

# 《银行营业网点服务 基本要求》编制说明

## 一、工作简况。

### （一）任务来源。

根据全国金融标准化技术委员会《关于发布 2017 年底  
前发布的金融国家标准和行业标准复审结论的通知》要求，  
GB/T 32320-2015《银行营业网点服务基本要求》复审结论  
为“修订”，中国标准化研究院（以下简称“中标院”）和  
北京国家金融科技认证中心（以下简称“北京国金认证”）  
牵头开展标准修订工作。

### （二）背景及意义。

2015 年 12 月，《银行营业网点服务基本要求》《银行  
营业网点服务评价准则》金融国家标准首次发布，系统提出  
金融服务规范，有效提高金融机构服务质量，对于支持金融  
机构服务能力和管理水平的提升具有重大意义。两项国家标  
准贯标达标不断提升金融行业普惠金融服务水平，促进银行  
业金融机构转型发展，同时两项国家标准走向国门，为“一  
带一路”沿线国家的银行标准化建设贡献了中国方案。

随着金融行业数字化转型以及国民经济水平的提高，公  
众对于银行网点服务提出更高期盼，《国家标准化发展纲要》  
以及《金融标准化“十四五”发展规划》，也对做好金融标  
准化顶层设计、完善新型金融标准体系、强化金融标准实施  
宣传、提升金融标准国际化水平、夯实金融标准化发展基础，  
提出了更高要求。2022 年 4 月，国家标准化管理委员会（以

下简称国标委)下达了《2022年第一批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》，(国标委发〔2022〕17号)，本项目编号为20220238-T-320。

### (三) 起草过程。

1. 项目启动。2019年根据银行营业网点服务指南研讨会初步确定国标修订思路，会后征求相关方意见(包括人民银行云南省分行、人民银行广西壮族自治区分行、人民银行新疆维吾尔自治区分行，蚂蚁金服，工银澳门，工银亚洲，建设银行，中国银行，北京银行，东亚银行，富滇银行)。2020年7月形成草案稿。

2. 标准立项下达。2022年4月，《关于下达2022年第一批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》(国标委发〔2022〕17号)，同意标准制修订立项，计划号：20220238-T-320。

3. 成立标准编制工作组及初稿编制阶段。2023年4月至7月，在金标委和中标院指导下，北京国金认证联合人民银行陕西省分行、人民银行广东省分行、人民银行山东省分行、人民银行云南省分行、人民银行广西壮族自治区分行，工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、邮储银行、广发银行、浙商银行、北京银行、陕西信合，港品局合格评定(深圳)有限公司等机构成立标准编制工作组，开展标准修订工作。标准编写工作组通过组织多轮研讨会和专题调研的方式，兼顾考虑银行业金融机构的实际情况及监管发展要求，对标准草案稿进行了修改、完善，形成标准草案初

稿。

#### 4. 形成征求意见稿。

标准工作组分别征求了人民银行各分支机构、商业银行、中标院、中消协等单位意见，经过认真分析、调研和讨论、研究和论证，不断修改、完善，2023年8月，形成征求意见稿，提交金标委相关征求意见材料。

## 二、编制原则和主要内容。

### （一）编制原则。

党的二十大报告指出必须坚持人民至上，必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往。本文件坚持以人民为中心的发展思想，增强人民群众对金融服务的获得感，体现数字经济时代银行网点作为面向客户不可或缺的服务渠道的品牌价值，以及积极践行普惠、绿色、数字化等发展的社会责任担当。

本文件的编制遵循以下原则：

**1. 必要性与可执行性。**随着国民经济水平的提高，公众对于银行网点服务提出更高期盼，为加强银行服务水平，促进全面质量提升，落实金融机构主体责任，需对金融机构服务人员、服务评价体系、评价人员等提出更高的要求。本文件内容结合前期对标达标工作基础，符合社会大众期望及银行网点服务需求，对于标准使用者贯标达标具备可执行性。

**2. 继承性与兼容性。**尊重和继承原标准的总体架构和主要内容，根据银行网点的发展和贯标实践，删除已不适用的相关内容，增加适应时代发展的新内容。遵循现行法律法规、

政策文件，兼容现有国家标准、行业标准和团体标准，及近年来银行网点企业标准“领跑者”优秀示例，分析比较各标准的差异，并在此基础之上取长补短。

**3. 普适性与可扩展性。**立足当下，充分考虑各区域、各类型、各体量银行营业网点差异化发展现状和实际需求，设置普适性较高的服务指标。放眼未来，前瞻研判银行网点发展趋势，增加无障碍设施、适老化服务、绿色低碳等内容，推动线上线下一体化协同等数字化转型服务，填补原标准空白，确保标准长期有效。

## （二）主要内容及其确定依据。

本文件主要包括以下方面内容：

1. 服务环境，包括网点标识、环境设施、信息公示、绿色低碳等内容；

2. 服务功能，包括咨询引导服务、自助服务、柜面服务等内容。

3. 服务管理，包括服务制度、服务规范、服务效率、突发事件处置等内容。

4. 服务优化，包括智能服务、适老服务、无障碍设施等内容。

5. 消费者权益保护，包括个人金融信息保护、反欺诈预警、客户异议处理、权益保障、服务收费和金融知识宣传普及等内容。

本文件主要编写依据：规范性引用了 GB 50763-2012《无障碍设计规范》、GB/T 41218-2021《银行营业网点 无障碍

环境建设规范》、GB/T 41461-2022《自助银行网点服务要求》、JR/T 0171—2020《个人金融信息保护技术规范》、JR/T 0253-2022《金融服务 生僻字处理指南》等标准内容。

### （三）修订前后主要内容对比

本文件代替GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》，与GB/T 32320—2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

1. 在“范围”中增加了社区网点，并增加了银行业金融机构建立银行营业网点分类分级管理机制建议（见第1章）；

2. “规范性引用文件”增加了GB 50763—2012、GB/T 41218—2021、GB/T 41461—2022、GA38—2021、JR/T 0171—2020和JR/T 0253—2022（见第2章）；

3. “规范性引用文件”删除了JR/T 0068（见2015版的第2章）；

4. 增加了“术语和定义”中的“银行产品服务”“生僻字”和“无障碍”（见第3章）；

5. 更改了“术语和定义”中的“客户异议”的表述形式；（见3.3，2015版3.2）

6. 增加了“绿色低碳”的相关要求（见4.4）；

7. 增加了“网点标识”中的安全风险提示（见4.1）；

8. 增加了“服务设施”中的防滑设施（见4.2.2）；

9.更改了“服务设施”中客户点钞机、便民设施、监控录像保存的相关要求（见4.2.2，2015版4.2）；

10.增加了“信息公示”中存款保险标识公示、上门服务等相关要求（见4.3）；

11.删除了“咨询引导服务”中关于填单模板和休息等候区的相关要求（见2015版5.2）；

12.删除了“理财服务”（见2015版5.5）；

13.增加了“自助服务”中设备防窥的相关要求（见5.2）；

14.增加了“柜面服务”中兑换残损币的相关要求（见5.3）；

15.增加了“服务制度”中建立健全服务管理的相关要求（见6.1）；

16.增加了“突发事件处置”（见6.4）；

17.增加了“服务优化”有关内容（见第7章），以适应银行业金融机构创新服务模式及要求；

18.将“智能服务”的有关要求更改后纳入（见7.1，2015版5.6）

19.增加了“个人信息保护、反欺诈预警”的相关内容（见8.2）；

20.增加了“客户异议处理”中公示消费者投诉处理方式的要求（见8.3）；

21.增加了“权益保障”中尊重客户自主选择权和公平交易权等相关要求（见8.4）；

22.增加了“服务收费”中不应强制客户接受服务的相关要求（见8.5）；

23.更改了“金融知识宣传普及”的相关要求（见8.6，2015版7.4）。

### **三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益。**

银行网点汇集了银行的人力、信息、窗口等资源，是金融服务供给要素中的重要组成部分。只有充分尊重和理解客户的真实需求，建设强大的协同和支持保障体系，提升前端的专业水平和服务能力，才能创造出高度适配的金融供给，进而增强人民群众对金融服务的获得感和满意度。《银行营业网点服务基本要求》的修订进一步规范银行营业网点管理、优化改进服务流程、增强老年人等群体的用户体验，在促进银行营业网点良性竞争、适应国际化发展趋势、助力银行服务转型升级、提升银行服务经营效率、增强风险防控能力等方面具有积极作用。

### **四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况。**

目前尚没有与本文件内容和适用范围一致的类似标准。

### **五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因。**

本文件为自主制定项目，未引用国际或国外标准。

## **六、与有关的法律、行政法规及相关标准的关系。**

本文件遵守中华人民共和国现行的法律、法规，与相关标准要求保持一致。

## **七、重大分歧意见的处理经过和依据。**

在本文件的编制过程中，工作组成员对标准的内容进行了充分的研究和探讨，在编制过程中没有出现重大分歧意见。

## **八、涉及专利的有关说明。**

本文件未涉及专利。

## **九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议。**

建议本文件发布后过渡期为三个月。

## **十、废止现行有关标准的建议。**

本文件修订 GB/T 32320—2015，建议从本文件实施之日起，现行标准 GB/T 32320—2015 废止。

## **十一、其他应当说明的事项。**

在本文件的编制过程中，金标委、中标院、中国银行业协会、中国消费者协会等单位的领导和专家提供了具体指导和帮助，在此表示感谢。

标准编制工作组

2023 年 10 月 11 日