分别为27%、157.8%，“二次元服装”相关搜索量

大幅增长超过983%。

悦己消费活跃,好手艺成了搭建信任的桥梁。以发型师为例,美团数据显示68%的美发用户会关注发型师信息。2025年美团上活跃的发型师同比增长20%,每天超20万人浏览发型师个人主页,重点关注评价和作品,由发型师们创作的作品在平台的流量同比增长260%,超过70%的消费者会为靠谱的发型师额外通勤跨城消费。

此外,以“短时间、近距离、高体验”为特征的城市微度假兴起。集吃喝玩乐、拍照打卡、社交互动于一体的休闲娱乐综合体,契合人们周末逃离、不折腾少折腾的消费需求,正成为一种新趋势。美团数据显示,2025年综合大店门店数同比增长近4成;混业经营(含餐)门店数同比增长34.5%;能泡汤、能按摩、能睡觉、能溜娃、能聚餐还能出片的洗浴中心,正成为都市人的第三空间。

2025年冬季,“南泥北运”如期上演,东北洗浴中心挤满了体验搓澡的南方游客,甚至包括不少外国人。以美团2026洗浴指南三钻商户“沐里沐外”为例,异地消费用户占比超40%。2025年,苏超的火爆带动当地服务消费迅猛升温,美团数据显示,“苏超”赛事以来,江苏省休闲娱乐消费线上订单稳居华东第一,同比增速达到40%左右。

报告数据显示,节假日期间,美团上异地玩乐消费流量占比TOP10城市为:上海、三亚、珠海、扬州、厦门、汕头、北京、南京、佛山、惠州。

金融活水助力“三件冬衣”温暖世界

本报讯“全国每10件羽绒服,8件出自平湖;全国每10件皮衣,9件来自海宁;桐乡毛衫产业更占据全球重要份额……”这组数据清晰地勾勒出嘉兴作为中国冬衣重要产业基地的坚实版图。

如今,这“三件冬衣”产业正经历从制造到“智造”、从规模到品牌的升级跃迁。在这一过程中,金融活水的精准灌溉至关重要。温州银行嘉兴分行主动转变服务模式,创新提出“纵向深耕产业、横向精耕区域”的网格化经营理念,通过深度剖析海宁皮革皮草、平湖羽绒服、桐乡羊毛衫这三大产业的“行业基本面”“产业链条”及“行业生态”,该行成功将金融服务从传统的“产品导向”转变为更贴近实际的“产业需求导向”。

“服务实体经济,关键在于读懂产业、融入产业。”该行相关负责人表示,为此,该行设立三大“行业集群”专项服务团队,并绘制了细致的“金融需求图谱”。

在平湖,一家专注于高端羽绒服研发设计的企业,因持续投入研发而面临资金压力。温州银行平湖羽绒服行业集群团队深入调研后,并未提供标准化产品,而是结合其技术优势与订单情况,量身定制了覆盖从设计研发到生产备货的全周期金融方案,有力支持了企业向微笑曲线两端攀升。

在桐乡、海宁,针对羊毛衫、皮革皮草产业智能化改造的迫切需求,该行的金融支持精准助力企业引进自动化生产线,显著提升了生产效率与产品品质。

温州银行嘉兴分行的服务视野并未局限于单个企业,而是延伸至整个产业链条。通过三大行业集群的建设,该行为核心企业及其上下游配套企业提供一体化的金融解决方案,有效激活并畅通了产业链内部的资金循环,强化了产业集群的协同竞争力。

徐凯丽

一碗暖粥让金融服务更有温度

本报讯“过了腊八就是年,没想到来办业务还能喝上一碗热乎的腊八粥,太贴心了!”1月26日,在金华银行衢州分行营业部存款业务的市民王女士,手捧着腊八粥说。

清晨的营业部大厅内,氤氲的粥香早已弥漫开来。工作人员提前筹备,精选了糯米、红豆、莲子、桂圆、红枣等多种食材,经过数小时慢火熬煮,一锅锅软糯香甜的腊八粥新鲜出炉。保温桶里的粥热气腾腾,工作人员身着整齐工装,面带微笑,为每一位办业务的客户递上暖粥,送上腊八祝福。

据悉,此次活动是金华银行衢州分行营业部“便民惠民、温情服务”系列举措的重要组成部分。近年来,该营业部始终秉持“金融为民”的初心,在深耕金融业务、提升服务质效的同时,积极融入地方民俗文化,通过节日特色活动策划与客户沟通的情感桥梁。从春节的春联福字,到端午的香囊粽子,再到如今的腊八暖粥,每一份心意都承载着银行对客户真挚的关怀。

金华银行衢州分行营业部负责人表示,未来将继续聚焦客户需求,不断创新服务形式,丰富服务内涵,以更贴心、更优质的金融服务回馈广大客户,也让“有温度的银行”形象更加深入人心。

樊颖

朱晓芳:打造企业财务“智慧中枢”,全链路管控护航全球化布局

在浙江鼎海科技股份有限公司,CFO兼首席战略官朱晓芳的办公桌前,多屏数据看板实时跳动着全球资金流与业务指标。她一边轻点触控,调出泰国工厂的实时成本分析图,说道:“财务在今天,不再只是记账与审计。它已成为企业战略转型的核心引擎,驱动一家公司从传统制造走向高端智造。”

朱晓芳的职业生涯,恰印证了这一转型路径。这位业内誉为“企业财务管理专家”的领导者,其职业生涯始于扎实的基层锤炼。2008年至2023年这长达十五年间,朱晓芳在三门县海橡橡胶厂负责财务管理,深耕于这个典型的劳动密集、成本敏感型传统行业。“在橡胶厂,财务管理的重心是控制成本、保障现金流,应对的是大宗原料价格波动和薄利竞争。”她回忆道,“但这段经历让我深刻认识到,如果财务只停留在‘节流’与‘守成’,企业很难突破发展瓶颈。”

正是基于对传统制造业瓶颈的清醒认知,朱晓芳在2023年7月受邀加入浙江鼎海科技股份有限公司,出任CFO兼首席战略官,肩负起推动企业向高科技、高附加值战略转型的重任。她指出:“从橡胶厂到鼎海,不仅是企业的转换,更是财务职能从‘后台核算’向‘前端战略牵引’的彻底升级。我们正系统性地将财务管理嵌入研发创新、智能制造与全球布局中,驱动鼎海走出一条高端化、数字化、国际化的发展路径。”在推进国际化进程中,她还全面

负责泰国分公司的财务与运营管理,通过实施本地化成本控制与现金流优化体系,推动该生产基地在投产首年即实现运营效率提升20%。在她的引领下,鼎海逐步构建起高端化、数字化的财务体系。她认为:“高端制造不仅是产品技术的升级,更是整个管理范式特别是财务管理能力的升级。”她自主研发并成功应用了涵盖成本、供应链金融、利润分配及跨国业务等多个板块的十余项前沿技术,构建起一个全链路追踪、风险实时预警、多场景敏捷适配的数字化财务智能管理体系。

这些前沿技术不仅支撑鼎海内部转型升级,也已成功赋能多家领军企业。例如,在某知名物流集团2021年开展的跨境并购项目中,朱晓芳的系统为并购全程提供了财务风险量化评估与协同整合规划,助力实现高效、稳健的跨境整合。此外,某头部财务软件企业亦在其技术支持下,优化产品架构与用户体验,推动旗下核

心产品荣获IF国际设计奖。这些实践印证了其技术体系在复杂商业场景中的适配能力与战略价值,为企业在高端化与国际化进程中提供了可信的财务决策支撑。

全球化运营:以财务体系护航高端品牌出海

作为公司全球战略的重要推动者,朱晓芳将国际化视为鼎海走向高端的关键一步。目前,公司不仅已完成泰国生产基地的投建与美国工厂的筹建,其海外业务网络也已覆盖美国、秘鲁、印度、越南等多个市场。“高端化必须伴随全球化,而全球化离不开一套与之匹配的财务与风控体系。”她强调。通过其主导构建的跨国财务协同与风险量化平台,鼎海实现了对海外子公司运营、外汇风险、当地合规性的实时监控与动态优化,确保了高端产品线在出海过程中的品质一致性。目前,鼎海已与Grainger International Inc.、3M中国、中化集团财务公司等国内外知名企业建立基于深度信任的合作,其财务系统强大的兼容性与风控能力赢得了合作伙伴的高度认可。

未来展望:塑造财务新范式,驱动可持续增长

面向未来,她表示将继续以财务战略为支点,推动鼎海在全球高端产业链中持续向上攀登。“我希望通过构建更完善的数字化财务生态系统,不仅助力鼎海在全球市场行稳致远,也能为更多中国企业的转型升级与价值提升,提供可借鉴的财务战略样板。”朱晓芳说。

在她的蓝图中,财务将更紧密地与业务、技术、战略协同,持续为企业注入稳健增长的韧性与开拓创新的活力。

丁洁