



# Q/JHMTRB

## 江苏金湖民泰村镇银行企业标准

Q/320831JHMTRB001-2023

### 江苏金湖民泰村镇银行营业网点服务规范

JIANGSU JINHU MINTAI RURAL BANK

2023-08-31 发布

江苏金湖民泰村镇银行股份有限公司

2023-09-20 实施

发布



# 目 次

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 前言.....              | III |
| 1 范围.....            | 1   |
| 2 规范性引用文件.....       | 1   |
| 3 术语及定义.....         | 1   |
| 3.1 营业网点服务规范.....    | 1   |
| 3.2 排队等候时间.....      | 1   |
| 3.3 自助设备故障处理时间.....  | 1   |
| 3.4 客户投诉处理时限.....    | 1   |
| 3.5 无障碍设施或服务.....    | 1   |
| 3.6 创新功能.....        | 2   |
| 3.7 客户满意度.....       | 2   |
| 3.8 业务差错.....        | 2   |
| 3.9 企业标准宣传及实施.....   | 2   |
| 3.10 国家标准达标认证情况..... | 2   |
| 4 服务要求.....          | 2   |
| 4.1 总要求.....         | 2   |
| 4.2 排队处理.....        | 2   |
| 4.3 业务办理.....        | 3   |
| 4.4 自助设备管理.....      | 3   |
| 4.5 无障碍设施或服务要求.....  | 3   |
| 4.6 客户投诉处理机制.....    | 4   |
| 5 客户满意度.....         | 4   |
| 5.1 客户满意度收集.....     | 4   |
| 5.2 客户满意度评价.....     | 4   |
| 5.3 客户满意度分析.....     | 4   |
| 5.4 客户满意度改进.....     | 5   |
| 6 业务差错管理.....        | 5   |
| 6.1 业务差错统计.....      | 5   |
| 6.2 业务差错分析.....      | 5   |
| 6.3 业务差错处置.....      | 5   |
| 6.4 业务差错改进.....      | 6   |
| 7 创新功能.....          | 6   |
| 7.1 应用范围.....        | 6   |
| 7.2 创新功能.....        | 6   |



8 实施要求..... 7

8.1 宣传..... 7

8.2 培训..... 7

8.3 监督检查..... 7

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年09月11日 14点30分

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年09月11日 14点30分



## 前 言

本标准根据GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本标准由江苏金湖民泰村镇银行股份有限公司提出并归口。

本标准起草单位：江苏金湖民泰村镇银行股份有限公司。

本标准主要起草人：杨帆、屠潇潇。

企业标准信息公共服务平台  
2023年09月11日 14点30分

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2023年09月11日 14点30分



# 江苏金湖民泰村镇银行营业网点服务规范

## 1 范围

本标准规定了本行营业网点向客户提供服务时，在安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性等两项国家标准（GB/T 32320《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318《银行营业网点服务评价准则》）要求的基础上应满足的服务规范要求。

本标准适用于本行所有银行营业网点，本行所有银行营业网点的服务提供应符合本标准要求。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。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 32320 《银行营业网点服务基本要求》

GB/T 32318 《银行营业网点服务评价准则》

## 3 术语及定义

### 3.1 营业网点服务规范

营业网点服务规范包括网点人员和环境服务规范；网点人员规范包括员工职业形象、服务礼仪等要求。

### 3.2 排队等候时间

银行营业网点所有至柜面办理业务的客户从取号到叫号的等候时间要求。

### 3.3 自助设备故障处理时间

银行营业网点自助设备故障起始时间至故障排除恢复正常的时长要求。

自助设备的定义为具有存款或存、取款功能的设备。

自助设备故障是指不能对外提供服务，加钞、加纸等活动不计入自助设备故障。

### 3.4 客户投诉处理时限

客户投诉从投诉之日起至解决完成投诉问题的时长要求（即从录入工单系统至工单系统关闭的时间要求）。

### 3.5 无障碍设施或服务

银行营业网点按照国标要求建立保障机制，设置无障碍通道或相当功能服务，为残疾人等特殊客户群提供相关服务。



### 3.6 创新功能

近一年内具有关爱客户及社会公众，并在社会上产生较大积极反响的创新服务及其应用范围。

### 3.7 客户满意度

建立银行营业网点客户满意度的收集及评价、分析改进机制。

### 3.8 业务差错

建立柜员业务差错统计、分析、处置、改进等相关机制。

### 3.9 企业标准宣传及实施

建立并公开本行企业标准，并将标准细则落实到网点日常工作中。

### 3.10 国家标准达标认证情况

根据国家发布的GB/T32320《银行营业网点服务基本要求》和GB/T32320《银行营业网点服务评价准则》两项国家标准，将组织网点分批次开展国家标准认证工作，形成认证结果报告，并予以公示。

## 4 服务要求

### 4.1 总要求

以银行业文明规范服务和银行营业网点服务国家标准为网点服务标准指引，树立“服务文本，客户至上”的服务理念和“服务出存款，服务出效益”的观念，靠优质文明服务赢得本行信誉、赢得业务发展，不断提高网点服务水平，通过服务创造价值，为江苏金湖民泰村镇银行成为有品牌影响力的银行夯实基础。

### 4.2 排队处理

4.2.1 网点营业前，大堂经理在门口迎宾，以便客户进入网点时能及时引导分流；

4.2.2 配备叫号系统，合理设置网点叫号机类别，目前我行各网点均为综合柜台，故叫号机类别均设置为综合业务。对网点不同时段的客户数量进行统计分析，合理设置柜台、自助设备等资源配置，保障客户进入网点及时得到服务；

4.2.3 通过设置周边网点分布图、高峰提示牌等温馨提示，合理分流客户，降低高峰时段客户量；

4.2.4 设置弹性窗口，根据业务量及突发状况及时调整人员配置，出现客户排队十人以上时，增加服务窗口，保障客户最长排队等候时间在 30 分钟以内；

4.2.5 充分发挥大堂服务人员的引导分流作用，通过询问客户办理业务类型，将可分流至自助服务设备的客户及时分流，减轻柜面压力；

4.2.6 合理设置等候区座椅数量，提供免费 WIFI、饮水机、书写工具、报刊杂志、等候专座等关怀设施，大堂经理密切关注排队客户情绪，及时进行疏导，对排队客户进行“微讲堂”、“微沙龙”、宣传、引导，营造和维护厅堂的和谐氛围。



4.2.7 营业网点所有至柜面办理业务的客户从取号到叫号的平均等候时间控制在 10 分钟以内。

### 4.3 业务办理

柜员按照本行业务操作规范进行业务办理，要求在我行《业务限时办结要求》规定时长内完成业务办理。按月统计各网点业务办理差错情况并进行通报，按季计算差错率进行打分，并设置相应的奖惩机制。

### 4.4 自助设备管理

#### 4.4.1 日常管理

制定自助设备管理办法，明确自助设备管理职责、清机加钞、长短款差错处理、吞卡处理和日常巡查及保洁等方面内容。自助设备清机轧账间隔的天数由自助设备的管理单位根据业务量及运作情况确定，但至少保证每周核对一次。

#### 4.4.2 定期巡查

网点对自助设备的巡检和测试每日不得少于两次，并及时填写《ATM 运行登记簿》及《ATM 吞没卡登记簿》。巡检内容主要包括：ATM 机周边是否有异常情况、ATM 部件是否正常工作、流水打印机和凭条打印机是否缺纸、打印是否清晰、监控是否正常运营、是否有被吞没的银行卡、ATM 机具（尤其是插卡口和出钞口）及周围有无被他人改动或加装其他装置等。巡查要进入 ATM 室打开操作柜实际查看，并进行存、取款测试且保存凭条。网点安全保卫人员每日不定时对 ATM 机进行巡查，并重点加强早晚时段的巡查，关注在 ATM 机区域周边逗留的可疑人员，检查 ATM 机有无加装异物、张贴假提示和安装虚假广告箱等。

#### 4.4.3 故障处理

各支行需每日对 ATM 机具外观进行保洁，按月对自助设备进行维护，并登记《维护登记簿》。

各网点如遇自助设备故障，应及时予以页面提示，操作管理员先作检查和判断故障原因，简单的故障予以及时自行排除，不能排除的按流程上报总行运营管理部联系自助设备维护方保障。报修后，由于维护方人员在南京，一般情况下要求维护方在当天内处理完成，遇特殊情况当天无法及时处理的，次日需完成修复。

### 4.5 无障碍设施或服务要求

#### 4.5.1 无障碍通道

网点设置无障碍通道，通道坡度平缓便于使用；设置扶手设施，张贴无障碍服务提示牌；网点的大堂经理需实时关注，更好的服务特殊客户群体。

#### 4.5.2 语言无障碍

网点大堂经理经过培训，掌握基本手语、英语，满足不同对象切实需求。

#### 4.5.3 其他无障碍服务措施

有条件的网点可为客户提供如下无障碍服务：

- a) 为行动不便的客户提供轮椅服务；
- b) 为视力障碍客户提供助盲卡，允许导盲犬进入营业大厅；



C) 为语言障碍客户提供免开口手写便签纸；

#### 4.6 客户投诉处理机制

##### 4.6.1 客户投诉渠道

客户投诉渠道包括电话投诉（含客服专线投诉）、书面投诉（来信、来函）、现场投诉、网络投诉和其他投诉等。

##### 4.6.2 投诉处理流程

总行综合管理部为全行金融消费者投诉的归口管理部门，负责指导、协调、监督全行所有金融消费者投诉事项。各行、部为处理金融消费者投诉的主体。遵循谁的客户谁负责的原则，对于意见簿（箱）留言投诉，各支行营业部主任于每日终了前查看意见簿（箱），对投诉内容进行核实、处理，及时上报综合管理部；客服中心及其他渠道投诉均由综合管理部受理，综合管理部接到投诉通过协同 OA 提交总行行长、并发分管行长及涉及行、部，由承办行、部负责及时处理，坚持实事求是，公平合理，最大限度满足金融消费者的正当需求，承办行、部必须在综合管理部要求的反馈时限内受理登记、调查核实、流转处理、回复反馈，综合管理部会以回访的形式至投诉顾客处后结案。在整个投诉处理过程中，加强对投诉金融消费者身份和投诉资料的保密和保管，避免损害投诉金融消费者和我行的利益。受理投诉的所有记录及有关资料需保存、归档，以备查阅。

##### 4.6.3 客户投诉处理时限

- a) 可当场解答的，当场回复；
- b) 涉及服务类问题，一般信贷类问题的投诉，处理回复时限为3个工作日内； c) 重大疑难投诉件原则上处理回复时限为7个工作日；
- c) 需要更长时间取证调查的，则根据情况申请延长，但不得超过15个工作日；
- d) 监管部门、行业协会、新闻媒体、消协等单位转来的投诉，被投诉单位的消保投诉受理部门（投诉受理岗）必须在其要求的反馈时限内受理登记、调查核实、流转处理、回复反馈。

## 5 客户满意度

### 5.1 客户满意度收集

5.1.1 网点统一配备满意度评价器，设立客户意见簿或意见箱，收集客户对于本行各项服务的反馈。

5.1.2 通过多种方式向客户回访有关行内的产品及服务是否达到其预期效果，收集客户反馈意见从而更好的提升网点服务水平，具体方式可包括：

- ①问卷调查：采用纸质或电子问卷形式，采集客户反馈；
- ②当面交流：采用座谈会、沙龙等形式，询问客户意见；
- ③电话回访：致电客户对网点产品及服务内容进行满意度采集；
- ④神秘人暗访：通过第三方人员暗访形式对网点各项服务规范进行检查。

### 5.2 客户满意度评价

落实客户满意度评价及跟踪机制，根据不同形式的调查内容汇总客户满意度，对客户满意度进行总体评价。

### 5.3 客户满意度分析



客户满意度是客户期望值与客户体验的匹配程度，是客户通过一种产品或一种服务感知的效果与期望值相比较后得出的指数。主要从样本客户、满意度模板、测评周期等因素构建客户满意度分析模型，并根据模型指标与计算公式，获取更为直观的客户满意度趋势及分布。

#### 5.4 客户满意度改进

根据客户满意度的调研结果，对满意度较低的产品及服务提出优化整改措施并做好过程管控，确保整改到位，提升客户体验，完善网点各项服务。

### 6 业务差错率管理

#### 6.1 业务差错统计

##### 6.1.1 业务监督类差错

总行运营管理部设立事后监督岗，负责对全行营业网点的会计凭证进行集中监督。针对柜面业务差错行为及时通过事后监督系统内下发差错要求整改，并按月进行差错通报、学习，按季统计各网点差错率进行打分，纳入综合绩效考评中进行考核。

##### 6.1.2 业务督导类差错

总行运营管理部、业务管理部、风险管理部、审计岗人员定期和不定期开展网点日常业务操作及管理的监督、检查工作，按检查方式分为现场检查和非现场检查，按检查内容分为全面检查、专项检查和飞行检查。

#### 6.2 业务差错分析

##### 6.2.1 业务监督类差错

总行运营管理部根据差错内容进行分析，对重大问题要立即指派检查人员深入现场指导纠正、堵塞漏洞，防止事故和案件的发生；对一般问题及时提出整改措施，促进前台工作质量的提高。事后监督岗审核业务凭证各项要素的准确性，差错分析内容包括但不限于：

- a) 审查业务凭证的使用是否正确，基本要素是否齐全，处理手续是否符合规定；
- b) 审查支付凭证的真实性、完整性、合法性和对转关系是否正常，印章加盖是否正确、清晰；
- c) 受理的结算凭证上客户签章与预留印鉴是否相符；
- c) 需客户签字的凭证或申请书是否经客户签字确认或签字不规范；
- d) 审查单位提现是否符合现金管理条例，大额现金支取是否符合规定，用途是否真实，有无有权人审批。

##### 6.2.2 业务督导类差错

总行各职能部门开展的运营检查督导包括但不限于下列内容：

- a) 各类制度执行情况；
- b) 是否按照限时办结要求开展工作；
- c) 支付结算、账户管理、票据业务管理；
- d) 人民币收付、挑拨、管理情况；
- e) 反洗钱工作落实情况等。

#### 6.3 业务差错处置



### 6.3.1 业务监督类差错

总行运营管理部事后监督对流水已经勾兑的凭证进行重点监督，监督工作中发现有疑义的或差错的，第一时间与网点经办柜员进行电话沟通确认，落实情况，系统中下发《差错处理单》。被监督网点在系统内接到《差错处理单》后及时进入事后监督系统进行差错处理，处理时必须详尽记录处理情况，整改的差错补充件需在下发差错后两个工作日内上交总行运营管理部事后监督岗。对于发生的业务差错，还需手工登记《差错登记簿》。总行运营管理部对各网点差错进行按月通报，对差错个人实行违规积分处理，按季考核网点差错率进行打分，并纳入全年绩效考核中。

### 6.3.2 业务督导类差错

各职能部门在检查底稿上详细记录检查具体事项，必要时复印有关资料作为附件，检查底稿应要求被检查单位或人员签字确认；检查单位出具检查报告及整改通知书，提出整改建议，被检查单位需及时进行整改。

## 6.4 业务差错改进

### 6.4.1 业务监督类差错

总行运营管理部督促差错机构及时进行差错更正，对差错处理情况进行督查。各营业机构必须及时改正业务差错，及时补充、更新资料，吸取教训，加强对资料、凭证的审核，总行运营管理部、各营业机构加强对运营人员的业务培训、制度学习，提高执行各项规章制度自觉性和主动性，提高发现差错的能力，促进业务规范化发展。

### 6.4.2 业务督导类差错

被检查单位根据整改通知书及检查报告，分析和总结原因，并对存在的问题进行整改，在规定时间内书面反馈整改报告。总行各部门定期召开分析会，加强运营人员风险意识，提高运营人员履职能力，强化内控管理，增强运营人员风险敏锐性和风险防范技能；向检查部门反馈检查中存在的需要系统优化的问题，通过系统优化、系统控制，对业务操作中的差错行为进行有效控制，防范操作风险。

## 7 创新功能

江苏金湖民泰村镇银行作为当地人“自己的银行”，积极承担社会责任，以客户为中心，让客户充分体验便捷、高效、安全的服务；积极参与各类公益活动，提升社会形象，促进经济效益和社会效益同步提升；打造诚信品牌，改善服务质量，塑造优质企业形象。

### 7.1 应用范围

根据创新功能试用群体和地区特色，结合本行实际，创新功能应用于全行各营业网点。

### 7.2 创新功能

7.2.1 合理调整网点布局，优化网点功能，总行营业部提供免填单设备，大力实施厅堂营销，有力推动网点服务功能转型升级；

7.2.2 网点统一设置安心专窗、军人优先专窗、爱心专座，提供各类便民服务设施；

7.2.3 建立弹性服务制度；



- 7.2.4 为有需要的特殊客户提供上门服务，解决其不便前往银行网点办理业务的困难；
- 7.2.5 在做好传统业务的同时，积极推广特色业务，包括定存通、小时光等；
- 7.2.6 积极参加各类公益活动，静宁山区送温暖、中学生助学活动为我行落实社会责任出一份力。
- 7.2.7 结合网点所在区域特色，每个月至少举办两次厅堂活动，并且不定期开展社区活动，包括金融知识普及、消费者权益保护宣传、反洗钱宣传、非法集资宣传等各种活动，积极完善服务渠道。

## 8 实施要求

按照银行营业网点服务企业标准要求，对银行营业网点服务制定较为全面的约束和规范，从制度层面确保广大金融消费者的合法权益能够得到有效保障。

网点服务工作的总体方针为：以人为本，以客户为中心，践行社会责任，营造公平和诚信的信用环境，切实保护金融消费者合法权益，防范和化解金融风险，促进银行与消费者的共同健康发展。

### 8.1 宣传

全行要积极做好江苏金湖民泰村镇银行营业网点服务企业标准的宣传工作，要将相关要求传达至每一位员工，切实将银行营业网点服务企业标准要求落到实处。

### 8.2 培训

组织对江苏金湖民泰村镇银行营业网点服务企业标准要求进行专题培训，通过各支行晨会、周例会，总行条线月度分析会、月月大讲堂等开展。将根据网点不同岗位工作职责，采取集中培训、自主培训等形式，对网点人员开展管理培训、文明优质服务培训等各类培训，全面提高网点人员服务意识和服务水平。同时，邀请外部机构到我行专题培训，我行员工积极参加监管部门、银协、发起行等培训，培训结束后进行行内转培训，以“走出去”、“请进来”的方式结合，全面提高全员素养。

### 8.3 监督检查

组织对江苏金湖民泰村镇银行营业网点服务企业标准要求落实情况进行检查监督，包括但不限于：制度有效落实、执行；服务客户是否严格按制度执行；营业网点排队等候时间、客户投诉的后续处理、自助设备故障的有效修复等。并针对检查结果开展评价考核以及整改落实，确保各项服务标准落到实处。

8.3.1 网点建立服务督导岗，对网点环境、服务规范进行实时监督，落实一日三巡查制度，及时发现问题并进行整改。

8.3.2 总行定期或不定期通过现场检查、非现场检查、第三方检查等形式进行调查、评估。检查结束后，及时进行总结、评价和通报。对发现问题下发整改意见，督促立即整改。