

ICS 03.060
A 11



中华人民共和国国家标准

GB/T 32318—2015

银行营业网点服务评价准则

Criteria of bank branches service evaluation

2015-12-28 发布

2016-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国人民银行提出。

本标准由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中国金融电子化公司、中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、中国银行、富滇银行、广东省农村信用社、恒丰银行、北京银行、招商银行、东亚银行、中金国盛认证中心、中国银行业协会、中国消费者协会。

本标准主要起草人：曾毅、陆书春、邬向阳、陈文雄、曹俐莉、杨倩、郑楚琳、赵志兰、郝彬、张笑临、陈鸿、孙春国、陈华、陈德、李林怡、祖梅、郑雪飞、杨敏、江伟、吴增忠、梁剑宇、李欣、郭润霞、王东升、万福军、章倍、王迪、陈静、焦娇、辛永泉、陈远年、陈剑、李涵、侯非、杨朔、张雨辰。

银行营业网点服务评价准则

1 范围

本标准规定了银行营业网点服务评价原则、评价内容、评价方式、评价流程、评价指标体系等内容。本标准适用于对银行营业网点服务的评价。

2 评价原则

银行营业网点服务评价应遵守以下原则：

- 公开性：对银行营业网点的服务评价要做到标准公开、过程公开、结果公开；
- 系统性：评价时应对银行营业网点的软件、硬件、服务过程和服务结果等因素进行全面、系统的评价；
- 公平性：评价时应秉持客观、公正的原则，对不同评价对象的相同环节和要素采用相同的评价标准；
- 最小影响：评价过程中应尽量避免影响网点正常营业。

3 评价内容

银行营业网点服务评价应主要围绕下述方面开展：

- 安全性：应为客户提供必要的人身、财产及隐私安全保障。通过严密的安防措施、严格的保密约束、严谨的操作流程和合规的信息发布，实现对客户人身安全、财产安全、隐私安全和信息知情权益的有效保护。
- 功能性：应努力满足客户的多元化金融服务需求。通过广泛的业务覆盖、丰富的产品功能、多元的服务渠道和有效的运维手段，为客户需求解决提供最大可能。
- 规范性：应向客户提供体验一致的规范化服务。通过依法合规的经营管理、严格的制度规范、整齐划一的作业流程、健全的监督机制，为客户提供优质的金融服务。
- 便捷性：应为广大客户提供普惠便捷的金融服务。通过合理的网点布局、充足的资源投入、便利的服务设施和完善的机制流程，为客户提供方便易用、高效快捷的金融服务。
- 舒适性：应努力向客户提供人性化的体验舒适的金融服务。应通过加强环境管理、完善设施布放、强化主动服务和关注特殊群体，为客户创造温馨和谐、舒适亲切的服务氛围。

4 评价方式

银行营业网点服务评价分为自主评价和外部评价，由银行自行组织或经其直接委托第三方机构开展的评价为自主评价，此外，由其他评价主体开展的评价为外部评价。

银行营业网点服务评价的目的在于通过对网点服务质量的测评，为网点服务改进提供指导意见和建议，促进网点金融服务水平提高。

GB/T 32318—2015

5 评价流程

5.1 前期准备

实施评价前,应根据评价方式和评价目的,制定可行的评价方案和评价细则,对评价的主体、对象、方式方法、时间步骤等进行合理的安排和筹划。

实施评价前,应做好参与评价人员培训、非现场资料收集、进场前沟通等前期准备工作,原则上每个检查组不少于2人。

实施评价可采用现场评价、非现场评价和巡查暗访相结合的形式。

5.2 现场评价

进入网点进行现场评价过程中,应满足以下要求:

- 应严格按照评价方案和评价细则的要求,客观公正进行评价;
- 应避免影响网点正常营业和客户办理业务;
- 应提高评价效率,在规定时间内完成相关工作。

5.3 非现场评价

对于非现场评价,可通过查阅服务档案、开展座谈交流、问卷调查、客户回访抽查等方式了解网点服务情况。

5.4 巡查暗访

对于采取巡查暗访方式进行评价的情况,应满足以下要求:

- 确保暗访过程执行人员身份隐秘,过程记录真实、客观,质量可控,注重客户隐私保护;
- 严格执行巡查暗访方案和评价细则,相同环节及要素的评价要流程一致、时长一致。

5.5 评价审议

评价结束后,应根据银行营业网点现场评价、非现场评价、巡查暗访情况等的综合评价,得出评价结论,并与评价对象进行反馈沟通后,形成终评结果。

6 评价指标体系

6.1 银行营业网点服务评价指标体系分为一级指标、二级指标和三级指标,具体见表1。

6.2 三级指标中基础性指标为银行营业网点服务的基本要求,原则上银行营业网点应达到所有基础指标要求。

6.3 评价主体可依据本指标体系,结合实际需要科学制定评价细则,开展银行营业网点服务评价。

表 1 银行营业网点服务评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	备注
安全性	服务安全	1. 网点设施设置合理,无裸露电线,确保无用电、消防等安全隐患	▲
		2. 网点有必要的安全提示信息或相同功能的设施,如“小心台阶、带好随身物品”等	▲
		3. 网点柜面窗口设置隔断、一米线等相当功能的设施或提示,保护客户信息安全	▲
		4. 配备安保人员,严格履行职责,无脱岗现象	▲
		5. 网点内外关键区域实现监控全覆盖,监控图像清晰	▲
		6. 网点现金柜台安装监控设施,对业务办理过程进行监控记录并妥善保存,监控记录保存期内可随时调阅	▲
		7. 网点配置供客户适用的具备防伪功能的点验钞机,点验钞机放置于监控范围内,无遮挡	▲
		8. 网点临街使用的自助服务设备采取防窥措施,保护客户的隐私	▲
		9. 网点采取较为完善的信息安全保护措施,确保客户信息在收集、传输、加工、保存、使用等环节中依法合规、不被泄露	▲
		10. 有服务人员值守大堂,热情接待客户,主动询问需求,引导分流、维护秩序	
功能性	咨询引导服务	11. 网点建立畅通的咨询服务渠道,及时、全面、友善、耐心的应答客户疑问,提高客户金融风险识别能力	▲
		12. 网点大堂服务人员熟知业务种类、产品特性、办理流程等,能够熟练指导客户办理业务,有效实现业务分流指引	▲
		13. 网点大堂服务人员根据客户的金融需求,准确引导客户到相应服务柜台或自助设备上办理	▲
		14. 提供的空白单证数量充足,单证填制模板规范、清晰	▲
		15. 网点大堂服务人员能为有需求的客户提供必要的填单辅导	▲
自助服务	自助服务	16. 网点配置专业的电子填单设备或相当功能的服务设施,提高办理效率	
		17. 网点在客户等候过程中提供适当的客户关怀措施	
		18. 网点配置数量充足、功能丰富、方便易用、保护隐私的自助服务设施	
		19. 网点自助设备的显著位置明示设备名称、主要功能、服务时间和安全提示等信息	▲
		20. 网点为客户使用自助设备提供辅导和帮助	
		21. 网点自助服务设备的监控、巡查、维护机制完善,可保障设备在服务时间持续正常运行	▲
		22. 网点对于出现故障的机具张贴或提示暂停使用信息	▲
		23. 网点自助设备端或周边的显著位置公示求助电话	▲

表 1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	备注	
功能性	自助服务	24. 网点建立自助设备异常处理机制,及时响应、有效处理异常情况	▲	
		25. 网点自助服务区配置业务紧急呼叫装置(按钮)或免拨直通客服,标识醒目	▲	
	柜面服务	26. 自助服务设备有安全舱或相当功能的设施保护客户隐私及安全		
		27. 网点有与业务量匹配的柜台配置、灵活的人员排班和必要的资源投入,按照监管要求向客户提供合规、高效、安全的柜面服务		▲
		28. 柜面服务人员热情接待客户,熟练受理业务,服务信息告知充分,服务需求解决及时		▲
		29. 柜面服务人员操作过程在客户视线内,柜台间有必要的视线遮挡,保护客户隐私		
		30. 网点提供金融服务时对客户进行相关的风险、收费提示,提示清晰明确		▲
		31. 网点柜面服务人员在客户视线或监控设备范围内点验现金		▲
		32. 网点营业期间,如有柜台暂停服务,向客户明示和解释,并引导客户到其他柜台办理业务		▲
		33. 柜面服务人员处理内务在柜台无客户情况下进行,不因轧账或处理内部事务而随意停办业务		▲
		34. 网点理财服务人员具备相应的专业资质或能力		▲
		35. 网点理财服务人员熟悉本银行在售产品,能准确向客户介绍		▲
	理财服务	36. 理财服务人员充分了解客户的理财需要、风险偏好等,准确评估客户需求、做好风险揭示及收费提示,为客户提供合适的服务		▲
		37. 网点理财服务人员向客户推荐产品时,进行必要的风险、收费等提示,提示方式易于客户理解		▲
38. 理财服务人员的服务过程宜进行监控记录,保存期内可随时调阅			▲	
智能服务	39. 网点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、体贴的个性化服务体验			
	40. 网点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			
规范性	服务制度	41. 开展智能化服务的网点尊重客户的使用意愿,主动辅导、因势利导地推动应用		
		42. 网点建立健全客户服务制度,明确服务标准,具有可查证资料	▲	
	服务制度	43. 网点定期组织员工对服务规范和制度进行培训和学习,开展应急演练、技能培训和主题教育,培训记录完整(照片或资料)		▲
		44. 网点建立科学合理的网点服务质量考评机制,具有可查证的资料		▲

表 1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	备注
		45. 网点标识规范统一、美观大方,无污渍、无破损;以中文为主,并根据实际情况加注其他语言	▲
		46. 网点机构名称、营业时间、业务范围等信息公示于醒目位置	▲
		47. 网点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,事先对客户进行公告	▲
		48. 网点明示《金融许可证》《营业执照》等资质证照,涉及变更及时更新	▲
	服务管理	49. 网点严格执行各项业务操作规程,按规定进行业务处理	▲
		50. 网点提供的宣传材料内容真实、客观,无诋毁同业的信息	▲
		51. 网点人员统一着装,佩戴工号牌上岗;衣着整洁,仪表大方	▲
		52. 网点非银行工作人员按规定着装,并与银行营业网点人员有明显区分,服务言行举止符合网点服务规范要求	▲
		53. 对于客户合理的金融需求,网点不得拒绝服务	▲
		54. 网点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	▲
		55. 网点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	▲
规范性		56. 网点坚持首问负责制,对客户异议快速响应、及时处理	▲
		57. 网点安排专人负责客户异议处理工作	▲
		58. 网点在规定的时限内对客户异议进行处理、处理及反馈	▲
		59. 网点建立并妥善保管客户异议处理的相关资料,保护客户隐私	▲
		60. 网点认真研究分析客户异议,持续改进金融产品、流程及经营管理等方面的不足,不断提高网点服务水平	▲
	消费者 权益保护	61. 客户异议处理的相关资料,妥善保管,以备查阅,超过规定期限的,妥善销毁	▲
		62. 网点在大厅醒目位置明示服务收费价格,实时利率以及有关部门规定等需要明示的相关信息	▲
		63. 网点收费按照监管要求执行统一定价制度,公示收费目录和标准	▲
		64. 网点员工主动告知客户相关服务项目及价格	▲
		65. 网点通过多种形式,积极开展金融知识普及教育活动,向社会公众宣传普及金融知识	▲
		66. 网点销售金融产品或提供金融服务时,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	▲
		67. 网点提供《客户意见簿》等客户表达意见的渠道	▲
		68. 网点积极参加监管部门组织的各种金融知识宣传教育和宣传活动	

表 1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	备注	
便捷性	网点布局	69. 网点出入通道设置合理,方便客户出入,通道顺畅无阻塞	▲	
		70. 网点设置无障碍通道或相当功能的服务,为特殊客户进入网点办理业务提供便利		
	信息公示	71. 网点功能分区合理,为客户办理业务提供便利		
		72. 网点内部明示功能区名称及区域指引标识等		
		73. 网点在大厅醒目位置公布服务热线电话、安全提示等服务信息	▲	
		74. 网点以电子屏等方式公示信息的,播放正常、翻页及时		
		75. 网点有必要的缓解、避免客户排长队的功能设施与工作措施	▲	
		76. 网点根据客流量弹性排班,设置了弹性柜台或服务窗口		
		77. 网点对客户进行客流高低峰时段的提示,便于客户合理安排办理业务时间		
		78. 网点定期对网点人员进行业务和技能培训,提高员工技能熟练程度,培训记录完整(照片或资料)	▲	
79. 网点员工通过主动识别、引导分流和协助客户填单等措施,提高柜面业务办理效率,减少客户等待时间				
舒适性	服务环境	80. 网点营业环境整洁,无卫生死角、无杂物摆放	▲	
		81. 夜间营业的网点外部标识亮度适中,易于客户辨识		
	服务设施	82. 网点为客户提供机动车、非机动车位或相应功能的服务		
		83. 网点外部设置的电子显示屏、宣传橱窗等保持整洁,宣传内容准确严谨、及时更新,营业时间内正常显示、播放		
		84. 网点设置折页架、宣传栏,宣传资料摆放整齐、无污损、无过期,文字通俗易懂,内容合规、及时更新		
		85. 网点的呼叫系统、视频播放设备以及柜面窗口的语音对讲装置工作正常,播放音量适中,无嘈杂现象		
		86. 网点自助服务设备保持整洁,具有遮阳、免淋措施	▲	
		87. 网点提供座椅、书写工具等必要的便民服务设施		
		88. 网点提供无障碍设施或相当功能的服务	▲	
		89. 网点提供排队叫号等服务,能及时通知客户办理业务		
90. 网点在自助区域提供必要的操作指引客户使用或相当功能的服务,指引客户使用自助服务设施	▲			

表 1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	备注
舒适性	服务人员	91. 网点服务人员热情接待客户,主动询问需求,协助客户取号	▲
		92. 网点服务人员具备良好的沟通能力,并友善对待客户	▲
		93. 网点提倡员工使用普通话,必要时可提供方言、英语及手语服务,实现语言无障碍服务	▲
		94. 网点员工与客户交流时语句清晰,音量、语速适中,使用文明用语	▲
<p>注 1:“功能性”指标下的各二级指标非网点必需配置,其得分由已配备的服务功能的各个二级指标加权平均得出。</p> <p>注 2:“▲”为基础性指标。</p>			

中华人民共和国
国家标准
银行营业网点服务评价准则
GB/T 32318—2015

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 400-168-0010

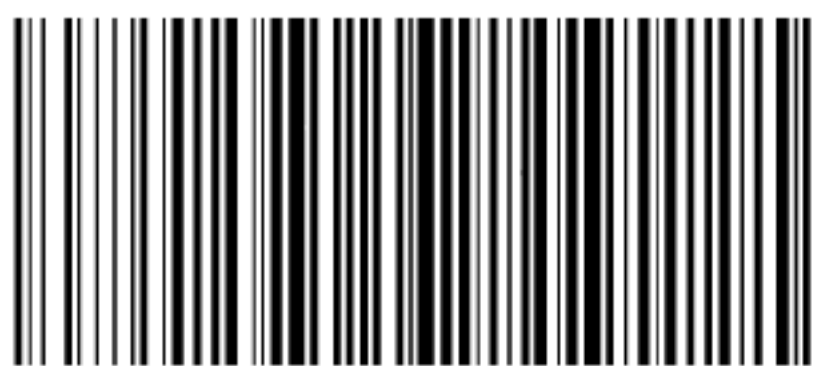
010-68522006

2016年1月第一版

*

书号: 155066·1-53718

版权专有 侵权必究



GB/T 32318—2015