



团 体 标 准

T/SBAS 001—2024

银行营业网点适老服务评价规范

Evaluation criteria for age-friendly services of bank branches

2024 - 11 - 28 发布

2024 - 11 - 28 实施

上海市银行同业公会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
4.1 自愿性	1
4.2 规范性	1
4.3 适用性	1
4.4 持续性	1
5 评价对象	1
6 评价指标	1
7 评价内容	1
7.1 适老服务设施	2
7.2 适老服务行为	3
7.3 适老服务制度	3
7.4 适老服务文化	4
7.5 持续改善	4
8 评价实施	4
8.1 评价方式	4
8.2 评价准备	5
8.3 评价步骤	5
9 评价结果	5
附录 A（规范性）评价表	6
参考文献	10

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。

本文件由上海市银行同业公会提出并归口。

本文件起草单位：上海市银行同业公会、工商银行上海市分行、农业银行上海市分行、中国银行上海市分行、建设银行上海市分行、交通银行上海市分行、浦发银行上海分行、上海银行、上海农商银行、上海市标准化协会。

本文件主要起草人：左家燕、常涛、朱琦、龚盛、于罡、张佳怡、陈臻颖、陈婷、李巍、吴晔、吴兴东、黄梦迪、方岚、章喆、姚秦、顾华伟、罗瑛、朱慧娟、薛峰、朱静。

本文件首期承诺执行单位：工商银行上海市分行、农业银行上海市分行、中国银行上海市分行、建设银行上海市分行、交通银行上海市分行、浦发银行上海分行、上海银行、上海农商银行。

银行营业网点适老服务评价规范

1 范围

本文件规定了银行营业网点适老服务的评价原则、评价对象、评价指标、评价内容、评价实施等内容。

本文将适用于银行营业网点适老服务的自评和外部评价。

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 41218—2021 银行营业网点无障碍环境建设规范

3 术语和定义

GB/T 41218—2021 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

银行营业网点 bank branches

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。

[来源：GB/T 32320-2015, 3.1]

4 评价原则

4.1 自愿性

银行营业网点自愿参与。

4.2 规范性

以事实和客观证据为判定依据，按照规定的评价方式和内容开展评价。

4.3 适用性

充分考虑银行营业网点目前及未来的发展需求，评价指标切合实际情况。

4.4 持续性

以评促改，持续改善银行营业网点适老服务质量。

5 评价对象

经银行监管部门批准经营金融业务，具有独立经营场所的银行营业网点。

6 评价指标

由适老服务设施、适老服务行为、适老服务制度、适老服务文化、持续改善五个一级指标构成，每个一级指标包括若干二级指标。

7 评价内容

7.1 适老服务设施

7.1.1 整体环境

- 7.1.1.1 内、外部环境干净整洁，内部各区域温度适宜、空气清新、光线明亮、无嘈杂，无安全隐患。
- 7.1.1.2 空调出风口的设置宜充分考虑老年人体验，如适当采取关闭部分空调出风口、调整风向、增加挡风板、设置弱冷区域等措施，避免空调长时间直吹老年人。
- 7.1.1.3 设置提供现金、非现金、理财（代销）产品销售、自助服务、电子（智能）银行、客户等候、公众教育、便民服务、适老服务等具有相关功能的区域，布局合理。
- 7.1.1.4 显著位置设置服务区域引导牌或平面分布图，制作规范，指示方位、名称与各区域相对应；各服务区域设置标识，易于识别。

7.1.2 通行环境

- 7.1.2.1 网点外部出入口应通行通畅，无安全隐患，提供便于老年人通行的设施或服务；宜设置无障碍出入口，并符合 GB/T 41218—2021 的规定。
- 7.1.2.2 网点入口处或延伸入口处应公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，位置适宜，确保响应及时。
- 7.1.2.3 网点主要动线畅通，无杂物堆积、无突出物。在台阶、坡道等高差变化处宜有扶手、防滑条或相当功能的辅助设施。

7.1.3 环境安全

- 7.1.3.1 网点内各类设施与物品无安全隐患，棱角尖锐处应安装防撞条、防撞角等，适当位置设置必要的安全风险提示标识。
- 7.1.3.2 网点内地面应做好防滑处理及防滑提示，铺设地毯的应确保铺设平整。
- 7.1.3.3 营业柜台（窗口）、电子（智能）银行、自助银行等区域客户信息安全及隐私保护应措施到位。

7.1.4 信息宣传和公示

- 7.1.4.1 网点醒目位置公示本网点主要适老服务内容提示。
- 7.1.4.2 适老服务区内宜摆放大字版服务手册或读物。
- 7.1.4.3 各类设施设备界面应对老年人友好、设置合理，主要业务流程应清晰准确，提升老年人体验。
- 7.1.4.4 各类公示、公告应醒目，字体应清晰，并及时更新，张贴位置高度适宜，便于老年人查阅。

7.1.5 服务设施

- 7.1.5.1 宜设置老年客户服务电话（可与网点业务咨询电话等合并设置）并在服务项目中对外公示，网点对外营业时间内保持畅通，为老年人提供远程业务咨询、沟通。
- 7.1.5.2 临近服务窗口的的位置应设置爱心专座，专座应有标识、有扶手，软硬适中、有靠背，金属座椅配备椅垫。
- 7.1.5.3 客户等候区且便于疏散的位置应设置轮椅席位。
- 7.1.5.4 配备钞袋、饮水机、雨伞、点钞机等基本便民设施，同时配有老花镜、放大镜、医疗箱、血压仪、轮椅、拐杖、矮式填单台、导厕服务等至少六项，为老年人提供便利，确保服务设施舒适易用。
- 7.1.5.5 洗手间宜安装安全抓杆、助力架或相当功能的设施。
- 7.1.5.6 保留传统人工服务，至少保留一档窗口服务。做好各券别尤其是中小面额零钞的备付管理。
- 7.1.5.7 营业窗口语音对讲装置应能正常工作，通话音量适中，柜员验钞机显示清晰、无遮挡，监控可见。
- 7.1.5.8 开设爱心服务窗口或绿色通道，在明显位置张贴标识，方便老年人快速办理现金业务，并摆放辅助老年人办理业务的物品。
- 7.1.5.9 网点内相关区域宜提供老年人常办业务简介、风险提示等，内容包括所需证件、办理渠道、流程等必要手续提示和反诈骗提示等（适当放大字体或提供适老版本）。

7.1.5.10 网点自助机具应进行适老化无障碍功能升级，使其具备大屏幕、大字体、语音辅助、操作简单等更多方便老年人使用的特点和功能。自助区安全舱、洗手间或其他独立空间等点位宜设置紧急呼叫按钮或相当功能的装置，以便老年人在遇到困难时可以快速寻求帮助。

7.2 适老服务行为

7.2.1 服务人员

7.2.1.1 厅堂内应设置适老服务专员，能主动问候老年人，解答咨询，做好等候时老年人的关怀。

7.2.1.2 厅堂内应配置沪语服务专员，能为有需要的老年人提供沪语服务。

7.2.1.3 网点服务人员具备为老服务意识，宜明确为老服务职责，各岗位间能主动联动服务，能根据老年人需求，辅导其完成自助及智能设备、打（复）印机、碎纸机、无线网络等使用，可为老年人提供专属服务。

7.2.2 服务措施

7.2.2.1 对听力、视力有障碍的老年人应提供相当功能的叫号服务设备。

7.2.2.2 不得强迫老年人使用银行卡，不得强制老年人通过自助式智能设备办理业务，不得违规代替老年人操作，不得对老年人使用柜面人工服务设置分流率等考核指标。

7.2.2.3 尊重老年人的意愿和使用习惯，保留现金、纸质存折、存单、业务凭证等老年人熟悉的服务方式。

7.2.2.4 使用通俗易懂的语言与老年人交流，耐心沟通，话语音量、语速适当，必要时进行重复确认。应注意保护客户隐私，可使用交流板、便签纸等工具协助交流。

7.2.2.5 完整了解并主动确认老年人的业务需求，应告知所购买产品或服务的期限、利率、收费等信息，必要时通过适当方式进行标注或提示。

7.2.2.6 关注办理大额取现、转账汇款业务的老年人，应提示相关业务风险，必要时与老年人二次确认。

7.2.2.7 柜面服务人员在为老年人办理业务结束时，在确认其无其它业务需求后，应提示收好现金、证件等。

7.2.2.8 对行动不便及高龄客户，视其行动情形，适当延长呼叫下一位客户的时间。

7.2.2.9 应充分了解老年人风险认知、风险偏好、实际需求和财务支付能力，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，不提供与其风险承受能力不相符的产品和服务。

7.2.2.10 在风险可控、合法合规的前提下，应为确有特殊原因不能亲自前往网点办理业务的老年人提供延伸服务。

7.2.2.11 国债销售、养老金发放、纪念钞币兑换等高峰期，宜根据客流情况灵活调整服务时间，为老年人提供便利。

7.3 适老服务制度

7.3.1 服务制度

7.3.1.1 宜建立网点适老服务工作制度，明确适老服务工作目标、措施、监测方式等，每年开展适老服务工作总结。

7.3.1.2 充分考虑老年人需求和特点，设计相适应的服务流程，增强专业服务技能，提高应急处理能力，提供便捷的人性化服务。

7.3.1.3 优化业务流程，简化办事手续，可优先为老年人提供服务，针对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理业务，采取应急保障措施，灵活安排人力，减少老年人等待时间。

7.3.2 员工培训

7.3.2.1 开展员工适老化服务培训，加强解决老年人运用智能技术常见困难等方面的培训，帮助老年人了解新事物、体验新科技，为老年人提供更加人性化的服务。

7.3.2.2 及时传达、学习、执行监管部门和总分行下发的适老服务规范及要求，倡导尊老爱老敬老理念，关心老年人需求，改进服务态度。

7.3.3 投诉处理

建立完善的投诉处理机制，妥善处理现场老年人意见，积极回应诉求，及时安抚情绪、化解纠纷隐患。强化对老年金融消费者投诉的分析和溯源整改，不断改进服务流程和服务标准。

7.3.4 应急预案

制定老年人突发事件等应急预案，定期开展应急演练，员工应具备一定的急救知识和应急处理能力，能与周边医疗机构建立快捷、常态化联系，快速应对各类突发事件。

7.3.5 教育宣传

7.3.5.1 配合监管部门、行业协会开展集中式教育宣传活动，提升教育宣传的时效性，扩大活动影响力。

7.3.5.2 开展常态化的教育宣传活动，加强与周边社区联动，应定期开展老年人金融知识教育宣传，倡导理性投资理念，增强老年人识别非法金融业务、非法金融活动和防范电信网络诈骗的能力，加强与街道社区、公安部门的联动处置。

7.3.5.3 宜与老年教育机构、养老服务机构、社区教育机构合作，开发金融知识和金融智能化应用的操作培训课程，通过进社区、进农村、进家庭、进养老机构开展体验学习、尝试应用、经验交流、互相帮扶等，帮助老年人了解新事物、体验新科技，融入智慧社会。

7.4 适老服务文化

7.4.1 文化建设

7.4.1.1 宜培育具有自身特色的尊老爱老敬老服务文化，员工熟知、自觉践行并向客户宣导本网点尊老爱老敬老服务理念，探索并形成个性化、特色化的适老服务。

7.4.1.2 宜做好尊老爱老敬老服务文化传承，积极开展服务创新实践活动，及时提炼网点服务管理特别是适老服务中的突出实例和创新举措。

7.4.2 文化展示

宜在网点适当位置设置适老服务展示区域，并有相关标识，营造良好尊老爱老敬老服务氛围，包括：

——展示尊老爱老敬老服务文化理念，充分体现行业特点；

——对网点适老服务工作成果进行展示，配以相关图片及文字介绍，反映尊老爱老敬老服务文化建设情况，可利用创新方式增强互动功能，丰富宣传形式。

7.4.3 主题活动开展

7.4.3.1 宜开展形式多样的尊老爱老敬老服务文化主题活动，树立先进服务典型，传播先进服务事迹。

7.4.3.2 宜积极支持公益、组织开展扶贫帮困、助老助残等相关公益活动。

7.4.4 公共服务支持

宜与政府、社区等组织合作，提供面向老年人的公共服务支持。

7.5 持续改善

7.5.1 自查与评估

建立定期自查与评估机制，确保适老服务的水平。

7.5.2 持续改进

根据老年人的反馈和需求变化，不断优化服务流程和设施配置，提升老年人服务体验感。

8 评价实施

8.1 评价方式

采用现场评价的形式，通过看、查、询的方式开展。

8.2 评价准备

8.2.1 根据评价原则和评价方式，制定评价方案，对评价的主体、对象、方式方法、时间步骤等进行合理的安排和筹划。

8.2.2 对参与评价人员开展培训、做好进场前沟通等前期准备工作。

8.2.3 成立评价专家组，由不少于 3 人的单数组成。

8.3 评价步骤

评价主要包括以下步骤：

- a) 听取网点的汇报；
- b) 查阅相关资料；
- c) 查看现场；
- d) 现场询问；
- e) 按表 A.1 逐项开展综合评价。

9 评价结果

达到本文件要求的银行营业网点，有资格参评老年友好网点。

附录 A
(规范性)
评价表

表A.1给出了网点适老服务的评价指标和评价内容。

表 A.1 评价表

一级指标	二级指标	序号	评价内容
一、适老服务设施	(一) 整体环境	1	内、外部环境干净整洁，内部各区域温度适宜、空气清新、光线明亮、无嘈杂，无安全隐患
		2	空调出风口的设置宜充分考虑老年人体验，如适当采取关闭部分空调出风口、调整风向、增加挡风板、设置弱冷区域等措施，避免空调长时间直吹老年人（如：等候区爱心座椅、柜面、理财室或网银体验客户座椅等处）
		3	设置提供现金、非现金、理财（代销）产品销售、自助服务、电子（智能）银行、客户等候、公众教育、便民服务、适老服务等具有相关功能的区域，布局合理
		4	显著位置设置服务区域引导牌或平面分布图，制作规范，指示方位、名称与各区域相对应；各服务区域设置标识，易于识别
	(二) 通行环境	5	网点外部出入口应通行通畅，无安全隐患，提供便于老年人通行的设施或服务；宜设置无障碍出入口，并符合 GB/T 41218—2021 的规定
		6	网点入口处或延伸入口处应公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，位置适宜，确保响应及时
		7	网点主要动线畅通，无杂物堆积、无突出物。在台阶、坡道等高差变化处宜有扶手、防滑条或相当功能的辅助设施
	(三) 环境安全	8	网点内各类设施与物品无安全隐患，棱角尖锐处应安装防撞条、防撞角等，适当位置设置必要的安全风险提示标识（防撞、防滑等）
		9	网点内地面应做好防滑处理及防滑提示，铺设地毯的应确保铺设平整
		10	营业柜台（窗口）、电子（智能）银行、自助银行等区域客户信息安全及隐私保护应措施到位
	(四) 信息宣传和公示	11	网点醒目位置公示本网点主要适老服务内容提示
		12	适老服务区内宜摆放大字版服务手册或读物
		13	各类设施设备界面应对老年人友好、设置合理，主要业务流程清晰准确，提升老年人体验
		14	各类公示、公告醒目，字体清晰，及时更新，张贴位置高度适宜，便于老年人查阅
	(五) 服务设施	15	宜设置老年客户服务电话（可与网点业务咨询电话等合并设置）并在服务项目中对外公示，网点对外营业时间内保持畅通，为老年人提供远程业务咨询、沟通
		16	临近服务窗口的的位置应设置爱心专座，专座应有标识、有扶手，软硬适中、有靠背，金属座椅配备椅垫
		17	在客户等候区且便于疏散的位置设置轮椅席位

表A.1 评价表（续）

一级指标	二级指标	序号	评价内容
一、适老服务设施	(五) 服务设施	18	配备钞袋、饮水机、雨伞、点钞机等基本便民设施，同时配有老花镜、放大镜、医疗箱、血压仪、轮椅、拐杖、矮式填单台、导厕服务等至少六项，为老年人提供便利，确保服务设施舒适易用
		19	洗手间宜安装安全抓杆、助力架或相当功能的设施
		20	保留传统人工服务，至少保留一档窗口服务。做好各券别尤其是中小面额零钞的备付管理
		21	营业窗口语音对讲装置正常工作，通话音量适中，柜员验钞机显示清晰、无遮挡，监控可见
		22	开设爱心服务窗口或绿色通道，在明显位置张贴标识，方便老年人快速办理现金业务，并摆放辅助老年人办理业务的物品，如老花镜、放大镜，拐杖固定装置等
		23	网点内相关区域宜提供老年人常办业务简介、风险提示等，内容包括所需证件、办理渠道、流程等必要手续提示和反诈骗提示等（适当放大字体或提供适老版本）
		24	网点自助机具应进行适老化无障碍功能升级，使其具备大屏幕、大字体、语音辅助、操作简单等更多方便老年人使用的特点和功能。自助区安全舱、洗手间或其他独立空间等点位宜设置紧急呼叫按钮或相当功能的装置，以便老年人在遇到困难时可以快速寻求帮助
二、适老服务行为	(六) 服务人员	25	厅堂内应设置适老服务专员，能主动问候老年人，解答咨询，做好等候时老年人的关怀
		26	厅堂内应配置沪语服务专员，能为有需要的老年人提供沪语服务
		27	网点服务人员具备为老服务意识，宜明确为老服务职责，各岗位间能主动联动服务，能根据老年人需求，辅导其完成自助及智能设备、打（复）印机、碎纸机、无线网络等使用，可为老年人提供专属服务
	(七) 服务措施	28	对听力、视力有障碍的老年人能提供相当功能的叫号服务设备，服务体验良好
		29	不得强迫老年人使用银行卡，不得强制老年人通过自助式智能设备办理业务，不得违规代替老年人操作，不得对老年人使用柜面人工服务设置分流率等考核指标
		30	尊重老年人的意愿和使用习惯，保留现金、纸质存折、存单、业务凭证等老年人熟悉的服务方式
		31	使用通俗易懂的语言与老年人交流，耐心沟通，话语音量、语速适当，必要时进行重复确认。应注意保护客户隐私，可使用交流板、便签纸等工具协助交流
		32	完整了解并主动确认老年人的业务需求，应告知所购买产品或服务的期限、利率、收费等信息，必要时通过适当方式进行标注或提示
		33	关注办理大额取现、转账汇款业务的老年人，应提示相关业务风险，必要时与老年人二次确认
		34	柜面服务人员在为老年人办理业务结束时，在确认其无其它业务需求后，应提示收好现金、证件等
		35	对行动不便及高龄客户，视其行动情形，适当延长呼叫下一位客户的时间
36	应充分了解老年人风险认知、风险偏好、实际需求和财务支付能力，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，不提供与其风险承受能力不相符的产品和服务		
37	在风险可控、合法合规的前提下，为确有特殊原因不能亲自前往网点办理业务的老年人提供延伸服务		
38	在国债销售、养老金发放、纪念钞币兑换等高峰期间，根据客流情况灵活调整服务时间，为老年人提供便利		

表A.1 评价表（续）

一级指标	二级指标	序号	评价内容	
三、适老服务制度	（八）服务制度	39	宜建立网点适老服务工作制度，明确适老服务工作目标、措施、监测方式等，每年开展适老服务工作总结	
		40	充分考虑老年人需求和特点，设计相适应的服务流程，增强专业服务技能，提高应急处理能力，提供便捷的人性化服务	
		41	优化业务流程，简化办事手续，可优先为老年人提供服务，针对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理业务，采取应急保障措施，灵活安排人力，减少老年人等待时间	
	（九）员工培训	42	开展员工适老化服务培训，加强解决老年人运用智能技术常见困难等方面的培训，帮助老年人了解新事物、体验新科技，为老年人提供更加人性化的服务	
		43	及时传达、学习、执行监管部门和总分行下发的适老服务规范及要求，倡导尊老爱老敬老理念，关心老年人需求，改进服务态度	
	（十）投诉处理	44	建立完善的投诉处理机制，妥善处理现场老年人意见，积极回应诉求，及时安抚情绪、化解纠纷隐患。强化对老年金融消费者投诉的分析和溯源整改，不断改进服务流程和服务标准	
	（十一）应急预案	45	制定老年人突发事件等应急预案，定期开展应急演练，员工具备一定的急救知识和应急处理能力，能与周边医疗机构建立快捷、常态化联系，快速应对各类突发事件	
	（十二）教育宣传	46	配合监管部门、行业协会开展集中式教育宣传活动，提升教育宣传的时效性，扩大活动影响力	
		47	开展常态化的教育宣传活动，加强与周边社区联动，定期开展老年人金融知识教育宣传，如微沙龙、知识讲座、厅堂活动等，倡导理性投资理念，增强老年人识别非法金融业务、非法金融活动和防范电信网络诈骗的能力，加强与街道社区、公安部门的联动处置	
		48	宜与老年教育机构、养老服务机构、社区教育机构合作，开发金融知识和金融智能化应用的操作培训课程，通过进社区、进农村、进家庭、进养老机构开展体验学习、尝试应用、经验交流、互相帮扶等，帮助老年人了解新事物、体验新科技，融入智慧社会	
	四、适老服务文化	（十三）文化建设	49	宜培育具有自身特色的尊老爱老敬老服务文化，员工熟知、自觉践行并向客户宣导本网点尊老爱老敬老服务理念，探索并形成个性化、特色化的适老服务
			50	宜做好尊老爱老敬老服务文化传承，积极开展服务创新实践活动，及时提炼网点服务管理特别是适老服务中的突出实例和创新举措
（十四）文化展示		51	在网点适当位置设置适老服务展示区域，营造良好的尊老爱老敬老服务文化氛围	
		52	适老服务展示区应在醒目位置亮明相关标识，展示尊老爱老敬老服务理念，充分体现行业特点	
		53	对网点适老服务工作成果进行展示，配以相关图片及文字介绍，反映尊老爱老敬老服务文化建设情况，可利用创新方式增强互动功能，丰富宣传形式	

表A.1 评价表（续）

一级指标	二级指标	序号	评价内容
四、适老服务文化	（十五）主题活动开展	54	宜开展形式多样的尊老爱老敬老服务文化主题活动，树立先进服务典型，传播先进服务事迹
		55	宜积极支持公益、组织开展扶贫帮困、助老助残等相关公益活动
	（十六）公共服务支持	56	宜与政府、社区等组织合作，提供面向老年人的公共服务支持
五、持续改善	（十七）自查与评估	57	建立定期自查与评估机制，确保适老服务的水平
	（十八）持续改进	58	根据老年人的反馈和需求变化，不断优化服务流程和设施配置，提升老年人服务体验感

参 考 文 献

- [1] GB/T 10001.1—2023 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
 - [2] GB/T 10001.9—2021 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
 - [3] GB/T 32312—2015 银行客户服务中心服务评价指标规范
 - [4] GB/T 32315—2015 银行业客户服务中心基本要求
 - [5] GB/T 32318—2015 银行营业网点服务评价准则
 - [6] GB/T 32320—2015 银行营业网点服务基本要求
 - [7] JR/T 0068-2020 网上银行系统信息安全通用规范
 - [8] MZ/T 218-2024 老年人居家环境适老化改造通用要求
 - [9] MZ/T 219-2024 居家与养老机构适老产品配置要求
 - [10] 金融标准化“十四五发展规划”（银发〔2022〕18号）
 - [11] 中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见（2011年11月18日）
 - [12] 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）
 - [13] 国家金融监督管理总局关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见（金发〔2024〕34号）
 - [14] 互联网网站适老化通用设计规范（工信厅信管函〔2021〕67号）
 - [15] 移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范（工信厅信管函〔2021〕67号）
-