



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32318—2015

---

## 银行营业网点服务评价准则

Criteria of bank branches service evaluation

2015-12-28 发布

2016-06-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国人民银行提出。

本标准由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国金融电子化公司、中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、中国银行、富滇银行、广东省农村信用社、恒丰银行、北京银行、招商银行、东亚银行、中金国盛认证中心、中国银行业协会、中国消费者协会。

本标准主要起草人:曾毅、陆书春、邬向阳、陈文雄、曹俐莉、杨倩、郑楚琳、赵志兰、郝彬、张笑临、陈鸿、孙春国、陈华、陈德、李林怡、祖梅、郑雪飞、杨敏、江伟、吴增忠、梁剑宇、李欣、郭润霞、王东升、万福军、章倍、王迪、陈静、焦娇、辛永泉、陈远年、陈剑、李涵、侯非、杨朔、张雨辰。

# 银行营业网点服务评价准则

## 1 范围

本标准规定了银行营业网点服务评价原则、评价内容、评价方式、评价流程、评价指标体系等内容。本标准适用于对银行营业网点服务的评价。

## 2 评价原则

银行营业网点服务评价应遵守以下原则：

- 公开性：对银行营业网点的服务评价要做到标准公开、过程公开、结果公开；
- 系统性：评价时应对银行营业网点的软件、硬件、服务过程和服务结果等因素进行全面、系统的评价；
- 公平性：评价时应秉持客观、公正的原则，对不同评价对象的相同环节和要素采用相同的评价标准；
- 最小影响：评价过程中应尽量避免影响网点正常营业。

## 3 评价内容

银行营业网点服务评价应主要围绕下述方面开展：

- 安全性：应为客户提供必要的人身、财产及隐私安全保障。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，实现对客户人身安全、财产安全、隐私安全和信息知情权益的有效保护。
- 功能性：应努力满足客户的多元化金融服务需求。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，为客户需求解决提供最大可能。
- 规范性：应向客户提供体验一致的规范化服务。通过依法合规的经营管理、严格的制度规范、整齐划一的作业流程、健全的监督机制，为客户提供优质的金融服务。
- 便捷性：应为广大客户提供普惠便捷的金融服务。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。
- 舒适性：应努力向客户提供人性化的体验舒适的金融服务。应通过加强环境管理、完善设施布放、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。

## 4 评价方式

银行营业网点服务评价分为自主评价和外部评价，由银行自行组织或经其直接委托第三方机构开展的评价为自主评价，此外，由其他评价主体开展的评价为外部评价。

银行营业网点服务评价的目的在于通过对网点服务质量的测评，为网点服务改进提供指导意见和建议，促进网点金融服务水平提高。