

ICS 03.060

CCS A 11

IAC

中国保险行业协会标准

T/IAC XX—XXXX

保险机构适老服务规范

Standard of services for elderly people in insurance institutions

(征求意见稿)

20XX—XX—XX 发布

20XX—XX—XX 实施

中国保险行业协会发布

目 次

前 言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 管理机制	3
6 服务渠道	3
7 产品服务	7
8 理赔服务	8
9 增值服务	8
10 消费者权益保护	8
11 社会责任	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。请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国保险行业协会提出并归口。

本文件起草单位：中国人寿保险股份有限公司、阳光财产保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司、新华人寿保险股份有限公司、泰康人寿保险有限责任公司、太平人寿保险有限公司、中国人民人寿保险股份有限公司、平安健康保险股份有限公司、中邮人寿保险股份有限公司、友邦人寿保险有限公司、大家人寿保险股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、中国太平洋财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中华联合财产保险股份有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、中国大地财产保险股份有限公司、众安在线财产保险股份有限公司。

本文件主要起草人：王琴、汪静、毛旭成、黄亚南、马国涛、周靖清、雷铮齐、刘强、曹昕婷、衣娜、鲍灏、李军、唐守庆、马东伟、杨红娟、黄天竞、杨春光、陈晨、孙本亮、邹菲、闫歌、罗剑青、郭燕、陈丽萍、高如海、孙韶、茹奥林、王烨、刘丽军、孙贻平、高京轶、顾佳、冯宏姣、巴鹏瑞、吴雯婷。

本文件为首次发布。

保险机构适老服务规范

1 范围

本文件规定了中华人民共和国境内保险机构服务老年客户的基本原则、管理机制、服务渠道、产品服务、理赔服务、增值服务、消费者权益保护以及社会责任各方面的基本要求和引领建议。

本文件适用于保险机构为老年客户提供服务时使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 37668-2019 信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法

GB/T 41218-2021 银行营业网点无障碍环境建设规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年客户 elderly customer

已与保险机构建立业务联系的客户或可能建立业务联系的群体，通常具有以下一项/多项特点：

- a) 年龄在 60 周岁及以上的人群；
- b) 在视觉、听觉、行动等方面能力明显下降，反应迟缓的；
- c) 无法使用保险智能服务，或保险智能服务使用能力较弱的。

3.2

保险机构 insurance organization

保险公司及其分支机构，以及承担保险责任的其他组织称谓的统称。

3.3

保险营业网点 Insurance branches

由国家机关认可并颁发《保险许可证》和《营业执照》，开放式面向客户和社会公众而设立的固定服务场所，依法提供包括保险合同约定和其他应当实现的各种服务。

3.4

适老化改造 elderly-oriented reform

充分考虑老年人的身体机能、行动特点和行为习惯，对服务环境、设备设施、服务过程做出以满足老年客户的需求为目的的适应性改造。

3.5

线上服务 Online services

利用互联网、移动互联网、电话等数字化平台和技术手段提供的各类服务。

3.6

智能服务 intelligent service

通过智能终端、后台系统的组合及网络技术应用，以客户自助办理为主，保险人员以现场或远程指导、核验为辅的金融服务模式。

3.7

理赔 claim settlement process

保险事故发生后，被保险人或受益人提出索赔或给付请求后，保险人搜集索赔材料并对材料进行认定、审核、调查，作出赔付或拒赔决定的过程。

[来源：GB/T 36687—2018，6.4.9]

3.8

增值服务 value-added insurance services

保险机构为保险客户提供的附加服务，以提升保险体验和价值。它主要通过满足客户特定的需求、提供额外的便利性、提供专业咨询或支持等方式，增加保险产品的附加价值。

4 基本原则

4.1 以人民为中心

坚持以人民为中心的发展思想，通过打造全面多元的老年客户产品体系和便捷温暖的适老客户服务，提升老年群体保险服务的幸福感、获得感、安全感，让老年人共享改革发展成果。

4.2 服务国家战略

通过持续完善老年群体金融服务内容，不断优化服务流程，提升服务适老化、无障碍水平，为老年群体保险消费者提供更便捷、更高效、更专业、更贴心的保险服务，积极应对国家老龄化发展战略。

4.3 传统与智能并行

针对老年客户生理、行为特点，坚持传统金融服务方式与智能化金融服务创新并行，一方面优化升级传统服务方式，另一方面充分利用最新科技成果，提升智能化服务水平。

4.4 线上与线下融合

充分考虑老年人服务使用习惯及接受程度，线上服务应着重考虑服务可操作性、便捷性、安全性；线下服务应简化流程和手续，丰富服务内容和形式，与线上服务互为补充。

4.5 差异化灵活处理

在服务过程中，应结合老年客户行动能力、认知能力、智能化服务使用能力，以及心理状态等个性化特点，进行灵活对待，在充分满足客户服务需求的前提下，避免过多打扰。

5 管理机制

5.1 组织机制

保险机构应明确老年客户服务工作组织架构，建立工作机制，提供必要的人力、财力、物力保障。

5.2 明确职责

保险机构应落实老年客户服务工作主体责任，明确部门和人员职责，开展督促落实并将老年客户消费者权益保护纳入消保内部考核机制中。

5.3 应急预案

保险机构应制定老年客户突发事件应急预案，包括但不限于身体不适、突发疾病、人身伤害等演练场景，并定期组织开展应急演练。

5.4 人员保障

保险机构应定期组织相关服务人员开展适老化服务专项培训，包括但不限于服务意识、服务态度、老年人沟通技巧、业务技能及风险防控等内容，引导相关服务人员树立尊老爱老的服务理念，掌握老年客户专业服务技能。

5.5 志愿者队伍

保险机构宜成立老年客户金融服务志愿者队伍，建立健全服务机制及流程，可通过志愿者队伍为老年客户提供金融知识宣讲服务，或在日常生活中提供协助。

6 服务渠道

6.1 线下服务

6.1.1 保险营业网点布局

保险机构营业网点布局要求包括：

- a) 应充分考虑区位因素和消费群体特征，合理科学进行网点布局，适度向老年人聚集区域倾斜；
- b) 宜结合当地老年人金融服务需求、周边人群年龄结构、同业机构网点地理分布的情况，探索建立适老金融服务特色网点；

- c) 宜根据老年客户数量和业务需要，在城乡接合部或偏远农村地区，设置可移动智能柜台、布属流动服务点或者派出服务流动车等方式为老年客户办理日常业务。

6.1.2 保险营业网点区域及设施

鼓励保险营业网点为老年客户设置休息区、业务办理区等基本服务功能区，并配备必要的设施设备，具体要求包括：

- a) 应为老年客户提供休息等候区域，应在等候区配备符合GB/T41218-2021中5.2.3.1要求的爱心专座或老年客户专座；宜安装方便老年客户支撑使用的扶手，安装要求应符合GB 50763-2012中3.8的规定；宜为使用轮椅的老年客户设置符合GB/T41218-2021中5.2.3.2要求的轮椅等候席位；
- b) 应为老年客户提供业务办理区域，满足老年客户现金办理需求，并优先为老年客户办理业务；宜设置老年客户专属服务窗口，配备专业技能和服务态度相对优秀的服务人员提供服务，并将老年专属服务窗口设置在进门后方便快速到达的位置；
- c) 宜为老年客户提供自助服务办理区域，配备适用老年客户使用的自助服务设备（如自助柜员机、PAD、电脑等设备），并配备相关设备的操作引导人员，协助老年客户办理业务；
- d) 宜为老年客户提供增值服务活动区域、消费者权益保护教育宣传区域，开设适合老年客户参加的客户活动，面向老年客户开展金融知识宣传教育；
- e) 应为老年客户提供不少于3项关怀设施，如：无障碍通道、老花镜、血压计、放大镜、医药箱（箱内物品可参考：纱布绷带、医用棉签、碘伏、医用橡皮胶、止血贴/创口贴等）、轮椅等；
- f) 应在地面可能存在摔伤的区域设置防护或防滑设施，并布放相关温馨提示标识。

6.1.3 业务办理

6.1.3.1 业务办理引导

保险营业网点应为老年客户提供适宜的咨询引导服务，安排合理的业务办理流程，以提高业务办理效率，包括但不限于：

- a) 应主动询问老年客户业务需求，在征求其业务办理渠道的意愿后，引导其到相应的人工或自助渠道办理业务；不应强制要求老年人使用互联网移动应用或自助服务设备；
- b) 对于需要等待的老年客户，应主动引导其前往休息等候区域。

6.1.3.2 业务咨诉办理

保险营业网点应为老年客户提供简单易懂的咨诉服务，咨诉回答应保证准确，包括但不限于：

- a) 应使用通俗易懂的语言；
- b) 提供咨询服务的人员应履行首问负责制，作为第一责任人对问题做出专业、详细的解答；
- c) 与老年客户的沟通过程，应放慢语速，保持耐心，适用时，提高扩音通话器的音量，并注意保护客户隐私，必要时，宜使用信息交流板。

6.1.3.3 爱心关怀服务

网点服务人员应时刻关注保险营业网点内老年客户状况，采取适宜的行动，包括但不限于：

- a) 应关注老年客户的健康状况，发现有身体不适时，应及时询问，适用时做出相应处理；
- b) 应观察等候区老年客户的情绪，适用时采取安抚措施。

6.1.3.4 柜面业务办理

保险营业网点服务人员在为老年客户办理业务时，应按照如下规范操作：

- a) 应充分考虑老年人的身体机能、行动特点、行为习惯等因素，在风险可控前提下适当简化操作流程，减少重复填单等非必要业务环节，探索应用生物识别技术替代手写签字等辅助服务；
- b) 应保留老年人常用的传统金融服务和服务方式，如：保费支付、保单变更等；严禁出现拒收现金、拒绝银行卡支付等行为；
- c) 办理业务时，应坚持“尊重老年客户知情权”的原则，对老年客户阐述必要的、全面的办理手续、收费标准、风险提示等内容；
- d) 办理业务时，在老年客户视线或监控录像范围内使用老年客户身份证件，使用身份证件的复印件时，应提醒老年客户标注使用范围；
- e) 办理业务时，服务人员应及时提醒老年客户清点核对，提醒老年客户注意人身财产安全，注意辨别诈骗信息，以防被骗，同时注重语言私密性；
- f) 业务办理完毕后，服务人员应提醒老年客户清点核对，保管好现金、证件、单证，提醒老年客户带齐各类物品。

6.1.3.5 应急服务

老年客户在保险营业网点发生身体不适、人身伤害等情况时，保险机构的处理要求包括：

- a) 应定期组织服务培训和突发事件应急处理预案演练，提高员工应急处理能力，包括但不限于：
 - 1) 应熟知应急预案中的职责分工、角色定位、处理流程、应急资源使用等；
 - 2) 应了解网点周边医院、派出所等公共服务机构情况，为老年客户提供指引。
- b) 在处理现场服务突发事件时，应采取相应措施，包括但不限于：
 - 1) 对于老年客户突发疾病的，应第一时间拨打120等急救电话，在专业医护人员指导下，开展紧急医疗救护；
 - 2) 应立即向上级报告，并采取措施保护现场、劝阻围观，尽快恢复正常营业秩序；
 - 3) 及时通知老年客户家属或单位；
 - 4) 应保存监控录像或处理记录等资料，以备日后查证。
- c) 突发事件处理完成后，应及时总结改进，包括但不限于：
 - 1) 应定期总结分析突发事件处理完成情况，及时查漏补缺；
 - 2) 宜对老年客户进行电话或上门回访，进行慰问关怀。

6.1.3.6 上门服务

鼓励保险机构针对行动不便、确实难以临柜的老年客户提供上门服务，并遵守如下规范：

- a) 应制定上门服务规范，包括但不限于上门服务适用情形、服务人员类别、服务项目等内容；
- b) 上门服务项目宜尽量覆盖老年客户高频服务项目。

6.2 线上服务

6.2.1 智能服务

6.2.1.1 保险机构应尊重老年人的意愿和使用习惯，不强制或变相强制老年客户使用自助式智能设备办理业务，不违规代替客户操作，不对老年客户使用人工服务设置相关的考核指标。

6.2.1.2 鼓励保险机构完善互联网网站、移动互联网应用，进一步优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，便于老年人获取信息和服务，要求包括：

a) 功能简洁、界面清晰、业务流程简明顺畅，具体要求包括：

- 1) 应具备大字体、大图标、文字高对比度等；
- 2) 应结合场景、使用习惯等预判客户需求，为客户推荐如查询、转账、缴费、理财等最常用功能，其他功能可通过菜单“+”自定义添加；
- 3) 应控制和减少与主要业务无关的分支入口在菜单、界面上的显示，主要业务突出显示；
- 4) 应合理规划各业务页面显示顺序和业务流程，不得重复出现相同页面，多次录入相同信息，避免流程中的折返；
- 5) 应减少注意力干扰，确保老年人等群体的注意力不会被分散，如功能操作界面无广告内容及插件，使用过程中无诱导下载、诱导付款等诱导式按键；
- 6) 应提供清晰的步骤反馈，如客户输入完信息后有相应的确认提示，确认后自动跳入下一个输入位置或按钮，对失败的操作有指导错误原因的明确信息，并在客户完成所有操作后有相应的完成提示。

b) 操作简单便利，信息易读易理解，具体要求包括：

- 1) 应为老年客户提供足够的操作反应时间；
- 2) 宜提供多感官通道的信息传达和反馈方式，提供语音、振动、弹窗等反馈方式，帮助不同类型客户理解内容和进行操作；
- 3) 各功能模块，任一表现形式（如纯文字、大版块等），宜设有相关内容的语音告知服务，方便老年客户理解和进行下一步操作；
- 4) 针对语音读屏信息，语音阅读时，应确保朗读准确、语速及停顿时间适中；
- 5) 应确保文字采用通俗易懂的说明词汇，尽量避免专业术语、生僻名词，保障内容易阅读，表达清晰易懂；
- 6) 经适老化设计的线上服务应用界面，其组件的操作流程应与客户的常规操作流程认知保持一致。

6.2.1.3 保险机构应在保证身份核验效果、确认老年人办理业务真实意愿的基础上优化验证方式，进一步优化用户注册、银行卡绑定和支付等流程。

6.2.1.4 保险机构应为老年客户提供在线客服功能，针对采用图文形式交流的在线客服，界面文字、图片等信息应适宜老年人阅读观看。

6.2.1.5 保险机构宜根据老年人使用习惯，开发应用“关怀模式”“长辈模式”等适老版本，具体开发设计可按照GB/T37668—2019和工业和信息化部《移动互联网应用（APP）通用设计规范》、《互联网网站适老化通用设计规范》的要求，并申请工业和信息化部信息无障碍标识。

6.2.1.6 在客户安装移动应用时，保险机构应为适老化设置、老年人常用功能提供显著的引导提示，内嵌适老版界面的移动应用首页需具备显著入口，支持切换至适老版，或在首次进入时给予显著切换提示，且在“设置”中提供切换入口。

- 6.2.1.7 保险机构宜为老年客户提供一键远程人工服务，对老年客户在线上操作过程中遇到问题的，快速介入提供引导帮助。
- 6.2.1.8 保险机构宜提供在线人工视频服务，针对确实难以完成在线操作，且无法临柜的客户，在风险可控的前提下，通过视频方式为其办理业务。
- 6.2.1.9 保险机构宜聚焦老年客户使用的高频服务事项，制作简易使用手册和视频教程，在老年客户办理服务事项时，及时为老年客户提供指引。

6.2.2 电话服务

保险机构为老年客户提供电话服务时的工作要点包括：

- a) 应自动识别老年客户，为老年客户来电设置快捷接入人工服务。
- b) 宜提醒人工坐席当前服务对象为老年客户。
- c) 宜设置老年客户电话服务专项坐席，专项坐席应熟练掌握老年客户相关热门产品、服务、专属活动资讯等。
- d) 对于使用普通话交流困难的老年客户，宜尽可能满足老年客户方言服务需求，消减老年客户语言沟通障碍。
- e) 为老年客户提供电话服务应满足如下要求：
 - 1) 应适当放慢语速、调整音量、适当重复，服务全程保持耐心；
 - 2) 应减少专业术语的使用频次，增加通俗易懂的解释说明。
- f) 应强化坐席人员非法集资、反洗钱、电信网络诈骗等内容培训，对于服务过程中发现的老年客户身体不适、面临威胁等突发情况，及时调度社会、公司等救助资源，及时提供人道主义关怀与帮助。

7 产品服务

7.1 产品设计

鼓励保险机构加大适老化产品研发力度，充分考虑老年人群风险特点和保障需求，以及在为老年人群提供各类服务场景中可能存在的风险，推出更全面的保险产品。

- a) 宜研究提高投保年龄上限，重视70岁及以上高龄老年人保险保障需求，科学适当放宽投保条件，对有既往症和慢性病的老年人群体给予合理保障。
- b) 宜研发满足不同场景需求下的老年人意外险产品。
- c) 宜发展多种类型的医疗保险，提供多种方式覆盖全生命周期的健康保障，重点关注失能失智、高龄慢病、生活困难等老年人群的特殊需求。
- d) 宜开展“保险+服务”经营模式，整合疾病预防、慢病管理、健康咨询、长期护理等服务方式，加大保险产品与健康管理、养老照护服务的衔接力度。
- e) 探索为失能失智群体特定护理机构，提供具有风险减量管理功能的养老机构综合责任保险产品，提升失能失智老年人照护服务能力。

7.2 产品推介

- 7.2.1 保险机构的销售人员在面向老年客户销售产品时，应为老年客户推介满足老年客户保障需求、适合其风险认知、风险偏好的产品，全面客观做好风险提示。
- 7.2.2 保险销售人员应放慢语速，使用通俗易懂的语言进行讲解，宜采用认可度较高的无二义性的术语进行描述，待老年客户理解当前内容后再进行后续讲解。
- 7.2.3 保险机构应加强销售行为可回溯管理，在进行“双录”时充分利用现代信息技术，保障老年人接受录音录像的便捷性。
- 7.2.4 保险机构应建立合理的服务监督机制，加强对老年人产品销售过程的监督保障。

8 理赔服务

鼓励保险机构优化老年客户理赔业务办理流程，缩短理赔时间，减少“跑腿数量”，切实为老年群体提供便捷、“友好型”服务，工作要点包括：

- a) 应为老年客户提供7*24小时报案服务及保险理赔咨询服务；
- b) 应及时告知老年客户理赔注意事项，指导老年客户备齐索赔资料。对索赔资料提供齐全的，应及时予以受理；
- c) 宜推出“保险服务代办”功能，老年客户可授权客户经理或者亲友，代为办理理赔业务；
- d) 宜为行动不便、确实难以临柜的老年客户提供上门理赔服务，或通过远程人工视频方式指导老年客户进行线上理赔；
- e) 不应在业务办理过程中，逾越制度随意要求老年客户提供各类材料。不应出现因未一次性告知所需材料导致老年客户多次提供的情况。

9 增值服务

9.1 人身保险机构宜在依法合规的前提下，为老年客户提供增值服务，加大养老服务供给，满足老年客户的需求，提高老年客户生活质量。包括但不限于：

- a) 健康监测服务：为老年人提供日常健康监测服务，包括血压、血糖、心率等指标的测量，帮助老年客户及时发现身体问题，及时处理；
- b) 社交娱乐服务：为老年客户提供各种社交娱乐服务，如舞蹈、唱歌、书法、绘画等，让老年客户在娱乐中享受生活；
- c) 家政服务：提供家政服务，如保洁、洗衣、烹饪等，帮助老年客户解决日常生活中的困难；
- d) 医疗协助服务：协助老年客户预约挂号、就医陪诊、取药送药等，让老年客户可以更加快捷地享受到医疗服务；
- e) 精神关怀：开展老年客户心理健康评估服务，对于有需求的老年客户，提供心理疏导、情绪纾解、悲伤抚慰等心理关怀服务。

9.2 保险机构针对老年客户组织开展增值服务的，应建立服务评价提升机制，严格筛选服务供应商资质，通过服务过程抽检、服务满意度评价等多种形式进行服务质量监督和评估。

10 消费者权益保护

10.1 纠纷处理

保险机构应优先并妥善处理涉及老年客户的纠纷及投诉事项，具体要求包括：

- a) 应为老年客户提供全面的投诉渠道：包括但不限于线上服务平台、电话服务渠道、线下营业网点等；
- b) 应在线上线下服务渠道的醒目位置以大号字体公示咨询、投诉受理渠道和方式；
- c) 投诉服务全过程中，应采用通俗易懂的语言、慢轻柔的方式，耐心同老年客户进行沟通，需要面谈的，可视情况采取投诉处理人员主动上门服务的方式；
- d) 应建立完善投诉处理机制，及时发现问题，强化溯源整改，并及时总结改进；
- e) 应充分利用各类金融消费纠纷调解平台，有效化解老年客户金融消费纠纷。

10.2 权益保障

保险机构应做好老年客户权益保障工作，具体要求包括：

- a) 应履行适当性原则，以通俗易懂的语言向老年客户完整披露金融产品风险；
- b) 应对涉及老年人应用智能技术的产品和服务纳入消保审查范围，充分考虑老年客户需求和特点，开展消保审查工作，强化事前防范；
- c) 应完善从业人员培训内容，加强解决老年人运用智能技术常见困难、预防提示电信网络诈骗等内容培训，提高窗口服务水平和应急处理能力；
- d) 应采用不限于老年客户满意度调查、服务质量监测和评价等方式，不断提升产品和服务的适老化能力。

10.3 教育宣传

10.3.1 保险机构应积极开展“适老”金融知识宣传普及，内容应包括但不限于：

- a) 金融防诈骗类；
- b) 金融产品知识类；
- c) 金融科技普及类；
- d) 维权意识和能力类。

10.3.2 保险机构宜丰富教育宣传形式，帮助老年人了解新事物、体验新科技，融入智慧社会：

- a) 宜与老年大学（学校）、养老服务机构、社区教育机构合作开发培训课程；
- b) 宜通过进社区、进农村、进家庭、进养老机构开展金融教育宣传活动；
- c) 宜通过体验学习、尝试应用、经验交流、互助帮扶等形式进行金融教育。

10.3.3 鼓励保险机构全面拓宽宣传普及渠道，具体形式包括但不限于：

- a) 应发挥网点宣传阵地作用，配备大号字体、页面简单的金融教育材料，在网点设立金融教育专区；
- b) 宜加大电视、报纸、杂志等传统媒体宣传力度；
- c) 宜充分运用网络、自媒体、短视频等互联网渠道，投放各种消费提示、案例警示等；
- d) 宜打造消费者权益保护教育宣传基地，配备金融知识宣传员，定期开展老年人金融教育服务。

10.3.4 保险机构应结合金融监管部门、相关政府机构等组织的主题宣传活动要求，面向老年人开展集中式金融教育活动，主题宣传活动包括但不限于“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、金融消费者权益保护教育宣传月等；宜结合各节气、节日等开展特色金融教育活动，提升金融教育实用性与趣味性。

10.4 信息安全

10.4.1 保险机构应建立完善网络安全相关政策和保障机制，规范产品和服务中的个人信息收集、使用等政策，综合运用多种安全防护手段和风险控制措施。

10.4.2 保险机构应通过安全测试、现场检查、漏洞通报和问题处置，持续加强技术监测和监督检查，切实保障老年客户信息安全。

10.4.3 保险机构进行个人信息处理时应遵循最小必要原则，即处理个人信息应当有明确、合理的目的，并应当限制实现处理目的的最小范围，不得进行与处理目的无关的个人信息处理，以保障老年客户个人信息安全。

11 社会责任

鼓励保险机构结合业务范围和老年人需求，履行社会责任，为广大老年人提供更多关爱，包括但不限于：

- a) 宜结合地域特色、节假日等，组织老年人开展适宜的活动；
- b) 宜与提供老年服务的机构开展业务合作，推出惠及老年客户的金融服务；
- c) 宜与政府部门、社会团体等单位开展合作，开展关爱老年人专项公益活动，提倡为老年人义诊；
- d) 养老保险单位宜加强与养老机构的协作，共同促进养老机构规范化、标准化运行，提升养老机构服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T32320-2015 银行营业网点服务基本要求
 - [2] GB 50763-2012 无障碍设计规范
 - [3] GB/T41218-2021 银行营业网点无障碍环境建设规范
 - [4] GB/T 36687-2018 保险术语
 - [5] 《互联网网站适老化通用设计规范》
 - [6] 《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》
 - [7] 《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）
-