

Q/SJB

盛京银行股份有限公司企业标准

Q/SJB 001—2019

盛京银行营业网点服务基本要求

ShengJing Bank Branches Service Specifications

2019 - 07 - 15 发布

2019 - 07 - 20 实施

盛京银行股份有限公司 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语及定义.....	1
4 服务要求.....	2
4.1 总体要求.....	2
4.2 排队处理.....	2
4.3 业务咨询办理.....	3
4.4 自助设备管理.....	3
4.5 无障碍设施或服务要求.....	4
4.6 客户投诉处理机制.....	5
5 客户满意度.....	5
5.1 客户满意度收集.....	5
5.2 客户满意度评价.....	5
5.3 客户满意度分析.....	6
5.4 客户满意度改进.....	6
6 业务差错管理.....	6
6.1 业务差错统计.....	6
6.2 业务差错分析.....	6
6.3 业务差错处置.....	6
6.4 业务差错改进.....	6
7 创新功能.....	6
7.1 爱心驿站.....	6
7.2 母婴室.....	6
7.3 营业网点 VR 航拍.....	7
7.4 金融知识普及宣传.....	7
7.6 金融知识示范基地.....	7
7.7 “三直”服务.....	7
8 实施要求.....	7
8.1 宣传.....	7
8.2 培训.....	7
8.3 监督检查.....	8
9 国家标准认证情况.....	8

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由盛京银行股份有限公司提出并归口。
本标准起草单位：盛京银行股份有限公司。
本标准主要起草人：孙英品、刘欣。

盛京银行营业网点服务基本要求

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。

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

T/CBA 202 银行无障碍环境建设标准

JR/T 0169-2018 金融消费投诉统计分类及编码

3 术语及定义

3.1

排队等候时间 waiting time

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。

3.2

自助设备故障处理时间 troubleshooting time of self-service equipment

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。

3.3

客户投诉处理时限 time limit for handling customer complaints

客户投诉从投诉之日起至解决完成投诉问题的时长要求。

3.4

无障碍设施或服务 accessibility facilities or services

银行营业网点服务企业标准在无障碍设施或服务方面，是否至少按照国标要求建立相关的保障机制。

3.5

业务差错 business error

建立业务差错统计、分析、处置、改进等相关机制。

3.6

客户满意度 customer satisfaction

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。

3.7

创新功能 innovative function

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。

4 服务要求

4.1 总体要求

为切实强化本行服务能力，坚决以“服务立行”为核心发展目标，夯实“以客户为中心”的服务宗旨，提高本行整体服务水平和服务效率，塑造优质的企业品牌及良好的社会形象，促进本行服务供给向标准性、规范性、高效性的方面不断发展。

4.2 排队处理

一应强化功能分区的服务理念，把更多资源及空间向客户倾斜；扩大并优化自助服务区域，强调客户服务体验，分流业务服务；根据客户层级进行分区细分，提供差异化、特色化、流程化的高效服务，减少客户排队时间。

一应建立弹性窗口服务制度，出现客户排队人数较多时，应立即采取措施并增加服务窗口，保障客户最长排队等候时间在 10 分钟以内，疑难业务较多时应尽可能控制在 15 分钟以内。

一应建立合理的营业前准备流程，做好必要的准备工作，包括但不限于：摆放物品、检查设备、领取凭证等。

一应建立合理可行的客户分流流程，客户进入营业网点后，大堂人员应根据业务特点及窗口服务进行合理分配。一次分流：大堂人员在客户进入营业网点时，在取号之前应主动询问客户需求，根据具体情况对客户进行引导服务流程；二次分流：当营业网点内客户较多出现排队现象时，大堂人员应主动上前询问客户办理业务类型，适时引导客户采用其他渠道办理业务；三次分流：在柜台办理业务过程中，对已甄别出的可分流业务，在为客户办理业务的同时，应适时向客户提出业务分流建议。

一应配备充足数量的自助服务设备，包括但不限于自动存/取款一体机、自助柜员机、智能柜台、自助查询机等智能设备，有效分流客户。

--应设置合理桌椅数量、Wi-Fi、饮水、电视等关怀设施，大堂人员应关注排队客户情绪，及时进行疏导，营造对等候客户进行培训、宣传、引导，维护的和谐氛围。

--大堂人员应对营业网点内的客户等候区、自助服务区、电子体验区等施行巡查和设备检测，并在客户等候期间开展客户教育及引导服务。

--大堂人员可根据客户早上排队情况或遇恶劣天气时，提前开启营业大门，或者提前取号（一般不超过5个），等待客户光临并亲自发放。

4.3 业务咨询办理

--应建立高效易懂的业务咨询流程。当客户进入营业网点后，大堂人员发现客户游离在咨询引导区时应主动询问客户需求，予以帮助，向客户确认咨询内容，答复咨询问题，或请相关人员答复，确认客户是否理解，如果没有理解，应再次解释，如不能当场答复，应承诺后续跟进，电话答复客户，最后确认客户是否有其它需求。

--应建立科学便捷的业务接待流程。业务接待流程的规范能确保厅堂各类服务人员在准确高效办理业务的同时，体现营业网点的优质服务，服务人员应深入贯彻“站相迎、笑相问、礼貌接、及时办、提醒递、目相送”的业务受理六步曲的要求，坚决执行标准化、便捷化的接待和受理流程。

--应定期对营业网点员工进行业务和技能培训，提高员工操作的熟练程度和规范性，提升业务办理效率，避免业务差错。

--应定期对员工的业务办理时长、业务差错等情况进行统计分析，及时发现、整改问题，持续改进服务。

4.4 自助设备管理

--应本着“严格管理、规范操作”的原则，由网点指定专人严格按照自助设备的操作规程对自助设备进行日常维护和管理，确保自助设备运转正常。

--应明确自助设备管理员及管理责任，自助设备需配备管理员 2—3 名，具体办理日常业务，同时负责宣传解释、环境卫生、安全保卫、机具维护等工作，并确保营业时间内管理人员不脱岗。

--自助设备管理员应定时对自助服务区域施行巡查和设备检测，并书写巡查记录。

--管机行业务主管及业务主管行长必须每月核查一次自助设备管理的相关业务，包括跟踪加钞及清机全过程、现金管理、钥匙交接、密码更改、长短款的挂账及核销等内容，确保相关业务管理符合规定；分行或总行管理部门每季必须通过现场检查和调阅监控录像方式，检查支行对自助设备的管理情况。一旦发现管机员单人清机、违规操作等行为，将视情节严重对有关责任人进行处理，并全行通报。

--应加强自助设备的监控管理，安排专人负责自助设备监控录像的管理，录像资料至少保存 3 个月，以便及时发现案件线索，一旦发现安全风险，应及时报警，并与总行相关部门取得联系以寻求恰当的解决办法。

--应用自助设备业务监控系统，实时监测自助设备运行状况，当自助设备业务监控系统侦测到自助设备发生缺钞、满钞、设备故障等异常情况时，系统自动向出现异常状况的自助设备管理员发送故障报警短信，及时响应、有效处理异常情况，保障设备的稳定运行。

--自助设备出现凭条（流水）打印机缺纸、钞箱缺钞、回钞箱满溢、读卡器堵塞、凭条打印机缺色带等维护性故障时，应在 6 小时内进行处理，出现个别特殊或复杂故障时，24 小时内处理完毕。

--自助机具不能提供客户使用时，应设置中英文暂停服务提示或标识，并及时排除故障。

--加强自助设备管理员培训，提高业务处理能力，提升业务处理效率。

表 1 自助设备故障分类处理时间

单位为小时

统计类型	恢复时间
取款箱空	6 小时及以内
存款箱满	6 小时及以内
读卡器堵塞	4 小时及以内
凭条（流水）打印机缺纸	3 小时及以内
凭条打印机缺色带	3 小时及以内

4.5 无障碍设施或服务要求

--无障碍设施应用应保证在全行营业网点的无障碍环境建设中加以实施与完善，为无障碍工作提供必要的指导。

--营业网点应以 T/CBA 202《银行无障碍环境建设标准》和总行的相关要求为指导，加强无障碍环境建设与设施配备，充分关注社会弱势群体感受，有效提升对特殊客户的服务能力和水平，深化对特殊群体的关心关爱，展现人文关怀。

--应在距离出入口较近或通行便利的位置设置无障碍停车位，停车位地面应涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志，营业网点外部应设有“允许导盲犬进入”的服务标识。

--应设置无障碍坡道、升降机或其他相当功能的服务设施，公示求助电话（爱心电话），设置呼叫按钮，标识醒目、无安全隐患；通道要通行顺畅，2 米内无障碍遮挡，便于使用、体验舒适；坡度应小于 30 度；求助电话（爱心电话）或呼叫按钮响应及时。

--应设置必要的提示标识、图标或温馨提示，如在上、下台阶处贴有小心台阶，在转门、入门处贴有小心夹手、小心玻璃等。雨雪天时，应在营业网点外适当位置摆放“小心地滑”标识，在各入口处放置防滑垫或采取相应防滑措施。

--应配备至少 6 种（含）以上的常用便民服务设施，包括但不限于便民服务箱、急救箱、老花镜、饮水机、签字笔、便民点钞机、盲人点验钞机、盲人版业务指南、助盲卡、擦鞋机、雨伞/伞架、残障座椅、儿童座椅、儿童游乐玩具等。

--应设置爱心专坐席或休息专区，保证整齐干净、舒适宜用，通道顺畅无遮挡，无安全隐患。

--应设置业务快速办理营业窗口（通道）、爱心窗口、特殊窗口，标识醒目，便于引导。

—应建立切实可行的无障碍服务流程，对存在身体疾病、家庭困难或其他情况的客户，可提供上门服务；应关注社会公众需求，提供考生关怀、母婴关爱等人文关怀服务；对现（退）役军人应提供优先服务。

—对处于特殊客户应热情接待、主动关怀，引导至客户休息区就坐，并询问其有无具体需求，必要时开通绿色通道；对聋哑客户应提供手语服务；对行动不便的客户应开通绿色通道。

4.6 客户投诉处理

—应确立投诉管理归口部门，负责客户投诉处理工作相关制度、办法的制定；指导各部门和各分行开展客户投诉处理工作；负责协调处理监管部门转来的疑难、重大的客户投诉；负责督导、检查各部门和各分行的客户投诉受理和处理情况，定期总结、通报及上报；组织客户投诉处理经验交流和培训；其他客户投诉管理的相关工作。

—应建立统一、高效的客户投诉处理程序和严密有效的客户投诉管理机制，实现对客户投诉管理的规范化、标准化、专业化，构建和谐的客户与银行关系；应严格贯彻执行本行投诉处理的十项原则和处理流程，具体详见《盛京银行客户投诉管理办法（试行）》和《盛京银行营业网点客户投诉处理规范（试行）》。

—应在营业网点理财销售专区公布总分支三级监督电话；营业网点大厅内公布本行投诉电话。

—大堂人员应随时对营业网点的各类服务区域进行巡视，监督设备运行情况和客户投诉处理情况，避免客户出现不良情绪。

—应逐笔登记台账并按照投诉类别录入客户投诉统计编码系统。

—各营业网点负责人应每日检查《客户意见簿》，对客户提出的问题及投诉要进行调查核实，须于当日填写回复意见；各营业网点对一般投诉（含电话投诉、公众平台投诉、邮箱投诉、上门投诉、信件投诉、媒体投诉和上级部门转来投诉）应当日处理；无法及时解决并经客户允许的复杂投诉，应保证在七至十个工作日完成。

—客户对投诉处理期限有明确要求的，应尽量以客户要求为准；事先对处理时间有承诺，后又出现处理时间需要延长的，要及时向客户说明。

5 客户满意度

5.1 客户满意度收集

—为进一步掌握客户对我行产品和服务的了解及满意度情况，进而提升我行服务能力和产品质量，全行各相关部门应加强配合，定期编制、汇总和分析调查问卷，在全行 18 家分行、总行营业部门内开展客户满意度调查工作。营业网点通过日常经营活动、组织客户体验活动、客户沙龙、邀约客户访谈等方式开展问卷调查、收集和反馈等，调查问卷应涵盖各年龄段、阶层的客户，发出且收回的调查问卷应保证为 100%。

5.2 客户满意度评价

—对收集的调查问卷进行统计，按类别将调查内容进行分类、评价，汇总满意度评价结果。

5.3 客户满意度分析

—按照业务流程、服务质量、产品类型等对满意度进行分析，逐项计算满意度得分和百分比，形成对产品、业务和服务等方面的客户满意度综合评价结果。

5.4 客户满意度改进

—通过组织客户满意度调查，主动查找重点问题，形成客户满意度调查报告通报全行，督导各相关部门对涉及产品、业务、和服务流程进行优化和改进。

6 业务差错率管理

6.1 业务差错统计

—为有效识别、分析、评估、监测、缓释、控制和报告核算业务操作风险，规范业务的操作流程，完善非现场监督工作机制，规范事后监督工作。全行应严格按照业务操作规范进行业务办理，且应及时对业务差错进行统计，各分行全面负责本单位辖内核算业务的监督工作。

6.2 业务差错分析

—全行应建立严谨合规的业务差错管理机制，及时统计各项业务的办理时长和差错情况，计算差错率，并将业务差错按风险程度从低到高依次划分为规范类差错、关注类差错、隐患类差错及风险类差错，列明差错出现原因，为下步整改提供依据。

6.3 业务差错处置

—通过对营业网点业务核算过程中出现的差错问题进行分析汇总，及时与业务部门沟通，弥补制度上的漏洞和盲区；实施核算质量绩效考核，提高核算质量；对营业网点的柜员、主管、行长等进行绩效考核，对于事后监督认定的差错，按风险程度逐级扣罚绩效考核分数。

6.4 业务差错改进

—应积极改正业务差错，及时补充、更新资料，吸取教训，加强对资料、凭证的审核；加强对服务人员的业务培训、制度学习，提高各项规章制度、业务流程的自觉性、主动性和规范性，提高发现差错能力。

7 创新功能

7.1 爱心驿站

—心系人民群众，致力民生关爱，彰显社会责任银行品牌形象。为交警、环卫工人、物流等户外工作者设置休息区域，提供饮用水，Wi-Fi、物品寄存、手机充电、微波炉等服务设施及设备；在特殊天气时，提供雨伞、防雾霾口罩等用品；在中、高考等时期，为考生和家长提供休息、饮水、充电、复印等服务。

7.2 母婴室

—提倡各营业网点积极建设母婴关爱室，配备婴儿床、玩具、温奶器、湿/纸巾等必要用品，倡导人文关怀。

7.3 营业网点 VR 航拍

—为建设优秀银行品牌形象，我行不断创新服务模式，融入流行元素，在部分地区利用全景拍摄技术对营业网点内部服务环境进行拍摄，将 VR 技术与营业网点服务环境展示相结合，并将展示链接放置于分行微信订阅号中，使客户能够获得较强的临场感，增强趣味性，力争以最新颖的宣传内容与宣传手段提升服务水平和品牌效应。

7.4 金融知识宣传普及

—应立足不同阶段经济金融形势和公众对金融知识需求的变化，及时调整宣传普及的重点，为建设和谐的金融环境贡献力量。坚持通过“请进来、走出去”的方式开展扩面宣传，不断扩大金融知识普及活动的影响力，一方面通过“走进院校”、“走进企事业”、“走进社区”、“走进广场”等“走出去”活动，不断增强金融消费者尤其是低净值人群的风险防范意识、责任意识和诚信意识；另一方面充分发挥“请进来”宣传教育示范基地的先锋模范作用，积极邀请社会团体到行参观讲解，帮助社会公众深入了解银行机构和银行业务，提升金融知识水平和风险防范能力。为达到金融知识随处见，普及氛围易感知，各营业网点应不断探索网络宣传新渠道，一方面加强与优质网络媒体开展深度合作，提升金融知识普及活动的实效性；另一方面应通过广受大众喜爱的网络平台，发布制作结合当下流行元素，兼顾趣味性的原创金融知识网络宣传材料，提升金融知识普及宣教的交互性和感观性，提升消费者对金融知识的获得感。

7.5 金融知识示范基地

—为进一步加强社会公众金融知识普及教育，积极履行金融企业社会责任，各单位应积极搭建盛京银行金融知识教育示范基地，常态化、固定化地接待社会团体参观，帮助社会公众深入了解银行机构和银行业务，提升金融知识水平和风险防范能力，科学安全地享受普惠金融带来的实惠和便利，做好普及金融知识的示范窗口。

7.6 “三直”服务

—应充分贯彻“三直”服务的内涵和重点要求。一是“直送”服务，时时将消费者的意见建议通过工单系统直接送达至相关部门；二是“直达”服务，将消费者权益保护相关法律法规及时送达至产品和服务提供部门；三是“直通”服务，将最新的政策法规第一时间提供给相关部门。

8 实施要求

8.1 宣传

—应建立切实可行的宣传工作管理制度，优化组织结构，严格把控费用、形式、内容、审批等各个环节，细化考核内容，具体包括对外宣传工作总结提交的及时性；对外宣传工作指导意见的落实情况；对外宣传形式和内容的创新性；对总行对外宣传工作部署安排的配合度；制度建设和日常管理；宣传资料的质量。按照考核标准，对全行各单位得分进行统计排名，根据最终考核得分，评出对外宣传工作先进单位和先进个人。

8.2 培训

—应充分发挥服务委成员单位职能，结合具体工作及阶段性目标合理制定培训计划，针对不同管理级别和不同服务层面的有关人员，定期开展业务技能、服务礼仪、服务案例分析等方面培训，建立

行内服务工作经验交流机制，提升服务人员的综合服务能力，向品质化、人性化、规范化服务目标持续推进。

8.3 监督检查

—应建立严肃灵活的服务监督检查管理机制，制定详细的检查方案和检查标准，采取明查、暗访相结合等方式，定期开展全面监督检查；组建服务监督检查团队，对各营业网点实施深入检查，评价服务行为，提高服务质效；聘请专业神秘人团队，定期对各营业网点实施暗访，出具服务数据报告和现场存证，全行通报。

9 国家标准认证情况

—2019年1月，本行参加中国人民银行沈阳分行组织的专项培训会议，响应号召并与中金国盛实施对接，积极开展营业网点达标认证工作，预计2019年末前，本行将尽力完成营业网点数量30%的达标认证，2020年末前，完成全部营业网点的达标认证。
