

ICS



Q/CZCB

浙江稠州商业银行企业标准

Q/33070 CZCB 005—2023

浙江稠州商业银行营业网点服务规范

Network service specification of zhe jiang chou zhou commercial bank

(报批稿)

(本稿完成日期: 2023年10月31日)

2023 - 10 - 31 发布

2023 - 11 - 01 实施

浙江稠州商业银行股份有限公司 发布



目 次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语及定义	1
3.1	营业网点	1
3.2	排队等候时间	1
3.3	自助设备	1
3.4	自助设备正常运行率	1
3.5	自助设备故障率	1
3.6	自助设备故障平均处理响应时间	2
3.7	客户排队等候平均时长	2
3.8	客户满意度	2
3.9	客户投诉	2
3.10	客户投诉处理时限	2
3.11	柜员业务平均办理时间	2
3.12	电话服务	2
3.13	特殊客户	2
3.14	无障碍设施或服务	2
3.15	柜员业务差错率	2
3.16	指静脉纹	2
3.17	指静脉识别技术	3
4	服务要求	3
4.1	服务环境	3
4.1.1	网点标识	3
4.1.2	环境设施	3
4.2	动线管理	3
5	网点服务	4
5.1	网点服务基本要求	4
5.1.1	安全性	4
5.1.2	功能性	4
5.1.3	规范性	4
5.1.4	便捷性	4
5.1.5	舒适性	4
5.2	排队处理	4
5.2.1	弹性排班	4
5.2.2	客户分流	4
5.2.3	关怀措施	5



6	柜面服务	5
7	统计分析	5
8	投诉处理	5
8.1	投诉受理	5
8.2	投诉处理	5
9	自助设备管理	6
9.1	全职专管员	6
9.2	故障维修时间	6
10	无障碍设施或服务要求	6
11	客户满意度	7
11.1	客户满意度收集	7
11.2	客户满意度分析	7
11.3	客户满意度改进	7
12	业务差错率管理	7
12.1	会计业务差错统计	7
12.2	会计业务差错分析	7
12.3	会计业务差错整改	7
13	创新功能	7
13.1	指静脉识别技术	8
13.2	业务凭证无纸化	8
13.3	身份识别自动化	8
13.4	柜面印章电子化	8
13.5	特殊客户处理	8
13.6	老年人服务	8
13.7	普惠金融“服务实体再深化”	8
13.8	批量线上助农贷	8
13.9	“乡村振兴”战略惠农	9
13.10	自助设备钞箱动态密码锁	9
13.11	智慧网点建设	9
13.12	视频银行	9
14	实施要求	9
14.1	宣传	10
14.2	培训	10
14.3	监督检查	10
附录 A	(规范性附录) 会计业务差错分类	11



标标准名称

1 范围

本标准规定了本行营业网点向客户提供服务时，应满足两项国家标准（GB/T 32320《银行营业网点服务基本要求》、GB/T 32318《银行营业网点服务评价准则》）规定基础上的服务规范要求。

本标准适用于本行除社区银行外的所有营业网点，本行营业网点提供的服务应符合本标准要求。对于社区银行等创新型网点，可部分参照上述两项国家标准中关于硬件设置配置的相关要求。

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，仅所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 32320 《银行营业网点服务基本要求》

GB/T 32318 《银行营业网点服务评价准则》

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 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

营业网点所有至柜面办理业务的客户从取号到叫号的等候时间要求。

3.3 自助设备

满足客户存款、取款、转账、查询等全部或部分业务功能的金融自助终端设备。

注：自助设备仅指自动取款机（ATM）、存取款一体机（CRS），不包含营业网点的智能设备。

3.4 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%

3.5 自助设备故障率

自助设备故障率=1 - 自助设备正常运行率



3.6 自助设备故障平均处理响应时间

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。

注：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。

3.7 客户排队等候平均时长

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

3.8 客户满意度

客户通过对营业网点提供的产品或服务，获得可感知的效果与其期望值相比较后得出的指数。

客户满意度=对服务满意的客户/接受服务的客户总人数

3.9 客户投诉

客户针对本行提供的产品或服务，向我行、上级机构或其他社会组织提出的意见、建议或投诉请求。

3.10 客户投诉处理时限

客户投诉从投诉之日起至解决完成投诉问题的时长要求(即从受理投诉登记时间起至投诉处理完毕的时长要求)。

3.11 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

3.12 电话服务

主要指银行通过对外服务电话为客户提供业务咨询、服务预约、外拨营销、回复投诉及手机短信推送等方面的服务。

3.13 特殊客户

特殊客户指老、幼、弱、病、残、孕、军人以及重症住院、行动不便、出国等由于客观原因无法亲自到网点办理业务的客户。

3.14 无障碍设施或服务

在营业网点内外，为方便残疾人或行动不便者设计的使之能参与正常活动的设施或提供的服务。

3.15 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

3.16 指静脉纹

手指皮肤下的静脉血管相互交织所形成的纹理，又称指静脉。

[GB/T 940-2012，定义3.1]



3.17 指静脉识别技术

利用特定波长红外线对手指进行照射得到手指静脉的清晰图像，并对图像进行分析和处理，得到手指静脉的生物特征，再与事先注册的手指静脉特征进行比对，从而确认登录者身份的技术。

4 服务要求

4.1 服务环境

服务环境分为营业厅外部环境与内部环境。外部环境包括营业网点和自助设备网点门面、橱窗、墙面以及归属于网点门前三包范围内的地面、台阶、玻璃等；内部环境包括普通客户业务办理区域及理财区域。

4.1.1 网点标识

设置醒目的门楣标牌、机构名称、营业时间、业务范围等标识，标识统一规范，干净整洁，营业时间准确无误；

依据行业监管部门、政府主管部门或总行转发等文件要求，正确完整公示相关内容；

合理设置各种温馨提示和免责提示，网点内外信息提示标识统一、规范、准确。除统一设计的标识外，无随意粘贴其他标贴（政府、监管机构要求张贴的告示或电话等除外）。

4.1.2 环境设施

外部环境干净整洁，无损毁及卫生问题；

营业厅内干净整洁，明亮舒适，清新无异味，不嘈杂，温度适宜；

自助网点环境干净整洁；

网点内外部空间无风险隐患；

提供无障碍通道或无障碍呼叫按钮（电话）等相当功能的服务并设置无障碍服务标识，为特殊客户进入网点办理业务提供便利；

在明显位置摆放中英文对照的客户意见簿，公布投诉处理流程，及时处理回复客户意见；

在明显位置公布服务热线电话，如业务联系电话、消费者权益保护电话、客户投诉电话等；

规范展示营业执照和金融许可证等统一对外公示的证照；

网点内有序合理摆放各类营销宣传资料或设置产品信息介绍载体，内容规范、无过期，不卷角翘边，不影响客户环境体验。内容涉及消费者权益保护的公益类宣传资料应在显著位置独立摆放，不与营销类宣传资料合并摆放；

为客户提供准确的服务价目表、存款利率、外币汇率信息（开办外币业务的网点）；

配备各类业务凭证、常用单据填写范例、点（验）钞机、书写工具、老花镜等必要便民措施；

为客户提供机动车和非机动车车位或相应功能的服务。

4.2 动线管理

动线管理是指对于客户进入营业网点后客户体验过程中的移动线路进行目标式、科学化设计管理，旨在改善客户服务体验，并符合银行客户服务目标；

应按照动线管理原则，合理设计网点内部布局，根据网点服务功能特点和客流特点科学配备布放服务设施，实现客户自然分流，尽量减少客户折返和厅堂服务人员无效走动；

网点设置排队叫号机，置于营业厅门口醒目位置，运行正常；



营业时间呼叫系统、视频播放设备以及柜台窗口语音对讲装置正常工作，音量适中，无嘈杂现象；网点柜面、自助设备、智能机具均设置隔断、“一米线”等相同功能的设施或提示，保护客户信息安全；

营业场所内座椅整齐干净，舒适宜用，数量满足客户需求，配备功能指示牌，确保客户行动通畅；合理分区，并设置规范、醒目的标识指引。

5 网点服务

营业网点通过相关渠道直接向公众客户提供的服务，包括通过营业环境、服务设施、营业网点窗口、自助设备、智能设备和投诉受理等渠道所提供的服务。

5.1 网点服务基本要求

网点的服务要求包含安全性、功能性、规范性、便捷性、舒适性五大方面。

5.1.1 安全性

应通过严密的安防措施、严格的保密约束、严谨的操作流程和合规的信息发布为客户提供必要的人身、财产及隐私安全保障。

5.1.2 功能性

应通过广泛的业务覆盖、丰富的产品功能、多元的服务渠道和有效的运维手段，努力满足客户的多元化金融服务需求。

5.1.3 规范性

应通过合规的经验管理、严格的制度规范、整齐划一的作业流程、健全的监督机制，向客户提供体验一致的规范化服务。

5.1.4 便捷性

应通过合理的网点布局、充足的资源投入、便利的服务设施和完善的机制流程，为客户提供方便易用、高效快捷的金融服务。

5.1.5 舒适性

应通过加强环境管理、完善设施布局、强化主动服务和关注特殊群体，为客户创造温馨和谐、舒适亲切的服务氛围。

5.2 排队处理

5.2.1 弹性排班

应建立弹性排班制度，出现客户排队10人以上时，增加服务窗口，进行客户分流，保障客户最长排队等候时间在10分钟以内。

5.2.2 客户分流

大堂经理应关注排队客户情绪，及时进行疏导，对排队客户进行引导、业务分流、安抚情绪，维护和谐氛围等。



5.2.3 关怀措施

营业网点在客户等候过程中，提供适当的客户关怀措施，相关要求如下：

应提供合理的客户等候座椅数量、电视或电子显示屏等视频设施；

应提供普惠金融产品手册、产品说明、收费标准，供客户查询，保障消费者权益；

宜提供老花镜、拐杖、WIFI等服务设施，注意提示客户保护隐私安全；

宜设置爱心窗口，配备爱心专座，开设助老通道；

宜提供厅堂公共卫生间适老性扶手及紧急报警按钮。

6 柜面服务

柜面人员应热情接待客户，叫号后站立迎接客户前来窗口办理业务，客户到达柜面，主动问候客户；业务办理应操作熟练、准确、快捷，熟悉本行产品和服务，对客户提问给予专业回答；

向客户销售产品及办理业务时，按规定进行必要的风险提示，当客户显现被诈骗苗头时，主动提醒诈骗风险，劝阻客户停止办理业务，防止资金受损；

办理收费业务时，提前告知客户服务项目和收费标准，主动告知客户费用减免渠道或方式，充分尊重客户知情权，且实际收费与公示相符；

办理业务时不与柜台内外工作人员讨论与工作无关的事项，不拨打私人电话、手机；

离开座位中止对外服务时，应在柜台窗口提示“暂停服务”；

需要客户签字时，主动提示客户核对业务交易信息，并指导客户签字，现金取款业务，及时提醒客户清点核对；

客户离开时主动提示带齐各类物品，礼貌道别。

7 统计分析

营业网点对客户数量定期进行统计分析，采取措施缓解客户排队现场，相关要求如下：

宜配置叫号机系统，定期统计客户排队等候的最长时间、平均时间，定期分析排队最长时间的情况，分析原因，通过削峰填谷等手段有效降低排队等候最长时间、平均时间；

应定期对不同时间段的客户数量进行统计分析，在营业期间合理设置服务窗口和服务人员等资源配置，保障客户进入营业网点及时得到服务。

8 投诉处理

8.1 投诉受理

营业网点应妥善受理客户投诉，相关要求如下：

提供营业网点、微信、门户网站、客服邮箱、客服热线等多种投诉渠道；

应采取措施使客户了解投诉渠道和方法，包括投诉处理程序、预计处理时间、投诉流程、投诉电话、网站地址、邮箱地址等；

应在客服热线中设置老年人服务专线，优先处理老年人的客服需求。

8.2 投诉处理

营业网点应及时处理客户投诉，相关要求如下：

专人负责投诉处理工作，妥善记录、受理客户投诉，并告知投诉处理反馈时间；



应及时处理客户投诉，可当场处理的应立即处理；

一般投诉事件，给出最终处理结果并答复客户的时间不应超过3个工作日（自受理投诉之日起计）。重大投诉事件应根据投诉内容、性质、严重程度限期办理，但应在接到投诉后3个工作日内与投诉人取得联系，说明投诉受理情况；

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；

投诉处理过程和结果等相关信息的告知，应明确、易懂。

9 自助设备管理

9.1 全职专管员

营业网点应配备自助设备全职专管员，负责自助设备清机、加钞、故障维护等工作，相关要求如下：

对自助设备进行全程清机加钞处理、账务核对的库款管理工作；

负责自助银行业务差错处理、吞没卡归还及废卡上缴工作；

负责受理客户咨询和投诉，做好安抚和解释工作；

负责对自助设备日常巡检和设备耗材的更换等日常维护工作，避免由于取款机缺钞、存款机满钞、客户凭条打印纸用尽等造成的服务中断。

9.2 故障维修时间

自助设备出现故障、错误等非正常情况时，厂商工程师第一时间提供远程解决方案，排除故障；

自助设备故障发生时间在8:30至20:30（包括周末和法定节假日）的，网点应及时联系厂商进行维修。厂商工程师到达维修时限为：

距离厂商服务点所在城市20公里以内的，厂商平均到达时间不超过2小时；

距离厂商服务点所在城市小于500公里的，厂商平均到达时间不超过12小时；

距离厂商服务点所在城市大于500公里的，厂商平均到达时间不超过24小时；

日常运行过程中遇到的各类硬件故障及软件故障等一般性问题，厂商到达现场后修复时间不超过2小时；

受各种因素影响，严重影响设备运行的特殊软硬件故障或其它特殊因素引起的重大故障应由厂商提供相应解决方案，尽量在最短时间内解决故障。

自助设备故障发生时间在20:30至次日8:30（包括周末和法定节假日）的，应及时联系厂商确定维修时间，尽量在最短时间内解决故障。

10 无障碍设施或服务要求

营业网点牢固树立尊重银行业消费者、照顾特殊消费者实际需要的理念，按照优先、优质、优惠的原则开展网点服务。

应配置无障碍服务设施或提供相关服务，为老、幼、弱、病、残、孕、军人等特殊客户办理业务提供便利，保障特殊客户权益，相关要求如下：

应提供无障碍通道或移动式无障碍通道简易设施，未设置无障碍通道的网点外部醒目位置应公示求助电话或设置呼叫按钮并且响应及时；

员工使用普通话，必要时可提供方言、英语及手语服务，实现语言无障碍服务；



应根据实际情况配置以下至少10种无障碍服务设施或服务：如盲文密码输入器、盲道、老花镜、放大镜、爱心座椅、爱心窗口、爱心医药箱、语音叫号系统、叫号显示屏、语音播报点验钞机、轮椅、盲文业务指南、助盲卡等。

11 客户满意度

11.1 客户满意度收集

营业网点应通过问卷（意见簿）、电话、深度访谈等多种形式开展客户满意度调查。客户满意度调查宜包含以下内容：

- 营业环境，包括外部交通的便捷性、内部环境的舒适性；
- 服务效率，包括员工及时提供客户所需的服务、业务流程的运转效率；
- 专业技能，包括员工所具备的专业知识和技能；
- 服务态度，包括员工微笑服务、服务过程的可信任度、对客户的尊重与关心。

11.2 客户满意度分析

营业网点应对收集的客户满意度测评结果进行综合评价及分项分析，包括存在的主要问题及原因。

11.3 客户满意度改进

- 营业网点应根据客户满意度分析结果，制定客户满意度提升策略；
- 根据客户服务满意度分析结果及投诉处理分析结果，定期修订补充服务制度，保护消费者权益。

12 业务差错率管理

营业网点应按季对存在的会计业务差错进行统计，包括总行运营集中处理中心及检辅、稽核专项检查等各类现场和非现场检查过程中发现的会计业务方面的问题。会计业务差错的分类方法见附录A。

12.1 会计业务差错分析

营业网点对存在业务差错的主要问题及原因应按季进行分析，按照考核办法，从差错笔数或差错率两方面按季对会计人员差错情况进行考核，并按季处罚。

12.2 会计业务差错整改

营业网点在收到运营集中处理中心下发的差错后，应及时进行整改：

- （一）对于认为非差错的，可以向监督人员说明理由。
- （二）对于认为是差错的，各营业机构应在下发差错次日起3个工作日内整改完毕并将整改结果通过系统反馈。涉及内部账务调整的应及时按要求填制记账凭证，经相关人员审批后，进行相应的冲正补记处理；涉及客户账务冲正的应由客户签字确认及相关人员审批后方可办理。监督人员认为未按规定整改的，可以退回营业机构要求再次整改。
- （三）因特殊原因无法在3个工作日内整改完毕的，应书面说明原因，经审批，可视具体情况适当延期整改。对无特殊原因逾期未整改的，自下发差错次日起每3个工作日再次下发，成倍扣罚。
- （四）对于同一机构、同一柜员频繁发生屡查屡犯的差错或总行培训通报多次提示的差错，视差错情况升档处罚。

13 创新功能



13.1 指静脉识别技术

指静脉识别技术是指利用特定波长红外线对手指进行照射得到手指静脉的清晰图像，并对图像进行分析和处理，得到手指静脉的生物特征，再与事先注册的手指静脉特征进行比对，从而确认登录者身份的技术。

营业网点应提供指静脉识别技术服务，相关要求如下：

柜面业务及智能设备（若有）应提供静脉识别功能，满足客户签约需要；

客户在智慧柜员机办理业务，指静脉关联账号后，应可自助开展一系列支付结算、业务签约、明细查询等各类业务操作。

通过指静脉识别技术带给客户全新支付体验的同时，应结合动态现场授权、人脸识别、电子签名等辅助手段，提高风险防范能力，保障存款人资金安全。

13.2 业务凭证无纸化

营业网点应提供柜面业务无纸化服务，相关要求如下：

客户办理业务时能根据业务场景自动生成电子凭证，客户在柜外清设备上确认业务真实性并电子签名后，系统能自动合成一张电子凭证，实现柜面业务凭证从纸质凭证向电子凭证转变。

应制定应急预案，遇到柜面系统故障时，可以提供纸质凭证办理业务，满足客户正常业务的办理需要。

13.3 身份识别自动化

本行柜面业务、智能设备、手机银行、直销银行应提供客户身份识别自动化功能，实现将抓拍的客户影像与身份联网核查返回的客户预留照片进行自动比对后，由系统自动判断是否为同一人的功能，能满足客户人脸识别签约需要。

13.4 柜面印章电子化

营业网点实现部分业务印章电子化，客户在柜面办理业务同时产生凭证后，实现自动将电子印章嵌入该业务凭证。电子印章中应设置每笔业务的唯一识别号，方便客户到我行网上营业厅自主查询该笔业务的真实性。

13.5 特殊客户处理

牢固树立尊重银行业消费者、照顾特殊消费者实际需要的理念，尽量提供便利化服务，针对因丧失民事行为能力、老、幼、弱、病、残、孕、军人或因出国、意外事件等特殊原因，无法亲自前来我行办理业务或来我行办理业务过程中存在困难的特殊客户，在确保客户资金安全的前提下，根据实际情况，制定合理的业务处理方案，为特殊客户提供人性化服务。

13.6 老年人服务

开发网上银行、手机银行、自助柜员机“长者版”功能服务及智能网厅APP，便利老年客户办理金融业务，实现厅堂全景及网点服务聚合。厅堂循环播放防骗反诈等宣传片、为老年人办理账户开立及非同户名账户转账时加强真实意愿核实和使用加大字号印刷的风险提示单等措施，做好客户风险教育，保障客户资金安全。尊重老年人金融工具使用习惯，不强制老年人通过自助式智能设备办理业务，对有需要帮助的特殊人群，专人负责引导，不违规代替操作。

13.7 普惠金融“服务实体再深化”



深化普惠金融“增户扩面”，实行服务实体再深化，持续加大制造业贷款投放，优化贷款结构，进一步降低小微企业融资成本，并全力做好疫情防控金融服务，保障企业复工复产。利用浙江省金融综合服务平台的供需对接专区，推送以线上银税互动、银担体系等为主打的特色产品，实现客户精准申贷的目的。通过客户在平台的数据授权，获取经营主体的相关信息，实现多维度信息查询，为贷前审查审批环节提供评判依据，给客户提供优质便捷的金融服务。

13.8 乡村振兴贷

为贯彻执行乡村振兴战略，解决农村市场融资难问题，我行推出一款全流程线上操作的新产品“乡村振兴贷”。一是通过客户端全线上化流程设计，实现客户无纸化申请，有效改善客户体验感；二是通过整村授信模式批量预审批，提高客户业务办理效率。通过细分村居市场，使用“1+3”评议模式实现软信息的筛选，利用行内评分模型对客户进行信用准入，批量审批，达到“一村一策，快速放款”，方便村民不来网点也能实现“线上操作、自动审批、自助提款”的全流程线上贷款操作。

13.9 “乡村振兴”战略惠农

为提升支农支小金融服务能力，响应“乡村振兴”战略，全新设计推出“乡村振兴卡”产品，该卡具有与我行其他已发行借记卡产品一致的消费、转账、存款、取现、跨境、代收、贷记等功能，同时还享有银联提供的免费法律咨询、免费医疗咨询、涉农意外保险等各项专属权益，为涉农人员提供全方位的保障。“乡村振兴卡”依托移动支付便民示范工程，促进金融科技服务向农村地区延伸，提高农村普惠金融服务水平，实现支付惠农。

13.10 自助设备钞箱动态密码锁

简化清机加钞流程，取消物理钥匙、密码信封、验密棒等配套物品的交接保管等繁琐业务步骤，对全行的现金设备钞箱进行改造升级，使用线上任务+指纹识别的开锁模式，实现动态密码锁全覆盖，提高自助设备的使用效率。

13.11 智慧网点建设

智慧网点建设从理念、流程、技术等方面着手，全面优化流程处理模式，践行客户“最多跑一次”理念。营业网点实现智慧柜员机全覆盖，对个人业务场景进行整合，在客户办理多笔业务的同时完成个人一次签名、一次身份验证及一次联网核查。实现对公客户信息共享，对于同一对公客户在不同网点开立账户的情况，采用直销银行和微信公众号等电子渠道上增加企业预约开户功能、营业网点内部权限放开、电子信息共享、传递等方式便利、高效的服务客户。

13.12 视频银行

视频银行借助高速音视频传输、大数据、人工智能等金融科技手段，打破时间、空间的限制，利用我行智慧柜员机、手机银行、微信银行的渠道，综合运用身份证读取、活体识别、人脸识别、远程实时视频等技术，结合银行视频客服人员，创新性地加强客户身份识别和认证、有效降低风险、提升业务效率，拓宽服务覆盖范围，转变我行以物理网点为主体的业务发展和经营管理模式，形成线上线下渠道协同发展的局面。

13.13 移动展业办公

移动展业利用身份核查、人脸识别、OCR（光学字符识别）、凭证电子化、活体检测、地址GPS定位和蓝牙键盘等金融科技手段，是我行客户经理开展外拓营销及客户管理的一种创新型展业模式。移动展业平台集合预约开户、贷款申请、资料收集、核保核签、贷前贷后管理等多项功能，在满足客户经理移动办公需求的同时，为客户提供更加高效、专业的产品和服务。

14 实施要求



14.1 宣传

营业网点应面向消费者群体广泛开展多种形式的本行营业网点服务规范知识宣传普及,相关要求如下:

应积极主动开展多种形式的宣传及活动,提升公众对于本行营业网点服务规范的了解;应畅通咨询服务渠道,及时答复客户疑问,提高客户对于自身权益的保障。

14.2 培训

营业网点应定期组织员工对本行营业网点服务规范和服务制度进行培训和学习,开展技能培训、消费者权益保护、主题教育等,培训记录完整,确保相关要求落到实处。

14.3 监督检查

营业网点应定期对本标准实施情况进行监督检查,相关要求如下:

应通过现场巡检、调阅录像等方式进行服务自我监测,每半年进行评价,按年总结,及时整改,记录完整;

上级管理部门应定期对辖属营业网点的服务情况进行检查,营业网点应完整保存上级行的监测记录,及时跟踪落实整改。

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年11月08日 14点35分



附 录 A
(规范性附录)
会计业务差错分类

业务差错根据问题的性质和严重程度，分为提示性差错、轻微性差错、一般性差错、严重性差错四种。

a) 提示性差错是指在办理业务过程中因操作流程不完善等各种特殊原因造成不符合制度规定，但非柜员责任产生的差错。

b) 轻微性差错是指在办理业务过程中虽然存在不符合制度规定之处，但并不影响其办理业务的真实性与合法性的差错。

c) 一般性差错是指在办理业务过程中出现违反本行规章制度的情况，由此可能或已引起经济纠纷或账务混乱的差错。

d) 严重性差错是指在办理业务过程中主观故意违反制度规定产生的差错，或有潜在案件征兆或事故苗头的差错。

企业标准信息公共服务平台
公开
2023年11月08日 14点35分