

Q/GZYH

赣州银行股份有限公司企业标准

Q/GZYH 002-2022

代替Q/360700 GZYH 002-2019

赣州银行营业网点服务规范

2022-8-20 发布

2022-9-1实施

赣州银行股份有限公司 发布

目 次

前言 II

1．范围 1

2．范围性引用文件1

3．术语及定义 1

4．服务要求 2

 4.1 总体要求 2

 4.2 营业环境管理 2

 4.3 职业形象管理 4

 4.4 柜员服务行为管理 5

 4.5 大堂经理服务行为管理 6

 4.6 其他人员(保安、驻点人员)服务行为 7

前 言

本标准根据GB/T1.1-2020给出的规章起草。

本标准由赣州银行股份有限公司提出并归口。

本标准起草单位：赣州银行股份有限公司。

本标准主要起草人：赣州银行总行党群工作部。

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标准》)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标准》

3 术语及定义

3.1 服务环境

营业网点内外客户可能会接触到的、影响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。

3.2 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、96296免拨直通热线电话、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。

3.3 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。

3.4 自助服务

对客户使用网点内的智能柜员机、智能打印机、网银自助服务机、96296免拨直通热线电话、排队叫号机等可自助操作的设备进行服务管理。

3.5 柜面服务

在网点的窗口柜台(包括现金窗口和非现金窗口)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。

Q/GZYH 002-2022

3.6 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。

3.7 特殊客户

老、幼、弱、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。

3.8 网点现场服务纠纷

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。

3.9 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。

3.10 自助设备故障处理时间

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

3.11 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)

3.12 客户满意度

网点收集、评价及分析客户满意度调查情况。

3.13 无障碍设施或服务

网点服务企业标准在无障碍设施或服务方面, 是否至少按国家标准建立相关的保障机制。

4 服务要求

4.1 总体要求

4.1.1 为进一步做好我行文明规范服务工作, 提高我行网点服务质量、工作效率和职业道德水平, 增强网点综合营销能力, 树立我行良好的服务和品牌形象, 推动各项业务的全面发展。

4.1.2 适用于赣州银行辖属各网点(含乡镇支行、社区支行)及南康赣商村镇银行各网点。

4.1.3 由赣州银行辖属分、支行及南康赣商村镇银行综合管理部组织协调实施。

4.2 营业环境管理

4.2.1 外部环境

(1) 网点正门前3米以内, 地面干净无垃圾、无小商贩活动; 植物盆无垃圾, 叶子无枯萎发黄; 三级以上台阶有“小心台阶”类似内容提示, 地面光滑积水处有“小心地滑”类似内容提示。

(2) 网点进门口车辆停放整齐有秩序。

(3) 网点门口天花板上无蜘蛛网, 门窗及外体墙面干净无粘贴遗留物(粘贴小广告), 卷闸门上无粘贴小广告及蜘蛛网; 玻璃门处有“小心玻璃”“防止挤伤”类似内容提示。

(4) 网点门牌、网点名称牌、营业时间牌规范、整洁、醒目, 网点外部标识夜间开启, 亮度适宜观看, 并看得清楚标识字体。

(5) 网点条幅悬挂平整、不能挡住门头, 按照总行相关部门要求张贴当期宣传海报并粘贴统一、规范; LED显示屏信息显示齐全、整洁, 宣传内容符合有关规定。

4.2.2 内部环境

(1) 地面清洁, 无杂物、无灰尘、烟头、果皮、纸屑、无卫生死角等。

(2) 网点内明亮, 墙面清洁, 无蚊蝇、蜘蛛网及污渍。

(3) 植物盆里面无垃圾, 底盘无泥渍, 叶子无枯萎发黄及灰尘。

(4) 柜台桌面或设备布线隐蔽, 不凌乱。

(5) 网点现金区、非现金区和智能机具等客户办理业务的区域边配备废弃凭条单据等收纳设施; 垃圾桶外观干净, 套好垃圾袋, 桶内垃圾勿超过垃圾桶高度的2/3。

4.2.3 服务设施

(1) 根据网点实际, 合理设置功能区域名称及指引标识, 易于客户理解。

(2) 大堂与办公区域相连处有“非工作人员请勿入内”类似内容提示; 网点现金区、非现金区、填单台、自助设备区有“请带好随身物品”类似内容提示; 监控区域有“您已进入视频采集区”类似内容提示。网点内设置安全、风险提示(如跌倒提示、烫伤提示、当面清点现金提示、防止密码被窥提示、防诈骗提示、防盗窃提示等)。

(3) 网点醒目位置明示常办业务服务收费标准, 方便客户随时查询。

(4) 网点在客户可视位置明示《金融许可证》《营业执照》等资质证照, 如资质内容有变更, 应及时更新。

(5) 在网点内设置客户温馨提示标识(如: 小心地滑、注意台阶、禁止吸烟等)。

(6) 利率牌干净, 保持开启状态, 信息准确, 出现故障设置“机具故障”的温馨提示。

(7) 《客户意见本》页码连续, 放置在营业厅显著位置, 客户留言需在一天内进行有效回复; 如意见本出现客户姓名、电话号码等信息, 要及时抹去名字和手机号码中间四位数, 保护客户信息隐私。

(8) 网点公示异议反映渠道及处理流程, 适当位置公示本网点相关服务电话, 如业务联系电话、消费者权益保护电话、客服电话; 网点内开辟公众教育服务区或提供金融知识普及及相关阅读物。

(9) 饮用水充足、设备干净、并配备水杯, 且能正常使用。

(10) 液晶电视位置摆放合理, 便于客户观看, 并播放与银行业务相关的信息资讯。

(11) 休息座椅干净、座椅铁杆上无灰尘、无破损。

(12) 网点内供客户使用的点钞机在营业时间保持正常开启状态; 且点钞机放置于监控范围内且可通过监控验证点钞机整个操作流程。

(13) 配备可以正常使用的碎纸机。

(14) 填单台干净、无灰尘; 单据分类摆放整齐, 每类空白单据数量均不低于单据盒容量1/3; 单据模板不得手写, 与空白单据一一对应, 粘贴平整。

(15) 签字笔书写流畅且配备老花镜。

(16) 报刊架、宣传栏干净无灰尘, 便于客户取阅, 书刊杂志及宣传折页摆放整齐有序, 不空缺。

(17) 告示及宣传资料张贴有序, 无重叠、破损等现象, 没有过期宣传资料。

(18) 网点设置残障通道或相当功能服务, 未设置残障通道的网点外部醒目位置公示求助电话或设置呼叫按钮并且响应及时, 设置的残障通道坡度适宜。

4.2.4 柜台工作区

(1) 柜台窗口办理标识清晰, 无破损; 窗口设有如: “综合业务柜”“对公业务柜”“①”“②”等; 设置弹性柜台或窗口, 安排机动排班人员, 并能在业务高峰时提供服务。

(2) 点钞机显示屏摆放在客户可清晰观看点钞过程及点钞机显示数量的位置。

(3) 柜员操作台物品摆放位置固定, 摆放整洁, 不摆放私人物品(包括水杯、饮料、纸巾、食品和手机等), 水杯应由各网点统一摆放在规定位置。

(4) 现金柜和非现金柜区域设置一米线或类似有效保护客户信息安全的设施。

(5) 柜台里面物品摆放整齐, 在客户视线范围内无摆放杂物及私人物品。工作椅上不能悬挂衣物, 不能出现抹布、靠垫等物品, 若需使用坐垫, 需以全行或各网点统一颜色及款式。

4.2.5 自助服务区

(1) 按条件设置ATM、智能机具等自助设备, 应配有指示标识、使用说明, 若有故障时请设置“机具故障”的温馨提示。

(2) 自助服务区配备废弃凭条单据收纳设施, 天花板无蜘蛛网、墙壁干净无污渍、地面干净, 24小时灯箱保持干净。

(3) ATM和智能机具等自助设备相邻设备间均应设置隔断或相当功能遮挡设施; 供客户使用的自助设备配置防窥设施, 有效保护客户交易不被他人偷窥, 当防窥设施受损或影响使用时应及时修复, 确保防窥效果。

(4) ATM和智能机具等自助设备前设置一米线或类似有效保护客户信息安全的设施。

(5) 配备紧急呼叫装置或免拨直通客服电话, 且保证在自助服务时间内随时响应。

4.2.6 消费者权益保护站

(1) 消费者权益保护站网点引导台张贴或摆放带有银保监会发布的银行业消费者权益保护标识、消费者权益保护站字样及投诉电话机。

(2) 消费者权益保护站配备有丰富相关工作经验的消费维权联络员, 佩戴消保站徽章。

(3) 便民服务区配备常用药品、常用文具、生活用品、轮椅、婴儿椅、雨伞架及雨伞、爱心座椅、特殊群体无障碍通道等。

(4) 设置单独的维权调解室, 门牌保持与其他门牌风格、样式一致, 布置些绿植、设置茶水区。

(5) 金融知识宣传区摆放消费者权益保护知识、反洗钱等公众宣传教育材料或播放相关信息, 便于客户取阅或观看, 宣传栏不可混杂业务宣传折页。

4.3 职业形象管理

4.3.1 男士仪容

(1) 发型前不遮眉、侧不挡耳、后不触及衣领、禁止剃光头、留长发、不得留过长过厚的鬓角。

(2) 头发不得染烫异型异色、干净、无头屑、梳理整齐。

(3) 不留胡须、鼻毛过长需修剪。

(4) 佩戴黑色皮带, 腰间禁止悬挂物品, 可佩戴正装手表和一枚(不炫耀财富的)戒指。

(5) 指甲不得过长(以从掌心看不见指甲为标准)。

4.3.2 女士仪容

(1) 头发不得染烫异型异色、短发前不遮眉、后不触及衣领。

(2) 过肩长发需盘起, 盘发高度与耳同高, 无过多碎发, 无夸张头饰(卡通发卡等)、前面刘海不过眉。

(3) 化淡妆上岗, 须抹口红, 但不得浓妆艳抹。

(4) 饰物佩戴数量不得超过三件, 佩戴饰物遵循同质、大方的原则, 色彩与款式力求简洁大方(如耳钉、项链、手表, 手表只可选择正装款式), 不得过于鲜艳、夸张(如耳环、时装项链或时装手表等)。

(5) 指甲不得过长(以从掌心看不见指甲为标准), 不得涂有色指甲油。

4.3.3 工装及配饰

(1) 按季节穿行服(孕妇除外), 做到网点内着装统一, 禁止穿便装, 戴袖套, 挽袖口或挽裤腿。

(2) 女士统一佩戴丝巾, 男士统一佩带领带, 领带结要紧贴衣领, 不得松松垮垮。

(3) 行服保持整洁、干净、熨烫平整, 着西装外套站立时严禁敞怀, 男士衬衣、口袋不得放物品, 衬衣袖口不得翻卷, 下摆严禁外露; 女士着西装时衬衣必须束进裤(裙)内, 冬季时内衣领高不得超过衬衣领口, 不得毛衫外穿。

(4) 统一着黑色无装饰正装皮鞋, 保持鞋面清洁, 裤装配黑色袜子, 女士着裙装着肉色丝袜或咖啡色丝袜, 禁止穿拖鞋或凉鞋、休闲或运动鞋上岗。

(5) 新员工、孕妇及其他未配发工作者穿同色职业装, 孕妇按规定佩戴好孕妇胸牌。

(6) 网点人员按规定佩戴工牌、摆放对外监督牌。

4.3.4 姿态举止

(1) 网点人员站姿、坐姿、走姿端庄大方, 不得出现以下禁忌: 站立时双手叉腰、双臂抱于胸前、手插口袋、身体东倒西歪或身体依靠其他物体; 就坐时腿脚不停晃动、翘二郎腿, 双手叉腰或交叉胸前; 行走时大声喧哗或追逐嬉闹。

(2) 严禁用手托腮应答客户、用手指挖耳抠鼻剔牙、只简单摆手作答、单指指示。

4.4 柜员服务行为管理

4.4.1 礼仪服务

(1) 主动接待及询问:

a. 网点未配备叫号机: a. 无客户排队等候时, 当客户走近柜台, 柜员起身接待客户: “您好! 请坐, 请问您办理什么业务?” b. 当有客户在排队时(不需站立), 可坐式向客户问好: “您好! 请坐, 请问您办理什么业务?”

b. 网点有配备叫号机: 叫号机叫号时, 柜员举手示意接待客户, 当客户走近柜台时, 柜员起身接待客户: “您好! 请坐, 请问您办理什么业务?”

(2) 确认需求: 为避免操作中出错, 需重复对方的需求: “您好! 您是需要存XX钱/.....是吗?”

(3) 双手递交: 使用双手递接客户存折/凭证及其他物品, 柜台太高太宽的网点, 可将一只手放在另一只手腕上作一个双手的辅助手势。

(4) 密码器指示: 在请客户输入密码时, 与客户进行眼神交流并指示密码器告知客户请输入密码, 当客户输密码时, 注意目光回避。

(5) 离席规范: 在离开柜台(复印证件或其他)时, 摆放暂停服务牌, 将座椅归位, 并向客户告知: “请稍等, 我现在去……”回来后向客户致意: “对不起, 让您久等了。”

(6) 指示签字: 请客户签字时, 全掌指示签字位置并告知: “请您在这里签字, 谢谢!” 不得使用单指指点。

(7) 结束提醒: 业务办理完毕时: “您的业务已经全部受理完毕, 请问您还需要办理其他业务吗?”

(8) 礼貌送客: 将客户的所有物品双手递还: “这是您的……, 请收好!” (若办理现金业务, 需要请客户核对金额) 当客户离开时, 礼貌送客: “请慢走。”

4.4.2 业务办理

(1) 柜面服务人员服务信息告知请准确, 需要客户配合的业务办理环节信息请提示到位。

(2) 柜面服务人员业务操作过程需在客户视线内。

(3) 柜面服务人员在提供金融服务时, 能主动及时对客户进行相关的风险、收费提示。

(4) 客户提出有关风险或收费疑问时如实作答, 尽量解决客户疑问, 不隐瞒, 不提供虚假信息。

(5) 如客户的疑问无法回答时, 应将其引导至有效渠道。

(6) 柜面服务人员在客户视线和监控设备范围内点验现金。

(7) 柜面服务人员处理内部事务时, 如遇客户上柜办理业务的, 应暂停内部事务, 优先接待客户。

(8) 不得在为客户办理业务的过程中, 处理与客户业务无关的内部事务。

4.4.3 理财服务

- (1) 理财服务人员应具有行业或我行颁发的资质证书并在有效期内。
- (2) 资质证书摆放于理财服务人员工作区的显著位置, 便于查看。
- (3) 理财服务人员需熟悉我行在售理财产品, 能回答有关咨询。
- (4) 办理理财业务时, 理财服务人员按规定对客户的风​​险承受能力等进行评估, 指导客户填写问卷调查。
- (5) 理财服务人员对客户进行产品风险充分揭示。
- (6) 理财服务人员对客户进行相关收费提示, 不隐瞒收费项目。
- (7) 理财服务人员的服务过程有完整的视频或录音监控记录, 监控记录在保存期内可随时调阅。

4.4.4 其它服务

- (1) 当机器出现故障时, 需向客户主动说明: “对不起, 现在机器有故障, 需要 (XX 时间) 才能修好。请您到 X 号柜台办理业务。谢谢!”
- (2) 当客户单据填写错误时, 使用全掌指示错误位置, 提醒客户: “对不起, 您这里填写错误, 请重新填写一份。谢谢!”
- (3) 柜面服务人员需要暂时离开柜台时, 摆放暂停服务标识。
- (4) 在与客户交流的过程中, 亲切友好, 面带微笑。
- (5) 在与客户交流的过程中, 坚持使用礼貌用语, 办理业务过程中得到客户配合时, 我们需表示感谢。如: 客户签字、输入密码完毕时。
- (6) 主动热情认真、耐心地接待每位客户。
- (7) 办理业务效率高, 熟悉业务操作流程, 掌握各项服务技能, 办理常规业务时间合理。
- (8) 办理业务, 客户优先, 坚持“先外后内、先急后缓”的原则。不得置办理业务的客户于不顾, 不得无理由拒办或对客户谎称无法办理, 不得随意推诿客户。
- (9) 可适当向客户推荐新业务, 如对于使用存折的客户: “您好! 您可以开一张卡, 以后柜台人多的时候, 您可以到自动柜员机处办理小额存/取款业务, 就可以不用排队了。您是否需要办理一张卡?”

4.5 大堂经理服务行为

4.5.1

工作时间内不得擅自离岗, 大堂经理有事需要请其他员工代岗, 如监测超过 10 分钟未见大堂经理视为擅自离岗。

4.5.2 迎送及分流客户

- (1) 当大堂经理在未接待客户时, 客户进入网点时, 大堂经理应主动迎接并礼貌问候, 并为客户取号。
- (2) 大堂经理根据客户业务种类、需求, 合理分流客户, 比如: 将小额现金交易的客户分流到自助服务区。
- (3) 客户办理完业务离开网点时, 若大堂经理未接待客户, 应主动礼貌送别客户。
- (4) 在客户需要时, 向客户提供自助设备操作、单据填写等方面的指导或帮助。

4.5.3 沟通交流

- (1) 在与客户交流的过程中, 亲切友好, 面带微笑并与客户进行眼神交流。
- (2) 在与客户交流的过程中, 坚持使用礼貌用语。
- (3) 熟悉业务知识, 及时、准确回答客户问题, 如未能解答客户咨询, 应引导客户至相关区域办理业务。

4.5.4 现场管理

- (1) 主动巡视并维护网点服务环境、设施运行情况, 注意网点内安全隐患。

(2) 客户过多时及时安抚和疏导客户, 并提出必要建议缓解客户等候时间。

(3) 遇到客户不满, 应在第一时间予以安抚, 避免问题升级。

(4) 大堂经理有问必答, 对客户提出的不能解答或不在自己管辖范围内的问题, 能够引导客户到相应区域或找相关人员帮忙解答, 不能只是简单回答“不知道”“不清楚”“不归我管”等答案。

4.5.5 营销意识

(1) 发现销售机会, 及时推荐给网点相关工作人员, 或向客户介绍产品。

(2) 大堂经理根据客户询问的业务种类等, 对客户进行识别判断, 并在对客户需求进行分析后, 推荐银行产品。

按规定时间到岗, 在岗时间不从事与工作无关的事情(串岗聊天、聚众喧哗、干私活、打瞌睡、上网聊天、打游戏等), 不得长时间接打私人电话; 被客户投诉, 禁止与客户顶撞、争吵。

4.6 其他人员(保安、驻点人员)服务行为

(1) 网点大堂需应配有保安及驻点人员在岗。

(2) 保安及驻点人员在岗时, 按照规定要求着装, 规范佩戴安保器械设备, 便于客户识别身份, 不得穿牛仔裤、运动鞋上岗。

(3) 做到举止文雅, 站姿、坐姿端庄大方, 无不雅举止; 言谈礼貌, 遇到客户失礼时, 避免争执, 保持良好素养。

(4) 在岗期间, 不做与工作无关的事(如: 聊天、打游戏、长间接听手机、玩手机、打瞌睡、吸烟等); 不得接受客户金融业务咨询, 辅导客户办理业务。

(5) 协助网点大堂工作人员维持厅内秩序及一米线维护, 维护营业厅环境卫生, 指导客户停车, 保证网点外车辆停放整齐、有序。

