

Q/MHNX

闽侯县农村信用合作联社企业标准

Q/350100MHNX001-2024

营业网点服务规范

Service Standards for Business Outlets of Rural Credit

2024-12-18 发布

闽侯县农村信用合作联社 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 银行营业网点.....	1
3.2 客户异议.....	1
4 服务环境.....	1
4.1 网点标识.....	1
4.2 环境设施.....	1
4.3 信息公示.....	2
5 服务功能.....	2
5.1 概述.....	2
5.2 咨询引导服务.....	2
5.3 自助服务.....	2
5.4 柜面服务.....	2
5.4.1 优化支付服务.....	3
5.5 理财服务.....	3
6 服务管理.....	3
6.1 服务制度.....	3
6.2 服务规范.....	3
6.2.1 仪容仪表.....	3
6.2.2 服务用语.....	3
6.2.3 服务纪律.....	4
6.3 服务效率.....	4
7 消费者权益保护.....	4
7.1 客户异议处理.....	4
7.2 权益保障.....	4
7.3 服务收费.....	4
7.4 金融知识宣传普及.....	5
8 适老化服务.....	5
8.1 老年人办理支付结算业务的便利性.....	5
8.1.1 提高柜面服务效率.....	5
8.1.2 改善面对面服务.....	5
8.1.3 配套助老设施.....	5
8.1.4 提供上门服务、远程视频服务.....	5

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》给出的规则起草。

营业网点服务规范

1 范围

本文件规定了福建省闽侯县农村信用合作联社营业网点服务环境、服务功能、服务管理、消费者权益保护、适老化服务等基本内容。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。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/T32320—2015 银行营业网点服务基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 银行营业网点

由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》、面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。

3.2 客户异议

客户在银行营业网点体验金融服务过程中对银行服务人员、银行产品、银行服务流程、银行服务设施等方面提出的不同表达。

4 服务环境

4.1 网点标识

银行营业网点应在内外部设置显著的网点标识使公众易于识别,相关要求如下:

各种标识应规范统一,无污渍、无破损,以中文为主,特殊情况可加注其他语言;

内部功能分区应标识清晰、标注得体、指引明确;

外部标识应明示机构名称、营业时间、业务范围等相关信息;

4.2 环境设施

银行营业网点应创造安全、舒适、有序、整洁、明亮的服务环境,方便客户办理业务,相关要求如下:

应保持环境整洁,无安全隐患、无卫生死角、无杂物摆放,保证客户出入通畅;

设置的电子显示屏、宣传橱窗等,应保持整洁,宣传内容准确严谨、更新及时,营业时间正常显示、播放;

应设置满足要求的无障碍设施或服务,宜设置无障碍通道,为特殊群体客户进出网点提供便利;

宜设置卫生间等设施方便排队等候的客户;

应配置必要的安全提示或相同功能的设施,如“小心台阶”等;

应安置监控设施,监控内外部关键区域,监控录像应定期保存;

应提供座椅、老花镜、书写工具等必要的便民服务设施;

应配置供客户使用的具备防伪功能的点验钞机,点验钞机应设置于监控系统范围内,无遮挡;

提供的自助服务设备应使用便利,并根据摆放位置应有防窥和应急联络措施,宜有遮阳、免淋措施;

应设置柜台间隔断、一米线等相同功能的设施或提示,保护客户信息安全;

呼叫系统、视频播放设备以及柜面窗口的语音对讲装置等应工作正常,播放音量适中;

应配备具有安全保卫职责的人员,营业时间内连续在岗,履行职责。

4.3 信息公示

银行营业网点应根据监管部门和上级机构的要求,公示相关信息,便于客户及时了解情况,相关要求如下:

应明示《金融许可证》《营业执照》等资质证照,涉及变更的应及时更新;

应明示服务收费价格、实时利率以及有关部门规定需要明示的相关信息;

采用折页架、宣传栏等方式宣传业务时,应保持资料充足、摆放整齐,内容合规、更新及时;

以电子屏等方式公示信息的,应播放正常、翻页及时;

在醒目位置公布热线服务电话、安全提示等服务信息。

5 服务功能

5.1 概述

银行营业网点可根据实际情况选配咨询引导服务、自助服务、柜面服务、理财服务、智能服务等多样化服务功能。

5.2 咨询引导服务

咨询引导服务包括回复客户问询,协助客户准备业务办理所需材料,引导客户选择适当的服务渠道,引领客户到相应的服务区域,高效满足客户的服务需求,使客户顺利办理业务,相关要求如下:

客户到达网点时,大堂经理应主动上前询问客户需求,分流、引导客户至自助设备区办理业务或帮助客户取号、引导其至等候区等待或相应柜台办理业务。;

服务人员应熟知业务种类、产品特性、办理流程等,准确熟练服务客户;

应提供数量充足的客用单证及常用业务填单模板,或通过免填单系统等辅助手段,辅导和帮助客户做好相关应用;

大堂经理应注意维护业务秩序和客户等候秩序,缓解柜面压力。如排队客户较多应及时做好安抚工作,确保秩序井然。对于长时间等候的客户,大堂经理应主动告知客户网点设有饮水处、充电处,必要时主动为客户递水;

5.3 自助服务

自助服务是指客户利用自助柜员机、电话银行等各类自助设备自助完成的服务。银行营业网点应重视发挥自助服务对缓解柜面服务压力、提升服务效率的重要作用。自助服务相关要求如下:

应配置数量充足、功能丰富、方便易用、保护隐私的自助设备;

应为客户使用自助设备提供必要的辅导和帮助;

应建立常态监控、巡查、维护机制,保障机具的正常运行和有效服务,对于临时出现故障的设备应及时提示、及时修复;

自助设备(存取款设备)显著位置应有外卡取现标识。为外籍来华人员使用境内外银行卡支取人民币现金提供便利服务。

5.4 柜面服务

银行营业网点要合理的配置柜台与人员,向客户提供合规、准确、高效、便利的柜面服务,相关要求如下:

应有与业务量匹配的柜台配置、灵活的人员排班和必要的资源投入,按照监管要求向客户提供合规、高效、安全的柜面服务;

柜面服务人员应热情接待客户,熟练受理业务严格按照相关业务规章及操作流程,准确、高效办理业务。;

柜面服务人员操作过程应在被服务客户视线或监控范围之内,保存期内的监控录像可随时调阅;

当解决客户服务需求与处理社内事务发生冲突时,应先解决客户服务需求,然后处理社内事务。

5.4.1 优化支付服务

柜面要有零钱备付,满足现金使用需求,备好标准化、多样化的人民币现金“零钱包”。“零钱包”兑换、小面额币兑换等现金服务不中断。

5.5 理财服务

银行营业网点要通过理财服务努力让客户的金融资产实现保值、增值。理财服务相关要求如下:

理财服务人员应具备相应的专业资质或能力,根据客户需求提供相应服务;

理财服务应充分了解客户的理财需要、风险偏好等,准确评估客户需求、做好风险揭示及收费提示,为客户提供适合的服务;

理财服务的服务过程应进行监控记录,保存期内可随时调阅。

6 服务管理

6.1 服务制度

银行营业网点应建立健全科学合理的客户服务管理制度,并定期开展主题活动和培训学习,确保制度落实,相关要求如下:

应规范网点客户服务流程、岗责要求,明确服务标准;

应定期组织网点员工进行制度学习,开展应急演练、技能培训和主题教育,确保服务制度落到实处;

6.2 服务规范

6.2.1 仪容仪表

银行营业网点员工应着职业装,以规范的仪容仪表上岗服务。仪容仪表相关要求如下:

示牌服务。柜面人员上岗须佩戴规范工号牌,柜台前摆放统一服务标识牌。

统一着装。柜面人员应按要求统一着装,保持服装整洁合体,因特殊情况不能穿着工作服的,应穿着与工作服颜色相近的正装。

网点员工均需穿暗色鞋子,前不露趾,后不露跟,保持鞋面清洁,禁止穿拖鞋(包括各式凉拖)、浅色运动鞋、长筒皮靴、奇异高跟鞋和其他形态怪异的鞋。

柜面人员发式应端庄大方,佩戴饰物应简单得体,不得烫染色彩夸张的异型异色。男员工不留长发,不蓄胡须,发型轮廓要分明,头发前不过眉、侧不过耳、后不过衣领;女员工长发(发长超过行服衣领以下)应束起,用头花盘于脑后。

6.2.2 服务用语

银行营业网点员工应坚持文明用语,礼貌待客。服务用语相关要求如下:

应提倡网点员工使用普通话,必要时可提供方言服务,努力为各类客户创造无障碍沟通环境;

网点员工与客户交流时应使用文明用语,语言贴切、语句清晰、语速音量适中、语气亲切。

6.2.3 服务纪律

银行营业网点应有严格的服务纪律和服务规范,要求和约束全员做好文明规范服务。服务纪律相关要求如下:

应严格执行各项业务操作规程,按制度规定受理、处理业务;

应严格按照对外公示的时间营业,未经上级机构批准,不得中途或提前停止营业,如有特殊情况,应事先对客户进行公告;

营业期间,不得在营业大厅聚众聊天、嘻笑喧哗、追逐打闹。

不得在岗位上从事与工作无关的事情。

6.3 服务效率

银行营业网点应结合实际,加强引导分流,强化员工技能,全面提升网点服务效率,相关要求如下:

应灵活排班,设置弹性柜台或服务窗口,根据业务流量合理调配网点资源;

应定期对网点员工进行技能培训,提高员工技能熟练程度,提升服务效率;

宜对客户进行客流高低峰时段的提示,方便客户灵活选择办理业务的时段;

宜通过主动识别、引导分流客户,提高柜面业务办理效率,减少客户等待时间。

7 消费者权益保护

7.1 客户异议处理

银行营业网点应畅通客户异议受理渠道,明确客户异议处理流程,及时处理客户异议,满足客户合理诉求,并通过认真分析总结客户异议涉及的问题持续改进服务。客户异议处理相关要求如下:

应采取有效措施使客户清楚了解异议处理的程序、渠道、方法及预计处理时间;

应坚持首问负责制,对客户异议快速响应、及时处理;

应在规定的时限内对客户异议进行受理、处理及反馈;

应建立并妥善保管客户异议处理的相关资料,严格维护客户的合法权益;

应及时进行客户异议分析,持续改进流程及经营管理等方面的不足,不断提高网点服务水平;

客户异议处理的相关资料,规定期限内应妥善保存,以备查阅,超过规定期限的,应妥善销毁。

7.2 权益保障

客户在业务办理过程中,享有法律所规定的各项合法权益。权益保障相关要求如下:

网点应采取措施保护客户人身、财产安全,如提供安全保卫或相应设施装置、做出风险提示等;

网点在销售金融产品或提供金融服务时,应以显著方式披露风险等信息,产品合同应简洁易懂;

网点应完善信息安全保护措施,确保个人金融信息在收集、传输、加工、保存、使用等环节中依法合规、不被泄露;

网点销售金融产品或提供金融服务时,应尊重客户的自主选择权和公平交易权,不得误导销售、强制交易,不得无故拒绝客户提出的合理业务需求。

7.3 服务收费

银行营业网点应根据监管部门及政府价格管理部门的规定,合理定价、合规收费,相关要求如下:

网点收费应遵循公开、诚信原则,广泛接受社会监督;

网点收费应严格按照监管要求执行统一定价制度,公示收费目录和标准;

网点在为客户提供服务之前,应告知相关服务项目及价格。

7.4 金融知识宣传普及

银行营业网点应面向消费者群体广泛开展多种形式的金融知识宣传普及,帮助消费者提升金融消费意识和能力,相关要求如下:

应积极主动采取多种形式开展金融知识宣传普及活动,增进公众对金融知识的了解,提升公众的金融风险意识,树立科学的金融消费观念;

应建立畅通的咨询服务渠道,及时答复客户疑问,为客户全面介绍产品和服务,提高金融客户识别风险和自我保护能力,并形成长效机制。

8 适老化服务

为推动改善老年人支付工作有效落实,提升营业网点服务适老性水平,改善老年人支付服务环境,相关要求如下:

8.1 老年人办理支付结算业务的便利性

8.1.1 提高柜面服务效率

银行营业网点应持续优化柜面业务流程,增加“无纸化”适配交易,逐步将柜面需逐项手工操作的业务流程改为交易自动串接模式,缩短办理时间,实现绿色运营,提高老年客群服务效率。

8.1.2 改善面对面服务

银行营业网点应建立移动式服务机制,安排服务人员在厅堂提供移动式服务,负责客户引导分流、机具操作指导、业务交易审核、产品营销推介等工作,满足老年人线下渠道服务需求。

8.1.3 配套助老设施

银行营业网点应为老年人配备助老设备,如老花镜、大字版计算器、自助饮品等,配置适合老年人的爱心座椅、柜台、便民设施等硬件设施,营造舒适、温馨、轻松、愉悦的厅堂氛围。

8.1.4 提供上门服务、远程视频服务

银行营业网点应提供特殊客户应急处理和上门服务,延伸网点服务,利用移动 PAD、MTM 等智能设备,主动为有需要的老年人提供上门、远程视频等安全便利的办理方式。