



中华人民共和国国家标准

GB/T 32320—XXXX

代替 GB/T 32320-2015

银行营业网点服务 基本要求

Bank branches services — Basic requirements

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2023年8月7日）

提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支撑性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	错误! 未定义书签。
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 服务环境	4
4.1 网点标识	4
4.2 环境设施	4
4.3 信息公示	5
4.4 绿色低碳	5
5 服务功能	5
5.1 咨询引导服务	5
5.2 自助服务	5
5.3 柜面服务	5
6 服务管理	6
6.1 服务制度	6
6.2 服务规范	6
6.3 服务效率	6
6.4 突发事件处置	6
7 服务优化	7
7.1 智能服务	7
7.2 适老服务	7
7.3 无障碍设施	7
8 消费者权益保护	7
8.1 个人金融信息保护	7
8.2 反欺诈预警	8
8.3 客户异议处理	8
8.4 权益保障	8
8.5 服务收费	8
8.6 金融知识宣传普及	8
参考文献	9

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》的规定起草。

本文件代替GB/T 32320—2015《银行业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：

- a) 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业营业网点分类分级管理机制建议（见第1章）；
- b) “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）；
- c) “规范性引用文件”删除了JR/T 0068（见2015版的第2章）；
- d) 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）；
- e) 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）；
- f) 增加了“绿色低碳”的相关要求（见4.4）；
- g) 增加了“网点标识”中的安全风险提示（见4.1）；
- h) 增加了“服务设施”中的防滑设施（见4.2.2）；
- i) 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）；
- j) 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）；
- k) 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）；
- l) 删除了“理财服务”（见2015版5.5）；
- m) 增加了“自助服务”中设备防窥的相关要求（见5.2）；
- n) 增加了“柜面服务”中兑换残损币的相关要求（见5.3）；
- o) 增加了“服务制度”中建立健全服务管理的相关要求（见6.1）；
- p) 增加了“突发事件处置”（见6.4）；
- q) 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；
- r) 将“智能服务”的有关要求更改后纳入（见7.1，2015版5.6）
- s) 增加了“个人信息保护、反欺诈预警”的相关内容（见8.2）；
- t) 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）；
- u) 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）；
- v) 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）；
- w) 更改了“金融知识宣传普及”的相关要求（见8.6，2015版7.4）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国金融标准化技术委员会（SAC/TC 180）归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国金融电子化集团有限公司、北京国家金融科技认证中心有限公司、中国人民银行山东省分行、中国人民银行广东省分行、中国人民银行陕西省分行、中国人民银行云南省分行、中国人民银行广西壮族自治区分行、中国农业发展银行、中国工商银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司、中国银行股份有限公司、中国建设银行股份有限公司、交通银行股份有限公司、中国邮政储蓄银行股份有限公司、上海浦东发展银行股份有限公司、广发银行股份有限公司、浙商银行股份有限公司、恒丰银行股份有限公司、北京银行股份有限公司、江苏银行股份有限公司、富滇银行股份有限公司、日照银行股份有限公司、广西北部湾银行股份有限公司、陕西省农村信用联社联合

社、上海农村商业银行股份有限公司、天津农村商业银行股份有限公司、成都农村商业银行股份有限公司、广东顺德农村商业银行股份有限公司、中国消费者协会、北京国家金融标准化研究院有限责任公司、重庆国家金融科技认证中心有限责任公司、港品局合格评定（深圳）有限公司。

本文件主要起草人：曾毅、潘润红、张海燕、李振、付小康、高强裔、李宽、赵佳琛、张钊、马征、张伟宁、王伯兴、唐云霞、陈萍、蒋业宏、章倍、程贯中、甄伟、李林怡、丁耀、王宇航、董烈坤、郭琪琛、陈惠君、秦辉、白硕、戴倚天、李娜、焦淑红、倪熹阳、赵小成、冷静、杨洪亮、黄春、李素华、谢龙、周夕崇、毕小文、赵志伟。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2015年首次发布为 GB/T 32320—2015，本次为第一次修订。

银行营业网点服务 基本要求

1 范围

本文件规定了银行营业网点服务环境、服务功能、服务管理、服务优化、消费者权益保护的基本要求。

本文件适用于银行营业网点的服务提供。银行业金融机构可根据组织的治理架构，通过功能定位、地域特点、客群规模等维度建立银行营业网点分类分级的管理机制。

注：建立分类分级的银行营业网点管理机制，有利于银行营业网点结合自身优势，提供差异化服务，降低成本。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 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

GA 38—2021 银行安全防范要求

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

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 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

银行产品服务 Banking products or services BPoS

供应商为满足客户的金融需求或与金融相关的需求而向客户提供的输出。

注1：BPoS的范围是CPC版本2.1中group 711的一个子集，即包括一些金融服务，但投资银行、保险服务和养老服务除外。

注2：客户可以将BPoS作为产品或服务，或者作为产品和服务不可分割地交织在一起。另见CPC版本2.1第二章“分类的基本原则”C.“商品、服务和其他产品”。

注3：如果提到了BPoS的复数形式，例如一族BPoS或一组BPoS，则缩略语仍然是BPoS。

[来源：ISO 21586:2020, 3.1]

3.3

客户异议 customer dissent

客户在银行营业网点办理金融业务过程中对银行服务人员、银行产品服务等方面提出的不同表达。

3.4

生僻字 rarely used Chinese characters

GB/T 13000编码区间 (U+4E00~U+9FA5, 20, 902字) 之外的汉字。

注：1993年发布的GB 13000收录了U+4E00~U+9FA5共20,902个汉字，1995年发布的《汉字内码扩展规范》（以下简称GBK）含21,003个汉字（增加了101个汉字及偏旁部首，包括“癸”“鵠”“鑿”等52个汉字），现已被GB 18030代替；由于GBK字符集内的20,902个汉字已被国内外绝大部分技术产品和国内的应用系统所支持，而其他的汉字往往会遇到问题，故一般认为在20,902个汉字之外的汉字为生僻字。

[来源：JR/T 0253—2022, 3.6]

3.5

无障碍 accessibility

为人所提供的建筑物或建筑物的一部分，无论人的年龄、形体、能力或残疾，都能接近、进入、使用和离开该建筑物或建筑物的部分。

注：无障碍包括建筑物的所有潜在用户在其活动期间，在保证个人健康、安全和福祉的情况下，独立到达、进入、疏散和/或使用建筑物及其服务和设施的便利程度。

[来源：GB/T 41218—2021, 3.2]

4 服务环境

4.1 网点标识

银行营业网点标识相关要求如下：

- 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；
- 外部应设置显著的网点标识，标明机构名称、营业时间、业务范围；
- 应配备必要的安全风险提示标识；

示例：“带好随身物品”“钱款当面点清”“小心玻璃”“小心地滑”等标识视同必要的安全风险提示。

- 夜间营业的网点外部标识应亮度适中，易于客户辨识。

4.2 环境设施

4.2.1 服务场所

银行营业网点场所相关要求与推荐如下：

- 应创造安全、有序、整洁、明亮、舒适的服务环境，方便客户办理业务；
- 应保持网点营业区域内环境整洁、无杂物摆放、无卫生死角、无安全隐患；
- 宜在网点内部进行合理的功能分区，标识的名称和方位与服务区域对应，标识清晰、指引明确；
- 宜为客户提供机动车和非机动车位或相应的停车指引。

4.2.2 服务设施

银行营业网点服务设施相关要求与推荐如下：

- 应采取有效措施，使相邻的设备或柜台间能够保护客户隐私；

示例：相邻柜台或设备间的挡板、防窥视功能的装置、“一米线”等，均视为必要的有效措施。

- 应提供语音播报、电子显示等排队叫号系统或相当功能的服务设施；
- 应部署监控设施，覆盖客户活动区域，图像声音完整清晰，监控录像保存期限应符合GA38—2021中5.13 h)的相关要求；

- d) 应保持电子服务设施运行正常；应在设备设施不能正常工作时及时提示、修复；
- e) 宜布放有效的防护或防滑设施；
- f) 宜支持生僻字处理；
- g) 宜配备供客户使用的具备防伪功能的点验钞机，摆放位置能够有效保护客户隐私且在录像监控范围内，确保点验钞全过程、金额显示清晰可查；
- h) 宜提供手机充电器、外伤处置用品、饮用水等便民服务设施；
- i) 宜为社会公众提供休息区域。

示例：客户休息区，若客户不办理业务也可在此区域休息，即视为“公众休息区域”。

4.3 信息公示

银行营业网点信息公示相关要求如下：

- a) 在网点入口处公示存款保险标识；
- b) 在网点内明示《金融许可证》《营业执照》等资质证照；
- c) 明示服务收费价格、挂牌利率、投诉处理流程以及有关部门规定需要公示的相关信息；
- d) 明示信息采取醒目方式，无遮挡、内容合规、更新及时；
- e) 根据特殊客户群服务需求，结合银行实际情况，对可执行上门服务的客户，应公示上门服务需要准备的材料等重要信息。

4.4 绿色低碳

银行营业网点宜从服务环境、运营管理等方面，践行绿色低碳发展理念，注重经营和办公过程中的资源、能源节约和污染排放控制，向社会传导绿色低碳生产生活方式。

5 服务功能

5.1 咨询引导服务

银行营业网点咨询引导服务相关要求如下：

- a) 有服务人员值守厅堂，友善接待、主动问询、及时响应、引导分流、维护秩序；
- b) 服务人员熟知业务种类、产品特性、办理流程等，尊重客户意愿进行合理引导；
- c) 服务人员根据客户需求，积极辅导和帮助客户，协助客户顺利办理业务；
- d) 服务人员关注客户的情绪及健康状况，发现异常及时做出相应处理；
- e) 有必要的缓解、避免客户排长队的工作措施。

5.2 自助服务

银行营业网点自助服务相关要求与推荐如下：

- a) 应配置数量合理、功能完善、方便易用、保护隐私的自助设备；
- b) 自助设备应明示设备名称、主要功能和客服电话等；
- c) 自助设备应设置相对独立的客户操作区；
- d) 服务人员应为客户使用自助设备提供必要的辅导和帮助；
- e) 24小时运营的自助设备周边应设置应急呼叫装置，宜设置防护舱或相当功能的设施；
- f) 自助区域存款保险标识和外币卡标识要求应符合 GB/T 41461—2022 中 5.1 c) 的标识规定；
- g) 自助设备宜具备阻止可疑账户交易的功能。

5.3 柜面服务

银行营业网点柜面服务相关要求与推荐如下：

- a) 柜面服务人员应热情接待客户，熟练受理业务，充分告知服务信息，及时解决服务需求；
- b) 柜面服务人员操作过程应在客户视线和监控范围内，保存期内的监控录像可随时调阅；
- c) 柜面服务人员应遵循先外后内原则，不应因内部事务而随意停办业务；
- d) 应按照本行确定的优先人员群体采取措施实现优先办理业务；
- e) 应坚持优先服务客户的原则，营业期间如有柜台因故暂停业务，应向客户明示；
- f) 现金柜台应为客户兑换残损币；
- g) 宜设置爱心窗口、绿色通道等方式，提供优先服务。

6 服务管理

6.1 服务制度

银行营业网点应依据服务目标，执行服务管理要求，相关要求如下：

- a) 落实人员管理、服务环境、服务设施、服务流程、消费者权益保护、应急响应等相关要求；
- b) 明确银行网点服务各层级岗位要求和职责范围履职，服务人员符合相应的资质和能力要求；
- c) 严格落实本行服务质量考评机制，定期组织自检，形成内部评价，发现改进机会，主动细化各项服务措施，确保服务目标的实现；
- d) 定期组织制度学习，开展应急演练、服务培训和能力培训，确保服务管理制度得到有效执行。

6.2 服务规范

银行营业网点应严格执行服务规范，相关要求如下：

- a) 执行各项业务操作规程或规范，定期或不定期评估服务人员执行情况；
- b) 定期对服务质量考评进行分析、上报解决措施，并确保措施落实到位；
- c) 确保服务人员仪容仪表及着装符合规范，佩戴工号牌或相应工作标识上岗；
- d) 非银行工作人员按规定着装，并与银行工作人员有明显区分；
- e) 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；
- f) 使用文明用语，语速、音量适中，首问使用普通话；
- g) 按照对外公示的时间营业，未经上级机构批准，不应提前停止营业；如有特殊情况，应对客户公告。

6.3 服务效率

银行营业网点建立联动响应服务机制，提升服务效率，相关要求与推荐如下：

- a) 应结合网点实际，灵活排班，根据业务流量合理调配网点资源；
- b) 应遵循操作便捷的原则布放服务设施，设置合理的业务办理动线，减少客户办理业务的多次折返；
- c) 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。

6.4 突发事件处置

银行营业网点突发事件处置相关要求如下：

- a) 关注运营、操作、安全风险，按照突发事件处理机制，落实预防和处置措施；
- b) 定期开展应急演练，确保服务人员熟知在突发事件应急预案中的角色和处理流程，记录完整；
- c) 按照网点服务突发事件应急预案，对突发事件及时处置，并保留处置记录。

7 服务优化

7.1 智能服务

银行营业网点智能服务相关要求与推荐如下：

- a) 应尊重客户的使用意愿，主动辅导、因势利导地推动智能服务应用；
- b) 宜辅导客户做好线上预约、线下办理多渠道服务；
- c) 宜辅导客户利用生物特征识别、图像识别等技术办理业务；
- d) 可通过远程音视频等方式为客户提供便利化的服务。

7.2 适老服务

银行营业网点通过环境和设施改造、服务流程优化等手段，提供适老服务，相关要求与推荐如下：

- a) 应为老年客户提供老花镜、放大镜、爱心专座等关怀设施；
- b) 应主动引导老年人就坐，提供合理的叫号方式，引导其到相应的柜台、自助渠道等办理业务；
- c) 与老年客户的沟通过程，应适当放慢语速、提高音量，并注意保护客户隐私；
- d) 应保留传统银行产品服务，如纸质存折、存单、现金缴费等基础业务，应对老年客户的大额取现、转账汇款重点关注；
- e) 宜在有需要的位置设置符合老年客户行动特点的座椅或安装扶手等设施，方便老年客户的坐立，安装的扶手应符合 GB 50763—2012 中 3.8 的相关要求。

7.3 无障碍设施

银行营业网点根据自有条件设置无障碍实施，相关要求与推荐如下：

- a) 出入口设置改造后应符合 GB/T 41218—2021 中 4.2 的要求，未设置则应提供相应服务，为客户进出网点提供便利；
- b) 应在网点外部醒目位置公示求助电话或设置应急呼叫装置，确保响应及时；
- c) 客户等候区轮椅席位改造后应符合 GB/T 41218—2021 中 5.2.3.2 的要求，未改造轮椅席位宜为有需求客户提供相应设施；
- d) 应提供信息交流板或相当功能服务，保证听力障碍客户交流畅通、正常办理业务；
- e) 服务窗口可为有需求客户提供符合 GB/T 41218—2021 中 5.2.4.2、5.2.4.4 要求的盲文密码输入键盘及助盲识币签名卡；
- f) 大堂服务台可为有需求客户提供符合 GB/T 41218—2021 中 5.2.2.1 要求的盲文版银行业指南的服务设施。

8 消费者权益保护

8.1 个人金融信息保护

银行营业网点处理客户个人金融信息相关要求如下：

- a) 收集客户个人信息应经客户同意，并明确告知收集和使用的目的、方式和范围等；
- b) 应完善信息安全保护措施并加强服务人员行为管理；
- c) 不应因客户未提供非必要个人信息，而拒绝提供相应的银行产品服务；
- d) 外包服务机构与外部合作机构的个人金融信息处理行为，应符合 JR/T 0171—2020 中 7.2.1 g) 的要求。

8.2 反欺诈预警

银行营业网点落实反欺诈预警措施相关要求与推荐如下：

- a) 应由道德风险引发的职务欺诈作为反欺诈管理的重要部分，健全服务人员履职检查机制，执行内部控制和监督措施等；
- b) 应在客户被暂停非柜面业务时，加强尽职调查；
- c) 宜通过案例通报和警示宣传、发布风险提示等方式，增强客户防范欺诈的意识和能力。

8.3 客户异议处理

银行营业网点客户异议处理相关要求如下：

- a) 应通过公开渠道明示投诉受理方式，使客户清楚了解投诉处理的程序、方法及预计处理时间；
- b) 安排专人管理客户异议处理工作，按照投诉处理流程快速响应、及时处理并反馈；
- c) 现场无法解决客户诉求的，告知客户明确的处理时限和联系方式；
- d) 及时和定期进行客户异议分析，查找业务流程及管理等方面的不足并持续改进；
- e) 建立并妥善保管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，妥善销毁。

8.4 权益保障

银行营业网点消费者权益保障相关要求如下：

- a) 应使用通俗易懂的语言向客户介绍银行产品服务，并确保客户知悉可能影响重大决策的关键信息；
- b) 应真实宣传银行产品服务风险、收益等信息，不应有夸大收益、掩饰风险等虚假宣传行为；
- c) 应尊重客户的自主选择权和公平交易权，不应误导、强制交易，不应无故拒绝客户提出的合理需求，不应通过附加限制性条件方式，要求客户购买协议中未做明确的银行产品服务；
- d) 不应擅自代理客户办理业务，不应擅自修改客户的业务指令；
- e) 第三方合作机构不应以本行或网点的名义推介或销售产品或服务；
- f) 不应排除、限制客户接受同业机构提供的银行产品服务。

8.5 服务收费

银行营业网点服务收费相关要求如下：

- a) 网点收费应遵循公开、公平、诚信原则，广泛接受社会监督；
- b) 在向客户销售银行产品服务前，应明确告知收费规则，实际收取的费用应与公示信息一致；
- c) 客户明确表示不接受相关银行产品服务价格的，不应强制客户接受。

8.6 金融知识宣传普及

银行营业网点应坚持金融知识教育宣传的公益性，建立金融知识宣传普及长效机制，积极开展金融知识宣传普及活动，提高客户对银行产品服务的认知能力与金融风险意识。

参 考 文 献

- [1] GB/T 10001.9—2021 公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号
 - [2] GB/T 13000—2010 信息技术 通用多八位编码字符集（UCS）
 - [3] GB/T 15720—2008 中国盲文
 - [4] GB/T 20001.3—2015 标准编写规则 第3部分：分类标准
 - [5] GB/T 40474—2021 银行业应用系统 代码与编码处置指南
 - [6] GB/T 41218—2021 银行营业网点 无障碍环境建设规范
 - [7] GA 38—2021 银行安全防范要求
 - [8] 《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令（2020）第5号）2020年9月15日
 - [9] 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2022年第9号）2022年12月12日
-