

探访

□ 本报记者 勾明扬

金融服务“零距离”，银行网点如何改造

——养老问题面面观⑥



中国工商银行网点配备的不同度数的老花镜。 本报记者 勾明扬摄

据国家金融监督管理总局金融许可证信息查询系统统计,2025年,全国有约1万家银行网点获批准终止营业,较2024年全年增长超200%。线下实体网点持续缩减,让高度依赖人工窗口办理业务的老年群体日常金融办事越发不便。

面对老年人智能操作能力偏弱、金融适老服务供给存在短板等现实难题,近年来银行业加快推进营业网点适老化提质改造,统筹完善便民硬件设施、优化温情服务举措,补齐智能使用短板、筑牢金融反诈防线,着力为银发群体搭建无障碍、有温度、更贴心的“零距离”普惠金融服务体系。

改造升级后的银行网点,效果怎么样?有没有真正融入老年人的日常生活?记者近日前往网点一探究竟。

多元需求凸显

走进中国建设银行昆明西山支行,适老化的设计细节随处可见:防滑助老扶手沿服务动线延伸,轮椅、拐杖等助老设备整齐陈列,敬老特色服务专员与爱心座椅形成暖心组合……这些适老化改造的“助推器”,是中国建设银行云南省分行初步形成的“适老化基础服务网点+适老服务标杆网点+养老金融特色网点+专业化适老服务示范网点”等多层次的网点特色建设体系,营业网点适老服务能力因此得到持续提升。

在中国工商银行北京宣武菜市口支行,适老、爱老、敬老的心意更是融入服务场景的每一处细节。刚走到网点入口,平整通畅的无障碍通道便映入眼帘,通道旁醒目的求助按钮触手可及,腿脚不便、行动迟缓的老年客户,抬手就能呼叫网点内的工作人员,第一时间获得帮助。移步至老年爱心窗口,弹力助起沙发、拐杖支架、固定扶手一应俱全,老人落座、起身的每一个动作,都能找到稳妥的支撑。爱心窗口的顶部更是暗藏巧思,配备的定向扬声器能让窗口内外的工作人员与听觉敏感程度偏弱的客户清晰对话,又能严守客户隐私、不打扰周边客户。

“适老化改造还是要硬件、软件一起配合,光有硬件是不够的,像客户经理的服务、大堂的响应,这些软件也要跟上才行。”中国工商银行北京宣武菜市口支行副行长魏元浩说,因为网点所在地区老年客户比较多,所以在日常工作中会持续收集老年客户的新需求、新问题,让网点能够更好服务“银发族”。

“我之前就住菜市口附近,本身对这一片的感情就特别深。这个网点的服务也特别好,员工很热情,有什么问题都很耐心地给我解答。把钱搁在这儿,我放心。”北京市民甄淑蓝感慨地说。

每一家网点的变化,都是银行业适老化改造的缩影。上海金融与发展实验室特聘研究员王润石认为,立足老年群体多元化、多层次的需求,推动银发友好网点从简单表面的适老化改造向综合化、人性化、场景化转型,既是商业银行履行社会责任的必然要求,也是挖掘银发经济潜力、实现可持续发展的关键路径。

跨越“数字鸿沟”

随着数字技术的快速发展迭代,“数字鸿沟”成为横在老年人与金融服务中间的一道



在中国工商银行北京宣武菜市口支行,工作人员正在为老年客户解答疑问。 本报记者 勾明扬摄

坎,常让不少老年人感到无所适从。王润石认为,在养老金融网点的运营中,适老化设备使用率低、智能终端老年排斥率高以及权益同质化是亟待解决的三大痛点。

“尽管许多网点配备了适老化设备,但由于缺乏对老年心理和使用习惯的深入研究,这些设备往往流于形式,无法真正满足老年人的实际需求,使用率较低。而且一些设备操作复杂,缺乏清晰的指引,老年人难以掌握,反而增加了他们的使用障碍和挫败感。”王润石表示,在智能终端方面,由于老年人对新技术接受程度有限,许多老年人还是更倾向于依赖柜员办理业务。

该如何帮助老年群体跨越“数字鸿沟”,共享科技发展成果?银行网点的工作人员成了领路人。“根据此前收集到的需求和意见,我们现在比改造之前多了好几台智能柜员机,不仅升级了适合老年人看的大字体,而且还可以调大音量,就连存取款一体机也可以直接拿存折取钱了。”魏元浩告诉记者,在网点工作人员的引导下,现在许多老年客户都学会了智能柜员机的基础操作,省去了不少排队等候的时间。

“别看我快80岁了,现在我也学会怎么用智能柜员机了,办点简单的业务又快又方便。”甄淑蓝说,学学新事物还挺有意思,不能被时代落下,得紧跟潮流。

帮助老年人跨越“数字鸿沟”,不仅要让他们享受数字化金融服务的便捷,还要让他们不被“高科技诈骗”骗走养老钱。除了在各网点设置适老化宣教专区,摆放大字版宣传折页、张贴清晰易懂的反诈海报之外,中信银行重庆分行还聚焦老年群体易遭遇的AI新型诈骗,如AI换脸、智能语音合成等,立足老年群体认知特点,避开专业术语,用通俗易懂的语言、真实典型的案例详细拆解诈骗流程、解析识别要点,手把手传授防范技巧,教老年群体如何辨别虚

假信息、守护个人信息与账户安全。老年客户的金融生活更安心、更便捷了。

转向精准运营

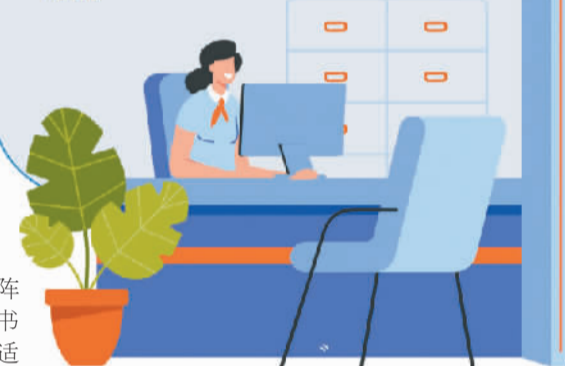
走进中国农业银行厦门思明支行,阵阵墨香扑面而来,附近的老年人常来这里上书法课。除了丰富的老年学堂活动,一旁的适老化样板房中还有序陈列了智能跌倒探测仪、居家安防设备、便捷助行工具等各类适老化产品,精准还原真实居家场景,方便老年人亲身体验。

在网点里搭建起“金岁之家”智慧健康养老小屋,是中国农业银行厦门市分行系统布局养老金融,以金融生态激活银发消费潜力的重要实践。该行养老金融中心主任施银燕介绍,从智能设备的体验到金融知识普及,从健康管理到文化娱乐,“金岁之家”正在重新定义银行网点的功能边界。这种将金融服务与生活服务深度融合的养老新模式,为提升老年人生活质量、构建幸福养老生态提供了有益借鉴。

中国建设银行昆明西山支行的尝试,则是开设“敬老特色课堂”。课程表就设置在大堂的醒目处,内容涵盖微信使用小技巧、滇医通挂号、手机银行功能介绍等数字化生活技能,同时穿插非遗手作、养生讲座等活动。该行负责人刘卫刚告诉记者,不少老年客户反馈,这类课程既教实用技能,又通过各种特色沙龙让他们感受到银行不光是办业务,更像是和朋友们聚会充电。

《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》提到

- 在营业网点内适当设置老花镜、老年人服务标识、无障碍通道、矮式填单台等适老化无障碍设施
- 保留现金、纸质存折、存单、保单、业务凭证等服务方式
- 开发应用“长辈模式”“关怀模式”,提供布局清晰、内容简洁、重点突出的页面
- 鼓励开发专门界面、语音引导、民族语言等服务,突出账户查询、转账汇款、缴费充值、保单查询、理赔服务等常用功能



在王润石看来,接下来,要推动银发友好网点从“一刀切”的标准化改造向“千人千面”的精准化运营转变。其核心要点在于深度挖掘和分析老年客户群体的多维特征,精准定位不同年龄段、不同健康状况、不同兴趣爱好、不同资产水平的老年客户的真实需求。同时,还应持续优化服务流程,利用智能设备提供个性化服务引导,打造更加舒适、便捷、贴心的服务环境,提升老年客户的体验和满意度,实现网点服务供给与老年人需求的高度契合,让每一位老年客户都能感受到被尊重和被理解。

“未来,我们将持续探索有温度、有厚度的养老服务,推动更多网点升级为集健康监测、康复辅助、文化交流于一体的老年友好空间,让养老服务更贴近老年群体的日常生活,为老年人安享幸福晚年提供坚实支撑。”施银燕表示,让银行网点从单纯的“金融空间”,升级为老年群体“愿意来、喜欢待”的康养社交“生活空间”,是他们一直在努力实现的目标。

随着养宠人群持续扩大,宠物训练作为新兴服务应运而生,成为不少养宠家庭的新选择。但行业在快速扩张中乱象丛生,消费陷阱频现,低价引流后层层加价、训练过程不透明、粗暴伤害宠物等问题屡见不鲜。

具体来看,不少机构以低价体验课、免费行为测评为噱头吸引客户,待消费者初步体验后,便通过课程升级、附加托管、配套增值服务等方式层层加价、捆绑消费。尤其在封闭式托管训练中,隐性消费、强制消费频发。而一旦出现训练效果未达预期、宠物应激受伤等问题,商家往往推诿扯皮,消费者面临举证难、维权难的困境。

规范宠物训练行业,首要之举是完善行业规范,破解消费痛点。行业应结合业态发展现状,统一服务标准、收费准则与经营要求,明确经营资质与服务底线。相关部门要加强常态化市场巡查,整治模糊宣传、捆绑消费等问题。经营者也应坚守诚信,以标准化服务、透明化收费、人性化照料为核心,拒绝过度营销与强制消费,维护有序的市场环境。

消费者的理性选择,则是规避消费风险、倒逼行业规范的重要力量。养宠人应理性看待宠物行为矫正,明确习惯养成需要循序渐进,不轻信各类绝对化承诺,不盲目跟风攀比。在选择训练机构时,应优先先核查机构经营资质、市场口碑与训练模式,重点关注机构是否采用正向引导的训练方式。达成合作前,要认真研读合同条款,明确训练内容、课时安排、收费明细、宠物安全责任、售后保障及退费规则等核心内容,妥善留存消费凭证与沟通记录,切实维护自身合法权益。

从长远来看,规范行业发展,还要把紧宠物训练师准入门槛。宠物训练的核心是基于动物行为规律与心理特点的正向引导,这就要求从业人员不仅要具备扎实的动物行为学、宠物心理学知识与专业技能技巧,更要有足够的耐心与责任心。

然而现阶段,宠物训练师认证体系尚不完善,缺乏全国统一的职业考核标准与准入规范。各类非正规培训机构自制“资格证书”,部分从业者仅经过短期简单培训便仓促上岗,专业基础薄弱、缺乏科学训练理念,甚至存在采用呵斥、体罚等粗暴方式压制宠物行为的现象。

改善这一现状,需加快建立宠物训练师从业认证机制,明确考核内容、能力要求与职业规范,完善常态化培训与复核考核体系,引导从业人员系统学习科学正向的训练理念与技巧,从源头提升行业从业者水平,让每一位训练师都能以专业、温和的方式开展训练。

当养宠理念从功能性转向情感陪伴,宠物训练正在成为一个快速增长的新兴业态。规范训宠行业,既是实现健康发展的必要之举,也将为宠物消费市场释放更广阔的增长潜力。

海南封关后发布首版投资指南——

自贸港红利看得见读得懂用得上

本报记者 潘世鹏 王伟

页岩油勘探开发取得突破

中国石化胜利油田页岩油勘探开发取得重大突破,实现厚层页岩油从三层楼到五层楼再到七层楼立体开发的跨越,6000米井深钻井周期从133天降至17天,平均单井预测产油突破4.3万吨,核心装备国产化率提升至95%以上。

作为陆相断陷盆地页岩油开发的“先行者”,胜利油田先后发现新义、新河、新丰3个页岩油田,59口井峰值日产油超过百吨,最高达263吨;示范区年产量从初期的13.1万吨攀升至2025年的70万吨,提前一年完成储量与产量目标任务,形成了陆相断陷盆地页岩油高效勘探开发模式,为中国页岩油革命提供了“胜利样板”。

“我们将锚定‘十五五’时期末年产量300万吨的目标,全力推动页岩油勘探开发提质增效,以示范经验带动全国页岩油勘探开发上产,为推动中国页岩油革命、保障国家能源安全贡献更大力量。”中国石化胜利油田页岩油勘探开发团队负责人杨勇表示。

周期、全链条投资导航。二是形式创新实用。在文字和图表介绍的基础上,嵌入多场景官方二维码,可一键链接政策查询、政策兑现、投资服务窗口、营商环境投诉等官方平台,大幅降低企业信息获取与办事成本。三是紧密衔接海南省“十五五”规划。全面呈现海南现代产业体系发展战略框架,为广大经营主体投资海南特色和优势产业、落地产业项目提供了精准指引。

过去,面对繁杂的政策条文,企业往往“看得到”却“读不懂”。此次编制方明确提出将政策利好由“制定者”视角向“受惠者”视角转换,通过场景化的解读,直面企业的核心关切。例如,在介绍“加工增值免关税政策”这一含金量最高的政策时,详细说明了计算方法、认定标准等实操细节,并直接指出政策利好。

此次《投资指南》也充分体现了全岛封关带来的实质性政策跃升。在税收层面,《投资指南》明确“零关税”商品已扩大覆盖约74%的税目,降低了经营主体的经营成本。同时,鼓励类产业企业减按15%税率征收企业所得税,高端紧缺人才个人所得税实际税负超15%部分予以免征等政策仍是吸引高端人才与优质企业的“金字招牌”。在开放层面,《投资指南》强调了“五自由便利—安全有序流动”的落地成果。贸易、投资、跨境资金、人员进出及运输往来的自

《2026海南自由贸易港投资指南》提到

- “零关税”商品已覆盖约74%的税目
- 鼓励类产业企业减按15%税率征收企业所得税
- 高端紧缺人才个人所得税实际税负超15%部分予以免征

本报济南5月27日讯(记者王金虎)近日,记者从中国石化胜利油田页岩油勘探开发团队获悉,我国首个陆相断陷盆地页岩油国家级示范区——胜利济阳页岩油国家级示范区累计产量突破200万吨,标志着我国中低成熟度页岩油勘探开发取得重大突破,为推动陆相页岩油规模化发展提供重要示范支撑。

截至目前,胜利油田的常规油气资源量120多亿吨,胜利济阳页岩油估算资源量达105亿吨,相当于再造了一个“新胜利”,为我国东部原油战略接替筑牢资源根基。

胜利油田副总地质师张世明介绍,胜利济阳页岩油的勘探开发属于世界级难题,没有先例可借鉴。早在2006年,胜利地质工作者曾与国外知名石油公司合作探索,结论是“无商业勘探开发价值”。

胜利油田立足自主创新,在创立陆相断陷盆地页岩油富集成藏与“储—缝—压”三元储渗等勘探开发理论的基础上,于2022年成立胜利济阳页岩油国家级示范区,加快勘探开发技术的迭代升级,攻克了多项世界级难

本版编辑 林紫晓 向斯佳 美编 高妍