

T/FIQ

青海省金融学会团体标准

T/FIQ 001—2022

流动金融服务车服务管理要求

Service management requirements of mobile financial service vehicle

2022 - 07 - 25 发布

2022 - 08 - 01 实施

青海省金融学会 发布

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 车辆标识	1
4.1 基本要求	1
4.2 样式	1
4.3 悬挂要求	1
5 信息公示	2
5.1 基本要求	2
5.2 样式	2
5.3 悬挂要求	2
6 服务设施	2
6.1 服务环境	2
6.2 硬件设施	2
7 服务功能	2
7.1 概述	2
7.2 咨询服务	2
7.3 柜面服务	2
7.4 自助服务	3
8 服务管理	3
8.1 服务制度	3
8.2 人员服务规范	3
9 消费者权益保护	3
9.1 客户异议处理	4
9.2 权益保障	4
9.3 服务收费	4
9.4 金融知识宣传普及	4
10 应急服务	4
附录 A（资料性） 流动金融服务车标识牌样式	5

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西宁中心支行提出。

本文件由青海省金融学会归口。

本文件起草单位：中国人民银行西宁中心支行、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、中国工商银行青海省分行、青海省农村信用联社。

本文件主要起草人：熊卫东、常景超、孔春伟、薛烨、刘秉兰、杨蓉、徐世鹏、祝贤晨、刘家林、邵九念、任重。

流动金融服务车服务管理要求

1 范围

本标准规定了流动金融服务车车辆标识、信息公示、服务设施、服务功能、服务管理、消费者权益保护等基本内容。

本标准适合于青海省内金融机构流动金融服务车的服务提供。

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 32320 银行营业网点服务基本要求

JR/T 0068 网上银行系统信息安全通用规范

GA 38—2021 银行安全防范要求

JR/T 0001—2016 银行卡销售点（POS）终端技术规范

JR/T 0025（所有部分） 中国金融集成电路（IC）卡规范

JR/T 0120（所有部分） 银行卡受理终端安全规范

JR/T 0154—2017 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

流动金融服务车

将银行营业网点的服务功能加载于专用车辆上，用于实现部分和全部营业网点金融业务服务的流动台席。

3.2

客户异议

客户在流动金融服务车体验金融服务过程中对服务人员、产品、服务流程、服务设施等方面提出的不同表达。

4 车辆标识

4.1 基本要求

流动金融服务车车辆标识基本要求包括：

——应悬挂标识牌。

——标识牌以中文为主，特殊情况可加其他语言。

4.2 样式

标识牌重点应突出“流动金融服务车”字样，并注明金融机构名称、行徽、服务电话等信息。各银行业金融机构可参照附录A设计标识牌，在保证标识牌主题风格统一的前提下，可根据标识风格进行适当的调整。

4.3 悬挂要求

标识牌应悬挂在流动金融服务车醒目处，且保持无遮挡、无破损和字迹清晰。

5 信息公示

5.1 基本要求

流动金融服务车信息公示基本要求包括：

- 应明示《金融许可证》《营业执照》等资质证照，涉及变更的应及时更新
- 应在醒目位置张贴业务公告。

5.2 样式

业务公告应包括金融机构名称、行徽、负责人信息、服务项目、收费标准、营业时间、注意事项等内容。

5.3 悬挂要求

业务公告应张贴在醒目处，且保持无遮挡、无破损和字迹清晰。

6 服务设施

6.1 服务环境

流动金融服务车应创造有序、整洁、安全的服务环境，方便客户办理业务，相关要求如下：

- 应保持环境整洁，无安全隐患，保证客户出入通畅；
- 应整齐摆放宣传资料，无污损、无过期，文字通俗易懂，内容合规；
- 应设置合适的业务办理引导；
- 应配备具有安全保卫职责的人员，营业时间内连续在岗，履行职责；
- 应配置保障网络安全设备，确保营业时间内业务数据传输安全。

6.2 硬件设施

流动金融服务车应具备正常营业的硬件设施，相关要求如下：

- 应具备供电系统、空调系统、换气系统等后勤保障功能；
- 应具备多场景摄录监控系统、逃生天窗、报警系统、安防器材等安全保障功能；
- 应具备或部分具备柜员业务系统、自助柜员系统等业务功能；
- 应具备多媒体影音系统宣传功能。

7 服务功能

7.1 概述

流动金融服务车可根据实际情况选配咨询服务、柜面服务、自助服务等多样化服务功能。

7.2 咨询服务

流动金融服务车咨询服务包括回复客户问询，协助客户准备业务办理所需材料，引导客户选择适当的服务渠道，高效满足客户的服务需求，使客户顺利办理业务，相关要求如下：

- 业务服务人员应热情接待客户，主动询问需求；
- 业务服务人员应熟知业务种类、产品特性、办理流程；
- 应提供数量充足的客用单证及常用业务填单模板，或通过免填单系统等辅助手段，辅导和帮助客户做好相关应用。

7.3 柜面服务

流动金融服务车柜面服务人员应向客户提供合规、准确、高效、便利的柜面服务，相关要求如下：

- 柜面服务人员应热情接待客户，熟练受理业务，服务信息告知充分，服务需求解决及时。
- 柜面服务人员操作过程应在被服务客户视线或监控范围内，保存期内的监控录像可随时调阅。监控录像应保存至少 30 天以上。

7.4 自助服务

自助服务是指客户利用车载自助柜员机自助完成的服务。流动金融服务车应重视发挥自助服务对缓解柜面服务压力、提升服务效率的作用。自助服务相关要求如下：

- 应配备功能丰富、方便易用、保护隐私的自助设备；
- 应为客户使用自助设备提供必要的辅助和帮助。

8 服务管理

8.1 服务制度

流动金融服务车应建立科学合理的客户服务管理制度及服务质量考评机制，并定期开展培训学习，确保制度落实，应满足以下要求：

- 规范服务车客户服务流程、岗责要求，明确服务标准；
- 定期组织服务车员工进行制度学习，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；
- 建立科学合理的服务质量考评机制。

8.2 人员服务规范

8.2.1 仪容仪表

流动金融服务车员工应着职业装，以规范的仪容仪表上岗服务，仪容仪表相关要求如下：

- 员工应统一着装，佩戴工号牌上岗，衣着整洁，礼仪规范；
- 员工应友善对待客户，行为文明、举止大方，与客户的沟通亲切友好；
- 司机、安保人员应按规定着装，佩戴相应工作标识，并与流动金融服务车人员有明显区分，服务行为应符合银行营业网点服务规范要求。

8.2.2 服务用语

流动金融服务车员工应坚持文明用语、礼貌待客。员工的服务用语相关要求如下：

- 可根据实际情况提供方言、少数民族语言及手语服务，努力为各类客户创造无障碍沟通环境；
- 与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。

8.2.3 服务纪律

流动金融服务车应有严格的服务纪律和服务规范，要求和约束全员做好文明规范服务，服务纪律相关要求如下：

- 应严格执行各项业务操作规程，按制度规定受理、处理业务；
- 应严格按照对外公示的时间营业，未经上级机构批准，不得中途提前停止营业，如有特殊情况，应事先对客户进行公告；
- 应坚持优先服务客户的原则，营业中员工因故需要离开柜台暂停业务时应以提示牌等方式及时告知客户。

8.2.4 服务效率

流动金融服务车应结合实际，加强引导分流，强化员工技能，全面提升服务效率，应定期对员工进行技能培训，提高员工技能熟练程度，提升服务效率。

9 消费者权益保护

9.1 客户异议处理

流动金融服务车应畅通客户异议受理渠道，明确客户异议处理流程，及时处理客户异议，满足客户合理诉求，并通过认真分析总结客户异议涉及的问题持续改进服务，客户异议处理相关要求如下：

- 应采取有效措施使客户清楚了解异议处理的程序、渠道、方法及预计处理时间；
- 应坚持首问负责制，对客户异议快速响应、及时处理；
- 应在规定的时限内对客户异议进行受理、处理及反馈；
- 应建立并妥善保管客户异议处理的相关资料，严格维护客户的合法权益；
- 应及时进行客户异议分析，持续改进流程及经营管理等方面的不足，不断提高服务水平；
- 客户异议处理的相关资料，规定期限内应妥善保存，超过规定期限的，应妥善销毁。

9.2 权益保障

客户在业务办理过程中，享有法律所规定的各项合法权益，权益保障相关要求如下：

- 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；
- 在销售金融产品或提供金融服务时，应以显著方式披露风险等信息，产品合同应简洁易懂；
- 应完善信息安全保护措施，确保个人金融信息在收集、传输、加工、保存、使用等环节中依法合规、不被泄露；
- 销售金融产品或提供金融服务时，应尊重客户的自主选择权和公平交易权，不得误导销售、强制交易以及搭售非客户选择的产品或服务，不得无故拒绝客户提出的合理业务需求；
- 应提供《客户意见簿》等客户表达意见的渠道。

9.3 服务收费

流动金融服务车应根据监管部门及政府价格管理部门的规定，合理定价、合规收费，相关要求如下：

- 收费应遵循公开、诚信原则，广泛接受社会监督；
- 收费应严格按照监管要求执行统一定价制度，公示收费目录和标准；
- 在为客户提供服务之前，应告知相关服务项目及价格。

9.4 金融知识宣传普及

流动金融服务车应面向消费者群体广泛开展多种形式的金融知识宣传普及，帮助消费者提升金融消费意识和能力，相关要求如下：

- 应积极主动采取多种形式开展金融知识宣传普及活动，增进公众对金融知识的了解，提升公众的金融风险意识，树立科学的金融消费观念；
- 应建立畅通的咨询服务渠道，及时答复客户疑问，为客户全面介绍产品和服务，提高金融客户识别风险和自我保护能力，并形成长效机制。

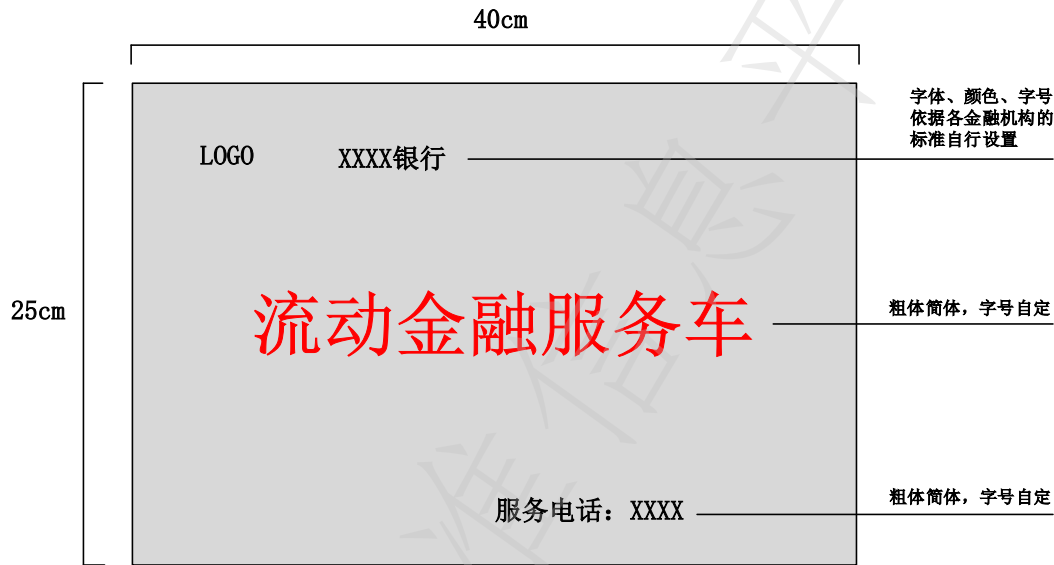
10 应急服务

流动金融服务车应具备应急服务功能，相关要求如下：

- 应建立面向自然灾害及其他特殊情况的应急服务预案；
- 应建立应急预案演练制度，定期组织桌面演练和实战演练。

附录 A
(资料性)
流动金融服务车标识牌样式

本附录给出了流动金融服务车标识牌的样式，如图A.1所示。



图A.1 流动金融服务车标识牌样式

标识牌样式的相关要求如下：

- 标识牌规格：尺寸宽 25cm×高 40cm，材质铝合金，底色拉丝本色；
- 标识牌上区：金融机构 LOGO 图标、名称，位置左靠，字体、颜色、字号依据各金融机构的标准自行设定；
- 标识牌中区：“流动金融服务车”，位置居中，字体宋体 Bold、颜色红色；
- 标识牌下区：“服务电话：XXXX”，位置右靠，字体宋体 Bold、颜色黑色，电话号码为金融机构服务电话；
- 少数民族地区标识牌文字表述由各少数民族语言使用地区主管部门统一翻译并确定。