

ICS 03.060  
CCS A 11

# Q/YJSRB

## 永济市三禾村镇银行有限责任公司企业标准

Q/YJSRB 002—2023  
代替 Q/YJSRB 001-2022

### 营业网点服务规范

Service specifications of business outlets

2023 - 08 - 29 发布

2023 - 08 - 29 实施

永济市三禾村镇银行有限责任公司 发布

## 目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
营业网点服务规范.....	1
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
4 服务要求.....	1
4.1 基本要求.....	1
4.1.1 员工形象、仪容仪表.....	1
4.1.2 优质文明 服务规范.....	2
4.2 服务响应.....	4
4.3 特殊关怀.....	4
4.4 增值服务.....	4
5 创新及前瞻.....	4
5.1 智能服务.....	4
5.2 创新服务.....	4
6 实施保障.....	4
6.1 制度保障.....	5
6.2 组织保障.....	5
6.3 宣传保障.....	5



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由永济市三禾村镇银行有限责任公司提出。

本标准由永济市三禾村镇银行有限责任公司归口。

本标准起草单位：永济市三禾村镇银行有限责任公司

本标准主要起草人：石鸽

## 引 言

本标准旨在规范员工行为，提高员工素质，塑造良好的社会形象，促进永济市三禾村镇银行有限责任公司发展，根据国家法律、法规和社会道德规范，结合实际情况，制定本标准。

# 营业网点服务规范

## 1 范围

本行员工必须认真履行公民义务和银行工作职责，切实维护本行的信誉和整体利益，自觉做到思想进步、道德高尚、业务精良、服务规范、纪律严明。本标准适用于本行全体员工。

## 2 规范性引用文件

无。

## 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场所。

## 4 服务要求

### 4.1 基本要求

#### 4.1.1 员工形象、仪容仪表

4.1.1.1 头发。员工发型应保持清洁卫生、梳理整齐，发色以自然色、黑色或深棕色为宜，不染怪异颜色，男员工发型要求前不覆额、侧不盖耳、后不触领，不留长发、不剃光头；女员工应将头发盘起并用统一发套固定，短发不超过肩部，碎发用深色小发卡或发胶固定，发卡颜色以深色且无任何花色图案为宜，刘海长度不超过眉毛。

4.1.1.2 妆容。面部应干净整洁，口气清新，上班时间尽量不吃带有异味的食物，女员工工作时间需化淡妆上岗，妆容应清雅、自然、端庄，不化浓妆上岗；男员工应检查胡须是否干净整洁，确保上班时不留胡须。员工在佩戴饰物时，手腕部除佩戴手表外，不得佩戴其他饰物；双手佩戴戒指数量不超过一枚；不得佩戴过粗项链，所戴项链应置于衬衣领口内，不得外漏；耳钉应佩戴于两耳垂处且数量不得超过一对（佩戴直径为不超过 5 毫米的耳钉），以素雅、简洁为主，避免色彩艳丽、款式花哨，不佩戴体现个人个性的装饰品。

4.1.1.3 手部。保持手部、指缝清洁，要求男员工指甲长度不超过 1MM，女员工不超过 2MM，指甲

应以自然色或无色指甲油为主，不能涂抹颜色鲜艳的指甲油。

4.1.1.4 着装。工作时间内按规定着统一工作服，严禁工装与便装混穿，工作服要熨烫整齐，确保无褶皱、无污渍，领口、袖口要重点检查，保持干净整洁，男员工衬衣应束在腰间，换季时要保持工作服款式的统一，工作中不得戴袖头，不得出现敞开外衣、挽袖或卷起裤脚等现象，裤子上不挂钥匙链、指甲刀等物品。

男士打统一领带、女士系统一领结，佩戴统一工号牌。男士穿黑色正装皮鞋、深色袜子；女士穿黑色正装中跟皮鞋，着裙装时穿肉色长丝袜，保持鞋面干净，工作中严禁穿拖鞋、凉鞋、运动鞋或其他颜色的鞋子。

4.1.1.5 姿态。员工工作时应保持良好的姿态，站姿、坐姿端正，精神饱满，站立时不得双手插腰、手插口袋，双手抱胸，坐时不东倒西歪，坐桌子或踩凳子，离开座位时应将椅子靠回桌子旁。

4.1.1.6 工作时间集中精力，不做与工作无关的事（如看报纸、玩手机、吃零食、修指甲、化妆、吸烟、聚众聊天、串岗打闹、大声喧哗），为客户办理业务应快速、准确，不与同事聊天。工作时间柜面人员手机调试静音状态，不接打与工作无关的电话。

#### 4.1.2 优质文明 服务规范

4.1.2.1 营业期间，大堂经理岗位应确保无空岗现象，如临时有事，应与相关人员进行交接后方可离开，接替人员继续为客户提供服务。

4.1.2.2 工作时间应使用普通话，坚持“三声服务”即来有迎声、问有答声、走有送声，自觉使用请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语，严禁说服务禁语。

4.1.2.3 大堂经理接待客户时应遵循以下步骤：

（一）迎。大堂经理应配备移动服务夹（包括常用单据、产品折页、名片、便签纸、笔、计算器），立于营业厅主入口处，关注进入营业厅的客户，与客户保持目光接触，面带微笑，精神专注，主动热情，自然打招呼，与客户交谈时保持1米的距离，当营业厅客户多时，如果大堂经理无法做到招呼每一位客户，可以采用点头致意的方式，对新进入的客户表示关注与欢迎，示意客户时要用手心向上五指并拢的手势，不得用单指或手心向下的手势。

（二）分。根据客户业务需求帮助客户取号，将客户分流至等候区、柜台区或理财区等。

（三）辅。当客户所办业务需填写单据时，大堂经理应提醒客户填写单据并询问证件是否齐全，主动提供单据填写范例，指导客户正确填写单据。对于办理银行卡小额业务、查询等可以自助办理的业务，应将客户引导至自助银行设备，提供使用帮助，对顾客的各种咨询要耐心给予解释。

（四）缓。当客户表现出焦急、烦躁、不耐烦等情绪时，大堂经理要及时进行安抚关怀，对于等候时间超过 10 分钟以上的客户，大堂经理必须主动对其进行问候关怀，如送上一杯水，递上一份报纸等。

（五）跟。大堂经理要时刻关注等候区的客户，主动问候等候区的客户，首选没有问过的客户，再问候阅读宣传资料的客户，这类客户中先问候没有阅读宣传资料的客户，对阅读宣传资料的客户进行开放式提问，根据客户特征，差异化推荐产品。

（六）送。客户离开营业网点时，大堂经理应微笑送别，“请慢走，欢迎下次光临”，目送客户离开。

#### 4.1.2.4 临柜人员接待客户时应遵循以下步骤：

（一）招手迎。当客户到柜台办理业务，踏入 1 米线时，柜员应举右手示意，五指并拢，掌心向前，胳膊与肘成 90 度，点头并保持微笑，给客户亲切、热心的感觉，做一个“请”的手势示意客户入座。当客户来到柜台时，切忌漫不经心，左顾右盼，或做与接待客户无关的事情，怠慢客户，对久等的客户要表示歉意。

（二）笑相问。微笑着询问客户，“欢迎光临三禾村镇银行，请问您办理什么业务 / 请问有什么可以帮您”。

（三）礼貌接。当客户递出相关物件办理业务时，柜员必须用双手轻轻接过客户的物件，确认所办理的业务，告知客户办理业务所需时间，“您好，您办理这些业务大概需要 xx 分钟”，如办理时间长时，适时推荐本行的业务产品。

（四）及时办。保证风控的前提下，为客户高效快速、积极主动办理业务，通过交易时发现客户的账户余额、账户交易频繁程度对客户进行识别和分类。

（五）巧营销。对于符合识别特征的客户，要主动进行一句话营销，如“您对折页上的哪项内容感兴趣，我可以请理财经理给您做详细介绍”，根据客户分类进行顺势交叉销售，发现客户有潜在需求或达到识别标准，要进行客户推荐。

（六）提醒递。办理完业务后，柜员应双手轻轻递出客户的物件，并提醒客户进行核对，“您好，这是您的单据及卡片，请收好”，再次询问客户是否还需要办理其他业务，“请问您还需要办理其他业务吗？ / 请问您还需要其他帮助吗？”。

（七）目相送。客户准备离开柜台时，柜员要保持微笑，双目注视客户，使客户感觉到温馨与真诚，并使用服务用语，例如“再见”、“请慢走”等，目送客户离开，待客户转身后，继续为下一位客户办理业务。

## 4.2 服务响应

客户服务响应时间应满足以下要求：

- a) 电话客服平均响应时间（转接人工客服后到人工客服接通平均时间） $\leq 15$  秒。
- b) 线上客服平均响应时间 $\leq 5$  秒。
- c) 人工客服服务时间满足  $7 \times 24$  小时。
- d) 电话客服接通率 $\geq 95\%$ 。

## 4.3 特殊关怀

为老弱病残孕服务、遇到客户咨询业务、对单证提出疑问等情况时，要站立服务。

遇到客户提出过分要求或不冷静时，要克制自己，耐心地向客户说明解释，无法说服时要及时报告领导或有关部门处理，严禁与客户发生争执。

对客户取款存款一样热情，新老客户一样亲切，忙时闲时一样耐心，大宗小宗一样欢迎。

## 4.4 增值服务

## 5 创新及前瞻

### 5.1 智能服务

营业大厅配备自助填单机、自助存取款机、自助点钞机等设备，大堂经理要在分流客户的同时，引导客户前往智能设备处自助办理相关业务。

营业网点对网上银行、手机银行等智能服务做好相关介绍，指导客户使用智能手机银行完成相关业务的线上办理，省时省力，快速高效。

### 5.2 创新服务

应在更大程度上满足老年人的支付服务需求，在硬件设施建设上设置服务老年客户的放大镜、老花镜，无障碍通道等，为老年客户办理业务提供方便，营造良好的人性化服务氛围。科学安排营业时间，在老年客户消费需求相对集中的时间段，整合柜台力量，加大弹性服务，主动做好工作，减少老年客户办理业务的等候时间。

开展老年人支付服务便捷窗口建设、适老化支付服务特色银行网点建设、优化银行网点支付结算业务办理、完善银行卡支付消费场景建设、加大老年人支付结算安全守护等工作，统筹开展，力争早日达成老年人享受智能化支付服务更加普遍，传统支付服务方式更加完善，线上线下支付服务更加高效协同的工作目标，营造老年人友好型支付环境。

## 6 实施保障

### 6.1 制度保障

应建立营业网点规范化服务管理完备的制度体系，涵盖服务章程、服务协议、产品收费、安全教育和展业规定及内部操作规程。

### 6.2 组织保障

应组建专门的营业网点规范化服务协调决策机构、专门的组织管理部门和业务、技术后台组织架构，明确各部门职责，建立管理机制营业网点规范化服务决策协调机构与职能部门应保证运转顺畅，保障有力。

### 6.3 宣传保障

企业标准宣传应整合网点机构、官方网站、网上银行、微信公众号等线上及线下渠道，宣传企业标准。