



中华人民共和国国家标准

GB/T 32320—2015

银行营业网点服务基本要求

Basic requirements of bank branches services

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。

银行营业网点服务基本要求

1 范围

本标准规定了银行营业网点服务环境、服务功能、服务管理、消费者权益保护等基本内容。

本标准适用于固定银行营业网点的服务提供,对于社区银行、离行式自助银行等创新型网点,可部分参照本标准中关于硬件设施配置的相关要求。

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。

JR/T 0068 网上银行系统信息安全通用规范

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 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。

3.2

客户异议 customer dissent

客户在银行营业网点体验金融服务过程中对银行服务人员、银行产品、银行服务流程、银行服务设施等方面提出的不同表达。

4 服务环境

4.1 网点标识

银行营业网点应在内外部设置显著的网点标识使公众易于识别,相关要求如下:

- 各种标识应规范统一,无污渍、无破损,以中文为主,特殊情况可加注其他语言;
- 内部功能分区应标识清晰、标注得体、指引明确;
- 外部标识应明示机构名称、营业时间、业务范围等相关信息;
- 夜间营业的网点外部标识应亮度适中,易于客户辨识。

4.2 环境设施

银行营业网点应创造安全、舒适、有序、整洁、明亮的服务环境,方便客户办理业务,相关要求如下:

- 应保持环境整洁,无安全隐患、无卫生死角、无杂物摆放,保证客户出入通畅;
- 设置的电子显示屏、宣传橱窗等,应保持整洁,宣传内容准确严谨、更新及时,营业时间正常显示、播放;
- 宜为客户提供机动车和非机动车位或相应功能的服务;