

Q/FSHNS

北京房山沪农商村镇银行股份有限公司企业标准

Q/110111 FSHNS 001—2022

北京房山沪农商村镇银行 营业网点服务标准

Beijing Fangshan SHRCB Rural Bank

2022 - 08 - 29 发布

2022 - 08 - 29 实施

北京房山沪农商村镇银行股份有限公司
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
3.1 排队等候时间	1
3.2 自助设备故障处理时间	1
3.3 客户投诉处理时限	1
3.4 无障碍设施或服务	1
3.5 创新功能	1
3.6 客户满意度	1
3.7 业务差错	1
4 服务要求	2
4.1 总要求	2
4.2 服务规范	2
4.3 排队处理	2
4.4 业务办理	2
4.5 自助设备管理	2
4.6 特殊群体投诉处理机制	3
5 客户满意度	3
5.1 客户满意度收集	3
5.2 客户满意度评价	3
5.3 客户满意度分析	3
5.4 客户满意度改进	3
6 业务差错管理	3
6.1 业务差错统计	3
6.2 业务差错分析	3
6.3 业务差错处置	3
6.4 业务差错改进	3
7 创新功能	3
7.1 应用范围	3
8 实施要求	4
8.1 宣传	4
8.2 培训	4
8.3 监督检查	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京房山沪农商村镇银行股份有限公司归口。

本文件起草单位：北京房山沪农商村镇银行股份有限公司。

本文件主要起草人：王潇。

北京房山沪农商村镇银行营业网点服务标准

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、舒适性等国家标准《银行营业网点服务评价准则》（GB/T32318-2015）《银行营业网点服务基本要求》（GB/T32320-2015）《中国银行业文明规范服务工作指引》《中国银行业柜面服务规范》《中国银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》《银行营业网点适老化服务要求》（Q/NFTC080001-2021）等规章制度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。

《银行营业网点服务评价准则》（GB/T32318-2015）

《银行营业网点服务基本要求》（GB/T32320-2015）

《中国银行业文明规范服务工作指引》

《中国银行业柜面服务规范》

《中国银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》

《银行营业网点适老化服务要求》（Q/NFTC080001-2021）

3 术语及定义

3.1 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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 无障碍设施或服务

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

3.5 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。

3.6 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。

3.7 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。

4 服务要求

4.1 总要求

为公众提供金融服务，保护消费者的合法权益，维护金融行业秩序，促进金融市场健康发展。

4.2 服务规范

4.2.1 网点环境

内、外环境整洁，客户体验舒适。

各类设施设备使用正常，维护情况良好。我行网点设置无障碍设施，包括：盲道、轮椅坡道为方便乘轮椅者旋转以及改变方向而设置；爱心座椅为老幼病残孕客户提供专用座椅。

网点物品摆放整齐、有序。

宣传信息发布规范、各类业务标识、免责提示标识等提示到位。

4.2.2 服务规范

网点人员着装规范得体、仪容整洁，展现职业的服务形象。

网点人员举止文明，语言规范，精神饱满，展现良好的职业素养。

提升服务技能，以专业周到的服务水平为客户提供优质高效的服务，缩短客户等候和业务办理时间。

严格执行首问负责制，对客户提出的诉求，应积极寻求解决方案，不得推诿、搪塞或冷落客户。

以客为先，在服务过程中，始终将客户需求放在第一位。

根据对外公示的营业时间提前到岗，网点人员做好上岗前的准备工作，认真值守岗位，上岗时不做与工作无关的事情。

4.3 排队处理

对网点在不同时间段的客户数量进行统计分析，合理设置柜台等资源配置，保障客户进入网点及时得到服务。配置叫号机系统，统计每个客户的排队等候时间，通过削峰填谷等手段降低高峰期客户数量。

建立弹性窗口排班制度，出现大量客户排队现象时，增加服务窗口，保障客户最长排队等候时间在20分钟以内。

设置合理桌椅数量、WIFI、饮水、电视等关怀设施，大堂人员关注排队客户情绪，及时进行疏导，对排队客户进行培训、宣传、引导，维护和谐氛围。

定期统计客户排队等候的最长时间、平均时间，定期分析排队最长时间的情况，分析原因，采取措施，有效降低排队等候最长时间、平均时间。

4.4 业务办理

柜员应按照业务操作规范进行业务办理，营业网点专人负责统计每个业务办理时长，统计每个业务办理差错情况，计算差错率，每月每个柜员差错率应控制在1笔以内。

4.5 自助设备管理

我行营业网点自助设备业务管理遵循“效能导向原则、管理规范原则、及时响应原则、事权划分原则、风险可控原则”。穿墙式自助机具受理业务时间应保持 24 小时不间断运行。我行根据自助机具的管理办法的要求，加强自助机具管理人员、现金、清机、业务差错、钥匙和密码、吞没卡、运行监控、故障处理、日常使用、安全维护等情况的监督、管理。

4.6 无障碍设施或服务要求

对于七十岁以上老年人、残障人士等特殊群体的投诉，受理部门、承办单位应高度重视和妥善处理，畅通投诉渠道，认真研究特殊群体消费者对金融服务工作提出的意见和建议，加强对特殊群体消费者投诉处理落实情况的跟踪、监督和考评，不断改进服务流程和服务标准。

5 客户满意度

5.1 客户满意度收集

开展客户满意度调查工作，通过各种渠道收集客户对我行营业网点的反馈意见，为满意度评价工作提供资料。

5.2 客户满意度评价

开展客户满意度评价工作，定期进行客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，汇集客户意见簿内容，保存相关信息记录，评价结果要求真实、完整，分析、反馈、报告及时。

5.3 客户满意度分析

营业网点根据收集的客户满意度信息，定期进行分析，找出问题原因，及时整改。

5.4 客户满意度改进

对客户意见簿上的客户意见、24 小时内响应，并对留有电话信息的客户在规定时间内予以回复、回访。

6 业务差错率管理

6.1 业务差错统计

网点会计负责人定期对差错进行分类统计，并定期上报。

6.2 业务差错分析

网点会计负责人每月分析差错原因，并对员工进行风险提示，提出合规操作要求。

6.3 业务差错处置

网点会计负责人对业务差错按季汇总，并根据《北京房山沪农商村镇银行员工风险防控考核内容》、《北京房山沪农商村镇银行员工绩效考核实施细则》扣减相关人员绩效得分。

6.4 业务差错改进

定期根据差错情况进行培训学习，对于能改正的问题及时整改，无法改正的问题避免再次出现。

7 创新功能

7.1 应用范围

我行所有营业网点。

8 实施要求

8.1 宣传

充分发挥我行的行业优势，开展形式多样的公众教育活动，提升宣传教育的时效性，增强广大消费者识别非法金融业务、非法金融活动和防范，积极履行金融机构应尽的义务。

8.2 培训

定期组织开展文明规范服务、业务技能、消费者权益保护等培训，记录完整。

8.3 监督检查

按季开展营业网点服务质量非现场监测检查及现场检查工作，对服务环境、服务形象、柜面人员等方面进行检查，对各营业岗位服务人员的不规范服务行为进行监督，主动提示。