

T/FIQ

青海省金融学会团体标准

T/FIQ 002—2024

青海省银行营业网点适老化服务规范

Financial Service Specification for the Elderly at Bank Branches in Qinghai Province

2024 - 12 - 05 发布

2024 - 12 - 05 实施

青海省金融学会 发布

目次

前言 II

引言 III

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

 3.1 银行营业网点 4

 3.2 适老化服务 4

 3.3 老龄客户 4

4 日常服务 4

 4.1 环境设施 4

 4.2 信息公示 5

 4.3 等待关怀 5

 4.4 引导服务 6

 4.5 咨询服务 6

 4.6 柜面服务 6

 4.7 理财服务 6

 4.8 智能服务 6

 4.9 厅堂服务 7

 4.10 宣传服务 7

5 上门服务 7

6 服务管理 7

7 应急处理 7

8 社会责任 8

附录 A..... 9

附录 B..... 10

参考文献 11

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国人民银行青海省分行提出。

本文件由青海省金融学会归口。

本文件起草单位：中国人民银行青海省分行、中国人民银行海东市分行、中国人民银行玉树州分行、中国人民银行海南州分行、中国人民银行黄南州分行、中国工商银行青海省分行、中国农业银行青海省分行、中国银行青海省分行、中国建设银行青海省分行、交通银行青海省分行、中国邮政储蓄银行青海省分行、招商银行西宁分行、光大银行西宁分行、中信银行西宁分行、青海银行、青海省农村信用社联合社、西宁农商银行、大通中银富登村镇银行。

本文件主要起草人：薛建峰、董海英、祁方民、李新鹏、郭永红、吴承金、孔春伟、薛烨、张玉鹏、杨蓉、刘秉兰、徐文婧、王芳芳、王磊、田志文、崔少君、胡鹏辉、俞倩、昂文严平、吴雨珂、张智学、李慧、刘亚琼、张浩东。

引 言

近年来，随着人口老龄化程度加剧，“数字鸿沟”问题日益凸显。中央金融工作会议指出普惠金融是金融工作“五篇大文章”之一。上述背景下，人民银行青海省分行聚焦老年人金融需求，推动省内银行营业网点适老化改造，提升适老化服务质效，支持做好普惠金融大文章。

然而，省内银行营业网点适老化服务管理仍需进一步规范，为此，人民银行青海省分行牵头研制《青海省银行营业网点适老化服务规范》团体标准，以此助推省内银行营业网点向老龄客户提供更加周全、便利的金融服务，提升广大老年人金融服务的获得感、幸福感。

青海省银行营业网点适老化服务规范

1 范围

本文件规定了青海省内银行营业网点向老龄客户提供服务时应满足的规范要求。

本文件适用于青海省内所有提供适老服务的银行营业网点,对于社区银行、智能银行等创新型网点,可参照本文件的相关要求合理引用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

GB/T 32318-2015 银行营业网点服务评价准则

GB/T 41218-2021 银行营业网点 无障碍环境建设规范

GB 50034-2023 建筑照明设计标准

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB/T 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求

GA 38-2021 银行安全防范要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 银行营业网点

由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》,面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。

3.2 适老化服务

充分考虑老龄人的需求预期、身体机能、行动特点和行为习惯对服务环境、设备设施、服务人员、服务全过程做出以充分满足老龄客户需求的适应性服务。

3.3 老龄客户

接受银行产品(服务)年龄在60周岁及以上的人群。

4 日常服务

4.1 环境设施

应对营业网点进行改造,以便更好地提供适老服务,内外部环境的要求包括但不限于:

- 应在入口处张贴具备适老化服务能力的标识;
- 应设置无障碍通道,并张贴特殊通道标识;
- 入口地面、台阶、坡道等应采取防滑和防积水措施,冬季应铺放防滑垫,并摆放“小心地滑”提示标识牌;
- 应在入口处醒目位置设置求助装置或公示联系方式;
- 网点内宜设置适老服务区域;

- 应设置合理的业务办理动线，服务设施布放宜遵循老龄客户日常使用习惯及操作便捷的原则，减少办理业务的折返次数；
- 网点内易摔倒、易碰撞等风险区域应设置防护措施，并在显著位置贴放便于老龄客户辨识的提示标识；
- 针对使用轮椅的老龄客户，应设置出入网点的便捷通道（通道露天部分宜安装遮雨设施）和办理业务等候区域；
- 客户等待区应配备带有靠背、扶手的爱心座椅；
- 应为老龄客户提供关怀设施，如老花镜、放大镜、医药箱、轮椅、雨具、饮水机等；
- 老龄客户经过的公共走廊的主要位置两侧应设置扶手，且扶手高度距地 0.80-0.90m，公共走廊、楼梯的扶手安装坚固，材质防滑，触感温润，形状易于老年人抓握；
- 卫生间地面应铺装平整、防滑，排水良好无积水，宜设置老龄客户蹲便厕位并安装便于老龄客户坐起扶手和紧急报警装置，卫生间宜设有方便轮椅接近和老龄客户使用的盥洗池；
- 宜设置老龄客户消保驿站；
- 宜设有方便老龄客户使用的电源插座；
- 应适当为老龄客户优先办理业务，设置爱心窗口或绿色通道；
- 宜设置低位服务设施，台面距地面高度约为 0.70-0.85m，下部留空高度 0.65m，深 0.45m，便于轮椅接近和使用；
- 应适当放大各类标识的字号，宣传单、常用单据等宜提供大字版；
- 应设置可移动的老龄客户填单设施；
- 智能服务终端应结合老龄客户行为、习惯特点进行改造和增加辅助设施；
- 当建筑内有电梯时，至少 1 部电梯的轿厢配置应符合以下条件中的 3 项及以上：
 - a. 应设有运行显示装置和抵达提示音；
 - b. 轿厢侧壁应设有扶手，且扶手形式不占用过多轿厢内部空间，扶手形式不易对人形成磕碰；
 - c. 应设有延时关门按钮；
 - d. 照明良好，便于老龄客户进出时看清地面及操作选层按钮。

4.2 信息公示

应通过适宜的方式和粗体简易字告知老龄客户服务信息，包括但不限于：

- 可办理的生活类缴费业务类型，如：水费、电费、燃气费、通信费等；
- 可提供关怀老年客户的设施种类和名称；
- 提供上门服务时，宜告知以下内容，包括但不限于：
 - a. 上门服务的类型；
 - b. 上门服务的覆盖区域；
 - c. 上门服务的申请流程、渠道；
 - d. 上门服务的时间。
- 机构名称、营业时间、业务范围等信息应易于老龄客户辨识。

4.3 等待关怀

应安排厅堂人员关注等候区域老龄客户状况，必要时采取适宜行动，包括但不限于：

- 针对出入厅堂的老龄客户，做好安全提醒；
- 设置数量充足的爱心专座，主动引导老龄客户就坐；
- 关注老龄客户的健康状况，发现身体不适时，应及时询问，适时做出处理；
- 观察老龄客户的情绪，宜适当采取安抚措施；
- 主动询问业务需求，征求其办理渠道意愿；
- 应关注当前柜面叫号情况，及时提醒等候的老龄客户提前做好准备；
- 应主动为老龄客户提供报刊、杂志等。

4.4 引导服务

应配置人员为老龄客户提供引导服务，包括但不限于：

- 应主动询问、了解老龄客户需求和办理意愿，帮助取号或引导至其他服务渠道；
- 应主动引导老龄客户在等候专区就坐，等候叫号；
- 应及时提醒老龄客户叫号进度，避免过号；
- 宜主动协助老龄客户填单。

4.5 咨询服务

应建立老龄客户咨询渠道，提供易懂、准确的咨询服务，包括但不限于：

- 提供服务的工作人员，应严格落实首问负责制；
- 咨询接待人员应主动、热情、耐心应答老龄客户的疑问；
- 提供咨询服务的用语应通俗易懂；
- 回答疑问时，语速宜适中，态度应和善；
- 面对听力不佳的老龄客户，可提供助听器或信息交流板进行沟通；
- 应在规定时限内答复咨询内容。

4.6 柜面服务

应保留适合老龄客户的传统柜面服务，包括但不限于：

- 应提供老龄客户熟悉的传统金融服务，如纸质存折、存单、现金缴费等业务；
- 应充分确认和了解老龄客户需求，宜在得到肯定答复后再办理业务；
- 沟通过程中，语速应适中且保持耐心，必要时可适当提高扩音器音量或使用信息交流板，但应保护客户隐私；
- 应额外关注老龄客户的大额取现、转账等操作，适当进行风险提示，适时普及防诈知识，邀请客户二次确认；
- 办理涉及收费、收益等业务，应确保老龄客户知晓并理解注意事项；
- 业务办理完毕后，应视老龄客户情况适当延长叫号间隔；
- 老龄客户离开网点时，应提醒、协助其收存好业务单据、现金和身份证件等。

4.7 理财服务

为老龄客户提供理财服务时，应遵循低风险原则，包括但不限于：

- 应充分了解理财需求和意愿；
- 应提供详细、准确的风险评估；
- 原则上不可向老龄客户销售高于其风险评估等级的理财产品；
- 应根据老龄客户风险承受能力，合理推荐理财产品；
- 应采用通俗易懂的语言介绍及销售产品，避免使用专业术语；
- 不可误导和夸大宣传理财收益；
- 应详细说明理财风险和收费标准，确保老龄客户理解相应内容；
- 宜为老龄客户设置理财交易冷静期。

4.8 智能服务

为老龄客户提供智能服务时，应遵循自愿原则，包括但不限于：

- 不可违背老龄客户意愿，强行推介；
- 应配备专人进行辅导；
- 应在智能服务区显著位置布放大字版的服务类别、操作指南；
- 应适当增加智能机具的辅助设施，如放大版的常办业务操作流程；
- 选择智能机具办理业务时，服务人员可协助、指导老龄客户进行处理，但不可出现代客操作情况；

- 应实施手机银行、移动终端 APP 等的适老化改造，为老龄客户提供便利，技术要求参考附录 A。
- 宜提供手机银行、移动终端 APP 汉藏、汉蒙等双语显示功能。

4.9 厅堂服务

应为老龄客户提供厅堂服务，包括但不限于：

- 面向老龄客户和行动不便人员，可提供“一对一”和轮椅陪同服务；
- 应实施老龄客户产品到期提醒、节假日及客户重要纪念日维护等服务；
- 针对相对固定的老龄客户，经客户同意可备案老龄客户家人联络卡；
- 可成立老龄客户服务志愿团队；
- 应提供优质、丰富的场景化服务，支持老龄客户通过网点享受现代金融生活的便利和实惠；
- 宜定期组织老龄客户开展专项沙龙活动。

4.10 宣传服务

应为老龄客户提供贴心、安全的金融知识宣传和普及服务，包括但不限于：

- 应通过官方网站、微信公众号及手机银行等载体，向老龄客户推送金融知识普及文章、漫画、视频等；
- 应布放宣传服务手册，为老龄客户提供金融服务指引；
- 应在 3.15 宣传周、重阳节等活动期间，向老龄客户宣传金融反诈、非法集资等金融知识；
- 老龄客户等候期间，可开展金融知识宣教小讲堂或趣味金融知识问答等活动。

5 上门服务

应为老龄客户提供上门服务，包括但不限于：

- 服务人员应按照预定时间准时到达；
- 服务人员宜两人及以上；
- 上门服务时应尊重老龄客户的作息时间和生活习惯；
- 上门服务时应携带便携式打印、复印设备；
- 应在上门服务前告知老龄客户需准备的资料；
- 上门服务宜在服务时一次性办理完结；
- 服务过程应录制视频，确保期限内可查。

6 服务管理

应建立和完善适老化服务管理制度，包括但不限于：

- 规范适老化服务流程，明确服务标准；
- 定期开展业务技能、常见突发病识别救治等突发事件处置能力培训，提升服务质量；
- 定期组织服务制度学习，开展主题教育，确保制度落到实处；
- 建立科学合理的服务质量考评机制。

7 应急处理

应建立适老化服务应急处置机制，包括但不限于：

- 建立突发事件处置制度，明确岗位职责、考评机制、应急预案、突发事件识别、应对措施、处置要求等；
- 成立突发事件处置小组；
- 针对已识别的老龄客户突发状况定期开展应急演练；
- 应妥善保存突发状况的处理记录；
- 应及时总结演练或突发事件处置经验。

8 社会责任

应结合实际业务和老龄客户需求，积极履行社会责任，包括但不限于：

- 应提供包含金融产品、知识、防电信诈骗等信息的大字宣传物，大字体宣传物设计应符合附录 B 要求；
- 应在社区布放智能机具、手机银行 APP、网上银行等的使用手册，提升老龄客户接受数字化金融服务的能力；
- 可与其他提供老年服务的机构开展业务合作，推出惠及老龄客户的金融产品。

附录 A

本附录内容提供了互联网网站、银行营业网点手机银行、网上银行、移动终端APP适老化设计的部分要求，可供适老化设计过程中作为参考。

A.1 易识别

在设计改造上应充分照顾到老龄客户在视觉、听觉方面的特点，改造原则包括但不限于：

- 界面应简洁明了，无跟业务无关的广告；
- 提供较大字体显示和对比度较大的界面。
- a. 在网页中，页面内容放大程度可达到 200%，且内容和功能无损失；
- b. 在移动应用中，除功能、效果文本外，页面内容放大程度可达到 200%，且内容和功能无损失。
- 提供界面语音朗读和朗读的控制设置，包括但不限于：语音查询、语音翻页、语音验证码等；
- 对于非文本验证码，提供不同类型的感官（听觉、视觉）接收的代替表现形式。

A.2 易操作

在充分分析风险和保证支付安全等条件下，适老化设计可开放组件访问接口，提供语音和其他辅助设备、技术控制操作，改造原则包括但不限于：

- 应严格禁止界面广告插件、涉黄涉毒及其他诱导类广告链接、按键；
- 应提供一键关闭或长期关闭浮窗的醒目按键；
- 页面可见的纯装饰性内容可主动忽略；
- 组件焦点大小应合理安排；
- 操作手势应充分考虑到老龄客户的操作习惯，做到简单、便捷、易用。

A.3 易理解

手机银行、网上银行、移动终端APP的适老化版本应便于老龄客户理解，设计原则包括但不限于：

- 行业术语、专业名词、新词语应口语化表述；
- 缩写词应具备展开功能；
- 交互过程应前后一致。

A.4 兼容性强

手机银行、网上银行、移动终端 APP 的适老化版本具备较强的兼容能力，包括但不限于：

- 应兼容各主流操作系统和主流浏览器；
- 应兼容 VoiceOver、TalkBack 等读屏插件，帮助视障客户扫清读屏障碍。

附录 B

本附录内容规范了银行营业网点提供的大字版纸质读物、出版物、互联网站、移动互联网应用APP及其他文字展示内容的页面要素、设计要求。

B.1 字体

文字字体设计要求包括但不限于：

- 应使用清晰、常用的字体；
- 宜使用深色背景上搭配浅色文字；
- 不应在深色背景上出现迷惑图案；
- 通篇使用字体不应超过 4 种。

B.2 字号

字号是影响老龄客户阅读文字的关键因素，字号的设计要求包括但不限于：

- 印刷文件页面字号不应小于 10 号，即字体高度不低于 4.2mm；
- 涉及字母的，字母高度不应低于 4.2mm，个别单词、提示语和字母应大写表示。

B.3 显示屏的特殊设计要求

显示屏字体、字号的设计要求除遵循B.1和B.2规定外，界面设计包括但不限于：

- 字符应清楚表示；
- 字符不宜连续闪烁；
- 不宜使用滚动字幕。

参考文献

- [1] 中华人民共和国国务院办公厅. 国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见(国办发〔2024〕1号). 2024年1月15日.
- [2] 中国银行保险监督管理委员会. 中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知(银保监办发〔2021〕40号). 2021年3月26日.
- [3] 中华人民共和国国务院办公厅. 国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知(国办发〔2020〕45号). 2020年11月15日.
- [4] 中国人民银行办公厅. 中国人民银行办公厅关于提升老年人支付服务便利化程度的意见(银办发〔2020〕183号). 2020年12月31日.
-