



CS 03.060

11

Q/HH

新疆汇和银行企业标准

Q/HHBANK 002—2021

新疆汇和银行营业网点服务规范

Service standards for outlets of Huine bank

2021-07-23 发布

2021-07-23 实施

新疆汇和银行股份有限公司 发布



企业标准信息公共服务平台
公开 2021年07月23日 19点30分

企业标准信息公共服务平台
公开 2021年07月23日 19点30分



目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 总体要求.....	2
5 环境要求.....	2
6 服务要求.....	3
7 服务管理.....	5
8 消费者权益保护.....	6

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年07月23日 19点30分



BANK 002—2021

前 言

本标准根据GB/T32320-2015给出的规则起草。

本标准由新疆汇和银行股份有限公司提出并归口。

本标准起草单位：新疆汇和银行股份有限公司。

本标准主要起草人：杨强、陶彦培、路云峰、周才华、樊明华、程洋、石丽娜。

企业标准信息公共服务平台
2021年07月23日 19点30分

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年07月23日 19点30分



新疆汇和银行营业网点服务规范

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》）要求的基础上应满足服务规范要求。

本标准适用于本行所有营业网点。

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》

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 银行营业网点

- 新疆汇和银行营业部
- 新疆汇和银行开发区支行
- 新疆汇和银行金桥支行
- 新疆汇和银行北京路支行
- 新疆汇和银行沙湾街支行
- 新疆汇和银行天北新区支行
- 新疆汇和银行新华南路支行
- 新疆汇和银行昆仑路支行
- 新疆汇和银行上海路支行
- 新疆汇和银行伊犁分行
- 新疆汇和银行石河子分行

3.2

客户异议 customer dissent

- 认真倾听客户异议，及时处理；
- 重复并澄清客户提出的异议，回应客户的问题；

4. 服务环境 Service environment



BANK 002—2021

4.1 网点标识

- 各种标识规范统一，无污渍、无破损，以中文为主。
- 网点内部功能分区标识清晰、标注得体、指引明确；
- 外部机构名称、营业时间、业务范围标注清楚
- 夜间营业网点标识亮度适中，易于客户辨识。

4.2 环境设施

营业网点应通过打造优质舒适的服务环境，提升营业网点的客户服务体验，促进客户形成正向服务心理暗示，强化客户对我行服务的信任感。相关要求如下：

- 保持营业网点周边自属区域干净整洁，车辆有序停放。
- 悬挂行名行标、营业网点名称和营业时间牌等标识。标识制作符合我行相关规定，行名行标内容准确，外观无缺损、变形、开裂和污渍，行名行标夜间光源无残缺。
- 在营业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通行，消除致使路人受伤的风险隐患。
- 营业网点内环境应保持整洁，客户可视范围内无灰尘、污渍、破损、乱张贴及杂物堆放。
- 营业网点内语音呼叫系统及音、视频系统的播报音量适中，避免声音嘈杂；光线明亮柔和、气味清新、温度适宜、温馨舒适；营业网点内无线局域网络通畅可用。
- 规范展示营业执照和金融许可证等统一对外公示的证照。
- 营业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，不影响客户体验。
- 内容涉及消费者权益保护、存款保险等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。
- 营业网点内外信息提示标识统一、规范、准确；不随意悬挂营销宣传横幅。
- 网点配备专职安全保卫人员，营业时间内连续在岗，履行职责。

4.3 信息公布

- 营业网点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，
- 《金融许可证》、《营业执照》、等资质证照，及时更新；
 - 规范展示并及时更新服务收费价格、实时利率以及有关部门规定需要明示的相关信息；
 - 网点宣传业务时，保持资料充足、折页架资料充足、摆放整齐，内容合规。
 - 电子屏公示信息，播放正常，翻页及时。
 - 在醒目位置公布热线电话、安全提示等服务信息。

5. 服务功能

5.1 概述

根据实际情况选配咨询服务、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



营业网点应安排专人负责到店客户的排队引导，采取分流、弹性排班、客户关怀等措施。相关要求如下：

——对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，保障客户进入营业网点时及时得到服务。

——配置叫号机系统，统计每个客户的排队等候时间，通过合理的方式降低高峰期客户数量。

——建立弹性窗口开设制度，出现客户排队过多时，增加服务窗口，保障客户最长排队等候时间不超过平均时长10分钟，客户平均排队等候时间应保证在9分钟以内。

——设置合理的桌椅数量、WIFI、饮水机、电视等设施、大堂经理关注排队客户情绪，及时进行疏导，对排队客户进行宣传、营销、引导、维护和和谐气氛。

——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。

5.3 自助服务

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。相关要求如下：

——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；维护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。

——设备布放应满足客户隐私保护需要。

——及时响应客户服务求助；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。

——指导客户操作应以讲解为主，必要时可进行示范操作，提醒客户保护好密码及隐私信息并主动回避。

——当出现设备吞卡、故障等异常情况，应及时安抚客户，消除客户紧张情绪，并按照相关规定流程进行及时处理。

——定期巡检设备外观及运行状态，发现异物、异常等风险隐患应立即排除或进行反应。

——24小时自助银行的所属营业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干净、整洁、舒适、无违规张贴物，方便运营维护和客户办理业务。有条件的离行式自助银行应设置无障碍通道，方便特殊客户进出。

——24小时自助银行应提供紧急呼叫服务，及时响应客户求助，按照相关流程有效解决。

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

5.4 柜面服务

营业网点应合理配置柜台人员，为客户提供合规、规范、准确、高效的柜面服务。相关要求如下：

——应主动热情问候到达柜台或窗口的客户，微笑询问需求并能够准确理解客户意图，灵活解决客户问题，业务办理操作熟练、准确、快捷，主动进行信息提示和指导。

——熟悉我行产品和服务，能用易懂的语言对客户的问题给出专业回答；向客户推销产品时按照规定进行必要的风险提示。不得拒办可分流业务，不得变相拖延业务办理。

——柜台窗口出现与办理业务客户无关人员，应礼貌提示其在一米线外等候，提示无效时应求助大堂服务人员。

——办理现金业务或涉及金额较大业务时，注意客户隐私，防止泄露客户敏感信息；主动提示客户注意密码安全；当客户出现可能被诈骗时，主动提醒诈骗风险，劝阻客户停止办理业务，防止出现损失。



BANK 002—2021

——在办理收费业务时，提前告知客户服务项目和收费标准，主动告知客户费用优惠或减免渠道，保证客户知情权。

——办理业务时不与柜台内外工作人员讨论无关工作事项。

——离开座位中止对外服务时，应在柜台窗口提示“暂停服务”；办理过程中如需要复核、授权、现金调拨等内部操作行为，应对时长向客户说明，请客户等待。

——需要客户签字时，主动提示客户核对凭证或点钞机屏幕信息，严禁代客户确认签字。业务办理完成后将客户凭证等物品礼貌递还，不得抛、扔、丢、摔等，并请客户收好确认。

——客户离开时主动提示带齐各类物品，礼貌道别。

5.5 理财服务

银行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。

——理财服务人员具备相应的专业资质能力，提供相应服务。

——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、做好风险提示，为客户提供服务。

——应妥善保存有关客户评估和顾问服务的记录，并妥善保存客户资料和其他文件资料。

——理财服务的过程应进行监控记录，保存期内可随时调阅。

5.6 智能服务

——通过自助发卡机的推行，完善银行网点功能，实现在没有柜面人员受理业务的情况下由客户自助完成发卡的过程，更好的为各网点客户服务。同时自助发卡机的应用也能一定程度上减轻银行现有网点的柜面压力，起到分流作用；

——通过网络技术提供服务的，其安全性应满足JR/T0068的要求；

——开展智能服务的网点应尊重客户的使用意愿，主动辅导、因势利导地推动应用。

6. 服务管理

6.1 服务制度

——按新疆汇和银行文明服务规范要求规范网点客户服务流程，明确服务标准；

——网点定期组织员工进行制度学习，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；

——建立网点服务质量考评机制。

6.2 服务规范

6.2.1 仪容仪表

员工统一着装，应当以端庄大方、整齐清洁为标准。上班时，不得穿着休闲服、短裤、超短裙，更不得穿拖鞋及奇异服装。仪容要以干净、整洁、大方为标准。男士不得蓄留长发、胡须、长指甲。女士应注意形象，适当化妆，不应浓装艳抹，不应戴过多的饰物。举止要礼貌，体现良好的修养和素质。

6.2.2 服务用语

使用文明礼貌用语，语气谦和，用语通俗易懂，便于客户理解，尽量避免使用过于专业的术语。杜绝服务禁语与忌语，使用伤害客户感情、损害信誉形象、有碍服务工作、影响服务效果的语言。



——服务态度规范

对客户要热情谦恭、主动周到、耐心细致、来有迎声、问有答声、走有送声。客户误解时，不得争执，应谦和礼让、求得理解。客户批评、建议时，应虚心接受、认真改正。

6.2.3 服务纪律

我行员工不得出现以下行为：

- 擅自停止营业，或不按照营业网点公示的开始、关闭时间营业，无故缩短营业时间。
- 在营业场所内吸烟、喝酒、吃零食、把玩私人物品、把玩手机、娱乐、擅离岗位、串岗聊天、睡觉等行为。
- 在对客户进行金融产品销售过程中误导、欺诈消费者或违反规定程序销售。
- 故意不按照客户的业务办理意愿，擅自为客户开通服务项目或购买金融产品等。
- 营业网点的大堂无人管理值守或对到店客户态度粗暴冷漠，顶撞客户、与客户争吵或发生肢体冲突等。
- 擅自代替客户对服务进行评价。
- 处理客户问题相互推诿、不有效解决客户合理诉求。

6.3 服务效率

大堂服务是我行营业网点服务的基础，应让客户感受到便捷、高效、专业、安全、温暖、周到体贴的服务。相关要求如下：

- 营业中应保证大堂服务人员连续在岗，确保客户到网点后有人接待，杜绝大堂无人值守。
- 工作人员应主动问候接待客户，询问需求，引导和协助取号。准确了解客户服务需求，根据其意愿将客户分流引导至柜台、自助设备办理业务，或转介客户经理接待。
- 积极引导客户使用自助设备，并熟练提供操作指导。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。
- 应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。
- 做好秩序维护工作，有礼貌的劝阻客户大声喧哗、插队等影响其他客户的行为。对叫号未应答的客户，应及时进行提醒并妥善安排好过号客户。
- 客户出门时要礼送。

7 消费者权益保护

7.1 客户异议处理

营业网点应按照客户投诉处理制度，明确客户投诉处理流程，及时处理客户投诉，响应客户合理诉求，并定期分析总结客户投诉涉及的问题。相关要求如下：

- 应具备现场投诉处理能力，明确投诉处理工作人员，严格执行首问负责制，有效提升现场投诉处理能力。
- 为客户投诉提供必要的便利，在各营业网点醒目位置公布电话、网络、信函等投诉处理渠道。投诉电话可以单独设立，也可以与客户服务热线对接。
- 及时受理各项投诉并登记。受理时应将投诉时间、事项、经办人等信息记载明确，并确定通过短信、电话、电子邮件或信函等方式告知客户受理情况、处理时限和联系方式。



——投诉处理工作人员根据客户具体投诉事项应当认真调查核实并及时处理，将结果以上述投诉确定方式告知客户。发现有关金融产品或服务确有问题的，应立即采取措施予以补救或纠正。若给金融消费者造成损失的，应根据有关法律规定或合同约定向金融消费者进行赔偿或补偿。

——投诉处理应遵循高效快速的原则。客户投诉处理时限不得超过十五个工作日。情况复杂或有特殊原因的，可以适当延长处理时限，但最长不得超过六十个工作日，并应当以短信、邮件、信函等方式告知客户延长时限及理由。

——应按月分析客户意见和客户投诉反映出的各类问题，进行整改并记录。

7.2 权益保障

——客户满意度收集

应定期组织开展客户满意度调查工作，通过营业网点服务评价器将客户评价信息储存于后台系统。满意度调查应保证真实性、客观性。

——客户满意度评价

客户将从四个评定结果（即：非常满意、满意、一般、不满意）中选择一项，作为对服务的评价。“未评价”的评价数量不能超过总业务量的2%。

——客户满意度分析

主管部门应定期分析客户服务满意度评价情况，根据客户满意度评价情况对问题分析，并以此推动业务、产品、服务流程的改进与提升。

——客户满意度考核

为提升我行的服务形象，改善员工服务质量，促进营业网点整体工作效率，根据客户满意度评价情况，对营业网点的负责人及员工进行相应的考核奖惩。

7.3 服务收费

根据监管部门及政府价格管理部门规定，合理定价、收费。

7.4 金融知识宣传普及

——宣传

各级机构应积极开展对两项国家标准（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》）、本标准及金融知识的内外部多渠道宣传。通过宣传，确保员工熟悉并严格履行国家标准和本标准，确保客户充分对银行优质服务认知，监督我行执行标准。

——培训

各级机构应做好两项国家标准（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》）、本标准的培训。通过全行培训、入职培训等多种方式，积极有效提升我行主动服务、规范操作、业务熟练的客户服务能力，提升我行整体服务水平。