**关于印发《2018年度银行业文明规范服务**

**千佳单位达标评估工作方案（江苏地区）》的通知**

各会员行、各市银行业协会：

为进一步提升文明规范服务能力与内涵，推动全行业持续打造服务竞争新优势，根据中国银行业协会（以下简称“中银协”）统一部署，经研究，决定在江苏省银行业组织开展2018年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作。现将《2018年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作方案（江苏地区）》(见附件)印发给你们，请结合实际，认真部署、精心组织，确保工作有序开展。

联系人：李 丹

电 话：025-84497803

邮 箱：zilv@jsbank.org

地 址：江苏省南京市中山南路368号亚东名座8楼802室

特此通知。

附件：

1、2018年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作方案（江苏地区）

2、关于印发《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》团体标准的通知（银协发〔2018〕41号）

3、关于印发《银行业营业网点文明规范服务评估工作管理办法》的通知（银协发〔2018〕70号）

4、关于印发《银行无障碍环境建设标准》团体标准的通知（银协发〔2018〕42号）

2018年6月28日

联系人：张建梅 联系电话：025-84409030 校对：李丹

江苏省银行业协会 2018年6月28日印发

附件1

**2018 年银行业文明规范服务千佳单位达标评估**

**工作方案（江苏地区）**

为进一步提升文明规范服务能力与内涵，推动全行业持续打造服务竞争新优势，不断完善服务管理体系，推广实施行业服务标准，致力金融服务创新，引导金融服务回归本源，供给满足金融消费者多元化的金融需求，推动经济工作高质量发展，江苏省银行业协会（以下简称“省银协”）根据中银协统一部署，决定在全行业组织开展2018年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作（以下简称“千佳达标评估工作”）。

**一、组织领导**

为落实好今年的创建评选工作，省银协成立2018年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作领导小组，领导小组由江苏省银行业协会会长任组长，江苏省银行业协会秘书长任副组长，成员由文明规范服务专业委员会主任、副主任组成。领导小组下设办公室,办公室设在江苏省银行业协会自律部。

省银协是中银协千佳单位达标评估工作的地方联动机构，根据中银协授权，组织开展江苏地区千佳单位达标评估工作。具体职责为：负责制定并组织实施江苏地区千佳单位达标评估工作方案，同时报中银协备案；负责江苏地区千佳单位达标评估推荐工作，组织辖内网点自荐申报，开展对南京地区千佳候选单位检查考核，开展江苏地区千佳候选单位复检、审议等工作；召开理事会审议江苏地区千佳候选名单并向中银协推荐，同时报送其申报材料；配合中银协开展千佳候选单位达标测评，对江苏地区千佳候选单位进行日常监督及动态管理；负责总结江苏地区评选活动经验、收集整理意见和建议等工作。

各会员行是千佳单位达标评估工作的系统组织机构。具体职责为：组织推动和检查指导本系统经营机构积极参加达标评估工作；对本系统千佳候选单位进行业务指导、资格审定和服务评价；配合开展千佳候选单位的检查测评巡检、百佳示范单位复查等工作；在系统内开展创建工作的交流和总结，收集整理意见和建议等。

各市银行业协会负责本地区达标评估具体组织实施工作。具体职责为：组织开展本地区千佳达标评估工作；组织本地区经营机构自荐、申报参加达标评估工作；组织开展本地区千佳候选单位的检查、推荐及对本地区2017年度百佳示范单位的复查工作，确定本地区千佳候选单位名单、召开理事会审议、合规性审核、上报省银协千佳候选单位申报材料、总结评选活动经验、收集整理意见和建议等；配合省银协协开展对本地区千佳候选单位复检等工作。

**二、参评条件、标准体系及达标评估数量**

（一）千佳单位申报条件

申报千佳单位须同时具备以下条件：

1、会员银行辖属单点式营业网点。

2、经银行监管部门批准经营金融业务，具有独立经营场所，取得《金融许可证》和《营业执照》的银行业经营机构营业网点。

3、至2018年5月23日止正式营业两年以上（以金融许可证上的批准成立日期为准，机构名称或地址变更不影响营业时间累计）。

4、荣获2014 年、2015 年、2017 年银行业文明规范服务五星级营业网点荣誉称号，并经省、市银行协会复查合格。

（二）基本条件

1、合规经营。坚持依法合规经营，自觉维护金融市场秩序，健全各项内控管理制度并认真执行，无不正当竞争和商业贿赂等行为。

2、无案件事故。两年内（含参评年和上年）无违法案件和重大责任事故，其网点和从业人员无被监管部门确认的违规、违纪行为。

3、管理规范。积极践行行规行约，主动开展银行服务公众教育，切实保护银行业消费者权益，支持公益事业，履行社会责任，文明规范服务基础管理扎实，服务水平较高，银行消费者普遍认可。

4、体系健全。明确文明规范服务相应管理组织及工作人员，服务管理机制完善、制度健全，有切实可行的千佳单位评估工作计划和方案；践行人本管理，保护员工合法权益，培育服务文化。

5、效益良好。具有较完善的银行服务功能，具有一定的业务规模和良好的客户基础，能够完成上级行下达的各项业务经营指标。

（三）千佳单位评估标准

按照T/CBA 201-2018《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》（满分为1,000 分），评分达到960分（含）以上的营业网点，具备“全国千佳”候选单位申报资格。

T/CBA 201-2018《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》知识产权归中国银行业协会所有，由中国银行业协会负责发布、解释和修订。

（四）千佳单位达标评估数量

根据《2018年银行业文明规范服务千佳单位达标评估工作方案》，千佳单位达标评估实行比例控制。省银协参照历年千佳单位分配计划，制定2018年银行业文明规范服务千佳单位（江苏地区）各地区推荐名额分配表（附1），各市银行业协会按照名额分配数量向省银协报送千佳候选单位。

**三、评估流程、时间安排**

（一）准备部署阶段（6月上旬至6月下旬）

起草印发《2018年银行业千佳单位达标评估工作方案（江苏地区）》。

（二）组织实施阶段（6月下旬至7月初）

各会员行及各市银行业协会部署本系统或本地区评定工作，组织辖内符合申报资格、考核评价要求的营业网点自荐申报。各市银行业协会应根据本地区实际情况，制定本地区千佳单位达标评估工作实施方案、流程。

（三）自荐申报阶段（7月初至7月上旬）

各会员行在自评的基础上（根据T/CBA 201-2018评价标准），具备千佳单位申报资格、自测达标的营业网点，自愿逐级填报《2018年银行业文明规范服务千佳单位申报表》，报送服务管理工作总结、感动故事及服务创新亮点等申报材料，开展对本系统候选单位申报及资格审查。（其中：南京地区千佳候选单位达标评估工作由省银协负责，由各会员行负责组织申报及资格审查，各会员行申报营业网点原则上不得超过1家。）

（四）资格审定阶段（7月上旬至7月中旬）

省银协及各市银行业协会对申报千佳单位候选单位进行资格审查，并将申报的千佳单位候选单位报送银行监管部门进行合规性审核。

（五）考核审核阶段 （7月中旬至8月上旬）

1、省银协及各市银行业协会组建检查工作组，检查组应由银行文明规范服务管理工作专业人员组成，每个检查组不少于3人，组织对申报网点进行考核评价，各地方协会应同步组织开展对本地区2017年百佳示范单位全面抽查复查工作（不再单独发通知，复查工作要求详见附5）。

2、省银协及各市银行业协会统一组织对本地区申报网点进行检查考核，以实地检查工作评价结果为基础，严格贯彻执行《银行业营业网点文明规范服务评估工作管理办法》，并结合参与省银协组织创建培训、普及金融知识万里行活动及消费者权益保护工作（包括征订中国银行业协会杂志（消保专刊）及在公共教育区宣传摆放）等情况，科学评估参评网点的文明规范服务工作水平。（其中：南京地区营业网点由省银协组织检查组开展达标评估检查工作，具体时间另行通知）。

3、考核验收的内容统一执行《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准（T/CBA 201-2018）》，检查方式主要采取现场检查和非现场检查的方式进行，现场检查可采用公开检查、员工问答等形式；非现场检查可采用听取汇报、审阅申报材料、召开座谈会、调阅录像资料等形式。其中，应通过调阅录像资料方式，考察该申报网点至少3天（接受地方协会现场检查前、至少40天期间内、间隔至少20天，可由地方协会制定），主要客户服务区域和主要考察时间点的录像资料。为保护网点经营信息安全，采取参评网点自主封存保管被抽检的录像资料（备注：省银协组织复检组、中银协组织全国巡检组将调阅千佳候选单位封存的录像资料）。

4、省、市银行业协会结合该单位践行《中国银行业公平对待消费者自律公约》《中国银行业存款业务自律公约》《中国银行业零售业务服务规范》《关于在服务收费方面给消费者以充分知情选择权的自律要求》《关于加强银行服务收费自律工作的六点共识》《关于严格自律、坚决贯彻落实监管部门“免除34 项服务收费及人民币个人账户密码挂失费”要求的紧急通知》《关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求》《关于加强银行理财产品销售自律工作的十条约定》《深入开展银行业无障碍志愿助残活动倡议书》《中国银行业电子渠道无障碍服务建设自律指引》《中国银行业公众教育服务工作自律指引》和《中国银行业利率工作自律公约》等自律公约及系列服务规范标准的情况，确定本地区千佳示范候选单位名单。

5、省银协按照分配数量，提请文明服务专业委员会主任会议审议南京地区千佳候选单位名单及推荐候选单位的排序情况；各市银行业协会按照省银协的分配数量，提请地方协会理事会审议本地区千佳候选单位名单及推荐候选单位的排序情况，并将相关材料报省银协邮箱（报送材料清单可参考附件10）。

（六）复检阶段（8月上旬至8月中旬）

省银协采取现场检查与非现场检查相结合的方式，组织复检工作小组开展对各市银行业协会推荐的千佳候选单位抽查考核评价，现场检查采取公开检查、员工问答、消费者权益保护知识笔试等形式；非现场检查采用座谈交流、查验材料、调阅录像等形式。（具体时间另行通知）。

（七）资格审定阶段（8月中旬至8月下旬）

根据候选单位申报、考核验收、各地区复检等情况的综合评价，经创建领导小组、理事会审议后确定上报中银协千佳单位候选单位名单，省银协于8月31日前将相关材料上报中银协。对发生下列情形的，将取消其资格。

1、省银协对各地区复检环节考核评价不合格或未达到相关要求的；

2、未严格贯彻中共中央改进作风“八项规定”精神的；

3、网点和从业人员发生违法、违规、违纪行为，被有关部门查处的；

4、发生被银行监管部门确认案件的；

5、高管人员被监管机构处罚的；

6、发生50万元以上（含）资产损失事件的；

7、发生重大责任事故、业务差错、经营风险等，造成严重损失，被上级单位或有关部门查处的；

8、发生服务质量的重大投诉，或被新闻媒体曝光，造成严重负面影响，经调查情况属实的；

9、发生其他影响文明规范服务工作的重大事件。

（八）巡检阶段（10月至11月）

中银协采取现场检查与非现场检查相结合的方式，组织开展2018年文明规范服务品牌管理提升、T/CBA 201-2018《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》贯彻落实工作情况全国巡检。巡检的对象包括各地方协会达标评估工作组织情况，以及各候选单位文明规范服务、消费者权益保护工作整体水平。现场检查采取公开检查、员工问答、消费者权益保护知识笔试等形式；非现场检查采用座谈交流、查验材料、调阅录像等形式。检查的具体内容统一执行中银协印发的T/CBA 201-2018《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》。

**四、材料报送及时间**

（一）7月12日17:30前，各会员行、各市银行业协会报送省银协的材料包括：

1、请各会员行根据评选活动方案部署本系统评选活动，组织辖内经营机构自荐、申报参加评选活动，将南京地区申报千佳候选单位材料报省银协自律部邮箱（无需报送纸质版），过期不报视为自动放弃。主要包括：

（1）报送电子版材料以“各会员行简称+候选单位申报”作为文件夹名，分设申报候选单位网点名称文件夹（候选单位网点名称必须与申报表中申报单位名称相一致），候选单位网点名称文件夹下设“申报表”、“网点名称+服务管理”、“网点名称+感动故事”、“网点名称+创新亮点”四个文件夹，将各候选单位所有电子版材料放入相应文件夹。

（2）2018年银行业文明规范服务千佳单位申报表（附3）及2018年银行业文明规范服务千佳单位经营业绩情况表（附11），其中：本着自愿的原则，凡符合千佳单位申报条件、基本条件及申报资格的会员行，原则上在规定时间内向省银协推荐南京地区1家候选单位参加达标评估，并在规定时间内申报，过期不报视为自动放弃。

（3）2018年银行业文明规范服务千佳单位候选单位信息汇总表（附8）。

（4）候选单位服务管理工作总结、感动故事及服务创新亮点（写作具体要求见附4）。

2、请各会员行、各市银行业协会推荐1名检查人员，具备品行端正、作风正派、坚持原则、服务管理工作经验丰富、专业能力强、身体状况适应工作需要等要求，并填写创建工作检查人员推荐表excel文件（附2）报省银协邮箱，省银协将从中选择相关人员组成达标评估小组。

（二）8月10日17:30前，各市银行业协会报送省银协的材料（不需报纸质文件）包括：

1、报送材料清单可参考附10《2018年银行业文明规范服务千佳候选单位申报材料清单(各市银行业协会）》。

2、本地区《2018年银行业文明规范服务管理工作暨组织开展千佳单位检查推荐及复查工作总体情况汇报》（报告写作要求见附6）、2018年千佳候选单位打分简表（附7）、2018年千佳候选单位信息汇总表（附8）、地方协会理事会审议2018年千佳选单位名单的会议决议、2018年千佳候选单位排名评定顺序、银监局出具的2018年千佳候选单位合规性审核意见表（附9）。

3、千佳候选单位申报表、服务管理工作总结、感动故事及服务创新亮点（写作具体要求见附4）。

**五、评选活动相关要求**

（一）请各会员行高度重视，树立全局意识，加强对系统内各级分支机构的组织和领导，统筹推进，周密部署，积极配合评选活动，加强沟通和协调，确保评选工作与各项经营管理相结合，服务提升取得实效。

（二）请各市银行业协会结合本方案总体要求及本单位工作实际情况，在推荐审核过程中严格把关、优中选优，深化本地区的文明规范服务意识，提升文明规范服务水平，不得与社会上任何第三方机构开展合作或委托其开展测评评估等活动。

（三）如有申报资格不真实等情况，将取消该经营机构参评资格，并在业内通报。

（四）请各会员行、各市银行业协会根据方案要求和各阶段时间安排，扎实推进各阶段工作，及时、高质量地报送有关材料，省银协将对各会员行、各市银行业协会创建评选工作组织开展情况、工作质量等进行综合评价，并对创建优秀单位给予表彰。

附：

1、2018年银行业文明规范服务千佳候选单位推荐名额分配表

2、2018年银行业文明规范服务千佳候选单位创建评选检查工作人员推荐表

3、2018年银行业文明规范服务千佳单位申报表

4、2018年银行业文明规范服务千佳候选单位服务管理工作总结等材料写作要求

5、2018年组织开展“2017年银行业文明规范服务百佳单位”复查工作要求

6、2018年银行业文明规范服务管理工作暨组织开展千佳单位检查推荐及复查工作总体情况报告写作要求

7、2018年银行业文明规范服务千佳候选单位检查工作考核打分简表

8、2018年中国银行业文明规范服务千佳候选单位信息汇总表

9、2018年银行业文明规范服务千佳候选单位合规性审核意见表

10、2018年银行业文明规范服务千佳候选单位申报材料清单

11、2018年银行业文明规范服务千佳候选单位经营业绩情况表

附1

**2018年银行业文明规范服务千佳候选单位**

**推荐名额分配表**

（略）