

T/FIQ

青海省金融学会团体标准

T/FIQ 007—2025

青海省信用报告自助查询点
服务管理规范

Service Management Specification of Qinghai Province
Credit Report Self-service Inquiry Outlets

2025-08-06 发布

2025-08-08 实施

青海省金融学会 发布

目 录

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务环境 1

 4.1 网点标识 2

 4.2 信息公示 2

 4.3 环境设施 2

 4.4 硬件设施 2

5 服务管理 3

 5.1 服务制度 3

 5.2 人员管理 3

 5.3 服务时间..... 4

6 收费管理 4

7 客户权益保障 4

 7.1 权益保障 4

 7.2 服务监督 5

8 征信知识宣传普及 5

9 信息安全 5

附 录 A （资料性） 信用报告自助查询点标识牌样式..... 6

附 录 B （资料性） 少数民族地区信用报告自助查询点标识牌样式..... 7

参考文献 8

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。

本文件由中国人民银行青海省分行提出。

本文件由青海省金融学会归口。

本文件起草单位：中国人民银行青海省分行、中国人民银行果洛州分行、中国农业银行青海省分行、中国建设银行青海省分行、中国邮政储蓄银行青海省分行、青海银行、青海省农村信用联社。

本文件主要起草人：薛建峰、祁方民、熊卫东、尼玛才仁、徐尚功、庞明、吴重孙、孔春伟、薛烨、刘秉兰、杨蓉、白晴、卢妹、黄勤、祝贤晨、马雯雯、党鑫。

青海省信用报告自助查询点服务管理规范

1 范围

本标准规定了信用报告自助查询点的服务环境、服务管理、收费管理、客户权益保障、征信知识宣传普及、信息安全等基本内容。

本标准适用于青海省内人民银行各级分支机构自设的信用报告自助查询点和承担代理服务的政务服务大厅、金融机构信用报告自助查询点。

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。

JR/T 0117-2014 征信机构信息安全规范

GB/T 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 个人信用报告

个人信用报告是由中国人民银行征信中心出具的记载个人信用信息，全面记录个人信用活动和反映个人信用状况的书面报告。

3.2 企业信用报告

企业信用报告是客观记录企业基本信息、信贷信息以及反映其信用状况的其他信息，全面记录企业各类经济活动和反映企业信用状况的书面报告。

3.3 自助查询机

自助查询机是一种简单、便捷、实用的人机交互设备，用户可通过简单的交互操作获取个人信用报告或企业信用报告。

3.4 查询点

查询点是中国人民银行各级机构在其内部或批准外部政务服务大厅、金融机构网点设立的，为社会公众提供个人信用报告、企业信用报告现场查询的服务点。

4 服务环境

4.1 网点标识

4.1.1 基本要求

青海省内人民银行各级分支机构、政府服务大厅、金融机构设立的自助查询点标识应满足以下要求：

- 悬挂标识牌，并统一标识牌的内容、格式、规格和材质；
- 标识牌文字以中文为主，少数民族地区查询点标识牌应加注少数民族语言。

4.1.2 样式

标识牌应重点突出“信用报告自助查询点”字样，并注明中国人民银行征信中心及其形象标志，中国人民银行征信中心官方客户服务热线、属地人民银行咨询投诉电话等信息，自助查询点可参照附录A设计标识牌，少数民族地区可参照附录B设计标识牌。

4.1.3 悬挂要求

标示牌应悬挂在自助查询点门口醒目处，且保持无遮挡、无污染、无破损和字迹清晰。

4.2 信息公示

自助查询点应根据监管部门和上级机构的要求，公示相关信息，便于客户及时了解情况，相关要求如下：

- 应明示信用报告查询、异议处理等征信相关业务制度内容；
- 应明示信用报告查询收费标准，明确公布发票领取地点、方式及所需资料；
- 采用折页架、宣传栏等方式公示、宣传业务时，应保持资料充足、摆放整齐、内容合规、更新及时；
- 以电子屏等方式公示信息的，应保证播放正常、翻页及时、更新及时。

4.3 环境设施

自助查询点环境设施应满足以下要求：

- 应设置满足要求的无障碍设施、服务或通道，为特殊客户进出自助查询点提供便利；
- 自助查询机布放区域应有人值守，且处于监控摄像头的取像范围内；
- 承重、面积范围、光线、温度、湿度等条件应符合自助查询机安装要求；
- 应符合接入人民银行金融城域网及业务网的技术、安全和管理要求；
- 应具备人群分流能力，防止排队等候人员过多或遇到突发事件时秩序混乱；
- 应设置一米等候线提示，保护客户信息安全和隐私；
- 应提供座椅、书写工具、免费医药箱、饮水机等便民服务设施。

4.4 硬件设施

4.4.1 监控设施

监控设施应满足以下要求：

- 自助查询机服务区域应安装监控设备进行24小时不间断监控；
- 录像回放图像能清晰显示监控区域内人员的活动情况、体貌特征和行为操作，影像记录的保存时间不应少于6个月。

4.4.2 自助查询机

自助查询机应符合《金融信用信息基础数据库信用报告自助查询终端技术及安全检测标准》（银征信中心〔2021〕88号）相关要求，自助查询机安装完毕，由属地人民银行、设备采购方与机器安装方共同验收，验收通过后方可接入征信系统，相关要求如下：

- 少数民族地区应布放具有藏汉双语功能的自助查询机；
- 接入征信系统的自助查询机应在显著位置明示设备名称、主要功能、基本操作指引、服务时间和安全提示；
- 自助查询机应布放在光线恰当的区域，正面避免阳光直射，反光较强影响查询的，应增加遮光设施；
- 自助查询机宜接入不间断电源（UPS）。

5 服务管理

5.1 服务制度

自助查询点应根据网点服务和管理情况，建立和完善管理制度，相关要求如下：

- 省内人民银行各级分支机构应建立科学合理的服务质量考评机制，依据本规范对属地自助查询点进行年度综合评价；
- 应规范自助查询点客户服务流程、岗责要求，明确服务标准；
- 应定期组织人员进行制度学习，开展应急演练、技能培训和主题教育，确保服务制度落到实处；
- 应建立失物登记认领制度，明确遗失物品登记、保存、认领、注销等处置要求；
- 应建立常态监控、巡查、维护机制，保障自助查询机的正常运行和有效服务，对于临时出现故障的设备应及时提示，及时修复；
- 应建立安全管理内控制度及措施，并具备专人对自助查询机进行维护的能力；
- 应建立安全事件及重大事项报告制度，重大信息安全事故应及时报告属地人民银行；
- 应建立突发事件应急处置机制，如遇突发情况和特殊事件，及时将相关情况报告属地人民银行并采取相应措施进行处置。

5.2 人员管理

5.2.1 人员配备

自助查询机的日常运行管理由设备所在查询点负责，不得转交第三方。自助查询点应配备设备专管员A、B角，人员信息报属地人民银行备案，确保在正常营业时间有专人负责日常运维和相关服务工作。工作人员应秉持爱岗敬业、乐于奉献的职业精神，提供优质高效的服务，具体要求如下：

- 应维护自助查询服务点治安秩序和设备清洁消毒，保持门、窗、地面、照明等设施干净、整洁、完好；
- 应做好自助查询机日常维护，使其处于安全可用状态，定期对自助查询机运行状况进行巡检并记录；
- 应掌握基本征信知识，可对信用报告进行简单解读，协助客户正确处理异议、补打信用报告；
- 应为客户使用自助查询机提供必要的辅助和帮助；

- 应及时补充打印机硒鼓、打印纸张等易耗品；
- 应对老、弱、病、残、孕、现役军人及怀抱婴幼儿等特殊人群给予适当优待；
- 应定期对自助查询机及周边区域进行巡检，发现故障及时联系维修，并向属地人民银行报备；
- 自助查询机出现故障短期内无法提供查询服务时，工作人员应及时做好解释疏导工作，维护现场秩序，引导客户就近查询；
- 应加强人员引导分流，积极参加人员技能培训，提高技能熟练程度，提升服务效率。

5.2.2 仪容仪表

自助查询点工作人员在岗期间应以规范的仪容仪表上岗服务，仪容仪表相关要求如下：

- 应衣着整洁，礼仪规范；
- 应友善对待客户，行为文明、举止大方，与客户的沟通亲切友好。

5.2.3 服务用语

自助查询点工作人员应坚持文明用语、礼貌待客。服务用语相关要求如下：

- 提倡使用普通话，应使用通俗易懂的语言，避免使用银行业金融机构的专业名词和行业术语，必要时应提供藏语、蒙语、方言及手语服务，努力为查询客户创造无障碍沟通环境；
- 与查询客户交流时应使用文明用语，语言贴切、语句清晰、语速音量适中、语气亲切。

5.2.4 服务纪律

自助查询点应有严格的服务纪律和服务规范，要求和约束工作人员做好文明规范服务，服务纪律相关要求如下：

- 应严格执行自助查询业务操作规程，按制度规定指导客户正确使用自助查询机，客户寻求帮助时，不得无故推诿或拒绝；
- 应严格按照网点对外营业时间负责自助查询机的开关机；
- 应严格按照要求开展自助查询机现金收费管理工作。

5.3 服务时间

自助查询点应对外公布自助查询服务时间，服务时间应与网点对外服务时间保持一致，并向属地人民银行备案，未经上级机构和属地人民银行批准，不得中途提前停止营业，如有特殊情况，应事先对外进行公告。

6 收费管理

除相关规定明确的收费项目外，自助查询点不得向社会公众另行收取纸张费、打印费等其它费用。

7 客户权益保障

7.1 权益保障

客户在信用报告自助查询业务办理过程中，享有法律所规定的各项合法权益，权益保障相关要求如下：

——自助查询点应采取措施保护客户人身、财产安全，如提供安全保卫或相应设施装置、做出风险提示等；

——自助查询点应提供《客户意见簿》、意见箱等客户表达意见的渠道。

7.2 服务监督

自助查询点应接受社会公众监督，及时处理客户意见建议，对有效信息进行登记反馈，不断改进征信服务水平。

8 征信知识宣传普及

自助查询点应面向社会公众广泛开展多种形式的征信宣传，少数民族地区应印制藏汉、蒙汉双语宣传册；建立畅通的咨询服务渠道，及时答复客户疑问，增进社会公众对征信相关业务知识的了解，并形成长效机制。

9 信息安全

自助查询点应完善信息安全保护措施，确保查询客户金融信息在收集、传输、加工、保存、使用等环节中依法合规、不被泄露，相关要求如下：

——自助查询机应通过人民银行金融城域网或业务网接入省级征信前置服务器，信用报告查询记录等业务信息在自助查询机上的留存时间不得超过24小时，客户的查询凭证信息（包括但不限于信息主体影像资料、证件信息、查询记录等）不得在自助查询机上留存。

——自助查询点地址变更前应报属地人民银行备案审批。

——自助查询机维修时，应设专人在场陪同。对外来维修人员，应严格按照相关规定进行身份验证，做好信息登记。

——未经批准，任何单位、个人（包括自助查询机的维护方）不得从自助查询机复制、下载、拍摄、查询操作相关数据和资料。

——属地人民银行每年应对辖内自助查询点设备至少开展一次安全检测，确保设备符合相关标准和制度管理要求。

——自助查询机到达报废年限时，应按照有关规定执行报废流程，并做好储存介质清理，防止信息泄露。

附 录 A
(资料性)
信用报告自助查询点标识牌样式

本附录给出了信用报告自助查询点标识牌的样式，如图A.1所示。



图A.1 信用报告自助查询点标识牌样式

标识牌样式的相关要求如下：

- 标识牌规格：尺寸宽 40cm×高 60cm，材质铝合金，底色乳白色；
- 标识牌上区：中国人民银行征信中心 LOGO 图标、名称，LOGO 尺寸宽 24.55cm*高 12.45cm ；
- 标识牌中区：“信用报告自助查询点”，位置居中，字体字号华文新魏、175 点、行距 182 点，颜色黑色；
- 标识牌下区：“客服电话：400-810-8866”和“投诉电话：XXXX-XXXXXXX”，位置右靠，字体字号方正粗宋简体，55 点、行距 74 点，颜色黑色，投诉电话为属地人民银行征信部门电话。

附 录 B
(资料性)
少数民族地区信用报告自助查询点标识牌样式

本附录给出了少数民族地区信用报告自助查询点标识牌的样式，如图B.1所示。



图 B.1 少数民族地区信用报告自助查询点标识牌样式

- 少数民族地区标识牌样式的相关要求如下：
- 标识牌规格：尺寸宽 40cm×高 60cm，材质铝合金，底色乳白色；
 - 标识牌上区：中国人民银行征信中心 LOGO 图标、名称，LOGO 尺寸宽 130*高 44 ；
 - 标识牌中区：“ 信用报告自助查询点”，位置居中，字体字号华文新魏、175 点、行距为 182 点、颜色黑色；“ 信用报告自助查询点” 藏文翻译字体为 Qomolangma-Uchen Sarchung（珠穆朗玛-乌金萨琼），字号为 60 点。
 - 标识牌下区：“客服电话：400-810-8866”和“投诉电话：XXXX-XXXXXXX”，位置右靠，字体为方正粗宋简体，字号为 48 点、行距为 74 点，颜色黑色，投诉电话为属地人民银行征信部门电话。藏文翻译部分文字字体为 Qomolangma-Uchen Sarchung（珠穆朗玛-乌金萨琼），字号为 48 点。数字字体为方正书宋，行距为 64 点。

参考文献

- [1]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》[S].北京：中国标准出版社，2020.
- [2]JR/T 0117-2014.征信机构信息安全规范[S].北京：中国金融出版社，2014.
- [3]GB/T 32320-2015. 银行营业网点服务基本要求[S].北京：中国标准出版社，2015.
-