

银行业窗口服务规范

Specifications for banking customer services

2019-08-15 发布

2019-11-01 实施

上海市市场监督管理局 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务总则	2
4.1 安全	2
4.2 可靠	2
4.3 便利	2
4.4 文明	2
5 服务基本条件	2
5.1 服务机构	2
5.2 服务人员	3
5.3 服务环境	3
5.4 服务设施	4
5.5 服务安全	4
6 服务提供过程	4
6.1 营业网点服务	4
6.2 电话银行服务	5
6.3 网上银行及手机银行服务	6
6.4 智能服务	6
6.5 消费者权益保护	7
7 服务质量监督和评价	7
7.1 监督与评价方法	7
7.2 评价指标	7
附录 A（资料性附录） 银行业窗口服务质量主要评价指标及其计算方法	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 446—2009《银行业窗口服务质量规范》。本标准与 DB31/T 446—2009 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 修改了银行窗口服务的定义；
- 增加了手机银行的定义；
- 增加了服务基本条件要求；
- 调整了营业网点服务要求；
- 增加了手机银行服务要求；
- 网上银行增加服务功能以及客户端软件要求；
- 增加了消费者权益保护要求；
- 删除了“服务窗口开窗率”评价指标。

本标准由上海市地方金融监督管理局(上海市金融工作局)提出并组织实施。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市质量协会、上海市银行同业公会、工商银行上海市分行、中国银行上海市分行、建设银行上海市分行、交通银行上海市分行、上海银行、光大银行上海分行、民生银行上海分行、浦发银行上海分行、上海市质协用户评价中心、上海众德质量技术研究中心。

本标准主要起草人：赵彪、卓赞、高峰、马俊、朱静、丁宁、龚盛、邱瑜、张炼光、龚晖、厉锋、王坚政、吴晓嘉、章喆、张琦。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB31/T 446—2009。

银行业窗口服务规范

1 范围

本标准规定了银行业对外业务受理窗口的服务总则、服务基本条件、服务提供过程和服务质量监督与评价。

本标准适用于上海市行政区域内的商业银行。

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

JR/T 0068 网上银行系统信息安全通用规范

DB31/T 329.3 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第3部分:金融单位

3 术语和定义

GB/T 32320 界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 32320 中的某些术语和定义。

3.1

银行业窗口服务 banking customer services

商业银行通过相关渠道直接向公众客户提供的服务,包括通过营业网点、自助银行、手机银行、电话银行、网上银行和投诉受理等渠道所进行的服务。

3.2

银行营业网点 bank branches

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。
[GB/T 32320—2015,定义 3.1]

3.3

自助银行 self-service banking

借助信息化手段和自助机具向客户提供银行业务自助服务的渠道。

3.4

手机银行 mobile banking

利用移动通信网络及终端向客户提供银行业务手机服务的渠道。

3.5

电话银行 telephone banking

使用计算机电话集成技术,以自助语音和人工接听方式向客户提供银行业务电话服务的渠道。

3.6

网上银行 online banking

通过互联网技术和电子终端向客户提供银行业务网络服务的渠道。