



# 金管局夥銀公推長者友善服務

## 53項建議支援銀髮經濟 18個月內全面落實

【香港商報訊】記者鄭偉軒報道：為落實長者友善服務，支援特區政府促進銀髮經濟，金管局與香港銀行公會（銀公）昨日聯合推出《長者友善銀行服務指引》（下稱《指引》），並提出53項建議。金管局表示，較易執行的措施應於6個月內優先處理；考慮到部分措施涉及系統改動，其餘建議亦應於18個月內全面落實。



金管局及銀行公會發出指引，推53項措施加強支援長者及殘疾人士使用銀行服務。資料圖片

當天，金管局與銀公亦公布銀行業界將落實《無障礙銀行服務實務指引（第二版）》，進一步加強無障礙銀行服務措施，以確保不同需求的客戶，包括肢體傷殘、視障、聽障客戶及長者均獲得適切銀行服務。

### 參照國際標準 兼顧公平審慎

金管局助理總裁區毓麟表示，制定是次《指引》時，已參考多項國際標準，包括經濟合作暨發展組織（OECD）有關保障消費者的原則，並在保障銀行資產安全及客戶公平性之間取得平衡。

即使《指引》聚焦改善對長者的銀行服務，金管局副總裁阮國恒強調，友善措施不應一面倒向長者傾斜，因此《指引》中並未建議為長者設立優先輪候隊伍。

### 長者網銀使用率偏低 促推簡易版

據金管局數據，截至去年6月底，香港所有銀行帳戶約有3016萬戶，當中76%持有網上或手機銀行戶口。60歲或以上人士持有帳戶約846萬戶，但只有51%使用網上或手機銀行，顯著低於60歲以下人士的87%；截至去年6月底，本港60歲以下人士帳戶約達2170萬戶。

《指引》建議，銀行應提供更易用、易懂的流動理財應用程式。目前本港銀行中，滙豐銀行、中銀香港（2388）及恒生銀行已為網上銀行提供簡易版本，以方便長者使用。區毓麟則表示，已要求全港銀行於未來18個月內完成為網上銀行提供簡易版本的工作。

### 加強授權透明度 防範長者受騙

為提升基本銀行服務的便利性，《指引》建議，銀行應豁免長者櫃位服務、提款卡、月結單及存摺費用，並接納電子、印章或人手簽名方式，同時減少重複填表等非必要程序。區毓麟期望，銀行減免長者收費的措施可於未來6個月內完成。

針對近年長者受騙問題，金管局建議增加授權資訊透明度，包括提醒長者可授權信任人士、鼓勵家人陪同申請銀行服務，並在取得長者同意下，協助聯絡獲授權人士；同時向銀行員工提供清晰指引，以處理較複雜的授權個案。區毓麟指，透過相關措施，銀行在某些情況下可直接聯絡申請者的家人以加強保障。

### 實體分行角色轉變 加強數碼支援

《指引》亦提出，銀行需評估長者密集地區的服務需求，並在調整分行網絡前預早制訂過渡措施。不過，阮國恒坦言，未來銀行服務不應只著眼於實體分行層面，並相信3至5年後實體分行未必仍是銀行服務的主戰場，因此必須加強長者使用手機銀行的教育。

《指引》建議，銀行應加強生物認證技術的認識和應用，於電子服務渠道設置即時對話或文字對話功能，並提供簡易電話理財目錄或語音識別系統。

阮國恒指，過去10年，香港實體銀行分行使用率的下降幅度較其他主要國家為低，但長遠而言，全球實體分行數目仍將減少。數據顯示，本港零售銀行分行數目由2019年的1093家，減少13%至2023年的946家；同期英國、澳洲及新加坡的減幅分別為26%、35%及28%。

至於自助銀行設施方面，包括自動櫃員機、存鈔機、存支票機、打簿機及視像櫃員機等，金管局數據顯示，數目由2016年的5851部，輕微減少3%至5664部；其中自動櫃員機由3315部減至3087部，減幅約7%。

## 八項原則以「S.E.N.I.O.R.S+」為本

<p><b>S</b>upport</p> <p><b>電子服務支援</b> 致力提供操作便利的電子銀行服務，及相關技術支援和教育。</p>	<p><b>E</b>asy Access</p> <p><b>基本服務便利性</b> 因應長者的財務需求、風險偏好、行為習慣等，確保長者獲得所需銀行服務，並關注弱勢社群的需要。</p>	<p><b>N</b>etwork</p> <p><b>實體銀行設施分布</b> 考慮長者對實體銀行服務的需要與期望，維持合理的實體設施及現金服務。</p>	<p><b>I</b>nformation Transparency</p> <p><b>授權資訊透明度</b> 提供清晰可行的授權安排，協助有需要的長者在自願及符合相關法規的情況下辦理手續。</p>
<p><b>O</b>utreach</p> <p><b>教育推廣</b> 與社區緊密合作，舉辦教育推廣活動，加強長者對銀行服務的認識。</p>	<p><b>R</b>eadiness</p> <p><b>員工培訓</b> 提供適當培訓，加強員工辨識可疑情況或詐騙風險的能力，主動為長者提供適切協助。</p>	<p><b>S</b>afety</p> <p><b>客戶溝通及保障</b> 以清晰及易於理解的方式向長者解釋產品資訊及相關條款，並採取適當措施保障其權益。</p>	<p><b>+</b> Plus elderly friendly design</p> <p><b>長者友善服務環境</b> 提供長者友善的實體服務環境及設備，提升服務的包容及舒適度。</p>

資料來源：金管局

## 銀公：港商業房地產仍處調整期

【香港商報訊】記者鄭偉軒報道：昨日，香港銀行公會（銀公）與金管局聯合推出《長者友善銀行服務指引》及《無障礙銀行服務實務指引2.0》。當天，銀公舉行今年首個記者會，銀公主席、中銀（香港）副董事長兼總裁孫煜表示，香港整體環境穩中向好，去年受惠於出口增長和內需的擴張，整體增長穩健，住宅物業市場實際逐漸回暖；由於外部環境仍存在不確定性，在需求及利率環境影響下，本港商業房地產仍處於調整期。他又指，本港最優惠利率已處於歷史低位，調整空間較小。

孫煜表示，2026年是國家「十五五」規劃的開局之年，亦是金融強國建設邁出關鍵步伐的重要一年。香港銀行業將更主動融入國家發展大局，在堅持審慎經營、加強風險管理、維護金融體系穩定的基礎上，積極服務國家高水平對外開放，支持實體經濟和新質生產力發展，不斷鞏固和提升香港國際金融中心的競爭

力，為香港實現高質量發展作出更大貢獻。

### 以金融助力香港培育新增長點

孫煜指出，銀行公會將圍繞香港長遠發展和金融體系穩健運行，並從五方面推進工作：首先，強化香港「超級聯絡人」作用，支持鞏固提升國際金融中心地位。其次，以金融助力香港培育經濟新增長點。第三，夯實香港金融基礎設施，提升金融科技運用水平。將持續做好個人及商業信貸數據庫等平台的建設與維護，拓展快速支付系統（FPS）的應用場景，提升支付效率與便利性；積極提升本地金融基礎設施水平，審慎探索數字資產產品的價值與應用場景。第四，進一步提升風險防範能力。第五，加強社區聯絡與關愛，厚植人才培育。

對於銀公與金管局當天聯合推出兩個服務指引，孫煜指出，公會將進一步強化對長者及殘疾人士使用銀行服務的資源支持。

## 內地AI企業已超6000家 HR企業超140家

【香港商報訊】記者林彬彬北京報道：昨日，工信部副部長張雲明於國務院新聞辦公室舉行的新聞發布會介紹，據測算，2025年中國人工智能（AI）企業數量超過6000家，核心產業規模預計突破1.2萬億元人民幣；人形機器人（humanoid robot）整機企業數量超140家，所發布的人形機器人產品超過330款。

「2025年是中國人工智能產業活力迸發、亮點紛呈的一年。」張雲明指出，內地企業去年發布多款人工智能芯片產品，智能算力規模達1590EFLOPS（每秒百億億次浮點運算），行業高質量數據集加速湧現，中國大模型正引領全球開源生態。人工智能應用已覆蓋鋼鐵、有色、電力、通信等重點行業，逐漸深入到產品研發、質量檢測、客戶服務等重點環節。

與此同時，AI產品也日益豐富。AI手機、AI電腦、AI眼鏡等人工智能終端產品加快走進千家萬戶。去年前三季度，內地智能眼鏡市場出貨量超過178萬副，其中近八成是AI眼鏡，為生產生活賦予更多科技感。

2026年1月，工信部等8部門印發《「人工智

能+製造」專項行動實施意見》。張雲明表示，下一步要抓好技術創新，加快突破訓練芯片、異構算力等關鍵技術；抓好融合應用，聚焦軟件編程、新材料研發、醫藥研發、信息通信等行業領域，體系化推動大小模型、智能體實現突破。

對於人工智能對就業的影響，張雲明表示，技術進步往會伴隨就業結構的重構、就業崗位的迭代。他說：「重構不等於消失，迭代不等於替代，要用發展的眼光來看待發展中的問題。從工業革命到信息技術革命，歷次重大技術變革都引發過對就業的擔憂，但最終都通過產業轉型實現了生產力的提升、就業結構的優化和就業崗位的新增。」

### 國產HR站得住走得穩跑得快

「業界普遍認為，2025年是人形機器人大量元年，產業蓄勢待發，前景廣闊。」張雲明還介紹，去年內地人形機器人整機企業已超過140家，發布了超過330款的人形機器人產品；從去年春晚舞台驚艷亮相到運動會上同場競技，內地

人形機器人亮出「功夫模式」。

工信部按「創新驅動、場景牽引、生態協同」思路，推進人形機器人技術和產品取得長足進步。支持北京、上海建設具身智能、人形機器人創新中心，研發「青龍」「天工」等開源公版機和「開物」操作系統，推動基礎軟件取得突破。在具身智能領域支持建設國家人工智能應用中試基地，打造人形機器人與具身智能「研發—設計—測試—製造—應用」一體化創新先發地。

「目前，中國人形機器人已經能『站得住、走得穩、跑得快』，正加速從『舞台上動起來』『賽場上跑起來』向『家庭裏用起來』『工廠裏幹起來』轉變。」張雲明表示，下一步將持續推動人形機器人技術創新和迭代升級，布局國家科技重大項目，提升大模型、一體化關節、算力芯片等技術水平；加強人形機器人產品質量、網絡和數據安全方面的檢驗檢測；強化國家人工智能產業投資基金對人形機器人的支持力度，建設人形機器人開源社區，發布人形機器人與具身智能綜合標準化體系建設指南等。

## 2025年內地工業經濟成績單亮眼

2025年，中國工業和信息化領域呈現「穩」「進」「新」「活」四大特點：

### 「穩」的態勢持續鞏固

規模以上工業增加值按年增長5.9%，製造業規模有望連續16年居全球第一；電信業務總量增長9.1%；工信領域對經濟增長貢獻超四成。

### 「進」的步伐不斷加快

規模以上裝備製造業、高技術製造業增加值同比分別增長9.2%、9.4%；累計建成3.5萬餘家基礎級、8200餘家先進級、500餘家卓越級智能工廠，培育15家領航級智能工廠；國家綠色工廠超過8000家。

### 「新」的動能持續壯大

超大直徑盾構機、重型燃氣輪機等重大裝備實現突破，6G第一階段技術試驗完成，形成超300項關鍵技術儲備；集成電路、電子專用材料等行業增加值增速超20%；新能源汽車銷量達1649萬輛、按年增長28.2%；部分新興領域投資實現兩位數增長。

### 「活」的效果充分顯現

新能源汽車、光伏等重點行業競爭生態改善；5G、工業互聯網廣泛融入國民經濟各領域；培育專精特新中小企業超過14萬家，有效期內的高新技術企業達50.4萬家，規模以上工業專精特新「小巨人」企業增加按年增長9%。

來源：國新辦新聞發布會