

ICS 03.060

A11

Q/HRCB

江苏海安农村商业银行股份有限公司企业标准

Q/HRCB 004—2023

海安农商银行营业网点服务规范

Bank branches services specifications of Hai'an Rural Commercial Bank

2023-08-24 发布

2023-08-24 实施

江苏海安农村商业银行股份有限公司 发布

目 次

目 次	I
前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语及定义	1
4 服务环境	2
4.1 网点标识	2
4.2 环境设施	2
4.3 信息公示	3
5 服务功能	3
5.1 咨询引导区	3
5.2 客户等候区	4
5.3 公众教育区	4
5.4 24 小时自助服务区	4
5.5 电子银行服务区	4
5.6 理财产品销售区	4
5.7 非现金服务区	4
5.8 现金服务区	4
5.9 贵宾服务区	4
6 服务要求	4
6.1 咨询服务	4
6.2 柜面服务	5
6.3 自助服务	5
6.4 智能服务	7
6.5 理财服务	7
6.6 排队等候处理	8
6.7 特殊关怀	8
6.8 适老化服务	9
7 普惠金融	11
7.1 普惠金融服务	11
7.2 普惠金融服务点	11
8 消费者权益保护	12
8.1 客户异议处理	12
8.2 权益保护	13
8.3 服务收费	13
8.4 金融知识宣传	14

8.5	客户满意度	14
9	组织保障	15
9.1	服务制度	15
9.2	服务规范	15
9.3	员工培训	16
9.4	企业标准宣传与实施	16
9.5	服务监督	17
9.6	服务改进	17
9.7	业务差错管理	17
10	创新功能	18
10.1	应用范围	18
10.2	服务创新	18

前 言

本标准根据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》的规定起草。

本标准替代Q/HRCB 004-2022《海安农商银行营业网点服务规范》，与Q/HRCB 004-2022相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下

- a) 增加了“自助服务设施设备”（见6.3.1）；
- b) 增加了“自助设备服务功能”（见6.3.2）；
- c) 增加了“理财服务”（见6.5）；
- d) 更改了“特殊关怀”的一些规则（见6.7）；
- e) 更改了“适老化服务”的一些规则（见6.8）；
- f) 增加了“普惠金融”（见第7章）
- g) 更改了“消费者权益保护”的一些规则（见第8章）；
- h) 增加了“组织保障”（见第9章）；
- i) 更改了“服务创新”的一些描述（见10.2）。本标准由江苏海安农村商业银行股份有限公司提出并归口。

本标准起草单位：江苏海安农村商业银行股份有限公司。

本标准主要起草人：邓晓程、侯超群、焦世红、陆蓉、奚微微、刘飞。

本标准的历次发布情况为：

- 2019年首次发布。
- 2020年第一次修订。
- 2021年第二次修订。
- 2022年第三次修订。
- 本次为第四次修订。

海安农商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》）要求的基础上应满足的服务规范要求。

本标准适用于本行固定银行营业网点的服务提供，不适用于社区银行、离行式自助银行等创新型网点。本行所有固定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/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 银行营业网点适老服务要求

GB/T 41218 银行营业网点 无障碍环境建设规范

JR/T 0157 农村普惠金融服务点 支付服务点技术规范

JR/T 0253 金融服务 生僻字处理指南

GB/T 41461 自助银行网点服务要求

GA/T 73 机械防盗锁

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

营业网点 bank branches

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

自助设备故障处理时间 troubleshooting time of self-service equipment

营业网点自助设备故障起始时间至故障排除恢复正常的时长要求。

自助设备是指为客户提供自助现金存取、转账、查询、密码修改等服务功能的银行设备及设施。

离行式自助设备设在营业网点之外，在行式自助设备设在营业网点以内。

自助设备故障是指不能对外提供服务，加钞、加纸等活动造成的暂停服务不计入自助设备故障。

3.3

客户投诉处理时限 time limit for handling customer complaint

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投诉处理结束后工单系统关闭的时间要求)。

3.4

无障碍设施或服务 accessibility facilities or service

营业网点服务企业标准在无障碍设施或服务方面,按照国标要求及行内要求建立相关的保障机制。

3.5

普惠金融 financial inclusion

为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。

3.6

创新功能 innovation function

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。

4 服务环境**4.1 网点标识**

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:

- 营业网点外部设置制作统一、色调一致的各类外部招牌,包括但不限于门楣招牌、机构名称牌和营业时间牌和24小时自助服务标牌等。24小时自助服务标牌在夜间可通电发光。
- 营业网点内部应设置功能区域引导牌或平面分布图,摆放位置方便客户查看;各服务区域应悬挂服务区牌,位置合理、醒目;功能区域引导牌或平面图与实际服务区域名称相符。
- 设置风险提示或免责提示标识,如小心玻璃、小心地滑、注意台阶、防止挤伤、小心碰撞、禁止吸烟、请勿攀爬等,并应注意位置对应,避免集中张贴。

4.2 环境设施

营业网点应创造安全、舒适、有序、整洁、明亮的服务环境,相关要求如下:

- 营业网点应实现分区服务,包括咨询引导区、客户等候区、公众教育区、24小时自助服务区、电子银行服务区、理财产品销售区、非现金服务区、现金服务区、贵宾服务区等相关功能的服务区域,且分区合理,保证空间最佳利用和功能区划、机具设备最佳配置。
- 营业网点各服务区域设计应符合客户动线要求,避免出现客户等待和业务办理时多次折返等情况。
- 营业网点各类物品应摆放有序,保持干净整洁,无卫生死角,无杂物摆放,无安全隐患。
- 营业网点应配备叫号系统,正常运行,根据客户业务类型,识别引导客户至不同区域办理。
- 营业网点应配备干净舒适的客户等候休息椅,摆放整齐、合理,数量满足客户需求。
- 营业网点应配备六种(含)以上常用便民服务设施,配备客户使用的饮水及设施、用具,干净卫生,数量充足。
- 营业网点应向客户提供常办业务简介、风险提示等,内容包括所需证件、办理渠道、流程及范

围等必要手续提示。

- 营业网点应配备填单台及相当功能的服务设施，根据业务需要配备填单模板，单据、凭证、文具等业务用品齐全，且摆放规范有序。
- 营业网点应配备客户使用的点验钞机，摆放位置既能有效保护客户隐私又在录像监控范围内，确保点验钞全过程、屏显金额清晰可查。
- 营业网点植株绿化宜选择阔叶类，高度不宜超过空间的 2/3，数量与环境相适宜，花盆内无杂物，托盘保持干净。
- 营业网点应根据门前区域面积实际情况及客户实际需求，为客户免费提供机动车停车位及非机动车位，保持车辆整齐摆放。
- 营业网点录像监控应覆盖营业大厅所有服务区域，保证影像资料声像清晰，可随时检索和调阅。营业网点各服务区域录像监控保存至少 90 天，监控声音、画面需完整、清晰、连续。
- 营业网点柜台之间应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，各区域一米线或一米栏整洁、完好。
- 营业网点营业窗口语音对讲装置应保证声音清晰同时兼顾交流私密性，柜员点验钞机显示清晰、无遮挡，监控可见。
- 营业网点 24 小时自助服务区域应配备数量满足客户需求、具备存取款功能的自助设备。客户进入 24 小时自助服务区域或使用自助机具时，应通过屏显或语音适时进行安全、免责及风险等提示。24 小时自助服务区域应设置一米线和机具遮挡板等安全防护设施，或设置防护仓。

4.3 信息公示

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

- 营业网点应公示营业执照、金融许可证，涉及变更应及时更新。
- 营业网点应在醒目位置公示“七不准、四公开”、“金融消费者的八大权益”等监管机构要求公示的内容，公示位置须确保被客户看到。
- 营业网点应在理财产品销售专区（柜）公示销售人员资质信息、咨询与举报电话，便于客户确认产品属性及相关信息，举报违规销售、私售产品等行为。
- 营业网点应公示本网点消费者权益保护电话、总行统一投诉电话、监管部门投诉电话和消费者投诉处理流程图，公示的电话号码要有区号，位置适当，消费者投诉处理流程图应区分现场、电话等不同投诉渠道。
- 营业网点应在大厅醒目位置摆放或电子屏显示本行全部服务价格目录，做到查阅方便、及时更新。
- 营业网点应以公告栏公示或提示卡告知等方式，提示客户本网点业务办理高低峰时段信息以及周边区域本行其他营业网点的地址、联系电话等信息。

5 服务功能

营业网点可根据实际情况在咨询引导区、客户等候区、公众教育区、24小时自助服务区、电子银行服务区、理财产品销售区、非现金服务区、现金服务区、贵宾服务区九个功能区中进行选配。

5.1 咨询引导区

咨询引导区是客户实现业务预处理的重要区域，是实施客户分流的起点。大堂经理通过排队叫号系统进行客户识别、引导分流，提供业务咨询、投诉处理等服务。

5.2 客户等候区

客户等候区为客户提供休息、饮用水和信息资料阅览等服务，也可作为产品展示、宣传推介、客户教育等集中区域。

5.3 公众教育区

公众教育区主要用于向客户提供金融产品介绍，普及金融知识和消保知识等，进行必要的风险提示，提升大众金融安全意识。该功能区应配备监管机构指定的银行业消费者权益保护宣传刊物及金融知识普及读物等。

5.4 24小时自助服务区

24小时自助服务区相对独立，集中布放自助机具，为客户提供7*24小时小额存取款、转账、缴费、查询账户信息、修改密码等自助银行服务。

5.5 电子银行服务区

电子银行服务区主要为客户提供网上银行、手机银行以及STM等电子设备进行自行体验，同时可提供预处理、无卡取款、远程银行、自助开户、自助缴费、自助转账、自助理财、自助账单打印等服务。

5.6 理财产品销售区

理财产品销售区是为有理财需求的客户提供服务的专属区域，客户在此功能区可享受专属理财服务。

5.7 非现金服务区

非现金服务区是复杂业务专业化集中办理的主要区域，为对公客户、个人客户提供开销户、转账、挂失、产品销售等不涉及现金业务的服务。

5.8 现金服务区

现金服务区主要为客户提供现金存取款、现金缴费、汇兑、转账等交易服务。

5.9 贵宾服务区

贵宾服务区是为中高端客户提供绿色通道的专属服务区域，相对独立、布局合理、功能齐全，实现一对一专属服务。在此功能区，客户可办理现金业务和非现金业务。

6 服务要求

6.1 咨询服务

6.1.1 服务设施

营业网点应配备相应的服务设施，相关要求如下：

- 营业网点应配备叫号系统，正常运行，根据客户业务类型，识别引导客户至不同区域办理。
- 营业网点应配备干净舒适的客户等候休息椅，摆放整齐、合理，数量满足客户需求。
- 营业网点空白凭条种类齐全、摆放整齐有序、便于取用，并与模板一一对应；空白凭条处要注明业务用途。

- 营业网点应提供免费 Wi-Fi 服务，标识醒目，操作流程明晰，风险提示到位。
- 营业网点应提供最新周期的报纸、书刊供客户阅读，缓解客户等候情绪。
- 营业网点应向客户提供常办业务简介、风险提示等，内容包括所需证件、办理渠道、流程及范围等必要手续提示。

6.1.2 服务人员

营业网点服务人员应提供高效、专业的服务，相关要求如下：

- 营业网点应按功能区域与岗位分工，人员配备合理，人员业务水平满足岗位需求。
- 营业网点应配备专职大堂服务人员，主动热情接待客户，承担客户引导分流、投诉处理、咨询服务等现场服务管理职责。
- 大堂服务人员应主动询问客户需求，引导客户选择适宜的服务渠道，减少客户在自助设备与柜面间往返频次，提高服务效率，优化服务体验。
- 大堂服务人员应实行移动式服务，在各功能区域间巡视，密切关注客户动态，为客户主动提供服务。
- 大堂服务人员应能够正确回答网点可办理业务种类、常见银行产品的功能介绍、办理条件以及办理流程等常见的业务咨询。
- 大堂服务人员能熟练指导客户办理常见业务，如使用自助设备、填写单据、使用网上银行、手机银行等。
- 应实行首问负责制，认真对待客户的咨询，需同事协助时应及时启用联动服务，将客户推介至相关岗位人员，不得无故推脱或拒绝客户正常服务咨询。

6.2 柜面服务

营业网点要合理配置柜台与员工，员工应按照业务操作规范提供柜面服务，相关要求如下：

- 员工应热情服务客户，主动礼貌问候，微笑示意，亲切自然，友善真诚。
- 员工应保持对客户自然关注，有亲和力和良好的沟通能力。
- 员工应认真值守岗位，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。
- 员工办理业务应操作熟练，话术规范，流程完整。
- 员工应坚持“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。
- 员工实行首问负责制，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。
- 对于 OCR、手写识别等方法无法识别的生僻字，应使用身份证件识读设备读取证件信息。对于“一字多码”的生僻字进行联网核查公民身份姓名信息时宜做兼容处理。对于联网核查未通过的情况，应要求客户出示居民户口簿、护照、机动车驾驶证等其他有效证件。经佐证，相关居民身份证确属真实证件的，营业网点应留存相关证件复印件，并继续办理相关业务。如有系统无法识别的生僻字，留存客户相关证件复印件，通过在线平台提交省联社统一处理。

6.3 自助服务

6.3.1 自助服务设施设备

营业网点应根据所在区域客流量、业务量等配置适宜的银行自助设备，相关要求如下：

- 自助服务区域内应配备适量的自助设备，满足客户需求，至少有一台为存取款一体机，位置摆

放合理。自助服务区域应远离环境卫生差、光线不足的偏僻位置以及存在易被盗窃、存在火灾和水灾等安全隐患的区域。

- 营业网点自助服务区与其他客户活动区相通的出入口应安装防盗安全门或卷帘门，门体上应加装防盗锁，防盗锁应符合 GA/T73 中 B 级要求。
- 营业网点自助服务区与其他客户活动区相通的出入口安装入侵报警探测器，报警应与灯光、安防视频监控联动。营业网点自助服务区报警系统应具有断电、断线、故障等报警功能，线路铺设应有护线保护措施防止线缆外露，报警系统应有备用电源，并能自动切换，切换时不应改变系统工作状态，其容量应能保证系统连续正常工作不小于 8 小时。
- 营业网点自助服务区应按照消防部门的管理要求配置相应的消防设施和器材，并定期进行检查、维护。
- 营业网点自助银行应使用 UPS 不间断电源，UPS 不间断电源夜间不得关闭，以保证自助银行及监控设备 7×24 小时正常工作。
- 客户进入自助服务区域或使用自助设备时，应通过语音或屏显适时进行安全、免责等提示。
- 自助设备应根据客户交易需求支持多方式受理，应支持受理磁条卡、磁条芯片复合卡、芯片卡。
- 自助设备应通过设备界面向客户醒目展示交易信息，界面具有准确明了的客户操作指导和风险提示，界面文字清晰、整齐，关键提示突出，受理国际卡的设备界面应具有中英文显示或双语操作提示。
- 自助设备密码键盘应具备盲文提示，主要操作流程及风险提示采用音量适中的语音播报。
- 营业网点监控录像应覆盖自助服务区域，且客户在自助服务区域的活动均在监控范围内。自助设备视频监控录像作为自助设备业务档案进行保存，保存期限不少于三个月。视频监控系統要具备断路报警、震动报警和卡号叠加等功能，并符合当地公安机关相关要求。

6.3.2 自助设备服务功能

营业网点自助设备应提供存款、取款、查询、改密等基础服务，相关要求如下：

- 自助设备为客户提供存款、取款服务，按照监管部门要求设置存款、取款交易限额，配置人民币冠号码记录功能，取款机所用钞票必须经过清分，符合监管部门现金流通标准。
- 自助设备应提供本行转账、跨行转账服务，在提供转账服务时应通过语音或文字提升客户防范诈骗。
- 自助设备应提供银行卡账户余额查询、本行卡交易明细查询和银行卡账户改密服务。

6.3.3 自助设备服务环境

营业网点应创造标识醒目、整洁明亮的服务环境，相关要求如下：

- 自助服务区环境整洁，无安全隐患。各种标识应规范、醒目、完好、整洁，夜间自助银行外部标识应标识醒目。
- 自助服务区应公示本区域相关服务收费，醒目位置公布热线服务电话。
- 自助设备安装在安全防护舱内，形成独立的客户操作区域，有效保护客户安全和隐私。
- 每台自助设备的显著位置明示至少包括设备名称、主要功能、服务时间和安全提示等信息。自助服务区域内应明示自助设备操作说明；具有存取款功能的自助设备上应明示人民币冠号码查询标识，标识醒目；自助设备上应明示受理卡种的标识，并有操作提示。
- 自助服务区域内应设置免拨直通客服电话，标识醒目，操作流程简图易懂且内容与实际相符。
- 每台自助设备防护舱内应加装 24 小时应急呼叫按钮，标识醒目，与总行监控中心联动，响应及时。

6.3.4 自助设备巡检

应及时巡检自助设备、排除设备故障，相关要求如下：

- 总行监控中心应对自助设备运行情况进行实时监控，确保摄像画面清晰、监控系统正常运行。如发生运营中断、停电、网络中断等事件，应及时通知营业网点处理；如发生突发事件（如抢劫、破坏、火警等）的报警信息，按突发事件应急处置的有关要求立即向安全保卫部及公安、消防等相关部门报警。
- 营业网点应及时登录自助设备监控系统，查看设备运行状态和钞箱运行情况，确保加钞及时、响应客户应急需求（吞卡、钞）及时。
- 大堂服务人员应主动巡查自助设备及智能设备，确保正常使用，巡查记录完整可查；熟练掌握机具吞卡、钞等故障的应急解决方法，知晓相应的工作流程及预案。
- 营业网点每日巡检次数不得少于4次，营业前、营业终了各巡检1次，营业中不定时进行巡检，特别是业务高峰时段必须进行巡检。巡检内容主要包括：设备状态是否正常；警方提示等宣传资料是否健全；机具上及附近有无可疑非法或可疑装置；有无张贴虚假广告等。若发现异常可疑情况立即上报总行安全保卫部。

6.3.5 自助设备故障处理时间

营业网点如遇自助设备故障，及时给予页面提示，并在防护舱外挂牌提醒，并及时排除故障，相关要求如下：

- 一般故障，网点工作人员自行排除，恢复时间应在30分钟内。
- 复杂故障，及时上报总行科技部门，并联系自助设备维护方报障。报修后，一般情况下维护方应在0.5个工作日内处理完成；遇特殊情况当天无法及时处理的，次日应完成修复。

6.4 智能服务

营业网点应提供智能化服务，增加服务渠道，相关要求如下：

- 应在电子银行服务区或贵宾服务区域为客户提供满足客户使用的智能设备，为客户提供多渠道预约取号、预约开户、自助填单、自助理财、自助开户、自助缴费等至少五种智能化服务功能。
- 营业网点应根据客流量、业务量等因素，至少配备智能柜员机2台、网银体验机1台，智能机具应统一摆放在电子银行服务区。
- 营业网点应有相关智能化服务功能的介绍材料和标识，引导客户体验智能服务；客户信息安全及私密保护措施到位，有相关风险提示。
- 为客户提供移动金融、微信银行、电商平台、社交营销等至少两种互联网金融服务。
- 老年客户办理自助业务时，可根据需要专人全程引导办理，合理调度，缩短老年客户业务等待时间，提高业务处理效率。
- 智能设备无法识别客户姓名中生僻字时，大堂服务人员应立即引导客户通过“快速通道”至柜面办理相关业务。记录相关信息，通过在线平台提交省联社统一处理。

6.5 理财服务

营业网点应提供理财服务，努力让客户的金融资产实现保值、增值，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，并在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。
- 理财服务人员应充分了解客户理财经历、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。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。

- 客户表达购买意向时，理财服务人员应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。
- 理财服务人员应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。
- 为客户提供查询金融产品信息渠道和相关服务，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。
- 在理财产品销售专区内应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。

6.6 排队等候处理

营业网点应积极处理排队等候现象，减少等候时间，平均排队等候时间在 10 分钟内，相关要求如下：

- 大堂服务人员对进入营业大厅的客户，应根据业务类型做好引导分流，积极引导客户使用自助设备及智能设备，并指导客户使用。
- 大堂服务人员应关注客户的等候情绪，适时给予心理安抚。
- 营业网点应根据业务量，合理配备办理业务的柜台数量；并根据业务量峰谷，建立灵活排班制度。
- 营业网点应设置弹性窗口，根据业务量及突发状况，或当平均每个窗口排队客户达 6 人以上，及时优化劳动组合，启动弹性窗口，保障等候客户及时得到服务。
- 营业网点应设置周边网点分布图、高峰提示牌等温馨提示，方便客户灵活选择办理业务的时段。

6.7 特殊关怀

6.7.1 无障碍环境建设

营业网点应为广大残疾人及其他有相似需要的群体提供方便、安全、舒适的无障碍服务环境，相关要求如下：

- 有自主产权可供客户使用的机动车停车位的营业网点应设置无障碍机动车停车位，无障碍机动车停车位应设置在距离出入口较近或通行便利的位置，停车位地面应涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志，地面上的无障碍标识应醒目、防滑，尽端应设无障碍标志牌，保证无障碍机动车停车位地面平整、防滑、不积水、无阻挡。
- 营业网点出入口如有高差时，应设置无障碍出入口，无障碍出入口处应设无障碍标识。无障碍出入口分为平坡出入口和同时设置台阶和轮椅坡道的出入口。以平坡衔接的无障碍出入口，地面坡度不宜大于 1:30，无障碍出入口的平台最小宽度为 2.0m。轮椅坡道净宽度不应小于 1.20m，轮椅坡道的坡度不应大于 1:12，轮椅坡道的水平长度超过 9.0m 时，中间应设休息平台；轮椅坡道两侧应设双层扶手，上层扶手高度应为 900mm，下层扶手高度应为 700mm，扶手应保持连续、坚固、耐用。无障碍出入口地面应坚实、平整、防滑、少反光或无反光。
- 营业网点允许视力残疾客户携带导盲犬进入营业厅，在营业大厅外明示导盲犬可入标识。
- 营业网点供残疾人等使用的内外客户通行门应采取平开门或推拉门，外门的通行净宽应大于 900mm，内门的通行净宽应大于 800mm，自动门开启后的通行净宽不应小于 1.0m，玻璃门扇

上设置可以方便感知的“推”“拉”及防撞警示标示，标示便于识别，提示安全。

——营业网点大厅地面应通道连续，地面平整，选用遇水不滑的地面材料，营业网点大厅各空间与无障碍通道之间不设门槛，地面与通道如有高差，应以斜坡过渡，或设轮椅通道。

6.7.2 无障碍设施

营业网点应为广大残疾人及其他有相似需要的群体提供无障碍服务设施，相关要求如下：

- 营业网点外公示求助电话或呼叫按钮，标识醒目，与网点大堂服务人员实现实时联动确保响应及时。
- 营业网点应在距“爱心窗口”及大堂经理服务台较近的位置设置“爱心专座”，标识醒目，在便于到达疏散口及通道的客户等候区附近位置设置轮椅席位，轮椅席位有明显标识，轮椅席位地面平整、防滑，每个轮椅席位的占地面积不应小于1100mm×800mm。
- 营业网点应设置“爱心窗口”，开辟对残疾人等特殊群体的绿色通道，特殊群体优先至“爱心窗口”办理业务，缩短排队等候时间，“爱心窗口”应标识醒目。“爱心窗口”应放置提供老花镜、放大镜、助盲卡、免开口便签纸等服务设施。
- 为听力障碍客户提供提供电子显示屏叫号或相关功能服务。
- 为视力障碍客户提供语音叫号系统，增加指纹识别替代服务，作为手工签名的补充形式，至少配备一台有定位点的传统按键式密码输入器。
- 营业网点大厅应配备轮椅、拐杖、老花镜、助盲卡等服务设施，摆放有序，方便客户使用。

6.7.3 无障碍服务

营业网点应为广大残疾人及其他有相似需要的群体提供无障碍服务，相关要求如下：

- 大堂服务人员应主动为特殊群体客户提供便利，积极协助其办理业务。
- 营业网点应配备手语服务能力的人员，确保与听力障碍客户的沟通畅通。
- 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。
- 营业网点应至少设置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。大堂服务人员应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。
- 按照制度规定和流程要求，主动为不能亲临柜台，且有急需的特殊客户群体提供延伸服务。

6.8 适老化服务

6.8.1 适老化服务设施

营业网点应对网点环境进行适老化改造，以满足老年客户办理业务期间的服务需求，相关要求如下：

- 营业网点应至少设置一个专属现金服务窗口，确保老年客户基本的现金支付无障碍需求，做好为老年客户提供小面额现金兑换、残损人民币兑付等现金业务。张贴爱心服务标识，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。营业柜台及座椅高度应设置合理，座椅安全稳固，便于老年人办理业务。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，便于老年人看清数额，监控可见。营业柜台上应整齐摆放辅助老年人办理业务的物品，如不同度数老花镜、放大镜、指纹或相关辅助签名设备等。

- 营业网点应配备老年客户常用的便民设施，包括但不限于轮椅、老花镜、放大镜、雨伞、饮水机等不少于 3 项，为老年客户提供人性化服务。
- 营业网点应在显著位置公示江苏银行业金融助老服务“六个一”承诺。
- 营业网点应因地制宜，在网点适当位置设立尊老公益区域，区域指引及标识明显，环境整洁舒适，突出尊老公益氛围。尊老公益区域应张贴与助老、适老相关公益海报或宣传折页，公示助老服务内容和承诺。尊老公益区域应普及智能技术应用知识，推动防范非法集资、电信网络诈骗等宣传，增强老年人对智能技术的了解和信任。
- 营业网点应设置援助咨询电话，畅通老年客户咨询和反馈意见渠道，及时为老年客户提供人性化咨询和帮助。
- 营业网点应提升网点智能化设备适老水平，向老年客户详细介绍关爱版手机银行、温馨版智能柜员机使用方法。

6.8.2 适老化服务

营业网点应为老年客户提供优先、个性化的金融服务，相关要求如下：

- 营业网点应合理安排亲和力强，能够使用当地方言进行交流的服务人员为老年客户提供服务。
- 营业网点应加强厅堂服务流程管理，优化服务流程，从引导、问询、辅助等多环节入手，为老年客户提供优先、个性化服务。
- 营业网点应明确大堂工作人员职责，确保至少 1 名厅堂服务人员负责对老年人的值守迎候，履行首问负责制，为老年客户提供一对一的金融服务，及时主动为行动不便的老年客户提供开门、搀扶、推轮椅等帮助，提供问题解答。
- 营业网点大堂工作人员应主动向老年客户询问业务需求，并征求其业务办理渠道的意愿后，引导前往业务办理区域。应耐心指导老年客户填写凭证单据、解答咨询疑问、正确使用自助机具等。如为需至柜台办理业务，直接引导老年至爱心窗口办理业务，如需等待，应引导客户就座，等待叫号。
- 营业网点大堂工作人员应关注等候区的老年客户，对身体状况欠佳等特殊情况的老年客户要注意及时询问，做出相应处理。注意观察等候区老年客户情绪，适时采取安抚措施，提供人性化关怀服务。应关注当前柜面叫号情况，及时提醒等候区的老年客户叫号情况。应礼貌送别老年客户，主动提示带齐各类随身物品、保管好财物，对行动不便的老年客户要有始有终，确保送至网点外安全离开。
- 营业网点柜面服务人员与老年客户沟通交流时应放慢语速、适当重复。对听力减弱的老年客户，应适当提高交流音量，必要时可提供助听器、书写板等辅助设施提高交流顺畅度。对沟通困难老年客户应主动询问业务需求并重复确认，得到肯定答复后再办理相关业务。柜员应严格按照岗位服务规范为老年人提供服务，使用简单易懂的语言而非行业专有名词解答客户问题，并始终关注老年人业务办理的情况和进程。老年客户业务处理完毕后，应视客户情况适当延长叫号周期，待客户从容收拾离开后再安排下一位客户。
- 营业网点应完善应急保障措施。针对社保卡激活、社保资金或养老金领取等老年人阶段性集中办理业务制定相应制度或应急预案。通过优化业务流程、简化办事手续、灵活安排人力等方式为老年客户提供优先快捷服务，减少等待时间，方便老年人办理。
- 营业网点应定期开展适老服务专员知识培训，内容包括但不限于：监管部门、省联社和农商行下发的适老服务规范；强化尊老爱老敬老意识，关心老年人需求，改进服务态度要求；老年人运用智能技术常见困难、防范非法集资、电信网络诈骗等消保内容；服务流程和应急处理能力。
- 营业网点应选派服务意识强，具备特殊群体服务能力的人员组建志愿者服务队伍，在显著位置公示志愿者人员信息。开展形式多样，及时精准的老年客户宣传教育活动，增强老年客户识别

非法金融业务、非法金融活动和防范不法侵害的能力。营业网点应选派形象大方、温和亲切、行为规范、责任意识强、具备特殊群体服务能力的员工组建志愿者队伍，为公益服务提供足够支撑保障。志愿者队伍应尽可能配备多岗位员工。应在营业厅或尊老公益区域显著位置向客户集中公示志愿队伍人员资质信息、服务内容，志愿人员应充分尊重老年人知情权和自主选择权，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。志愿服务期间，应当统一佩戴标识。

- 营业网点应加强对老年客户金融知识宣教工作，做好风险防范教育，增强老年人识别非法金融业务、非法金融活动和防范不法侵害的能力；大力普及银行智能技术应用知识，重点面向老年客户群体开展普及智能技术运用培训，帮助老年客户跨越数字鸿沟，享受平等服务。
- 营业网点应强化突发事件的应急管理，制定应急措施，确保每位员工熟知应急处理流程，有效提高网点员工针对老年特殊群体的应急处理能力。
- 营业网点应依据相关规定，坚持特事特办、急事急办原则，提供人性化上门服务。服务范围包括但不限于：账户相关服务、渠道签约业务、个人信息修改业务以及社保相关业务等。在网点正常运行的前提下，宜在3个工作日内与老年客户约定服务时间，告知需准备的材料、上门服务人员信息，提示老年客户与上门工作人员进行信息核对。

7 普惠金融

7.1 普惠金融服务

营业网点应坚持实施战略、政策、创新的三轮驱动，切实把普惠金融做实、做优、做细，相关要求如下：

- 营业网点应向客户提供普惠金融产品目录，营为客户提供查询普惠金融产品服务。
- 营业网点应在大厅公示业务办理流程，公布收费标准。
- 营业网点应坚持发展普惠金融不动摇，加强普惠金融网络渠道建设，打通普惠金融服务“最后一公里”，进一步加大信贷投放、强化资金组织、拓展渠道业务、丰富中间业务，提升全行普惠金融和零售业务贡献度，实现行政村普惠金融服务点全覆盖。
- 坚定走多产品并行发展以及线下+线上业务融合发展道路，不断提升产品推广、创新、组合运用能力，为普惠金融客群、规模可持续增长提供产品保障。突出系列化，满足不同层次客户的不同需求，如按用途分为种养殖类、农副加工类、商铺经营类、住房改造类等，按群体分为个体工商户类、小微企业主类、精英类等；突出标准化，每款产品要有清晰的执行标准和规范的操作流程，避免标准模糊、执行弹性过大；突出特色化，针对农房升级改造、青年返乡创业、家庭农场经营、乡村旅游发展、绿色产业发展等需求变化，不断加强创新，打造拳头产品。
- 营业网点应以整村授信、整厂授信、整楼授信为基础，根据授信金额开展分层分类。建立送贷上门长效机制，借助普惠金融联络员、信息员三熟优势，将进村入户、营销到户工作常态化，不断提升授信、用信覆盖面。

7.2 普惠金融服务点

7.2.1 普惠金融服务点建设

营业网点应进一步改善农村地区金融服务环境，积极探索普惠金融服务点的建设，相关要求如下：

- 营业网点应在选择普惠金融服务点时，应遵循公平、公正、公开的原则，择优选择。原则上每行政村拓展一户农村普惠金融服务点，镇政府所在村根据需求合理确定布放数量。
- 根据普惠金融服务点实际情况和需求，统一配备智能POS机、点钞机、保险柜等助农终端设

备等，方便周围客户，满足涉农补贴领取、现金兑换、水电缴费、农保及医保缴纳等业务需求。

——普惠金融服务点应张贴统一规范的标牌、业务公告、业务流程，明确告知商户的服务内容与规范。

7.2.2 普惠金融服务点服务

普惠金融服务点应为周边客户提供服务，相关要求如下：

- 基础金融。利用本行智能 POS 机、自助存取款机等机具，为客户办理取款、汇款、转账、查询、代收代付、存折补登等业务。
- 金融知识。开展反假币宣传、反诈骗宣传、征信知识宣传，提高客户风险防范意识，培养客户增强信用意识。
- 民政政策。将服务点作为民政政策的宣传窗口和服务平台，积极提供服务点“一站式、多功能”综合性服务。
- 社保政策。借助村委会的设施、资源，为客户提供社保、医保等服务。
- 便民服务。服务点设置村务信息公示栏、快递件寄存点的公共区域，用于开展便民服务。
- 业务预约。根据客户的需求和实际情况营销本行存款、贷款、电子银行、中间业务等，并将其推荐至管理支行进行业务办理。
- STM 业务。由本行员工进行 STM 机具的操作，为客户办理存取款、转账汇款等业务。
- 党建工作。通过党建引领，强化责任担当，共同推动农村普惠金融高质量发展，实现服务点发展的共商、共建、共享。
- 特色商品。在服务点设置特色农产品展示区，结合“云闪付”开展业务。

8 消费者权益保护

8.1 客户异议处理

8.1.1 客户投诉处理渠道

营业网点应畅通投诉渠道，妥善处置客户投诉，认真分析客户异议并持续改进，相关要求如下：

- 营业网点应按照客户投诉处理制度，畅通客户反馈意见渠道，明确投诉处理流程及处理时限；本行客户投诉渠道包括省联社客服中心、总行投诉电话、意见簿以及其他渠道。
- 营业网点应在公告栏公示本网点业务联系电话号码(消费者权益保护)和消费者投诉处理流程。
- 营业网点对外公开的服务电话应包括老年服务专线，安排专人听取老年客户支付服务需求，处理业务纠纷和投诉。
- 营业网点受理金融消费者投诉遵循首问负责制原则。
- 营业大厅发生客户投诉时应按照现场投诉处理流程，及时安抚并引导客户至相对独立的空间，有效处理投诉。现场处理有困难的，应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。
- 省联社客服中心、总行投诉电话及其他渠道的投诉均由总行投诉受理部门转交相关支行(部门)进行处理，相关支行(部门)进行核实处理后，及时回复客户，并将处理情况反馈投诉受理部门并归档。
- 营业网点应设立客户意见簿，并放置于醒目位置，真实、完整记录客户意见及回复信息，页码连续完整，网点负责人应于当日营业终了前查看意见簿，对投诉内容进行核实、处理，选择合适方式回复客户并归档；对留有电话信息的客户在规定时间内予以回复、回访。
- 营业网点应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。

——营业网点应妥善保存投诉资料，投诉资料保存时间自投诉办结之日起不得少于3年。

8.1.2 客户投诉处理时限

针对不同的客户投诉，营业网点应在时限内处理完毕，相关要求如下：

- 大堂服务人员应关注客户情绪，及时解决客户需求，提供必要安抚，预防投诉发生。
- 客户意见簿的投诉或意见，应在24小时内回复、回访。
- 针对一般性投诉，比如：工作失误、服务态度、内部管理等，网点应在第一时间与客户沟通并化解，3个工作日内形成初步意见并回复客户。。
- 针对复杂性投诉，比如：服务产品、服务渠道、违规操作等，网点应第一时间与客户沟通并化解，5个工作日内形成解决意见并回复客户。

8.2 权益保护

营业网点应保障客户在办理业务过程中，享有法律所规定的各项合法权益，相关要求如下：

- 营业网点应尊重金融消费者的知情权和自主选择权，履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益，或者进行强制性交易。
- 营业网点应尊重金融消费者购买金融产品或者服务的真实意愿，不得擅自代理金融消费者办理业务，不得擅自修改金融消费者的业务指令，不得强制搭售其他产品或者服务。
- 营业网点应依据金融产品或者服务的特性，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露金融产品和服务的重要内容，对金融产品和服务进行信息披露时，应当使用有利于金融消费者接收、理解的方式。
- 营业网点应尊重金融消费者的公平交易权，公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害金融消费者合法权益的条款。格式条款应当以足以引起金融消费者注意的字体、字号、颜色、符号、标识等显著方式，提请金融消费者注意金融产品或者服务的数量、利率、费用、履行期限和方式、注意事项、风险提示、纠纷解决等与金融消费者有重大利害关系的内容，并按照金融消费者的要求予以说明。格式条款采用电子形式的，应当可被识别且易于获取。
- 营业网点应履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的明示义务，公开收集、使用消费者金融信息的规则，明示收集、使用消费者金融信息的目的、方式和范围，并留存有关证明资料。
- 营业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。

8.3 服务收费

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

- 营业网点应**严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。**
- 营业网点应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。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。
- 营业网点应在向客户提供服务前，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。

8.4 金融知识宣传

营业网点应组织开展形式多样的金融知识宣教，帮助消费者提升金融消费意识和能力，相关要求如下：

- 持续开展内部教育培训。常态化开展消保相关培训工作，对新员工组织开展岗前消保基础知识培训，营造消保工作善思、善学、善用的氛围。
- 加强外部教育宣传。配合监管部门统一部署，积极开展集中宣传活动。
- 充分运用普惠金融服务点，向群众宣传金融知识，积极开展进社区、进农村、进小学等系列宣传活动，重点针对一老一小开展宣传服务。
- 开展线上线下相结合方式做好宣传。通过网点展示板、折页、LED 电子滚屏、微信公众号、机关报等多种形式，扩大金融知识宣传覆盖面；积极组织营业网点开展自主宣传活动，拓宽金融知识宣传渠道。
- 营业网点应开辟公众教育区，配备消费者权益保护宣传刊物及金融知识普及等读物。

8.5 客户满意度

8.5.1 客户满意度收集

营业网点应多渠道获取客户意见，分析本行产品和服务存在的问题和不足，提升产品质量和服务水平，提升客户的满意度，相关要求如下：

- 营业网点应建立客户满意度调查制度，加强服务质量外部监测、畅通客户意见反馈渠道，不断提升客户满意度。
- 营业网点统一设立客户意见簿，收集客户对于本行各项服务的反馈。
- 营业网点应按季开展客户评价，进行客户满意度调查，每季度至少完成 60 份客户满意度调查问卷且需保护客户个人信息，形式可为现场问卷调查、电话短信征集、网点内张贴二维码、网站信息征集、柜面邀请评价等，广泛征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，做好汇总记录。
- 营业网点满意度调查评价指标至少应包括环境卫生满意度、服务态度满意度、业务办理效率满意度等。
- 营业网点满意度调查相关评价资料应由运营主管保管，确保客户个人信息安全。

8.5.2 客户满意度评价

落实客户满意度评价及跟踪机制，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。

8.5.3 客户满意度分析

继续落实客户满意度评价及跟踪机制，对不同形式的调查内容形成的满意度调查数据分类分析，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。

8.5.4 客户满意度改进

- 营业网点应将提升客户满意度工作内容纳入点年度工作计划，明确服务质量和水平提升的具体目标、措施，并在年度工作总结中对实施情况进行评估。
- 根据客户满意度的调研分析结果，对满意度较低的产品及服务提出优化整改措施并做好过程管控，确保整改到位，提升客户体验，完善网点各项服务。
- 定期进行客户满意度调查回访，征求客户意见、建议和需求，并根据回访结果改进客户金融服

务。

9 组织保障

9.1 服务制度

应建立科学合理的服务管理体系，定期开展考评，确保制度落地，相关要求如下：

- 总行应建立完善制度体系，按照合规性、一致性、可行性、完整性原则，定期开展制度梳理，查找管理漏洞，及时补充、更新，推动制度体系再完善，实现每项工作有制度管控、每个岗位有制度约束。
- 总行应建立完善营业网点服务规范管理办法，明确操作流程、服务标准、岗位职责，建立科学合理的网点服务考评机制，将网点服务质量、消费者权益保护工作等纳入网点年终经营百分考核，明确考核权重。
- 总行应建立科学合理的人员管理体系，建立健全覆盖各岗位的考核制度，实行员工等级管理，将岗位履职结果以及员工等级与员工绩效、工资挂钩。
- 营业网点应制定网点服务规范管理工作方案，明确具体岗位工作职责，将服务工作质量纳入考核范畴，并配以合理考核权重与激励机制。
- 总行、营业网点应组织开展服务检查，确保制度落地。

9.2 服务规范

9.2.1 仪容仪表

营业网点员工应规范仪容仪表，相关要求如下：

- 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。
- 员工统一佩戴工作胸牌，按照“三亮三比”要求，党员佩戴党徽，团员佩戴团徽。
- 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。
- 员工站姿挺拔、坐姿端庄、行姿稳健，手势自然，动作规范。
- 驻点非银行工作人员应按规定着装，佩戴相应工作标识，并与本行工作人员有明显区分，服务行为应符合网点服务规范要求。

9.2.2 服务用语

营业网点员工应坚持文明用语，礼貌待客，相关要求如下：

- 规范用语，坚持使用“六语”，态度亲切，语言简洁，语气温和，语速平稳，音量以客户能听清为准，首问及关键业务提示需使用普通话。根据客户的语言习惯，正确使用普通话或方言。
- 坚持“五声”服务，做到客户来时有迎声，接待有答声，走时有送声，赞扬有致谢声，批评有道歉声。
- 在向客户介绍业务时，语言表述流畅，通俗易懂，尽量避免使用专业词语。
- 言谈得体，做到善解人意、宽以待人。在需要表明自己的观点时，应谦恭、委婉，不争论。
- 用词讲究，做到言必有礼、言必有的、言必有情、言必有度。言谈要与自己的身份和授权状况相适应，掌握分寸。

9.2.3 服务纪律

营业网点员工应严格执行服务纪律，确保服务质量，相关要求如下：

- 营业网点应按照公示的时间营业，保证满时点服务，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，应事先向有关部门报备并提前公告。

- 应严格执行业务管理制度，不得违规办理业务。
- 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。
- 应坚持优先服务客户的原则，柜员临时离柜明示暂停服务温馨提示，大堂服务人员引导客户到其他窗口或其他渠道办理业务；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。

9.2.4 服务效率

营业网点应结合实际，加强引导分流，提升服务效率，相关要求如下：

- 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、周边区域本行或其他其他营业网点的地址和联系电话。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 加强 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、响应客户应急需求及时。

9.3 员工培训

营业网点应加强员工培训，强化员工责任意识和服务意识，相关要求如下：

- 营业网点应制定网点全员学习培训计划，开展员工业务素质、服务技能、营销技巧等专项培训，专项培训一年至少开展 2 次。
- 营业网点应按照要求定期组织开展多种形式的业务学习、岗位练兵等活动，不断增强员工服务本领。
- 营业网点应加强员工行为管理，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。
- 营业网点应强化员工消费者权益保护意识和相关知识运用能力，开展消费者权益保护培训，提升员工服务意识和风险防范意识，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。
- 营业网点应组织厅堂人员学习各类产品信息与操作技巧，开展营销话术学习与培训，不断提升服务与营销能力。
- 各类学习、培训内容需有签到记录，留存图片和文字记录，确保学习、培训资料真实、完整。
- 营业网点应结合培训内容的实际情况，开展考核，确保培训效果。

9.4 企业标准宣传与实施

营业网点要积极开展营业网点服务标准的宣传、培训等相关工作，为标准落地提供保障，相关要求如下：

- 营业网点应对 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以及本标准开展宣传，积极主动采取多种形式的宣传活动，增进公众对金融标准的了解。
 - 营业网点应本网点员工开展对 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以及本标准的培训，开展考核，确保落地。
 - 营业网点应积极对照 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的相关标准进行自我评估，积极申报营业网点服务认证。
- 总行应将企业标准工作纳入年度服务工作考核，配以合理考核权重及激励机制。

9.5 服务监督

营业网点应对执行两项国家标准及本标准的情况进行监督检查，相关要求如下：

- 大堂服务人员应对各岗位服务人员的不规范行为进行监督，并主动提示。
- 营业网点应按照文明规范服务监测制度，按月自查，按季评价，按年总结，及时整改，记录完整。
- 总行聘请第三方公司，对营业网点服务质量开展检查，检查结果及时通报整改。

9.6 服务改进

营业网点应积极采取措施，改正服务存在问题，提升服务质量，相关要求如下：

- 营业网点年度工作计划中应明确服务质量和水平提升的具体目标、措施。
- 营业网点应坚持文明规范服务的长效机制，积极开展服务创新活动，定期总结经验，向总行提出改进建议。
- 营业网点应及时落实整改总行文明服务监测过程中发现的问题，过程及结果记录完整。
- 针对服务设施的问题，应及时补充服务设施，合理规划网点布局，优化功能分区。
- 定期组织对服务标准化工作进行总结，提出修改建议；总行应加强服务标准体系的修订、改进和完善。

9.7 业务差错管理

9.7.1 业务差错统计

总行设立风险监督中心，对全行所有营业网点办理的日常会计核算业务进行集中监督、下发差错记录。针对柜面业务差错行为进行统计，采用会计核算业务评价的方式，对业务差错行为进行累计考评，按季提供全行“差错统计表”；按季统计差错数量，计算差错率，分析差错原因，纳入营业网点运营工作质量考核。

9.7.2 业务差错分析

总行根据“差错统计表”中内容进行分析，对重大问题立即指派检查人员深入现场指导纠正、堵塞漏洞，防止事故和案件的发生；对一般问题及时提出整改措施，促进前台工作质量的提高。

9.7.3 业务差错处置

柜员业务差错发生后，具体处置措施如下：

- 总行风险监督中心预警分析员，在预警系统中根据设立的风险模型对交易数据生成的预警信息进行分析，预警信息定性为差错的，确定差错类型、相关责任人与违规积分，提交差错信息至营业网点运营主管整改。
- 差错网点运营主管实时收到差错信息，在五个工作日内必须对存在的问题进行确认和处理，并

将整改资料随《差错整改通知单》上传风险监督中心，经风险监督中心审核后差错处理流程结束。

——总行运营管理部对营业网点年度会计核算实行百分制考核，对网点差错情况定期进行全行通报，实行扣分处理，计入年终绩效，并对重大、重复差错行为进行违规积分处理。

9.7.4 业务差错改进

根据业务发展需要，依据差错行为的性质、发生频率、影响程度等具体情况，不断完善业务差错评价体系，促进业务规范化发展。

10 创新功能

10.1 应用范围

根据创新功能差异，适用本行全部营业网点或有条件实施的部分网点，在创新功能中，描述为“应”“不应”的内容对本行全部营业网点适用；描述为“宜”“不宜”的为倡导性内容，适用于有条件实施的营业网点。

10.2 服务创新

10.2.1 将党建联盟融入普惠金融工作

- 普惠金融人才建设。继续开展基层党组织党建共建，推动支行与行政村（社区）加强沟通联络，建立常态化共建机制，促进共建双方党组织深度融合。持续推动镇村挂职队伍建设，推动支行行长、副行长到村挂职支部副书记，客户经理到村挂职金融助理，至2024年实现210个行政村挂职全覆盖。
- 农村信用体系建设。与乡村振兴局、农业农村局和人行等部门联合，开展信用户、信用村、信用镇创建和评定工作。通过诚信家庭农场、诚信合作社、金融文明村等创建活动，探索运用信用激励措施，实现“道德指数”换取“信用积分”，引导群众崇德向善、见贤思齐，促进城乡文明蔚然成风。
- 金融服务品牌建设。积极参与农村健康、科普、法治等文化活动，定期组织普惠大讲堂、金融夜校、普法义务宣传等公益活动，推动优秀乡村文化与普惠金融文化渗透融合、同步提升。

10.2.2 建设“圆鼎家园”运营品牌

围绕人民群众对高效、便捷、安全的基础金融服务需求，通过构建权责明晰、管理协同、风控精准、服务智能、队伍精干的运营管理服务体系，打造“圆鼎家园”运营品牌，“圆鼎家园”包含了“三双特质”，“八项工作”，“四大角色”。

- 把握“三双特质”。运营工作的本质是“双服务、双优化和双目标”。其中，“双服务”是指网点服务与结算服务，这是运营工作最基础的服务内容；“双优化”是指流程优化与系统优化，这是运营工作最核心的内在要求；“双目标”是指效率提升和风险防范，是运营工作最终极的价值指向。
- 推进“八项工作”。运营管理主要包括八个方面的工作，即网点服务、现金管理、账户管理、支付清算、授权管理、风险监督、反洗钱管理、检查辅导。各项工作的复杂性和专业性，需要相关人员分层分类探索、钻研，将具体细节做到极致。

——当好“四大角色”。运营工作直接或间接为客户提供的服务内容，可归纳为“贴心助理、金牌管家、智慧卫士、精业监理”四个方面，这既是运营工作的四大职能，更是运营服务给客户带来家园文化体验感的四大角色。

10.2.3 编写服务规范手册

编写本行特有的服务规范手册，通过本行员工的实景演示，从服务主题规范、服务职责范围、服务礼仪规范、服务语言规范、服务流程规范、服务现场管理规范共六大章节，对本行服务进行全面规范和提升。

10.2.4 打造特色网点

结合网点特征，提炼服务特征，打造特色网点，推动网点功能转型升级。如设立全市首家科技专营支行，搭建服务科技企业新桥梁，制定科技支行专门管理办法，明确“单点运作、全行营销”运营模式，实行单独考核、单独管理，提升对科技企业信贷支持的自主性和积极性。打造“小而美”支行，顺应总行党委完善提升普惠金融服务体系的倡议，基于北凌支行所处特殊地理位置、区域行业特征以及机构小、规模小、客户小的独特优势，以其为样板探索“小而美”发展的差异化发展道路。尝试多元化服务模式，以海阳支行为试点，选取瑞优生活超市探索开展异业联盟，推进场景融合，着力打造以网点为中心的多样化“金融+”生态圈。打造精细化管理示范基地，选取古贲支行，用好档案资源，打造“入职培训第一课+了解行史第一站+精细化管理第一行”为一体的示范基地，激励全行员工在学习领悟中坚定理想信念、在奋发有为中践行初心使命。

10.2.5 体现员工关怀

员工平时工作节奏快，网点宜设置员工休息区及减压室，体现员工关怀，从而更好服务客户。

示例：海安农商银行营业部、新桥支行设置员工休息区及减压室。

10.2.6 申报全省首批社银合作“就近办”银行网点

总行组织营业网点申报全省首批社银合作“就近办”银行网点，全力打造让群众安心、放心、舒心、省心的社保业务“就近办”服务精品，更好地满足企业和群众就近办、高效办、优质办的办事期盼和服务需求。为辖内参保群众和企业提供养老保险、工伤保险、就业创业、社保卡等6大类40项社保高频服务事项的办理，实现社保业务的“就近能办”“多点可办”“即到即办”。真正化“银行柜台”为“社保前台”，把银行服务网点变成企业、群众家门口的社保经办“大厅窗口”，推动社保服务向“最后一公里”延伸，提升了人社政务服务的满意度。李堡中心支行、北凌支行顺利通过验收，其中，李堡中心支行为优质网点、北凌支行为基础网点。

10.2.7 设立户外劳动者爱心服务站点

根据网点类型设立示范劳动者服务站、劳动者服务站以及劳动者服务点。

——示范劳动者服务站应满足以下基本要求：提供休息座椅、饮水，配备应急药箱、微波炉、空调等；配备书籍、报刊，开展劳动法律和劳动保护知识等宣传，有条件的可配备卫生间；围绕户外劳动者的实际需求，按照“八个一”标准配备基本设施，即一个室内场所、一套桌椅、一台饮水机、一台微波炉、一台冰箱、一套冷暖电器、一个应急医药箱、一套充电充气设备。

——劳动者服务站应满足以下基本要求：提供休息座椅、饮水，配备应急药箱、微波炉、空调等；配备书籍、报刊，开展劳动法律和劳动保护知识等宣传，有条件的可配备卫生间。

——劳动者服务点应满足以下基本要求：提供休息座椅、饮水、应急药品等。

10.2.8 履行社会责任

应积极履行社会责任，组织开展各类活动，相关活动如下：

- 结合网点所在区域特色，不定期举办社区活动；冠名举办多种活动及大赛，增进与客户的感情，提升与社会的融合度；每年组织大学生暑期社会实践、职工运动会等，实现企业价值和社会价值的共同提升。
 - 坚持履行社会责任，深入开展志愿服务，开展金融知识进社区、进学校、进乡镇、扶贫帮困送温暖等志愿服务活动；高考期间设立“高考爱心服务站”，为考生家长提供爱心志愿服务，提升员工参与度和社会赞誉度。
 - 每年举办“圆鼎圆梦”志愿服务系列活动，以“一对一”结对的方式，通过督促学习、上门辅导、健康教育、安全提醒等多种形式对留守儿童进行阳光呵护，让关爱落到实处；每年组织员工无偿献血，传递爱心，彰显员工的奉献与担当，推进社会责任与发展战略的有机融合。
 - 定期组织开展防电信网络诈骗、防非法传销、防非法集资等宣传活动，特别是针对农村留守老人较多，老年人识别风险能力弱、风险意识淡薄的情况，充分发挥金融网格作用，组织到居民社区、老年活动中心等处开展宣传活动，切实提高老年客户对电信网络诈骗、非法传销、非法集资等违法犯罪行为的辨别能力和防范意识。
 - 通过多种渠道，开展面向老年客户进行银行卡支付、移动支付、手机银行等知识宣传普及，帮助老年客户接受并熟悉支付产品与服务的使用流程。
-