

**Q/QWXT**

# 曲沃新田村镇银行营业网点服务企业标准

Q/141021 QWXT 001—2025

---

## 曲沃新田村镇银行 营业网点服务企业标准

Service Standards of Business outlets of QuWo XinTian Village Bank

2025 - 11 - 19 发布

2025 - 11 - 19 实施

曲沃县新田村镇银行股份有限公司 发布

目 次

前言 ..... III

引言 ..... V

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

    3.1 银行营业网点 ..... 1

    3.2 排队等候时间 ..... 1

    3.3 自助设备故障处理时间 ..... 1

    3.4 无障碍设施和服务 ..... 1

    3.5 客户投诉处理时间 ..... 2

    3.6 客户满意度 ..... 2

4 服务管理 ..... 2

    4.1 总体要求 ..... 2

    4.2 服务环境 ..... 2

        4.2.1 营业网点外部环境要求 ..... 2

        4.2.2 营业网点内部环境要求 ..... 2

            4.2.2.1 标示规范统一 ..... 2

            4.2.2.2 服务设施齐全 ..... 3

            4.2.2.3 环境卫生清洁 ..... 3

            4.2.2.4 物品摆放整齐 ..... 3

            4.2.2.5 营业环境优美 ..... 3

            4.2.2.6 网点宣传资料摆放要求 ..... 3

    4.3 服务规范 ..... 4

        4.3.1 仪容仪表 ..... 4

        4.3.2 文明服务用语 ..... 5

        4.3.3 服务纪律 ..... 6

    4.4 服务效率 ..... 6

5 消费者权益保护 ..... 6

6 服务要求 ..... 6

    6.1 总体要求 ..... 6

|     |                  |   |
|-----|------------------|---|
| 6.2 | 柜面服务管理 .....     | 6 |
| 6.3 | 自助设备服务管理 .....   | 7 |
| 6.4 | 排队处理 .....       | 7 |
| 6.5 | 无障碍设施和服务要求 ..... | 7 |
| 6.6 | 客户投诉处理机制 .....   | 7 |
| 7   | 客户满意度 .....      | 8 |
| 7.1 | 客户满意度收集 .....    | 8 |
| 7.2 | 客户满意度分析 .....    | 8 |
| 7.3 | 客户满意度改进 .....    | 8 |
| 8   | 创新功能 .....       | 8 |
| 8.1 | 爱心服务站 .....      | 8 |
| 9   | 实施要求 .....       | 8 |
| 9.1 | 宣传 .....         | 8 |
| 9.2 | 培训 .....         | 8 |
| 9.3 | 监督检查 .....       | 9 |

## 前 言

本标准根据 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由曲沃县新田村镇银行股份有限公司提出并归口。

本标准起草单位：曲沃县新田村镇银行股份有限公司。

本标准主要起草人：景晋鑫、刘思好。

本标准为首次发布。

## 引 言

本标准从网点服务管理、服务设施、服务规范、服务要求、客户满意度、消费者权益保护、投诉处理、创新功能等方面提出具体的可操作性的方法。进一步规范曲沃新田村镇银行营业网点服务标准和服务行为，提升服务质量和水平，树立良好的社会形象，促进各项业务的健康、快速发展。

# 曲沃新田村镇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。

本标准适用于曲沃新田村镇银行所有营业网点，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

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。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/T32320-2015《银行营业网点服务基本要求》

GB/T32318-2015《银行营业网点服务评价准则》

GB/T41218-2021《银行无障碍环境建设标准》

## 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

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 排队等候时间

银行营业网点所有到柜面办理业务的客户从取号到叫号期间的等候时间。

### 3.3 自助设备故障处理时间

从银行营业网点自助设备故障起始时间至故障排除恢复正常的时长。

自助设备指具有存款或存、取款等功能的设备。

自助设备故障指设备因故障不能对外提供服务。因加钞、加纸等业务操作引起的暂停服务不计入自助设备故障。

### 3.4 无障碍设施和服务

保障残障客户通行安全和使用便利而提供的设备设施和服务。

### 3.5 客户投诉处理时间

从客户投诉之日起至解决完成投诉问题的时长。

### 3.6 客户满意度

专指银行营业网点客户满意度，包括客户满意度的收集、评价及分析改进机制。

## 4 服务管理

### 4.1 总体要求

营业网点应秉持“以客户为中心”的经营理念和服务理念，推动服务的统一化、标准化、规范化，构建系统化的文明规范服务管理体系，培育服务文化，塑造一流网点的品牌形象。

### 4.2 服务环境

营业网点要为客户提供安全、舒适、有序、整洁、明亮的服务环境，基本要求如下：

#### 4.2.1 营业网点外部环境要求

——营业网点应按《营业网点形象建设标准》设置门楣、招牌、网点铭牌、营业时间牌等形象标牌，并定期清洗，确保无损坏、无污渍。

——营业网点外部应经常打扫，保持周边环境的整洁，确保无垃圾，无杂物，不随意张贴印刷品。对积雪、冰雹和结冰应及时从网点区域的行人通道上清除，防止客户摔倒。

——机动车辆应严格停放在网点周边的规定区域，不应遮挡营业网点的广告和影响运钞车安全驶入。

——对营业网点区域内个体商贩的商品买卖行为应予以劝阻，及时制止不当行为。

#### 4.2.2 营业网点内部环境要求

##### 4.2.2.1 标示规范统一

——标识、行名、营业时间等标牌悬挂规范统一，牌面整洁、齐全、美观，无残缺。

——营业牌照（金融许可证、营业执照等）应齐全，悬挂整齐。

——柜组标志牌、业务导示牌、数字样牌、网点负责人公示牌和柜员服务标牌等应规范齐全，整洁醒目，悬挂在指定位置，并与辖内机构保持一致。

——利率屏（牌）应显示出完整、准确的最新利率、汇率。

——责任区域内自行摘种的树木花草应定期浇水修剪，保持整洁。

——自助设备使用须知、说明书等应粘贴在规定位置，字迹清晰、无残缺。

——灯箱招牌、广告、霓虹灯、门头射灯等应完好，使用正常。

- 清晰标明排队等候区域。
- 对外公布服务监督和业务咨询电话。

#### 4.2.2.2 服务设施齐全

- 桌椅、沙发、凭条柜、笔、计算器、验钞机等应齐全、整洁、完好。配备的饮水机、擦鞋机等设备应正常使用。
- 时钟、日历牌应显示正常、准确。LED 屏、电子屏等业务宣传设施应完好，正常运行。
- 宣传单（品）应整齐摆放在宣传架上，方便客户领取。
- 营业网点服务机具应保持良好的工作运行状态。
- 设施破旧损坏时，应立即维修或更换。

#### 4.2.2.3 环境卫生清洁

- 门窗洁净，玻璃明亮，无乱贴物，无灰尘，无污迹，无损坏。
- 柜台、桌椅应干净整洁，摆放有序，办公家具不得背对窗户放置。
- 办公机具、自助设备等无灰尘，无涂抹，无损伤，使用正常。
- 营业厅、自助服务区和柜台内地面、墙壁干净，无纸屑，无烟头，无污迹，无杂物，无卫生死角。

#### 4.2.2.4 物品摆放整齐

- 私人物品应按规定存放。衣服应放置在衣帽柜内或客户视线以外的地方，其它私人物品应放置在个人物品箱内。
- 工作台上办公用具、资料放置简洁、整齐，不应摆放食品及其他与工作无关的物品。
- 凭条柜（台）应摆放有序，经常归类整理，保持整洁。
- 杂物应放置在客户视线以外的地方。
- 办公设备和电脑连结线应整齐有序，无杂乱。

#### 4.2.2.5 营业环境优美

- 应保持室内明亮，光线柔和。
- 应保持室内空气清新，温度、湿度宜人。
- 办公设备、便民设施应摆放合理、美观，客户活动空间应充足。
- 盆景花木应摆放合理，保持新鲜。
- 荣誉匾（牌）应陈列或悬挂在醒目位置，摆放整齐。
- 营业厅内可悬挂突出企业文化的图片、字画、格言等宣传牌。
- 营业厅内可播放轻柔优雅的背景音乐。

#### 4.2.2.6 网点宣传资料摆放要求

- 不应张贴过期的海报。
- 海报应张贴在规范的位置。

- 宣传手册应放置在方便客户拿取的地方，并应整齐摆放。
- 营销资料应无破损、无污渍。
- 宣传资料应陈列在展示架上，过期的宣传印刷品应及时清理。
- 营业网点展览品和陈列品应经监管部门或上级管理部门认可后推出。

#### 4.3 服务规范

##### 4.3.1 仪容仪表

总体要求：营业网点员工应仪容端庄、着装得体、姿态优雅。

——头发：应保持头发整洁，定期清洗头发；梳理头发应做到“三不”，即不当众梳理头发、不直接用手梳理头发、不随地扔弃短发或发屑；男员工发型以平头或分头为主，要求前不掩额、侧不盖耳、后不触衣领，发型轮廓要分明，不留长发、不剃光头；女员工短发要合拢在耳后，长发应以发卡扎住头发或使用统一发套盘于脑后，不应披头散发，不宜染发；女性发饰以素雅、简洁为主，宜选择黑色、藏蓝色的发卡、发箍或发带。

——面容：应保持面部清洁，眼角干净，无杂物；不应佩戴有色眼镜；耳廓、耳根及耳孔应保持干净，无皮屑、污垢，保持颈部皮肤的清洁；口唇部应保持清洁，口气清新，唇部清洁。

——手部：应保持手部清洁，勤洗手，勤剪指甲；女员工的指甲油以自然色为主，不宜涂颜色鲜艳的指甲油。

——下肢：应保持下肢清洁，常换鞋袜；工作期间应穿皮鞋，禁止穿拖鞋或者袒露脚部的鞋子。

——着装：工作期间应着统一的工作服，不得混穿，应整洁、合体。衬衫领、袖子等处应整洁无褶皱，女员工因特殊情况（孕中后期）不宜穿着工作服的，应尽量穿着与其颜色相近的服装，保持整体着装的协调性。

——皮鞋：男士应穿黑色正装皮鞋，穿深色袜子，并保持鞋面干净；女士应穿着颜色、款式与服饰相宜的正装皮鞋，并保持鞋面干净；夏季男女士都不能穿露脚趾的凉鞋。

——工号牌：应在左胸适当位置佩戴统一下发的工号牌。

——佩饰：着工作服时须同时佩戴领带（丝巾）、领花等，不宜佩戴夸张性的首饰或饰物。

——妆饰：女员工宜在工作时间化淡妆，妆容应清雅、自然、端庄，不应使用浓烈香水；化妆时首先要对面部进行必要的清洁。

——面部表情：员工面对客户时应保持微笑。一般为“三米八齿”原则，即客户进入3米范围时主动向对方微笑，热情适度，微笑自然，规范得体，以不露出超过8颗上牙为宜；眼神应保持平视，不宜左顾右盼，目光要柔和亲切。

——站姿：站姿基本要求为：笔直坚挺，双眼平视，下颌微收，挺胸收腹，腰背挺直。男员工站立时应表现出刚健、潇洒、英武、强壮的风采；女员工在站立时，宜轻盈、娴静、典雅，展现女性优美感。肃立站姿：两脚并拢，两膝绷直并严，挺胸抬头，收腹立腰，双臂自然下垂，下颌微收，目光平视；“V”字型站立（男员工标准站姿）：双臂自然下垂于身体两侧，双手在腹前交叉，身体重心放在两脚上，腰背挺直，注意不要挺腹或后仰；跨立（男员工标准站姿）：头朝正前方，双脚平行分开，与肩同宽，两手在身后交叉，右手搭左手腕部，两手心向上收；右丁步（女员工标准站姿）：两脚尖稍稍展开，右脚在前，将右脚跟靠于左脚内侧前端，腿绷直并严，腰背立直，两手在腹前交叉，右手握左手的手指部分，使左手四指不外露，左右手大拇指内收在手心处。

——坐姿：坐姿基本要求：坐相端正、面带笑容、自然大方。入座时要稳、要轻；面带笑容，双目平视，嘴唇微闭，微收下颌，双肩放松平正，两肩自然弯曲放于椅子或沙发扶手上；就坐时，要立腰、挺胸，上体自然挺直，双膝自然并拢，双腿正放或侧放，双脚平放或交叠。女员工坐姿：女员工就坐时，

双腿并拢，以斜放一侧为宜，双脚可稍有前后之差，即若两腿斜向左方，则右脚放在左脚之后；若两腿斜向右方，则左脚放置右脚之后。一般要求女性两腿并拢，两腿自然弯曲，两脚平落地面，不宜前伸。男员工坐姿：男员工就坐时，双脚可平踏于地，双膝亦可略微分开，双手可分置左右膝盖之上，男士穿西装时应解开上衣纽扣。一般正式场合，要求男性两腿之间可有一拳的距离。在日常交往场合，男性可以跷腿，但不可跷得过高或抖动。离座时，须以语言或动作向其余人员先示意，方可起身。起身离座时，宜在椅子的右边离去，起身时，优雅的站立，右脚向椅子右方迈出，左脚跟随其后，然后右脚向左脚并拢，双手扶椅背将椅子靠回桌旁。若须经过同排其它座位时，尽可能面向经过的人，以点头示意及致谢。

——行姿：行姿的基本要求是：自然、轻盈、稳健、优雅。行走时要上身挺直，目视前方直线行进，双臂自然提收，手指要自然并拢并略为弯曲，摆动的幅度不应大于 40 厘米；服务操作中行走线路靠右，如遇客户相向而行，应自然注视对方，主动点头致意或问好，并主动放慢速度以示礼让。即使事情紧急，也不与客户抢道而行；步幅不可太大，步频保持相对稳定，不可太快或太慢；切忌“三手”，即袖手、背手、将手插在衣裤口袋里。

——手姿：基本要求是：优雅，大方。手要自然垂放，掌心向内，叠放或相握于腹前，或双手伸直下垂，掌心向内，分别贴放于大腿两侧；持物时应动作自然，五指并拢，用力均匀，不应翘起无名指与小指；指示引导来宾、指示方向时，以右手或左手抬至一定高度，五指并拢，掌心向上，以其肘部为轴，朝一定方向伸出手臂；鼓掌：以右手掌心向下，有节奏地拍击掌心向上的左掌；递送物品时，双手为宜。不方便双手并用时，采用右手递送为宜。

——鞠躬：营业网点人员一般采用一度鞠躬。即在距对方 2—3 米的地方，头颈背成一条直线，双手自然放在裤缝两边（女士双手交叉放在体前）前倾 15 度，目光约落于体前 1.5 米处，再慢慢抬起，真诚微笑地注视对方；应先说问候语再鞠躬（说话和鞠躬不可同时进行），鞠躬时应该立定站好，不能边走边鞠躬。迎接客人（营业厅门口）时，应行 30 度鞠躬礼。

#### 4.3.2 文明服务用语

(1) 常用“您好”、“请”、“抱歉”、“不好意思”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等基本服务用语。

- (2) 您好，请问有什么我可以帮您的吗？
- (3) 请问您需要办理什么业务？
- (4) 请问您存（取）多少？
- (5) 请收好您的存折，谢谢！
- (6) 您好，请出示您的证件，谢谢您的合作！
- (7) 别着急，我来帮您查一查。
- (8) 系统调试中，请稍等。
- (9) 请问您要换多少？要什么样的面额？
- (10) 对不起，请见谅！
- (11) 请您多提宝贵意见。
- (12) 抱歉，您的款项有误，请您再确认一下，好吗？
- (13) 请到\*号窗口（柜台）办理。
- (14) 谢谢您的提议，我们会尽快改进的。
- (15) 等我们汇报后再答复您，行吗？
- (16) 感谢您对我们工作的支持，再见。

#### 4.3.3 服务纪律

营业网点应按照严格的服务纪律和规范为客户提供服务，要求如下：

- 应严格执行各项业务操作规程，按制度规定受理、处理业务；
- 应严格按照对外公示的时间营业，未经上级机构批准，不得中途或提前停止营业，如有特殊情况，应事先对客户进行公告。如有紧急情况，应为客户提供解决建议，并做好客户情绪安抚工作；
- 营业中员工因故需要离开柜台暂停业务，应以提示牌等方式及时告知客户，妥善引导客户到其他柜台办理业务。

#### 4.3.4 服务效率

营业网点应结合实际，采取引导分流、弹性排班、客户关怀等措施，提升服务效率，相关要求如下：

- 大堂经理应主动在营业、电子银行及自助服务区域进行现场巡视，并根据客户需要及时提供帮助；
- 应设置灵活排班，设置弹性窗口，根据业务流量合理调配资源；
- 应定期对网点员工进行技能培训，提升服务效率；
- 应对客户进行客流高低峰时段的提示；
- 应根据客户需求，做好业务单据填写指导、自助服务操作辅导等工作。

### 5 消费者权益保护

营业网点应对客户异议进行及时处理，认真分析，明示服务收费及相关信息，保障客户权益。相关要求如下：

- 应提供《客户意见簿》等客户表达意见的渠道，供客户反馈意见；
- 应坚持首问负责制，对客户异议快速响应、及时处理；
- 应在规定时限内对客户异议进行受理、处理及反馈；
- 应建立并妥善保管客户异议处理的相关资料，严格维护客户的合法权益；
- 应及时进行客户异议分析，持续改进流程及经营管理方面的不足，不断提高网点服务水平；
- 在为客户提供服务之前，应明确告知相关服务项目及价格；
- 网点收费应遵循公开、诚信原则，广泛接受社会监督。

## 6 服务要求

### 6.1 总体要求

全面加强营业网点服务，为客户最大程度提供便利，塑造一流的品牌形象，服务基本要求如下：

### 6.2 柜面服务管理

营业网点要合理配置柜台和人员，为客户提供合规、规范、准确、高效的柜面服务，相关要求如下：

- 柜员应以依法合规为前提，准确、快速为客户办理业务；
- 业务办理期间，柜员不能使用销售禁语，不诋毁同业，不误导客户，不强制推销；
- 业务办理期间柜员应充分告知服务信息并主动进行相关提示，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；办理现金业务时，提醒客户清点核对，并做好风险提示；
- 业务办理期间如需暂时离柜，柜员应主动告知客户并说明原因，处理完毕及时返回。

### 6.3 自助设备服务管理

营业网点应积极发挥自助设备服务对缓解柜面服务压力、提升服务效率起重要作用，相关要求如下：

- 应根据网点情况及实际需要配置数量充足、功能丰富、方便易用的自助设备；
- 大堂服务人员应主动引导客户使用自助设备办理业务，提升处理效率；
- 自助设备应明示设备名称、主要功能、服务时间和安全提示等；
- 自助服务区域应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；
- 应建立自助设备常态监控、巡查及维护机制，保障机具的正常运行和有效服务；
- 对故障设备应设置暂停服务或相应提示标识并联系维护商尽快修复；
- 应及时处理、解决客户在使用自助设备时出现的吞卡和错账等问题；

### 6.4 排队处理

应合理设置柜台、自助机等资源，宜配置叫号机系统，对不同时间段的客户数量进行统计分析。如遇客流量大时，建立弹性窗口，引导客户使用自助机等设备，确保客户排队等候时间控制在 20 分钟以内。

### 6.5 无障碍设施和服务要求

完善营业网点无障碍设备建设，有条件的营业网点提供无障碍坡道，并在明显位置安放无障碍设施标识，保障残障人员办理业务，相关要求如下：

- 应在营业网点外部公示服务电话或设置应急呼叫按钮，确保响应及时，并设置无障碍通道或相当功能的服务设施，可配备无障碍停车位，为特殊客户进出营业网点提供便利；
- 具备条件的营业网点应设置助盲卡、盲人密码键盘等无障碍设施设备，为特殊客户提供人性化服务；
- 应设置爱心窗口，在柜台摆放或张贴爱心窗口标识；
- 大堂经理应熟悉特殊客户服务的相关制度及工作流程，主动为其提供便利；
- 对到营业网点办理业务的现(退)役军人等特殊群体，应依法提供优先服务。

### 6.6 客户投诉处理机制

营业网点应畅通客户投诉受理渠道，明确处理流程，及时处理客户投诉，并定期分析总结客户投诉涉及的问题，持续提升服务。相关要求如下

- 受理客户投诉时，要使用规范语言，及时安抚客户情绪；
- 应严格执行首问负责制，网点负责人和大堂经理应积极化解现场投诉；
- 不能当场化解的客户投诉，应向客户做好解释工作并准确无误地记录客户信息、客户诉求、投诉，按规定流程进行解决；
- 对于一般投诉，处理时间原则上不得超过 3 个工作日；对于重大投诉，原则上不得超过 5 个工作日；
- 对于疑难投诉，原则上不得超过 10 个工作日；对于有明确时限要求的投诉，处理机构应随时响应，立即处理；涉及业务比较复杂或证据难以取得的，可适当延长 5-15 个工作日，应在规定的时限内，对客户投诉进行处理和反馈；
- 对客户意见簿上的意见建议应于 24 小时内响应，客户意见簿应真实完整记录客户意见、建议

及回复信息。

## 7 客户满意度

要制定客户满意度评价管理机制，按季对收集的客户数据进行评价。对有效的“不满意”评价，及时做出处理，防止出现投诉及负面舆情等情况。

### 7.1 客户满意度收集

营业网点要充分运用“客户意见登记簿”等渠道进行客户满意度收集，并通过现场采集、电话回访等方式收集客户满意度，定期归纳整理并上报经营领导层。

### 7.2 客户满意度分析

总行营业部负责组织满意度的调查与汇总测评工作，收集客户对服务质量等方面的意见和建议；对调查测评结果按发现的问题类型进行分类整理、统计、汇总和分析，同时报送各相关部门进行处理。

### 7.3 客户满意度改进

加强服务环境的管理及营业网点服务手段的提升，建立健全客户满意度调查及定期分析制度，对自身网点环境、服务设施、服务效率、服务收费及服务满意度有更加客观和全面的认识，有利于客户满意度的改进。

## 8 创新功能

### 8.1 爱心服务站

根据自身特色及上级机构或发起行安排，打造不同主题的“爱心服务站”，分别为坚守工作的交警、环卫工人、建筑工人等户外工作者提供休憩场所，并为特殊客户提供紧急药品、雨具等用品。

## 9 实施要求

### 9.1 宣传

要以《曲沃新田村镇银行营业网点服务标准》作为企业基本服务准则，严格执行本服务标准，要公开网点服务标准，大力宣传，树立网点服务标杆，形成良好的社会影响力。

### 9.2 培训

要积极开展《曲沃新田村镇银行营业网点服务标准》员工培训，将服务标准作为日常服务管理、对辖内各营业网点服务考核的基本依据，全面提升营业网点整体服务水平。

### 9.3 监督检查

各营业网点应把此标准作为日常服务准则，并建立服务标准的监督检查机制，通过现场、非现场或抽查等形式对营业网点的服务标准进行监督检查。发起行侯马农商行将不定期组织进行抽查，提升标准运用的及时性和有效性，确保覆盖面，推动各级机构规范员工服务行为，提升服务质量和水平。