

# T/FIQ

## 青海省金融学会团体标准

T/FIQ 006—2025

### 青海省农牧区惠农金融服务点 服务管理规范

Service Management Standards of Benefiting Agriculture Financial Service  
Points in Agricultural and Pastoral Areas of Qinghai Province

2025 - 08 - 06 发布

2025 - 08 - 08 实施

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
3.1 普惠金融 .....	4
3.2 金融机构 .....	4
3.3 惠农金融服务点 .....	4
4 服务点环境 .....	4
4.1 标识 .....	4
4.2 业务公告 .....	5
4.3 服务点服务环境 .....	5
5 服务点硬件要求 .....	5
5.1 支付服务端 .....	5
5.2 点验钞机和保险柜 .....	6
6 服务点安全要求 .....	6
6.1 制度规范 .....	6
6.2 风险提示 .....	6
6.3 安全防卫 .....	6
6.4 安全风险防范 .....	6
7 服务点提供的主要服务 .....	6
8 交易凭证 .....	7
9 服务点管理要求 .....	7
10 服务点人员管理 .....	7
11 消费者权益保护 .....	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、中国人民银行玉树州分行、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、刘锋、马红英、卢战、吴志厚、张玉鹏、孔春伟、薛焯、袁宗丽、朵玉顺、杨蓉、刘秉兰、刘涛、卢妹、黄勤、祝贤晨、马雯雯、党鑫。

## 引 言

普惠金融是指以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。普惠金融重点服务对象是小微企业、农牧民、城镇低收入人群、贫困人群、残疾人和老年人等特殊群体。

2018年中国人民银行发布了《农村普惠金融服务点支付服务点技术规范》行业标准，规范了农村普惠金融服务点环境、服务点软硬件要求、服务点安全要求等内容。为进一步提升青海省农牧区普惠金融服务广度，惠及更多服务对象，提升惠农金融服务点服务水平，中国人民银行青海省分行组织编制本标准，对青海省农牧区惠农金融服务点服务内容和 service 要求进行规范，旨在提升青海省内农牧区惠农金融服务点服务水平和 service 质量。

# 青海省农牧区惠农金融服务点服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了农牧区惠农金融服务点的标识、环境、硬件要求、主要服务、安全要求、管理要求、人员管理、消费者权益保护等事项。

本标准适用于青海省农牧区惠农金融服务点。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10409-2019 防盗保险柜

GB 16999-2010 人民币鉴别仪通用技术条件

GB/T 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

GB/T 32318-2015 银行营业网点服务评价准则

GB/T 15150-1994 产生报文的银行卡 交换报文规范 金融交易内容

GB/T 32315-2015 银行业客户服务中心基本要求

GA 38-2021 银行安全防范要求

JR/T 0157-2018 农村普惠金融服务点 支付服务点技术规范

JR/T 0120(所有部分) 银行卡受理终端安全规范

GB 40560-2021 人民币现金机具鉴别能力技术规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 普惠金融

以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。普惠金融重点服务对象是小微企业、农牧民、城镇低收入人群、贫困人群、残疾人和老年人等特殊群体。

### 3.2 金融机构

经主管部门审核确定符合相关条件，依托农村普惠金融服务点为所在地农牧区群众提供一项或多项金融服务的银行业金融机构。

### 3.3 惠农金融服务点

通过金融机构配备的具有受理银行卡、存折等功能的金融服务终端或惠农金融服务APP，统一服务环境、技术规范等，为所在地农牧民群众提供取款、现金汇款、转账汇款、代理缴费、余额查询等基础支付服务，以及开展金融政策知识宣传和有关金融管理部门许可的其他金融服务的商户或组织。

惠农金融服务点包含惠农金融服务站、惠农金融服务中心、惠农金融服务驿站，实行分级分类管理。

## 4 服务点环境

### 4.1 标识

#### 4.1.1 基本要求

农牧区惠农金融服务点应悬挂标识牌，并统一标识牌的内容和格式。

标识牌应重点突出“惠农金融服务点”“惠农金融服务站”“惠农金融服务中心”“惠农金融服务驿站”等字样，并注明机构名称、行徽、服务项目、12363金融消费者权益保护咨询投诉电话等信息。

各金融机构自行设计标识牌，在保证标识牌主题风格统一的前提下，少数民族地区可根据实际需要加注民族文字。

#### 4.1.2 悬挂要求

标识牌应悬挂在服务点门口醒目处，且保持无遮挡、无污渍、无破损和字迹清晰，易于农牧民群众识别。

### 4.2 业务公告

#### 4.2.1 基本要求

各金融机构应在服务点醒目位置张贴或摆放业务公告，在业务公告中应公布收费标准。

业务公告应包括机构名称、行徽、服务点负责人信息、服务项目、收费标准、注意事项和投诉电话等内容。

业务公告应符合《农村普惠金融服务点支付服务点技术规范》（JR/T 0157-2018）规定要求。

在保证标识牌主题风格统一的前提下，少数民族地区可根据实际需要加注民族文字。

#### 4.2.2 悬挂要求

业务公告应张贴或摆放在室内醒目处，且保持无遮挡、无污渍、无破损和字迹清晰易于农牧民群众识别。

### 4.3 服务点服务环境

服务点应创造安全、舒适、整洁、明亮的服务环境，方便客户办理业务，相关要求如下：

- 应保持环境干净整洁、无安全隐患、无杂物堆放，保证客户出入方便；
- 应努力向客户提供人性化的金融服务体验，通过加强环境管理、完善设备机具布放等方式方法，为客户创造温馨和谐、舒适亲切的服务氛围；
- 有条件的服务点应配备必要的安防器材，防范安全隐患；
- 宜安排专属区域提供金融服务；
- 应提供座椅、书写工具等必要的便民服务设施；
- 有业务需求的服务点宜安装符合 GA 38-2021 要求的监控设施，记录机具操作全过程，在规避客户输入密码的前提下，回放图像应能清晰显示客户操作全过程，监控图像存放时间符合规定要求；
- 有条件的服务点终端操作区宜安装符合 GA 38-2021 要求报警装置，启动报警装置时，能及时将报警信号发送至当地就近的公安机关报警中心或其他管理部门；
- 对于故障或损坏机具，金融机构要及时修理或更换，保障机具正常运行和有效服务；设备机具出现故障短时间无法修复时，服务点工作人员应第一时间做好解释疏导工作，维护好秩序，引导客户在就近服务点办理业务；
- 宣传资料应摆放整齐、无污损，文字通俗易懂、内容合规，并及时更新宣传资料。

## 5 服务点硬件要求

### 5.1 支付服务端

服务点应配备满足业务需求的支付服务终端来提供服务，具体要求如下：

- 应选择智能 POS 终端、多功能助农终端来提供服务，POS 终端宜大屏显示；
- 支付服务终端宜选择具备较大显示字体和语音提示功能的设备；

- 卡（存折）处理模块应支持 IC 卡、磁条卡或存折受理；对 IC 卡，宜提供接触式与非接触式两种接口方式；
- 客户输入模块应包括屏幕选择和键盘输入两部分，用于客户在输入卡号、金额等相关交易要素时可选择屏幕输入（触摸屏）或键盘输入任意一种；密码键盘应有防窥机体设计或者加装防窥罩；
- 防范惠农金融 APP 安全风险，提升农牧民群众使用惠农金融 APP 安全意识。

## 5.2 点验钞机和保险柜

服务涉及现钞业务的服务点，相关要求如下：

- 应配备符合 GB 16999-2010 中 5.1 所规定的全部 A 级要求，以及 JR/T 0154-2017 中 5.1 所规定要求的点验钞机；
- 宜配备符合 GB 10409-2001 中 A1 级以上的保险柜。

注：保险柜主要用于小额现金和交易凭证等相关重要物品的放置。

## 6 服务点安全要求

### 6.1 制度规范

金融机构应当遵守国家法律法规，完善并落实服务点业务管理相关规定和操作流程，加强对服务点和相关人员的监督管理，防范业务风险。

### 6.2 风险提示

服务点风险提示要求如下：

- 应采取摆放提示牌、广告屏、口头告知等方式，提醒客户注意用卡安全，保护好身份证、银行卡号、密码等隐私信息；
- 应针对较易出现的业务纠纷和风险，如客户缴费未实时到账等，采取相应措施，不断改进服务水平；
- 工作人员应向客户提示“输入密码时注意遮挡”“请勿向陌生人汇款”“谨防电信诈骗”“保护个人信息”等内容。

### 6.3 安全防卫

服务点安全防卫要求如下：

- 金融机构应加强与当地政府部门的沟通协调，宜将服务点纳入当地社会治安重点保护对象；
- 金融机构应为服务点制定盗窃、抢劫、纠纷等重大突发事件的应急处置预案并做好岗位培训；发生突发事件时，应第一时间向公安机关报案并向所在地主管部门报告。

### 6.4 安全风险防范

金融机构应加强服务点日常管理，防范安全风险事故发生，相关要求如下：

- 工作人员不得参与非法集资、赌博、传销等法律法规明确规定不得从事的事项；
- 应制定突发事件应急预案，定期开展应急演练。如遇突发情况和特殊事件，应及时启动应急预案，并采取相应措施进行处置；
- 应建立日常巡检维护机制，定期开展工作人员的培训和机具巡检，减少业务风险，防范安全事故发生；
- 应建立安全事件和重大事项报告制度，发生重大安全事件时应及时向属地人民银行进行报告；
- 设备机具报废处理时，应按照相关规定严格执行报废处置流程，并做好储存介质清理，防止信息泄露；
- 应落实监管部门关于安全管理的相关要求。

## 7 服务点提供的主要服务

服务点应为客户提供以下部分或全部服务：

- 应提供小额取款、余额查询、现金汇款、转账汇款、代理缴费、金融业务宣传等基础金融服务；
- 应畅通咨询服务渠道，为客户全面详细介绍服务点的产品和服务，及时答复客户的疑难问题，提高客户风险识别和自我保护能力；

## 8 交易凭证

应在交易结束后打印凭条，保障客户知情权，相关要求如下：

- 交易凭条应将客户关注内容醒目标识；
- 交易结束后，应打印凭条，管理员保留管理员凭条，客户领取客户凭条，保障客户知情权；
- 根据凭条能够判断业务涉及的金融机构，发生业务纠纷时，有助于客户选择正确的投诉途径；
- 交易凭证打印的卡号或存折号，除被吞卡和转账交易的转入卡、转入存折外，应隐去卡号和存折号检验位前4位数字。

## 9 服务点管理要求

服务点应加强日常管理，建立健全服务管理制度及服务质量考评机制，相关要求如下：

- 金融机构应建立对代理商户的审核制度；
- 应健全内控制度，人员素质和数量需符合管理要求；
- 应受理所有银行业金融机构发行的借记卡；
- 应合理配置不同面额的小额现钞，满足不同客户现金需求；
- 应努力满足客户多元化的金融服务需求，通过丰富产品功能，尽最大可能满足客户合理的金融服务需求；
- 开展金融服务时，不得损坏他人合法权益；
- 应建立统一的业务登记簿或电子台账，逐笔登记交易日期、交易类型、交易金额，交易人身份信息等内容，经交易人或其代理人签字（指纹）后确认，并定期核对；
- 应保护持卡人信息安全，登记身份证号码和银行卡卡号的，对号码中部分号段用符号“\*”替代；
- 优先满足老年人、残疾人士、军人等特殊群体的金融服务需求；
- 应具备人员分流能力，防止客户排队等候时间较长或遇到突发事件时秩序混乱；
- 应建立失物认领登记制度，明确客户在服务点遗失物品的登记、保存、认领等处置要求；
- 应保证正常的营业时间，营业时间内工作人员连续在岗，未经上级机构批准，不得中途或提前停止营业，如有特殊情况，应事先对客户进行公告；
- 应自觉接受社会公众监督，不断提升服务质效，努力打造群众满意的服务点；
- 应建立科学合理的服务点服务质量考评机制，提升服务点服务质量。

## 10 服务点人员管理

服务点工作人员应坚持文明用语、规范服务，不断学习金融政策知识，提高设备机具操作熟练度，提升服务效率，相关要求如下：

- 应自觉遵守国家法律法规和相关规章制度，诚信经营，文明服务；
- 应提高风险防范意识，增强风险识别能力，保障客户财产安全；
- 应熟练掌握相关业务知识和业务技能，精通业务操作规程和操作规范，严格执行各项业务操作规程，按制度规定受理、办理业务；
- 应定期学习制度和接受技能培训，确保各项规章制度落实到位，提升技能水平；
- 应根据社会发展情况和设备机具升级换代，及时学习相关业务知识和操作技能，通过不断学习提高业务技能水平，适应社会发展的需要；

- 工作期间应衣着整洁，礼仪规范；
- 应具备良好的心理素质和为客户服务的理念，热爱岗位工作，做到精益求精、尽心尽责、兢兢业业，保持积极的服务态度，以饱满的热情和高度的责任心投入到服务点服务工作；
- 应养成良好的沟通习惯，与客户交流时要文明用语，吐字清晰、语速音量适中、语气亲切；
- 应热情接待客户，熟练办理业务，为客户提供优质的金融服务；
- 不得与客户发生争吵，顶撞或辱骂客户；
- 不得主动或借故拒绝为客户办理正常的金融业务；
- 面对客户咨询业务和寻求帮助时，应进行耐心细致的解答，帮助客户解决问题，不得无故推诿或拒绝；
- 处理服务点内务时，应在无客户的情况下进行，不可因处理内部事务而随意停办业务，让客户长时间等待；
- 提倡工作人员使用普通话，必要时可提供方言及手语服务，努力为各类客户创造无障碍沟通环境；
- 少数民族地区的工作人员应熟练掌握当地民族语言文字，提倡使用本地区少数民族语言文字为客户提供金融服务。

## 11 消费者权益保护

客户在办理业务过程中，享有国家法律法规所规定的各项合法权益，相关要求如下：

- 应畅通客户异议受理渠道，明确客户异议处理流程，对于客户提出的异议，要在规定时间内进行受理、处理及反馈；
- 应妥善保管客户异议相关资料，严格保障客户合法权益；
- 应对客户异议进行分析，持续改进工作流程和服务管理方面存在的不足，不断提高服务水平和服务质量；
- 应完善信息安全保护措施，确保个人金融信息在收集、传输、储存、使用等环节依法合规、不被泄露；
- 收费应遵循公开、诚信原则，广泛接受社会公众监督；
- 应明示服务收费价格，除有明确规定的收费项目外，不得向客户另行收取费用；
- 为客户提供服务之前，应详细告知相关服务项目的价格，在征得客户同意后，方可提供服务，收取相关费用；
- 应提供《客户意见簿》等客户表达意见的渠道；
- 应向当地农牧民群众积极宣传普及金融消费权益保护和金融知识，增进农牧民群众对金融知识的了解，提升农牧民群众金融素养和金融风险防范意识。