

T/NTBCA

团 体 标 准

T/NTBCA 001—2025

南通市银行业金融机构支付结算业务上门服务规范

Guidelines for on-site payment and settlement services in Nantong banking institutions

2025 - 8 - 25 发布

2025 - 8 - 25 实施

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 总体要求	2
5 服务内容	2
6 服务方式	3
7 服务流程及要求	3
8 服务评价与改进	4
附录 A（资料性） 银行业金融机构支付结算业务上门服务公示模版	6

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。

本文件由南通市银行卡业协会提出。

本文件由人民银行南通市分行归口。

本文件起草单位：中国人民银行南通市分行、南通市银行卡业协会、中国农业银行南通分行、江苏银行南通分行、南通农村商业银行、交通银行南通分行、兴业银行南通分行。

本文件主要起草人：沈莲、陶鑫洋、臧猛、金银娟、成晋华、刘程程、潘佳佳、焦建军、陈倩倩、汤飞燕、陈宇昕、王慧敏、丁妮、陶红、徐俐俐。

南通市银行业金融机构支付结算业务上门服务规范

1 范围

本文件规定了银行业金融机构支付结算业务上门服务的总体要求、服务内容、服务流程及要求、服务评价与改进。

本文件适用于银行业金融机构组织为客户提供支付结算业务上门服务及其管理。

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 32312 银行业客户服务中心服务评价指标规范

GB/T 32318 银行营业网点服务评价准则

GB/T 32320 银行营业网点服务基本要求

JR/T 0171 个人金融信息保护技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客户 customer

已与银行机构建立业务关系的客户和可能与银行机构建立业务关系的潜在客户。

3.2

代理人 agent

指经合法授权或依据法定程序取得代理权限，代为办理指定的经济事务且具有完全民事行为能力的人。银行根据代理人与被代理人签订的授权委托书办理代理业务，代理人在授权范围内所作的意思表示和形成的法律后果由被代理人承担责任，但超越授权的行为由代理人自己承担责任，由此给被代理人造成的损失负赔偿责任。

3.3

上门服务 on-site support

银行根据客户或其代理人需求，指派工作人员为客户在非银行营业场所提供相关业务的服务方式。

3.4

移动展业终端 mobile exhibition terminal

可脱离银行营业网点办理发卡、信息变更等金融业务的便捷式银行业务终端。

注：移动展业终端支持面对面办理业务，可弥补电话银行、手机银行、网上银行等在线渠道办理的

不足，满足特殊客户对金融服务的即时需求。

4 总体要求

4.1 服务组织

4.1.1 应建立上门服务管理制度，包括但不限于：上门服务规范、风险管理制度、应急管理制度、人员管理制度、档案管理制度、客户信息保护管理制度。

4.1.2 应依托营业网点，对上门服务进行网格化管理。

4.1.3 应根据服务场所和服务对象特点制定突发事件应急预案，定期演练，并不断根据新业务、新形势验证、完善应急预案的有效性。

4.1.4 应公示服务对象、常见上门服务内容、服务热线和服务监督方式，公示信息应醒目、完整、有效，公示模板可参考附录 A。

4.1.5 应配备具备上门服务资质与能力的工作人员。

4.1.6 应对上门服务人员开展培训，培训内容包括但不限于：监管部门相关政策文件和总分行下发的上门服务规范制度、与客户沟通的技巧与方法、上门服务的业务内容、业务办理流程与操作规范、上门服务应急处置方法。

4.2 服务对象

4.2.1 客户应具备完全民事行为能力、意识清醒且能清楚表达个人意愿（医疗费用应急扣划除外）。

4.2.2 客户同时具有以下一项或多项特点：

- 因身患重病、行动不便、无自理能力等原因无法自行前往银行；
- 因其他特殊原因不能前往银行；
- 其他有关文件的具体要求。

4.3 服务人员

上门服务人员应同时具备以下资质及能力，包括但不限于：

- 接受过上门服务相关业务培训，具备业务办理能力；
- 能够使用平板电脑、手机、移动展业终端等智能化设备办理业务；
- 熟知监管部门相关政策文件和总分行下发的上门服务规范制度；
- 具备扎实的业务能力，熟练掌握常见上门服务业务内容、办理流程及操作规范；
- 掌握应急处置办法，具备良好的应急处理能力，参与过上门服务突发事件应急演练；
- 具备开展上门服务的综合素养和服务意识，能够事前掌握上门服务业务办理需求，提前沟通上门服务时间、所需材料、服务流程、收费标准等事项，事中尊重客户真实意愿，妥善办理业务；
- 具备良好职业素养，能够妥善留存上门服务资料，遵循 JR/T 0171 要求，保护客户个人信息安全、财产安全和隐私。

4.4 服务公示

4.4.1 公示渠道：通过营业网点、电话热线、官方网站等多渠道提供上门预约服务，并在营业网点大厅显著位置公示上门服务相关事项。

4.4.2 公示内容：包括但不限于服务对象、上门服务热线、常见上门服务内容和服务监督反馈渠道。

4.4.3 公示要求：公示信息应醒目、完整、有效。

5 服务内容

应根据客户实际情况及银行展业情况提供以下业务服务：

- 账户服务：账户开立、账户激活、换卡、密码修改、密码解锁、密码重置等。
- 个人信息修改：手机号码等信息更新。
- 其他服务：电子银行业务、代扣代缴业务签约、个人信息查询等。
- 特殊业务：医疗费用应急划扣。

6 服务方式

为保障上门服务的规范性、安全性及客户权益，结合业务办理实际场景，上门服务方式分为直接办理与代理办理两类。

6.1 直接办理

直接办理是指上门服务人员对客户本人身份及业务意愿进行核验后，为其直接办理相关业务的服务方式，适用于客户本人具备完全民事行为能力且能够清晰表达业务需求的场景。

6.2 代理办理

6.2.1 代理办理是指因系统权限、风控要求等业务属性限制需客户本人至银行营业网点办理，且无法通过移动展业终端等上门服务设备完成办理的业务，当客户因身患重病、行动不便等特殊原因确实无法亲自前往网点时，由其依法委托的代理人代为办理的服务方式。

6.2.2 被代理人具备完全民事行为能力，上门服务人员应核实被代理人的身份和真实意愿。

6.2.3 代理人范围包括但不限于客户的配偶、父母、成年子女、法定代理人或由客户自主指定的其他人员。

6.2.4 代理人应按照被代理人的委托内容合法行使代理权，不得超越授权范围办理业务。

6.2.5 委托代理授权需采用书面形式，《授权委托书》应明确载明以下核心要素：代理人及被代理人的姓名及有效身份证件号码、具体代理事项、代理权限、授权期限等，并由被代理人签名或指纹捺印。

6.2.6 因意识不清等特殊原因无法出具授权委托书的客户，客户近亲属、利害关系人或有关组织可向人民法院提出认定客户无民事行为能力或者限制民事行为能力，由法定代理人或者人民法院、有关部门依法指定的人员代理办理各类业务。

6.2.7 因意识不清等特殊原因无法出具授权委托书的客户，情况紧急确有医疗费用支付需求的，宜一事一议，根据医疗机构出具的诊断证明、代办人及被代办人身份证明文件、签订的承诺书等材料，将资金划扣至医院账户。

7 服务流程及要求

7.1 咨询接待

7.1.1 畅通上门服务咨询预约渠道，支持通过网点、电话、手机银行，本人预约、他人代约等方式与网点咨询预约上门服务。

7.1.2 了解客户或其代理人的基本需求，记录客户的基本情况，并依据本单位可提供的服务内容解答是否能够受理上门服务，告知客户需提供的材料及后续处理流程。

7.1.3 无法提供某项服务时，宜耐心向客户或代理人解释，与客户商榷其他业务办理方式。

7.1.4 对于代理办理业务未成功的，宜核实被代理人的情况，如符合上门服务条件，宜耐心解释代理办理业务要求及政策，鼓励主动提供上门服务。

7.1.5 符合上门服务条件的客户亲自来营业网点办理业务的，宜开通服务绿色通道，服务过程中，应观察客户身体和情绪变化，如有异常，应立即暂停服务并采取相应的应急措施。

7.2 服务受理

7.2.1 根据客户或其代理人需求及本单位业务实际，主动告知银行网点地址、联系人及联系方式，协商确定服务方案，服务方案包括服务项目、服务时间、服务方式、服务流程、服务人员、收费标准、支付方式和监督反馈渠道。

7.2.2 宜依据最小必要原则，以清单方式一次性告知上门服务所需提供的相关身份证明文件及其他必要的证明材料。

7.2.3 宜在7个工作日内响应客户需求，因人员不足等原因，无法及时安排服务的，宜耐心与客户协商时间。鼓励坚持特事特办、急事急办原则，提请上级行安排人员尽早为客户安排服务。

7.3 服务实施

7.3.1 上门服务前应与客户或其代理人进行预约，告知到达时间、服务内容和注意事项，并按预约时间到达，征得同意后入户。

7.3.2 服务人员应着工作服且着装整齐，在开展业务前主动介绍身份并出示工作证明，工作证明可为工号牌或其他可以证明银行员工身份的材料。

7.3.3 上门服务人数原则上不少于2名工作人员。

7.3.4 为独居、养老机构老人提供上门服务时，可联合社区、养老机构工作人员共同协助办理业务，留存联合服务记录。

7.3.5 服务实施前，应告知服务内容，提示服务过程中需采集的信息和注意事项，征得客户或其代理人同意后开展服务。

7.3.6 服务实施前，应确认客户本人意识清醒，知晓本次上门事项及授权事项，并核实客户或其代理人相关身份证明文件、授权委托书及其他证明材料的真实性、完整性、合规性。对当场可以办理的业务，应严格遵守业务办理规范，合法合规办理业务，保障客户合法权益；当场无法办理的业务，核实客户真实意愿后，留存授权委托书及相关证明材料，银行双人见证并签字确认，留存见证图片等。

7.3.7 服务过程中，在征得客户或其代理人同意后，通过签字、拍照、录音、录像等方式做好服务记录工作，并采取有效措施保护客户个人信息安全、财产安全和隐私。

7.3.8 服务过程中，应观察客户身体和情绪变化，如有异常，立即暂停服务并采取相应的应急措施。

7.3.9 服务结束后，宜邀请客户或其代理人对服务进行评价，并告知服务监督反馈渠道。对后续仍需代理人至网点处理的业务，应主动告知业务所需材料，与代理人协商办理时间，鼓励为其开通绿色通道。

7.4 服务归档

7.4.1 鼓励对因身患重病、行动不便、无自理能力等原因无法临柜的客户及其代理人建立通用名单库，备注客户基本情况及联络信息，在做好风险防控的前提下，依据特事特办、急事急办原则提供上门服务。

7.4.2 鼓励建立上门服务专项电子台账，电子台账包括客户基本信息、代理人基本信息、关系证明、授权委托书、服务内容、服务日期、业务流水号、影像资料等上门服务资料。电子台账的保管期限为业务关系结束后10年，应妥善保管备查。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价机制

服务评价宜采用多元化评价体系，涵盖自我评价、服务对象评价以及行业自律机构等第三方评价三种方式，确保评价结果的全面性、客观性与公正性。相关评价准则可参照GB/T 32318。

8.2 评价维度

8.2.1 服务组织情况：评估上门服务团队人员配置充足性、职责分工明确性以及团队协作有效性等，确保上门服务从规划到执行具备坚实的组织基础。

8.2.2 服务供给情况：考量服务项目的丰富度、服务资源的充足性、服务渠道的便捷性以及服务覆盖范围的广泛性等，以满足不同客户多样化的服务需求。

8.2.3 服务执行情况：着重检查服务流程的规范性、服务操作的准确性、服务响应的及时性以及服务处理的效率等，保障上门服务能够按照既定标准和要求高效执行。

8.2.4 服务满意度情况：通过多种方式收集客户对服务整体质量的主观感受和评价，包括服务态度、服务专业性、服务效果等方面的满意程度，直观反映客户对上门服务的认可度。

8.2.5 服务记录情况：审查服务记录的完整性、准确性、及时性以及规范性，确保服务过程可追溯、

可查询，为服务质量的持续改进提供有力依据。

8.3 客户满意度调查

为深入了解客户需求，持续提升服务质量，鼓励采用实时评价、回访等多样化方式积极开展客户满意度调查。可根据 GB/T 32312 确定评估指标，具体措施如下：

- 实时评价：在服务过程中或服务结束后，邀请客户即时对服务进行评价，及时捕获客户的感受和反馈。
- 回访：鼓励定期对服务对象进行回访，通过电话、微信或面对面沟通等方式，深入了解客户对服务的整体体验、意见和建议，挖掘客户潜在需求和未被满足的期望。
- 数据整理与分析：对收集到的客户评价、意见和建议进行系统整理和深入分析，总结常见问题、客户需求趋势以及上门服务的优势与不足，为服务改进提供精准的方向和重点。

8.4 服务改进措施

8.4.1 上门服务档案分析

鼓励定期分析上门服务档案，通过回顾服务过程、查看服务记录等方式，对已完成的服务项目进行回顾和检查，评估服务效果是否达到预期目标，客户问题是否得到彻底解决，服务流程是否存在优化空间等。通过服务回头看，及时发现服务中的遗漏和不足，采取有效措施进行补救和改进，确保上门服务的合规性、有效性和完整性。

8.4.2 完善投诉处理机制

8.4.2.1 完善投诉处理流程，确保客户投诉能够得到及时、高效、公正地处理。宜依据 GB/T 32320 中客户异议处理的要求，明确投诉受理渠道、投诉处理时限、投诉责任人以及投诉反馈机制等关键环节，确保客户投诉事事有回音、件件有着落。

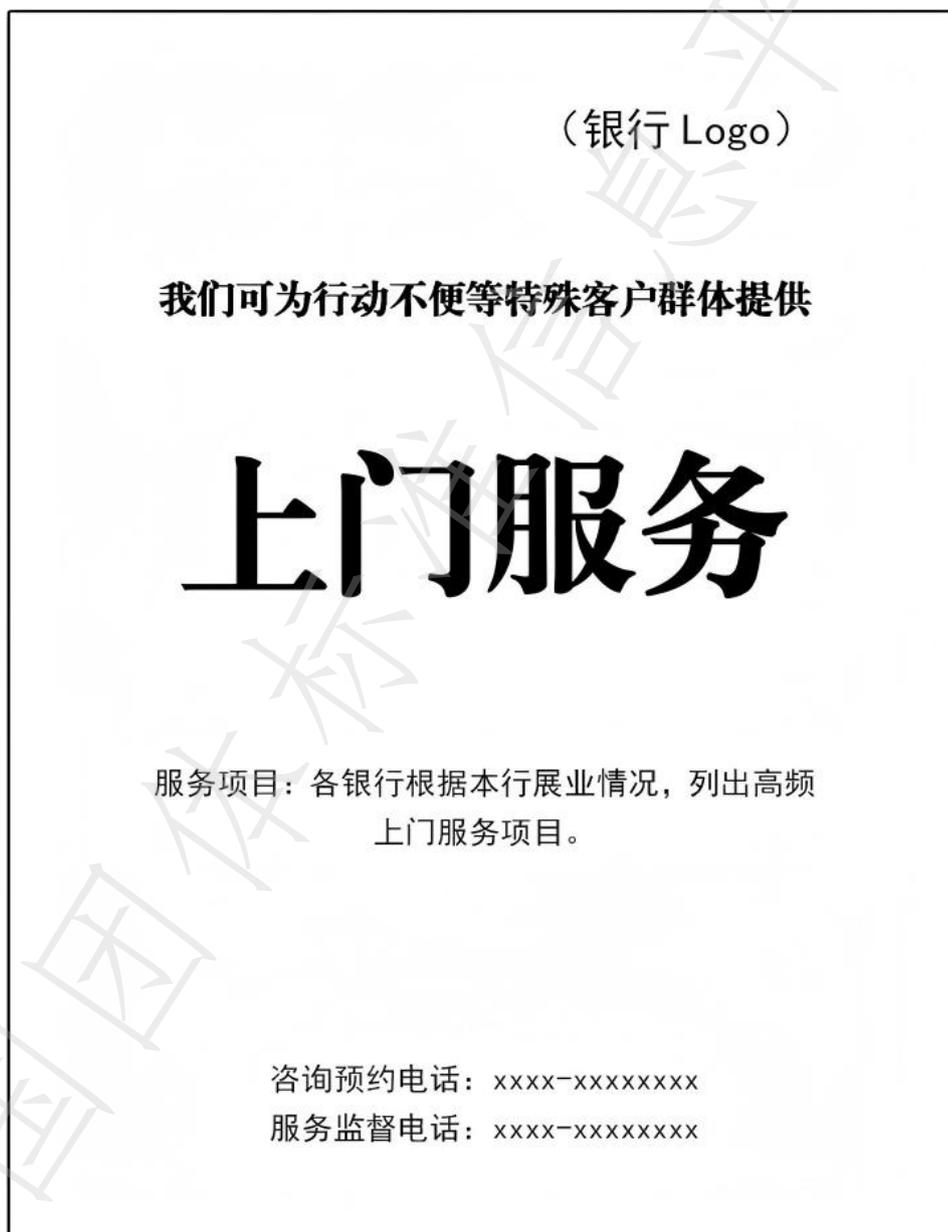
8.4.2.2 一般性投诉应在 3 个工作日内处理完毕并回复客户；复杂投诉应在 7 个工作日内给出初步处理意见，并在 15 个自然日内最终处理完毕并回复客户。同时，对投诉原因进行深入分析，找出服务过程中存在的系统性和薄弱环节，采取针对性的改进措施，从源头上减少客户投诉，提升客户满意度。

附录 A

(资料性)

银行业金融机构支付结算业务上门服务公示模版

银行业金融机构支付结算业务上门服务公示模版见图A.1。



图A.1 银行业金融机构支付结算业务上门服务公示模版

^a 模版底色根据各机构自行设计。

^b 页面尺寸与 A4 纸一致。