

团 体 标 准

T/YNBX 268-2025

T/QJBA 001-2025

银行"社区便民智付服务站"服务指南

Guide to "Community Convenient Payment Service Station" of the Bank

2025 - 03 - 20 发布

2025 - 04 - 01 实施

云南省标准化协会
曲靖市银行业协会

联合发布

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。

本文件由云南省标准化协会和曲靖市银行业协会共同提出，并分别归口。

本文件起草单位：中国人民银行曲靖市分行、曲靖金融监管分局、曲靖市商业银行股份有限公司。

本文件主要起草人：李大印、牛剑琳、卯艳、赵雨鹭、刘阳、肖婧、邵斌。

引 言

随着金融科技的发展,银行正在不断推进数字化转型,为广大客户提供高效便捷的金融服务。然而,在这一过程中也出现了数字鸿沟问题,特别是对于老年人等特殊群体而言,智能技术的应用给他们带来了不便。为了更好地服务于社区居民,特别是老年群体,提升他们的金融体验,同时推动金融知识的广泛普及,特制定本文件,旨在指导银行建立“社区便民智付服务站”,提供更加贴心、便捷的金融服务。

银行“社区便民智付服务站”服务指南

1 范围

本文件规定了银行“社区便民智付服务站”的服务环境、服务功能及社会责任等方面的要求。
本文件适用于银行在社区内设立“社区便民智付服务站”的规划、服务设计和管理。

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 36735-2018 社区便民服务中心服务规范

3 术语和定义

GB/T 36735-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区 Community

聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。

[来源：GB/T 36735—2018，3.1]

3.2

社区便民智付服务站 Community Convenience Smart Payment Service Station

由银行在社区内或银行社区支行机构内设置的，为社区居民提供支付及其他相关金融服务的场所。

3.3

社区金融联络员 Community Financial Liaison

在社区工作人员中选聘的，负责对接银行与社区居民之间的金融服务需求的人员。

4 服务环境

4.1 环境设施

4.1.1 社区便民智付服务站应配备必要的便民设施，如饮水机、老花镜、轮椅、雨伞、急救箱、针线包等，以方便社区居民使用：

- 急救箱可根据实际需要配置医用纱布块、医用胶带、防水创可贴、医用无菌敷贴、医用脱脂绷带、医用棉球、医用酒精或碘伏等急救用品，如有必要，可配置速效救心丸。
- 急救箱内酒精应密封存放于阴凉、干燥、通风处，远离火源及热源，避免阳光直射。使用时应注意避免明火，防止火灾发生。
- 急救箱内药物应明确标注使用方法及适用症状，并定期检查保质期，过期药物应及时清理更换，以保障用药安全。
- 银行社区服务队伍工作人员负责定期检查急救箱内物品的完整性、可用性，及时补充缺失或过期物品。

4.1.2 地面可能存在摔伤风险的区域应设置防护或防滑设施，并标示安全提示。

4.2 信息公示

4.2.1 社区便民智付服务站应通过合适的方式向社区居民告知可提供的服务项目、操作指引等信息。

4.2.2 应明确公示上门服务的类型、覆盖范围及申请方式。

4.2.3 应明确公示银行咨询电话。

5 服务功能

5.1 银行网点服务保障

5.1.1 社区便民智付服务站所在社区两公里范围内应有设立银行至少一个银行营业机构,确保在 15 分钟之内快速响应社区便民智付服务站的业务需求。这些营业机构作为服务站的业务主办机构,是银行连接社区的重要桥梁和纽带。

5.1.2 银行已设立社区支行机构的,社区便民智付服务站可设置在社区支行内,以充分利用社区支行的现有资源。

5.2 专用服务程序

5.2.1 社区便民智付服务站应创建专用服务程序,如 APP、微信小程序等。可设置专用“社区服务码”二维码,实现业务预约和金融教育的线上化。

5.2.2 专用服务程序应公示银行为社区便民智付服务站提供的服务项目。

5.2.3 专用服务程序宜接入“社区政务一码通”等政务服务平台,使社区居民可以通过专用服务程序享受银行提供的服务。

5.3 组建银行社区服务队伍

5.3.1 银行应挑选业务能力强、综合素质高的业务骨干,组建社区服务队伍。

5.3.2 银行应在社区设立“一站式”便民支付服务窗口,并每周至少指定 1 天为“便民支付日”,由社区服务队伍到社区便民智付服务站开展便民支付服务。

5.4 选聘“社区金融联络员”

5.4.1 社区便民智付服务站应在社区工作人员中选聘多名“社区金融联络员”,与银行业务骨干组成的社区服务队伍共同协作为社区居民提供服务。

5.4.2 “社区金融联络员”应接收社区居民的金融服务预约,开展金融知识宣传教育,并向社区服务队伍传递预约业务信息,反馈社区居民的金融需求,提出改进意见。

5.5 设置金融知识教育专区

社区便民智付服务站应在社区公共区域内设立如“金融知识角”“金融读书角”等金融知识教育专区,配备金融、经济、生活百科、金融法律等书籍,免费提供给社区居民阅读学习。

5.6 社区金融服务

社区便民智付服务站应提供包括但不限于汇兑支付服务、账户服务、普惠金融服务等一站式、组合式、多种类的金融服务。

5.6.1 汇兑支付服务

推广云闪付APP、网上银行、手机银行等线上支付渠道,并现场进行智能设备操作培训。同时,为社区内的商户、小微企业、个体户提供特约商户收单预约服务。

5.6.2 开户服务

社区便民智付服务站应依托银行线上渠道,如网上银行、手机银行、微信公众号等提供企业预约开户服务,并现场为社区居民办理个人开卡业务。

5.6.3 人民币服务

社区便民智付服务站可通过“社区服务码”为经营业主和社区居民兑换零钞和残损币,并开展整治拒收人民币的集中宣传活动。

5.6.4 账户管理服务

社区便民智付服务站应为社区居民办理银行账户的短信签约/解约、网银/手机银行签约/解约、卡片激活、密码重置、余额查询等服务。

5.6.5 普惠金融服务

社区便民智付服务站应为社区内农贸市场、商业街商户、小微企业提供普惠金融产品咨询和普惠贷款咨询、受理服务。

5.6.6 个人征信服务

社区便民智付服务站应为社区居民提供个人简要版征信信息查询、征信业务咨询、个人完整征信报告预约、个人征信异议咨询等专业服务。

5.6.7 金融维权服务

社区便民智付服务站应为社区居民提供涵盖支付结算、人民币、账户管理、信贷业务、反洗钱、国库业务（税收、非税业务）等金融业务的权益咨询服务，应配合社区构建“社区人民调解室”，协助处理金融争议纠纷的调解。

5.6.8 爱心服务

5.6.8.1 社区便民智付服务站应针对残障人士、老年人等特殊客户群体，提供上门服务。

5.6.8.2 社区便民智付服务站应建立爱心服务联系卡或联系台账等，记录长期需要金融服务的特殊人群的服务时间、服务内容及紧急联系人信息。

5.6.9 金融知识普及

社区便民智付服务站应利用广播、网络、社区公共宣传栏、“微电影”以及融合社区实践活动、志愿服务、“微课堂”讲座等方式开展金融知识普及宣传活动，特别关注“一老一少一弱一新”等重点人群，分类施教，提升消费者对金融产品和服务的获得感和安全感，增强其反诈防骗和风险防范意识。

5.6.10 倡导绿色服务

社区便民智付服务站应引导居民使用智能设备、电子回单、电子征信记录等无纸化操作方式，减少纸张消耗促进绿色低碳生活方式普及。

6 服务管理

6.1 组织保障

社区便民智付服务站的设立银行应成立工作领导小组，负责社区便民智付服务站管理，指导监督服务工作开展，并持续优化升级社区便民智付服务站功能。

6.2 工作人员管理

6.2.1 社区便民智付服务站的设立银行应定期对社区服务队伍、“社区金融联络员”等工作人员进行培训，提升服务水平，保障服务流程和技术操作规范。

6.2.2 银行应加强对社区服务队伍、“社区金融联络员”的管理，明确其职责范围，包括但不限于已公示的社区金融服务、金融知识普及活动等，严禁其从事超出职责范围的活动。

6.2.3 银行应定期开展多种形式的检查，对业务操作合规性、服务质量、风险防控措施执行情况进行监督。

6.2.4 银行应对社区便民智付服务站内提供的金融产品和服务建立业务准入和审查机制，进行充分的风险评估和审核；严禁社区服务队伍、“社区金融联络员”等工作人员参与任何形式的非法集资和非法销售活动；建立举报机制，鼓励社区居民对发现的违规行为进行举报。

6.3 服务质量评估

社区便民智付服务站应建立服务质量评估机制，定期检查并改进服务流程，确保服务质量和客户满意度。

7 社会责任

7.1 金融知识普及

社区便民智付服务站应积极参与社区活动,开展金融知识普及教育,增强社区居民的风险防范意识。

7.2 公益活动

社区便民智付服务站应与社区合作,举办各类公益讲座和宣传活动,推动社区金融文化建设。

7.3 关爱特殊群体

社区便民智付服务站应特别关注老年人、残障人士等特殊群体的需求,提供定制化的金融服务,体现社会责任。

附录 A
(规范性)
社区便民智付服务站标识设计要素规范

A.1 标识设计

A.1.1 颜色适宜

A.1.1.1 使用柔和且对比度高的颜色组合，确保标识清晰可见。

A.1.1.2 重要信息（如警告、提示）应使用醒目的颜色，但避免使用过于刺眼的颜色。

A.1.2 字体舒适

A.1.2.1 选择清晰易读的字体，如宋体、微软雅黑等。

A.1.2.2 标识文字的字号不应小于 10 号，确保文字高度不低于 4.2mm。

A.1.2.3 标题和重要提示信息可以适当增大字号，以便突出显示。

A.1.3 版式美观

A.1.3.1 版式设计应简洁大方，避免过多的装饰元素。

A.1.3.2 重要信息应放在显眼的位置，并用加粗或不同颜色加以强调。

A.1.3.3 文字排列应整齐有序，避免拥挤和杂乱。

A.2 标识内容

A.2.1 信息完整

A.2.1.1 标识内容应包括但不限于：服务项目、操作指引、安全提示、联系方式等。

A.2.1.2 信息应准确、简洁，避免冗余和歧义。

A.2.2 语言通俗

A.2.2.1 使用简单易懂的语言，避免专业术语。

A.2.2.2 重要信息应重复出现，确保社区居民能够多次看到并记住。

A.3 标识放置

A.3.1 位置合理

A.3.1.1 标识应放置在显眼且容易被注意到的位置，如入口处、等候区等。

A.3.1.2 重要提示信息应放置在社区居民必经之处，确保社区居民能够及时看到。

A.3.2 高度适宜

A.3.2.1 标识的高度应适合大多数社区居民的视线范围，特别是老年人和行动不便的人群。

A.3.2.2 地面标识应放置在不易被遮挡的位置，确保社区居民能够清晰地看到。

A.4 辅助设施

A.4.1 辅助工具

A.4.1.1 提供老花镜、放大镜等辅助工具，方便视力不佳的社区居民阅读标识。

A.4.1.2 设置轮椅通道和无障碍设施，确保行动不便的社区居民能够轻松到达标识位置。

A.4.2 语音提示

对于重要信息，视实际情况可以设置语音提示系统，方便听力不佳的社区居民获取信息。

全国团体标准信息平台