

宁夏贺兰回商村镇银行 营业网点服务基本要求

第一章 总则

第一条 为提升我行营业网点的服务质量和形象，增加我行市场竞争力，特制定营业网点服务基本要求。

第二条 营业网点服务基本要求是全行各营业网点和网点员工必须遵循的服务准则，是评价营业网点及网点员工服务质量的重要依据之一。

第三条 营业网点服务基本要求包括营业网点服务环境基本要求及员工服务行为基本要求。

第二章 营业网点服务环境

第四条 网点标识规范统一

1. 行名、营业时间等标牌悬挂规范统一，牌面整洁、无污渍、无破损。

2. 营业牌照（营业执照、金融许可证等）必须齐全，悬挂在醒目位置，整齐划一。

3. 网点外部标识必须亮度适中，易于识别。

4. 柜台标识、业务导示牌及柜员服务标牌等规范齐全，整洁醒目，标示在指定位置，并与实际办理业务情况及人员保持一致。

第五条 环境设施

1. 电子显示屏必须显示完整、准确的信息。
2. 营业网点必须每日清洁卫生，保持周边环境整洁，确保无垃圾，无杂物摆放，保证客户出入通畅。
3. 机动车和自行车必须严格停放在网点周边规定区域，网点门口及紧急出口两边不允许停放机动车和自行车。
4. 呼叫系统、视频播放设备、柜面窗口的语音对讲装置必须定期检查，确保正常使用，播放音量适中。

第六条 信息公示

1. 明确公示营业执照、金融许可证等证照，涉及变更的必须及时更换。
2. 服务收费名录、自助设备使用须知等粘贴在规定位置，字迹清晰，无残缺。
3. 网点营销宣传时，宣传海报要张贴在规范的位置或置于展架中，做到平展且醒目；宣传折页要整齐摆放在宣传折页架或柜台指定位置，并方便客户阅读。
4. 以电子屏或电视等公示利率及宣传视频信息时，必须确保播放正常，及时翻页。
5. 服务监督电话公示在醒目位置，自觉接受客户和社会各界的监督。

第三章 服务功能

第七条 咨询引导服务

1. 配备大堂经理及保安人员，热情接待客户，主动询问，

引导分流，维护秩序。

2. 大堂经理必须做到熟知业务种类、产品特性、办理流程等，准确熟练服务客户。

3. 填单台客户使用的业务凭证和填单模板齐全、整洁、完好。

第八条 自助服务

1. 自助设备显著位置标明设备名称、主要功能、服务时间和安全提示等。

2. 建立常态监控巡查和维护机制，保障机具正常运行和有效服务。

第九条 柜面服务

1. 定期组织网点员工进行制度学习和技能培训，确保服务制度落到实处。

2. 规范服务流程，岗位要求，明确服务标准。

第四章 服务管理

第十条 仪容仪表

上班时应统一着行服，行服应熨烫平整，干净整洁，衣扣要整齐；着装要整洁，不敞胸露怀、挽袖挽裤，不得穿拖鞋（含皮拖）上班。服饰要典雅大方，男员工穿行服必须打领带，夏季着衬衣，衣摆应扎入裤内，袖口不得翻卷；西装、衬衫须平整、清洁，领口、袖口无污迹；穿着黑色皮鞋，皮鞋保持光亮、无灰尘。

1. 男士仪容：男士头发不过眉，侧不过耳，不光头，不留过长鬓角，发型大方，整洁。保持手部清洁，不留长指甲，禁止佩戴除手表和单枚戒指以外的其他饰品。

2. 女士仪容：头发刘海不过眉，用黑色皮筋束起马尾，发束用带网兜的发卡盘起，碎发用黑色发卡卡起，发鬓高度与耳平行，同时佩戴统一领花；女员工上岗时需要化职业淡妆；不得染红、黄彩色头发，戴有色隐形眼镜；不得佩戴夸张饰品，垂吊式耳环，涂彩色指甲。

第十一条 仪态

1. 站姿：女员工站立时双脚并拢，脚尖呈 V 字或丁字状，双手相握叠放于腹前；男员工站立时双脚分开，比肩略窄；双手交叉，置于腹前或相握于身后。

2. 坐姿：端正、舒适、自然大方。办公时，只坐椅子的二分之一；营销顾客时，坐椅子的三分之一，坐要直立，两膝并拢；入座要轻，后背轻靠椅背，双膝自然并拢（男士可略分开），头平直，挺胸、夹肩、立腰；在与客户交谈时，目光应自然地注视对方眉骨和鼻梁三角区，不应左右顾盼，也不应紧盯对方；与客户交谈时，应认真倾听客户需求、意见或建议，不要轻易打断客户讲话，深刻领会客户意图，适时提出相应服务建议。

3. 行姿：女员工行走时应目视前方、挺胸收腹，双手轻放两侧、自然摆动、步伐轻盈，仪态大方；男员工行走时应

抬头挺胸、步伐稳重，摆臂自然，神态自信。一般情况下应稳步，不可慌张奔跑。

4. 接待客户：应主动迎上，初次见面还应主动自我介绍，双手递送名片（文字正面朝向对方）；如果名片中有不常用的字，应将自己的名字读一遍，以方便对方称呼。接受名片，食指与拇指轻轻夹住，双手接受。给客户奉茶时，左手托住杯底，右手扶住杯身，杯子上如有本行标志，应将标志正对着客户，双手递出。递水要站在客户侧面，欠身向客户示意并说：“您好，请喝水。”拿杯时，手指不要碰到杯沿。

5. 引导客户：应走在客户左前方两三步，并适当地做业务介绍，但不能用手指点，应五指并拢，手臂微弯；上楼梯时，应请客户在前，走在楼梯间右侧，下楼时客户在后，在拐弯或有台阶的地方，应提醒客户；乘电梯时，应先于客户进入电梯（按住“开”的按钮）再请客户进入；出电梯时，应（按住“开”的按钮）请客户先出。

6. 送别客户：应主动为客户引路，将客户送到营业网点门口或电梯口，并感谢客户的光临，道别或握手时，目光注视对方眼睛。条件允许的情况下，应主动为客户开门。

7. 接听电话：尽量在三声铃响之内接听，语言规范、语音清晰、语速稍慢；在接听客户投诉电话时，要调整好情绪，谈话内容要注意礼节，使用礼貌用语；如需代转电话时，要热情地为对方转接；如对方拨错电话，应礼貌说明情况。

8. 面部表情：亲和友善且面带微笑；微笑时眼光应注视客户两眼之间、鼻梁上方的三角区域；员工离客户 3 米处开始微笑，在微笑时露出 6 颗-8 颗牙齿。精神饱满热情；精力集中持久；情绪稳定平和；禁止冷笑、讥笑；禁止对客户紧绷着脸，萎靡不振或爱搭不理。

第十二条 服务用语

通过制定服务七步曲，进一步规范柜面人员标准化服务流程，要求柜面服务体现专业化、标准化。具体步骤见下：

1. 举手迎

动作规范：叫号后，举右手，微笑与客户目光接触，客户到达柜台前一米处，请客户入座。

话术：您好，您请坐！

2. 笑相问

动作规范：当客户坐下时，微笑询问客户。

话术：您好，请问您需要办理什么业务？

3. 双手接

动作规范：双手接客户的物件，重复客户需要办的业务内容。

话术：您要办理的业务是 XX，马上为您办理！

4. 及时办

动作规范：保证风控，及时办理。

话术：请您输入密码/请您核对后并签字确认。

5. 巧营销

动作规范：递送宣传折页，开展“一句话”营销，客户接受推荐复杂业务的通过一句话转介。

话术：这是我行近期热销产品，请您了解一下。

6. 提醒递

动作规范：业务办理完成，双手轻递出物件，提醒客户核对。

话术：您的业务已经办好。请问您需要办理其他业务吗？

7. 微笑送

动作规范：客户离开时，保持微笑，送别客户。

话术：请慢走。欢迎下次光临。

第十三条 服务纪律

通过制定服务流程，规范营业部各岗位员工营业前、营业中、营业后服务流程，作为营业部员工服务的工作要求和督导依据。

（一）大堂经理

营业前：

1. 提前 15 分钟到岗，整理仪容仪表，佩戴好工牌，保持良好的精神状态。

2. 完成全部机具检查和单据资料补充工作，并将结果登入当天《大堂经理工作日志》，发现问题应及时解决并张贴故障标识。

3. 参加网点组织召开的晨会，参加网点的业务学习和交流工作情况，在晨会上通报前一日营销及服务质量检查情况。

4. 整理当日预约取现客户名单，及时识别预约客户。

5. 以饱满的热情迎接第一批到行客户。

营业中：

1. 保证大堂咨询区在岗率 100%，主动迎接、问候及道别来网点客户，并保持对大堂内客户的关注，如中途离岗须协调好补位人员。

2. 根据客户需求，优先引导客户通过电子渠道办理业务并提供指导等，耐心做好客户的接待和咨询工作，协助做好公司客户开户资料准备等工作。

3. 时刻关注大堂等候区域客户，繁忙时段客户到访或排队人数激增等情况出现应及时响应，与网点主管联系做好应急处理。

4. 在处理客户的异议和投诉时，应安抚客户情绪，引导客户进入 VIP 室，将客户意见进行记录，和网点主管提供解决方案，并跟进处理结果。如有必要，及时上报主管部门。

5. 服务过程中主动挖掘、发现客户需求，开展产品营销。

6. 服务过程中做好一句话营销、客户转介、二次分流等工作。

7. 每日不少于 3 次巡检，并将检查记录登入当天《大堂经理工作日志》，遇到问题应及时联系相关责任人，有需要的情况下应及时报修。

营业后：

1. 关闭叫号机、网银体验区电脑、营业厅宣传屏等电子设备。

2. 检查营业厅机具是否正常运转，对大堂内各个区域进行整理。

3. 检查当日有无客户现场、登记、电话投诉情况，针对需上级支持解决的客户意见应及时向上级主管部门反馈。

4. 参加夕会，汇报当天大堂的服务运转情况和营销情况，讨论大堂的服务、营销、制度中存在的问题，提出相应的措施办法。

（二）柜面人员

营业前：

1. 提前 15 分钟到岗，整理仪容仪表，佩戴好工牌，保持良好的精神状态。

2. 做好本责任区域整理、整顿、清扫工作，如检查机具状态、整理桌面、机具定位等。

3. 参加网点组织召开的晨会，通过晨会了解上日柜面业务操作、内控管理等内容。

4. 完成系统登录、现金清点、重空凭证清点与核对等工作，以确保准时对外营业。

5. 以饱满的热情在自己的工位前迎接第一批到行客户。

营业中：

1. 严格执行“服务七步曲”，如面带微笑迎送客户、双手递接客户单据、主动问候、告别客户。

2. 坚持做好“心体验十个一”，业务办理过程中做到诚心、用心、专心、贴心、全心服务。

3. 业务操作有余量时，听从服务网点主管的调度。

4. 时刻保持物品摆放定位，使用定型，临时离岗需锁好现金、重要物品、电脑屏幕、摆放“暂停服务”温馨标识。

营业后：

1. 按要求完成正式签退、清点与核对重空凭证、清点现金、清点印章并双人上锁。

2. 检查及整理当日业务凭证，清点各类凭证张数后上交营业室副主任统一保管。

3. 清理桌面，打扫卫生，保持柜台环境干净、补充业务凭条、关闭电脑、点钞机、扎把机等电子设备。

4. 检查封装的款箱并送别款车及款箱。

5. 参加夕会，学习重要文件或业务，对当日特殊业务进行总结和分享。

（三）营业室副主任

营业前：

1. 提前 15 分钟到岗，整理仪容仪表，佩戴好工牌，保持良好的精神状态。

2. 做好责任区域的整理、整顿及清扫工作，检查柜员着装是否符合要求、工牌统一佩戴，员工精神是否饱满。

3. 参加网点组织召开的晨会，就上日柜面业务操作、内控管理等方面进行交流。

4. 督促柜面人员以饱满的热情在自己的工位前迎接第一批到行客户。

营业中：

负责检查大堂经理服务规范；组织网点内外服务环境与设备巡检；每日查阅并及时处理客户意见簿；遇到客户投诉和其他突发性服务事件，负责第一时间受理，并协调有关部门妥善处理。

1. 关注营业场所内外动向，发现问题及时处理，做好大堂服务协调工作。

2. 关注大堂经理的工作效率和客户体验，客流高峰需合理调配人员。

3. 履行会计核算职责，依照相关管理文件，加强账务处理的管理。

4. 严格贯彻执行各项方针政策和规章制度，健全内控机制，严防各种差错事故、纪律事件和经济案件的发生。

5. 负责网点业务复核及普通、较大额业务的授权，管理重要业务用章，遇到特殊业务加强关注。

营业后：

1. 组织好结账工作，库箱送走前对现金业务区域、捆钞机区域、点钞机区域进行巡检，防止应进入库箱的现金、重空等漏进库箱。

2. 进行桌面整理、整顿及清扫工作，检查自身保管、使用的器具物品等状态是否正常。

3. 监督柜员进行柜面整理，如清理桌面、保持柜台环境干净、补充业务凭条、关闭电源、打印机等电子设备，确保屉、柜完好并已上锁。

4. 协助做好营业场所内外的清洁卫生工作。

5. 参加夕会，学习重要文件和业务，对当日特殊业务进行总结和分享。

（四）营业部主任

营业前：

1. 提前 15 分钟到岗，监督营业部员工考勤情况，整理仪容仪表，佩戴好工牌，保持良好的精神状态。

2. 检查大堂经理的仪容仪表、服务是否到位。

3. 召开晨会，按照晨会模板开展，内容包括但不限于：学习最新业务和文件，总结上日业务服务情况，布置当天工作内容等。

4. 检查大堂经理是否在规定时间内和岗位上进入工作状态，确保准时营业。

5. 督促全体人员以饱满的热情在自己的工位前迎接第一批到行客户。

营业中：

1. 营业中全面负责网点客户服务的现场管理，组织策划网点活动，改善网点服务质量。

2. 营业期间巡视各岗位工作、服务质量，关注大堂分流，每日至少 2 次检查人员仪容仪表及在岗情况，检查员工的精神面貌及微笑服务执行情况。

3. 严格贯彻执行各项方针政策和规章制度，健全内控机制，严防各种差错事故、纪律事件和经济案件的发生。

4. 负责网点业务复核及普通、较大额业务的授权，管理重要业务用章，遇到特殊业务加强关注。

营业后：

1. 查阅并及时回复处理客户意见簿，针对客户留有联系方式的情况必须进行电话回访，并登记相关处理结果。

2. 组织夕会，及时传达总行相关政策、通知和要求，总结和分析当日服务情况等。

3. 组织营业部全体人员培训，提升业务技能和服务质量。

第十四条 服务质量

基本要求：“四熟知”、“五定”、“四清”。

柜台人员要加强学习，熟练掌握各项业务操作规程和服务规程等，不断提高自身的道德修养和业务素质，在办理业务时做到“四熟知”：熟知临柜业务，能随时解答顾客提出的各种问题；熟知凭证要素，能对票据内容进行认真审核，章证相符，避免顾客往返空跑；熟知操作规程，及时准确地传递凭证，减少顾客等候时间；熟知利率期限的计算方法，能准确计息，避免差错，使顾客满意。

（1）“五定”：即操作定型、传递定线、工具定位、钱钞定格、人员定责；

（2）“四清”：问清、点清、交清、笔笔清。

第五章 消费者权益保护

第十五条 客户异议处理

在网点醒目位置公开投诉处理渠道，及时处理客户异议，满足客户合理诉求。

第十六条 服务收费

1. 在网点醒目位置公示服务价格收费名录，服务收费必须符合监管部门要求。

2. 各网点人员在为客户提供服务之前，应告知相关服务项目及价格。

第十七条 金融知识宣传普及

1. 积极主动根据上级部门要求，做好金融知识宣传月的宣传活动及日常宣传。

2. 建立畅通的咨询服务渠道，及时答复客户疑问，为客户全面介绍产品和服务。

第六章 附则

第十八条 营业网点服务基本要求由宁夏贺兰回商村镇银行负责解释和修订。

第十九条 营业网点服务基本要求自下发之日起施行。