

CBA

团 体 标 准

T/CBA 201—2019 (R[1]2022)

银行业营业网点文明规范服务评价 指标体系和评分标准

**Assessment indicator system and rating criteria for civilized and
norms services of bank branch**

2019-04-10 发布

2019-04-10 实施

中国银行业协会 发布

前 言

本文件的发布机构提请注意,根据国务院及相关部门的方案、意见和规定^①精神,有关国家标准^②和《中国银行业协会团体标准管理办法(试行)》相关规定,本标准的版权归中国银行业协会所有,主要通过出版发行方式实现相关权益和保护。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分:标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由中国银行业协会自律工作委员会提出。

本标准由中国银行业协会银行业产品和服务标准化委员会归口。

本标准主要起草单位:中国银行业协会、国家开发银行、中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、交通银行、中国邮政储蓄银行、中信银行、中国光大银行、招商银行、上海浦东发展银行、中国民生银行、广发银行、北京银行、浙江农村信用社联合社、河南省农村信用社联合社、德意志银行(中国)、浙江省银行业协会、广东银行同业公会。

本标准主要起草人:潘光伟、张芳、刘秋万、吕仲涛、王海权、赵成刚、马丽、刘涌、孙瑞、陈敬、白映福、韩岗、郝彬、刘国建、杨德龙、胡恒社、尹国建、范朝荣、陈蔚、周琮、王梅、刘鑫、吕天贵、赵彤伟、蒋欣、齐晔、柏杨、李光明、方炜、王进军、黄岚、唐一鸣、安文梅、应朝晖、余建、廖奇慧、侯峥、夏建英、武建军、肖钢、胡筱舟、王波、赵峰、周凯、周骁、叶翔、李东印、杨明、程艺华、申海燕、陈宇、肖艳玲、张士学、吴质、余亚瑞、蔡铭、丁绪瑞、张笑临、朱思军、陈明华、孙正、周国金、白丹宁、李辉、陈佳洁、王子辰、章倍、程贯中、陈贤超、吴琳、刘芳丽、高明、刘永娜、陈晓慧、谢孟哲、张华章、孙晓露、钟文凯、杨青梅、王阳、陈嘉。

^① 本标准属于《深化标准化工作改革方案》(国发〔2015〕13号文)、《关于培育和发展团体标准的通知》(国质检标联〔2016〕109号)和《团体标准管理规定(试行)》(国质检标联〔2017〕536号文)所规定的团体标准范畴,符合在市场主导、政府引导、创新驱动原则下增加标准有效供给的政策精神。

^② GB/T 20004.1-2016《团体标准化 第1部分:良好行为指南》

引 言

2018年，中国银行业协会通过团体标准转化印发了T/CBA 201—2018《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》，实现银行营业网点文明规范服务评价工作与国家标准化战略衔接。为适应新时代金融科技发展需要，保持评估体系的先进性、科学性和引领性，应广大会员单位的诉求，结合行业实际，2019年升级修定本标准。本标准按照《中国银行业协会团体标准管理办法（试行）》所规定的过程组织制定，经过立项、编制、评审、审查、批准等工作环节，以团体标准向全社会发布并报国家标准化管理委员会团体标准管理机构备案公示。

本标准替代T/CBA 201—2018《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》。

T/CBA 201—2018《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》，自本标准发布起废止。

银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准

1 范围

本标准规定了银行业营业网点文明规范服务水平的评价指标体系和基于该体系的量化评估评分方式和评分分值标准。

本标准适用于对银行营业网点的文明规范服务水平进行评价和量化评估。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

银行业营业网点 bank branch

获得了由市场监督管理部门颁发的《营业执照》和由银行业监管部门核准并颁发《金融许可证》，面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。

2.2

评价指标体系 assessment indicator system

由能够体现被评价对象各方面特性及其相互联系且有重要指示意义的多个指标所构成的、具有内在结构的有机整体。

2.3

评分标准 rating criteria

为每个指标规定的固定分数或最高最低的分数范围。

3 设计原则

本评价指标体系和评分标准遵循以下原则：

—— 系统性：评价时应对银行营业网点的软件、硬件、服务过程和服务结果等因素进行全面评价，关注各方面的关联和相互影响，能够给出综合性总体评价。

—— 一致性：对不同评价对象的相同要素和环节应采用相同的评价指标和计分标准，从不同角度对相同要素和环节的评价结果应基本趋同。

4 覆盖范围

本评价指标体系和评分标准主要围绕下述方面开展：

—— 网点环境，包含网点外部环境、内部环境等要素。

—— 网点设施，包含服务设施、信息宣传公示、环境安全等要素。

—— 服务功能，包含业务功能、服务流程、特殊群体服务等要素。

- 员工管理，包含员工形象、行为规范、人员配置、岗位技能、员工培训等要素。
- 岗位规范，包含履职要求、服务规范等要素。
- 服务制度，包含制度建设、制度执行等要素。
- 服务文化，包含员工关爱、党建引领、服务文化等要素。
- 经营业绩，包含重要经营业绩指标、经营能力等要素。
- 社会责任：包含公众教育、社会责任履行等要素。

5 评价指标体系

评价指标体系详见表1。本评价指标体系中的指标分为三级：

- 一级指标，是总体评价的最粗分类。每个一级指标与评价范围所包含一个方面对应，包含一个或多个二级指标。通过汇总其所包含的所有二级指标得分值可形成一级指标的得分值。
- 二级指标，是一级指标的要素细分项。每个二级指标包含一个或多个三级指标，每个二级指标对应一个评价要素。通过汇总其所包含的所有三级指标得分值可形成二级指标的得分值。
- 三级指标，是二级指标的要素细分项，是最小评价条款。每个条款设置固定的评价得分。

6 评分方式

评分标准采用“按指标设定且固定分值”方式。最小评分单位为三级指标；通过将二级指标下所有三级指标分值累计可以得到二级指标的评分分值；通过将一级指标下所有二级指标分值累计可以得到一级指标的得分值。

7 评分分值

各项指标的评分分值详见表1。

8 应用

本评价指标体系可以作为一个整体在对银行营业网点评价和量化评估中发挥作用，也可以根据评价目的及实际需要，选取或组合适用的指标形成针对性更强的、能够反映被评价对象特征的指标集合，进而形成支持和满足实际评价目标的评分体系。

表 1 银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准条目表

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
第一模块： 网点环境 45 分	1.1 外部环境 25 分	1	网点外部设置门楣招牌、机构名称牌、营业时间牌（区分工作日和节假日、对公与对私业务）、24 小时自助服务标牌和外币兑换标识，位置醒目，制作规范，中英文对照。	6
		2	网点外部管辖区域环境整洁，无卫生死角、杂物摆放、乱喷涂、乱张贴、污渍，无安全隐患。	4
		3	网点对外宣传载体营业时间内正常工作，展示时间、内容、形式符合法律法规及监管规定，无过期宣传内容。	5
		4	提供客户机动车停车位服务，据实设置非机动车停车区或无障碍停车位；网点外设置无障碍通道或相当功能服务设施，符合《银行业无障碍环境建设标准》，无安全隐患，通行顺畅，便于使用；公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，确保响应及时。	6
		5	24 小时自助服务区域与营业厅内部连通或在同一建筑内。	4
	1.2 内部环境 20 分	6	网点设置提供现金、非现金、理财（代销）产品销售、电子银行、24 小时自助服务、客户等候、贵宾服务、公众教育等服务的区域，布局合理。	9
		7	显著位置设置服务区域引导牌或平面分布图，制作规范，指示方位、名称与各区域相对应；各服务区域设置标识，易于识别。	7
		8	网点内部环境干净整洁，各区域温度适宜、空气清新、光线明亮，无嘈杂。	2
		9	非对外营业区域有明显标识，办公楼与营业区域共享大厅的，与办公区域互通处有明显提示。	2
第二模块： 网点设施 180 分	2.1 服务设施 110 分	10	网点设置满足业务需要的营业柜台（窗口），未使用的柜台（窗口）设置遮挡帘或摆放暂停服务牌。营业柜台（窗口）之间设置遮挡板等相当功能设施，形成相对独立的客户办理业务区域。营业窗口玻璃干净整洁、通透明亮。	9
		11	营业窗口语音对讲装置正常工作，通话音量适中。柜员点验钞机显示清晰、无遮挡，监控可见。	3
		12	设置理财（代销）产品销售专区（柜），配置包含“销售专区”（或“销售专柜”）、“录音录像”字样的明显标识。在该区域和公众教育、贵宾服务等区域的显著位置，以醒目字体提醒消费者可通过产品信息查询平台、网站或其他媒介了解产品相关信息，并进行明确的风险提示。	5
		13	在理财（代销）产品销售专区（柜）公示销售人员资质信息、咨询举报电话号码，便于确认产品属性及相关信息，举报违规销售、私售产品等行为。	5
		14	贵宾服务区域相对独立、布局合理、功能齐全、温馨舒适、格调优雅，实现一对一专属服务，客户体验良好。	5
		15	贵宾服务区域设置现金服务窗口，且实现独立、封闭或遮挡操作，有效保护客户隐私。	4

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
第二模块： 网点设施 180 分	2.1 服务设施 110 分	16	在电子银行区域提供预处理、自助开户、远程银行、自助缴费、自助转账、自助理财、自助结售汇、自助外币兑换、无卡取款、自助账单打印等至少五种电子银行服务功能。	15
		17	营业厅内各类物品摆放有序，保持整洁，客户使用体验舒适；不得摆放赠送物品；客户视线范围内无与工作无关的私人物品。	4
		18	各类设备运行正常，有必要的监测设施或手段，不能正常使用时设置暂停服务或相应提示标识，并及时排除故障。	5
		19	各类设施设备界面友好、设置合理，主要业务操作流程清晰准确，提升客户体验。	10
		20	在营业厅和 24 小时自助服务区域明显位置设置便于客户使用的免拨直通客服电话，提供中英双语服务，标识醒目，操作流程图简明易懂且内容与实际相符。	7
		21	24 小时自助服务区域配备数量满足客户需求、具备存取款功能的自助设备（其中至少有一台为存取款一体机），一台（含）以上具有缴费、补登折等至少一种功能的自助设备。	5
		22	自助设备编号明晰。具有存取款功能的自助设备明示人民币冠字号查询标识；可受理信用卡、外卡业务，显示屏或设备上规范明示受理外卡的标识，并有中英文显示界面或双语操作提示。	5
		23	客户进入 24 小时自助服务区域或使用自助机具时，通过屏显或语音适时进行安全、免责及风险等提示。24 小时自助服务区域设置一米线和机具遮挡板等安全防护设施，或设置防护仓。	8
		24	公众教育区域配备监管机构指定的银行业消费者权益保护宣传刊物及数量充足的金融知识普及等读物，或提供电子化获取渠道；公众教育区宣传内容要区分营销推介和公益宣传。	3
		25	设置咨询引导台，配备引导分流设备，实现身份识别和排队管理。	2
		26	配备整齐干净、舒适宜用的客户座椅，满足客户等候、休息和业务办理等需求。设置爱心专席或区域，满足特殊群体等候需求。	2
		27	据实设置填单台或相当功能的服务设施，根据业务需要配备填单模板，单据用途明确，数量充足，摆放有序，便于取用。	3
		28	配备供客户使用的点验钞机，摆放位置能够有效保护客户隐私且在录像监控范围内，确保点验钞全过程、金额显示清晰可查。	2
		29	设置对公业务电子回单柜或提供回单自助打印服务。	3
		30	配备六种（含）以上常用便民服务设施；配备便于客户使用的饮水及设施、用具，干净卫生，数量充足；适当位置设置碎纸设备或废弃凭条回收设施，及时清理，方便客户使用。	3
		31	在网点内为客户提供无线上网（WiFi）服务，接入方便，正常使用，标识醒目，操作流程明晰，风险提示到位。	2

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
第二模块： 网点设施 180 分	2.2 信息宣传和 公示 50 分	32	在网点内公示营业执照、金融许可证，并在显著位置醒目公示“七不准、四公开”等监管机构要求公示的内容。	5
		33	适当位置公示本网点消费者权益保护电话号码和消费者投诉处理流程图。	4
		34	网点内电子宣传设备清晰显示，翻页及时；各类宣传资料摆放有序，无卷角翘边现象。	3
		35	在营业厅、贵宾及 24 小时自助服务区域显著位置通过至少一种方式，向客户公示本区域常用服务价格及免费服务项目表，标识醒目，中英文对照，字体清晰，便于查阅。	6
		36	在网点内显著位置摆放或电子显示本系统全部服务价格目录册，包括对私服务、对公服务、收费项目、免费项目，及时更新，客户查阅方便，明确生效日期。	6
		37	及时在网点显著位置公告各类服务变更调整、价格变动信息，明确生效日期。	5
		38	以电子屏显或电子自助查询系统、行情分析系统查询等形式，向客户提供本币存贷款利率、外币存款利率、外汇牌价、基金净值、贵金属价格等信息。	7
		39	产品宣传内容符合有关规定，能全面、如实、客观地反映产品的重要特性，语言表述真实、准确、清晰，不得宣传产品预期收益率。	6
		40	以公告栏公示或客户提示卡等方式，提示本网点业务办理高低峰时段信息、周边区域本行或他行其他营业网点的地址和联系电话。	5
		41	提供常办业务简介、风险提示等，内容包括所需证件、办理渠道、流程等必要手续提示。	3
	2.3 环境安全 20 分	42	网点水、电、气、火等方面无安全隐患，配备灭火器等消防设施。网点内各类设施与物品无安全隐患，适当位置设置必要的安全风险提示标识，切实保障消费者的人身和财产安全。	6
		43	确保录像监控覆盖网点自属管辖区域，客户活动均在监控范围内。监控影像资料保存完整，声像清晰，监管机构规定的保存期内可随时精准检索和调阅。	4
		44	24 小时自助服务区域内每台具备存款、取款、转账功能的自助机具设置应急呼叫装置（按钮），位置合理，标识醒目，响应及时。	5
		45	在电子银行、贵宾服务区域为客户提供与网上银行等线上渠道对接的设施或智能设备，相关风险提示、客户信息安全及私密保护措施到位。	5
第三模块： 服务功能 190 分	3.1 业务功能 30 分	46	可受理人民币存款、取款、汇款、贷款等业务。	4
		47	可受理外币存款、取款，以及结售汇、货币兑换、外币汇划等业务。	5
		48	可受理存单、存折、信用卡、借记卡等业务。	4
		49	可受理理财、贵金属、国债、证券、代销保险、代销基金、代收代付等业务。	7
		50	可受理网上银行、电话银行、手机银行等电子银行业务。	4
		51	为客户提供移动金融、快捷支付、电商平台等至少两种互联网金融服务。	6

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
第三模块： 服务功能 190 分	3.2 服务流程 140 分	52	网点按照公示的时间营业，保证满时点服务。	6
		53	网点加强柜面统筹管理，灵活安排窗口，保持业务办理畅通，强化客户等候管理，适时进行情绪安抚，无因客户排长队而投诉的现象。	8
		54	实行首问负责制，认真对待客户提问，不搪塞、不推诿，需同事协助时及时启用联动服务，并将客户推介至相关区域或岗位人员。	6
		55	建立联动响应服务机制，各岗位通过配置呼叫设备、使用管理手语等方式，实现各服务环节的互动交流、联动协作服务，各岗位衔接顺畅，客户服务流程合理。	6
		56	坚持“先外后内”的服务原则，在客户办理业务过程中，始终关注客户业务办理的情况和进程。	6
		57	建立弹性服务制度，实行弹性排班，视情况合理交叉使用针对各类客户群体配置的服务人力、窗口、机具等资源，提高业务办理效率。	10
		58	借助大数据、云计算等金融科技手段优化业务流程，提升客户体验。	6
		59	有必要的监测设施与手段对 24 小时服务区域内的设备运行情况实施监测，确保加装钞及时、响应客户应急需求（吞卡、钞）及时。	6
		60	严格执行业务管理制度，不得违规办理业务；定期向对公客户发起对账，发放率及对账率符合监管部门和上级行的要求。	3
		61	认真履行合同义务，在关系到客户重大权益的问题上，积极通过事先与客户约定的各类信息提示渠道和方式，主动告知相关信息。	6
		62	在办理业务时，保证各项条件公正透明，严格履行告知义务并尊重客户自愿选择；最大限度地公开工作流程，公平对待消费者；严禁虚假承诺、捆绑销售等违法违规行为。	6
		63	贯彻落实客户信息保护内控制度，妥善保管客户资料，尊重客户隐私权；除有权机关要求按照法律法规规定的程序提供客户信息外，未经消费者授权，不得向第三方机构或个人提供消费者的姓名、证件类型及证件号码、电话号码、通信地址及其他敏感信息。	10
		64	未经消费者同意，不得以各种形式向其推送各类服务和产品信息；无违规查询个人信用信息、盗用他人身份信息、损害他人信用记录的行为。	6
		65	向客户提供服务前，告知收费与否及各个服务环节的计费标准（包括减免优惠政策）和收费金额，充分尊重客户知情权；实际收取的服务费用与公示相符。客户明确表示不接受相关服务价格的，不得强制客户接受服务。	10
		66	充分尊重消费者自主选择权，不得采用引人误解的手段诱使消费者购买其他产品，不得擅自代理消费者	6

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
			办理业务，不得擅自修改消费者业务指令。	
第三模块： 服务功能 190 分	3.2 服务流程 140 分	67	尊重消费者公平交易权，不得加重消费者责任，限制或排除消费者合法权利。不得通过附加限制性条件方式，要求消费者购买协议中未作明确的产品和服务。	6
		68	为客户提供查询金融产品信息的渠道和相关服务，方便客户通过本行产品信息查询平台，查询全部在售及存续期内金融产品的基本信息、风险信息变动情况，能够明确区分本行自有产品和代销产品。	6
		69	在产品销售专区内实现自有理财产品与代销产品销售过程全程同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点销售环节；录制过程中保护客户隐私，注重客户体验；妥善留存客户已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据。	12
		70	加强对产品销售录音录像录制和保存的管控，严格防控录音录像信息泄露风险，确保录音录像的录制和保存不受人为了干预或操纵。产品销售录音录像资料保存完整，声像清晰，监管机构规定的保存期内可随时精准检索和调阅；其中，产品销售录像中可明确辨别银行员工和客户面部特征，录音可明确辨识员工和客户语言表述。	15
	3.3 特殊群体服务 20 分	71	充分考虑各类特殊群体客户需求和特点，设计相适应的服务流程，增强专业服务技能，提高应急处理能力，尽可能提供便捷的人性化服务。	3
		72	为军人优先提供服务。	3
		73	采取相应的措施保证行动不便的客户在网点内通行顺畅，保证其人身安全。	2
		74	提供文字交流、电子显示屏叫号或相当功能服务，通过网上银行或其他自助渠道提供账户查询及转账、银行卡临时挂失和信用卡激活等涉及隐私的服务项目，保证听力障碍客户交流畅通、正常办理业务。	3
		75	设置至少一种便于视力障碍客户办理业务的服务设施，保障客户顺利办理业务。	3
		76	明示导盲犬可入标识，协助视力障碍客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬出入网点办理业务；网点工作人员妥善做好接待工作，保障网点正常秩序和其他客户安全。	3
		77	按照制度规定和流程要求，为不能亲临柜台且有急需的特殊客户群体提供延伸服务。	3
第四模块： 员工管理 165 分	4.1 员工形象 25 分	78	员工着装规范、统一、整洁，妆容、发式、饰物、鞋袜等不夸张，符合本行上岗规范；统一佩戴工作胸牌或摆放中英文服务公示牌（或电子显示屏），并明示本行标识（如佩戴行徽），以及员工工号或姓名。	10
		79	员工精神饱满，专业得体，举止文雅大方，体现良好的修养和职业形象。	5
		80	员工站姿挺拔、坐姿端庄、行姿稳健，手势自然，动作规范。	5
		81	员工语言规范，语速平稳，使用文明服务用语，首问使用普通话。	5
	4.2 行为规范 40 分	82	员工热情服务客户，主动礼貌问候，微笑示意，亲切自然，友善真诚。保障客户的受尊重权，不得因性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。	8

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
第四模块： 员工管理 165 分	4.2 行为规范 40 分	83	员工保持对客户自然关注，有亲和力和良好的沟通能力。	5
		84	客户离开时，员工应通过点头示意、握手或语言等方式礼貌送别客户。	5
		85	员工服务客户时若遇其他客户咨询业务或打招呼，适时给予回应或示意，待与其直接交流时向客户的耐心等待致谢。	8
		86	认真值守岗位，工作期间在客户视线范围内无聊天、大声喧哗、接打私人电话、处理私人事务等现象，不做与业务无关的事。	8
		87	业务办理过程中，在客户视线或监控录像范围内使用客户身份证件；使用身份证件的复印件的，提醒客户标注使用范围。	6
	4.3 人员配置 25 分	88	按功能区域与岗位分工合理配备人员，人员业务技能满足岗位需求。	6
		89	配备至少两名大堂经理等服务引导人员，并能保证营业时间始终在岗；定编超过 25 人的网点有相当于网点副职级别的大堂服务人员承担现场服务管理职责。	6
		90	配备具有理财和代销业务相应资格的销售人员，满足客户的理财类业务基本需要；除本行销售人员外，禁止其他任何人员在营业场所开展任何形式的营销活动。	8
		91	配备具有手语、英语口语、当地方言、当地少数民族语言交流能力的服务人员，满足业务交流需要。	5
	4.4 岗位技能 30 分	92	网点员工上岗，应持有行业或系统内认证的与岗位相关的资格证书。	5
		93	员工熟知业务种类、产品特性、办理流程等，能准确熟练向客户介绍产品或推介至相关工作人员；能以浅显易懂的语言，耐心专业解答客户的咨询和疑问。	10
		94	员工能够识别客户办理业务受欺诈风险隐患；在办理业务时如遇疑似诈骗情况，及时进行必要的防诈骗风险提示，视情况联动网点其他工作人员，进行妥善有效处理。	10
		95	员工熟悉特殊群体客户服务的相关制度及工作流程，主动为其提供便利，积极协助其办理业务。	5
	4.5 员工培训 25 分	96	定期开展文明规范服务、业务技能、消费者权益保护、监管政策等培训，记录完整。	7
		97	及时传达、学习、执行行规行约和系统内服务规范，记录完整。	6
		98	加强员工行为管理，开展员工职业操守培训，要求员工坚决抵制各类违法违规行为，防范各类外部风险，记录完整。	6
		99	强化员工消费者权益保护意识和相关知识运用能力，主动为消费者提供咨询指导、业务办理、技术支持等服务。	6
	4.6 安保、保洁 人员管理 20 分	100	安保、保洁人员规范着装，仪容仪表符合上岗规范。	4
		101	安保人员站姿挺拔、行姿稳健、手势自然，连续在岗，履行职责，值班记录完整，规范携带安保器械。	4
		102	保洁人员在不影响客户的情况下，及时维护网点各区域环境卫生，清理纸屑杂物、水渍污痕；各种清洁	4

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
			工具隐蔽保管。	
第四模块： 员工管理 165 分	4.6 安保、保洁 人员管理 20 分	103	安保、保洁人员不得履行大堂经理职责，无代填单、代取号、提供业务咨询等行为，如遇客户咨询业务，礼貌引导至大堂服务人员。	8
第五模块： 岗位规范 160 分	岗位规范 160 分	104	大堂服务人员持续履职，主动询问需求，应做好客户引导、分流工作。	8
		105	大堂服务人员实行移动式服务，主动进行营业厅、电子（智能）银行及自助服务区域现场巡视，当客户需要帮助时及时提供帮助。	12
		106	大堂服务人员离开大堂经理台为客户提供服务时摆放“大堂经理巡视中”提示牌，确保客户能够找到大堂经理等相关岗位人员寻求帮助。	5
		107	大堂服务人员主动进行二次分流，及时响应并解决客户诉求，提供必要的安抚服务，预防投诉发生。	8
		108	大堂服务人员有较强的现场管理能力，有效协调服务资源，对各岗位人员的不规范服务行为进行监督，主动提示。	10
		109	大堂服务人员积极引导客户使用自助及智能设备，熟悉网点内各类设备使用方法，且能为客户提供使用指导。	10
		110	大堂服务人员主动巡查自助及智能设备，确保正常使用，巡查记录完整可查；熟练掌握机具吞卡、钞等故障应急解决方法，知晓相应的工作流程及预案。	10
		111	客户在办理业务时，员工及时劝导、避免其他客户进入一米以内距离区域的围观、等候行为（同行人员需征得客户同意），有效保护客户隐私，维护营业秩序。	10
		112	营业结束后，网点及时关闭非 24 小时值机设备电源。	5
		113	大堂服务人员做好《大堂经理日志》（电子或纸质）记录工作，真实、详细记载当天服务情况，整理并及时响应客户对服务工作的意见和建议。	8
		114	柜员办理业务熟练、准确、快捷、高效。	5
		115	需要客户签字时，及时提示客户核对单据上的交易信息及签字位置。办理业务过程中如需复核、授权、现金调拨等内部操作行为，知会客户。办理业务过程中如需客户等候，柜员主动告知客户并说明原因，回到工作岗位后，向客户的耐心等待致谢。	15
		116	办理现金业务时及时提醒客户清点核对；办理大额取现业务时提示客户注意人身财产安全，注重语言私密性。	5
		117	柜员临时离柜明示暂停服务温馨提示。	5
		118	业务办理完毕后，及时询问客户是否还有其他业务需求，并提示客户带齐各类物品，礼貌道别。	6

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
		119	贵宾服务区域常备至少 2 种饮品，工作人员主动询问客户饮品需求。	2
第五模块： 岗位规范 160 分	岗位规范 160 分	120	客户（理财）经理主动问询客户需求，明示身份，耐心了解客户理财经历、风险偏好等，对客户的疑问能用浅显易懂的语言给出专业的回答。	8
		121	客户（理财）经理熟悉所负责贵宾客户群体的基本情况，定期联系客户，提供专属服务，推荐本行金融产品。	4
		122	不定期组织举办针对贵宾客户的专题活动。	3
		123	按照监管要求，合规诚信销售产品，进行必要的风险揭示，语言通俗易懂。	6
		124	客户表达购买意向时，客户（理财）经理按规定对客户进行必要、客观、真实的风险偏好、风险认知和风险承受能力等相关内容测试，并得到客户本人书面确认，确保将合适的产品和服务提供给合适的客户。	8
		125	按照客户风险承受能力推荐相应的产品，充分告知客户产品特性、收费情况及客户权益，无诋毁、贬低同业现象，无误导、诱导客户现象，严禁销售未在本行产品信息查询平台上收录的产品。	7
第六模块： 服务制度 120 分	6.1 制度建设 25 分	126	建立文明规范服务工作制度，包括服务监测、投诉处理、应急处理、服务考核、特殊群体服务等内容。	7
		127	服务档案材料提倡电子化管理，规范分类、保存，内容完整，能随时调阅。	4
		128	明确网点主要负责人和分管负责人服务管理、消费者权益保护职责要求，并明确各岗位相关工作内容及职责范围。	7
		129	网点年度工作计划中明确服务质量和水平提升的具体目标、措施，并实现目标。	7
	6.2 制度执行 95 分	130	按照文明规范服务监测制度，按月通过现场巡检、调阅录像等方式自查，按季评价，按年总结，及时整改，记录完整。	12
		131	指定人员每天对各区域进行服务巡检，记录完整。	6
		132	网点完整保存上级行对其服务监测记录；及时落实整改上级行监测发现的问题，过程跟踪与落实结果记录完整、效果可鉴。	8
		133	按照客户投诉处理制度，明确投诉处理流程及处理时限。	4
		134	畅通客户投诉（意见）渠道，通过网点内明显位置设置中英文对照的客户意见簿、设置投诉电话等方式广泛收集客户意见。	6
		135	对客户意见簿上的意见 24 小时内响应，对留有电话信息的客户在规定时间内予以回复、回访。客户意见簿真实完整记录客户意见及回复信息，页码连续、格式规范；按年保管，两年以内的意见簿可随时调阅。	7
		136	发生客户投诉时，按照投诉处理流程有效处理现场投诉。现场处理有困难的，给客户承诺明确的处理时限，如有需要及时向上级报告，并详细记录相关信息。	7
		137	按年度分析客户意见和投诉反映出的各类问题，整改记录完整。	4

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
		138	开展客户评价，定期进行客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，分析、反馈、报告及时。	5
第六模块： 服务制度 120 分	6.2 制度执行 95 分	139	网点服务突发事件应急预案完备，信息报告渠道通畅高效。	4
		140	定期开展应急演练，相关文字、图片或影像记录完整。	5
		141	员工熟知在突发事件应急预案中的角色定位和处理流程。如遇突发事件，按照相应应急预案及时进行处理，记录完整。	6
		142	定期组织开展服务评比、表彰、总结，有相关文字、图片或影像记录。	6
		143	创建百佳、千佳单位及星级网点等文明规范服务工作，以及消费者权益保护工作纳入系统综合经营绩效考核评价体系，配以合理考核权重及激励机制，且本网点在系统内服务考评排名前列。	15
第七模块： 服务文化 60 分	7.1 服务文化建设 30 分	144	充分发挥基层党组织、党员的先进作用，引领经营发展，树立优秀楷模，培育服务文化，确保各项党建工作顺利开展。	7
		145	员工熟知、自觉践行并向客户宣导本行服务理念，探索并形成个性化、特色化服务。	6
		146	开展形式多样的服务文化主题活动，树立先进服务典型，传播先进服务事迹。	5
		147	在网点设置服务文化墙，宣传本行服务文化理念、优秀员工、主题活动、员工心声等内容，营造良好的服务文化氛围。	6
		148	做好服务文化传承，积极开展服务创新实践活动，定期总结服务经验，向上级行提出服务改进建议。	6
	7.2 员工关爱 30 分	149	遵守劳动法规，不随意延长员工工作时间，确需延长劳动时间的，按规定给予调休或支付加班工资。	5
		150	实施员工轮休及带薪休假制度，保护员工休息、休假权利。	5
		151	员工桌椅、柜台等工作设施及环境突出人性化，并提供更衣、化妆、休息、就餐、活动等设施。	8
		152	以人为本，注重人才队伍培养，有优秀员工奖励与晋升通道，职业环境良好。	5
		153	注重员工关爱，保护员工身心健康，定期开展情绪管理、减压训练、沟通技巧等辅导，记录完整。	4
		154	团队氛围积极向上，积极开展团队建设活动，记录完整。	3
第八模块： 经营业绩 30 分	经营业绩 30 分	155	连续两年网点业务规模（对公及对私存款日均余额、对公及对私客户数量）、重要产品营销能力（至少两种），在上一级管辖行系统内排名前列。	6
		156	连续两年完成上级行下达的存款（对公、对私）、贷款（对公、对私）、中间业务收入、营业收入、净利润等主要业务经营指标。	12
		157	连续两年电子银行总体业务分流率达到 80%以上。	4

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值
第九模块： 社会责任 50 分		158	连续两年年人均综合经营税后利润达到 50 万元以上。	4
		159	连续两年年度不良贷款率及不良贷款余额控制在上级行要求的指标内。	4
	9.1 公众教育 20 分	160	明确本网点公众教育工作计划及目标，并纳入本单位年度工作计划。	6
		161	宣传金融知识，提示银行理财、外汇等常见投资品风险防范须知，持续提高消费者识别和防范金融风险的能力。	5
		162	配合监管机构、行业协会开展集中式的宣传教育活动，提升宣传教育的时效性，扩大集中式宣教活动影响力。	5
		163	开展常态化的宣传教育活动，增强广大消费者识别非法金融业务、非法金融活动和防范不法侵害的能力。	4
	9.2 社会责任履行 30 分	164	以网点所能承受的资源配给，为公共服务事业提供便利和公益服务。	4
		165	落实国家政策，积极支持绿色信贷、节能环保、普惠金融、涉农项目、科技创新型企业、养老金发放、个人助业、个人助学、保障性住房、消费贷款、地区扶贫等至少三类项目。	9
		166	积极支持环境保护事业，以绿色运营的实际行动降低自身对环境资源的影响，通过开辟专栏等不同形式，宣传低碳、环保、节能等生活常识。	5
		167	积极支持公益、慈善事业，组织开展扶贫帮困、社会志愿者服务、助老助残、助学支教、无偿献血、送温暖工程等至少两类相关公益活动。	6
		168	发生特大灾害事件，开辟赈灾绿色通道，优先办理救灾相关业务，按有关监管规定，全力保障救灾资金汇拨、现金提取、救灾信贷等各项金融服务需求。	6