



CS 03.060
A11

Q/GXGB

广西农村信用社企业标准

Q/GXNX 001—2019

广西农村信用社营业网点服务规范

GUANGXI RURAL CREDIT UNION

Service Specification of Bank Business Network

2019 - 07 - 22 发布

2020 - 07 - 01 实施

广西壮族自治区农村信用社联合社
发布



目 次

前 言.....	1
广西农村信用社银行营业网点服务规范.....	2
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语及定义.....	2
3.1 银行营业网点 bank branches.....	2
3.2 排队等候时间 waiting time in line.....	2
3.3 自助设备 self-service equipment.....	2
3.4 自助设备故障 self-service equipment failure.....	2
3.5 自助设备故障处理时间 self-service equipment failure troubleshooting time.....	2
3.6 客户异议 customer dissent.....	3
3.7 客户投诉 coustmer complaints.....	3
3.8 客户投诉处理时限 coustmer complaints processing time limit.....	3
3.9 客户满意度 costomer satisfaction.....	3
3.10 业务差错 business error.....	3
4 服务要求.....	3
4.1 总要求.....	3
4.2 服务场所规范.....	3
4.3 服务功能.....	5
4.4 网点信息管理.....	7
4.5 服务资讯发布与产品营销宣传.....	7
4.6 柜面服务与效率.....	7
4.7 大堂服务管理.....	9
4.8 员工管理.....	10
4.9 客户投诉处理机制.....	11
5 客户满意度.....	11
5.1 客户满意度收集.....	12
5.2 客户满意度分析.....	12
5.3 客户满意度改进.....	12
6 业务差错率管理.....	12
6.1 业务差错统计.....	12
6.2 业务差错分析.....	12
6.3 业务差错处置.....	12
6.4 业务差错改进.....	12
7 岗位规范.....	12
8 服务制度.....	14
8.1 制度建设.....	14
8.2 制度执行.....	14



9 服务文化.....	15
9.1 服务文化建设	15
9.2 员工关爱	15
10 经营业绩.....	16
11 社会责任.....	16
11.1 公众教育	16
11.2 社会责任履行	16
12 实施要求	17
12.1 宣传	17
12.2 培训	17
12.3 监督检查	17

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月23日 20点14分

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月23日 20点14分



前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由广西壮族自治区农村信用社联合社提出并归口。
本标准起草单位：广西壮族自治区农村信用社联合社。

公开
企业标准信息公共服务平台
2019年07月23日 20点14分

公开
企业标准信息公共服务平台
2019年07月23日 20点14分



广西农村信用社营业网点服务规范

1 范围

本标准规定了本行营业网点向客户提供服务时，在安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性等两项国家标准（GB/T 32320《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318《银行营业网点服务评价准则》）要求的基础上应满足的服务规范要求。

本标准适用于本行所有银行营业网点。

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 银行营业网点服务基本要求

GB/T 32318 银行营业网点服务评价准则

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

银行营业网点 bank branches

由银行监管部门颁发《金融许可证》和市场监管部门颁发《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

排队等候时间 waiting time in line

所有进入银行营业网点办理非自助业务的客户从取号到叫号的等候时间。

3.3

自助设备 self-service equipment

具有取款或存、取款功能的自动取款机（ATM）、存动取款一体机（CRS）、自助发卡机及支持现金功能的智能柜台等设备

3.4

自助设备故障 self-service equipment failure

自助设备故障是指因网络故障、机械故障或缺钞等造成设备不能对外提供服务的情况，设备加钞、加纸期间造成的设备暂停运行不计入自助设备故障。

3.5

自助设备故障处理时间 self-service equipment failure troubleshooting time



银行营业网点自助设备故障起始时间至故障排除恢复正常的时长。

3.6

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。

3.7

客户投诉 customer complaints

客户在对营业网点提供的产品或服务不满意，并提出诉求的行为。

3.8

客户投诉处理时限 customer complaints processing time limit

客户投诉从投诉之日起至解决完成投诉问题的时长要求(即从录入投诉管理系统至投诉管理系统关闭的时间要求)。

3.9

客户满意度 customer satisfaction

客户对营业网点服务期望值与实际体验的匹配程度。

3.10

业务差错 business error

制定事后监督对柜台业务监督的内容、标准、流程等制度，明确柜员业务差错统计、分析、处置、整改的机制。借助事后监督系统的业务数据和相关资料，集中对重要业务交易处理及其核算的依据、结果、过程的记录进行连续性监测、稽查和核实，确认业务差错，揭示风险事项，跟踪监督问题整改，形成监督报告。

4 服务要求

4.1 总要求

更亲、更近、更周到，主动走近客户，体现广西农村信用社想客户所想、急客户所急、提供更便捷、优质、周到的服务。

4.2 服务场所规范

4.2.1 营业网点室外环境维护

营业厅外部设置醒目的门楣标牌，形象标识制作规范统一，保持清洁、无污渍、无破损。

营业厅外部设置醒目的机构名称牌、营业时间牌、外币兑换标识，制作规范统一，保持清洁，无污渍、无破损，中英文对照；其中营业时间牌区分工作日和节假日、对公业务和对私业务。

对外设置电子显示屏或宣传橱窗，营业时间正常显示且播放时间、形式、内容符合法律法规及监管规定，无过期宣传内容。



营业厅外部管辖区域内环境整洁，无安全隐患、无卫生死角、无杂物摆放，网点外墙、门窗、台阶、地面无损毁，无乱喷涂，无乱张贴，无污渍。

为客户提供机动车停车位，结合网点实际情况设置非机动车专用停车区域或无障碍停车位；标识醒目，门前车辆停放有序。其中：无障碍停车位的停车位长度不低于 6.0M，宽度不低于 2.5M+1.2M（1.2M 是轮椅通道的宽度）；轮椅坡道净宽度不小于 1.2M，坡度不大于 1：12，长度超过 9M 的中间设有休息平台，坡道两侧设有双层扶手，扶手高度上层 900mm，下层 700mm。

营业厅外设置无障碍通道等相当功能服务设施，并公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，无安全隐患，通行顺畅，便于使用、体验舒适；无障碍通道坡度小于 30 度；求助电话或呼叫按钮响应及时。无障碍设施覆盖率不低于 15% 的营业网点，其中百佳、千佳、星级网点必须设置。

4.2.2 营业网点室内环境维护

营业厅内环境干净整洁，室内各区域温度适宜、空气清新、光线明亮，合理摆放绿色植物、花卉，常绿常新，无刺伤危险，视线范围内无乱张贴现象，无杂物摆放，无灰尘、污渍、损毁。

营业厅内外设营业时间内各区域呼叫系统及音、视频系统播放音量适中，无嘈杂现象。设置必要的免责提示标识或图标，制作统一规范，在恰当位置醒目提示，且具人性化。

营业厅内各类物品定位管理，设备机具布线安全、隐蔽、整齐，无安全隐患。

4.2.3 便民设施

营业厅内配备 6 种（含）以上常用便民服务设施（便民伞、老花眼镜、碎纸机、饮水机、便民药箱、充电器、计算器、点钞机、擦鞋机、婴儿椅、轮椅、充气筒等），放置适当，摆放有序，方便使用，保持整洁，无安全隐患。

客户等候区配备数量充足（根据场地的大小至少要有 12 个等候位）、整齐干净、舒适宜用的客户等候休息椅，进出通道畅通，并明示爱心专席或区域（2 至 4 位爱心专席），爱心专席要有明确规范的标识。

便民雨伞摆放明显，便于客户使用且摆放整齐，伞架无积尘，雨伞架为 10 个伞位的放置雨伞不得少于 6 把，做到及时补充与更新。

在网点相对隐秘处配备供客户使用的点验钞机，正常使用，且摆放在录像监控范围内，点钞全过程清晰可查。

设置排队叫号机或相当设施，运行正常，实现身份识别。

配备便于客户使用的饮水设施、一次性饮水用具，干净卫生，数量充足（一次性杯子有三分之二以上）；加热饮水设施标注“小心烫伤”提示标识。

设置碎纸设备（标注安全提示）或废弃凭条回收箱（盒、筒），及时清理，方便客户使用），保护客户信息安全。

在营业厅内为客户提供无线上网（WiFi）服务，标识醒目，操作便捷，风险提示及客户私密保护措施到位。

适当位置公示本网点业务联系（消费者权益保护）电话号码；以公告栏公示或客户提示卡等方式，提示周边区域本行或他行其他营业网点的地址和联系电话。



向客户提供常办业务简介、风险提示等，内容包括所需证件、办理渠道、流程和范围等必要手续提示。

4.2.4 环境设置

营业网点必须在客户可视范围内对外公示营业执照及金融许可证。

现金、非现金服务区、贵宾服务区各设置数量充足、满足业务需要的营业窗口，并设置弹性服务窗口；未使用的窗口，设置遮挡帘设置快速业务办理营业窗口（通道）、爱心、军人优先窗口，标识醒目、便于引导。

营业窗口、柜台之间设置遮挡板、一米线等相当功能设施，形成相对独立的客户办理业务区域。

营业窗口玻璃干净整洁，通透明亮，无污渍、无乱张贴；整合相关提示牌摆放，可公示、发布信息资讯。

营业窗口、柜员工作台面机具布线安全、隐蔽、整齐；各类物品定位管理，客户视线范围内无私人物品。

营业窗口配备客户座椅，客户使用体验舒适。营业窗口语音对讲装置工作正常，通话音量适中，柜员点钞机显示清晰、无遮挡。

设置填单台及电子填单设备，客户使用体验舒适，并设置常用业务填单模板，空白凭条齐全，业务用途明确摆放有序，数量达到储存单格的 1/3 以上，便于取用。

营业厅内明显位置摆放中英文对照的客户意见簿，格式规范，页码连续。

营业厅明显位置设置便于客户使用的免拨直通客服电话，标识醒目，明示操作流程图。

营业厅水、电、气、火等方面无使用安全隐患，配备灭火器等消防设施，符合消防要求。

4.3 服务功能

4.3.1 服务功能分区

营业厅实现分区服务，包括咨询引导、客户等候、现金、非现金（个人、对公或信贷业务服务）、电子银行服务、自助服务、贵宾服务（理财区或理财室）、公众教育等相当功能的服务区，且分区合理。

设置功能分区引导牌或平面分布图，制作规范统一，标识明显，指示方位、名称、功能与各区域相对应，且各区域位置明确。非对外营业区域有明显标识，办公楼与营业区共享大厅的，与办公区互通处有明显提示。

4.3.2 业务功能

营业网点可受理人民币存款、取款、汇款、贷款等业务。可受理存单、存折、借记卡、IC 卡（芯片卡）等业务。可受理理财、保险、代收代付等业务。可受理网上银行、电话银行、手机银行等电子银行业务。

4.3.3 贵宾服务区管理

贵宾（理财）服务区分区合理、功能齐全，设有贵宾客户专属通道，大堂经理（或客户经理）接待引导，温馨舒适格调优雅，配备至少 2 种饮品，并主动询问客户饮品需求客户体验良好。



客户私密保护措施到位，服务区设置现金服务窗口，且实现独立、封闭、遮挡操作，有效保护客户隐私。

4.3.4 理财管理

客户（理财）经理上岗，持有行业或系统内认证的个人理财上岗资格证书，并在显著位置公示。客户（理财）经理及时迎接客户，主动问候明示身份、使用尊称。

客户（理财）经理业务熟练，熟悉本行理财产品，并可通过电子屏显设备等辅助手段，准确熟练向客户介绍。

客户（理财）经理主动问询客户需求，耐心了解客户理财经历、风险偏好等，对客户的疑问，能用浅显易懂的语言给出专业的回答。按照客户风险承受能力推荐相应的产品，充分告知客户权益，无诋毁、贬低同业现象无误导、诱导客户现象，严禁私售产品。

合规诚信销售产品，产品销售实行“双录”制，符合监管要求，将风险提示放在首位，进行必要的风险揭示，语言通俗易懂。客户表达购买意向时，客户（理财）经理按规定对客户进行必要、客观、真实的风险评估测试，并得到客户本人书面确认，充分尊重客户的知情权、选择权。

客户（理财）经理熟悉所有负责贵宾客户群体的基本情况定期联系客户提供专属服务推荐本行金融产品，不定期组织举办针对贵宾客户的专题活动。

4.3.5 自助服务

电子银行服务区及贵宾服务区为客户提供网上银行、手机银行等服务设施，相关风险提示及客户私密保护措施到位为客户提供多渠道预约预处理、自助开销户、自助理财等智能化服务功能。为客户提供移动金融、微信银行、电商平台、社交营销等至少一种互联网金融服务

自助服务区及与营业厅内部连通，实现 24 小时服务，外部标识醒目、规范、清洁，中英文对照。

自助服务区配备 3 台（含）以上具备存取款功能的自助机具（其中至少有一台为存取款一体机），1 台（含）以上具有缴费、补登折、打印发票、自动发卡等至少一种功能的自助机具，摆放合理。具有存取款功能的自助机具可受理卡业务，显示屏或机具上规范明示受理卡的标识，并有中英文显示界面或双语操作提示。

自助服务区设置便于客户使用的免拨直通客服电话，标识醒目，明示操作流程图。客户进入自助服务区或使用自助机具时，通过屏显、语音适时进行安全、免责及风险等提示。

自助服务区设置一米线，各机具之间设置遮挡板，或设置封闭、客户独立使用的安全仓及安全区域，设置在录像监控范围内，且客户进入自助服务区、使用自助机具等均在监控范围内。（自助服务区内每台具备存款、取款、转账功能的自助机具都设置业务应急呼叫装置（按钮），位置合理，标识醒目，响应及时。

自助机具完好率达到 100%；不能供客户使用时设置暂停服务或相应提示标识并及时排除故障。有必要的监测设施与手段，确保加装钞及时、响应客户应急需求（吞卡、钞）及时。

自助设备出现缺纸、吞卡等不影响机器设备正常对外服务的故障，营业网点应在下一个盘库周期及时补充设备打印纸、流水纸，拿取客户吞卡。如接到客户吞卡投诉后最迟不得超过次日将吞没卡取出。



营业网点应至少每周对自助服务区内自助设备进行清钞盘库，如因自助设备因缺钞造成部分功能暂停对外服务或发生客户错账投诉时，营业网点应在下一个工作日及时进行自助设备清钞盘库处理。原则上客户错账应在 14 个工作日内处理完毕。

自助设备发生机械故障、网络故障等造成设备完全无法对外服务时，营业网点自助设备管理员负责简单故障的诊断和处理，对于自身不能解决的设备故障，应立即联系技术维护人员及时进行处理。自助设备故障应在 8 小时内处理完毕，原则上不超过 24 小时。超过 24 小时未能处理完毕的，应向上级分管部门报备。

4.4 网点信息管理

4.4.1 服务价格公示

营业厅、贵宾（理财）服务区及自助服务区显著位置通过公告栏或电子屏显向客户公示本区域常用服务价格及免费服务项目表，标识醒目、中英文对照、字体清晰，电子屏显滚动播放，翻页及时，便于查阅。

营业厅内显著位置摆放本系统全部服务价格目录册，包括对私服务、对公服务、收费项目、免费项目，及时更新，服务价格变动信息，明确生效日期，客户查阅方便。

办理收费业务时，工作人员提前告知客户服务项目和收费标准，充分尊重客户知情权；实际收取的服务价格与公告情况相符。客户明确表示不接受相关服务价格的，不得强制客户接受服务，充分尊重客户选择权。

4.5 服务资讯发布与产品营销宣传

电子屏公示或电子自助查询系统、行情分析系统查询等形式，向客户提供本、外币存贷款利率、外汇牌价、基金净值、贵金属等信息，电子屏播放与银行业务有关的信息资讯或时事、财经新闻，设备运行正常、滚动翻页及时。

公众教育、贵宾服务（理财区、室）等服务区域，利用公告栏、柜员告知、电子自助查询系统等方式进行明显的投资、理财业务风险提示，标识醒目。

营业厅内宣传资料摆放充足、整齐，无卷边翘角现象，依次摆放，展示有序，产品宣传内容符合有关规定，无摆放赠送物品，无诋毁、贬低同业、误导客户现象，更新及时，明示清晰。

柜面客户窗口的左侧可放置营销台卡（牌），及时对产品、理财、最新活动进行营销与宣传。

4.6 柜面服务与效率

4.6.1 柜面服务

柜员应按照业务操作规范进行业务办理，业务办理过程中必须坚持存款取款一样主动，生人熟人一样热情，大额小额一样欢迎，忙时闲时一样耐心，表扬批评一样诚恳。对下班前办理业务的客户，不拒办不烦躁，认真受理。

柜员业务办理中，要语句清晰，音量适中，语言文雅、礼貌，坚持使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”十字文明用语，要规范使用服务用语，禁止使用服务禁语，了解到客户姓氏后，使用尊称。

柜员业务办理过程要遵循举手招迎、来有迎声、请客入座、核对票号、征询客户、首末次双手递接、尊称姓氏、接物致谢、唱收唱付、接一安二、签字指引、简洁营销、暂离致歉、知会客户、二次征询、送别客户、关注客户、重新叫号的服务流程。



——举手招迎：叫号以后，柜员行举手礼迎接，示意并迎接客户前来本窗办理业务，做到微笑示意，热情接待，主动问候。当客户在柜台前徘徊犹豫时，要主动热情询问，并留意客户手中的凭证，得到确切答复后再作具体引导。

——来有迎声：柜员态度亲切自然，友善真诚，大方得体，用语规范，与客户目光交流，传递服务热情，并向客户真诚致意：“您好！”。

——请客入座：“您请坐”，并配以规范的直臂式手势指引。

——核对票号：“请出示您的小票”。核对排队号码并回收，避免错号引发纠纷或业务差错。

——征询客户：“请问您办理什么业务？”了解客户需求。

——首末次双手递接：办理业务过程中，坚持首末次均双手递接客户物品，表示尊重。

——尊称姓氏：了解客户信息后，业务办理过程中的互动环节，都要尊称客户姓氏。

——接物致谢：需要客户配合完成的凭证签字等环节完成之后，员工（接受凭证时）都要说“谢谢”。

——唱收唱付：办理现金业务时柜员及时提醒客户清点核对，提示客户注意人身财产安全，注重语言私密性（点钞确认）凡清点客户现金（收款或付款），都必须示意客户关注点钞机显示屏信息：“现在过钞，请您关注显示屏”，并配以规范的手势，指向显示屏。

——接一安二：办理业务过程中，如果有其他客户前来，热情告知：“请您稍等”或“请您向大堂经理咨询一下”等等，如果其他客户从柜口经过或打招呼，只要有目光接触，均需点头微笑示意。

——签字指引：需要客户签字时柜员主动提示客户核对单据上的交易信息，并对签字位置予以必要提示，语言加手势：“请您核对后，在这里签名。”手势明确指向客户签名的位置。

——简洁营销：在远程授权或业务等待的间隙，简要介绍最新的产品信息，“这是我社最新的理财产品信息，请您关注一下”。发现客户有兴趣，在征得客户同意后，推荐给大堂经理或理财经理深度营销。

——暂离致歉：办理业务过程中需要短暂离开时，如需客户等候，柜员主动知会客户并说明原因，回到工作岗位后，向客户的耐心等待致谢，向客户示意：“对不起，请您稍等”。短暂离开归位后，对客户理解配合表示感谢：“谢谢，让您久等了”。同时，在柜员临时离柜明示暂停服务温馨提示。

——知会客户：办理业务过程中如需复核、授权、现金调拨等内部操作行为，相关人员应知会客户

——二次征询：该笔业务即将结束，询问客户的其他需求：“请问您还有其他业务需要办理吗？”

——送别客户：业务办理完毕后，柜员主动询问客户是否还有其他业务需求，并提示客户带齐各类物品，向客户礼貌告别。表示感谢：“谢谢”，双手递出客户的折、卡、现金等，热情提示并送别：“请您带好随身物品，注意安全，再见！”

——关注客户：当忙于手中的内部工作，未及时发现客户时，首先要向客户道歉，然后本着“先外后内”的原则，立即停下手中的工作，为客户办理业务。

——重新叫号：快速整理柜面，重新叫号，行举手礼，迎接下一位客户。

4.6.2 服务效率

优化整合操作流程，提高业务办理效率；建立弹性服务制度，在客户高峰期实行弹性排班。柜员办理业务熟练、准确、快捷、高效。以公告栏公示或客户提示卡等方式，提示本网点业务办理高、低峰时段信息。无因客户排长队而投诉的现象。加强快速业务办理窗口的管理，保持快速窗口的畅通。营业厅各岗位建立联动响应服务机制，通过配置呼叫设备、使用管理手语等方式，实现各服务环节的互动交流、联动协作服务。

仔细聆听，把握意图。办理业务要准确了解客户的用意，以得到客户确认。当客户表达不清楚时，应委婉地请求客户重复表达意图。客户犹豫不定时，主动介绍业务品种，宣传办理流程。确定已准确了解客户的意图后，迅速进行业务处理。

解答咨询，耐心细致。解答客户询问，态度耐心诚恳，语言通俗易懂，表达清晰准确。遇到自己不熟悉的问题时，不能推诿、搪塞，要主动向同事请教，或立即咨询相关部门，然后答复客户。



4.7 大堂服务管理

4.7.1 大堂服务

大堂人员，职责清晰。大堂经理必须做到解答咨询认真准确，指导业务耐心细致，处理纠纷及时公正。

规范设置大堂经理（咨询引导）台，台面整洁、提示牌等相关物品摆放有序，有专人负责，便于引导、分流、观察与识别客户。

大堂服务人员热情接待客户，微笑示意并问候，主动询问需求，引导取号、有效分流。实行移动式服务，对营业厅及自助服务区现场巡视，当客户需要帮助时主动提供帮助。

大堂服务人员熟知业务种类、产品特性、办理流程等，并准确熟练地向客户介绍产品或营销推介至相关工作人员。

大堂服务人员主动指导客户填写业务单据，必要时帮助客户复印相关证件，注意保护客户隐私。

大堂服务人员主动与客户进行交流，目视对方，态度诚恳、耐心回复咨询，语言通俗易懂。主动进行二次分流，及时响应并解决客户诉求，提供必要的安抚服务，预防投诉发生。

助人为乐，人性关爱。大堂服务人员主动为对老弱病残的特殊群体客户提供便利服务，积极协助特殊群体客户主动照顾，服务体贴、细致办理业务。对有困难的客户提供帮助，合规、灵活办理业务。

客户离开时大堂服务人员主动向客户道别。

4.7.2 大堂管理

按照公示的时间营业，保证满时点服务。

大堂服务人员有较强的现场管理能力，有效协调服务资源。

大堂服务人员在巡视中对各营业岗位服务人员的不规范服务行为进行监督，主动提示。

大堂服务人员主动巡查机具设备，确保正常使用；知晓自助机具吞卡、钞等故障应急解决方法和相应的工作流程及预案。

大堂服务人员主动指导保安人员及时清理服务区域内纸屑等废弃物，维护服务环境。

客户在办理业务时，大堂服务人员及时劝导、避免其他客户进入一米线以内距离区域的围观、等候行为（同行人员需征得客户同意），维护营业秩序。

营业结束后，大堂服务人员及时关闭非 24 小时值机设备电源。

大堂服务人员做好《大堂经理日志》（电子或纸质）记录工作，真实、详细记载当天服务情况，整理并及时响应客户对服务工作的意见和建议。

4.7.3 安保、保洁人员管理

安保人员规范着装，仪容仪表符合上岗规范，站姿挺拔，行姿稳健、手势自然，规范携带安保器械设备，连续在岗，履行职责，交接班记录完整。

保洁人员在不影响客户的情况下，及时维护营业厅各区域环境卫生，及时清理纸屑杂物、水渍污痕；各种清洁工具隐蔽保管。



安保、保洁人员不得履行大堂经理职责，无代填单、代取号、提供业务咨询等现象。如遇客户咨询，主动友好示意，引导至大堂服务人员。安保人员可以帮助客户开（关）门，主动迎接与问候，引导客户就坐，维护大堂秩序。

4.8 员工管理

4.8.1 人员配备

根据营业网点的业务量需求配备至少 1-2 名大堂经理等服务引导人员，并能保证营业时间始终在岗；配备人员中需有手语交流能力或英语口语交流能力的服务人员，满足特殊群体客户、涉外服务的基本需要。

4.8.2 员工仪容仪表

根据区联社行服管理办法统一着装，保持服装、领带（花）、鞋袜的洁净得体，衣扣整齐。柜面人员上岗必须规范佩戴员工工号牌，工号牌统一佩戴在员工左胸前。

男员工系制式领带。领带打法要规范，长短适度，上不露领口，下端至少抵达腰带。衣、裤口袋尽量不装物品，以免变形，影响美观；不挽袖、挽裤；不能戴袖套。不允许穿拖鞋。男员工应着深色袜子，女员工的袜子应与工作服颜色相称，避免露出袜口。

发型自然，不染异色。男员工不留长发，不剃光头，不蓄胡须，发型轮廓要分明。女员工可留各式短发，发型自然；留长发应束起，盘于脑后，佩戴发饰；“刘海”不过眉。

仪表大方，装饰得体。不得戴有色眼镜从事工作；不得纹身，不留长指甲。不得佩戴过多或过于耀眼的饰物，饰物设计要简单；不得浓妆艳抹，不涂异色指甲油。

女员工怀孕后，可酌情不着工作服，但着装仍需整洁、大方并按要求佩戴员工工号牌。

4.8.3 员工服务行为

遵纪守法，保守秘密。不准违反国家法律、法规及有关金融规章制度，要保守客户秘密，维护客户权益。

对外服务，准时满点。严格按照对外公示的时间营业，未经批准不得中途或提前停止营业。员工服务过程保持微笑服务，热情周到，表情自然，有亲和力和良好的沟通能力。语言规范，语速平稳，使用文明服务用语，首问使用普通话。服务过程中行为专业得体、举止文雅大方，手势自然，动作规范。员工适时与客户进行目光交流，保持对客户自然关注。

中断服务，及时明示。营业期间，因故离柜中断服务，必须有“暂停服务”的提示。

听取意见，虚心谦和。接受客户批评和听取意见时，要表示感谢，不要争辩，自己解决不了的，请示领导解答处理；在工作中受到委屈时，要顾全大局，谦和礼让，求得理解，禁止与客户争吵。

发现假币，明确告知。发现假钞时，应向客户说明判定为假钞的依据，让客户确信，并诚恳地向客户讲解识别假钞的方法。

发现差错，及时说明。当出现客户交款差错时，应将现金全部交还客户，请其清点，长款退还客户，短款应主动帮助客户查找现金不足的原因。

遗失物品，主动归还。发现客户遗失物品，应主动当面归还；若不能当面归还的，应妥善保管，并积极与客户联系，将物品归还客户。



办理业务，客户优先。坚持“先外后内”的服务原则，在客户办理业务过程中，始终关注客户业务办理的情况和进程；实行首问负责制，对客户提问认真对待、不搪塞、不推诿，需同事协助时及时呼叫联动服务，并将客户推介至相关区域或岗位人员。

员工服务客户时若遇其他客户咨询业务或打招呼，应适时给予回应或示意，待与其直接交流时，向客户的耐心等待致谢。工作时间，认真值守岗位，不得饮酒，不得吸烟、无聊天、大声喧哗、接打私人电话现象，不得擅自离岗、串岗不做与业务无关的事。在不影响工作的情况下，方可接听、拨打电话。接待客户时不得接听、拨打电话。

不准以任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难、打骂客户；不得利用工作之便为单位和个人谋取不正当利益。

4.9 客户投诉处理机制

4.9.1 投诉处理

建立健全客户投诉处理机制，客户投诉渠道畅通，明确投诉处理流程及处理时限。

对客户意见簿上的客户意见和建议 24 小时内响应，并对留有电话信息的客户在规定时间内予以回复、回访。

有明晰的现场投诉处理流程；发生客户投诉时，大堂经理及时安抚并引导客户至相对独立的空间，有效处理现场投诉。现场处理有困难的，给客户承诺明确的处理时限，如有需要及时向上级报告，并详细记录相关信息。

4.9.2 投诉处理原则

处理客户投诉要以维护我社利益、维护客户利益为出发点，按照“统一管理、首问负责、对口处理、限时回复、责任追究”的原则妥善处理。

客户投诉处理中各相关单位、人员应尽职尽责，密切配合，不得积压、推诿和拖延。处理过程中，需其它营业网点配合的，其它营业网点应及时提供有关资料或信息，积极协助。因客户投诉引起营业网点之间服务争议的，由上级服务管理部门负责协调处理，各营业网点要执行上级服务管理部门的协调处理结果。

4.9.3 客户投诉要限时处理

属营业网点负责处理的客户投诉，可即时回复的即时回复，不能即时回复的在一个工作日内回复客户。

属各县级机构负责处理的客户投诉，应在二个工作日内回复客户。

属区联社负责处理的客户投诉，由客服中心负责协调，指定主办单位及协办单位，在三个工作日内回复客户（对暂时不能解决的投诉要明确给出承诺解决时限）。

客户投诉处理可采取处理单或电话联系的方式进行，处理时限以处理单送达或接到电话通知之时算起。超出期限造成影响或损失的，要追究相关单位、人员的责任。投诉处理传递时限为：本部门不能解决的投诉应在 1 小时内传递，接到处理任务的部门应在 2 小时内启动工作。

5 客户满意度



5.1 客户满意度收集

营业网点应通过日常营业网点客户流量高峰期和业务外拓时机，发放客户调查问卷，及时收集客户对营业网点服务体验评价

5.2 客户满意度分析

调查问卷按季汇总，形成当季情况分析，及时了解客户需求，提升服务管理水平

5.3 客户满意度改进

针对调查问卷中客户集中焦点问题及有效意见建议，营业网点应形成相关整改措施，涉及可以立即整改的应及时整改，涉及到业务整体流程、系统开发的，应制定相关整改计划。

6 业务差错率管理

事后监督部门应每季对各分行的业务差错率进行考核，并对季度差错率超过万分之1.5的营业网点实施扣分。

6.1 业务差错统计

事后监督部门应按月统计全区营业网点业务差错，开展差错分析并全区通报分析结果。

6.2 业务差错分析

事后监督发现业务差错通过后督系统向各县级机构发出差错通知，各县级机构进行回复并整改，联社及各县级机构对业务差错进行分析，指出存在的问题，提出风险提示，提出整改要求及措施并督促整改，同时针对发现的问题提出完善相关制度的意见及建议。

6.3 业务差错处置

各营业网点对业务差错需按业务不同差错类型整改及回复。

6.4 业务差错改进

各相关部门应针对业务差错暴露出的问题、薄弱环节、风险隐患，加强检查监督，完善相关业务制度和流程。

7 岗位规范

7.1 大堂服务人员持续履职，主动询问需求，应做好客户引导、分流工作；

7.2 大堂服务人员实行移动式服务，主动进行营业厅、电子（智能）银行及自助服务区域现场巡视，当客户需要帮助时及时提供帮助；

7.3 大堂服务人员离开大堂经理台为客户提供服务时摆放“大堂经理巡视中”提示牌，确保客户能够找到大堂经理等相关岗位人员寻求帮助；

7.4 大堂服务人员主动进行二次分流，及时响应并解决客户诉求，提供必要的安抚服务，预防投诉发生；



- 7.5 大堂服务人员有较强的现场管理能力，有效协调服务资源，对各岗位人员的不规范服务行为进行监督，主动提示；
- 7.6 大堂服务人员积极引导客户使用自助及智能设备，熟悉网点内各类设备使用方法，且能为客户提供使用指导；
- 7.7 大堂服务人员主动巡查自助及智能设备，确保正常使用，巡查记录完整可查；熟练掌握机具吞卡、钞等故障应急解决方法，知晓相应的工作流程及预案；
- 7.8 客户在办理业务时，员工及时劝导、避免其他客户进入一米以内距离区域的围观、等候行为（同行人员需征得客户同意），有效保护客户隐私，维护营业秩序；
- 7.9 营业结束后，网点及时关闭非 24 小时值机设备电源；
- 7.10 大堂服务人员做好《大堂经理日志》（电子或纸质）记录工作，真实、详细记载当天服务情况，整理并及时响应客户对服务工作的意见和建议；
- 7.11 柜员办理业务熟练、准确、快捷、高效；需要客户签字时，及时提示客户核对单据上的交易信息及签字位置。办理业务过程中如需复核、授权、现金调拨等内部操作行为，知会客户。办理业务过程中如需客户等候，柜员主动告知客户并说明原因，回到工作岗位后，向客户的耐心等待致谢；
- 7.12 办理现金业务时及时提醒客户清点核对；办理大额取现业务时提示客户注意人身财产安全，注重语言私密性；
- 7.13 柜员临时离柜明示暂停服务温馨提示；
- 7.14 业务办理完毕后，及时询问客户是否还有其他业务需求，并提示客户带齐各类物品，礼貌道别；
- 7.15 贵宾服务区域常备至少 2 种饮品，工作人员主动询问客户饮品需求；
- 7.16 客户（理财）经理主动问询客户需求，明示身份，耐心了解客户理财经历、风险偏好等，对客户的疑问能用浅显易懂的语言给出专业的回答；
- 7.17 客户（理财）经理熟悉所负责贵宾客户群体的基本情况，定期联系客户，提供专属服务，推荐本行金融产品；
- 7.18 不定期组织举办针对贵宾客户的专题活动；
- 7.19 按照监管要求，合规诚信销售产品，进行必要的风险揭示，语言通俗易懂；
- 7.20 客户表达购买意向时，客户（理财）经理按规定对客户进行必要、客观、真实的风险偏好、风险认知和风险承受能力等相关内容测试，并得到客户本人书面确认，确保将合适的产品和服务提供给合适的客户；
- 7.21 按照客户风险承受能力推荐相应的产品，充分告知客户产品特性、收费情况及客户权益，无诋毁、贬低同业现象，无误导、诱导客户现象，严禁销售未在本行产品信息查询平台上收录的产品。



8.1 制度建设

- 8.1.1 建立文明规范服务工作制度，包括服务监测、投诉处理、应急处理、服务考核、特殊群体服务等内容；
- 8.1.2 服务档案材料提倡电子化管理，规范分类、保存，内容完整，能随时调阅；
- 8.1.3 明确网点主要负责人和分管负责人服务管理、消费者权益保护职责要求，并明确各岗位相关工作内容及职责范围；
- 8.1.4 网点年度工作计划中明确服务质量和水平提升的具体目标、措施，并实现目标；

8.2 制度执行

- 8.2.1 按照文明规范服务监测制度，按月通过现场巡检、调阅录像等方式自查，按季评价，按年总结，及时整改，记录完整；
- 8.2.2 指定人员每天对各区域进行服务巡检，记录完整；
- 8.2.3 网点完整保存总行、办事处、区联社对其服务监测记录；及时落实整改上级行监测发现的问题，过程跟踪与落实结果记录完整、效果可鉴；
- 8.2.4 按照客户投诉处理制度，明确投诉处理流程及处理时限；
- 8.2.5 畅通客户投诉（意见）渠道，通过网点内明显位置设置中英文对照的客户意见簿、设置投诉电话等方式广泛收集客户意见；
- 8.2.6 对客户意见簿上的意见 24 小时内响应，对留有电话信息的客户在规定时间内予以回复、回访。客户意见簿真实完整记录客户意见及回复信息，页码连续、格式规范；按年保管，两年以内的意见簿可随时调阅；
- 8.2.7 发生客户投诉时，按照投诉处理流程有效处理现场投诉。现场处理有困难的，给客户承诺明确的处理时限，如有需要及时向上级报告，并详细记录相关信息；
- 8.2.8 按年度分析客户意见和投诉反映出的各类问题，整改记录完整；
- 8.2.9 开展客户评价，定期进行客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，分析、反馈、报告及时；
- 8.2.10 网点服务突发事件应急预案完备，信息报告渠道通畅高效；



8.2.11 定期开展应急演练，相关文字、图片或影像记录完整；

8.2.12 员工熟知在突发事件应急预案中的角色定位和处理流程。如遇突发事件，按照相应应急预案及时进行处置，记录完整；

8.2.13 定期组织开展服务评比、表彰、总结，有相关文字、图片或影像记录；

8.2.14 创建百佳、千佳单位及星级网点等文明规范服务工作，以及消费者权益保护工作纳入总行综合经营绩效考核评价体系，配以合理考核权重及激励机制，且本网点在系统内服务考评排名前列。

9 服务文化

9.1 服务文化建设

9.1.1 充分发挥基层党组织、党员的先进作用，引领经营发展，树立优秀楷模，培育服务文化，确保各项党建工作顺利开展；

9.1.2 员工熟知、自觉践行并向客户宣导本行服务理念，探索并形成个性化、特色化服务；

9.1.3 开展形式多样的服务文化主题活动，树立先进服务典型，传播先进服务事迹；

9.1.4 做好服务文化传承，积极开展服务创新实践活动，定期总结服务经验，向上级行提出服务改进建议。

9.2 员工关爱

9.2.1 遵守劳动法规，不随意延长员工工作时间，确需延长劳动时间的，按规定给予调休或支付加班工资；

9.2.2 实施员工轮休及带薪休假制度，保护员工休息、休假权利；

9.2.3 员工桌椅、柜台等工作设施及环境突出人性化，并提供更衣、化妆、休息、就餐、活动等设施；

9.2.4 以人为本，注重人才培养，有优秀员工奖励与晋升通道，职业环境良好；

9.2.5 注重员工关爱，保护员工身心健康，定期开展情绪管理、减压训练、沟通技巧等辅导，记录完整；

9.2.6 团队氛围积极向上，积极开展团队建设活动，记录完整。



10 经营业绩

- 10.1 连续两年网点业务规模（对公及对私存款日均余额、对公及对私客户数量）、重要产品营销能力（至少两种）在全辖网点排名前列；
- 10.2 连续两年完成总行下达的存款（对公、对私）、贷款（对公、对私）、中间业务收入、营业收入、净利润等主要业务经营指标；
- 10.3 连续两年电子银行总体业务分流率达到 80%以上；
- 10.4 连续两年年人均综合经营税后利润达到 30 万元以上；
- 10.5 连续两年年度不良贷款率及不良贷款余额控制在总行要求的指标内。

11 社会责任

11.1 公众教育

- 11.1.1 明确本网点公众教育工作计划及目标，并纳入本单位年度工作计划；
- 11.1.2 宣传金融知识，提示银行理财、外汇等常见投资品风险防范须知，持续提高消费者识别和防范金融风险的能力；
- 11.1.3 配合监管机构、行业协会开展集中式的宣传教育活动，提升宣传教育的时效性，扩大集中式宣教活动影响力；
- 11.1.4 开展常态化的宣传教育活动，增强广大消费者识别非法金融业务、非法金融活动和防范不法侵害的能力；

11.2 社会责任履行

- 11.2.1 以网点所能承受的资源配给，为公共服务事业提供便利和公益服务；
- 11.2.2 落实国家政策，积极支持绿色信贷、节能环保、普惠金融、涉农项目、科技创新型企业、养老金发放、个人助业、个人助学、保障性住房、消费贷款、地区扶贫等至少三类项目；
- 11.2.3 积极支持环境保护事业，以绿色运营的实际行动降低自身对环境资源的影响，通过开辟专栏等不同形式，宣传低碳、环保、节能等生活常识；
- 11.2.4 积极支持公益、慈善事业，组织开展扶贫帮困、社会志愿者服务、助老助残、助学支教、无偿献血、送温暖工程等至少两类相关公益活动；



1.2.5 发生特大灾害事件，开辟赈灾绿色通道，优先办理救灾相关业务，按有关监管规定，全力保障救灾资金汇拨、现金提取、救灾信贷等各项金融服务需求。

12 实施要求

12.1 宣传

营业网点应广泛运用各类宣传阵地、宣传载体，高密度、广覆盖、大容量地宣传，使标准基本内容和操作规程内化于心、外化于行。

12.2 培训

本标准应作为我社营业网点员工标准培训内容，广泛应用于员工入职、年度服务培训中，每年应组织不少于一次的标准培训。

12.3 监督检查

分支机构应每月按照本标准对网点服务执行情况进行监督检查，并形成检查报告报送区联社管理部门

区联社应按照本标准安排每年不少于4次的暗访检查，并形成暗访报告全区通报。

每年应安排不少于一次的全面监督检查，并形成检查报告全区通报。

以上检查结果作为营业网点全年服务工作评分内容，计入营业网点绩效考核标准内。

企业标准信息公共服务平台
公开
2019年07月23日 20点14分