

ICS 03.060

A11

# Q/131003L

廊坊市广阳舜丰村镇银行营业网点服务企业标准

Q/131003L002—2024

廊坊市广阳舜丰村镇银行营业网点服务

Langfang Guangyang Yufeng Village Bank Business Service

2024-10-10 发布

2024-10-10 实施

廊坊市广阳舜丰村镇银行股份有限公司发布

# 目 次

前言.....	III
1 范围.....	5
2 规范性引用文件.....	5
3 术语和定义.....	6
4 服务要求.....	6
4.1 基本要求.....	6
4.2 服务响应.....	6
4.3 特殊关怀.....	7
4.4 增值服务.....	7
5 创新服务及前瞻.....	9
5.1 智能服务.....	9
5.2 创新服务.....	9
6 实施保障.....	10
6.1 制度保障.....	10
6.2 组织保障.....	10

6.3 技术保障.....	10
6.4 宣传保障.....	11
7 普惠金融.....	12
7.1 普惠金融产品和服务.....	12
7.2 普惠金融基础设施.....	12
8 服务管理.....	13
8.1 服务规范.....	13
8.2 服务效率.....	14
9 消费者权益保护.....	14
9.1 客户异议处理.....	14
9.2 权益保障.....	15
10 罚则.....	16
11 附则.....	16

## 前 言

本标准根据GB/32320-2015银行营业网点服务基本要求起草制定。

本标准由廊坊市广阳舜丰村镇银行股份有限公司提出。

本标准起草单位：廊坊市广阳舜丰村镇银行股份有限公司。

本标准主要起草人：综合部

# 广阳舜丰村镇银行营业网点服务规范细则

## 1 范围

本标准规定了银行营业网点服务要求、创新及前瞻、实施保障、普惠金融等基本内容。

本标准适用于固定银行营业网点的服务提供，对于社区银行、离行式自助银行等创新型网点，可部分参照本标准中关于硬件设施配置的相关要求。

标准解读：

▲该标准规定了银行营业网点服务要求、创新及前瞻、实施保障、普惠金融等基本内容。

以消费者期望和要求为出发点，以制定与我国国情和老百姓普遍期望相协调、全国统一的有质量的标准为目标，重在规范影响消费者感知和体验的服务环境、服务功能、服务管理等方面内容。

标准的社会效益：

▲营业网点是银行为了有效而便利地满足客户对金融产品和服务的实际需求和潜在需求而设立的营销机构和服务窗口。

新标准为统一我国银行营业网点的基本服务要求，保障人民群众享有基本的金融服务而制定，解决部分网点基础设施落后、建设与服务标准缺失、农村网点服务落后、服务质量不高等问题。

▲服务制度：银行营业网点应建立健全科学合理的客户服务管理制度及服务质量考评机制，并定期开展主题活动和培训学习，确保制度落实。

▲服务规划：银行营业网点员工应着职业装，以规范的仪容仪表上岗服务。银行营业网点员工应坚持文明用语，礼貌待客。银行营业网点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。

▲服务效率：银行营业网点应结合实际，加强引导分流，强化员工技能，全面提升网点服务效率。

▲客户异议处理：银行营业网点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。

▲权益保障：客户在业务办理过程中，享有法律所规范的各项合法权益。

▲金融知识宣传普及：银行营业网点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。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。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/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》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 银行营业网点 bank branches

由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》、面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。

### 3.2 客户异议 customer dissent

客户在银行营业网点体验金融服务过程中对银行服务人员、银行产品、银行服务流程、银行服务设施等方面提出的不同表达。

## 4 服务要求

### 4.1 基本要求

旨在规范营业网点从客户进入到办完业务离开过程中与客户接触关键环节的服务标准,以改进客户在营业网点的服务体验。

### 4.2 服务响应

银行营业网点应根据实际情况对客户 provide 相关服务响应,相关要求如下:

——当客户所办业务需排队等候时,应提示和指引客户在叫号机取号,并引导到休息区等待。当客户较多且排队等候时间超过 20 分钟时,应进行再次分流和引导,提醒新到客户办理业务可能需要较长时间。网点应根据情况采取措施,有效缓解排队状况;

——加强对自助机具的维护和管理,实行限时保修和限时维护制度。自助设备出现故障时,要有“暂停服务”等明显标识,必要时适当隔离,并及时通知相关部门排除故障,尽快恢复正常;

——对本行负有责任的投诉事件,要积极稳妥地为客户提供必要的补救性措施,避免“只解释、不解决”。客户投诉应在当日内解决和处理,当日不能解答和处理的,应与客户约期,约期一般不超过三个工作日,在与客户约定期限内答复。

### 4.3 特殊关怀

银行营业网点应对特殊人群提供相应的关怀和服务，相关要求如下：

——应设置满足要求的无障碍设施或服务，宜设置无障碍通道，为特殊群体客户进出网点提供便利；

——对老、弱、病、残、孕及军人等特殊客户，要主动提供帮助，防止其在营业网点发生摔、滑、被门夹等意外事件；客户离开时，应由大堂服务人员将客户送至门外。

#### 4.4 增值服务

银行营业网点应提供金融宣传教育、流程创新服务、便民设施服务等增值服务，相关要求如下：

##### 4.4.1 金融知识宣传普及

银行营业网点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。

##### 4.4.2 服务流程创新

——在条件允许情况下，安排绿色通道或增开临时柜台，为办理紧急业务的客户优先办理；

——建立客流量统计分析制度和排班代岗制度，科学预测营业网点客流，合理安排窗口设置、劳动结合，竭力缩短客户排队等候时间。

#### 4.4.3 环境设施

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

- 应保持环境整洁，无安全隐患、无卫生死角、无杂物摆放，保证客户出入通畅；
- 设置的电子显示屏、宣传橱窗等，应保持整洁，宣传内容准确严谨、更新及时，营业时间正常显示、播放；
- 宜为客户提供机动车和非机动车位或相应功能的服务；
- 应设置满足要求的无障碍设施或服务，宜设置无障碍通道，为特殊群体客户进出网点提供便利；
- 宜设置卫生间等设施方便排队等候的客户；
- 应配置必要的安全提示或相同功能的设施，如“小心台阶”“带好随身物品”等；
- 应安置监控设施，监控内外部关键区域，监控录像应定期保存；
- 应提供座椅、书写工具等必要的便民服务设施；
- 应配置供客户使用的具备防伪功能的点验钞机，点验钞机应设置于监控系统范围内，无遮挡；
- 提供的自助服务设备应使用便利，并根据摆放位置应有防窥和应急联络措施，宜有遮阳、免淋措施；
- 应设置柜台间隔断、一米线等相同功能的设施或提示，保护客户信息安全；
- 呼叫系统、视频播放设备以及柜面窗口的语音对讲装置等应工作正常，播放音量适中；
- 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。

## 5 创新及前瞻

## 5.1 智能服务

银行营业网点智能服务是指网点通过智能设备的组合及网络技术应用，客户自助办理为主、网点服务人员现场或远程服务为辅的金融服务模式。银行营业网点可根据实际情况选配智能排队叫号服务、电子预填单服务、触屏营销设备等多样化服务功能，优化等待和业务办理流程。智能服务相关要求如下：

——当客户所办业务需排队等候时，应提示和引导客户在叫号机取号，引导客户有序排队；

——在客户等候时，要通过电子显示屏，开展简单营销、宣传业务知识、组织互动等多种方式，将客户等待时间变为我行营销时间，有效缩短客户等候心理感知时间；

——智能服务应通过互联网金融服务的广泛应用，新技术新设备的多样组合，扩充金融产品搭配的自由性，为客户提供多样、体贴的服务体验，满足客户个性化的金融服务需求；

——智能服务应本着体验优先原则，通过基于创新性的持续优化业务流程、调整布局分区及流程设计，全面增强网点服务效能，提升业务处理效率和客户体验；

——通过网络技术提供服务的，其安全性应满足 JR/T 0068 的要求；

——开展智能服务的网点应尊重客户的使用意愿，主动辅导、因势利导地推动应用。

## 5.2 创新服务

——加大基础设施建设，提升网点私密性、舒适性和安全性。加大技术资源投入，深化大数据运用，并根据对客户需求和行为的分析以及对客户群体的细分来设计产品和服务，最终通过适当的渠道把适当的产品提供给适当的客户，不断提升客户服务水平。

——简化填单，从凭证源头优化流程，重新设计凭证体系，减少客户重复填单、网点人员重复录入；

——细分客户结构，细化服务流程，为不同类型的客户提供不同特点的服务，提高服务的针对性和工作效率。

## 6 实施保障

银行营业网点应建立相关制度保障、组织保障、技术保障、宣传保障要求。

### 6.1 制度保障

银行营业网点应建立健全科学合理的客户服务管理制度及服务质量考评机制，并定期开展主题活动和培训学习，确保制度落实，相关要求如下：

——应规范网点客户服务流程、岗责要求，明确服务标准；

——应定期组织网点员工进行制度学习，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；

——应建立科学合理的网点服务质量考评机制。

——营业网点应加强服务质量外部监测，开展客户满意度调查，不断提升客户满意度；

——营业网点要畅通客户意见反映渠道，规范客户评价簿、意见建议箱、客户监督电话等的使用和管理，充分发挥客户的监督作用。

——健全网点全员学习培训制度，定期制定学习培训计划，定期开展员工业务知识、服务技能等专项培训；

——营业网点要建立严明的奖惩机制，加大奖惩力度，对业务服务表现优秀的员工进行表彰，对出现业务差错、服务违规行为的员工按制度进行惩罚。

## 6.2 组织保障

——适应总行作为经营主体参与市场竞争的需要，建立层级合理、职责清晰、运作高效、执行有力的组织机构体系，强化经营职能，提高总行的决策、风险控制、市场营销和规范化服务管理水平；

——机构设置遵循以下原则：追随市场、保障有力、职责明晰、运转高效；

——机构设置的主要任务：按照总行职能转变和推行事业部制的要求，对部门职责和业务流程进行梳理和整合，根据业务功能确定基本框架，明晰岗位设置，逐步实现机构设置扁平化；

## 6.3 技术保障

——加大基础设施建设，加快推进自助银行建设，并配备员工现场指导；

——引入智能互动桌面、可视化金融超市、电子橱窗等智慧银行元素，强化与客户互动性体验；

——深化大数据运用，通过电子渠道之间、电子渠道与物理渠道之间的互联互通和信息共享，完整、实时地收集所有渠道的客户信息和业务数据，并根据对客户需求和行为的分析以及对客户群体的细分来设计产品和服务；

## 6.4 宣传保障

银行营业网点应按照要求保障宣传活动安全有序召开，相关要求如下：

——面向公众，深入基层，深入分析公众金融知识需求，在广泛运用大众媒体、网络、短信开展广覆盖、大纵深宣传普及的同时，根据消费者不同层次需求，有针对性对重点群体进行普及宣传；

——协调配合、积极参与监管部门组织领导的各类宣传活动。提供必要的人力、物力支持，做好活动期间的宣传教育、舆情监测、安全保障等相关工作；

——为保证宣传效果，在宣传活动结束后，应组织人员进行总结，发掘亮点和好的做法，持续开展宣传活动，将宣教活动常态化、系统化；

——宣传活动期间，在舆情应对、安全保障等方面应制定应急预案，并针对热点领域、公众投诉多的问题制定统一的咨询、解释口径，确保活动安全有序开展；

——领导小组应加强对宣传服务活动开展情况的督促检查，确保宣传教育取得实效，防止形式主义和走过场的现象发生。

## **7 普惠金融**

### **7.1 普惠金融产品和服务**

银行营业网点应适时推出普惠金融产品，切实加强服务品质，相关要求如下：

——运用新型信息技术手段，拓展银行服务渠道，通过互联网、大数据等金融科技手段，提供线上信贷服务，提升服务质量和效率；

——开展贷款业务创新，推出多样化普惠金融产品，缓解小微企业融资难题；

### **7.2 普惠金融基础设施**

——自助设备要按照安全保卫要求配备视频监控、报警系统等安全防范措施

——应建立常态监控、巡查、维护机制，保障机具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；

——24小时运营的自助设备应有响应及时的应急呼叫装置，宜设置安全舱或相当功能的设施保护客户隐私及安全。

## 8 服务管理

### 8.1 服务规范

#### 8.1.1 仪容仪表

银行营业网点员工应着职业装，以规范的仪容仪表上岗服务。仪容仪表相关要求如下：

——网点员工应统一着装，佩戴工号牌上岗；衣着整洁，礼仪规范；

——网点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；

——驻点非银行工作人员应按规定着装，佩戴相应工作标识，并与银行营业网点人员有明显区分，服务行为应符合网点服务规范要求。

#### 8.1.2 服务用语

银行营业网点员工应坚持文明用语，礼貌待客。服务用语相关要求如下：

——应提倡网点员工使用普通话，必要时可提供方言、英语及手语服务，努力为各类客户创造无障碍沟通环境；

——网点员工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。

#### 8.1.3 服务纪律

银行营业网点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，不得中途或提前停止营业，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，妥善引导客户到其他柜台办理业务。

## 8.2 服务效率

银行营业网点应结合实际，加强引导分流，强化员工技能，全面提升网点服务效率，相关要求如下：

- 应灵活排班，设置弹性柜台或服务窗口，根据业务流量合理调配网点资源；
- 应定期对网点员工进行技能培训，提高员工技能熟练程度，提升服务效率；
- 宜对客户进行客流高低峰时段的提示，方便客户灵活选择办理业务的时段；
- 宜通过主动识别、引导分流客户，提高柜面业务办理效率，减少客户等待时间

## 9 消费者权益保护

### 9.1 客户异议处理

银行营业网点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；
  - 应安排专人管理客户异议处理工作；
  - 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，不断提高网点服务水平；
- 客户异议处理的相关资料，规定期限内应妥善保管，以备查阅，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：

- 网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；
- 网点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；
- 网点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；
- 网点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，不得无故拒绝客户提出的合理业务需求；
- 网点应提供《客户意见簿》等客户表达意见的渠道。

### 9.3 服务收费

银行营业网点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：

- 网点收费应遵循公开、诚信原则，广泛接受社会监督；
- 网点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；
- 网点在为客户提供服务之前，应告知相关服务项目及价格。

## 10 罚 则

总行对各支行规范服务管理细则执行情况，采取现场检查和调取监控录像抽查等方式进行检查，对于检查中发现违反本服务规范的支行将进行以下处理：

- （一）对于营业网点未按营业网点形象规范执行，对支行主管业务行长处以每人次100元罚款。
- （二）对于未按员工仪表规范要求执行的员工，对支行主管业务行长处以每人次100元罚款。
- （三）对于未按要求进行营业前期准备的支行，对支行主管业务行长处以每次100元罚款。
- （四）对于违反规范要求办理业务的行为，对支行主管业务行长处以200元罚款。
- （五）对于未按照规范要求解答客户咨询和使用规范文明用语的行为，对支行主管业务行长处以100元罚款。
- （六）对于违反本服务规范中其他要求的行为，对支行行长处以100元罚款。
- （七）因服务态度恶劣，被客户投诉到总行或被新闻媒体曝光的，对责任人和所在单位进行全行通报批评，并视情节给予责任人100元以上及支行主管业务行长300元以上罚款。

## 11 附 则

各支行应依据本细则，制定内部营业人员服务考核实施办法，做好内部服务监督、评比、考核工作。