

T/ZCSFFB

镇江市金融学会标准

T/ZCSFFB 003—2023

镇江市征信人工查询服务标准

Service Specification for Zhenjiang Manual Credit-Enquiry

2023 - 10-25 发布

2023 - 10-25 实施

镇江市金融学会 发布

目 次

1 目的 1

2 范围 1

3 规范性引用文件 1

4 修订机制 1

5 术语和定义 1

 5.1 征信 1

6 查询服务规范 1

 6.1 仪容仪表 1

 6.2 岗前准备 2

 6.3 语言规范 2

 6.4 接待规范 2

 6.5 行为规范 2

 6.6 服务纪律 3

前 言

本文件根据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》的要求起草，参考其他人工征信查询的相关服务工作的规范做法和行业标准，旨在为人民银行征信查询窗口的人工服务工作提供一致的标准和准则。

本标准由镇江市金融学会提出并归口。

本标准起草单位：中国人民银行镇江市分行 镇江市金融学会。

本标准主要起草人：孙雯 马月星 鞠海港 黄智先 狄燕 方媛 杨超。

镇江市征信人工查询服务标准

1 目的

为优化征信查询服务，提升服务形象。

2 范围

本标准规定人民银行镇江市分行提供人工征信查询服务时应遵循的要求。
本标准适用于人民银行镇江市分行征信查询服务窗口。

3 规范性引用文件

《征信业管理条例》（中华人民共和国国务院令631号）
JR/T 0171-2020 《个人金融信息保护技术规范》
《征信业务管理办法》（中国人民银行令〔2021〕第4号）

4 修订机制

本标准将根据金融服务实际发展及主管部门要求的变化开展修订、动态更新、持续完善。如遇相关重要政策、制度出台等情况，本标准也将作相应调整。

5 术语和定义

JR/T 0171-2020 界定的，及下列术语和定义适用于本标准。

5.1 征信

征信就是专业化的、独立的第三方机构为个人或企业建立信用档案，依法采集、客观记录其信用信息，并依法对外提供信用信息服务的一种活动，它为专业化的授信机构提供了信用信息共享的平台。

6 查询服务规范

6.1 仪容仪表

（一）工作时间必须着装整齐，扣好衣扣、袖扣，不得披衣、敞怀、卷裤腿，着装庄重得体，不得穿着奇装异服。

（二）男士不留长发、长须；女士不染夸张的发色，佩戴夸张配饰。

（三）面容、服饰干净整洁。

（四）坐立姿态良好，女士宜化淡妆。

（五）接待客户时宜微笑服务。

6.2 岗前准备

(一) 检查计算机、自助设备等工作设施是否正常运行, 检查人工查询服务所需的用品及设施是否完备、可用, 保证准时对外服务。

(二) 清理工作区域卫生, 如办公桌面、地面、机具等应保持清洁, 办公台面物品摆放整齐有序。

(三) 整理仪容着装, 调整好精神状态, 做好上岗前的一切准备。

6.3 语言规范

(一) 工作时间提倡使用普通话, 做到语言文明、态度谦和, 表达清晰、准确、完整。

(二) 窗口服务时应使用“您好”“请稍等”“请出示××文件”“让您久等了”“谢谢”“再见”等礼貌用语。

(三) 接听电话时应问候“您好”, 然后自报部门或单位, 通话结束时应礼貌道别; 通话时如遇其他咨询, 应示意咨询稍等; 如遇其他来电未能接听, 应在第一时间回拨。

(四) 与服务对象交流时, 语速和音量应适中, 以服务对象能听清楚而又不影响周围人办事为宜; 电话交谈应简明扼要, 避免占线时间过长。

(五) 禁止使用“不知道”, “你去问XX”, “不行, 重填”, “有牌子, 自己看”, “快点, 要下班了”, “已经告诉你了, 还不懂”, “没看我正忙吗”, “有意见找领导去”等服务忌语。

6.4 接待规范

(一) 窗口工作人员应遵循“五个服务”原则——微笑服务、敬语服务、主动服务、周到服务、灵活服务, 让服务对象感到热心、诚心、细心、耐心、顺心。

(二) 接待服务对象时应文明有礼、主动热情、语言亲切, 不得态度生硬、冷淡、烦躁; 尽量减少不必要的手势动作, 不在服务对象面前双手抱胸, 不可用手敲打桌面提醒对方。

(三) 对服务对象提出的问题要耐心倾听, 准确解答, 不怠慢, 不与服务对象争执; 对不熟悉或不属于职责范围内的疑难问题按首问责任制要求, 负责为服务对象做出正确的指引。

(四) 窗口工作人员在办理业务过程中如确因工作需要需接听固定电话或处理其他业务, 应先向服务对象致歉, 请其稍候, 并尽量避免让服务对象长时间等待。

(五) 因办公设备或业务系统出现故障等情况影响业务办理时, 应做好解释说明, 请客户稍候, 并及时报告负责人。

(六) 窗口工作人员不得无故长时间离岗, 如遇服务窗口需要临时关闭, 应放置“暂停服务”窗牌。

(七) 遇到大规模集中查询或机器故障时, 查询窗口可根据实际需要, 通过提供延时查询服务、人工窗口服务、引导至附近查询点等措施, 满足客户查询需要。

6.5 行为规范

(一) 窗口工作人员应自觉遵守业务操作规范和职业道德要求, 忠于职守、遵纪守法、廉洁奉公、不谋私利, 自觉维护人民银行对外良好形象。

(二) 人工查询人员在受理企业和个人信用报告查询事项时, 应对申请资料进行审查, 并当场决定是否受理。

1. 对于申请材料齐全、符合规定的, 应按照相关要求规范操作, 查询反馈信用报告。
2. 对于申请材料缺失或不符合规定的, 应一次性告知查询申请人需要补正的全部材料。
3. 对于不符合受理条件的, 应向查询申请人说明不予受理的原因。

(三) 严禁以下行为:

1. 未经授权查询和先查询、后授权等违规查询。
2. 非法获取、出售、提供或泄露公民个人信息。
3. 擅自下载、打印、保存信用报告。
4. 擅自截屏、拍照保存客户身份信息及信用信息。
5. 授权手续不全、要素缺失、身份证过期等不合规情况。

6. 未在征信查询监控服务平台上传查询授权资料原件的影像件。

6.6 服务纪律

（一）工作时间不擅离职守；严格遵守考勤制度，不迟到、不早退。窗口工作人员因故离开窗口岗位，应严格按照规定履行请销假手续，离岗的，部门应安排熟悉服务内容的相关人员顶岗，以保证正常办理窗口业务。

（二）工作期间，不准打扑克、下棋、玩游戏及其他娱乐活动，不准串岗聊天、大声喧哗，不做与工作无关的事情。

（三）上岗前及工作时间不饮酒或含有酒精的饮料，办公区域严禁吸烟、进食，办公台面不得摆放零食、饮料。