



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32318—XXXX  
代替 GB/T 32318-2015

## 银行营业网点服务 评价准则

Bank branches services — Evaluation criteria

(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 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评价原则 .....	1
5 评价内容 .....	1
6 评价方式 .....	1
7 评价流程 .....	2
7.1 前期准备 .....	2
7.2 现场评价 .....	2
7.3 非现场评价 .....	2
7.4 巡查暗访 .....	2
7.5 评价审议 .....	2
8 评价指标体系 .....	2
附录 A（规范性） 银行营业网点服务评价指标 .....	3

## 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 32318—2015《银行营业网点服务评价准则》，本文件与GB/T 32318—2015相比主要变化如下：

- a) 增加了“规范性引用文件”（见2）；
- b) 增加了“术语和定义”（见3）；
- c) 更改了“评价原则”的相关内容（见4，2015版2）；
- d) 更改了“评价内容”的相关要求（见5，2015版3）；
- e) 更改了“评价方式”的相关内容（见6，2015版4）；
- f) 更改了“评价流程”中前期准备的相关内容（见7.1，2015版5.1）；
- g) 更改了“评价流程”中现场评价的相关内容（见7.2，2015版5.2）；
- h) 增加了“评价审议”中申诉机制的内容（见7.5）；
- i) 更改了银行营业网点服务评价指标中的二级指标和三级指标的相关内容（见附录A，2015版表1）。

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：曹俐莉、刘娜、潘润红、丁芳芳、王湃涵、吴紫园、唐孝辉、韩婷婷、胡沐创、夏汶钰、唐云霞、刘晓鸣、蒋业宏、章倍、程贯中、甄伟、李林怡、陆祺、王彤好、董烈坤、陈森淼、周金标、秦辉、刘铮、蔡欣欣、李娜、焦淑红、王江虹、刘苗苗、从娅、韩昱、朱雪祎、居舒婷、谢龙、周夕崇、秦逞、张瑛瑛。

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 32318-2015，本次为第一次修订。

# 银行营业网点服务 评价准则

## 1 范围

本文件确立了银行营业网点服务评价原则，规定了银行营业网点服务评价内容、评价方式、评价流程和评价指标体系。

本文件适用于对银行营业网点服务的评价。

## 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/T 32320—XXXX 银行营业网点服务 基本要求

## 3 术语和定义

GB/T 32320—XXXX界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 评价原则

银行营业网点服务评价符合以下原则：

- a) 公开：即对银行营业网点的服务评价标准公开、过程公开、结果公开；
- b) 全面：对银行营业网点的软件、硬件、服务过程和服务结果等因素进行全面、系统的评价；
- c) 公平：客观、公正，对不同评价对象的相同环节和要素采用相同的评价标准；
- d) 最小影响：评价过程中尽量避免影响网点正常营业；
- e) 促进改进：通过对网点服务质量的评估，为网点服务改进提供指导意见和建议，促进网点金融服务水平提高。

## 5 评价内容

按照GB/T 32320—XXXX中规定的银行营业网点服务环境、服务功能、服务管理、服务优化、消费者权益保护等内容，开展银行营业网点服务评价。

## 6 评价方式

银行营业网点服务评价方式包括：

- a) 自主评价，由银行自行组织或经其直接委托第三方机构实施；
- b) 外部评价，由其他评价主体组织实施。

## 7 评价流程

### 7.1 前期准备

实施评价前,应根据评价方式和评价目的,制定可行的评价方案和评价细则,对评价的主体、对象、方式方法、时间步骤等进行合理的安排和筹划。

实施评价前,应做好参与评价人员培训、非现场资料收集、进场前沟通等前期准备工作。

实施评价可采用现场评价、非现场评价和巡查暗访相结合的形式。

### 7.2 现场评价

进入银行营业网点进行现场评价过程中,应满足以下要求:

- a) 严格按照评价方案和评价细则的要求,客观公正进行评价;
- b) 避免影响网点正常营业和客户办理业务;
- c) 提高评价效率,在规定时间内完成相关工作。

### 7.3 非现场评价

对于非现场评价,宜通过如下措施了解网点服务情况:

- a) 查阅服务档案;
- b) 开展座谈交流;
- c) 问卷调查;
- d) 客户回访抽查。

### 7.4 巡查暗访

对于采取巡查暗访方式进行评价的情况,应满足以下要求:

- a) 确保暗访过程执行人员身份隐秘,过程记录真实、客观、质量可控,注重客户隐私保护;
- b) 严格执行巡查暗访方案和评价细则,相同环节及要素的评价要流程一致、时长一致。

### 7.5 评价审议

评价结束后,根据银行营业网点现场评价、非现场评价、巡查暗访情况等综合评价,得出评价结论,适用时网点可依据申诉机制,就问题进行反馈,并与评价对象进行沟通后,形成终评结果。

## 8 评价指标体系

银行营业网点服务评价指标见附录A,其中:

- a) 指标分为一级指标、二级指标和三级指标;
- b) 三级指标中基础性指标为银行营业网点服务的基本要求,原则上银行营业网点应达到所有基础指标要求;
- c) 评价主体可依据本指标体系,结合实际需要科学制定评价细则,开展银行营业网点服务评价。

附 录 A  
(规范性)  
银行营业网点服务评价指标

银行营业网点服务评价指标体系见表A.1。

表 A.1 银行营业网点服务评价指标表

一级指标	二级指标	三级指标	备注	
服务环境	网点标识	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	▲	
		夜间营业的网点外部标识应亮度适中，易于客户辨识	▲	
	服务场所	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		
	服务设施	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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		宜布放有效的防护或防滑设施		
		宜支持生僻字处理		
		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		
		宜提供手机充电器、外伤处置用品、饮用水等便民服务设施		
	宜为社会公众提供休息区域			
	信息公示	在网点入口处公示存款保险标识	▲	
		在网点内明示《金融许可证》《营业执照》等资质证照	▲	
		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	▲	
		明示信息采取醒目方式，无遮挡、内容合规、更新及时	▲	
		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	▲	
	绿色低碳		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	
	服务功能	咨询引导	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	▲
			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	▲

	服务	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	▲	
		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	▲	
		有必要的缓解、避免客户排长队的工作措施	▲	
	自助服务	应配置数量合理、功能完善、方便易用、保护隐私的自助设备	▲	
		自助设备应明示设备名称、主要功能和客服电话等	▲	
		自助设备应设置相对独立的客户操作区	▲	
		服务人员应为客户使用自助设备提供必要的辅导和帮助	▲	
		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		
		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	▲	
	柜面服务	自助设备宜具备阻止可疑账户交易的功能		
		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		现金柜台应为客户兑换残损币	▲	
	服务管理	服务制度	宜设置爱心窗口、绿色通道等方式，提供优先服务	
			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	▲
			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	▲
			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	▲
服务规范		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
		使用文明用语，语速、音量适中，首问使用普通话	▲	
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		▲		
服务效率		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	▲	
		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	▲	
		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		
突发事件处置		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	▲	
		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	▲	
		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	▲	
服务优化		智能服务	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	▲
			宜辅导客户做好线上预约、线下办理多渠道服务	
			宜辅导客户利用生物特征识别、图像识别等技术办理业务	

		可通过远程音视频等方式为客户提供便利化的服务	
适老服务		应为老年客户提供老花镜、放大镜、爱心专座等关怀设施	▲
		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	▲
		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	▲
		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	▲
		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	
无障碍设施		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	▲
		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	▲
		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	▲
		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	▲
		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	
	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		
消费者权益保护	个人信息保护	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	▲
		应完善信息安全保护措施并加强服务人员行为管理	▲
		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	▲
		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	▲
	反欺诈预警	应将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	▲
		应在客户被暂停非柜面业务时，加强尽职调查	▲
		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	
	客户异议处理	应通过客户方便获取的渠道公示投诉受理方式，使客户清楚了解投诉处理的程序、渠道、方法及预计处理时间	▲
		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	▲
		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	▲
		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	▲
	权益保障	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	▲
		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	▲
		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	▲
		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业务需求，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	▲
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		▲	
		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	▲



		不应排除、限制客户接受同业机构提供的银行产品服务	▲
服务 收费		网点收费应遵循公开、公平、诚信原则，广泛接受社会监督	▲
		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	▲
		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	▲
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	▲
<p>注1：“服务功能”指标下的各二级指标非网点必需配置，其得分由已配备的服务功能的各个二级指标加权平均得出。</p> <p>注2：“▲”为基础性指标。</p>			