

ICS 03  
A 00  
备案号: ZXBA040-2014

# ZDWJ

## 无 锡 市 指 导 性 技 术 文 件

ZDWJ/T 0038—2014

---

### 银行基层营业网点公共服务规范

2014 - 05 - 28 发布

2014 - 06 - 05 实施

---

江苏省无锡质量技术监督局      发 布

目 次

前言..... 11

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本原则..... 2

    4.1 依法合规..... 2

    4.2 公平规范..... 2

    4.3 优质高效..... 2

    4.4 公开诚信..... 2

5 服务提供..... 2

    5.1 人员配置..... 2

    5.2 服务类别..... 2

    5.3 服务渠道..... 3

    5.4 服务方式..... 3

    5.5 服务流程..... 3

6 服务保障..... 4

    6.1 服务礼仪..... 4

    6.2 服务环境..... 4

    6.3 服务设施..... 5

    6.4 服务管理..... 7

7 服务监督、评价与改进..... 9

    7.1 服务监督..... 9

    7.2 服务质量考核..... 9

    7.3 评价与改进..... 10

附录 A（规范性附录） 服务礼仪 ..... 12

附录 B（规范性附录） 无锡银行业临柜业务“十二禁” ..... 19

附录 C（规范性附录） 考核测评 ..... 20

附录 D（规范性附录） 无锡银行业客户投诉分类标准（试行） ..... 26

## 前 言

本标准按GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》要求编制。

本标准由无锡市银行业协会提出。

本标准起草单位：无锡市银行业协会、江苏银行无锡分行、无锡市标准化研究中心。

本标准主要起草人：戴玉明、杨凯、曹佩璐、蒋仲芬、王纯一、钱仰科、孙凤琳、陆珺、吴帼亚、贺怡娜、周敏珠、陆桐、冯新洁、李佳。

本标准批准单位：江苏省无锡质量技术监督局。

本标准于2014年5月28日首次发布。

# 银行基层营业网点公共服务规范

## 1 范围

本标准规定了银行基层营业网点公共服务规范的术语和定义、基本原则、服务提供、服务保障、服务监督、评价与改进。

本标准适用于本地区中资商业银行基层营业网点（以下简称营业网点）公共服务。

## 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，仅所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。

GA 38—2004 银行营业场所风险等级和防护级别的规定

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**有效身份证件** valid documentation

服务对象提供的符合国家法律法规所规定的身份证明。

注：包括居住在中国境内16周岁以上中国公民的居民身份证或临时身份证；尚未申领居民身份证的中国人民解放军军人、中国人民武装警察的军人、武装警察身份证件；香港、澳门特别行政区居民的港澳居民往来内地通行证；台湾居民往来大陆通行证或其他有效旅游证件；外国公民护照或外国人永久居留证；居住在境内或境外中国籍华侨的中国护照；居住在中国境内16周岁以下中国公民的居民身份证或户口簿及其监护人的有效身份证件。

### 3.2

**神秘顾客检查** mystery shopper check

检查人员以顾客身份亲自办理业务，根据自己在接受服务过程中的体验对相应服务项目进行评价的活动。

### 3.3

**观察员** observer

以旁观者的身份对营业网点进行观察的检查人员。

### 3.4

**大额取现** large amount of cash

在营业网点提取达到银行业规定的金额以上的现金的业务。

注：单位客户：人民币单笔或当日累计5万元（含）以上的现金取款；个人客户：一次性提取人民币20万元（含）及外币等值1万美元（含）以上的现金取款。

### 3.5

**经办人员 handler**

营业网点内提供临柜业务人员的统称。

## 4 基本原则

### 4.1 依法合规

根据相关法律、法规、规章及相关政策开展服务，正确行使国家赋予的工作职责，维护社会公共利益和服务对象的合法权益。

### 4.2 公平规范

根据经办程序，公平对待服务对象。规范经办行为，提供规范统一的服务。

### 4.3 优质高效

优化服务环境，完善服务设施，推行文明服务，提高服务效率，保证服务安全。

### 4.4 公开诚信

实行服务公开制度，主动接受政府、社会与服务对象的监督。履行服务承诺，保持职业行为的廉洁性。

## 5 服务提供

### 5.1 人员配置

营业网点应配备网点负责人、柜员、大堂经理、理财经理、客户经理、保安和保洁等人员。

### 5.2 服务类别

营业网点应根据许可要求开展下列服务：

- a) 个人人民币储蓄业务，品种包括活期、整存整取、零存整取、教育储蓄、存本取息、定活两便、通知存款、整存零取；
- b) 个人外币储蓄业务，品种包括活期、整存整取；
- c) 个人信用卡业务，包括申请、激活、存取款、挂失、销户结清；
- d) 电子银行服务签约，包括网上银行、手机银行、短信通知等；
- e) 个人理财；
- f) 代理业务，包括保险、基金、国债、贵金属、公用事业费委托代扣等；
- g) 个人存款证明；
- h) 个人存单质押贷款；
- i) 挂失；
- j) 单位存款，包括活期、定期、协定；
- k) 支付结算，包括支票、银行本票、银行汇票、商业汇票、汇兑、委托收款；
- l) 大额取现；
- m) 国际结算。

### 5.3 服务渠道

营业网点应根据不同的业务提供下列一种或多种服务渠道：

- a) 网点柜台；
- b) 自助设备；
- c) 网上银行；
- d) 手机银行；
- e) 电话银行；
- f) 短信通知。

### 5.4 服务方式

5.4.1 营业网点应配备人员按照客户办理业务的不同分流、引导客户，引导客户自助服务，必要时指导客户了解、掌握并自行完成自助交易。

5.4.2 营业网点应根据客流量和业务动态调整窗口功能和窗口开放数量，高峰时段应多开窗口。

5.4.3 营业网点应对集中发放养老金、涉农补贴等特殊群体、特殊时段的需求作出安排，适当增加对外服务窗口。

5.4.4 营业网点应实行法定节假日、公休日轮休制度，统筹做好节假日网点营业安排，单日轮休网点数应不超过该地区网点总数的一半。

5.4.5 营业网点应在门口醒目位置张贴作息时间，轮休网点应公告周边最近的本单位开放营业网点。

5.4.6 营业网点应优化窗口设置，合理划分柜台功能。有条件的网点可设置爱心窗口、外语服务等特色窗口。

### 5.5 服务流程

5.5.1 经办人员按叫号器后，应按附录 A 中服务礼仪的要求接待、询问客户办理事项。

5.5.2 经办人员应根据客户办理业务向客户索取表 1 中的证件。

表1

服务项目	所需证件
个人储蓄	本人有效身份证件及相关辅助证件；单、折或卡；委托他人办理的业务，提供双重有效身份证件。
个人信用卡	本人有效身份证件；申领时，还需提供财力证明等相关证明材料；信用卡（申领除外。办理销户结清，也可凭交易密码）；可委托他人办理的业务，以各行制度要求为准。
电子银行服务签约	本人有效身份证件；借记卡。
个人理财	本人有效身份证件；借记卡。
代理业务	本人有效身份证件；借记卡或活期一本通；根据不同业务品种提供保单/国债凭证（或托管本）/贵金属预售确认单/公用事业费发票（或用户卡）；可委托他人办理的业务，提供双重有效身份证件。
个人存款证明	本人有效身份证件；本人名下的存款凭证；可委托他人办理的业务，提供双重有效身份证件。
个人存单质押贷款	本人有效身份证件；开立的定期存单、凭证式国债；借记卡或活期一本通。
挂失	本人有效身份证件；委托他人办理的，以各行制度规定为准。

表 1 (续)

服务项目		所需证件
单位存款		营业执照（或事业单位登记证、批文等）、组织机构代码证、税务登记证、开户许可证、机构信用代码证；法定代表人（或单位负责人）有效身份证件；授权代办的，还需提供授权代理人有效身份证件和授权委托书；单位预留印鉴、公章。
支付结算		经办人员有效身份证件；支付结算凭证（经单位签章的支票、本汇票、结算业务申请书等）。
大额取现		本人有效身份证件；单、折、卡或现金支票；委托他人办理的，提供双重有效身份证件。
国际结算	境外汇款汇出	货物贸易项下：合同（协议）或发票或报关单（具体情况视付款企业名录有所不同）；
		服务贸易项下：合同（协议）或发票、税务备案表（如需）（具体情况视款项性质有所不同）
	境外汇款汇入	B类企业货物贸易项下：合同（协议）或发票或报关单（具体情况视付款企业名录有所不同）；
		服务贸易项下：合同（协议）或发票。

5.5.3 如涉及现金业务，经办人员应在客户视线及监控设备范围内点验现金，准确无误；如发现假币，应向客户说明判定假币的依据，讲解识别假币的方法，并按规定履行假币收缴手续；如大额取现，应查看客户是否提前一天预约。

5.5.4 经办人员在办理大额取现、大额转账、理财、保险、基金等业务时，应向客户进行风险提示。

5.5.5 办理复杂业务或等候时间较长的业务，应告知客户大约需要等候的时间。

5.5.6 经办人员应专注办理业务，原则上不接听电话，特殊情况需简短接听、快速结束。

5.5.7 经办人员不得随意停办业务，因系统故障等原因中断服务，须摆放“暂停服务”提示牌或利用柜台叫号屏显示“暂停服务”，并做好解释工作。

5.5.8 经办人员应根据业务需要提交相关凭证交由客户签字确认，必要时给予说明。

5.5.9 业务办理完毕，应提醒客户点验现金、带齐各类物品、保管好财物。提请客户用评价系统对本次服务进行满意度评价，向客户礼貌送别。

## 6 服务保障

### 6.1 服务礼仪

营业网点经办人员的服务礼仪应符合附录A的要求。

### 6.2 服务环境

#### 6.2.1 营业网点外部环境要求

6.2.1.1 营业网点应按总行统一的形象设计设置行标、行名、行徽、门楣、招牌、广告画或灯箱等形象标识，确保无损坏、无污渍，准确清晰地显示网点营业时间。网点外围不随意张贴印刷品，墙壁没有损坏、污垢掉漆、涂鸦和其他涂写刻画等。玻璃干净无污渍。

6.2.1.2 营业网点门口 3 米区域应经常打扫，确保网点区域内的人行道、矮树丛、树木和草地上没有垃圾、污垢和尘土，保持环境的整洁。积雪、冰雹和结冰应及时从网点区域的人行道上清除，以最大限度防止客户或行人受伤。网点门口台阶应注意维护，若出现松动或损坏应及时报修。

6.2.1.3 自行车和摩托车须停放在网点外指定区域，停车点内车辆排放整齐，停放的车辆不得遮挡银行的广告。网点大门外 1 米范围禁止停车。

6.2.1.4 在网点周围 3 米的区域内应制止个体商贩的营业行为，以及游荡、乞讨、吐痰等不当行为的发生。

6.2.1.5 营业网点门前应设有无障碍通道或相关服务设施。

## 6.2.2 营业网点内部环境要求

### 6.2.2.1 标示规范统一

- a) 营业牌照（金融许可证、营业执照、保险代理兼业资格证、营业网点负责人公示牌等）必须齐全，挂在醒目位置，整齐划一；
- b) 大堂内各指引牌、标识牌（如：暂停服务牌、填单台牌、大堂经理桌牌、理财柜台牌、VIP 室标识和服务设施标示等）应按分行要求统一使用（其中包括样式、字体、颜色、内容等）；
- c) 自助区域内，自助设备标识、操作指南等中英文对照，应粘贴在规定位置，字迹清晰，无残缺；
- d) 网点内用一米线标识围出客户排队等候区域，若有损坏应及时修复；
- e) 网点应对外公布服务监督和业务咨询电话，并规范张贴或摆放。

### 6.2.2.2 环境整洁舒适

- a) 网点墙面、门窗及柜员区的隔断玻璃应保持干净；
- b) 大堂内地板应保持清洁、无垃圾和杂物；
- c) 大堂内物品应摆放整齐，视线以内的所有办公用品应保持干净整洁，且无损坏；
- d) 柜面和柜员区应保持整洁。笔、印章归位，单据摆放整齐。柜员区无杂物、个人用品堆放、地面干净。文件柜柜门关闭；
- e) 自助服务区应保持干净、整洁；
- f) 大堂内绿化应保持整洁，凋谢时应及时清理；
- g) 大堂内空气应保持清新，通风良好；
- h) 大堂内温度应保持适宜，令人舒适；
- i) 大堂内照明应保持明亮。

### 6.2.2.3 宣传材料规范

- a) 网点内有陈列印刷品的标准展示架；
- b) 所有海报应张贴在规格统一的宣传栏内，或配有规格统一的宣传架，宣传资料上不重复张贴；
- c) 网点张贴或展示的宣传手册、海报等所有宣传资料应保持干净、没有裂痕、涂鸦和其他损坏；
- d) 网点张贴或展示的宣传手册、海报等所有宣传资料应与本行产品或当前的营销活动相关，且处于有效期内；
- e) 网点张贴或展示的宣传手册、海报等所有宣传资料应放置在醒目位置，无遮挡。

## 6.3 服务设施

### 6.3.1 自助银行及 ATM

6.3.1.1 自助银行的设置、管理及安全防范设施标准应按各商业银行自助设施安全防范管理暂行规定执行。

6.3.1.2 离行式、在行式 ATM 的设置和安全管理比照自助银行的设置、管理。离行式、在行式 ATM 均须安装电视监控设施。



6.3.1.3 离行式 ATM 应采用远程监控管理,并充分利用 ATM 所在地点或机构现有的监控设备进行管理,注重实效,保证安全。

6.3.1.4 网点内自助服务机具应正常运作,并保持干净没有损坏。若有故障应做明显标注。停用的自助机具应及时拆除。

6.3.1.5 自助银行及 ATM 应设置求助按钮或电话,以便服务对象在使用自助银行及 ATM 时如出现长短款或吞卡等异常情况下使用。

### 6.3.2 监控报警设施

6.3.2.1 监控报警设施应符合 GA 38—2004 的要求。

6.3.2.2 安全防范设施应根据营业厅面积、机构、柜员数量、重点部位数量、办公区环境等实际情况,合理有效设置摄像机。

6.3.2.3 录像资料的回放质量应清晰,失真度小,画面、数据资料实用。

6.3.2.4 报警系统应与公安机关“110”联网。

### 6.3.3 叫号系统

网点应配备电脑叫号系统,方便客户识别使用。

### 6.3.4 电子屏

网点内应设有电子屏,时钟、日历、利率等信息能正常准确发布。

### 6.3.5 对讲器

网点内每个封闭柜台应安装对讲器,并保证其正常工作。

### 6.3.6 饮水机

网点大堂内应配备至少1台饮水机,保持其清洁干净,饮用水、纸杯及时供应。

### 6.3.7 客户座椅

网点内客户座椅应摆放整齐,大众客户等候区配备的座椅应不少于10个。

### 6.3.8 垃圾桶

网点内应配备垃圾桶,摆放位置应方便垃圾处理,并兼顾与环境的协调。

### 6.3.9 报刊栏

网点内客户等待区应配备报刊栏,及时更新报纸内容。

### 6.3.10 布告栏架、宣传品展架

网点内应配备规格统一的布告栏架和宣传品展示架,宣传单(品)品种齐全,整齐、分类摆放在宣传架上,方便客户领取,如有破损的应及时清理。

### 6.3.11 填单台

网点内应设置填单台,填单台上单据摆放整齐。

### 6.3.12 便民服务设施

网点应备有老花镜、计算器、笔和表单填写模板等便民服务设施，笔应能书写正常，笔座完好。在监控范围内应配备点钞机，并保证其能正常工作。

### 6.3.13 客服（投诉）电话

营业网点应设置客服（投诉）电话和意见簿。

## 6.4 服务管理

### 6.4.1 临柜业务“十二禁”

临柜业务应遵循附录B的要求。

### 6.4.2 重大事项报告管理

营业网点应严格执行重大事项报告制度。

### 6.4.3 监控系统管理

6.4.3.1 营业网点应制定监控系统使用管理制度。操作人员要熟练使用设备，加强日间检查，定期维护，保证设备始终处于良好的工作状态。

6.4.3.2 报警、监控设备应由专人管理，保持设备正常运行，不得挪作他用，发现设备异常应即时报修。

6.4.3.3 禁止随意在柜面防弹玻璃上张贴各类公告，宣传画或在柜面上摆放大型盆景等物品，保持电视监控摄像效果。

6.4.3.4 建立监控录像资料查阅制度，无关人员不得观看，确因业务问题需要调看录像资料的，应经营业网点负责人和安全保卫部门同意，由网点负责人（或指定人）查看核实。

6.4.3.5 涉及治安、冒领、诈骗等案件上级部门需要调阅、备份录像资料时，有关人员按相关规定提供调阅取证的材料，须持有并提供有效身份证明，经安全保卫部门批准，分行监控中心负责查看、备份。

6.4.3.6 录像资料禁止私自外借。

### 6.4.4 安全目标管理

6.4.4.1 营业网点负责人为本单位安全保卫工作第一责任人，对本单位的治安、安全保卫、消防工作负全面责任。

6.4.4.2 营业网点需签订“安全目标管理”责任书，确定目标，明确责任。

6.4.4.3 各支行负责协调和督促本辖营业网点落实安全事项，传达贯彻安全保卫工作的要求和有关会议精神，营业网点指定一名安全员，协助网点负责人做好本营业网点的安全工作，督促各项安全制度的落实，收集上报安全保卫工作信息，确保“三防一保”工作到位。

### 6.4.5 安全教育管理

6.4.5.1 营业网点负责人每月应安排至少一次对员工进行安全教育，不断提高员工防范意识和安全技能。

6.4.5.2 安全教育内容，包括但不限于：

- a) 学习传达上级有关指示精神；
- b) 安全保卫方面的规章制度；
- c) 监控、报警、消防等设备的管理及使用方法；
- d) 上级有关通报和具体典型案例报道；
- e) 紧急行动预案的要求及演练。

6.4.5.3 安全教育形式多样，注重实效。保留记录，做到教育面达到 100%。

#### 6.4.6 安全日常检查管理

6.4.6.1 营业网点当班人员应一日一查并记录，检查内容包括：

- a) 网点周围环境有无异常；
- b) 报警、监控设施是否运行正常；
- c) 营业场所的门窗、水、电、气、墙体、通勤门、保险柜、电脑房等是否锁定完好；
- d) 自助银行门禁是否正常；
- e) ATM 机等处有无异常的告示或张贴画，自助设备有无撬盗现象等。

6.4.6.2 管辖支行对营业网点每月不少于一次检查，检查方式采取普查与抽查、明查与暗查等进行，发现问题和隐患应及时采取有效措施加以整改，对网点无法解决的问题或可疑情况要及时向相关部门报告。

#### 6.4.7 消防管理

6.4.7.1 履行国家颁发的消防法规、条例规定的消防安全职责，按公安消防部门的要求配置消防设施和消防器材，保持消防通道畅通。

6.4.7.2 重点防火部位包括金库、营业间、凭证库、汽车库、物资仓库、计算机房、配电间等场所，应配足消防器材，并标明严禁烟火的防火标记。

6.4.7.3 与安全保卫部门配合定期对消防设施和消防器材进行检查和维护保养。消防器材更换（换液）后，要做好台帐登记，标明更换（换液）的时间、数量、内含物等内容，并在更换（换液）的消防器材上加贴小标签注明。

6.4.7.4 营业网点的自卫器材、消防器材应当放在适当的位置，临柜人员应当会正确使用。

6.4.7.5 营业网点应经常组织员工学习消防知识，掌握各类灭火设备的性能、特点和使用方法。

6.4.7.6 营业网点设有餐厅须动用明火的应对厨师进行专门消防教育，正确使用煤气和电器，用完随手关闭，使其掌握必要消防知识，熟练使用灭火器材。

6.4.7.7 办公区域严禁存放易燃易爆物品。每天下班前应对室内进行检查，确认无火种后，切断电源。

6.4.7.8 一旦出现火情，应立即报火警 119，在场员工在确保生命安全的前提下，应予扑救，保护现场。

#### 6.4.8 安全应急管理

6.4.8.1 营业网点应对各类突发事件制定应急管理和应急处置程序。

6.4.8.2 营业网点应制定突发事件应急处置预案，包括但不限于以下内容：

- a) 抢劫突发事件应急预案；
- b) 抢夺客户资金突发事件应急预案；
- c) 盗窃突发事件应急预案；
- d) 诈骗、冒领等突发事件应急预案；
- e) 爆炸、恐吓等突发事件应急预案；
- f) 火灾突发事件应急预案；
- g) 附属自助银行及 ATM 突发事件应急预案；
- h) 恐怖袭击突发事件应急预案；
- i) 社会骚乱突发事件应急预案；
- j) 自然灾害突发事件应急预案；
- k) 挤兑突发事件应急预案；

l) 其他影响营业网点正常服务突发事件应急预案。

#### 6.4.9 自助设备管理

##### 6.4.9.1 长短款

清机或客户报障，对自助设备进行盘库，确认长款卡号和金额等，本行卡通过内部转账交易打至客户卡上，并将结果告知客户；他行卡，款项处理遵照各行规定执行。

##### 6.4.9.2 吞卡

6.4.9.2.1 依附式：吞卡后次日起三个工作日内，持本人有效身份证件至吞卡支行领卡。

6.4.9.2.2 离行式：使用求助电话咨询领卡。

#### 6.4.10 服务收费管理

6.4.10.1 营业网点应提供质价相符的服务，服务收费应合乎质价相符的原则，未给客户提供实质性服务、未给客户带来实质性收益、未给客户带来实质性效率的产品和服务不应收取费用。

6.4.10.2 应按照国家统一价目、名录管理的原则，制定收费价目名录。

6.4.10.3 对实行政府指导价的收费项目，严格按照相关规定据实收费；对于市场调节价的收费项目，每次制定或调整价格前应向社会公示，充分征询消费者意见后纳入收费价目名录并上网公布。

6.4.10.4 所有的收费标准应在网点醒目位置以简单明了、方便易查的方式公布。

6.4.10.5 在办理收费业务时，应明确告知客户服务项目和收费信息，充分尊重客户的知情权和选择权。

### 7 服务监督、评价与改进

#### 7.1 服务监督

7.1.1 营业网点应征求公众对自身服务的意见，了解公众需求。

7.1.2 营业网点应设立意见征求簿，指定专岗或专人定期收集和报告征求到的意见。对客户意见簿的客户意见和建议 24 小时内回复，并对留有电话信息的客户在规定时间内予以回访。

7.1.3 营业网点应及时统计和公布服务评价结果。

#### 7.2 服务质量考核

##### 7.2.1 考核测评

###### 7.2.1.1 测评方法

- a) 评估检查。采取现场检查（神秘顾客亲身体验+观察员观察）和调阅监控相结合的方式，对各营业网点的环境、柜面人员、大堂经（助）理、保安人员进行全面检查。现场检查未查到的员工通过抽调统一时间段录像进行检查；
- b) 动态检查。以现场检查为主，对各营业网点的环境、柜面人员、大堂经（助）理和保安人员服务进行不定期多次抽查。

###### 7.2.1.2 测评内容

- a) 按附录 C 中表 C.1 对营业网点服务形象进行测评，在网点检查得分中占比 20%；
- b) 按附录 C 中表 C.2 对柜面人员服务质量进行测评，在网点检查得分中占比 50%；
- c) 按附录 C 中表 C.3 对大堂经（助）理服务质量进行测评，在网点检查得分中占比 25%；

d) 按附录 C 中表 C.4 对保安人员服务质量进行测评，在网点检查得分中占比 5%。

注：以上各项占比为推荐模型，各行可根据实际情况进行调整。

## 7.2.2 满意度测评

7.2.2.1 营业网点应通过客户抽样调查，问卷反馈，了解网点客户对营业网点服务水平的感受度，分析不同背景客户在网点服务过程中的主要关注点。并通过汇总相关信息数据，形成客户满意度评价报告。

7.2.2.2 客户满意度测评内容包括：

- a) 营业网点服务的总体满意度；
- b) 柜面人员服务态度、服务效率的评价；
- c) 大堂经理服务态度、履职状态的评价；
- d) 理财/客户经理服务、履职状态的评价；
- e) 营业网点服务环境的总体评价；
- f) 业务办理流程 and 效率的总体评价等。

## 7.2.3 投诉处理

7.2.3.1 营业网点应完善客户投诉处理办法，明确归口部门及其职责，建立统一高效的投诉处理程序以及相应的配套机制。

7.2.3.2 营业网点应实行投诉工作首问负责制和限时办结制，投诉处理率应达 100%。

7.2.3.3 营业网点应建立完善舆情监测机制，加强与外部相关单位的合作，发现和反馈公众对银行业服务的投诉和建议。对媒体曝光或客户通过媒体反映的金融服务问题，应尽快核查并作出妥善处理，必要时应向媒体和公众反馈处理情况。

## 7.3 评价与改进

### 7.3.1 评价内容

- a) 网点考核内容主要包括：营业网点服务质量评估检查占比 50%、营业网点服务质量动态检查占比 30%、营业网点客户满意度测评情况占比 20%、网点投诉情况（扣分项）等；
- b) 柜面人员和大堂经（助）理考核内容主要包括：服务质量评估检查占比 70%、服务质量动态检查占比 10%、营业网点客户满意度测评情况占比 20%；
- c) 保安人员考核内容主要包括：服务质量评估检查占比 40%、服务质量动态检查占比 40%、营业网点客户满意度测评情况占比 20%；
- d) 投诉扣分项是根据《客户投诉分类标准（试行）》（附录 D），对客户投诉进行分类。对有效投诉按照网点当季客户投诉数量按不同类别在网点季度考核中扣分：其中，A 类有效投诉每件扣 5 分并取消网点当季奖励资格；B 类有效投诉每件扣 1.5 分；C 类有效投诉每件扣 0.5 分。对需求投诉不扣分。

注：以上各项占比为推荐模型，各行可根据实际情况进行调整。

### 7.3.2 改进

#### 7.3.2.1 奖惩

通过组织营业网点日常服务检查、客户满意度测评及客户投诉处理等，对营业网点和个人实行客观的服务质量评价，根据得分情况落实相应奖惩措施。

#### 7.3.2.2 培训

营业网点应根据服务质量评估检查和客户满意度测评结果，按要求参加分行组织的“文明优质服务提高培训”，促进营业网点整体服务水平和客户总体满意度稳步提升。

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**服务礼仪**

本附录规定了银行基层营业网点经办人员的服务形象、服务仪态、服务语言、电话礼仪和日常商务礼仪的要求。

**A.1 服务形象**

**A.1.1 面部规范**

- a) 面部保持清洁，眼角、鼻孔不可留有分泌物，平视时鼻毛不得露于鼻孔外；
- b) 保持口腔清洁，不留异味、异物；
- c) 耳廓、耳孔及耳后不留皮屑及污垢；
- d) 佩戴眼镜，镜片应以透明色为主，不得使用茶色、黑色等其它颜色，镜框镜架样式不夸张，眼镜保持清洁；
- e) 工作时如需化妆，应以淡雅、清新、自然为宜；
- f) 男士忌留胡须。

**A.1.2 发式规范**

- a) 头发应保持干净，梳理整齐；
- b) 染发的颜色以自然为原则，不可过于醒目和夸张；
- c) 不梳奇异发型：男士不留长发，不剃光头，以前不遮额、侧不盖耳、后不触衣领为宜；女士短发应合拢在耳后，刘海不得遮住眉毛，长发应使用头饰固定在脑后。

**A.1.3 手部规范**

手部应保持清洁，男士指甲应不长于1毫米，女士指甲应不长于2毫米，不可涂有色指甲油。

**A.1.4 着装规范**

- a) 工作期间应穿着统一的制服，制服应保持整洁、平整；
- b) 衬衫下摆应束在裤腰（或裙腰）内，不可外露；长袖衬衫袖口纽扣应扣好；
- c) 穿着规范皮鞋，在站立状态下，裤脚与地面距离约 1 厘米；
- d) 规范佩戴统一的工号牌：“胸式”工号牌统一佩戴在左前胸，确保牌面不歪斜；“挂式”工号牌挂于胸前，确保牌面不反转；
- e) 领带、丝巾佩戴方法、要求应在网点内统一。

**A.1.5 配饰规范**

佩戴饰品种类不宜超过3类，每类饰品数量以单件（耳钉1对）为宜，且款式不得夸张。

**A.1.6 体味规范**

勤换内外衣，给人清新的感觉；不得使用香味过浓的香水（以喷洒香水后，1米之外无法闻到香味为宜）。

## A.2 服务仪态

### A.2.1 规范站姿

A.2.1.1 应保持“三平两直”——头平、眼平、肩平；颈直、腰直。目视前方，抬头挺胸，收腹立腰，身体重心置于两脚中间，保持身体正直，精神焕发。

A.2.1.2 男士应右手轻握左手腕部，拇指内扣左手半握拳，叠于小腹前皮带扣处。双脚开立与肩同宽或略窄于肩，两脚保持平行或脚尖外开小于30度。

A.2.1.3 女士应两手四指合拢，右手叠于左手手背上，虎口紧贴，拇指相握，置于小腹前丹田处。两腿合拢，一脚在前，脚跟紧贴另一脚内侧后1/3处，脚尖分开成45~60度。

### A.2.2 规范坐姿

#### A.2.2.1 入座要求

入座时，应轻缓，不宜发出声响，保持身体正直，屈膝坐下，避免翘臀落座；通常从座椅左侧进入，在座椅前站定后，缓缓坐下。

#### A.2.2.2 就坐要求

- a) 就坐应保持“三平两直”——头平、眼平、肩平；颈直、腰直。坐于椅子的前2/3区域，忌倚靠椅背，如前方有桌子时，不可倚靠桌子；在受理台席内，可双手交叠，将腕关节至肘关节前2/3的部分轻放于桌面；如与客户沟通时，身体稍向前倾，以示尊重和谦虚；忌坐在椅子上转动或移动座椅；
- b) 男士应双腿分开与肩同宽或略窄于肩，两脚尖外开角度小于30度或保持平行，两手自然轻放于两膝上；
- c) 女士两腿并拢，双脚平行，两脚同时向左侧或向右侧平移约10 cm（约半脚长），保持小腿向一侧倾斜；如长时间端坐，可将两腿交叠，保持两腿的小腿并拢，并向一侧倾斜，上方腿的脚尖绷直向下，两手交叠置于大腿前端。

#### A.2.2.3 离座要求

如有客户在座，应以语言向其表明缘由，随后方可起身离开；起身离座时，动作轻缓；离开座椅后，要将座椅归位，方可离去。

### A.2.3 规范行姿

A.2.3.1 保持“三平两直”——头平、眼平、肩平；颈直、腰直。注意稳重与干练，男士应步态稳健，女士应步姿优美。

A.2.3.2 行走时，应抬头挺胸，目光平视前方，明确目标方向，尽量保持直线行走；双臂自然下垂，掌心向内，以身体为中心前后自然摆动，摆动幅度约30~35度；步幅适中，左右平衡，男士步幅以一脚半距离为宜，女士以一脚距离为宜；步速均匀，步伐从容，脚尖正对前方，不宜偏斜，两脚内侧落在一条直线上；保持身体各部位协调、正直、平稳。

A.2.3.3 应避免行走时，勾腰驼背，颈部松弛，头部下垂，双臂放松地随意甩动，两手捧腹、插入口袋、手臂胸前交叉，将资料夹于腋下；两脚无力，脚部拖行，甚至发出拖行的脚步声；步幅过大、过快，甚至奔跑等。

### A.2.4 规范蹲姿



A.2.4.1 保持“三平两直”——头平、眼平、肩平；颈直、腰直；保持目光注视正前方。

A.2.4.2 男士在下蹲时，上身稍许弯下，臀部向下而不是撅起；双膝可微微弯曲，其角度可根据实际需要有所变化。身体的中心应当放在一条腿上，双腿之间不宜过度分开。

A.2.4.3 女士应采用“高低式”或“交叉式”蹲姿。采用“高低式”蹲姿时，左脚在前，全脚掌着地，小腿垂直于地面，膝盖正对前方，右脚在后，前脚掌着地，小腿平行于地面，两腿需并拢，重心置于两脚之间，两手交叠置于左膝上；采用“交叉式”蹲姿时，左脚向右脚前方跨出，两脚尖向前，左脚跟与右脚尖处于同一水平线上，相距约一足长，两腿形成交叉；下蹲时，两腿重叠，左脚在上，右脚在下，右膝伸向左腿外侧重心置于两脚间；两手交叠，自然放于左腿前端（可根据实际情况，交换两脚的位置）。

## A.2.5 标准手势

### A.2.5.1 递送手势

- a) 上身应略向前倾，眼睛注视客户手部，双手递接，轻拿轻放；
- b) 递送资料时，文字正向客户，双手握于资料后端 1/3 处，前 2/3 留给客户；递送笔时，应把笔套打开，笔尖朝向自己，左手握住笔后端 1/3 部分，右手轻扶笔后端，将笔前段 2/3 部分留给客户，笔端指向客户右手方向斜 45 度角度，双手递至客户的右手手中。

### A.2.5.2 指引填单手势

单据文字方向正向客户，指引过程中保持微笑，适时与客户进行目光交流；右手五指并拢，掌心斜 45 度（单据立放时掌心斜向自己；单据平放时，掌心侧向左侧），以中指和无名指指腹外侧触及纸面进行指引，忌单指指引；明确小范围内容时，可在该范围下方划横线或在周围划圈，并配合语言指引。

### A.2.5.3 请客入座手势

示意客户入座时，右手五指并拢，掌心斜向上约 45 度，手掌向下指向座椅椅面；身体略前倾，面带微笑，目光注视客户，并配合热情亲切的语言请客户入座。

### A.2.5.4 指引方向手势

身体略向指引方向微倾，五指并拢，掌心斜向上约 45 度，手臂自下而上从体前向外自然划弧，停顿于身体前倾（腰部以上，肩部以下的范围内），保持微笑，转头回望客户方向，注视客户，配合语言进行指引。

## A.2.6 表情神态

A.2.6.1 职业微笑做到“三米八齿”，即距离客户三米远时，要面向客户，面带真诚微笑打招呼；嘴角微微向上翘起，嘴唇呈向上的弧形，自然地露出八颗牙齿，同时眼中含笑。

A.2.6.2 与客户交谈时，尽量让目光与客户平视；为了表示对客户重视，可以注释客户的双眼，但时间不宜过长；与客户较长时间交谈时，可以以客户的整个面部为注视区域，注视客户的面部时，最好不要聚焦于一处，而以散点柔视为宜；同客户相距较远并站立服务时，服务人员一般应以客户的全身为注视之点；在递接物品时，应注视客户的手部；一般注视客户的时间约占全部相处时间的 1/3~2/3 左右；如无任何理由，避免出现注视客户的头顶、胸部、腹部、臀部或大腿等失礼行为。

## A.2.7 迎送礼仪

迎送礼仪应符合表 A.1 的要求。

表A.1

类别	要求
迎接客户	顾客走近时，闲时（没有其他客户）应站起或行举手礼向客户微笑致意。伸出右手，手指自然并拢，示意客户入座，“您好，请问有什么可以帮到您？”（或马上起立提供服务）
	忙时（台前有客户排队等候时），可以不用站起，应保持标准坐姿，微笑向客户致意，伸出右手，手指自然并拢，请客户入座。并询问：“您好，请问有什么可以帮到您？”
	如果客户是简单的咨询，站立服务为客户解答。如果客户办理的业务需要坐下，先邀请客户坐下后，再入座。
	在倾听客户咨询时，双眼注视客户，面带微笑，在倾听过程中适当加入一些“嗯”、“对”不时和客户保持回应。无论客户提出的问题是否合理，在倾听过程中都不能采用否定的语言（包括身体语言），更不能打断客户的叙述。
	当面对特殊的服务对象（残疾人士、行动不便的人士等）时神情自然、言行温和，必要时可站立服务，但切忌表现的过于热情。
引导客户	当了解到客户需要去营业网点的某一区域时，用标准指引手势指引客户到目标区域，同时眼神配合手势，看向指示前方。
	当需要亲自带领时，需注意行进指引规范：请客户开始行进时，应面向客户稍许欠身；若双方并排行进时，服务人员应居于左侧；若双方单行行进时，服务人员应居于左前方约一米左右的位置；在陪同引导客户时，行进的速度须与客户相协调；及时的关照提醒，经过拐角或楼梯之处时，须关照提醒客户留意；在行进中与客户交谈或答复其提问时，应将头部、上身转向客户。
	当客户需要办理的业务需要带相关证件时，提醒并询问客户是否带齐相关证件。
	在指导客户在自助服务区使用自助设备时，保持标准站姿站在查询机的正前方靠右侧，左手自然下垂，右手自然相握，伸手食指进行按键操作，同时作使用方法的讲解。
	当进入营业网点的客户是老弱病残者时，根据情况提供适当的帮助。但要注意，在给伤残人士服务时，一定要适度，切不可伤害到他的自尊心。
恭送客户	客户办理完业务走出营业网点时，面带微笑、目光迎视客户，用热情的声音感谢他的光临：“感谢您的光临，再见！”
	在天气不太好时，给予客户一句关照，如“外面路滑，小心一点！”细心的关怀将给客户带来温暖。

### A.3 服务语言

#### A.3.1 常用礼貌用语

A.3.1.1 服务“十字语”：您好、请、谢谢、对不起、再见。

A.3.1.2 基本礼貌用语：您、×先生或女士、×经理或主任、贵公司、请问、哪一位、请问您贵姓、欢迎、见到您很高兴、好的、请稍候、麻烦您、劳驾、请多关照、拜托、打扰了、很抱歉、没关系、不客气、非常感谢、请慢走、欢迎再次光临等。

A.3.1.3 其他常用礼貌用语：

——问候语：早上好、下午好！

——祝愿语：祝您生日快乐！祝您节日快乐！新年好！

——送别语：谢谢，欢迎下次光临！

——征询语：您有什么需要吗？有什么可以帮到您？我可以帮忙吗？请问您需要办理什么业务？我的解释您满意吗？

- 应答语：好的、是的、马上就好、很高兴为您服务、我会尽量按照您的要求去做、这是我们应该做的、不要紧、没关系。
- 道歉语：请您谅解、这是我们工作的疏忽、感谢您的耐心等待。
- 答谢语：谢谢您的夸奖！谢谢您的建议！多谢您的合作！
- 指路用语：请这边走、请往左（右）边转。

### A.3.2 客户称谓

- 老年人：先生、叔叔、阿姨。
- 中青年：先生、小姐、女士。
- 青少年：同学、小朋友。
- 直接称呼：您。
- 外国人士：先生、女士、小姐。
- 在知悉客户姓氏后，使用带姓氏称呼，如“张先生”、“李女士”等。
- 在知悉客户姓氏及职别后，使用个性化称呼，如“陈会计”、“吴董”等。
- 使用客户要求或喜欢的称呼方式，如“张阿姨”等。

### A.3.3 语言技巧

#### A.3.3.1 用语要领：平易通俗、文明礼貌、简洁明确。

#### A.3.3.2 声音运用：

- 声调：应进入高音区，显得有朝气，且便于控制音量和语气。
- 音量：正常情况下，应视客户音量而定。
- 语气语速：轻柔和缓、语速适中。

#### A.3.3.3 语言选择：

- 根据客户的语言习惯，正确使用普通话或方言。
- 若遇外宾，应安排懂英语工作人员对话与交流。
- 在解答客户疑难问题时，应使用简单易懂的语言，尽量不使用专业术语。
- 当客户的面，询问其他同事问题时应使用客户能听懂的语言。

#### A.3.3.4 措辞技巧：

- 选择积极地用词与方式。如：“很抱歉让您久等！”转变成“非常感谢您的耐心等待！”
- 善用“我”代替“你”。如：“您听清楚了吗？”转变成“请问我表达清楚了吗？”
- 在客户面前维护企业的形象。如：当客户抱怨我们的设备故障时，把“是啊，这个机器老坏！”转变成“对不起！先生（女士）。我们的设备正在升级，给您带来不便（也是为了方便您将来更好地使用），请您谅解！”

## A.4 电话礼仪

### A.4.1 保持规范的坐姿（或站姿）进行通话。

### A.4.2 通话信息内容简洁准确，如非详细介绍业务的通话，尽量将通话时间控制在三分钟内，避免长时间闲聊。

### A.4.3 通话过程中，面带微笑，态度礼貌友善，让对方感受到真诚、热情、友善、尊重的态度。

### A.4.4 挂断电话的顺序：应由上级、客户、主叫方先挂断。

## A.5 日常商务礼仪

### A.5.1 问候/握手

- A.5.1.1 见到对方时，应主动友善地招呼对方：“你（您）好！”。
- A.5.1.2 伸手顺序：遵循“尊者居前”的原则，长辈先出手，领导先出手，女士先出手，（客人到来时）主人先出手，（客人离开时）客人先出手。
- A.5.1.3 握手时间约3~5秒，避免长时间抓住对方的手或“蜻蜓点水”式的握手。
- A.5.1.4 握手禁忌：使用左手、戴墨镜、戴帽子、戴手套握手，与异性握手时使用双手，握手力度过大，或大幅度摇晃以及交叉握手等。

### A.5.2 自我介绍

- A.5.2.1 在应酬时，自我介绍应少而精，如“您好，我叫\*\*”。
- A.5.2.2 在工作室，自我介绍应该包括姓名、单位和职务。
- A.5.2.3 在讲座、报告等正规场合，自我介绍除了姓名、工作、职务外，还应加入些适宜的谦辞。
- A.5.2.4 在社交活动中，想进行进一步的沟通，自我介绍应该适当加入学历、籍贯、兴趣等内容。

### A.5.3 名片礼仪

- A.5.3.1 参加社交活动，要准备好适量的名片；递送名片时，应态度庄重，名片正面朝向客户，双手递上自己名片，同时报出自己的姓名，如：“您好！我叫\*\*，请多关照。”。
- A.5.3.2 与多人交换名片，应先近后远，或由尊至卑，依次进行，不可挑三拣四。
- A.5.3.3 接受他人名片时应立即停止手中的一切事情，起身微笑，目视对方，双手接过名片，并致谢；不可用单手接递名片；接过名片后不可在手上把玩、随意仍在桌上、或转交他人；接过名片后，用5~10秒时间对姓名和职务通读一遍，以示重视。
- A.5.3.4 向客户索取名片时，措辞要委婉。先递上自己名片，再询问“不知今后如何向您请教？”或“不知如何同您联系？”。

### A.5.4 上下电梯

- A.5.4.1 等电梯时，应以标准站姿在右侧站立等候。
- A.5.4.2 电梯到时，无人驾驶电梯时，可先进入电梯，按住电梯开门键后，再请客户进入；有人驾驶电梯时，让客户先进，然后自己再进入电梯；出电梯时，按住电梯门或开门键，请客人先出，自己后出；以确保客户安全，避免客户被电梯门夹伤为原则。
- A.5.4.3 进入电梯后，尽量靠近电梯控制按钮区域，以便及时为上下楼的客户提供服务。

### A.5.5 上下楼梯

- A.5.5.1 上楼时，应女士在前，男士在后；长者在后，幼者在后，以示尊重。下楼时，男士在前，女士在后；幼者在后，长者在后。
- A.5.5.2 在引导客户时，无论上楼下楼，都应该走在前面，到达后要先走两步为客户开门。
- A.5.5.3 不论上下楼梯，如果楼梯较宽，应靠右侧走，以便让着急的人从左边超过你。在拥挤的楼梯上，要跟随人流，不可催促他人。

### A.5.6 出入办公室

- A.5.6.1 进房间前要先敲门，得到允许后再入内。
- A.5.6.2 敲门时，每隔5秒敲两下。
- A.5.6.3 出房间时应面向客户，礼貌地倒退两步，道别后轻轻把门关上。

#### A.5.7 助臂服务

下台阶或过往光滑地面时，面对老者、行动不便的人和孕妇予以助臂；助臂一般只是轻扶肘部；以左手扶住客户右臂。

## 附 录 B

### （规范性附录）

#### 无锡银行业临柜业务“十二禁”

- 1、严禁为本人办理任何业务，或通过员工账户过渡资金。
- 2、严禁私自为他人保管存单/折/卡、票据、印鉴、证件。
- 3、严禁代客户填写重要客户信息（姓名、金额、客户签名等）。
- 4、严禁利用工作之便私自查阅客户和交易资料。
- 5、严禁泄露柜员密码、或将本人经管的印、证、押（压）、卡等重要物品随意交给他人使用。
- 6、严禁预先在空白凭证、有价单证上盖章。
- 7、严禁临时离柜时不签退系统，未将现金及重要物品妥善保管，营业终了未将现金及重要物品按规定入库（箱）保管。
- 8、严禁开立匿名或假名账户、以及资料不完整开立各类银行账户。
- 9、严禁手工签发或涂改机制存单、存折。
- 10、严禁未查明原因随意挂账及擅自处理现金长短款。
- 11、严禁随意抹账、冲（补）账、调整账户积数。
- 12、严禁越权处理业务及隐瞒不报或拖延上报案件和重大差错事故。

附 录 C  
(规范性附录)  
考核测评

表C.1 无锡银行业营业网点服务形象检查标准

测评项目		序号	检查标准	分值	主要扣分细则
营业 网点 外部 环境		1	行标、行名、行徽、门楣、招牌、腰带等形象标识统一，整洁	4	一个不干净就-1，缺一个标识-2，轻微破损（划痕、翘边）-1，含自助区
		2	玻璃干净、无痕，无破损	4	有破损-2，非常脏-3；高处、夹缝处、边角等各处玻璃均干净明亮，没有水渍，不符视情况-1至-4
		3	网点外停车标识清晰，车辆有序停放	4	无标识-2（“请勿泊车”标识或地面划定停车区域），无序停放一辆-1（以此类推，最多-4）
		4	网点周边环境整洁，无影响网点环境秩序及形象的人员	4	涂鸦等-1至-2，非常脏乱差-4，如3米内设摊等（侧门-2，正门-4），地面污痕、空调积水、烟头、纸屑等视程度-1至-4，台阶松动或破损-1至-2
		5	对确需设置残疾人士通道的必须规格统一，使用安全	4	无障碍通道（有扶手有坡度）无标识-2，通道不安全-2，无条件设置无障碍通道不扣分
网 点 内 部 环 境	大 堂 区	6	大堂内视觉系统设施（室内墙面、顶部、地面、客户座椅等）整洁舒适，无杂物，秩序井然	4	有一处不整洁-1，有一处杂物-1，正在大面积清理影响到客户（没有突发状况的情况下出现大型劳动工具，水桶、拖把等）-2，大堂内有影响网点环境的无关人员-1
		7	设有一米线或相当功能设施，且完好	4	没有1米线或相当功能设置-4，一米线破损-1至-2（未改造网点对私、对公区均有一米线，有叫号机的网点对私区有一米线）
		8	叫号设施整洁，可正常使用（含对私、对公）	4	不能正常使用-4，无标识-1，有其他张贴-1，脏-1，叫号机时间显示误差超过3分钟-1，未改造网点无叫号机及叫号机不能正常使用但有维修标识不扣分
		9	填单台统一，填单台上物品配置齐全且放置在指定位置	4	无填单台-4，无填单台标识-2，物品未放在指定位置-1，任一项未提供-1至-4（单据、填单笔、老花镜、计算器、填单模板、服务价格公示簿等）
		10	大堂经理台及台牌规格统一、位置恰当，物品摆放整洁有序	4	无大堂经理台-4，无大堂经理台牌-2，不干净整洁-2，无关人员占用大堂经理台-2，未改造网点及面积小无法配置大堂经理台的不扣分
		11	其他功能桌及台牌规格统一、位置恰当，物品摆放整洁有序	4	大堂内有非分行统一配置的其他功能桌-4，未改造网点有非标准大堂经理台不扣分
		12	多媒体显示屏（利率屏）完好，信息显示完整、清晰、时效	4	不能正常工作-4（未改造网点或有维修标识不扣分），日期时间显示不对-2，有色差、闪屏等问题但不影响数据显示-1，影响数据显示-2

表 C.1 无锡银行业营业网点服务形象检查标准（续一）

测评项目	序号	检查标准	分值	主要扣分细则
网点内部环境	大堂区	13	报刊栏规格统一，位置恰当，刊物统一、摆放整齐，具时效性	4 无报刊栏-4，位置不合适-2，不整齐-1，无时效性-1（应有当天或前一天报纸，分行统一配置无锡日报、无锡商报、江南晚报和上海金融报）
		14	绿化及其他设施（如点钞机、垃圾桶、饮水机、座椅、免责提示标识等）统一，位置恰当，干净整洁	4 点钞机、垃圾桶、饮水机任一无-2，无绿化-2，规格不统一-1，不干净整洁-1至-2，位置不恰当-2，无纸杯-1，点钞机无标识-1，点钞机上有无关粘纸或粗糙粘纸-1，点钞机摆放位置不恰当（不在监控范围内）-2，工作人员用的座椅在此项扣分，缺少必要的免责提示标识（雨天和做完保洁地面潮湿时应摆放小心地滑标识）-1
		15	电线（包括地面、桌面、墙面）整齐，内置或遮蔽	4 大堂区电线杂乱-4，不隐蔽-2
		16	设施维修标识统一，位置明显	4 设备不能正常使用且未摆放“维护中”标识的每个-2
		17	便民设施（如：填单笔、老花镜、计算器、便民箱等）统一，干净，可正常使用	4 便民设施无法正常使用每项-1，不干净每项-1，与第9项不重复扣分，雨天无伞套机-2，无伞架（含雨伞）-1
		18	网点内光线、温度等舒适，空气清新，相关机具无破损	4 有灯泡损坏一个-1（最多-2），未全部打开且影响亮度-2，温度太冷或太热均-2，空气明显混浊或有异味均-2
		19	公布服务监督电话（分行、支行），客户意见登记簿（中英文对照）统一，位置恰当，并及时回复	4 无投诉电话机-2，无客户意见簿-2，意见簿架下方未公布分、支行服务监督电话号码-2，投诉电话或客户意见簿位置不恰当-2，客户意见未及时回复-2（网点意见当天回复，支行意见无特殊情况在两个工作日内回复）
		20	营销宣传资料展示架规格统一，位置恰当，整洁完好	4 无-4，不干净-1至-2，摆放位置不合适或破损-2
		21	营销宣传资料张贴位置统一，整洁完好，具时效性	4 过期-1至-2，破损-1至-2，涂抹-1至-2，折痕-1至-2，重复或随意张贴（不在框内、直接裸露在外的、用透明胶黏贴）-3，陈旧影响美观视程度-1至-2
		22	服务明星、通知、通告等公示资料展示设施规格统一，位置恰当，整洁完好，具时效性	4 不统一-2，破损-1，摆放位置不恰当-2，过期-2
	柜员区	23	柜面电子显示屏（或灯箱）统一，信息显示正确、清晰，柜面整洁，玻璃干净	4 柜面电线杂乱-2，内外柜面有杂物（废弃叫号纸等）-2，高柜玻璃不干净-2，没有台牌-2，笔未归位-1，无评价器-2，未改造网点无评价器不扣分



表 C.1 无锡银行业营业网点服务形象检查标准（续二）

测评项目		序号	检查标准	分值	主要扣分细则
网点内部环境	自助银行区	24	自助设备中英文标识统一，可正常使用	4	标识全部损坏或无标识-4，有标识部分损坏或脱落-2，自助区进出门按钮标识规格不统一-2，无银联标识-1，无插卡口、出钞口、凭条出口提示标识-1，英文标识暂不作要求
		25	自助设备区环境整洁，服务标识及设施齐全，私密性好，使用正常	4	故障不能使用无标识-4，缺钞-2，上班时间装钞影响客户-3，有乱张贴-2，缺纸-2，无一米线或相当设置-2，自助区无免拨求助电话机-2，求助电话无标识-2
	总 分			100	

表C.2 无锡银行业柜面人员服务质量检查标准

测评项目		序号	检查标准	分值	主要扣分细则
工作效率		1	办理业务熟练、快速、准确	4	有明显错误-4，尚可-1（一般存、取款业务 5 分钟标准，酌情而定）
形象仪表		2	精神面貌良好，体态端正挺拔	4	不振奋-3 至-4，一般-2，尚可-1
		3	穿着统一行服，保持整洁、挺括	4	行服不统一、不完整-4，不整洁-2
		4	佩戴工号牌，位置统一；台牌与工号牌信息一致	4	无工号牌-4，工号牌不符合规格，位置不宜-2，信息不一致-2
		5	仪容整洁、大方，不佩戴夸张的饰品，个人卫生良好	4	有任何夸张饰品-2（有一项就-2），没化淡妆-2，没有盘头-2，卫生清洁不到位-1，有碎发-1，鼻毛过长-1，留胡须-1，指甲过长或涂指甲油-1，染发-1，刘海遮眉-1
行为规范	接柜	6	站立、微笑、迎语：“您好，请问您需要办理什么业务？”	4	无站立-2，无微笑-2，无迎语-2，迎语不完整-1（迎语可灵活使用：您好+询问需求）
		7	双手接钱卡单折	4	单手-4
	离柜	8	站立、微笑、送语：“谢谢，再见，欢迎再来 * * 银行。”	4	无站立-2，无微笑-2，无送语-2，送语不完整-1（送语可灵活使用：谢谢+送别语），未使用评价器-1
		9	双手递送钱卡单折	4	单手-4
	办理业务阶段	10	经常使用敬语（如“请”、“谢谢”等），经常称呼客户姓名	4	开始或始终未用-4，很少-3，不够-2，尚可-1（参考：请坐，请输密码，请签名）
		11	表述清晰、易懂	4	很差-4，不到位-2 至-3，尚可-1
		12	与客户交流时面带微笑，态度亲切，语速适中，有目光接触	8	与客户交流时微笑不够视程度-1 至-4，态度不够亲切视程度-1 至-4，语速不够适中视程度-1 至-4，目光交流程度不够-1 至-4
		13	语音适中，口齿清晰	4	语音太轻或太大视程度-1 至-4（由于对讲机原因等造成声音轻也按此原则扣分）
		14	正确的引导手势（禁用手指点）	4	用手指连续点且不耐烦-4，不到位-2，尚可-1，偶尔用手指点-1

表 C.2 无锡银行业柜面人员服务质量检查标准（续）

测评项目	序号	检查标准	分值	主要扣分细则
行为规范	办理业务阶段	15 业务办理中主动询问客户需求，与客户有交流	6	擅自离岗-4，未讲二次营销用语-4（可灵活使用，如“请问您还需要办理其他业务吗？”），态度不主动（但坚守岗位）-3，不够主动-2，尚可-1，询问滞后-1至-2
		16 对客户需求进行准确简洁的复述确认，坚持唱收唱付	6	未复述确认-1至-6（视信息重要程度而定）
		17 遇到客户抱怨，及时耐心安抚客户情绪，表达同理心	4	有抱怨未作安抚-4，处理不当、客户负面情绪影响过大或造成客户投诉-3，处理尚可-1
	基本行为准则	18 不在工作区域内看报纸、吸烟、吃零食等	4	有其中任一现象-4
		19 不在柜台内聊天、接打私人电话等	4	有其中任一现象-4
	注意事项	20 内部同事之间沟通语音适中，表情恰当，肢体语言规范	4	不符一项-2
		21 中途离柜事先向客户打招呼并说明原因，紧急事件处理应事先征得客户的同意	4	若中途离柜未打招呼-4，向客户说明原因但未能得到谅解-2至-4（视客户满意程度扣分），未得到客户同意优先处理内部事务-2
		22 客户未离柜，不能转身或坐下做其它事情	4	有其中任一现象-4
		23 柜员离柜时放置“暂停服务”指示牌或电子显示“暂停服务”信息	4	若有较长时间离柜未放指示牌或未显示电子信息-4
	总 分		100	

表C.3 无锡银行业大堂经（助）理服务质量检查标准

测评项目	序号	检查标准	分值	主要扣分细则
形象仪表	1	精神面貌良好，体态端正挺拔	4	不振奋-3至-4，一般-2，尚可-1，
	2	穿着得体（着统一行服、黑皮鞋等），保持整洁、挺括	4	行服不统一-4，不整洁-2至-4，男士无领带、女士无丝巾-2，未穿黑皮鞋或有跟皮鞋-2，女士要求穿黑色有跟皮鞋（3-6厘米）
	3	佩戴大堂经理工号牌，位置统一	4	无大堂经理工号牌-4，大堂助理未挂胸牌-4，佩戴位置不宜-2，工号牌不符合规格-1
	4	仪容整洁、大方，不佩戴夸张的饰品，个人清洁卫生良好	4	有任何夸张饰品-2（有一项就-2），没化淡妆-2，没有盘头-2，卫生清洁不到位-1，有碎发-1，鼻毛过长-1，留胡须-1，指甲过长或涂指甲油-1，染发-1，刘海遮眉-1
	5	体态（走姿、站姿、坐姿等）端正、挺拔	4	有客户时未站立-3，站姿、坐姿不端正-2
	6	肢体语言规范（如手势），不来回晃动	4	肢体语言（手势）不规范-2，来回晃动-2

表 C.3 无锡银行业大堂经（助）理服务质量检查标准（续）

测评项目	序号	检查标准	分值	主要扣分细则
行为规范	7	接待客户时，站立并使用迎语：“请问有什么可以帮您？”	4	无迎语-4，迎语不完整或有时无迎语-2
	8	中途接待其他人员时，应征得客户同意；完毕后，应讲“对不起，让您久等了。”	4	若引起客户反感，又无解释-4，视程度而定，致歉不够-2（以客户反应为依据）
	9	经常使用敬语（“请”、“谢谢”等），经常称呼客户姓名	4	开始或始终未使用-4，使用很少-3，使用不够-2分，使用尚可-1，使用不恰当-1
	10	业务知识表述清晰、易懂，提示风险	4	尚可-1，不到位（视程度扣分）-2至-4
	11	与客户交流时面带微笑，态度亲切，语速适中，有目光接触	8	与客户交流时微笑不够视程度-1至-4，态度不够亲切视程度-1至-4，语调不够适中视程度-1至-4，目光交流程度不够-1至-4
	12	语音适中，口齿清晰	4	语音太轻或太大视程度-1至-4
	13	正确的引导手势（禁用手指点）	4	使用错误、用手指点-4，不到位-2，尚可-1
	14	积极主动接待客户	4	5分钟内大堂经理不在岗-4，迎宾态度不主动（但坚守岗位）-3，不够热情主动-2，尚可-1
	15	关注客户需求，积极寻求解决方法，耐心解答客户咨询	8	未关注客户需求视程度-1至-6，未积极寻求解决方法-2，解答客户咨询不够耐心-2
	16	不在大堂内高声喧哗、聊天，无进食、饮水、整理仪容仪表等不雅行为	4	大堂经理喧哗-4，客户喧哗不制止-2，制止无用-1，不雅行为一个-1（遇特殊事件除外）
	17	客户离开时，使用送语：“谢谢，再见。”等	4	送语不完整-2，无送语-4（大堂经理可关注范围内）
基本职责	18	维护网点（含自助服务区）形象和大堂秩序，当客户等候时间过长时，作好解释和安抚工作	6	未维护网点形象和秩序-4，维护不够到位-2，未及时处理自助服务区问题-2，未及时安抚-4，安抚未果-2，尚可-1
	19	帮助取号，做好客户分流、引导工作，鼓励、指导客户正确使用自助设备办理业务	6	无任何分流引导行为-6，鼓励客户使用自助设备但不予以需要的帮助-3，客户分流工作做得不够-2，尚可-1
	20	积极协助客户填单，推广网银等电子渠道，切实缓解柜面压力	4	未指导填单的-2，未积极推广电子渠道的-2，柜面有抱怨而未积极关注的-2
	21	积极识别目标客户，主动将目标客户推荐给理财经理进一步营销	4	发现目标客户、不加引导-4，不积极-2，尚可-1
	22	遇到客户不满、抱怨或投诉，能及时响应并积极解决	4	发生投诉5分钟内不及时处理-4，处理投诉不当、客户负面情绪影响过大-3，处理尚可-1
总 分			100	

表C.4 无锡银行业保安人员服务质量检查标准

测评项目	序号	检查标准	分值	主要扣分细则
在岗情况	1	工作时间内，不得擅自离岗		10 分钟内不在岗，按零分计算
形象仪表	2	统一着保安制服，服装保持整洁挺括，佩戴保安工号和警棍	10	未着统一保安制服-5，服务不整洁-2，鞋子不规范（如穿拖鞋、棉鞋等）-2，未佩戴保安工号-2，未佩戴警棍-2
	3	仪容整洁、大方，不佩戴夸张的饰品，个人清洁卫生良好	10	仪容不整洁-2 至 5，有夸张饰品每个-2
行为规范	4	工作时间站立，站姿挺拔，巡视时步态端正，不双手抄兜	10	工作时间未站立-5，站姿不端正-2，行姿不端正-2，双手抄兜-2
	5	遇咨询应及时引导客户到大堂经理或相应工作人员处，指引手势规范，不用手指点	10	遇咨询未及时引导客户至大堂经理或相应工作人员处-5，指引手势不规范-2
	6	遇客户应礼貌待人，语气温和，经常使用文明礼貌用语（“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”）	10	与客户交流时态度差、语气生硬视程度-2 至 -5，礼貌用语使用不够视程度-2 至 -5
	7	无不雅行为（不抽烟、吃东西、睡觉、看书报杂志、聊天等）	10	有不雅行为每个-5
基本职责	8	经常在网点周围、营业大堂、自助区进行安全巡视，维护网点安全	10	未经常在网点内外巡视，视程度-2 至 -10
	9	关注老弱孕残，随时准备提供帮助，提供必要的安全提示（大额现金安全、小心地滑等）	10	未关注和帮助老弱孕残客户视程度-2 至 -5，未进行必要的安全提示-2 至 -5
	10	维护网点外停车秩序	10	网点外车辆无序停放一辆-1（以此类推）
总 分			100	

附 录 D  
(规范性附录)  
无锡银行业客户投诉分类标准(试行)

## D.1 客户投诉定义及分类

### D.1.1 投诉定义

是指客户在接受银行的金融产品和服务的过程中,对损害其合法权益、或对服务行为不满、或对金融产品和服务发生争议、或对纠纷处置等服务质量问题,向银行服务机构和上级管理机构提出意见和建议,并请求核实处理的态度、行为和事件。

### D.1.2 投诉分类

按投诉的性质,客户投诉分为有效投诉(或称责任投诉)和需求投诉(或称非责任投诉)。

## D.2 有效投诉及其分类

### D.2.1 有效投诉

在提供金融产品或服务过程中因网点或员工未履行对外服务承诺等原因造成的,并符合下列情形的客户投诉,界定为有效投诉:

- a) 网点或员工未按照《银监会银行业金融机构从业人员职业操守指引》、《无锡市银行业文明服务公约》、《无锡市银行业规范经营服务承诺书》履职而引发的客户投诉;
- b) 网点服务管理不到位或员工业务解释不清,造成的客户投诉;
- c) 网点员工操作失误引发经济纠纷导致的客户投诉;
- d) 网点员工业务不熟练、知识不全面而导致的客户投诉;
- e) 其它因网点或员工主观原因造成的客户投诉。

### D.2.2 有效投诉分类

有效投诉按网点或员工对投诉事项应承担的责任大小,分为A、B、C三类:

- a) A类有效投诉:造成投诉事项因主观原因引起,网点或员工应承担全部或主要责任的,为A类有效投诉;
- b) B类有效投诉:造成投诉事项虽有客观原因,但主观原因起一定作用,网点或员工应承担相当责任的,为B类有效投诉;
- c) C类有效投诉:造成投诉事项的主要原因为客观原因,但存在主观因素,网点或员工应承担次要责任的,为C类有效投诉。

## D.3 需求投诉及其分类

### D.3.1 需求投诉

在接受网点或员工提供的金融产品或服务过程中，客户对营业网点提出的批评意见、工作建议、业务咨询等，并符合下列情况的投诉事项，界定为需求投诉：

- a) 因业务服务流程不明确或不完善引发的客户投诉；
- b) 因技术限制或系统故障引发的客户投诉；
- c) 因客户挑剔、误会或不了解有关规定引发的客户投诉；
- d) 其它因客观原因或条件制约引发的客户投诉。

#### D.3.2 需求投诉分类

需求投诉按投诉事项和客户意愿分为求助反映、改进建议、业务咨询、情绪发泄四类：

- a) 求助反映类：客户遇到某个业务事项或具体问题时，有明确要求需我行给予帮助解决的；
  - b) 改进建议类：客户遇见某类产品问题或服务现象时，向我行善意提出改进建议的；
  - c) 业务咨询类：客户对某个银行产品或服务功能有疑问时，要求我行对其产品及功能回复解释的；
  - d) 情绪发泄类：客户带有某种不满情绪或受到不明因素的委屈或误解造成个人情绪发泄，要求我行对员工进行处理的。
-