

ICS 03. 060

A11

Q/YQJYCZYH

永清吉银村镇银行股份有限公司企业标准

Q/131023 YQJY 002—2024

永清吉银村镇银行营业网点服务标准

Yongqing Ji Yin Village Bank Co., Ltd.. Service Standards

2024 - 10- 29 发布

2024 - 10- 31 实施

永清吉银村镇银行股份有限公司 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 客户	1
3.2 服务环境	1
3.3 服务设施	1
3.4 动线管理	1
3.5 厅堂服务	2
3.6 自助服务	2
3.7 柜面服务	2
3.8 电话服务	2
3.9 特殊客户	2
3.10 网点现场纠纷	2
3.11 排队等候时间	2
3.12 自助设备（自助柜员机）故障处理时间	2
3.13 客户投诉处理时限	2
3.14 无障碍设施或服务	2
3.15 创新服务	2
3.16 客户满意度	3
3.17 业务差错	3
3.18 适老化网点	3
4 服务要求	3
4.1 总要求	3
4.2 服务准备	3
4.3 服务环境管理	4
4.4 服务设施管理	4
4.5 厅堂服务	5
4.6 排队处理	6
4.7 柜面服务	6
4.8 自助设备管理	7
4.9 特殊客户管理	8
4.10 电话服务	8
4.11 无障碍设施或服务要求	8
4.12 客户投诉处理机制	9

4.13	现场服务纠纷处置	9
4.14	网点人员仪表举止规范	9
4.15	服务纪律	10
5	客户满意度	10
5.1	客户满意度收集	10
5.2	客户满意度评价	11
5.3	客户满意度分析	11
5.4	客户满意度改进	11
6	业务差错管理	11
6.1	业务差错统计	11
6.2	业务差错分析	11
6.3	业务差错处置	11
6.4	业务差错改进	11
7	创新功能	11
7.1	应用范围	11
7.2	创新功能	11
7.3	特色服务	12
8	实施要求	12
8.1	宣传	12
8.2	培训	12
8.3	监督检查	12
8.4	分析改进	12

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由永清吉银村镇银行股份有限公司提出并归口。
本标准起草单位：永清吉银村镇银行股份有限公司。
本标准主要起草人：于爽

永清吉银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》）及北京国家金融认证中心发布的《银行营业网点适老服务要求》（Q/NFTC 080001-2021）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营业网点，本行所有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》

Q/NFTC 080001-2021 《银行网点适老化服务要求》

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 客户

已经或将要发生直接或间接关系的对象。

3.2 服务环境

营业网点内外客户可能会接触到的、影像客户服务体验的不可移动硬件设施。

主要包括：网点外的自属管辖区域、网点直接管辖的停车位、门前（后）空场、进入网点的通道（含无障碍通道）、外墙、附着于外墙的各类信息牌、灯箱、电子显示装置、对外橱窗等，网点内地面、天花板及四面，门窗、柜台，网点内的声音、光线、气味、温度、色彩，厅内楼梯、台阶，分割出的相对独立的空间、空间布局及室内装饰物等。

3.3 服务设施

网点内直接服务客户的各类设备、服务信息载体及标识。如排队叫号机、自助设备、咨询引导台、填单台及配套物品、等候座椅、便民设施、引导标识、安全提示标识、服务信息展示载体、设备操作指南、垃圾桶、隔离带、客户隐私保护设施（如一米线）等。

3.4 动线管理

对于客户进入营业网点后客户体验旅程中的移动线路进行目标式、科学化设计管理，旨在改善客户服务体验，并符合银行客户服务目标。

3.5 厅堂服务

网点内、柜台以外区域都属于厅堂服务管理范围。厅堂服务主要包括迎候、识别、分流、引导、解答、转介、辅导、扶助、秩序维护、异常处理、送别。

3.6 自助服务

对客户使用网点内的智能柜员机、智能打印机、自动柜员机、网银自助服务机、排队叫号机、特色设备等可自助操作的设备进行服务管理。

3.7 柜面服务

在网点的窗口柜台（包括现金或非现金柜台）通过我行工作人员的柜面操作，有效解决客户业务办理需求，为客户提供优质的柜面服务体验的活动。

3.8 电话服务

网点通过对外服务电话为客户提供业务咨询、服务预约、外拨营销、回复投诉以及手机短信推送等方面的服务。

3.9 特殊客户

老、弱、病、残、孕、以及重症住院、行动不便等由于客观原因无法亲自到网点办理业务的客户。

3.10 网点现场纠纷

发生在网点现场的，由于客户认为服务不到位、不满意引发的我行员工与客户之间争执。

3.11 排队等候时间

客户自进入网点取号后一直到其被叫号所经过的时间。

3.12 自助设备（自助柜员机）故障处理时间

自助设备（自助柜员机）故障起始时间至故障排除恢复正常的的时间。其中自助设备（自助柜员机）的定义为具有存款或存、取款功能的设备。自助设备（自助柜员机）故障是指不能对外提供服务，加装钞、加纸等活动不计入自助设备故障。

3.13 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）。

3.14 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，是否至少按照国标要求建立相关的保障机制。

3.15 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。

3.16 客户满意度

考核期内，客户通过线上、线下渠道对于网点服务评价的满意度。

3.17 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。

3.18 适老化营业网点

适老化营业网点是指完成适老化改造的网点，适老化网点改造是指：充分考虑老年人的身体机能、行动特点和行为习惯，聚焦老年人金融活动高频事项和服务场景，以推动老年人享受金融智能化服务更加普遍，传统服务更加完善为目标，对银行营业网点提供的金融服务做出的适应性改造。

4 服务要求

4.1 总体要求

诚信亲和、尊重客户。要树立客户至上、信誉第一的服务意识；讲信用，守承诺，对客户的合法权益高度负责、尽心维护，严格遵循客户保密制度；要苦练职业技能，提高工作效率；讲究服务艺术，提升服务质量，努力塑造永清吉银村镇银行良好的企业形象。

求真务实、不断创新。要勤奋学习，积极进取，刻苦钻研业务；坚持解放思想，实事求是，与时俱进，勇于探索和解决经营管理中的新矛盾、新问题；不断改进服务手段，开展服务创新，实现一流服务。

遵纪守法，保守秘密。不准违反国家法律、法规及有关金融规章制度；要保守客户秘密，维护客户权益。

对外服务，准时满点。严格按照对外公示的时间营业，未经批准不得中途或提前停止营业；对停止营业后前来办理业务的客户，应做好解释工作，若是持卡存户小额取款，应引导到最近的ATM办理。

中断服务，及时明示。营业期间，因故障柜中断服务，必须摆放“暂停服务”桌牌或将窗口电子屏调整为“暂停服务”，向客户明示，并引导客户到其他柜台办理业务，以防客户在无人柜台前等待。

办理业务，客户优先。柜面服务应坚持“先外后内、先急后缓”的原则，办理业务时如有电话打来，必须办完业务后再接电话，缩短客户等候时间。

4.2 服务准备

营业前网点应做好以下服务准备工作：

各窗口综合柜员自行负责检查以下内容：

- 1) 检查点钞机时间是否正确，是否是验钞功能
- 2) 检查联网核查号是否正确登录，每人一号不得串用
- 3) 保险柜密码日初修改，日终重置
- 4) 检查一般凭证、捆钞条等是否充足
- 5) 检查印台、笔、一般印章是否齐全
- 6) 其他应检查/准备项目

中心经理/授权/大堂经理按各支行分工分别检查以下内容：

- 1) 检查冠字号码系统是否运行正常
- 2) 检查ATM、CRS等自助机具是否运行正常
- 3) 检查各类公示、公告、折页等是否完好充足
- 4) 检查环境卫生是否合格

- 5) 检查综合柜员班前准备是否完备
- 6) 其他应检查/准备项目

4.3 服务环境管理

营业场所外悬挂的牌匾要统一、规范。营业场所外醒目位置要悬挂按总行统一标准制作的行名、行徽及营业单位名称、对外营业时间牌等，行名、行徽、牌匾要定期清洗，无损坏、无污损。保持周边自属区域干净整洁，车辆有序停放。

在网点外自属区域内放置的宣传物品和可移动设施应避免妨碍路人同行，消除致使路人受伤的风险隐患。

营业场所内部要设施齐全。营业场所内要设置业务品种牌（利率牌）、业务引导牌、告示牌、业务宣传栏；要提供客户书写的用具以及便于客户监督的意见箱（意见簿），并公示客户服务电话和网址。

服务窗口，标识明确。柜台窗口应设置以下标识：窗口标识、综合提示牌（残损人民币兑换、小面额兑换、反宣币双优先，军人退役军人优先、消防救援人员优先、小微企业绿色通道，请当面点清等）。

环境卫生，干净整洁。营业厅门前无垃圾，无杂物，不随意张贴印刷品；营业机构内环境整洁、明亮，做到“四净四无”，即“地面净、桌面净、墙面净、门面净；无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味”。

营业证件，醒目悬挂。营业机构应将营业许可证等证件悬挂在柜台内部客户能够看到的醒目位置。

各项物品，摆放整齐。各项物品不乱堆乱放；柜台外供客户使用的物品要干净整洁，定期消毒；柜台内办公用品分必用物品和非必用物品，分类摆放；必用物品定点定位放置，非必用物品放在隐蔽位置。

网点内显著位置有序合理摆放各类营销宣传资料或设置产品信息介绍载体，内容规范、无过期，材质常新不褪色、不卷角翘边，不影响客户环境体验。内容涉及消费者权益保护的公益类宣传资料应在显著位置独立摆放，不应与营销类宣传资料合并布放。

网点内的呼叫系统及音、视频系统播报音量适中，避免声音嘈杂；光线明亮柔、气味清新、温度适宜、温馨舒适；网点内无线局域网络畅通可用。

适老化网点还应做到以下几个方面：

- a) 应布放安全风险提示标识，如玻璃门防撞提示、防滑提示等标识，并采取必要的防护措施。
- b) 各种标识、指引宜采用大字版，内容简洁准确，方便老年人阅读。

4.4 服务设施管理

4.4.1 服务设施管理主旨

服务设施管理应按照动线管理原则，合理设计网点内部布局，根据网点服务功能特点和客流特点科学配备布放服务设施，通过日常精心管理维护，保持设备易得易用、服务信息易知易解、标识指向明确、人机结合顺畅，为客户提供良好的硬件服务体验。

4.4.2 服务设施管理措施

网点服务设施管理首先应做到以下几个方面：

- a) 做好网点动线管理。可按便捷高效原则进行布局，实现客户自然分流：服务设施摆布充分考虑客户使用习惯和员工操作便捷，尽量减少客户折返和厅堂服务人员无效走动
- b) 保证网点内各类设施运行正常。如各类自助设备突发故障，应及时采取措施提醒客户。
- c) 为客户提供准确的服务价目表、存款利率；显著位置提示客户月度、时点客流高峰。
- d) 合理分区，并设置规范、醒目的标识指引。标识指引标准统一，符合我行网点装修设计相关标准。
- e) 网点内明显位置摆放《客户意见簿》公布投诉处理流程，及时处理回复客户意见。

f) 规范展示并及时更新各类宣传广告、通知、公告、主要业务收费标准等;收费变更信息应注明生效日期。

g) 配备各类业务凭证、常用单据填写范例、点(验)钞机、书写工具、老花镜等必要服务设施方便使用。

k) 服务窗口、柜台及自助设备应配置“一米线”、隔板、防窥膜等保护客户隐私的设施。

l) 等候座椅避免面向窗口柜台布设,保持整清,体感舒适。

适老化网点还应做到以下几个方面:

a) 应提供无障碍设施,包括但不限于无障碍机动车停车位、轮椅坡道、无障碍提示标识以及为视力和听力障碍服务的信息无障碍设施。

b) 应提供关怀设施,包括但不限于老花镜、放大镜、血压计、血糖检测仪、医药箱、拐杖、轮椅、饮水机、验钞机、放大号键盘及雨伞等。

c) 应在靠近业务办理窗口的区域设立爱心座椅,提供靠背和椅垫。如座位靠近墙体,宜安装扶手,方便老年客户的坐立。

d) 应开设绿色通道或老年客户专属服务窗口,为老年客户提供优先服务。

4.5 厅堂服务

4.5.1 厅堂服务管理主旨

厅堂服务管理旨在通过服务团队各岗位间相互配合、衔接互补,主动热情服务客户,保证客户在网点服务顺畅,让客户在网点体验到便捷、高效、专业、安全、有温度、周到体贴的服务。、

4.5.2 厅堂服务管理措施

厅堂服务首先应当做到以下几个方面:

a) 营业中应保证厅堂服务人员连续在岗,确保客户到网点后有人接待,杜绝厅堂无人值守。

b) 主动问候接待到店客户,询问需求,引导和协助取号。

c) 在准确了解客户服务需求后,根据其意愿将客户分流引导至柜台、自助设备办理业务,或转介至客户经理;不得强硬分流。

d) 积极引导客户使用自助设备,并熟练提供操作指导。

e) 主动及时辅导客户办理业务,解答客户咨询清晰简洁、通俗易懂。

f) 主动向客户提示或指引可以查询我行业务收费标准的途径。

g) 做好秩序维护工作,及时劝阻客户大声喧哗、插队等影响营业秩序的行为。

h) 对叫号未应答的客户,应及时进行提醒并妥善安排过号客户。

i) 客户出门时要礼送。

适老化网点还应做到以下几个方面:

a) 网点提供的各类便民缴费服务;

b) 老年客户服务设施使用指南;

c) 老年客户专属上门服务范围及申请方式。

d) 网点大堂应配备至少一名老年客户的专属服务人员,为老年客户提供咨询引导、业务办理、知识普及等服务。

e) 营业前,如有老年客户在户外等候,在保障钱款安全的情况下,可提前开门,引导老年客户在厅堂等待;

f) 应主动询问老年客户业务需求,协助取号或引导其选择自助、智能或网上办理渠道;

- g) 引导老年客户到相应的服务办理区域办理，或至等待区域就坐，等待叫号；
- h) 协助老年客户准备业务办理所需材料，提高办理效率；
- i) 关注老年客户排队情况，及时提醒，避免老年人因未听到或行动迟缓导致过号。如发生过号现象，要及时做好安抚，并协调通过指定叫号的方式妥善处理。

4.6 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，出现客户排队5人以上时，增加服务窗口，保障客户最长排队等候时间在10分钟以内，客户平均排队等候时间在5分钟内。

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。

4.7 柜面服务

员工必须坚持存款取款一样主动，生人熟人一样热情，大额小额一样欢迎，忙时闲时一样耐心，表扬批评一样诚恳的服务宗旨，并做到以下几个方面：

- a) 当客户走近柜台时应礼貌热情，主动招呼，微笑迎接，目视客户并向客户问好。
- b) 当客户在柜台前徘徊犹豫时，要主动热情询问，并留意客户手中的凭证，得到客户的确切答复后再作具体引导。
- c) 当忙于手中的内部工作，未及时发现客户时，首先要向客户道歉，然后本着“先外后内，先急后缓”的原则，立即停下手中的工作，为客户办理业务。
- d) 当经常惠顾的客户来到柜台前时，要主动以姓氏称呼客户，并要向客户问好。
- e) 当多位客户几乎同时到达营业窗口时，要对先到和后到的客户都打招呼，并先向后到的客户做解释，再询问先到的客户办理什么业务，然后按先后顺序办理业务（此条适用于未配备叫号机的网点）。
- f) 当柜台前有客户正在办理业务，同时又有新的客户进入视线，应用目光或点头示意客户，并主动用“您好，请稍等一下”等语言安抚客户。
- g) 对临下班前来办理业务的客户，要不拒、不躁，认真受理。
- h) 办理业务要准确了解客户的用意，并得到客户确认。当客户表达不清楚时，应委婉地请求客户重复表达意图。客户犹豫不决时，应主动介绍业务品种和办理程序，准确了解客户的意图后，应迅速进行业务处理。
- i) 解答客户询问，态度要耐心诚恳，语言要通俗易懂，表达要清晰准确。遇到自己不熟悉的问题时，不能推诿、搪塞，要主动向同事请教，或立即咨询相关部门，然后答复客户。
- j) 办完业务，交给客户钱、单时，动作要轻，不扔不摔；提醒客户核对、收好；办完取款业务，请客户当面点清、验清。
- k) 客户临走时，应礼貌道别，欢迎再来。
- l) 工作时间，不得从事与本职工作无关的其它事务。员工岗前不得饮酒，当班不得吸烟。营业时间不准擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗或从事与工作无关的事务。
- m) 不准以任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难、打骂客户；不得利用工作之便为单位和个人谋取不正当利益。

适老化网点还应做到以下几个方面：

- a) 应保留老年客户熟悉的传统金融服务项目，如，纸质存折、存单，现金缴费等；

- b) 宜提供老年版专用填单凭证,将填单单据字体放大、加黑,便于老年人识别和填写;
- c) 在办理大额取现或转账业务前,应对办理原因进行适当了解,并对客户需求进行二次确认,得到肯定答复后,再行办理;
- d) 针对书写困难的老年客户,宜提供用指纹确认代替签字确认的选项;
- e) 考虑到老年客户的金融消费习惯,柜员不得推荐老年客户开通网上银行、手机银行等电子渠道服务;
- f) 与老年客户沟通时,应放慢语速,适当提高音量,必要时可使用信息交流板等辅助工具;
- g) 应对老年客户办理业务的关键性信息进行解释说明,如存款到期收益、代缴费扣费金额等。

4.8 自助设备管理

4.8.1 自助设备管理主旨

营业网点应重视发挥自助设备对缓解柜面压力、提升服务效率的重要作用,在尊重客户渠道服务选择的前提下,努力提高自助设备对柜面业务的替代水平。

4.8.2 自助服务管理措施

自助服务首先应做到以下几个方面:

- a) 做好设备定期巡检维护,保持设备内现钞、介质、打印纸张等供应充足,保证设备正常可用维修期间无法提供服务的自助设备,应给予客户显著、明确的提醒,避免客户误用故障设备。
- b) 设备布放应满足客户隐私保护需要。
- c) 设备应采用中英文双语规范列示服务功能,方便客户选择和独立操作。
- d) 及时响应客户服务求围;不能同时为其他求助客户提供服务的,应及时向客户解释说明,请客户稍等。
- e) 指导客户操作应以讲解为主,必要时可进行示范操作,并提醒客户保护好私人信息。
- f) 当客户所办业务需要核验时,应及时安排有权人员趋前完成。
- g) 当出现设备突发吞卡、错账等异常情况时,应及时安抚客户,消除客户紧张情绪,并按相关规定流程进行及时处置。
- h) 定期巡检设备外观和运行状态,发现异物、运行异常等风险隐患应立即解除。
- i) 24小时自助银行的管理网点应定期对自助银行内外部环境进行清洁,确保自助银行服务环境优美、明亮、整洁、舒适,无违规张贴物,方便运营维护和客户办理业务。
- j) 24小时自助银行应提供应急呼叫服务,及时响应客户求助,按照相关流程有效解决;客户通过安防对讲提出的服务问题,网点相关人员应按照流程有效解决。

适老化网点还应做到以下几个方面:

- a) 调整放大智能设备操作界面字体,对高风险业务通过颜色和字体进行风险提示,方便老年客户阅读;
- b) 应根据客户证件信息自动跳转至适老化操作界面;
- c) 应配备工作人员,对老年客户使用智能设备进行指导,必要时全程跟踪,但不得违规代替老年客户操作。
- d) 手机银行提供大字版、简洁版或语音版服务界面,方便老年客户获取信息和服务;
- e) 电话银行应配备老年客户专属客服坐席,通过一键转接人工服务的方式为老年客户提供服务;
- f) 应执行首问负责制,并在规定时效内及时答复。

4.8.3 自助设备故障处理

自助设备发生故障的，一般情况下应在0.5个工作日内排除故障，使得设备恢复正常运行。

4.9 特殊客户服务

4.9.1 军人退役军人服务要求

对于军人及退役军人，网点应实行优先服务策略，在营业网点醒目位置单独摆放“军人退役军人优先”标识，将军队客户置于排队第一优先队列，加强对来行军人客户的精准识别，主动热情引导，确保优先服务。同时，做好现场其他客户的解释安抚工作，避免优先服务引发不必要的客户抱怨。

4.9.2 消防救援人员服务要求

对于消防救援人员，网点应实行优先服务策略，在营业网点醒目位置单独摆放“消防救援人员优先”标识，将消防救援人员客户置于排队第一优先队列，加强对来行消防救援人员客户的精准识别，主动热情引导，确保优先服务。同时，做好现场其他客户的解释安抚工作，避免优先服务引发不必要的客户抱怨。

4.9.3 老、弱、病、残、孕客户服务要求

对于来行办理业务的老、弱、病、残、孕等特殊客户，网点应实行优先服务策略，设立绿色服务窗口，加强对来行特殊客户的精准识别，主动热情引导，确保优先服务。同时，做好现场其他客户的解释安抚工作，避免优先服务引发不必要的客户抱怨。

针对老、弱、病、残、孕、重症住院、行动不便特殊客户需求，在确保业务合规的前提下，提供预约上门服务。

- a) 工作人员需对特殊客户上门服务预约进行审核，审核确认后方可办理。
- b) 应提前告知客户需准备的材料，以便上门服务业务一次性办结，提高服务效率。
- c) 工作人员上门服务，宜双人同行，对服务过程进行录音录像，并留档备查。

4.10 电话服务

4.10.1 电话服务主旨

电话服务应保证对外电话信息准确，电话接听及时，回答准确，切实落实客户预约需求，避免误导客户。

4.10.2 客户投诉信息公示

营业网点应在醒目位置公布客户投诉方法、渠道、电话和处理流程等。

4.10.3 电话服务要求

电话服务应做好以下几个方面：

- a) 客户来电预约后，应根据相关业务流程进行部署。
- b) 外拨电话通知客户前来网点领取物品、办理业务的，应约好时间，并一次性全面告知所需材料，避免客户多次往返。
- c) 网点应指定专人负责，确保对外公示电话信息的准确性和接听的及时性。

4.11 无障碍设施或服务要求

无障碍设施或服务要求：

- a) 网点应配备无障碍通道等无障碍设施或提供无障碍服务,方便特殊客户进出办理业务。
- b) 网点提倡员工使用普通话,必要时可提供方言、英语及手语服务,实现语言无障碍服务。
- c) 网点应提供老花镜或放大镜等服务设施为老年客户办理业务提供方便。
- d) 网点对确有必要的客户,应按照我行个人金融“特事特办”相关服务工作规程,进行上门服务。
- e) 网点应在厅堂室内设置爱心座椅或相当功能设施,为行动障碍客户提供等候便利。
- f) 网点应在厅堂提供语音叫号服务,为引导视力障碍客户至柜面办理业务提供方便。

4.12 客户投诉处理机制

a) 投诉事项处理原则

1) 行长负责制原则。我行客户投诉管理实行董事长负责制,即董事长为处理客户投诉的第一责任人,对客户投诉必须亲自过问、安排和处理。

2) 处罚责任认定原则。我行对客户要实行首问负责制,即对客户提出的金融服务需求,接待客户的支行(网点)负首问责任。要通过直接办理、咨询其他支行或上级部门等多种渠道和方式,给予客户明确答复并提供快捷满意的服务,不得简单应付、推拖。对未能很好地执行首问负责制而引发投诉的,首问支行(网点)对投诉事项负有连带责任。

b) 投诉处理流程及时限

1) 受理投诉:受理人立即上报本部门负责人,本部门负责人上报风控中心。

2) 投诉处理:由风控中心立即对客户投诉内容进行查实,确定投诉性质,若为无效投诉,向客户做好解释说明。若为有效投诉,做好客户安抚工作,对相关人员进行处置,将处置结果告知客户,获得客户的满意。

3) 处理时限:原则上接到投诉事项24小时内处理完毕。

4) 处理结果:处理结果由风控中心备案。

4.13 现场服务纠纷处置

4.13.1 处置流程

当客户与网点内工作人员发生服务纠纷时,内勤副行长应第一时间上前处置。经其安抚无效的,支行行长应出面安抚客户,解决纠纷。对于多次劝说安抚仍不满的客户,应上报风控中心消保岗位人员,由风控中心相关人员出面接待并负责后续处理。

4.13.2 后续处理

对不在本网点处理权限内的客户诉求,应详细记录时间、事由、当事人、客户诉求及客户联系方式等信息,告知客户有权处理机构,并向客户表示会积极跟踪处理进程和结果。

4.14 网点人员仪表举止规范

4.14.1 仪表规范

统一着装,保持整洁。男员工不留长发,不剃光头,不蓄胡须,需勤洗,无头皮屑,且梳理整齐,以前不掩额、侧不盖耳、后不触衣领为宜。女员工可留各式短发,发型自然,短发要合拢在耳后;留长发应束起,盘于脑后,佩戴发饰;有“刘海”应保持在眉毛上方。仪表大方,装饰得体。精神饱满,举止端庄。

4.14.2 语言规范

柜面用语首先要确立客户为尊的理念，做到态度热情诚恳而不做作，语句清晰柔和、精确通俗，语言文雅礼貌。员工在工作中，要坚持使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”十字文明用语，要规范使用服务用语，禁止使用服务禁语。

4.14.3 态度规范

员工必须坚持：存款取款一样主动，生人熟人一样热情，大额小额一样欢迎，忙时闲时一样耐心，表扬批评一样诚恳，的服务态度。迎接客户，主动热情。仔细聆听，弄清意图。解答咨询，耐心细致。业务办完，礼貌道别。客户失误，委婉提醒。客户交流，遵守礼仪。

4.15 服务纪律

遵守法纪，保守秘密。不准违反国家法律、法规及有关金融规章制度；要保守客户秘密，维护客户权益。

对外服务，准时满点。严格按照对外公示的时间营业，未经批准不得中途或提前停止营业；对停止营业后前来办理业务的客户，应做好解释工作，若是持卡存户小额取款，应引导到最近的ATM办理。

中断服务，及时明示。营业期间，因故离柜中断服务，必须摆放“暂停服务”桌牌或将窗口电子屏调整为“暂停服务”，向客户明示，并引导客户到其他柜台办理业务，以防客户在无人柜台前等待，原则上，无审批不得下柜，下柜时间不得超过十分钟，各支行内勤副行长合理掌握。

听取意见，虚心谦和。接受客户批评和听取意见时，要表示感谢，不要争辩，自己解决不了的，请示领导解答处理；在工作中受到委屈时，要顾全大局，谦和礼让，求得理解，不准与客户争吵。

发现差错，及时说明。当出现客户交款差错时，应将现金全部交还客户，请其清点，长款立即退还客户，短款应主动帮助客户查找现金不足的原因。

主动归还客户遗失的物品。发现客户遗失物品，应主动当面归还；若不能当面归还的，应妥善保管，并积极与客户联系，将物品归还客户。

办理业务，客户优先。柜面服务应坚持“先外后内、先急后缓”的原则，办理业务时如有电话打来，必须办完业务后再接电话，缩短客户等候时间；如有特殊情况，必须先接电话的，须征得客户的同意。柜员临柜期间不得携带电话，上岗前所有柜员电话应统一放置于后台专门位置，并调至震动状态。

工作时间，不得从事与本职工作无关的其它事务。员工岗前不得饮酒，当班不得吸烟。营业时间不准擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗或从事与工作无关的事务。在不影响工作的情况下，方可接听、拨打电话、但用时不得超过2分钟。

不准以任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难、打骂客户；不得利用工作之便为单位和个人谋取不正当利益。

5 客户满意度

5.1 客户满意度收集

通过网点收集、线上收集、现场收集等，多方面对客户满意度进行收集，主要形式有：网点建立客户意见簿、放置意见箱、微信公众号、网银系统、客服电话、定期现场调查问卷等。客户满意度调查工作原则上每季度组织进行一次，主要由结算中心组织各支行及部门的员工进行满意度的调查与汇总测评工作，收集客户对我行业务产品，人员服务满意度，主要收集内容包括十项满意度，分别为：营业时间满意度、人员服务满意度、业务效率满意度、业务产品满意度、办公环境满意度，投诉处理效率满意度、电话咨询业务满意度，ATM设施满意度，网上银行、手机银行的满意度。对于不同客户种类、不同年龄段，不同性别，不同职业等多方面的问卷回收，汇总各项满意度平均分数。

5.2 客户满意度评价

客户满意度结果将应用于各网点考核。落实客户满意度评级及跟踪机制，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

针对十项客户满意度收集结果及评分情况，分别对相关项目进行客观分析，主要加强对业务产品、人员服务、设备服务、环境等方面的反馈分析。

5.4 客户满意度改进

根据客户满意度分析结果，对相关产品及服务进行改进，客观原因导致的满意度低下应对客户做好解释回访工作，人为原因导致的满意度低下应对相关因素进行整改，直至达到客户满意。

6 业务差错率管理

6.1 业务差错统计

日终，中心经理、授权员和大堂经理分别为本支行柜员勾兑业务凭证，要签字注明勾兑人，对凭证要素仔细核对，捋顺凭证摆放顺序，及时发现并按业务规定完善凭证要素不全和不规范问题。对不可修改的业务差错及业务凭证，凭证勾兑人员要做好差错登记统计，并做书面说明。外部检查发现的问题一并计入差错登记簿做差错业务统计。

6.2 业务差错分析

根据业务差错统计情况，逐项对业务差错进行分析，差错类型按影响主体单独分析，主要主体有：客户、监管部门、内部部门，根据不同主体分析差错产生原因，由结算中心定期出具差错分析报告。

6.3 业务差错处置

建立业务后督机制，将发现的差错问题与各分支机构绩效工作挂钩，与个人考评挂钩；评价结果作为年终评优评先的重要参考依据，也是分支机构负责人职级和薪酬变动的重要依据；根据评价结果，对评价较差的分支机构负责人或分管责任人进行约见谈话或质询。

6.4 业务差错改进

根据业务差错分析，针对业务差错产生的原因进行改进，包括但不限于系统控制改进、人员培训改进、岗位制约改进等措施，不断提高风控手段，减低差错率，提高客户满意度，满足监管要求。

7 创新功能

7.1 应用范围

根据创新功能适用群体和地区特色，结合本行实际，创新功能应用范围分为两类：一类是全行营业网点，一类是标杆网点。

7.2 创新功能

合理调整营业网点布局，优化网点功能；提升网点环境，减费让利，支持小微企业、农民、农业和农村经济，不断增加结算渠道，拓宽客户资金周转便利度。

7.3 特色服务

特殊人群上门服务、营业网点设置公众教育宣传站、VIP室、爱心窗口、军人优先专窗、消防救援人员优先窗口、爱心座椅，点钞机、放大镜、老花镜、饮水机、无线上网等其他便民服务设施；

8 实施要求

8.1 宣传

通过企业标准信息公共服务平台公示，各营业网点公示宣传，官方网站、微信公众号等公开渠道宣传，接受相关标准检验。

8.2 培训

由结算中心负责各网点服务规范、业务流程、环境管理统一培训，原则上要求每月至少进行一次培训或相关考核。

8.3 监督检查

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

风控中心、行政中心、结算中心每月不定期派出检查员、创建工作小组等专业人员，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，组织和实施服务检查的单位和工作人员应及时对检查对象的服务质量进行总结、评价并通报。

8.4 分析改进

对检查发现问题下发整改意见通知单，督促支行立即整改。定期对相关问题进行分析改进，对员工、支行分别进行考核，及时通报考核结果，落实相应奖惩机制，进一步强化服务基础管理，规范员工服务行为，提升网点综合竞争力，实现本行服务形象、服务环境、服务质量、服务营销与服务品牌的全面提升。