

ICS 03.080.01

A 12

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 1807—2013

银行业窗口服务规范

Quality Specifications For Banking Customer Services

地方标准信息服务平台

2013 - 11 - 04 发布

2013 - 11 - 30 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编写。
本标准由邢台市质量技术监督局提出。
本标准起草单位：邢台银行股份有限公司。
本标准主要起草人：张爱杰、张璇、张春芳。

地方标准信息服务平台

银行业窗口服务规范

1 范围

本标准规定了银行业窗口服务规范的术语和定义，营业网点、自助银行、电话银行、网上银行和手机银行服务要求，投诉受理服务要求，服务质量评价和持续改进等内容。

本标准适用于河北省内的银行业。

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 16676-2010 银行安全防范报警监控联网系统技术要求

GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系规范

DB31/T 446-2009 银行业窗口服务质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

银行窗口服务 Bank Service Window

通过营业网点、自助银行、电话银行、网上银行、手机银行和投诉受理等渠道直接向公众客户提供的服务。

3.2

银行营业网点 Bank Branches

通过设置的物理性营业场所向客户提供银行业务服务的渠道，包括分行下属的营业性支行或营业厅等。

3.3

自助银行 Self-service Banking

通过设立借助信息化手段使客户可自行完成的存款、取款、转账和查询等金融服务的自助化渠道。

3.4

电话银行 Telephone Banking

使用计算机集成技术，以自助语音和人工接听方式向客户提供银行业务电话服务的渠道。

3.5

网上银行 Internet Banking

通过互联网技术和电子终端向客户提供银行业务网络的渠道。

3.6

手机银行 Mobile Banking

通过使用手机安装芯片或使用数据流量,实现手机界面直接办理账户查询、转账、汇款、缴费等金融服务的渠道。

4 服务总则

4.1 便利

4.1.1 在服务方式、服务场所与设施设置以及业务信息提供方面应为客户提供便利。

4.1.2 服务时间设置应适合服务方式特点,满足客户需求。

4.2 安全

4.2.1 应采取相应安全措施,保护客户财产安全。

4.2.2 除国家法律法规另有规定外,对客户信息应予保密。

4.3 可靠

4.3.1 按公开承诺的服务内容提供服务。

4.3.2 提供准确服务,无不可抗拒因素应保持服务的持续性。

4.4 礼貌

注重文明礼貌,友善、热情地对待客户。

4.5 通用服务要求

4.5.1 遵守相关服务标准,保障客户权益。

4.5.2 按规定的項目、范围、时间、方式提供服务。

4.5.3 建立沟通渠道,听取客户意见和建议,妥善解决客户提出的问题。

4.5.4 服务受理人员应经过岗位技能和业务知识培训,持证上岗。业务受理应规范、准确、快捷。

4.5.5 服务设施和机具应保持正常状态。

4.5.6 营业场所内提供的业务服务信息资料应有序放置,及时清理过期信息资料。

4.5.7 营业场所内提供的公告、提示要准确,服务承诺和收费标准要公开、明确。

4.5.8 营业场所应分区合理、设施齐全、安全、舒适、整洁、明亮。

4.5.9 自助银行、电话银行、网上银行、手机银行等服务渠道的系统如需运行维护,应提前 24 小时予以公告。

5 营业网点服务要求

5.1 服务便利

- 5.1.1 营业期内，应确保公开承诺业务的正常受理，并配置合理数目的服务窗口和服务人员。
- 5.1.2 各类常规业务柜面受理时间，应按所属银行相关规定控制。
- 5.1.3 大堂经理/主任应能够准确提供业务咨询，合理引导、分流客户，保证营业网点正常秩序。
- 5.1.4 应制定应急预案，遇突发集中或复杂业务造成客户长时间排队等候时，应及时启动应急预案，疏导、分流或安抚客户。

5.2 服务安全

- 5.2.1 设置“一米线”；提供密码安全输入装置；
- 5.2.2 设置安全监控装置，详细记录营业网点营业情况。
- 5.2.3 提供有效验钞设备，按照相关规定处理假钞。
- 5.2.4 配备取得专业资质保安人员，履行安保职责。

5.3 服务设施

- 5.3.1 应制定营业网点视觉形象标准，行名、行标、营业时间等标识牌要规范统一。
- 5.3.2 应合理设置现金区、非现金区、自助服务区、高端客户服务区和等候区等功能性区域。
- 5.3.3 应在规定位置悬挂营业执照、金融许可证等证件。
- 5.3.4 公布服务项目和价格。
- 5.3.5 设置利率、外汇价牌，确保利率公布的及时、准确。
- 5.3.6 在醒目处公布服务监督电话，设置意见箱或意见簿。
- 5.3.7 配置休息椅、书写用具，根据客户特点提供必要的便民服务设施。
- 5.3.8 配置无障碍设施，提供休息椅、书写用具、点（验）钞设备、老花镜、防滑垫等服务设施。
- 5.3.9 提供书写整齐规范的单据填写范例。

5.4 服务规范

- 5.4.1 提前做好服务准备，按时营业，不随意中断或提前结束营业。
- 5.4.2 营业期间，工作人员应统一着装；佩戴或于工位放置身份标识。
- 5.4.3 接待客户时应使用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等礼貌服务用语，做到来有迎声、问有答声、走有送声。
- 5.4.4 面对客户应主动询问、热情接待、耐心解答。
- 5.4.5 业务办理完毕应提醒客户核对、点验和妥善保管。

6 自助银行服务要求

6.1 服务便利

- 6.1.1 自助设备为客户提供 24 小时服务。
- 6.1.2 自助存、取款机具的银行卡插口、现金进出口、凭条出口等应有中、英文提示。
- 6.1.3 自助银行应设置客户服务电话，在显著位置公布服务号码。
- 6.1.4 宜在营业网点以及部分人流较多、客户需求相对较大的商业设施和地段（如酒店、机场、商场、商业区等）安装自助设备，以方便客户办理自助银行业务。
- 6.1.5 自助设备所在区域保持干净整洁，设备整体整洁、完好。

6.2 服务安全

- 6.2.1 设置安全提示，指导客户安全使用自助设备和机具。
- 6.2.2 设置保护客户安全的隔离防护装置。

6.3 服务设施

- 6.3.1 自助服务区内应公示自助设备名称、操作使用说明等中英文对照服务信息；自助机具界面应显示安全提示和 24 小时服务电话。
- 6.3.2 自助机具发生故障，应及时修复。一般故障修复时间，市中心区域不应超过 2h，市中心区域外不应超过 4h。
- 6.3.3 自助机具日常维护保养应定时进行，避免由于取款机缺钞、存款机满钞、客户凭条打印纸缺失等造成的服务中断。
- 6.3.4 自助设备出现故障或缺钞，设备屏幕应出现相应的提示信息，如遇系统维护、升级等导致自助设备不能正常运行的情况，应尽快进行公告。

7 电话银行服务要求

7.1 服务功能

- 7.1.1 提供自助语音和人工接听两种服务方式。
- 7.1.2 电话银行应设置清晰的语音提示菜单，方便客户进行相关业务操作。
- 7.1.3 人工接听时，主动提供人员识别信息。
- 7.1.4 除一般业务信息咨询外，应要求对客户身份进行识别。

7.2 服务便利

7.2.1 接通后遇忙时，提供舒适的背景音乐，不应让客户无声等待。

7.2.2 未告知和说明，不应中断客户电话。

7.2.3 自助语音功能设计应方便客户，到达所需业务项，不宜超过 3 个层次。

7.2.4 自助语音功能应设置便捷功能键，便于客户快速返回或重听。

7.3 服务安全

7.3.1 严格规范客户签约环节。

7.3.2 交易过程中应通过密码、身份证号码等进行身份验证。

7.3.3 加强对交易类来电的监控和对人工坐席的监听管理。

7.4 服务规范

7.4.1 电话银行接通后，应在 10s 内提供所需服务。

7.4.2 自助语音应清晰、无间断，语速、音量适中。

7.4.3 人工接听时，应主动问候、询问；受理结束时，应使用规范结束语。

7.4.4 与客户交谈应语气平和、语义明确、语调和音量适中。应礼貌待客，注意倾听，耐心说明业务、解答询问。

7.4.5 受理服务中如需暂时中断通话，应向客户说明，一次持续中断时间不宜超过 30s。

7.5 服务能力

7.5.1 电话银行接通率应不低于 95%。

7.5.2 人工服务接通能力应满足需求，人工服务请求 20s 内得到响应的，应不低于 85%；总体响应率应不低于 90%（客户在 5s 内主动放弃的除外）。

8 网上银行服务要求

8.1 服务便利

8.1.1 界面设计应简便、易于操作，各项备注、提示清晰明了，不应有容易造成误解的文字。

8.1.2 网上信息发布应及时、准确，不应出现过期或无效信息。

8.1.3 提供自助注册和自助更新注册用户信息功能。

8.1.4 提供电子邮箱、24 小时客户服务电话等沟通渠道信息。

8.2 服务安全

8.2.1 提供安全可靠的登陆途径。

8.2.2 处理资金转移或支付交易时，应提供交易许可信息和征求交易确认。

8.2.3 保存交易记录，可供实时查询、下载或打印。

8.2.4 应采取多重安全技术措施，保证客户网上交易安全，并且对网上银行交易的安全性进行持续监测和改进。

8.3 服务效率

8.3.1 应采取措施，维护网上银行的正常登陆。

8.3.2 界面链接准确、通畅，对于残疾或有语言障碍的客户，提供特别协助。

8.3.3 针对系统故障、重大灾害、网络攻击等突发事件，应制定应急预案。

8.3.4 由于系统维护、升级等原因导致网上银行业务不能正常运行的情况，应通过网站、客户服务电话、营业网点、手机短信或公众媒体等一种或多种方式向客户做出告知或提示。

9 手机银行服务要求

9.1 服务便利

9.1.1 界面设计应简便、易于操作，备注、提示清晰明了，不应有容易造成误解的文字。

9.1.2 提供自助注册和自助更新注册用户信息功能。

9.1.3 提供电子邮箱、24小时客户服务电话等沟通渠道信息。

9.2 服务安全

9.2.1 提供安全可靠的登陆途径。

9.2.2 处理资金转移或支付交易时，应提供交易许可信息和征求交易确认。

9.2.3 保存交易记录，可供实时查询、下载或打印。

9.3 服务效率

9.3.1 应采取措施，维护手机银行的正常登陆。

9.3.2 界面链接准确、通畅，对于残疾或有语言障碍的客户，提供特别协助。

10 投诉受理服务要求

10.1 投诉受理

10.1.1 建立严格的客户投诉管理制度，明确受理范围、受理部门和人员、处理部门和人员及其职责、受理时限等，定期对投诉内容进行分析。

10.1.2 提供现场、电话、网络、意见箱或意见簿、信函等多种投诉渠道。

10.1.3 使客户了解投诉渠道和方法，包括投诉电话或网址、投诉受理部门、投诉处理程序等。

10.1.4 保证投诉渠道畅通，对于残疾或有语言障碍的客户投诉，提供特别协助。

10.2 投诉处理

10.2.1 接到投诉后，应在最短的时间内回应投诉人，给出确认告知，需要进行初步评估的，回应最迟不应超过接到投诉之日起五个工作日，回应时，应说明负责受理投诉的相关人员或部门的联系方式。

10.2.2 应及时处理客户投诉，可当场处理的要当即处理。给出最终处理结果答复的最长时间一般不应超过 30d（自受理投诉之日起计）。情况特殊时，经批准可适当延期，并告知投诉人延期理由。延期答复时限最长不应超过接到投诉之日起的 90d。

10.2.3 遇投诉人对处理结果不满意时，应耐心倾听和解释，做出妥善处理。如投诉人有要求，应提供上一级投诉渠道的有效信息，协助和跟踪处理过程，直至处理完毕。

10.2.4 应明确、易懂告知投诉处理过程和结果等相关信息。

10.3 投诉回访

10.3.1 投诉事件解决后，专门负责投诉处理部门可通过意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户，征询客户对投诉事件处理的意见，并做好记录。对客户批评的意见，应及时沟通并妥善处理。

10.3.2 跟踪服务应覆盖所有客户。回访人员应统计分析客户意见，并及时反馈给相关部门处理。

11 服务质量评价

11.1 银行业窗口服务质量评价，应依据本标准的规范要求。

11.2 应开展客户满意度调查，收集、整理客户反馈信息。通过发放调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行客户满意度评价。通过对调查反馈的信息进行统计计算，给出满意度测评结果。

11.3 应定期组织进行银行业窗口服务质量评价，测评结果向社会公布。

11.4 用于衡量本标准符合程度的测量指标见附录 A。

12 持续改进

12.1 服务改进的原则

应按照规定建立服务质量管理体系，制定服务质量方针，加以实施并持续改进。服务改进应：

- a) 形成持续进行服务改进的理念；
- b) 规定内部人员的职责和权限；
- c) 确保改进过程的有效性和效率；
- d) 管理者对改进过程给予大力支持。

12.2 服务改进的途径

12.2.1 应不断完善信息化建设,不断提高业务操作的可视化和透明度,通过信息化手段进行服务改进。

12.2.2 对任何服务质量改进应记录存档。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性附录)
银行业窗口服务质量测量指标

A.1 银行业窗口服务质量测量指标见表A.1。

表A.1 测量指标

指标	定义	统计测量方法	注解说明	
营业网点	平均排队等待时间	$W_q = \frac{L_q}{\lambda} = \frac{(c\rho)^c \rho}{\lambda c!(1-\rho)^2} P_0$ Lq=排队顾客平均数，λ=平均到达速率 c=服务柜台数，ρ=服务利用率，P0=系统的空闲概率。	1) 排队时间：从客户取号或站队等候服务到开始接受服务的时间。 2) 没有取号机的网点，用平均排队人数替代。	
	服务速度	单位时间内完成的服务笔数	总的完成服务笔数/统计测量时间	
	服务窗口开窗率	实际提供服务的窗口占按规定配置的服务窗口的比率	实际提供服务的窗口数/规定配置的服务窗口数	
	服务规范达标率	营业网点在服务规范要求方面的符合程度	达标的服务规范考核项/总的服务规范考核项	服务规范考核项：按照规范要求设计的检查服务规范的评估项。
	环境达标率	营业网点在服务环境要求方面的符合程度	达标的的环境考核项/总的的环境考核项	环境考核项：按照规范要求设计的检查服务环境的评估项。
	设备配置完好率	完好的服务设施数量占按规定配置的服务设施的总数的比率	完好的服务设施数量/配置的服务设施的总数	服务设施：包括供客户使用的自助机具和其他服务设施（如，便民设施、利率牌）
	营业网点客户满意度	客户对营业网点服务的满意程度评价	通过系统的客户满意度调查和测评方法获得	
自助银行	平均无故障时间	自主机具从一次故障到下一次故障发生的平均间隔时间（MTBF）	$MTBF = \text{某段时期的总工作时间} / \text{故障次数} = nT/r$ n=测量台数，T=单个设备总的工作时间 r=所有被测机具发生故障次数综合	
	设备修复率	在规定时间内修复的故障设备比率	在规定时间内修复的设备数/发生故障的设备总数	规定时间：参照银行相关服务要求。
	环境达标率	自助营业厅在服务环境要求方面的服务程度	达标的的环境（含标识）参考项/总的的环境考核项	环境考核项：按照规范应该考核的环境及标志方面指标性
	自助银行满意度	客户对自助银行服务的满意程度评价	通过系统的客户满意度调查和测评方法获得	

表A.1(续)

指标	定义	统计测量方法	注解说明	
电话银行	电话银行接通率(语音系统)	客户成功进入电话银行(IVR语音)系统次数的占比	语音系统接通次数/呼叫总数	语音接通:发起呼叫后20秒内提供语音服务
	人工服务接通率	客户成功进入人工服务系统次数的占比	人工服务接通次数/人工服务呼叫总数	人工接通:发起人工服务请求后20秒内提供人工服务。
	呼叫放弃率	已经接入电话银行系统,但在人工服务提供前主动放弃的电话数占比	放弃呼叫次数/全部接通电话数	放弃呼叫:已经接入到电话银行系统,但在等待人工服务提供期间,被呼叫者在超过5秒钟后自动挂断的。
	服务(解答)一次成功率	人工服务受理人员不转接,一次成功解答顾客问题的电话数占比	一次成功解答问题的电话数/呼叫总量	成功解答:同一个客户一小时内无重复呼叫。
	电话银行客户满意度	客户对电话银行服务的满意程度评价。	通过系统的客户满意度调查和测评方法获得。	
网上银行	登陆成功率	用户成功登陆网上银行的比率	成功登陆的次数/总登陆次数	1)成功登陆:指客户经身份验证后,成功进入个人网银主界面。 2)总登陆次数:指为进入个人网银主界面而尝试登陆的次数
	网银安全事故	发生网上银行安全事故的客户数占比	理赔客户数/网银客户总数	网银安全事故:指使用网银过程中发生的银行理赔事件。
	网银客户增长率	网银客户数量的年增长率	$(\text{当年网银客户数} - \text{上年网银客户数}) / \text{上年网银客户数}$	
	网银客户满意度	客户对网上银行服务的满意程度评价	通过系统的客户满意度调查和测评方法获得。	
手机银行	登陆成功率	用户成功登陆手机银行的比率	成功登陆的次数/总登陆次数	1)成功登陆:指客户经身份验证后,成功进入手机银行主界面。 2)总登陆次数:指为进入手机银行主界面而尝试登陆的次数
	手机银行安全事故	发生手机银行安全事故的客户数占比	理赔客户数/手机银行客户总数	手机银行安全事故:指使用手机银行过程中发生的银行理赔事件。
	手机银行客户增长率	手机银行客户数量的年增长速率	$(\text{当年手机银行客户数} - \text{上年手机银行客户数}) / \text{上年手机银行客户数}$	
	手机银行客户满意度	客户对手机银行服务的满意程度评价	通过系统的客户满意度调查和测评方法获得。	

表A.1 (续)

指标	定义	统计测量方法	注解说明
投诉处理	客户投诉率	每一万笔业务客户的投诉比率。	投诉次数*10.000/测量期内业务总笔数
	按时回复率	在承诺时限内提供回复的投诉比率	按时回复的投诉数量/总的投诉数量 1) 回复: 在接到投诉后向客户做出的确认告知或答复。 2) 回复承诺时限: 银行对外公开承诺的最长回复时间。
	按时处理率	在承诺时限内处理完毕的投诉比率	按时处理完毕的投诉数量/总的投诉数量 处理完毕: 对投诉进行调查, 提出解决方案, 讲处理结果最终服务投诉人, 并得到满意认可。
	投诉处理满意度	客户对银行投诉处理的满意程度评价	通过系统的客户满意度调查和测评方法获得。
综合测评	服务质量指数	通过对由顾客满意评价和服务检测评价结果综合分析得出的窗口服务五个渠道的服务质量指数进行合成和加权处理生成的总体服务质量水平评价结果。	由服务质量指数逻辑模型与测评计算方法合计计算得出的评价分值。

地方标准信息服务平台