



中华人民共和国国家标准

GB/T 32320—2015

银行营业网点服务基本要求

Basic requirements of bank branches services

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
中国国家标准化管理委员会

发布

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、邹向阳、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、王述、陈静、焦娇、辛永泉、陈远年、陈剑、李涵、侯非、杨朔、张雨辰。

银行营业网点服务基本要求

1 范围

本标准规定了银行营业网点服务环境、服务功能、服务管理、消费者权益保护等基本内容。

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。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。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。

JR/T 0068 网上银行系统信息安全通用规范

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 服务环境

4.1 网点标识

银行营业网点应在内外部设置显著的网点标识使公众易于识别,相关要求如下:

- 各种标识应规范统一,无污渍、无破损,以中文为主,特殊情况可加注其他语言;
- 内部功能分区应标识清晰、标注得体、指引明确;
- 外部标识应明示机构名称、营业时间、业务范围等相关信息;
- 夜间营业的网点外部标识应亮度适中,易于客户辨识。

4.2 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。

4.3 信息公示

银行营业网点应根据监管部门和上级机构的要求,公示相关信息,便于客户及时了解情况,相关要求如下:

- 应明示《金融许可证》《营业执照》等资质证照,涉及变更的应及时更新;
- 应明示服务收费价格、实时利率以及有关部门规定需要明示的相关信息;
- 采用折页架、宣传栏等方式宣传业务时,应保持资料充足、摆放整齐,内容合规、更新及时;
- 以电子屏等方式公示信息的,应播放正常、翻页及时;
- 在醒目位置公布热线服务电话、安全提示等服务信息。

5 服务功能

5.1 概述

银行营业网点可根据实际情况选配咨询引导服务、自助服务、柜面服务、理财服务、智能服务等多样化服务功能。

5.2 咨询引导服务

咨询引导服务包括回复客户问询,协助客户准备业务办理所需材料,引导客户选择适当的服务渠道,引领客户到相应的服务区域,高效满足客户的服务需求,使客户顺利办理业务,相关要求如下:

- 宜有服务人员值守,热情接待客户,主动询问需求,引导分流,维护秩序;
- 服务人员应熟知业务种类、产品特性、办理流程等,准确熟练服务客户;
- 应提供数量充足的各回单证及常用业务填单模板,或通过免填单系统等辅助手段,辅导和帮助客户做好相关应用;
- 提供必要的客户休息等候区域及设施;
- 应有必要的缓解、避免客户排长队的功能设施与工作措施。

5.3 自助服务

自助服务是指客户利用自助柜员机、电话银行等各类自助设备自助完成的服务。银行营业网点应重视发挥自助服务对缓解柜面服务压力、提升服务效率的重要作用。自助服务相关要求如下:

- 应配置数量充足、功能丰富、方便易用、保护隐私的自助设备;
- 自助设备应在显著位置明示设备名称、主要功能、服务时间和安全提示等;

- 应为客户使用自助设备提供必要的辅导和帮助；
- 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。

5.4 柜面服务

银行营业网点要合理的配置柜台与人员，向客户提供合规、准确、高效、便利的柜面服务，相关要求如下：

- 应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；
- 柜台间宜有必要的视线遮挡，保护客户隐私；
- 柜面服务人员应热情接待客户，熟练受理业务，服务信息告知充分，服务需求解决及时；
- 柜面服务人员操作过程应在被服务客户视线或监控范围之内，保存期内的监控录像可随时调阅；
- 柜面服务人员应遵循先外后内原则，不可因轧账或处理内部事务而随意停办业务。

5.5 理财服务

银行营业网点要通过理财服务努力让客户的金融资产实现保值、增值。理财服务相关要求如下：

- 理财服务人员应具备相应的专业资质或能力，根据客户需求提供相应服务；
- 理财服务应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，为客户提供适合的服务；
- 理财服务的服务过程应进行监控记录，保存期内可随时调阅。

5.6 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轴的金融服务模式。智能服务相关要求如下：

- 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。

6 服务管理

6.1 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，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。

6.2 服务规范

6.2.1 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。

6.2.2 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。

6.2.3 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。

6.3 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。

7 消费者权益保护

7.1 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存,以备查阅,超过规定期限的,应妥善销毁。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 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。