

第十四章

“中银常青树”：中国银行上海市分行参与老年教育的品牌实践

上海市教育科学研究院职业技术教育研究所

摘要：中国银行作为大型金融机构的代表，积极践行社会责任，主动融入老年教育，服务老年群体，为老年人的金融安全保驾护航。中国银行上海市分行与上海市教委合作打造了“中银常青树”“老年艺术展示”等多个品牌项目，并合作建立了上海老年教育信息化管理平台。2020年，新冠疫情发生以来，中国银行上海市分行顺应老年人对线上业务的接受度和需求感有所提升的情况，打造中银网上老年大学、中银直播课堂等新型服务形式，提供更为丰富、更加多样的老年教育产品供给。

关键词：社会责任；老年教育；赋权增能

在人口老龄化、信息化以及数字化快速发展的社会背景下,中国银行上海市分行践行社会责任,主动服务国家经济和社会发展的全局,积极应对人口老龄化,主动融入老年教育,普及金融知识,提升金融素养,防范金融骗局,为老年教育发展积极贡献力量,为老年人的生命财产安全构筑坚强的屏障。

一、中国银行上海市分行参与老年教育的动因

(一) 普及金融知识的需要

退休后,老年人逐渐脱离社会主流舞台,对各类新知识、新概念、新工具不了解、不熟悉。据调研,大部分老年人尚不会使用简单的金融工具,如借记卡、动态口令牌等,并存在不少金融知识误区(如银行卡只能到银行柜台取现等)。他们有各类学习需求亟待满足,其中包括了对金融知识普及的需求。目前社会上金融诈骗泛滥,理财机构混乱,普通百姓尤其是老年人很难分辨真假优劣,受骗上当的事件屡见不鲜。另据有关调查发现,社会公众的金融知识和金融素养还相对不足,具体体现在金融理解力较差、金融决策缺乏自信、理财能力较弱,不能有效应对各种突发事件的风险等方面。

(二) 积极践行社会责任的需要

企业的价值不仅仅体现在创造利润上,更体现在社会责任上。一家企业要做到百年老店,更需要社会责任作为其企业精神的重要积淀。

作为国内唯一一家持续经营百年的商业银行,中国银行始终坚持科技引领、创新驱动、转型求实、变革图强,努力建成新时代全球一流银行。中国银行长期以来始终秉承“为社会谋福利、为国家求富强”的历史使命,树立了助推普惠金融、构建和谐社会、勇于担当社会责任的良好品牌形象。2019年3月27日,中国银行发布《2019年度社会责任报告》,至此已连续13年发布年度社会责任报告,报告全面对标联合国可持续发展目标和香港联交所《ESG指引》,积极履行对国家、客户、股东、员工、社会和环境的责任,集中展现了中国银行担当国有大行责任、为国家建设和社会发展做出的积极努力。

二、中国银行上海市分行参与老年教育的形式与途径

(一) 推动金融知识进社区

2015 年开始,中国银行上海市分行发挥自身的金融专业优势,与上海市教育委员会合作开展“中银常青树”金融知识进社区活动,社区老年教育机构则与中国银行上海市分行合作进行课程建设、课程评价和资源开发,双方根据需要研发微课、教材、资源等,并将该课程纳入市民终身学习资源配送体系。中国银行上海市分行从老年人生活中的金融出发,研发了包括防伪防骗、便捷工具、赚钱理财、出国金融四个主题和十多个微课的老年人金融知识学习课程,连续四年委派金融培训师共 686 人次,共计参与金融培训的老年学员高达 10 万多人次,并编印《“中银常青树”金融知识 300 问》,为社区老年学员普及金融常识。

2016 年开展“中银常青树”金融进社区活动的过程中,中国银行启动了“中银常青树”金融学习团队及金融知识传播者培育计划。该项目自 2016 年开始,计划开展三年,在全市老年学校开展金融知识课程的同时,每年选拔出一批优秀的老年学员成为金融知识传播者。被选拔出来的传播者,在经过进一步的学习后,将自行组建学习团队,在各自的社区、老年学校中组织金融知识传播活动,形成“老年人自发学习、传播者主动普及、社区学校开花结果”的学习模式,让金融知识传播活动惠及更多老年学员和百姓。金融知识传播者通过教育培训、专题讲座等多种方式,将金融知识开发成社区教育特色课程,将课程输送到了全市 4 所市级老年大学和 16 个区的老年大学(老年学校)。

2016 年,按照常青树金融知识传播者的准入标准,通过自下而上的培训选拔,逐层晋升产生出 112 名“常青树金融知识传播者”。

2017 年再选拔出 100 名金融知识传播者,并指导这些金融知识传播者组建两百多个涉及近万名老年学员的学习团队,开展金融知识传播活动。根据金融知识传播者们组建团队、开展活动的情况,优选 35 名金融知识金牌传播者和 10 名首席金融知识传播大使,搭建“从金融知识传播者,到金融知识金牌传播者,到金融知识首席传播大使”

的终身教育荣誉体系,不但让热爱传播金融知识的老年学员们收获荣誉感和自信心,更能够在全社会树立金融知识传播标杆和模范,在全市市民的心中种下一棵终身教育的常青树。

2018年,“中银常青树”老年教育合作项目委托上海立信会计金融学院继续教育学院编辑出版上海老年教育首个金融专业类普及读本《生活中的金融知识》,拓展并丰富了本市老年教育特色课程和资源。



图 14-1 中国银行上海市分行员工为社区老人宣讲金融知识

(二) 老年艺术节优秀节目展演

上海市自 2006 年开始举办上海老年教育艺术节,已成为老年学员期盼的一年一度的学习成果展示大舞台。凭借这一平台,中国银行上海市分行与市教委合作打造更高层次的老年教育艺术展示品牌项目,每年将按艺术类别在高规格艺术场所举办上海市老年教育艺术节,并由中国银行上海市分行全面支持该项公益活动,冠名“常青树”品牌,展示本市老年教育艺术成果。双方进行全方位合作,在扩大宣传、活动组织等各方面发挥各自优势,推动形成“常青树”品牌。

为举办一届高质量、高层次的艺术盛会,展示上海老年群体积极向上的正能量和奋发有为的精神风采,以此推动上海老年艺术戏曲、舞蹈教育蓬勃发展,中国银行上海

市分行和上海市老年教育艺术指导中心在当年度的4月举办相关主题的艺术节培训交流会。培训交流会邀请了著名的戏曲艺术家、舞蹈艺术家,以及市、区、街道、高校老年大学、老年教育机构的戏曲、舞蹈教学骨干教师作为培训指导专家进行授课。

2016—2019年,作为社会力量,中国银行上海市分行连续专项投入,积极支持举办了上海市第十一届、十二届、十三届、十四届“中银常青树杯”老年教育艺术节,分别以戏曲、舞蹈为主题,通过举办专题比赛、文艺汇演等活动,让广大老年朋友们走进大舞台,展示老年教育专业成果,表现老年学员精神风采,宣扬终身学习理念。上海市老年教育艺术节戏曲、舞蹈展演活动为全市老年教育戏曲和舞蹈教学成果提供了交流和展示的平台,进一步推动了老年艺术教育水准提升,将实践社会主义核心价值观教育、提升老年人素质等重要内容贯穿始终。



图 14-2 2019 年静安区“中银常青树杯”老年教育艺术节优秀节目展演

(三) 合作建立信息化管理平台

“十三五”期间,上海市将发展老年教育现代化作为重点推进工作之一,精心打造“上海市老年教育信息化管理平台”并在全市进行分批推进。2017年3月22日,中国

银行上海市分行与上海市教委合作,依托上海市老年教育信息中心启动上海市老年教育教务管理信息化试点工作,确定5个区及一所市级老年大学高校分校,即黄浦、静安、普陀、闵行、宝山5区范围内5个区级老年教育管理机构、8所区级分校、66个街镇老年学校,以及复旦老年大学这1所市级高校老年大学在内的80所老年教育办学机构为教务管理试点单位。通过启动会、操作培训会等方式,试点老年教育机构教务及信息化工作人员掌握了系统的基本使用方式,梳理并向试点机构提供硬件资源:中银常青树卡(学员卡)、固定(移动)读卡器。上海市老年信息中心则从技术保障与资源共享两方面着手,开展数据采集,首先由银行提供刷卡终端,技术公司开发系统功能,以直接读取身份证芯片内容的方式,简便而又高效地获取学员与教师的数据,为系统的使用打下坚实基础。老年学员通过身份证,配套固定及移动终端的方式,实现刷卡报名、课程上报等功能。这种信息化的方式重构了老年教育机构教务管理业务流程,提升了上海老年教育机构教育管理信息化应用能力。

其次,在技术手段提升工作能级的同时,考虑到办学机构人员方面的实际困难,发挥大型金融机构在网点分布、人员配置、硬件配备上的优势,与试点区域老年教育机构信息化系统相结合,共同完成课程、学员、教师、教室等基础数据的采集工作。

为方便老年人使用平台功能,首创“中银常青树”老年教育学习卡。该卡作为老年教育的专属卡片,由老年学员到就读的老年学校免费集中登记办理或是在全市中国银行网点自行办理获得,在各级老年教育机构里通用。持卡的老年学员使用该卡片可以依托“上海老年教育信息化管理平台”在网站或微信公众号中线上办理老年大学注册、报名、缴费、考勤等,此外,该卡还有记录学习轨迹、学习积分等一系列服务功能,解决了排队报名、现金缴费的烦恼。同时,平台存储了大量老年教育机构教学、活动、场馆的图文资料,为广大老年学员提供了更多、更好、更便捷的信息化服务。

学员刷卡报名,直接生成学籍档案。老年教育办学机构采用教务系统报名后,学员采用身份证在终端设备上刷卡,工作人员在系统上勾选学员报名课程,在点击确认的同时,不仅完成了报名,而且同步生成了班级的花名册与学员的个人学籍档案。

课程上报,规范便捷。在系统中,特别设计了课程的批量复制功能,工作人员通过该功能,可以将上季度的全部课程信息,包括课程分类、班级名称、授课时间、授课地点、授课教师、班主任、班长、招生人数、学费等,直接复制到下个季度,再对个别课程进行调整,大幅度减轻了每季度课程上报的工作量。同时,系统将课程班名称设定为“3+1”模式,即以全市统一的社区教育三级课程目录为基础选择项,允许机构自行确

定第四级班级名称,不仅避免了老年教育机构的课程班名称随意性较大,无法实现分类统计的问题,并且兼顾了老年学员对于班级名称需通俗易懂,辨识度要高的情况。

2019年,上海市老年教育信息化管理平台建设进一步升级,刷“上海老年教育学习卡”启动信息化平台与上海市终身教育学分银行平台对接仪式,同时启动上海市老年教育数据可视化系统。截至2020年11月末,中国银行上海市分行已对接全市220所老年大学,为10.2万名老年学校学员办理老年教育学习卡,近2万名学员率先体验在线缴费业务。



图 14-3 中银常青树老年教育学习卡(正面)

(四) 打造中银网上老年大学

疫情发生以来,老年人对线上业务的接受度和需求感有所提升。2020年6月中旬,中国银行在手机银行平台正式上线银发专区,构建“财富管理、品质生活、中银老年大学”三大功能区,在满足老年人金融需求的同时,提供包括学习在内的非金融服务。

中银老年大学板块开设“健康、艺术、语言、金融、人文、家庭生活”六大学院,不仅为银发客户提供了热门老年大学课程,还开设了中行特色金融课程。



图 14-4 上海老年教育学习卡开设现场

2020 年 10 月,中国银行上海市分行携手上海市老年学习团队指导中心重磅推出“中银常青树”直播课堂暨 2020 年“中银常青树”金融知识系列活动,在 10 月 23 日至 11 月 29 日期间开展 12 次线上课程,每周开设 2 次直播课程,课程主题包括老年教育普及、金融知识普及、防电信诈骗防假币、金融理财产品、跨境金融服务等内容。

三、成效经验

(一) 培育了中银常青树品牌

上海中银常青树老年教育项目 2017 年被评为“特别受百姓喜爱的终身学习品牌

项目”。作为国内唯一一家持续经营百年的商业银行，中国银行始终将“担当社会责任，做最好的银行”作为自身的发展战略，在提供专业金融服务的基础上，全面履行国有大型银行和企业的社会责任。随着上海快步踏入深度人口老龄化阶段，中国银行上海市分行将支持老年教育事业发展，作为践行“担当社会责任，做最好的银行”战略的最佳土壤，以及发挥企业力量、创造社会和企业价值的良好机遇。中国银行上海市分行与上海市教育委员会围绕“中银常青树”品牌，积极开展老年教育合作项目，成为社会力量参与终身教育事业的良好典范。“中银常青树”老年教育品牌项目荣获2017年“悦读修身、书香上海”第十九届上海市读书节示范项目、2017年上海市第十二届全民终身教育活动周“最佳创新奖”，并作为老年教育经典案例收录入2015年度《上海市文化年鉴》和《上海市教育年鉴》、2016年度《上海学习型社会建设白皮书》，让“中银常青树”成为老年人耳熟能详、亲切喜爱的老年教育品牌。

（二）提供了专业的人才支持和保障

中国银行深度介入老年教育工作，银行从业人员为社区老年群体提供主题教育服务。通过“中银常青树”系列老年教育活动的开展，银行从业人员的角色拓宽到课程开发者、教材编写者、知识传授者以及学习促进者，为向老年学习者普及金融知识提供专业的师资力量。

在中国银行专业人员的带领下，老年学员们积极组建了金融知识传播者与学习团队，传播分享金融知识，提升更广大居民的金融风险防范意识、诚信意识和参与意识。金融知识传播者分三个等级，初级为“常青树金融知识传播者”，中级为“常青树金融知识金牌传播者”，高级为“常青树首席金融知识传播大使”。专业课堂，老有所学；精彩舞台，老有所乐；队伍培训，老有所为。“中银常青树”系列老年教育活动的设计和开展，不仅满足了老年人学习的需求，更尊重老年人，注重让老年人发现自己的价值，从而搭建平台，达成老年人生生价值的实现。

（三）拓展了老年教育特色课程

中国银行与社区院校打造的“金融知识进社区系列课程”，使金融知识得到普及，老年人学会科学理财、安全理财，理财意识普遍增强，进一步激发了学员的学习热情和

兴趣。根据老年朋友对金融知识的需求和缺陷,课程内容分为基础课程和进阶课程两级,内容上根据层级的不同又有不同的设计。课程设置模块丰富,如“防卫防骗篇”“便捷工具篇”“赚钱理财篇”“出国金融篇”。课程内容满足学员需求,具有理论与实践意义,在理论上让老年人了解金融专业名词和常识等,在实践上让老年人学会使用网上银行、银行 ATM 等新兴便捷工具。

中国银行积极拓展老年教育特色课程,紧跟时代脉络,编写适合老年人的金融知识读本。在制定课程大纲的基础上,对社区老年人的金融知识学习要求以及银行业务实际开展中老年人遇到的问题,进行充分的调研与研讨,结合金融学的基本理论,设计《生活金融读本》教学资料,完成《生活金融读本》的教学教材编写与评估,并进行改进与完善,形成深入浅出、贴近生活、通俗易懂的社区老年教材。同时,编印《“中银常青树”金融知识 300 问》发放给社区居民,将中国银行多年积累的适合市民学习的金融常识开发成为市民读本,并开发出二维码。

(四) 提高了老年教育管理能级

中国银行积极对接上海市老年教育教务管理平台的建立,对上海市老年教育机构、教室、课程、师资、学员进行信息化的管理,有效提升了老年教育机构场地、师资、课程等资源方面的利用率,促进上海老年教育管理能级再上台阶。

“中银常青树-上海老年教育”联名学习卡增设的学习卡功能,为广大学习者报名信息录入以及信息更新等带来了极大的便利,提高了老年教育机构的管理效益。依托银行信息系统报名,增加了信息的准备性和可行度,减少了学习者与教育机构的沟通成本,降低了人力物力的损耗,同时节省了老年教育机构向第三方机构购买大数据分析用于决策咨询的经费。

“中银常青树-上海老年教育”联名学习卡融合学习卡功能,对广大学习者学习轨迹记录、相关数据沉淀和信息检索等带来了极大的便利,促进了老年教育机构的管理规范。依托银行信息系统建立学习账户,使得老年人拥有一个涵盖多个机构学习记录的终身学习账户,积存学习成果成为可能,为老年人学习轨迹记录的完整性提供保障,更为学习选择、学习激励等奠定基础。同时,通过信息化手段及时积累和更新老年教育大数据,对老年教育机构的班级管理、课程开设、团队建设等都大有裨益,更为老年教育事业的进一步发展提供依据。

(五) 全方位履行社会责任

中国银行践行社会责任的形式不再局限于简单资助,而是找准与老年教育的对接点,转而向特殊人群提供专业教育服务。最初,中国银行和老年教育的合作,以敬老、爱老为出发点,形式以经费资助、活动冠名、知识普及等简单、浅层次的方式为主,取得了一定的成效。但随着合作越来越深入,双方互相启发,碰撞出更多的火花,大家一致认同开展老年人金融知识课程建设,而中国银行勇挑重担,提供了专业人才的支持和保障。提高金融素质和金融安全意识,是保持金融市场有效性,维护金融市场稳定性的内在要求,是银行业健康有序发展的重要条件,也是中国银行社会责任实践中不可缺少的组成部分。“金融知识进社区系列课程”的建设与实施,充实了上海老年教育的课程体系,也为金融企业履行社会责任提供了成功案例,为如何发挥专业优势、提供公益服务,提供了可推广的经验。

(六) 社会效应多元化呈现

“中银常青树”银行卡是中国银行为老年朋友特设的储蓄卡,此次银行卡增设学习卡功能,为上海老年教育信息化管理的顺利实现带来了很大的助力。随着“中银常青树”系列老年教育活动在全市推广,“中银常青树”在老年群体中的信誉度和认可度不断提升,可以说“中银常青树”的品牌效应正在不断积蓄和升温。中国银行将维系和培养品牌,提高“中银常青树”的知名度。这种以提高社会福利建设为宗旨的投入,必然会进一步激发员工的凝聚力和责任感。它是一种重要的软性竞争力,是造就、扩大、培养优秀员工和优质客户的原动力。由此,引发的思考是:中国银行履行社会责任的突破口,在于能否结合自身专业优势开展社会责任活动,用新的发展思维创造新的商业模式,实现金融企业与社会价值的共创和共享。

(七) 促进老年教育的赋权增能

在整体活动的推进中,行业力量和教育力量两大专业的知识碰撞和融合,拓宽了终身教育的广度,也引发了对终身教育深度的思考。金融企业介入社区教学,尤其为

老年群体量身定制教学内容的初衷,不仅在于帮助老年人普及金融知识并提高其自我保护意识,而且也是老年教育最基本的需求点。通过此类与生活息息相关的知识类、应用类的学习内容,可以进一步挖掘学习者的教育潜力,进而提高学习的辐射力。老年人群受思维和知识的局限,一般被列为理财投资的“弱势群体”。学习赋予了老年人了解和知晓的权利,增强了老年人辨识和应用的能力,从而无形之中增加了老人的自信以及其在家庭的地位。如果老年学习者还参加延续的传播活动,无疑更增添了老有所为的机会。从知识普及到赋权增能,贯穿于整个教育过程中,更需要积极引导和尽心策划,这也是老年教育可持续发展值得深思的地方。

四、未来展望

据统计,截至2019年,上海市户籍60岁及以上老年人口达518.12万人,比2018年增加14.84万人,占户籍总人口的比重增长至35.2%,人口老龄化率逐年提升,其中,70岁及以上老年人口增加12.46万人,占比提升至15.0%。

随着上海人口老龄化程度的不断加深,老年人学习呈现多元化趋势,不同学历水平、不同年龄层次的老年人学习需求差异化明显,这对老年教育的资源供给能力提出了重大挑战。

上海的老年教育虽已基本形成了覆盖全市、层次清晰的办学格局,但社会力量参与仍然不够,老年教育供给水平仍需加强。因此,除了政府部门积极推动老年教育以外,仍需吸引更多像中国银行上海市分行这样的社会力量积极参与老年教育,充分利用自身资源优势,为老年人提供更加丰富的学习资源、更加便捷的学习方式,以满足老年人多元化、多层次的学习需求,这也是上海老年教育未来发展的趋势和必然选择。

(执笔人:李珺)