

Q/CMBC

中国民生银行企业标准

Q/CMBC 002-2023

中国民生银行营业网点服务标准

Enterprise standard of branches service of China Minsheng Bank

2023-11-15 发布

2023-11-15 实施

中国民生银行股份有限公司 发布

目录

前 言.....	IV
中国民生银行营业网点服务标准.....	1
1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语及定义.....	1
3.1 银行营业网点	1
3.2 自助设备正常运行率	1
3.3 自助设备故障率	1
3.4 自助设备故障平均处理响应时间	1
3.5 客户排队等候平均时长.....	2
3.6 柜员业务平均办理时间	2
3.7 柜员业务差错率.....	2
3.8 生僻字.....	2
3.9 用户定义区.....	2
4. 服务环境.....	2
4.1 网点标识.....	2
4.2 环境设施.....	3
4.3 信息公示.....	3
4.4 特殊客户群体服务.....	4
4.4.1 无障碍设施外部环境建设.....	4
4.4.2 无障碍设施内部环境建设.....	4
4.4.3 融合多形式关怀服务.....	4
4.5 智能服务.....	5
4.5.1 网点智能服务应用.....	5
4.5.2 提供多种智能服务渠道.....	5
4.5.3 智能服务孵化.....	5
4.5.4 客户身份证件生僻字处理.....	6
5. 服务功能.....	6
5.1 咨询引导服务.....	6
5.2 排队等候管理.....	6
5.3 自助服务.....	6
5.3.1 设备布放要求.....	6
5.3.2 设备维护要求.....	7
5.4 柜面服务.....	7
5.5 理财服务.....	8
6. 服务管理.....	8
6.1 服务制度.....	8
6.2 服务规范.....	9
6.2.1 仪容仪表.....	9
6.2.2 服务用语.....	9
6.3 服务效率.....	9

7. 适老服务.....	9
8. 普惠金融.....	10
8.1 普惠金融产品和服务.....	10
8.2 普惠金融基础设施建设.....	10
9. 消费者权益保护.....	10
9.1 权益保障.....	10
9.2 服务收费.....	11
10. 客户异议处理.....	11
10.1 客户满意度管理.....	11
10.2 客户投诉处理.....	12
11 实施保障.....	12
11.1 制度保障.....	12
11.2 组织保障.....	13
11.3 技术保障.....	13
11.3.1 平台建设.....	13
11.3.2 客户数据分析系统.....	13
11.4 宣传保障.....	13
11.4.1 宣传.....	13
11.4.2 培训.....	13
11.4.3 监督检查.....	14
11.4.4 国家标准认证情况.....	14
12 创新服务.....	14
12.1 智能设备业务办理服务.....	14
12.2 服务流程创新.....	14
12.3 多渠道技术和创新.....	14
12.4 新技术运用创新.....	15

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2020给出的规则起草。
本标准由中国民生银行股份有限公司提出。
本标准起草单位：中国民生银行股份有限公司。

中国民生银行营业网点服务标准

1. 范围

本标准规定了本行营业网点向客户提供服务时，在两项国家标准（GB/T 32320-2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318-2015《银行营业网点服务评价准则》）要求的基础上应满足的服务规范要求。

本标准适用于本行所有营业网点，本行所有营业网点的服务提供应符合本标准要求。

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。

GB/T 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

GB/T 32318-2015 银行营业网点服务评价准则

GB/T 41218-2021 银行营业网点无障碍环境建设规范

JR/T 0157-2018 农村普惠金融服务点 支付服务点技术规范

JR/T 0253-2022 金融服务 生僻字处理指南

3. 术语及定义

下列术语和定义适用于 Q/CMBC 002-2023 的本标准。

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营业场所。

3.2 自助设备正常运行率

自助设备正常运行率=（设备应运行时间-设备故障停用时间）/设备应运行时间*100%

3.3 自助设备故障率

自助设备故障率=1-自助设备正常运行率

3.4 自助设备故障平均处理响应时间

从银行营业网点自助设备故障起始至设备恢复正常的时长。自助设备故障是指不能对外提供服务，加钞、加纸等活动不计入自助设备故障。

3.5 客户排队等候平均时长

客户排队等候时间是指到银行营业网点柜台办理业务的客户，从其取号到叫号的等候时间要求。

——客户排队等候时长=叫号时间-取号时间

——客户排队等候平均时长=客户排队等候时长加总/客户数量

3.6 柜员业务平均办理时间

柜员业务办理时间=上一个叫号时间-下一个叫号时间

柜员业务平均办理时间=柜员业务办理时间加总/客户数量

3.7 柜员业务差错率

柜员业务差错率=柜员业务差错笔数/总业务笔数

3.8 生僻字

GB/T 13000 编码区间之外的汉字。

3.9 用户定义区

未在通用编码字符集中指定，由私有规则决定字符用途的一系列码点。

4. 服务环境

服务环境包括营业网点外部环境和内部环境。外部环境包括营业网点门面、橱窗、墙面，以及归属于网点门前管辖范围的外地面、台阶等；内部环境包括普通客户营业区域、贵宾室（区）等。

4.1 网点标识

- 营业网点标识系统完整，明示清晰、内容与实际相符。部分标识实现中英文或其他语言注解；
- 营业网点外部显著位置设立营业时间牌，公示机构名称、营业时间、业务范围等相关信息，营业时间应区分对公与对私、工作日与节假日；
- 具备外汇兑换业务资格的营业网点设置外币兑换标识；
- 营业网点的外部标识干净整洁、信息完整，外部灯箱亮度舒适，易于客户识别；
- 营业网点内部环境设置分区指示牌、区域名牌、物品名牌以及温馨提示、免责提示牌等；
- 营业网点销售专区或销售专柜应配备包含“销售专区”（或“销售专柜”）、“录音录像”等字样的明显标识；
- 营业网点应根据行业监管部门、政府主管部门或总行转发等要求，正确完整公示相关内容。

4.2 环境设施

- 营业网点内外部环境干净整洁、明亮舒适，地面、墙面、垃圾桶无损毁、积尘、污渍等；
- 营业网点客户视线范围内所有物品应整齐摆放；
- 营业网点布放各类信息的电子显示屏、宣传橱窗、展架等应合理规划，美观整洁，易于客户获取信息；
- 营业网点提供便民物品和设施，包括老花镜、计算器、书写笔等；
- 营业网点配备客用点验钞机，服务指示清晰，摆放位置能够有效保护客户隐私，且确保点钞全过程、金额显示在监控内清晰可查；
- 营业网点柜台设置一米线或相当功能的设施，严格执行排队管理，保护客户隐私及信息安全；
- 营业网点提供充足的客户等候座椅，设置老、弱、病、残、孕等专座；
- 营业网点呼叫系统、视频播放设备及柜台窗口语音对讲装置等应正常工作，播放音量适中；
- 营业网点配备安保监控、拾音器等设施，应正常工作且无监控盲区，保存期内可随时调阅；
- 营业网点配备安保人员，在营业时间连续在岗，佩戴安保设施，履行职责，加强安全保卫工作
- 营业网点自助设备应开启并运行，厅堂主管及大堂经理定期巡视，若设备故障或不能正常运行，应及时报修排除故障。
- 营业网点开展产品销售的区域应设置销售专区或销售专柜；
- 营业网点配备供客户查询我行官网产品信息查询平台的自助终端，方便客户自行查询使用；
- 营业网点不得借予消费者或行外其他机构单独使用；不得允许第三方合作机构进驻营业网点，并以我行的名义向消费者推介或销售产品和服务；不得允许保险公司人员等非我行从业人员在我行营业场所从事保险销售相关活动；不得允许任何人员在营业网点展示、推介、撮合、销售任何非我行零售财富产品。

4.3 信息公示

- 营业网点显著位置公示《金融许可证》、《营业执照》等资质，具备保险销售资质的网点销售专区公示规定版本的《保险中介业务许可证》，明确机构名称、业务范围等相关信息，公示《人身保险投保提示书》、《客户投资温馨提示》、《中国民生银行销售人员销售纪律》、《代理保险产品公示》，同时张贴提示信息“我行网点的保险兼业代理资质可访问保险中介监管信息系统（<http://iir.circ.gov.cn>）进行查询”；
- 具备基金销售资质的营业网点销售专区客户可视的显著位置应公示《分行基金销售授权》打印文件，同时应在官网查询并打印《经营证券期货业务许可证》、总行对分行的基金销售授权文件，存放在网点随时备查；
- 营业网点销售专区内客户可视区域应置放“零售财富产品销售人员资质桌牌”；
- 营业网点利用电子屏、移动设备显示或查询服务收费价格、实时利率以及有关部门规定需要明示的相关信息；
- 营业网点显著位置摆放服务价格目录，营业厅、贵宾厅、24小时自助服务区显著位置公示常用服务价格及免费服务价格表，并明确生效日期；
- 营业网点公示客户服务员工信息，公示内容包含照片、姓名、岗位、工号等信息；同时应在厅堂区域内公示网点从事零售财富产品销售的员工相应产品销售资质；

——营业网点应在厅堂内配备可供客户查询我行官网产品信息查询平台的自助终端，方便客户自行查询使用；应在具备客户自主购买功能的电子设备集中区域墙面或设备空白处张贴“如有营销人员营销推介，请转至销售专区购买”；

——营业厅内正确公示客户热钱、投诉受理渠道和处理流程、金融纠纷等标识，显著位置布放客户意见簿、投诉电话保障线路畅通；

——宣传公告内容应张贴于公告栏海报框内，采用折页架、宣传栏等方式宣传业务时，应保持资料充足、摆放整齐、内容合理、更新及时；

——以公告栏、公示或客户提示卡等方式，提示本网点业务办理高低峰时段信息，周边区域本行或他行营业网点的地址和联系电话；

——营业网点应在醒目位置公布服务热线，在显著位置张贴客户安全提示标识，如“现金清点”、“小心台阶”“小心地滑”“防止挤伤”“小心玻璃”等。

4.4 特殊客户群体服务

4.4.1 无障碍设施外部环境建设

——营业网点室外设置无障碍通道，根据实际情况连接室外沿街马路盲道，配置无障碍服务标识。无障碍通道高度适合轮椅出入；

——营业网点外设置无障碍呼叫按钮（电话）等相当功能的服务设施，为特殊客户进入网点办理业务提供便利；

4.4.2 无障碍设施内部环境建设

——营业网点内配备符合当地客户需求的5种（含）以上便民或无障碍服务设施，可正常使用。其中无障碍设施或服务（如爱心座椅、老花镜、应急药品包、雨伞、爱心窗口）可覆盖全辖标准型网点；

——营业厅根据客户需求可配置轮椅和轮椅停靠区，以供老年人、残障人士等行动不便的客户群体使用；

——营业厅配备含有语音叫号、电子显示叫号的排队叫号系统，可为听力、言语残障人客户提供便利；

——营业厅根据客户需求可配备助盲卡、盲文版银行业务指南，为视力残障客户提供便利；

——营业厅根据客户需求可配置语音点钞机，为视力残障客户提供便利；

——营业厅可设置供客户使用的免播直通投诉咨询电话，电话可正常使用；

——营业厅根据客户需求可配置残障专属服务的移动运营设备、自助机具设备，方便残障客户使用；

——具备条件的营业网点提供导盲犬可入服务渠道，可提供手语服务，为听障视障客户提供便利服务。

4.4.3 融合多形式关怀服务

营业网点应为特殊客户群体提供线上线下融合等多种服务：

——营业网点应保留传统金融服务方式，对到店的老年客户，采取人性化、灵活性的服务方式，尽量减少老年客户行走动线；

——营业网点应为行动不便、无自理能力等无法自行前往银行的客户提供预约上门服务，或在风险可控并有效核实客户身份和意愿的前提下，提供代理办理业务服务；

——营业网点积极组织通过厅堂微沙龙、社区活动等，主动向老年客户宣导银行业务规则，用通俗易懂的方式有效提升老年人金融服务政策、知识的认知度；

——营业网点具备条件下应积极配置为老幼病残孕等消费者群体提供便利的辅助设备，包括但不限于轮椅、等候专座、便民箱等便民物品；

——营业网点具备条件下可设立绿色服务通道，为老幼病残孕等消费者群体设置优先服务窗口并张贴标识，为其优先办理业务。

4.5 智能服务

4.5.1 网点智能服务应用

——紧密跟踪前沿金融科技并结合自身特色，基于生物识别、人工智能、超高清视频、虚拟现实（VR）、大数据、物联网、边缘计算等开展技术和业务创新应用；

——将场景、流程创新与金融科技有机结合，提升运营效率、业务协同性和服务质量，改善客户体验和满意度，实现网点整体效能的飞跃；

——通过建设整体的客户感知、智能决策、服务触达体系为客户打造耳目一新的服务体验，可实现客户画像的实时生成、业务信息的实时触达以及个性化产品的实时推送。

4.5.2 提供多种智能服务渠道

营业网点需要支持柜面、机具、平板、远程等多渠道为客户提供业务办理服务。通过智能电话银行、手机银行、远程银行、远程专家等服务模式和智能柜员机、移动运营 PAD 等设备，为客户提供全方位、多元化的线上和线下互联互通的智能服务。

——柜面需要提供全场景业务办理服务，通过高柜和矮柜实现个人业务和公司业务交易和交付。

——智能机具需要提供现金、非现金、对公等业务办理服务，支持 24 小时现金存取款业务。智能机具应当具备多种身份识别和鉴证手段，智能识别客户身份，快速交付。

——全功能平板需要支持网点高频业务办理以及授权等功能。厅堂服务人员可以通过全功能平板实现营销和厅堂服务管理。

——网点机具、平板等渠道可支持远程银行嵌入，为客户提供远程服务能力。

4.5.3 智能服务孵化

——网点作为银行先进技术、客户服务模式的展示平台，应当具备率先验证先进技术的可用性、客户服务模式的合理性及有效性相关职能，对前瞻智能服务进行孵化；

——当创新智能服务在网点孵化完成后，可借助轻量化、模块化的方式进行推广，为网点转型赋能。

4.5.4 客户身份证件生僻字处理

多种方式解决信息系统对外服务中的生僻字问题：

- 柜面渠道充分保障客户姓名、单个汉字等信息可以正常录入；
- 手机银行/网上银行渠道、ATM/智能柜台等自助设备渠道出现问题，则引导客户使用柜面或其他渠道进行交易。

5. 服务功能

5.1 咨询引导服务

咨询引导服务包括回复客户问询，协助客户准备业务办理所需材料，引导客户选择高效便捷的服务渠道，为客户指引到相应的服务区域完成业务办理。

——营业网点服务人员应熟知业务种类、产品特性、办理流程等，准确熟练服务客户，对于客户咨询给予耐心解答回复；

——营业网点服务人员应主动询问客户需求并取号，具备条件下提供陪伴式服务，全程协助客户完成业务办理，对于行动不便的老人、孕妇和残障人士，应优先选择柜台办理。

——营业网点服务人员应有效引导客户至准确区域，优先向客户推荐“体验最好，动线最短”的业务办理区域，协助客户确认客户办理业务携带的材料齐全。

——营业网点服务人员可提供协助填单服务，根据客户需求指导客户填单；

——营业网点服务人员提供智能机具陪伴式服务，指导客户使用完成业务办理。

5.2 排队等候管理

——营业网点网点设置便于客户便捷高效办理业务的智能设施，包括但不限于叫号机、电子显示屏、CRS存取款一体机（ATM）、移动运营PAD、自助回单打印机、网上银行等设备，对于可支持自助办理的业务优先引导客户至自助设备办理。

——营业网点向客户告知业务办理高低峰时段，有效避免客户因排队等候产生投诉；

——引导区服务经理熟知业务种类、产品特性以及业务办理流程，服务经理负责解答客户咨询，并指导客户办理业务和填单；

——排队叫号系统可设定客户等候时长，对于超出设定等候时长的叫号任务，排队叫号系统将客户信息推送至厅堂服务经理进行提示，为后续服务经理服务及引导客户提供支持。

5.3 自助服务

自助服务是指客户利用 ATM 自助柜员机等自助设备自助完成的服务。自助服务相关要求如下：

5.3.1 设备布放要求

营业网点自助设备安装布放应符合客户业务办理动线，为客户提供高效便捷的自助服务：

——在营业网点中明确标识智能服务区、自助服务区，各类智能设备、自助设备没标注名称、功能、服务时间和风险提示等内容；

——针对需要协助服务的客户，厅堂服务人员应指导客户使用机具，但不能替代客户操作；

——营业网点 ATM 自助设备区合理配备 ATM 自助设备，自助设备区保持干净整洁，自助设备便于客户使用且设置防窥功能设施，可有效保护客户隐私；

——营业网点明示 24 小时自助服务区，设置 24 小时 ATM 自助设备，在显著位置设置紧急呼叫按钮并保证畅通，以便于突发情况下客户使用；

——24 小时自助服务区内应设置客用直通服务电话，明示清晰的电话服务操作流程，便于客户自助操作。

5.3.2 设备维护要求

营业网点自助设备（含 24 小时自助设备）的日常维护：

——营业网点厅堂主管和服务人员定期巡查 ATM 自助设备，确保设备运转正常；

——自助设备无法使用时，需自助设施屏显“暂停服务”或在醒目位置手动摆放“暂停服务”牌，有必要时需将设备进行隔离；

——24 小时自助设备检查：营业网点实施“一日三巡”管理制度，根据厅堂客流进行弹性排班，厅堂主管每日班前、班中、班后对营业网点至少三次网点巡检；

——24 小时自助设备故障提示：自助设备在故障、维修或加钞时，设置“故障提示”、“暂停服务”标识，或自助屏幕中显示提示类信息。在行式自助服务区内需设置应急呼叫装置（按钮），应急呼叫装置能正常使用；

——24 小时自助设备故障处理：分行应在规定时限内妥善处理设备故障，出现故障应及时排查并修复，对无法处理的故障应及时与厂商取得联系，如规定时效内不能修复的应按规定及时报停；

——24 小时自助设备正常率应维持在 95%，故障率应控制在 5% 以内；

——设备运维商须提供 7 天 X 24 小时维修服务，对设备应用过程中出现的问题，将及时派遣技术人员在 1 小时内与最终用户取得联系；如需现场服务，设备运维商应在 2 小时内赶到最终用户现场，并于 24 小时之内排除故障（备件更换可延迟至 3 个工作日，整机更换可延迟至 5 个工作日）。

5.4 柜面服务

柜面服务行为要求如下：

——柜面人员应热情接待客户，柜面服务人员叫号后举手或站立示意引导客户到本窗口办理业务，主动询问或确认客户业务需求；

——柜面人员应高效地为客户办理业务，一般情况下，零售客户排队等候平均时长不超过 10 分钟（含）。如遇特殊情况导致网点当日流量突增，客户排队等候平均时长可能会延长，根据客户办理业务种类，应提示相应业务办理时间，缓解客户等候焦虑；

——柜面员工完成服务后，应使用服务用语提示客户签字确认，并通过手势对签字处进行确认；

——柜面人员清点客户现金时，应与客户确认现金金额，提示客户对清点的现金进行核对；

——柜面服务人员应遵循先外后内的原则，办理业务期间须临时离开，应告知客户离柜原因并提示稍作等候，如无服务客户时，离开柜台无人替岗时，应摆放“暂停服务”标识。

——柜面系统客户身份证件生僻字处理：柜面、客户身份证联网核查支持大部分常用生僻字。2022年民生银行在北京金融科技产业联盟组织下完成了一轮生僻字整改并通过验证，被授予“无障碍服务机构”称号（金融业内生僻字信息平台—无障碍服务机构 验证清单：

https://rucc.org.cn/results_list.html）。目前正在进行网点柜面、自助渠道及设备的技术改造升级，以全面支持 GB18030-2022 标准。

5.5 理财服务

——销售人员服务区域应在显著位置摆放公示销售资质，包括销售人员姓名、照片、工号、任职机构及岗位、持有销售资质名称、等级及编号（如有），且确保公示销售资质在有效期内。其中：应公示的持有销售资质需为我行有权人审批核发的零售业务销售类资质；理财销售人员还需公示在全国银行业理财信息登记系统中的登记编码（即“理财销售人员执业登记编码”）、基金销售人员还需公示基金从业资格（含证书编号），保险销售人员还需公示身份证号、保险执业登记信息（含编号）；

——销售人员应充分了解客户风险承受能力，保证风险评估过程的合规性，严格落实投资者适当性原则，同时应做好信息披露工作，充分提示风险，告知各项收费标准，向合适的客户推荐合适的产品；

——销售人员应在理财销售专区销售自营及代销类零售财富产品；销售专区配备“双录”设备，录音录像前应取得消费者同意，产品销售过程应进行监控记录；对于代销保险产品开展远程双录，应符合监管相关规定；

——销售人员应充分尊重客户自主选择权，客户购买产品过程中应全程由客户自主选择自主操作购买；

——营业网点销售人员不得摆放、使用非我行发布或未经总分行消保审查通过的零售财富产品宣传资料。

6. 服务管理

6.1 服务制度

营业网点应建立健全科学合理的客户管理制度及服务质量考评机制，制度形式提倡电子化，规范分类保存，内容完整，可随时调阅，并定期开展主题活动和培训学习，确保制度落实，相关要求如下：

——应规范营业网点客户服务工作制度，包括服务监测、投诉处理、应急处理、服务考核、特殊群体服务等标准；

——明确营业网点主要负责人和分管负责人服务管理、消费者权益保护职责要求，明确各岗位相关工作内容及职责范围；

——应建立科学合理的服务监测制度，结合录像调阅形式开展自查他查，定期总结及时整改；

——应定期组织服务评优，服务培训活动，开展客户评价、客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求。

6.2 服务规范

6.2.1 仪容仪表

营业网点员工应以规范的易容仪表上岗服务。易容仪表相关要求如下：

- 员工上班期间，着装规范、统一、整洁，妆容、发式、鞋袜等不夸张，符合上岗规范。员工精神饱满、专业得体、举止文雅大方，体现良好的修养和职业形象；
- 员工站姿挺拔、行姿稳健、坐姿端庄，动作规范，手势自然；
- 员工统一着行服，暂时无行服的本行实习生，要穿行航服颜色和款式相近的职业套装；
- 员工在网点服务期间，统一佩戴工作胸牌或摆放中英文服务公示牌，公示本行标识、员工工号和姓名。

6.2.2 服务用语

营业网点员工应坚持文明用语，礼貌待客。服务用语相关要求如下：

- 员工应语言规范，语速平稳，使用文明规范用语；
- 员工办理业务的过程中，需要客户等候（如特殊情况需要离开工作岗位）时，能主动知会客户并说明原因；回到工作岗位后，向当前等候客户标识歉意；
- 员工热情服务客户，主动礼貌问候，微笑示意，亲切自然，友善真诚，保障客户的受尊重权。

6.3 服务效率

营业网点应结合实际，加强引导分流，强化员工技能，全面提升网点服务效率，相关要求如下：

- 营业网点应按功能区域与岗位分工合理配备人员，人员业务技能满足岗位需求；
- 营业网点员工上岗，应持有岗位资格证书，应定期对网点员工进行技能培训，提高员工技能熟练程度，提升服务效率；
- 营业网点结合实际情况设置客流高峰时段提示牌，提示客户等候时间，客流高峰时为客户提供就近网点地址，方便客户灵活选择办理网点；
- 营业网点厅堂服务人员通过主动识别、引导分流客户，提高柜面业务办理效率，减少客户等待时间；
- 营业网点厅堂服务人员在客户等候期间，可适度提供茶饮等服务，缓解客户排队等候的焦虑情绪。

7. 适老服务

——营业网点应建立针对老年客户突发状况的应急预案或者应对措施，可配置专人引导咨询和陪伴服务。

——营业网点应提供不少于2项老年客户设施设备，如老花镜、放大镜、爱心座椅、轮椅、助听设备等。

——营业网点应保留传统金融服务方式，对老年客户采取人性化、灵活化的服务方式，尽量减少老年客户行走动线。服务经理应根据客户意愿，主动协助老年人客户办理基础业务，减少老年人客户等待时间。

——营业网点应坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年客户在运用智能技术方面遇到的困难。

——营业网点应对行动不便、无自理能力等无法自行前往银行的客户提供预约上门服务，或在风险可控并有效核实客户身份和意愿的前提下，提供代理办理业务服务。

——营业网点应广泛宣传老年人金融服务便利措施，用通俗易懂的凡是有效提升老年人金融服务政策、知识的认知度。加强老年客户消费者权益保护管理工作，切实维护老年客群以及其他特殊客群的合法权益。

——营业网点应加强对全员的业务知识和服务技能培训，分享老年人客户服务经验和典型案例。

8. 普惠金融

8.1 普惠金融产品和服务

——创新融资服务模式。通过金融科技手段，为小微企业提供抵押贷、信用贷等融资服务，实现客户精准营销、精准授信和快捷业务办理，持续优化业务流程，提高作业效率，提升客户体验。

——为小微企业提供线上预约开户、基金、理财及保障保险、便民缴费、智慧柜员机等综合性金融服务。

——提供多样化的移动支付产品服务，实现教育缴费、旅游出行、新零售商圈等多场景应用，提高惠民金融服务质量。

——运用新型信息技术手段，拓展网上银行、手机银行渠道功能，实现账户电子交易替代率的提升。

——搭建线上贷款业务的线下一体化服务体系，承接线上贷款客户的线下服务需求，包括但不限于接待客户、手机银行等自助端的操作指导、引导至办理人员处等。

8.2 普惠金融基础设施建设

——pos机具布放，借助网点渠道辐射能力，在识别风险与保障合规的前提下，充分满足辖内小微、普惠商户的消费收款场景需求，提升普惠金融结算基础设施投放质效。

9. 消费者权益保护

9.1 权益保障

应依法保障消费者各项合法权益。

——应依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全；

——应以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得做虚假或引人误解的宣传；

——应在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重消费者的意愿，有消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买卖。不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品；

——不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任；

——应尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待；

——应采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全；

——应保障消费者受教育权，强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动，开展广泛、持续的日常性金融消费者教育，帮助消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力，提升金融消费者金融素养和诚实守信意识；

——应严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。

9.2 服务收费

营业网点各区域通过电子显示屏、海报栏或定制手册公示相关业务收费标准。

——营业网点应设置独立、公益性的公众教育区，配备充足的教育宣传资料并及时更新。在醒目位置摆放金融基础知识、消费者权益保护知识、风险提示等公众宣传教育材料或播放相关信息，以及监管要求摆放的其他材料，便于客户取阅或观看。

——营业网点应强化消费者权益保护，加强金融知识宣传普及，开展广泛、多形式的日常性金融消费者教育。应主动在金融知识宣传教育区通过以案说险、风险提示等形式开展教育宣传活动，原则上一年不少于两次，以更好地引导消费者加强风险防范。

10. 客户异议处理

10.1 客户满意度管理

定期开展客户满意度调研，制定《中国民生银行消费投诉处理管理办法》，建立完善的投诉满意度管理机制，客观快速传递客户之声，督促相关部门不断提升投诉处理质量及水平，提升客户服务体验：

——客户满意度收集

采取多种调研形式，包括神秘人网点走访、神秘人电话客服拨测、在线调研、真实客户应用性体验、大数据挖掘等方法开展客户满意度调研。95568客服、信用卡客服负责对责任单位已经处理完毕的借记卡客户投诉开展客户投诉满意度回访，了解客户对投诉处理时效和质量的满意度，收集客户建议。

——客户满意度评价

客户满意度评价体系以客户体验视角为出发点，研究方向覆盖全渠道客户满意度体验。针对客户的投诉进行满意度抽样回访，获取客户对网点服务态度、服务质量、服务效率方面的评价。

——客户满意度分析

多渠道建立完整统一的客户满意度评价体系，统一评价标准。分析维度包括同业对标分析、宏观与微观角度分析等。定期针对客户投诉满意度回访结果进行数据分析，将客户评价反馈各分行，便于分行实施改善。

——客户满意度改进

客户满意度建立闭环改进机制，针对发现的痛点进行问题梳理、跟进与落实，将考核、反馈与跟进形成一个闭环，逐步推进各渠道工作的持续改进。

10.2 客户投诉处理

营业网点应保证客户投诉受理渠道通畅，明确客户投诉处理流程，及时处理客户投诉，满足客户合理诉求，并通过认真分析总结客户投诉涉及的问题持续改进服务：

——机制完善。我行建立多层级投诉管理机制，规范投诉处理程序，不断完善投诉系统功能，注重提升投诉处理质效水平。营业网点切实履行金融消费者权益保护相关规则规范，承担客户投诉处理的主体责任，接收社会监督；

——及时受理。营业网点客户异议受理坚持首问负责制，对客户异议快速响应，及时处理；**营业网点厅堂**内应设置客户意见簿，充分受理、详细记录客户意见；

——妥善处理。我行坚持以客户为中心、尽快解决客户诉求的原则，高度重视投诉处理质效，营业网点应充分调查客户投诉内容，及时作出处理决定，并在规定时限内回复客户。根据我行客户投诉处理管理办法，根据客户投诉原因、投诉涉及事项和紧急程度对投诉进行分类分级，包括自助机具使用类、人员服务态度类、I级、II级和III级，原则上自助机具使用类、人员服务态度类等简单投诉和重要紧急的I级投诉要求在投诉发生后1个工作日内处理完毕，II级投诉要求在3个工作日内处理完毕，III级投诉要求在5个工作日内处理完毕，营业网点应在上述时限内通过电话、短信、企业微信、邮件或信函等方式告知客户处理决定、调查核实情况和依据、以及投诉救济途径相关内容。

——分析改进。重视对网点渠道投诉数据的定期总结分析，挖掘产生投诉的原因，提出针对性解决措施，不断提升服务流程和服务质量。

11 实施保障

11.1 制度保障

营业网点应建立健全科学合理的客户服务管理制度及服务质量考评机制，并定期开展主题活动和培训学习，确保制度落实。营业网点应根据行业主管与监管部门要求及自身实际情况，定期更新完善各项制度机制。相关要求如下：

——应规范网点客户服务流程、岗责要求，明确服务标准；

——应定期组织网点员工进行服务标准学习、开展应急演练、专业技能培训、服务主题教育，确保服务制度落到实处；

——应建立科学合理的网点服务质量监测与考评机制，定期、常态化开展服务监督检查；

——应定期组织营业网点开展安全保卫检查和演练，建立检查和演练制度，演练应覆盖主要应急事项。

11.2 组织保障

营业网点设置支行行长、厅堂主管、服务经理、理财经理等岗位负责网点客户服务工作。其中，支行行长负责统筹管理网点服务相关工作，厅堂主管负责统筹营业网点服务要求的落地实施。

11.3 技术保障

11.3.1 平台建设

网点应当能够通过系统平台实现交易交付、营销销售、服务管理、资源调度、信息展示等场景的支撑。通过交易平台实现客户在网点的交易交付需求，包括柜面渠道、自助渠道和远程渠道。通过营销系统实现网点的客户营销和销售管理。通过网点资源管理的相关平台实现网点信息展示、资源调度以及厅堂服务的管理。

11.3.2 客户数据分析系统

——客户投诉分析系统，可实现对客户之声的全渠道管理、全流程管理、智能化分析及监管数据实时对接。可支持对我行各服务渠道受理的客户投诉及问题进行录入，同时借助闭环的客户之声处理机制，对客户问题进行专业处理，并通过智能化分析，溯源整改，推动客户体验提升。

——客户关系管理和数据分析系统，为客户提供完善的各类金融产品的售前、售中和售后等各项功能，通过对客户360视图的全方位分析，为客户提供更为精准和定向的金融服务。

11.4 宣传保障

11.4.1 宣传

营业网点利用多种宣传渠道积极宣传我行营业网点服务企业标准，面向客户开展服务承诺，为客户提供监督评价渠道和管理机制。对于已发布的企业标准，应公示至企业标准信息公共服务平台。目前，我行已在企业标准信息公共服务平台发布了《中国民生银行营业网点服务企业标准》。

11.4.2 培训

为推进银行营业网点服务基本要求和评价准则等国家标准实施工作，做好银行营业网点服务标准认证，提升营业网点服务质量及客户服务体验，总行将全行基础服务监测标准与银行营业网点服务基本准则相融合，每年对全行开展营业网点国家标准认证和实施工作培训。

11.4.3 监督检查

总行定期监督和跟进各分行辖内网点国标认证进度及整改情况，定期通报营业网点按照 GB/T 32320-2015《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318-2015《银行营业网点服务评价准则》要求进行对标待整改的问题，督促营业网点持续改进优化整体客户服务水平，有效落实网点认证监督检查工作。

11.4.4 国家标准认证情况

总行统筹推进各分行辖内营业网点国家标准认证工作。

12. 创新服务

12.1 智能设备业务办理服务

——营业网点高频业务应转移到厅堂智能机具和移动运营进行办理，过程中辅以银行人员的业务指导和授权控制，以提升客户服务体验。

——引入远程服务模式，客户可通过手机银行或智能机具与后台人员进行音视频交互，并完成业务办理，有效提升客户服务体验。

——营业网点应根据客流及业务需求配置智能设备，同时智能设备的摆放应结合厅堂布局和客户动线，提升服务效率和客户体验。

12.2 服务流程创新

——营业网点硬件服务上普及爱心窗口、军人优先窗口等快速通道设置，不违反流程原则的前提下，做到特事特办，急事急办。

——营业网点软件服务上，鼓励有条件的营业网点服务人员可提供方言、英语、手语服务，为特殊客户群体提供创新服务。针对残疾人客户，须由工作人员全程一对一陪同，客户坚持要求独自办理除外。

——营业网点在客户服务模式上，创新应用新型机具或业务流程，减少客户等待、提升客户业务办理效率和服务体验。积极探索以人脸识别技术和网点排队叫号为触点，识别网点客户身份，基于大数据和人工智能，为客户提供全方位金融服务，实现客户超预期的体验。

12.3 多渠道技术和服务创新

——远程银行服务模式，以手机移动端及机具端发起，运用高速音视频传输、数据交互、身份识别等技术，在符合监管要求的基础上，为客户提供“7*12小时”远程柜台业务办理，依托集中运营远程服务团队，结合线下物流交付体系，实现端到端无断点的全新远程银行服务。特点在于：集业务咨询、业务办理为一体的远程柜台服务，覆盖网点个人中高频业务场景，引入全新的商业物流交付体系，实现线上线下协同、无断点的端到端银行金融服务，为客户打造“足不出户、触手可及”的新型服务体验。

——在移动运营模式上，以iPad为载体，利用移动通讯技术及外接设备，以获客、账户服务、产品服务功能为核心，成为业务功能全面的一站式移动金融服务平台，是客户经理的随身银行。移动运营特

点在于：1、便于个人客户开户、签约、激活、购买产品，单位账户开户及签约服务，支持跨机构开户协作、语音录入等便捷功能。2、提供账户维护服务，包括密码重置、信息修改、账户升降级等，以及信用卡、借记卡激活等。3、平台销售服务提供首次风险评估、理财及基金购买、销售双录、消费贷及小微贷款申请、特色存款产品签约等。

12.4 新技术运用创新

——网点应当运用新技术实现场景创新，客户可体验到 5G、人工智能、生物识别、物联网、VR、AR 等前沿技术在各业务领域的最新应用，领略数字化交互式的新金融体验。网点应该具备智能管理和调度能力，支持厅堂服务资源调度，有效管理近远场资源，通过资源监测了解厅堂人员、机具、服务资源的实时状态，了解厅堂现场情况，为客户提供更贴心、更周到的服务。网点应该支持服务信息的数据可视化展示，为远场服务近场提供全面、便捷的信息展示，并支持人员调度功能。