



Q/Bank of Qinhuangdao

秦皇岛银行营业网点服务

Q/Bank of Qinhuangdao 006-2023

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 17点50分

秦皇岛银行营业网点服务企业标准

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 17点50分

2023 -09- 14 发布

2023 -09-14 实施

秦皇岛银行股份有限公司 发布



前 言

本标准按照 GB/T 32318-2015、GB/T 32320-2015 给出的规则起草。

本标准由秦皇岛银行股份有限公司提出。

本标准起草单位：秦皇岛银行股份有限公司。

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 17点50分



秦皇岛银行营业网点服务企业标准

1 范围

本标准规定了本行营业网点网点环境、网点设施、服务功能、员工管理、消费者权益等基本内容。

本标准适用于本行所有营业网点，本行所有营业网点所提供的服务应符合本网点服务企业标准要求。

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。

GB/T 32318-2015 银行营业网点服务评价准则

GB/T 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

T/CBA 201-2019 银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准

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

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 无障碍设施或服务

本行营业网点在无障碍设施服务方面，按照国家认证标准要求，



设置无障碍通道或相当功能服务设施，为残障人士等特殊人群提供相关保障。

3.3 客户异议

客户在本行营业网点体验金融服务过程中对服务人员、本行产品、服务流程、服务设施等方面提出的不同表述。

4 评价指标体系

4.1 本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。

4.2 三级指标为本行营业网点服务的基本要求，原则上本行营业网点应达到所有基础指标要求。

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 17点50分



2023年09月14日 17:00
秦皇岛银行营业网点服务评价指标体系表

秦皇岛银行营业网点服务评价指标体系表

一级指标	二级指标	序号	三级指标
网点环境	外部环境	1	网点外部设置门楣招牌、机构名称牌、营业时间牌、24小时自助服务标牌，制作规范，中英文对照。
		2	网点外部管辖区域环境整洁，无杂物摆放，无安全隐患。
		3	网点对外宣传载体展示时间、内容、形式符合法律法规及管理规定。
		4	网点出入通道设置合理，方便客户出入，通道顺畅无阻塞。
		5	网点外据实设置机动车停车位、非机动车停车位，设置无障碍通道或相当功能服务设施，通行顺畅。
	内部环境	6	网点内部环境干净整洁，无卫生死角，无杂物摆放。
		7	网点各区域光线明亮，温度适宜。
		8	网点内电子宣传设备显示清晰，翻页及时。
		9	网点内折页架、宣传栏、宣传资料摆放整齐，无污损。
		10	营业厅内各类物品摆放有序，宣传资料无卷角翘边现象，保持整洁。
网点设施	服务设施	11	设置咨询引导台，提供咨询引导服务。
		12	据实设置填单台或相当功能的服务设施，根据业务需要配备填单模板，单证填制板规范清晰。
		13	网点提供排队叫号等服务，能及时通知客户办理业务。
		14	网点提供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。
		15	配备整齐干净、舒适宜用的客户座椅，满足客户等候、休息和业务办理等需求。
		16	配备便于客户使用的饮水机 etc 常用便民设施，干净卫生，方便客户使用。
		17	配备供客户使用的具备防伪功能的点验钞机，摆放位置能够有效保护客户隐私且在录像监控范围内，确保点验钞全过程、金额显示清晰可查。
		18	提供对公业务电子回单柜或回单自助打印服务。
		19	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。



		20	营业柜台（窗口）之间设置遮挡板等相当功能设施，形成相对独立的客户办理区域。		
		21	柜员使用的点验钞机显示清晰，无遮挡，监控可见。		
		22	各类设施设备界面友好、设置合理，主要业务流程清晰准确，提升客户体验。		
		23	24小时自助服务区域提供配备存取款功能的自助设备，自助设备编号明晰，明示人民币冠字号查询标识，并有中英文显示界面或双语操作提示。		
		24	设置理财产品销售专柜（区），明示“销售专柜（或销售专区）”“录音录像”字样的标识，以醒目字体提醒消费者可通过产品信息查询平台、网站或其他媒介了解产品相关信息，并进行明确的风险提示。		
		25	在理财产品销售专柜（区）公示销售人员资质信息、咨询举报电话号码，便于确认相关信息，举报违规销售等行为。		
信息宣传和公示	信息宣传和公示	26	在网点内公示营业执照、金融许可证等资质证照。		
		27	网点公布服务热线电话、安全提示等服务信息。		
		28	向客户公示常用服务价格及免费服务项目表，标识醒目，及时更新，中英文对照。		
		29	产品宣传内容符合有关规定，能如实、客观地反映产品的重要特性，文字通俗易懂，内容合规。		
		30	网点提供的宣传材料内容真实、客观、无抵毁同业的信息。		
	环境安全	环境安全	31	网点水、电、气、火等设施与物品无安全隐患，配备灭火器等消防设施，保障消费者的人身和财产安全。	
			32	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。	
			33	录像监控覆盖网点自属管辖区域，资料保存完整，声像清晰，在保存期内可随时调阅。	
			34	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。	
			35	24小时自助服务区域设置机具遮挡板、一米线等安全防护设施或设置防护仓。	
		36	24小时自助服务区域内每台具备存款、取款、转账功能的自助机具设置应急呼叫装置（按钮），位置合理，标识醒目，响应及时。		
		37	客户进入24小时自助服务区域或使用自助机具时，通过屏显或语音适时进行安全、风险等提示。		
		服务功能	服务流程	38	严格执行业务管理制度及各项业务操作规程，按规定进行业务处理。
				39	在办理业务时，保证各项条件公正透明，尊重客户自愿选择；严禁虚假承诺、捆绑销售等违法违规行为。
				40	认真履行合同约定义务，在关系到客户重大利益的问题上，积极通过事先与客户约定的各类信息提示渠道和方式，告



2023年09月14日 17:55:00
 信息公开公共服务平台

企业
 公开

		知相关信息。	
	41	实行首问负责制，认真对待客户提问，对客户异议快速响应，不搪塞，不推诿。	
	42	建立联动响应机制，实现各服务环节的互动交流，需同事协助时及时启用联动服务，并将客户推介至相关区域或岗位人员。	
	43	网点加强柜员统筹管理，保持业务办理畅通，客户服务流程合理。	
	44	网点在客户等候过程中提供适当的客户关怀措施，强化客户等候管理，对客户适时进行情绪安抚。	
	45	网点在自助区域提供必要的操作指引或相当功能的服务，指引客户使用自助服务设施。	
	46	配备安保人员，严格履行职责。	
	47	网点提供的空白单据数量充足，单据用途明确，数量充足，摆放有序，便于取用。	
	48	网点对于出现故障的机具张贴或提示暂停使用信息。	
	49	按照法律法规规定的程序提供客户信息，不得违规查询个人信息。	
50	在产品销售专柜（专区）内实现自有理财产品与代销产品销售过程全程同步录音录像，完整客观地提供相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点环节；录制过程保护客户隐私；妥善留存客户已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据。		
特殊群体服务	51	充分考虑各类特殊群体客户需求和特点，提供相应的服务流程，增强专业服务功能，提高应急处理能力，尽可能提供便捷的人性化服务。	
	52	为军人、消防救援人员优先提供服务。	
	53	采取相应的措施保证行动不便的客户在网点内通行顺畅，保证其人身安全。	
	54	提供文字交流、电子显示屏或相当功能服务，保证听力障碍客户交流畅通、正常办理业务。	
	55	协助视力障碍客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬出入网点办理业务；网点工作人员妥善做好接待工作，保障网点正常秩序和其他客户安全。	
员工管理	员工形象	56	员工着装规范、统一、整洁，妆容、发式、饰物、鞋袜等符合上岗规范。
		57	员工专业得体，举止大方，体现良好的修养和职业形象。
		58	员工统一佩戴工作胸牌或公示牌，并明示本行标识。
		59	员工语言规范，音量、语速适中，使用文明服务用语，首问使用普通话。



岗位规范	60	安保、保洁等非银行工作人员按规定着装，仪容仪表符合上岗规范。
	61	网点服务人员具备良好的沟通能力，并友善对待客户。
	62	网点服务人员热情接待客户，主动礼貌问候，询问需求。
	63	大堂服务人员值守大堂，协助客户取号。
	64	大堂服务人员熟知业务种类、办理流程，能够熟练指导客户办理业务，有效实现业务分流指引。
	65	大堂服务人员为有需求的客户提供必要的填单辅导，减少客户等待时间。
	66	大堂服务人员为客户使用自助设备提供辅导和帮助。
	67	大堂服务人员实行移动式服务，主动进行现场巡视，当客户需要帮助时及时提供帮助。
	68	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。
	69	柜面服务人员熟练受理业务，服务需求解决及时。
	70	柜面服务人员在客户视线或监控设备范围内点验现金。
	71	柜面服务人员临时离柜明示暂停服务温馨提示。
	72	客户视线范围内无与工作无关的私人物品。
	73	理财服务人员具备相应的系统内专业资质或能力。
	74	理财服务人员熟悉本行在售产品，能准确向客户介绍。
75	理财服务人员准确评估客户需求，为客户提供合适的服务。	
消费者权益保护	76	充分尊重消费者自主选择权，不得采用引人误解的手段诱使消费者购买其他产品，不得擅自代理消费者办理业务，不得擅自修改消费者业务指令。
	77	尊重消费者公平交易权，不得加重消费者责任，限制或排除消费者合法权利。不得通过附加限制性条件，要求消费者购买协议中未作明确的产品和服务。
	78	贯彻落实客户信息保护内控制度，妥善保管客户资料，尊重客户隐私权。
	79	畅通客户投诉渠道，提供《客户留言簿》等客户表达意见的渠道。
	80	适当位置公示消费者权益保护电话号码和消费者投诉处理流程图。
	81	网点在规定时间内对客户异议进行受理、处理及反馈。



企业标准信息公共服务平台
2023年09月14日 17点50分

	82	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。
	83	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。

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年09月14日 17点50分