

中国银行业协会文件

银协发[2017]78号

关于印发《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系
(CBSS1000 3.0)》的通知

各会员单位：

为进一步完善银行业文明规范服务评价体系，提升中国银行业服务水平和客户满意度，现将《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系（CBSS1000 3.0）》印发给你们，作为中国银行业文明规范服务百佳、千佳示范单位以及星级营业网点达标评估工作的考核标准和依据，请遵照执行。

各会员银行、各地方银行业协会不再单独制定实施细则。《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系（CBSS1000 3.0）》知识产权归中国银行业协会所有，由中国银行业协会负责发布、解释和修订。

特此通知。

联系人：杨天懿

电 话：010-66291157

邮 箱：yangtianyiy@china-cba.net



中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系（CBSS1000 3.0）

银行网点名称：

总得分：

考核人员签字：

考核时间： 年 月 日

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
第一模块：环境管理 （65分）				
项目：1.1 室外环境维护 10分				
1	网点外部设置醒目的门楣标牌、机构名称牌、营业时间牌（区分工作日和节假日、对公与对私业务）和外币兑换标识，制作规范统一，中英文对照，保持清洁，无污渍、破损。	3		
2	网点对外宣传媒介营业时间正常工作，展示时间、形式、内容符合法律法规及监管规定，无过期宣传内容。	2		
3	网点外部管辖区域环境整洁，无安全隐患、卫生死角、杂物摆放，网点外墙、门窗、台阶、地面无损毁、乱喷涂、乱张贴、污渍。	2		
4	提供客户机动车停车位，据实设置非机动车停车区或无障碍停车位；网点外设置无障碍通道等相当功能服务设施，公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，确保响应及时；无障碍通道坡度小于30度，无安全隐患，通行顺畅，便于使用。	3		
项目：1.2 室内环境维护 10分				
5	网点内环境干净整洁，无灰尘、污渍、杂物摆放、乱张贴、损毁，各类物品定位管理，摆放有序，员工工作台面上无私人物品；设备机具布线隐蔽、整齐，无安全隐患。	3		
6	营业厅内各区域温度适宜、空气清新、光线明亮，合理摆放绿色植物、花卉，常绿常新，无刺伤危险。	2		
7	营业时间内各区域呼叫系统及音、视频系统播放音量适中，无嘈杂现象。	2		
8	网点内外设置必要的免责提示标识或图标，制作统一规范，在恰当位置醒目温馨提示。	3		
项目：1.3 便民服务 20分				

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
9	设置排队叫号机或相当设施，正常运行，实现身份识别。	2		
10	配备整齐干净、舒适宜用的客户等候休息椅，数量满足客户需求，进出通道畅通，并明示爱心专席或区域。	2		
11	配备供客户使用的点验钞机，正常使用，摆放位置能够有效保护客户隐私且在录像监控范围内，点验钞全过程、金额显示清晰可查。	2		
12	配备六种（含）以上常用便民服务设施，放置适当，摆放有序，方便使用，保持整洁，无安全隐患。	3		
13	配备便于客户使用的饮水及设施、用具，干净卫生，数量充足；加热饮水设施标注“小心烫伤”提示标识。	3		
14	适当位置设置碎纸设备或废弃凭条回收箱（盒、筒），及时清理，方便客户使用，保护客户信息安全。	2		
15	在网点内为客户提供无线上网（WiFi）服务，正常使用，标识醒目，操作流程明晰，风险提示到位。	2		
16	以公告栏公示或客户提示卡等方式，提示周边区域本行或他行其他营业网点的地址和联系电话。	2		
17	向客户提供常办业务简介、风险提示等，内容包括所需证件、办理渠道、流程和范围等必要手续提示。	2		
项目：1.4 营业环境设置 25分				
18	在网点内公示营业执照及金融许可证。	1		
19	网点设置满足业务需要的营业窗口，未使用的窗口设置遮挡帘。	2		
20	设置快速业务办理营业窗口（通道）、爱心窗口及涉外服务窗口，标识醒目，便于引导。	3		
21	营业窗口、柜台之间设置遮挡板、一米线等相当功能设施，形成相对独立的客户办理业务区域。	3		
22	营业窗口玻璃干净整洁、通透明亮；整合相关提示牌摆放，可公示、发布信息资讯。	3		
23	营业窗口配备客户座椅，客户使用体验舒适。	1		
24	营业窗口语音对讲装置正常工作，通话音量适中，柜员点钞机显示清晰、无遮挡。	3		
25	有填单需要的，设置填单台及其他便利客户填单的服务设施，客户使用体验舒适，根据业务需要配备填单模板及单据，单据数量充足、业务用途明确，摆放有序，便于取用。	3		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
26	网点内明显位置设置中英文对照的客户意见簿。	1		
27	网点明显位置设置便于客户使用的免拨直通客服电话，标识醒目，中英双语服务，操作流程图简明易懂且内容与实际相符。	3		
28	网点水、电、气、火等方面无安全隐患，配备灭火器等消防设施，符合消防要求。	2		
第二模块：服务功能				(135分)
项目：2.1 服务功能分区 20分				
29	网点实现分区服务，包括咨询引导、客户等候、现金、非现金（含理财和代销产品销售专区）、电子银行（或智能银行）服务、自助服务、贵宾服务、公众教育（消费者权益保护）等相当功能的服务区域，且分区合理。	10		
30	设置功能分区引导牌或平面分布图，制作规范统一，标识明显，指示方位、名称、功能与各区域相对应，且各区域位置明确、易于识别。	8		
31	非对外营业区域有明显标识，办公楼与营业区域共享大厅的，与办公区域互通处有明显提示。	2		
项目：2.2 业务功能 25分				
32	可受理人民币存款、取款、汇款、贷款等业务。	5		
33	可受理外币存款、取款，以及结售汇、货币兑换、外币汇划等业务。	5		
34	可受理存单、存折、信用卡、借记卡、IC卡（芯片卡）等业务。	5		
35	可受理理财、贵金属、国债、证券、代销保险、代销基金、代收代付等业务。	5		
36	可受理网上银行、电话银行、手机银行等电子银行业务。	5		
项目：2.3 智能银行服务 45分				
37	在电子（智能）银行、贵宾服务区域为客户提供与网上银行、手机银行等线上渠道对接的设施或智能设备，相关风险提示、客户信息安全及私密保护措施到位。	5		
38	提高智能科技应用和资源配置效率，为客户提供多渠道预约、预处理、自助开户、远程银行（VTM/ITM）、智能互	15		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
	动桌面、人脸识别、直销银行、自助缴费、自助理财、自助结售汇、自助外币兑换、无卡取款等至少五种智能化服务功能，促进服务流程优化。			
39	为客户提供移动金融、微信银行、电商平台、社交营销等至少两种互联网金融服务。	10		
40	电子（智能）银行设施设备界面友好、设置合理，主要业务操作流程清晰准确，提升客户体验。	10		
41	有必要的监测设施或手段，电子（智能）银行设施设备不能供客户使用时设置暂停服务或相应提示标识，并及时排除故障。	5		
项目：2.4 自助银行服务 45分				
42	自助服务区域与营业厅内部连通或在同一建筑内，24小时提供服务，外部标识醒目、规范、整洁，中英文对照。	2		
43	自助服务区域配备数量满足客户需求、具备存取款功能的自助机具（其中至少有一台为存取款一体机），一台（含）以上具有缴费、补登折等至少一种功能的自助机具，摆放合理。	5		
44	自助设备编号明晰，维护管理到位。	2		
45	具有存取款功能的自助机具明示人民币冠字号查询标识，标识醒目；可受理信用卡、外卡业务，显示屏或机具上规范明示受理外卡的标识，并有中英文显示界面或双语操作提示。	4		
46	自助服务区域设置便于客户使用的免拨直通客服电话，并实现中英双语服务，标识醒目，操作流程图简明易懂且内容与实际相符。	4		
47	客户进入自助服务区域或使用自助机具时，通过屏显或语音适时进行安全、免责及风险等提示。	4		
48	自助服务区域设置一米线等保护客户隐私的功能设施，各机具之间设置遮挡板，或设置封闭、客户独立使用的安全仓及安全区域。	4		
49	自助服务区域设置在录像监控范围内，且客户在自助服务区域的活动均在监控范围内。	5		
50	自助服务区域内每台具备存款、取款、转账功能的自助机具设置应急呼叫装置（按钮），位置合理，标识醒目，响应及时。	5		
51	自助机具正常运行，不能供客户使用时设置暂停服务或相应提示标识，并及时排除故障。	5		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
52	有必要的监测设施与手段，确保加装钞及时、响应客户应急需求（吞卡、钞）及时。	5		
第三模块：信息管理				(60分)
项目：3.1 服务价格公示 25分				
53	在营业厅、理财（代销）产品销售、贵宾及自助服务区域显著位置通过至少一种方式，向客户公示本区域常用服务价格及免费服务项目表，标识醒目，中英文对照，字体清晰，便于查阅；通过电子屏显渠道公示的，翻页及时。	6		
54	在网点内显著位置摆放或电子显示本系统全部服务价格目录册，包括对私服务、对公服务、收费项目、免费项目，及时更新，客户查阅方便。	6		
55	及时在网点显著位置公告各类服务变更调整、价格变动信息，明确生效日期。	4		
56	向客户提供服务前，告知收费与否及各个服务环节的计费标准（包括减免优惠政策）和收费金额，充分尊重客户知情权；实际收取的服务费用与公示相符。	5		
57	客户明确表示不接受相关服务价格的，不得强制客户接受服务，充分尊重客户自主选择权。	4		
项目：3.2 服务资讯发布与产品营销宣传 35分				
58	以电子屏显公示或电子自助查询系统、行情分析系统查询等形式，向客户提供本外币存贷款利率、外汇牌价、基金净值、贵金属价格等信息，电子屏显播放与银行业务有关的信息资讯或时事、财经新闻，设备正常运行、翻页及时。	6		
59	适当位置公示本网点业务联系（消费者权益保护）电话号码和消费者投诉处理流程图，通过电子屏显渠道公示的，翻页及时。	3		
60	为客户提供查询金融产品信息的渠道和相关服务，方便客户通过本行产品信息查询平台，查询全部在售及存续期内金融产品的基本信息、风险信息变动情况，使客户能够明确区分本行自有产品和代销产品。	5		
61	设置理财（代销）产品销售专区明显标识，在该区和公众教育、贵宾服务等区域的显著位置以醒目字体提醒客户购买产品前应先通过产品查询平台确认、了解产品相关信息，并进行风险提示。	5		
62	在理财（代销）产品销售专区公示销售人员资质信息、咨询举报电话号码，便于确认产品属性及相关信息，举报违规销售、私售产品等行为。	5		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
63	网点内各类宣传资料依次整齐摆放，无卷角翘边现象，展示有序；区分营销推介和公益宣传，且产品宣传材料能真实、全面地反映产品的主要特性，严禁夸大收益率或隐瞒重要风险信息。	5		
64	网点内产品宣传内容符合有关规定，产品名称不得使用带有诱惑性、误导性或易引发争议的语言，无虚假、过期宣传，无摆放赠送物品，无诋毁、贬低同业、误导客户现象，更新及时，明示清晰。	6		
第四模块：大堂管理				(145分)
项目：4.1 大堂服务 70分				
65	规范设置大堂经理（咨询引导）台，大堂服务人员热情主动接待客户，微笑示意并问候，询问需求，引导、分流客户。	10		
66	大堂服务人员实行移动式服务，主动进行营业厅、电子（智能）银行及自助服务区域现场巡视，当客户需要帮助时及时提供帮助。	10		
67	大堂服务人员持续履职，离开大堂经理台为客户提供服务时摆放“大堂经理巡视中”提示牌，确保客户能够找到大堂经理等相关岗位人员寻求帮助。	8		
68	大堂服务人员熟知业务种类、产品特性、办理流程等，准确熟练向客户介绍产品或营销推介至相关工作人员；能够识别客户办理业务受欺诈风险隐患，进行稳妥有效处理。	12		
69	大堂服务人员主动指导客户填写业务单据，必要时帮助客户复印相关证件，注意保护客户隐私。	5		
70	大堂服务人员主动与客户进行交流，目视对方，态度诚恳、耐心回复咨询，语言通俗易懂。	5		
71	大堂服务人员主动进行二次分流，及时响应并解决客户诉求，提供必要的安抚服务，预防投诉发生。	8		
72	大堂服务人员熟悉特殊群体客户服务的相关制度及工作流程，主动为其提供便利，积极协助其办理业务。	10		
73	客户离开时大堂服务人员主动向客户道别或示意。	2		
项目：4.2 大堂管理 65分				
74	网点按照公示的时间营业，保证满时点服务。	5		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
75	大堂服务人员有较强的现场管理能力，有效协调服务资源。	10		
76	大堂服务人员对各营业岗位服务人员的不规范服务行为进行监督，主动提示。	5		
77	大堂服务人员积极引导客户使用自助及智能设备，熟悉网点内各类设备使用方法，且能为客户提供使用指导。	10		
78	大堂服务人员主动巡查自助及智能设备，确保正常使用，巡查记录完整可查；熟练掌握机具吞卡、钞等故障应急解决方法，知晓相应的工作流程及预案。	15		
79	客户在办理业务时，大堂服务人员及时劝导、避免其他客户进入一米以内距离区域的围观、等候行为（同行人员需征得客户同意），有效保护客户隐私，维护营业秩序。	10		
80	营业结束后，网点及时关闭非 24 小时值机设备电源。	5		
81	大堂服务人员做好《大堂经理日志》（电子或纸质）记录工作，真实、详细记载当天服务情况，整理并及时响应客户对服务工作的意见和建议。	5		
项目：4.3 安保、保洁人员管理 10 分				
82	安保、保洁人员规范着装，仪容仪表符合上岗规范。	2		
83	安保人员站姿挺拔、行姿稳健、手势自然，连续在岗，履行职责，值班记录完整，规范携带安保器械。	2		
84	保洁人员在不影响客户的情况下，及时维护网点各区域环境卫生，清理纸屑杂物、水渍污痕；各种清洁工具隐蔽保管。	2		
85	安保、保洁人员不得履行大堂经理职责，无代填单、代取号、提供业务咨询等行为，如遇客户咨询业务，礼貌引导至大堂服务人员。	4		
第五模块：柜面服务与效率				(165 分)
项目：5.1 柜面服务 45 分				
86	客户走近柜台时柜员微笑示意，热情接待，主动问候。	2		
87	柜员态度亲切自然，友善真诚，大方得体，用语礼貌。	5		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
88	需要客户签字时，及时提示客户核对单据上的交易信息及签字位置。	5		
89	办理现金业务时及时提醒客户清点核对；办理大额取现业务时提示客户注意人身财产安全，注重语言私密性。	5		
90	办理业务时如遇疑似诈骗情况，柜员及时进行必要的防诈骗风险提示，视情况联动网点其他工作人员，妥善处理。	8		
91	办理业务过程中如需复核、授权、现金调拨等内部操作行为，知会客户。	5		
92	办理业务过程中如需客户等候，柜员主动告知客户并说明原因，回到工作岗位后，向客户的耐心等待致谢。	5		
93	柜员临时离柜明示暂停服务温馨提示。	5		
94	业务办理完毕后，及时询问客户是否还有其他业务需求，并提示客户带齐各类物品，礼貌道别。	5		
项目：5.2 个人理财、产品销售、贵宾服务 65 分				
95	贵宾（理财）服务区域相对独立、温馨舒适、格调优雅，客户体验良好，专人接待、引导。	5		
96	贵宾（理财）服务区域分区合理、功能齐全，服务区域内实现一对一专属服务，客户私密保护措施到位。	5		
97	贵宾（理财）服务区域设置现金服务窗口，且实现独立、封闭或遮挡操作，有效保护客户隐私。	4		
98	贵宾（理财）服务区域常备至少 2 种饮品，工作人员主动询问客户饮品需求。	2		
99	客户（理财）经理及时接待客户，主动礼貌问候、明示身份。	2		
100	客户（理财）经理上岗，持有行业或系统内认证的个人理财上岗资格证书。	4		
101	客户（理财）经理业务熟练，熟悉本行金融产品，并可通过电子屏显设备或其他方式，准确熟练向客户介绍。	3		
102	客户（理财）经理主动问询客户需求，耐心了解客户理财经历、风险偏好等，对客户的疑问能用浅显易懂的语言给出专业的回答。	5		
103	按照监管要求，合规诚信销售产品，进行必要的风险揭示，语言通俗易懂。	5		
104	客户表达购买意向时，客户（理财）经理按规定对客户进行必要、客观、真实的风险偏好、风险认知和风险承受能力等相关内容测试，并得到客户本人书面确认，确保将合适的产品和服务提供给合适的客户。	7		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
105	按照客户风险承受能力推荐相应的产品，充分告知客户产品特性、收费情况及客户权益，无诋毁、贬低同业现象，无误导、诱导客户现象，严禁销售未在本行产品信息查询平台上收录的产品。	6		
106	在产品销售专区内实现自有理财产品与代销产品销售过程全程同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点销售环节；录制过程中保护客户隐私，注重客户体验；妥善留存客户已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据。	10		
107	客户离开时，客户（理财）经理通过点头示意、握手或语言等方式礼貌送别客户。	1		
108	客户（理财）经理熟悉所负责贵宾客户群体的基本情况，定期联系客户，提供专属服务，推荐本行金融产品。	3		
109	不定期组织举办针对贵宾客户的专题活动。	3		
项目：5.3 对公服务 25 分				
110	客户到达时，对公业务人员微笑示意、主动礼貌问候。	2		
111	对公业务人员主动问询客户需求，了解客户基本情况，受理客户业务申请，根据客户需求推荐相应的产品和服务。	2		
112	对公业务人员熟悉本行产品和服务，能以浅显易懂的语言，专业解答客户的疑问、咨询。	3		
113	严格执行开销户管理制度，不得擅自违反规定为客户办理。	1		
114	严格执行结算管理制度，不得故意压票、退票。	2		
115	加强中间业务收费管理，严格遵守不准以贷转存、以贷收费、借贷搭售等相关规定。	5		
116	在发放贷款或以其他方式提供融资服务时，不得强制捆绑，不得借贷搭售。	5		
117	设置对公业务电子回单柜或提供回单自助打印服务，妥善保管客户交易信息。	3		
118	对公业务人员定期向客户进行对账，发放率及对账率符合监管部门和上级行的要求。	2		
项目：5.4 服务效率 30 分				
119	优化系统配置，整合操作流程，视情况合理交叉使用针对各类客户群体配置的服务人力、窗口、机具等资源，提	8		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
	高业务办理效率；建立弹性服务制度，实行弹性排班。			
120	柜员办理业务熟练、准确、快捷、高效。	5		
121	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。	2		
122	客户等候管理得当，适时进行情绪安抚，无因客户排长队而投诉的现象。	6		
123	加强快速业务办理窗口的管理，保持快速窗口的畅通。	3		
124	各岗位建立联动响应服务机制，通过配置呼叫设备、使用管理手语等方式，实现各服务环节的互动交流、联动协作服务，各岗位衔接顺畅，客户服务流程合理。	6		
第六模块：员工管理				(100分)
项目：6.1 人员配备 15分				
125	按功能区域与岗位分工，人员配备合理，人员业务技能满足岗位要求。	3		
126	配备至少两名大堂经理等服务引导人员，并能保证营业时间始终在岗；定编超过25人的网点有相当于网点副职级别的大堂服务人员承担现场服务管理职责。	4		
127	配备具有理财和代销业务相应资格的销售人员，满足客户的理财类业务基本需要；除本行销售人员外，禁止其他任何人员在营业场所开展任何形式的营销活动。	5		
128	配备具有手语、英语口语、当地方言、当地少数民族语言交流能力的服务人员，满足业务交流需要。	3		
项目：6.2 员工仪容仪表 10分				
129	员工统一佩戴工作胸牌或摆放中英文服务公示牌（或电子显示屏），并明示本行标识（如佩戴行徽），以及员工工号或姓名。	3		
130	员工形象大方，着装规范、统一、整洁，妆容、发式、饰物、鞋袜等不夸张，符合本行上岗规范。	4		
131	员工精神饱满，站姿挺拔、坐姿端庄、行姿稳健，体现良好的修养和职业形象。	3		
项目：6.3 员工行为管理 40分				

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
132	加强员工行为管理，贯彻执行员工行为标准、职业操守制度，鼓励员工坚决抵制各类违法违规行为，防范各类外部风险。	5		
133	员工微笑服务，热情周到，保持对客户自然关注，有亲和力和良好的沟通能力。	5		
134	员工语言规范，语速平稳，使用文明服务用语，首问使用普通话。	5		
135	员工服务行为专业得体，举止文雅大方，手势自然，动作规范。	5		
136	实行首问负责制，认真对待客户提问，不搪塞、不推诿，需同事协助时及时启用联动服务，并将客户推介至相关区域或岗位人员。	5		
137	坚持“先外后内”的服务原则，在客户办理业务过程中，始终关注客户业务办理的情况和进程。	5		
138	员工服务客户时若遇其他客户咨询业务或打招呼，适时给予回应或示意，待与其直接交流时向客户的耐心等待致谢。	4		
139	认真值守岗位，工作期间在客户视线范围内无聊天、大声喧哗、接打私人电话、处理私人事务等现象，不做与业务无关的事。	6		
项目：6.4 员工权益保护与培训 35分				
140	以人为本，注重人才队伍培养，有优秀员工奖励与晋升通道，职业环境良好。	5		
141	遵守劳动法规，不随意延长员工工作时间，确需延长劳动时间的，按规定给予调休或支付加班工资。	5		
142	实施员工轮休及带薪休假制度，保护员工休息、休假权利。	5		
143	员工桌椅、柜台等工作设施及环境突出人性化，并配置更衣、化妆、休息、就餐、活动、文化展示、情绪缓冲等功能区域。	8		
144	定期组织开展文明规范服务、业务技能、消费者权益保护等培训，记录完整。	6		
145	注重员工关爱，定期开展情绪管理、减压训练、沟通技巧等辅导，保护员工身心健康；团队氛围积极向上，积极开展团队建设活动，记录完整。	6		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
第七模块：服务基础管理				(110分)
项目：7.1 服务制度 20分				
146	建立文明规范服务工作制度，包括服务监测、投诉处理、应急处理、服务考核、服务档案管理等内容。	5		
147	明确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，并明确各岗位相关工作内容及职责范围。	5		
148	网点年度工作计划中明确服务质量和水平提升的具体目标、措施。	5		
149	及时传达、学习、执行行规行约和系统内服务规范，相关记录完整。	5		
项目：7.2 服务监测 20分				
150	按照文明规范服务监测制度，按月通过现场巡检、调阅录像等方式自查，按季评价，按年总结，及时整改，记录完整。	10		
151	指定人员每天对各区域进行1次服务巡检，记录完整。	5		
152	网点完整保存上级行对其服务监测记录；及时落实整改上级行监测发现的问题，过程跟踪与落实结果记录完整、效果可鉴。	5		
项目：7.3 投诉处理 20分				
153	按照客户投诉处理制度，畅通客户反馈意见渠道，明确投诉处理流程及处理时限。	3		
154	开展客户评价，定期进行客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，分析、反馈、报告及时。	3		
155	按年度分析客户意见和投诉反映出的各类问题，整改记录完整。	2		
156	对客户意见簿上的客户意见、建议24小时内响应，并对留有电话信息的客户在规定时间内予以回复、回访。	3		
157	客户意见簿真实完整记录客户意见、建议及回复信息，页码连续、内容完整、格式规范；按年归档保管，一年以内的意见簿可随时调阅。	3		
158	发生客户投诉时按照现场投诉处理流程，及时安抚并引导客户至相对独立的空间，有效处理现场投诉。	3		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
159	现场处理有困难的，给客户承诺明确的处理时限，如有需要及时向上级报告，并详细记录相关信息。	3		
项目：7.4 应急处理 10分				
160	按照网点服务突发事件应急预案，保障信息报告渠道通畅高效。	2		
161	定期开展应急演练，有相关文字、图片或影像记录。	3		
162	如遇突发事件，按照相应应急预案及时进行处置，记录完整。	2		
163	员工熟知在突发事件应急预案中的角色定位和处理流程。	3		
项目：7.5 服务考核 25分				
164	创建百佳、千佳示范单位及星级网点等文明规范服务工作，以及消费者权益保护工作纳入系统综合经营绩效考核评价体系，配以合理考核权重及激励机制，且本网点在系统内服务考评位居前列。	15		
165	定期组织开展服务评比、表彰、总结，有相关文字、图片或影像记录。	5		
166	网点年度综合考核办法中明确服务管理考核指标和权重，并实现目标。	5		
项目：7.6 服务档案管理 15分				
167	监控设备影像资料 and 产品销售录音录像资料保存完整，声像清晰，监管机构规定的保存期内可随时精准检索和调阅；其中，产品销售录像中可明确辨别银行员工和客户面部特征，录音可明确辨识员工和客户语言表述。	8		
168	加强对产品销售录音录像录制和保存的管控，严格防控录音录像信息泄露风险，确保录音录像的录制和保存不受人为干预或操纵。	5		
169	服务档案材料提倡电子化管理，规范分类、保存，内容完整，能随时调阅。	2		
第八模块：经营业绩				(80分)
170	连续两年网点业务规模（对公及对私存款日均余额、对公及对私客户数量）、重要产品营销能力（至少两种），在上一级管辖行系统内排名前列。	15		
171	连续两年完成上级行下达的存款（对公、对私）、贷款（对公、对私）、中间业务收入、营业收入、净利润等主	35		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
	要业务经营指标。			
172	连续两年电子银行总体业务分流率达到 80%以上。	10		
173	连续两年年人均综合经营税后利润达到 50 万以上。	10		
174	连续两年年度不良贷款率及不良贷款余额控制在上级行要求的指标内。	10		
第九模块：消费者权益保护与社会责任履行				(90 分)
项目：9.1 公平对待消费者 30 分				
175	强化员工公平对待消费者意识，履行消费者权益保护要求，提升员工相关知识掌握运用能力，主动为消费者提供咨询指导、业务办理、技术支持等服务。	5		
176	认真履行合同义务，在关系到客户重大权益的问题上，积极通过事先与客户约定的各类信息提示渠道和方式，主动告知相关信息。	5		
177	在办理个人贷款、信用卡等业务时，保证各项条件公正透明，严格履行告知义务并尊重客户自愿选择；最大限度地公开工作流程，公平对待消费者；严禁虚假承诺、捆绑销售等违法违规行为。	6		
178	充分考虑残障人士、老年人等各类特殊群体客户需求和特点，设计相适应的服务流程，增强专业服务技能，提高应急处理能力，尽可能提供便捷的人性化服务，确保特殊群体客户享受与其他客户平等权利。	3		
179	提供文字交流、电子显示屏叫号或相当功能服务，通过网上银行或其他自助渠道提供账户查询及转账、银行卡临时挂失和信用卡激活等涉及隐私的服务项目，保证听力障碍客户交流畅通、正常办理业务。	3		
180	设置至少一种便于视力障碍客户办理业务的服务设施；已使用新媒体设备整合密码输入功能的网点，至少配备一台有定位点的传统按键式密码输入器。	3		
181	明示导盲犬可入标识，协助视力障碍客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬出入网点办理业务；网点工作人员妥善做好接待工作，保障网点正常秩序和其他客户安全。	2		
182	按照制度规定和流程要求，为不能亲临柜台且有急需的特殊客户群体提供延伸服务。	3		
项目：9.2 消费者权益保护 25 分				

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
183	在网点自属管辖范围内，采取相应措施，保障消费者的人身和财产安全。	5		
184	贯彻落实客户信息保护内控制度，妥善保管客户资料，尊重客户隐私权；除有权机关要求按照法律法规规定的程序提供客户信息外，不得擅自对外提供客户信息相关的任何资料。	5		
185	未经消费者授权，不得向第三方机构或个人提供消费者的姓名、证件类型及证件号码、电话号码、通信地址及其他敏感信息；未经消费者同意，不得以各种形式向其推送各类服务和产品信息；无违规查询个人信用信息、盗用他人身份信息、损害他人信用记录的行为。	10		
186	业务办理过程中，在客户视线或监控录像范围内使用客户身份证件；使用身份证件的复印件的，提醒客户标注使用范围。	5		
项目：9.3 公众教育 15分				
187	明确本网点公众教育工作计划及目标，并纳入本单位年度工作计划。	5		
188	宣传金融知识，提示银行理财、外汇等常见投资品风险防范须知，持续提高消费者识别和防范金融风险的能力。	4		
189	配备充足数量的消费者权益保护、金融知识普及等读物，或提供电子化获取渠道。	3		
190	开展形式多样的公众教育活动，提升宣传教育的时效性，增强广大消费者识别非法金融业务、非法金融活动和防范不法侵害的能力。	3		
项目：9.4 社会责任履行 20分				
191	以网点所能承受的资源配给，为公共服务事业提供便利和公益服务。	2		
192	落实国家产业政策，积极支持绿色信贷、节能环保、小微企业、涉农项目、科技创新型企业、养老金发放、个人助业、个人助学、保障性住房、消费贷款、地区扶贫等至少两类项目。	5		
193	积极支持环境保护事业，以绿色运营的实际行动降低自身对环境资源的影响，通过开辟专栏等不同形式，宣传低碳、环保、节能等生活常识。	3		
194	积极支持公益、慈善事业，组织开展扶贫帮困、社会志愿者服务、助老助残、助学支教、无偿献血、送温暖工程等至少一类相关公益活动。	5		

序号	内容	分值	扣分	扣分原因
195	发生特大灾害事件，开辟赈灾绿色通道，优先办理救灾相关业务，按有关监管规定，全力保障救灾资金汇拨、现金提取、救灾信贷等各项金融服务需求。	5		
第十模块：服务文化				(50分)
196	充分发挥基层党组织、党员的引领作用，大力培育符合本行实际的服务文化。	10		
197	员工熟知、自觉践行并向客户宣导本行服务理念，探索并形成个性化、特色化服务。	10		
198	按照上级行要求制定本单位服务文化工作方案，并纳入本单位年度工作计划；开展丰富多彩的服务文化主题活动，以及年度评优和表彰活动，树立先进服务典型，传播先进服务事迹。	10		
199	在网点设置服务文化墙，宣传本行服务文化理念、优秀员工、主题活动、员工心声等内容，营造良好的服务文化氛围。	10		
200	做好服务文化传承，积极开展服务创新实践活动，定期总结服务经验，向上级行提出服务改进建议。	10		

(共印 300 份)

联系人：杨天懿

联系电话：66291157

校对：杨天懿

中国银行业协会秘书处

2017 年 5 月 24 日印发