



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 258—2026/ISO/TR 6083:2022

银行产品服务(BPoS)内部描述手册的 最佳实践

Best practices for an internal BPoS handbook

(ISO/TR 6083:2022, IDT)

2026-08-27 发布

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 BPoS 手册的基本内容结构	1
5 BPoS 说明书已列出的关键要素	2
5.1 概述	2
5.2 标识 BPoS 的描述信息	3
5.3 描述 BPoS 的信息	3
5.4 描述 BPoS 凭据的信息	5
5.5 描述 BPoS 金融属性的信息	5
6 BPoS 手册增加的要素	9
6.1 概述	9
6.2 BPoS 手册的版本	10
6.3 BPoS 中涉及的部门和 BPoS 人员的角色	10
6.4 BPoS 涉及的应用系统	11
6.5 BPoS 涉及的法律文件	11
6.6 BPoS 涉及的内部规章制度	12
6.7 文档与表单的格式与范本	12
6.8 收集客户意见和建议的方法	12
参考文献	13

前 言

本文件为报告类指导性技术文件。

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。

本文件等同采用 ISO/TR 6083:2022《银行产品服务(BPoS)内部描述手册的最佳实践》，文件类型由 ISO 的技术报告调整为我国的国家标准化指导性技术文件。

本文件做了下列最小限度的编辑性改动：

- a) 第4章增加了注和示例；
- b) 5.1增加了注；
- c) 5.2.2.2增加了注和示例；
- d) 5.2.2.3增加了示例；
- e) 5.3.2增加了注；
- f) 5.4.2增加了注；
- g) 5.5.1增加了注；
- h) 5.5.2.1增加了注；
- i) 5.5.2.2增加了注；
- j) 5.5.2.3增加了注和示例；
- k) 5.5.2.6增加了示例；
- l) 5.5.2.12增加了注；
- m) 6.3.3增加了注；
- n) 6.5.3增加了注和示例；
- o) 6.8.3增加了示例。

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。

本文件由中国人民银行提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本文件起草单位：中国银行业协会、中国农业银行股份有限公司、中国金融电子化集团有限公司、中国人民银行数字货币研究所、中国工商银行股份有限公司、中国建设银行股份有限公司、交通银行股份有限公司、中国邮政储蓄银行股份有限公司、中信银行股份有限公司、中国光大银行股份有限公司、中国人民银行贵州省分行、中国人民银行江苏省分行、中国人民银行浙江省分行、山西银行股份有限公司、贵阳银行股份有限公司、济宁银行股份有限公司、贵阳农村商业银行股份有限公司。

本文件主要起草人：高峰、赵成刚、仲峻锋、李宽、李海丽、刘晓锋、刘壮业、侯太利、张海燕、李振、吴娟、张明明、王艳辉、施展、殷宇、张鹏、张丽媛、李玥阳、沈澍、戴渝、马小雷、徐艳婷、潘学芳、侯文皓、苗睿捷、周丹、易科、许婷、刘铮、孙坚、郭惠斌、吴思雨、吕晟寅智、刘正君、束雅欣、勾柏俊、杜叙凡。

引 言

GB/T 32319—2025 定义了银行产品服务(BPoS)的概念,即为满足客户的金融需求或与金融相关的需求而由提供商提供给客户的输出。据此,只有对银行的产品属性和服务属性都进行了清晰的描述,才能使客户完整地理解银行产品服务,满足公开银行产品和服务的功能指标和产品的性能指标,高效透明地展现银行产品和服务全貌的要求。

GB/T 32319—2025 仅仅描述了需要面向客户说明的内容,银行(即银行产品服务的提供商)的工作人员当然需要掌握这些内容。但仅仅如此是不够的,银行涉及处理银行产品服务业务的人员(包括销售人员和服务人员),还需要了解以银行视角看的银行产品服务属性,并掌握各种相关的处理手段和流程。

不同的银行有着自己的治理架构和配套的规章制度和标准规范,在当前所有的银行业务都在信息通信系统(ICT 系统)支撑的情况下,即便是功能相同的银行产品服务,也由不同的应用系统支撑。而且,这些治理架构、规章制度和标准规范,尤其是应用系统,会经常变更。处理业务(实际上就是在银行内部运营产品服务)的人员,一般是通过接受各种培训来了解和掌握与产品服务相关的信息,对信息掌握的全面性、完整性和一致性,则难以进行评价,甚至同一银行的不同分支机构,也有不小的差异。在这样的情况下,难免出现客户在不同的分支机构办同样的业务,乃至打电话给客户服务中心由不同的人接听,得到的信息都不一样的情况。

一本组织良好的 BPoS 手册具有结构一致、内容精准、匹配 BPoS、措辞简练和分发到位的特点。

本文件在考虑上述情况的基础上,以 BPoS 为对象,对银行内部人员需要知晓的内容提出一种框架模板的最佳实践。银行治理架构、规章制度、标准规范和应用系统的升级,如果能通过这样的模板统一反映,则既能实现对客户统一的服务,又能降低银行相关工作人员的培训成本,还能降低业务处理的风险,提高客户满意度。

银行产品服务(BPoS)内部描述手册的 最佳实践

1 范围

本文件提供了编写银行产品服务(BPoS)手册的最佳实践。

本文件适用于任何发行和运营 BPoS 的银行产品服务提供商(BPoSP)。

注1: BPoS 手册由产品经理或对本文件中提及的关键要素负责的人员,根据其在 BPoSP 中的角色和职责进行编写。

注2: 本文件对 ISO 21586 中列出的 BPoS 全部关键要素如何向服务银行客户的 BPoSP 员工说明进行了陈述,故无论是否正式引入了 ISO 21586,本文件均有实施的价值。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

应用 application

应用系统 application system

通过计算机收集、保存、处理和展现数据的系统。

注: 一般用“应用”这个术语来指明一个能执行的软件组件,其由一个或多个组件、模块或子系统构成。

[来源:ISO/IEC/IEEE 24765:2017,3.167,有修改]

3.2

BPoS 说明书 BPoS description

由 BPoSP 向 BPoS 的客户提供的说明书。

注: BPoS 说明书按 ISO 21586 编制。

3.3

BPoS 手册 BPoS handbook

向 BPoSP 员工(3.4)提供的信息汇编,用以解释特定 BPoS 的各个方面。

注1: 处理涉及 BPoS 的相关业务实际上就是服务提供方对产品服务的运作过程,该过程能是由应用系统支撑的或是纯手工的。

注2: 手册编写是从 BPoSP 的视角看的。

3.4

BPoSP 员工 BPoSP staff

代表 BPoSP 处理相关 BPoS 的业务,从而为客户提供服务的人员。

4 BPoS 手册的基本内容结构

BPoS 手册的基本结构如下所述。