

营业网点设施优化，线上服务更加贴心——

金融服务适老化，进步看得见

王俊岭 蒋宇楼

查养老金账单、给晚辈预备的压岁钱、收外地子女转账汇款……岁末年初，正是老年居民与银行等金融机构打交道的高峰期。刚刚过去的2021年，银保监会聚焦涉及老年人的服务场景和高频事项，提出16项具体任务，以解决老年人运用智能技术困难。那么，老年人获得哪些新服务和新体验？金融服务适老化进展如何？

服务设施优化，营业网点有温度

临近春节，位于北京市海淀区马甸桥附近的邮储银行营业厅里，办业务的人多了起来。在这些顾客中，有不少是头发花白的老年人。存款、取款、转账汇款、银行卡更新……各项业务都井然有序地进行。营业厅的另一侧，几位工作人员忙着帮老年人使用智能机具新功能、教老年人使用常用软件等。银行还为行动不便的老年客户配备了爱心轮椅，在出入口处搭建了专用坡道。在等候区的爱心专座旁边，也摆放着老花镜和放大镜，便于老年人阅读手续文件。

谈到老年人获得金融服务的改变，北京居民李晓娟女士感触颇深：“我家里两位老人，一到发退休金的时候就需要我去帮着办业务，把现金取出来。好多次他们想自己去办，不过由于年龄原因，记忆力和反应能力都有所下降，交代好的流程等到了银行就忘了，最终不得不让我再跑一趟。”她说，近一年来，自家附近的好几家银行都对老年人服务进行了改进，不仅有专门为老年人开设的人工服务窗口，营业人员的主动服务也能让老人完整地办理基本业务。

家住河北保定的张华珠老人年近九旬。



老年人或听障客群使用。中国建设银行四川分行在网点布放“关爱服务卡”，供听力较弱的

尽管身体硬朗，但提起去银行办业务还是有点怵：“我去银行一般是取工资或者买国债。因为年岁大了，也没学过什么拼音输入法，不太会自助操作。不过，咱在银行有人帮，照样能把业务办了！”张华珠所说的帮助者，就是她家附近中国农业银行保定分行的大堂经理们。原来，银行工作人员把张华珠老人作为重点服务对象，存折到期，银行会主动打电话提醒；现场办理业务，也会手把手一步一步地帮助老人完成各项步骤。

银保监会有关负责人介绍，目前银行保险机构普遍保留了老年人习惯的人工、现金、存折等传统服务方式。对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理的业务，灵活安排人力，减少等待时间，方便老年人办理。有的机构建设了养老服务示范网点；有的加强对营业网点无障碍

设施改造力度，并增加人工现金服务窗口、可受理存折的自助服务设备；有的机构在城乡结合部或偏远农村地区设置可移动智能柜台、流动服务点或派出服务流动车等，有效填补老年消费者金融服务的空白。

大图片大文字，线上体验更贴心

面对数字技术的发展，一些老人不甘落后，积极学习线上业务办理方法。80多岁的退休水利工程师孔宪卓表示，自己平时就喜欢钻研新事物，银行里面的智能终端和手机银行操作起来其实没什么难度，琢磨一下就可以了。“现在时代发展了，新的科技让生活更加便捷。如果能在手机上操作，不用去网

点，其实是非常方便的。”孔宪卓说，自己经常去中国工商银行杭州羊坝头支行，自助办理的业务流程很简明，自己在工作人员的引导下，看几遍就学会了。

据银保监会介绍，银行保险机构普遍采取推出界面更简化、功能更突出、文字更清晰的“老年版”手机应用软件，自动将老年人来电接入人工坐席，简化自助服务终端操作步骤，使用便携式智能终端为出行不便的老年人上门服务，为老年人提供更有温度的金融服务。

中国建设银行北京市分行针对老年客户的视听能力下降、反应迟缓等情况，在各营业网点添置沟通手写板、震动叫号器、智能放大镜、大字版计算器、大字版点钞机、大字版金融知识宣传折页、大字版智慧柜面机服务操作手册，让老年客户享受更贴心的金融服务。与此同时，为

供给侧谋转型，顺应新的需求

如今，金融服务适老化改造，不仅对有关企业提出了更高要求，也给行业发展带来深刻影响。相关企业纷纷在供给侧发力，顺应新需求，挖掘新商机。

“怎么用手机坐地铁？”“什么叫后台审核？”“咋就不能轻易刷脸？”“如何网上挂号看病？”……面对老年人一连串提问，安徽合肥“蓝马甲行动”的志愿者陈国来一一耐心解释。据了解，去年以来，这个由多家金融行业相关单位联合发起的公益活动，依托社区小课堂、社区驻点等形式，走进街头巷尾，帮助老年人提升金融知识，学习智能手机使用技巧，让数字支付技术更好地服务老年群体，把“数字鸿沟”变成信息福利与新业务增长潜力。

“以前，我每个月都会挑一个下午去银行。自从儿子教会了我使用手机银行和线上支付，我就经常通过手机购买理财等金融产品。这让我感觉很开心，生活也更丰富了。”家住云南昆明的退休职工蒋培春说。

交通银行相关负责人介绍，近年来交通银行坚持以数字化转型实现养老金融服务的广泛覆盖和高效对接，以便民、利民、惠民为宗旨，通过“惠民就医”等产品将金融服务融入城市治理和居民生产生活场景，帮助老年人跨越“数字鸿沟”；通过“普惠e贷”等产品实现小微企业服务能级和效率提升，赋能养老产业发展。

“未来，交通银行将进一步融入养老生态，促进养老金融服务纵深发展。”该负责人说，交通银行将有针对性地研发丰富多样的金融产品，创新长期养老财富管理，不断优化养老金融线上服务体验。

业内人士表示，前些年移动互联网快速增长，相关机构主要聚焦在消费能力强、接受新鲜事物快的青年人群身上。如今，随着青年人增长潜力的释放，金融企业获客成本增高，业务增长速度放缓。在此背景下，积极满足老年人金融服务需求，成为不少金融企业的必选项。

广西：推动生态环保服务高质量发展

2021年，广西壮族自治区生态环境系统锐意进取、攻坚克难，深入打好污染防治攻坚战，全区生态环境保护工作取得明显成效，生态环境质量持续位居全国前列。

污染防治攻坚战成效显著

突出精准治污、科学治污、依法治污，2021年投入中央和自治区生态环境专项资金25.25亿元。

蓝天保卫战协同发力。深入开展大气污染防治专项行动，PM2.5和臭氧协同控制、氮氧化物和挥发性有机物协同治理明显见效。2021年，全区空气优良天数比率为95.8%，PM2.5浓度为28微克/立方米。

碧水保卫战系统施策。漓江、南流江、九洲江、钦江等重点流域水质达到国家考核目标要求；完成全区3270个农村千人以上集中式饮用水水源保护区划定，90%以上的工业集聚区实现污水集中处理；推进北部湾近岸海域综合整治，入海排污口水质达标率100%，廉州湾、防城港东湾和西湾的水质均为优，茅尾海水质逐步改善。2021年，广西地表水水质优良率为97.3%，在全国地级以上城市地表水考核断面水质排名中，广西6个市跻身全国前10名，10个市进入前30名，柳州市列全国第1名；近岸海域优良水质面积比例达93.1%。

净土保卫战深入推进。摸清广西重点行业企业用地土壤污染状况和污染地块的分布，推进重金属重点行业企业排查整治。广西河池

市金城江区典型地下水污染源防渗改造试点项目列入全国试点。危险废物利用处置设施建设稳步推进，医疗废物处置安全得到保障，14个设区市全部建成医疗废物处置中心。

自然生态保护持续加强

加强生物多样性保护，颁布全国首个省级生物遗传资源获取与惠益分享方面规范性文件，参加第十五届联合国生物多样性大会，《广西渠楠白头叶猴社区保护地治理建设促进生态保护和可持续发展案例》成功入选“生物多样性100”全球典型案例。

生态文明示范创建工作取得成效，南宁市良庆区、桂林市荔浦市、玉林市容县、百色市乐业县4个县(市、区)被命名为第五批国家生态文明建设示范区，河池市巴马瑶族自治县获评“绿水青山就是金山银山”实践创新基地。

环境监管提质增效

持续打击环境违法行为，实施正面清单管理制度，全区共有1148家企业纳入正面清单管理；实施“一证式”扫码监管，创新开展运维企

业生态环境信用评价，经验做法获生态环境部推广。

推动突出环境问题整改，第一轮中央生态环境保护督察整改任务共37项，已完成整改35项；第一轮中央生态环境保护督察“回头看”及专项督察整改任务共45项，已完成整改39项。第二轮中央生态环境保护督察交办的31批3917件环境信访件，已办结2703件。

高水平保护和高质量发展协同推进

出台《关于深入推动生态环保服务高质量发展的实施意见》《关于深入推动生态环保服务强首府战略的若干意见》等文件，提出生态环保服务高质量发展的具体措施。

开辟“绿色通道”，推进重大项目环评审批再提速，实现依法公示后0日办结；2021年，自治区层面审批办结664项，报审办结率100%；58项广西生态环境系统政务服务事项均实现网上办理。深化区域生态环境合作，成功举办2021年中国—东盟国际环保展、中国—东盟绿色与可持续发展高层论坛。

数据来源：广西壮族自治区生态环境厅



南湖风光

布氏鲸现身广西涠洲岛海域



北部湾海域风光

魅力漓江

广西