

# 中国银行业

## CHINA BANKING

# 营业网点文明规范 服务标准评价体系

CBSS1000 **3.0版本**

姜明 陈舒婷 李杨 / 主编

客户体验的人性化、视觉效果的便利化

将全面深入银行物理网点和网络虚拟环境中

给予客户体验的变化和革新，将重新定义服务的内涵



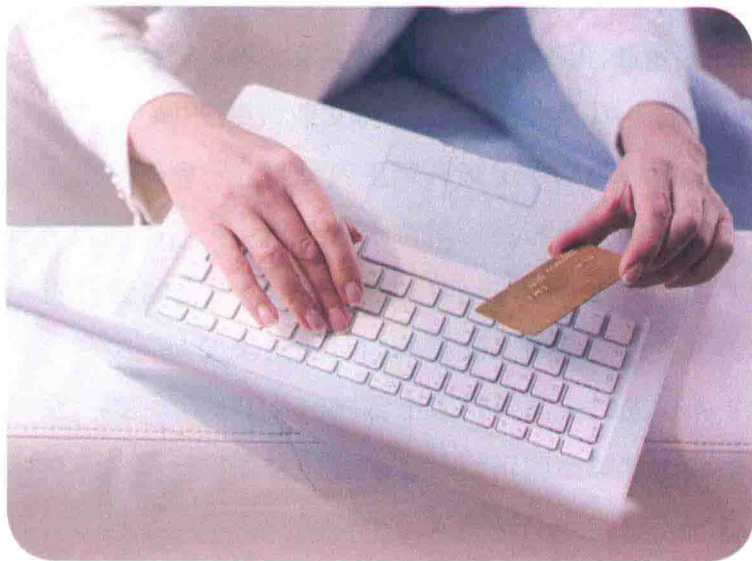
中国海洋大学出版社  
CHINA OCEAN UNIVERSITY PRESS

中国银行业

# 营业网点文明规范 服务标准评价体系

(CBSS1000 3.0 版本)

姜明 陈舒婷 李杨 / 主编



中国海洋大学出版社

· 青岛 ·

## 图书在版编目(CIP)数据

中国银行业营业网点文明规范服务评价指标体系：

CBSS1000 3.0 / 姜明, 陈舒婷, 李杨主编. —青岛: 中国海洋大学出版社, 2018.12

ISBN 978-7-5670-1859-4

I. ①中… II. ①姜… ②陈… III. ①银行业—商业服务—规范—评价指标—中国 IV. ① F832.1-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 010370 号

---

出版发行 中国海洋大学出版社  
社 址 青岛市香港东路 23 号 邮政编码 266071  
出版人 杨立敏  
网 址 <http://www.ouc-press.com>  
电子信箱 [zhengxuejiao@ouc-press.com](mailto:zhengxuejiao@ouc-press.com)  
订购电话 0532-82032573 (传真)  
责任编辑 郑雪姣 电 话 0532-85901092  
装帧设计 青岛艺非凡文化传播有限公司  
印 制 青岛海蓝印刷有限责任公司  
版 次 2019 年 2 月第 1 版  
印 次 2019 年 2 月第 1 版印刷  
成品尺寸 210mm × 285mm  
印 张 15  
字 数 295 千  
印 数 1—2000  
定 价 90.00 元

---

发现印装质量问题, 请致电 13335059885, 由印刷厂负责调换。

谨以此书献给工作在金融业第一线的

中国银行人

# 引言

FORWARD

您一定有这样的体验：开车路过高速公路收费亭时，收费员向您致意并问好；在餐厅排队等位时，店家为您奉上热茶和水果；等等。在过去的二十年间，中国的所有行业都经历着巨变，除了技术的革新，给人们带来最大冲击的就是各行业客户体验和服务意识的提升。

银行业属于现代服务行业，服务国家战略、服务实体经济、服务客户是银行的天职。能否为实体经济发展提供有效支持、能否为客户提供更好的银行服务，是衡量银行改革成果的最重要的标准。

为了打造中国银行业文明规范服务品牌，中国银行业协会自 2006 年起，在全国银行业范围内组织开展了中国银行业文明规范服务示范单位评选活动，至今已走过十余年。在这个过程中，所有的银行人亲历了银行业的巨大变革。例如，业务拓展从“渠道为王”转向“服务为王”和“体验为王”；经营渠道从单纯柜台交易转向线上线下交叉网络；技术手段从最初的网上银行转向更加先进的 FINTECH（金融科技）。而所有的这些变革都给银行网点和数十万银行人带来了新的视野和挑战。本书的编辑小组人员与广大银行人一起经历着发展的过程，并希望与大家一起分享过往的经验和知识。

为了进一步完善银行业文明规范服务评价体系，中国银行业协会于 2017 年 6 月发布了中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系（CBSS1000 3.0），该评价体系在 CBSS1000 2.0 版本的基础上，

融入了更多客户体验、消费者权益保护等与时俱进的先进理念,突出了“以人为本”的评价体系设计思路。

本书将全面解析中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系 3.0 版本与之前使用的 2.0 版本的区别,并将评价体系中所涉及的 200 条考核指标一一解读,从检查方式、指标体系变化、重点关注等方面对每个考核指标进行解读,并附有相应的案例分享和图片参考。

本书所陈述的考核要点、重点关注和参考案例等,皆来自于编辑小组多年以来从事银行一线相关工作的思索、实践和实战经验。本书可作为各银行网点开展示范单位创建的参考资料,有助于营业网点提高硬件标准化水平,同时也可进一步规范员工服务行为,提升网点服务水平。本书开设有配套微信公众号,其中包括金融消费者权益保护、银行大堂经理岗位资格及工作压力缓解等方面的自测题库,读者可根据自身及网点的需求,配合本书的解读内容,提升网点的软硬实力。

最后,特别感谢参与和协助本书编写的各位银行业同仁,感谢大家为本书的编撰和出版所给予的帮助和贡献。

编辑小组

2018 年 10 月

### 第一模块：环境管理 /001

---

1.1 室外环境维护·····	003
1.2 室内环境维护·····	008
1.3 便民服务·····	013
1.4 营业环境设置·····	023

### 第二模块：服务功能 /035

---

2.1 服务功能分区·····	037
2.2 业务功能·····	041
2.3 智能银行服务·····	043
2.4 自助银行服务·····	049

### 第三模块：信息管理 /063

---

3.1 服务价格公示·····	065
3.2 服务资讯发布与产品营销宣传·····	070

### 第四模块：大堂管理 /083

---

4.1 大堂服务·····	085
4.2 大堂管理·····	096
4.3 安保、保洁人员管理·····	106

## 第五模块：柜面服务与效率 /111

---

5.1 柜面服务·····	113
5.2 个人理财、产品销售、贵宾服务·····	120
5.3 对公服务·····	136
5.4 服务效率·····	144

## 第六模块：员工管理 /151

---

6.1 人员配备·····	153
6.2 员工仪容仪表·····	157
6.3 员工行为管理·····	161
6.4 员工权益保护与培训·····	167

## 第七模块：服务基础管理 /173

---

7.1 服务制度·····	175
7.2 服务监测·····	178
7.3 投诉处理·····	180
7.4 应急处理·····	185
7.5 服务考核·····	188
7.6 服务档案管理·····	190

## 第八模块：经营业绩 /193

## 第九模块：消费者权益保护与社会责任履行 /197

---

9.1 公平对待消费者·····	199
9.2 消费者权益保护·····	209
9.3 公众教育·····	214
9.4 社会责任履行·····	219

## 第十模块：服务文化 /225



The page features a minimalist design with large, dark blue geometric shapes in the corners. A thin blue line with a dot at the end extends from the top right towards the center. Several blue triangles of varying sizes are scattered across the page, some pointing towards the central text. The overall aesthetic is clean and modern.

第一模块

# 环境管理

DI YI MO KUAI

中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系 CBSS1000 3.0 版本（以下简称“3.0 版”）与 CBSS1000 2.0 版本（以下简称“2.0 版”）对比总图

2.0 版本考核内容	分值	3.0 版本考核内容	分值	对比
第一模块：环境管理	90	第一模块：环境管理	65	分值由 2.0 版本的 90 分调整为 65 分
项目：1.1 室外环境维护	15	项目：1.1 室外环境维护	10	分值由 2.0 版本的 15 分调整为 10 分
项目：1.2 室内环境维护	20	项目：1.2 室内环境维护	10	分值由 2.0 版本的 20 分调整为 10 分
项目：1.3 便民服务	20	项目：1.3 便民服务	20	分值不变
项目：1.4 营业环境设置	35	项目：1.4 营业环境设置	25	分值由 2.0 版本的 35 分调整为 25 分

## 核心要点解读

环境管理模块的总分值由 2.0 版本的 90 分，调整为 3.0 版本的 65 分，总体分值减少了 25 分，呈现出较大幅度的调整。

3.0 版本在本模块的核心调整思想是不过分强调硬件建设的视觉冲击感，不提倡硬件投入上的相互攀比，而是更注重网点软服务能力和客户体验方面的提升。要求营业网点环境干净整洁、布局合理，环境布局和设备设施均有利于提升客户体验感。

同时，营业网点尽量立足当地，体现区域特色，避免单纯从硬件投入上进行横向比较，不要过分追求网点装潢效果的“高大上”。可以从区域、业务、历史等各方面发掘自身的优势和特点，打造一个“有故事”的网点环境。

## 1.1 // 室外环境维护

3.0 版与 2.0 版对比明细

序号	2.0 版考核内容	分值	序号	3.0 版考核内容	分值	对比
	项目：1.1 室外环境维护	15		项目：1.1 室外环境维护	10	分值由 2.0 版本的 15 分调整为 10 分
1	营业厅外部设置醒目的门楣标牌，形象标识制作规范统一，保持清洁、无污渍、无破损	2	1	网点外部设置醒目的门楣标牌、机构名称牌、营业时间牌（区分工作日和节假日、对公与对私业务）和外币兑换标识，制作规范统一，中英文对照，保持清洁，无污渍、破损	3	将 2.0 版本第 1、2 条合并为 1 条，增加对于门楣标牌中英文对照这一要求，分值由原来 2 条共 5 分调整为 3 分
2	营业厅外部设置醒目的机构名称牌、营业时间牌、外币兑换标识，制作规范统一，保持清洁，无污渍、无破损，中英文对照；其中营业时间牌区分工作日和节假日、对公业务和对私业务	3				
3	对外设置电子宣传屏或宣传橱窗，营业时间正常显示且播放时间、形式、内容符合法律法规及监管规定，无过期宣传内容	2	2	网点对外宣传媒介营业时间正常工作，展示时间、形式、内容符合法律法规及监管规定，无过期宣传内容	2	将 2.0 版本中“电子宣传屏和宣传橱窗”概括并扩大为“宣传媒介”
4	营业厅外部管辖区域内环境整洁，无安全隐患、无卫生死角、无杂物摆放，网点外墙、门窗、台阶、地面无损毁，无乱喷涂，无乱张贴，无污渍	3	3	网点外部管辖区域环境整洁，无安全隐患、卫生死角、杂物摆放，网点外墙、门窗、台阶、地面无损毁、乱喷涂、乱张贴、污渍	2	分值由 2.0 版的 3 分调整为 2 分
5	为客户提供机动车停车位，结合当地实际情况设置非机动车专用停车区域或无障碍停车位；标识醒目，门前车辆停放有序	2	4	提供客户机动车停车位，据实设置非机动车停车区或无障碍停车位；网点外设置无障碍通道等相当功能服务设施，公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，确保响应及时，无障碍通道坡度小于 30 度，无安全隐患，通行顺畅，便于使用	3	将 2.0 版本第 5、6 条合并为 1 条，分值由原来 2 条共 5 分调整为 3 分 删除了对机动车位“标志醒目、门口车辆停放有序”的要求

**001** 网点外部设置醒目的门楣标牌、机构名称牌、营业时间牌（区分工作日和节假日、对公与对私业务）和外币兑换标识，制作规范统一，中英文对照，保持清洁，无污渍、破损。（3分）

● 检查方式：现场观察。

✎ 指标变化：将 2.0 版的第 1、2 条合并为 1 条，增加对于门楣标牌中英文对照这一要求。分值由原 2 条共 5 分调整为 3 分。

● 重点关注：

- 实际评测中，检查人员会尊重各银行自身的 AI、VI 设计体系。
- 注意张贴小广告的不良行为：如果中招，注意及时清除。
- 标牌须中英文对照，亦可使用缩写字母。请注意，有个别位于少数民族集中地区的老营业网点，应以汉语和当地语言作为主要对照语言，请注意添加英文标识。
- 外币兑换标识请按照国家规定的标识图案和颜色呈现。
- 由于我国幅员广阔，各个地区的经济发展和地域特色不尽相同，尤其在某些特殊的自然环境和城市区域中，硬件设施的标准化有时很难做到绝对统一，可酌情适当放宽评价基准。例如，东北地区冬天雪后需用融雪剂，会造成外部环境的硬性损伤；一线城市中心区域寸土寸金，网点内外的可用面积捉襟见肘，给网点形象展示和外部区域管理带来不便，等等。

📍 图片参考：



**002** 网点对外宣传媒介营业时间正常工作，展示时间、形式、内容符合法律法规及监管规定，无过期宣传内容。（2分）

🔍 检查方式：现场观察。

🖋 指标变化：将 2.0 版中“电子宣传屏和宣传橱窗”概括并扩大为“宣传媒介”。

🔍 重点关注：

- 宣传橱窗：注意由于日晒、遮挡等原因导致的橱窗海报变色、颜色不统一等问题；不建议放置有推广时效的宣传海报，易过期。
- 电子屏显：电子屏显为易损产品，特别是针点式电子屏显，如遇破损不易被及时发现，需注意加强定期检查。请注意，2.0 版中的“电子宣传屏”主要是指 LED“跑马灯”。近年来，各地政府对于户外广告的管理逐渐趋严，纷纷出台了《户外广告和招牌设置管理办法》，城管等监管机构也对户外广告的光污染问题加大了审查力度，因此 3.0 版将考核指标进行了相应的修改，不再强调户外电子宣传屏的设置，各行可根据当地实际情况，按照监管部门的要求进行相应配置。
- 宣传内容：注意内容和时间不要过期，一定要发布与银行业务和产品相关的信息（包含消保活动、网点特色活动内容）。
- 网点对外宣传媒介可以根据本行业务、产品和金融服务特色，呈现相关专题及特色内容。

📍 图片参考：



## 通 告

尊敬的客户：  
为配合2016年春节全国范围内开展的人民币兑换服务月，特公告如下：  
一、活动时间：2016年2月1日-2月15日（春节假期除外），2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
二、各分行营业网点安排：

地区	时间	1月11日营业网点	恢复营业时间
宝安区	前海支行	宝安区西乡第一支行	2月15日
	西乡支行	宝安区西乡第二支行	2月15日
龙岗区	龙城支行	龙岗区龙城支行	2月15日
	平湖支行	龙岗区平湖支行	2月15日
龙华新区	观澜支行	龙华新区观澜支行	2月15日
	民治支行	龙华新区民治支行	2月15日
南山区	南山支行	南山区南山支行	2月15日
	蛇口支行	南山区蛇口支行	2月15日
福田区	福田支行	福田区福田支行	2月15日
	皇岗支行	福田区皇岗支行	2月15日
罗湖区	罗湖支行	罗湖区罗湖支行	2月15日
	莲塘支行	罗湖区莲塘支行	2月15日

三、各分行营业网点安排：

1. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
2. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
3. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
4. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
5. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
6. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
7. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
8. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
9. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
10. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
11. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
12. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
13. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
14. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
15. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
16. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
17. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
18. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
19. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
20. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
21. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
22. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
23. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
24. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
25. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
26. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
27. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
28. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
29. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
30. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
31. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
32. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
33. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
34. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
35. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
36. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
37. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
38. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
39. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
40. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
41. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
42. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
43. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
44. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
45. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
46. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
47. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
48. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
49. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
50. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
51. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
52. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
53. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
54. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
55. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
56. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
57. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
58. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
59. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
60. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
61. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
62. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
63. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
64. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
65. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
66. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
67. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
68. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
69. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
70. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
71. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
72. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
73. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
74. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
75. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
76. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
77. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
78. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
79. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
80. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
81. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
82. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
83. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
84. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
85. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
86. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
87. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
88. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
89. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
90. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
91. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
92. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
93. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
94. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
95. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
96. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
97. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
98. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
99. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。  
100. 深圳分行：2月15日（正月初九）起恢复正常营业。

招商银行 服务热线 95555 官网 cmcbchina.com

**003** 网点外部管辖区域环境整洁，无安全隐患、卫生死角、杂物摆放，网点外墙、门窗、台阶、地面无损毁、乱喷涂、乱张贴、污渍。（2分）

● 检查方式：现场观察。

✎ 指标变化：将“营业厅”调整为“网点”，文字微调，分值由2.0版的3分调整为2分。

🔍 重点关注：

- 加强网点外部区域巡逻，做好与物业和其他租户的协商：租赁性质的营业网点存在与其他租户共用外部空间的情况。即使营业网点自身环境工作非常到位，由于其他租户的不良行为也会导致“冤枉扣分”。

📍 图片参考：



**004** 提供客户机动车停车位，据实设置非机动车停车区或无障碍停车位；网点外设置无障碍通道等相当功能服务设施，公示求助电话或设置呼叫按钮，标识醒目，确保响应及时；无障碍通道坡度小于30度，无安全隐患，通行顺畅，便于使用。（3分）

● 检查方式：现场观察、现场测试。

✎ 指标变化：将2.0版的第5、6条合并为1条，分值由2.0版2条共5分调整为3分。删除了对机动车位“标志醒目、门口车辆停放有序”的要求。

🔍 重点关注：

- 确保网点24小时自助区域与网点无障碍通道间行进路线的畅通：目前，网点的无障碍通道通常设置在网点大门附近，在营业时间内可保证无障碍通道使用顺畅。但是当网点营业结束

后，如果网点门前过道宽幅不够的话，残障车无法顺利从无障碍通道移动至 24 小时自助银行区域，从而造成了营业结束后无障碍通道实际使用功能的缺失。

- 无障碍通道：公示求助电话和呼叫按钮可任选一项，但请务必保证有人接听。无障碍通道的建设指标符合国家住建部 2012 年发布的《无障碍设计规范》GB50763-2012 标准。如果网点不具备设置无障碍通道的条件，可设置升降平台为替代设施。网点日常管理中，请保证无障碍通道不被遮挡阻碍，从无障碍通道入口处至营业大厅全程标识完整、通道顺畅，有工作人员指引。
- 确保本考核点不失分的关键人物是网点保安人员。保安人员应配合网点厅堂管理人员做好整个网点外部区域的巡查和管理工作，主要负责网点机动车及非机动车停车位的有序指挥和管理。首先，保安人员需清晰了解网点外部和周边停车位的整体情况；其次，当客户或其他人员、车辆（如快递员、押钞车等）到来时，做好人员的沟通和车辆的停放管理工作。一个优秀的保安可以实现整个网点外部区域的“宁静祥和”。

📍 图片参考：



## 1.2 // 室内环境维护

3.0 版与 2.0 版对比明细

序号	2.0 版考核内容	分值	序号	3.0 版考核内容	分值	对比
项目：1.2 室内环境维护		20	项目：1.2 室内环境维护		10	分值由 2.0 版本的 20 分调整为 10 分
7	营业厅内环境干净整洁，客户视线范围内无乱张贴现象，无杂物摆放，无灰尘、污渍、损毁	5	5	网点内环境干净整洁，无灰尘、污渍、杂物摆放、乱张贴、损毁，各类物品定位管理，摆放有序，员工工作台面上无私人物品；设备机具布线隐蔽、整齐，无安全隐患	3	将 2.0 版本第 7、11、26 条合并为 1 条，去掉了原来的“客户视线范围内”这一限定。将柜员工作台面上无私人物品，扩展为所有工作人员工作台面上无私人物品，分值由原来 3 条共 12 分调整为 3 分
11	营业窗口、柜员工作台面机具布线安全、隐蔽、整齐；各类物品定位管理，客户视线范围内无私人物品	3				
26	营业窗口、柜员工作台面机具布线安全、隐蔽、整齐；各类物品定位管理，客户视线范围内无私人物品	4				
8	营业厅内各区域温度适宜、空气清新、光线明亮，合理摆放绿色植物、花卉，常绿常新，无刺伤危险	5	6	营业厅内各区域温度适宜、空气清新、光线明亮，合理摆放绿色植物、花卉，常绿常新，无刺伤危险	2	标准不变，分值由 2.0 版本的 5 分调整为 2 分
9	营业时间内各区域呼叫系统及音、视频系统播放音量适中，无嘈杂现象	2	7	营业时间内各区域呼叫系统及音、视频系统播放音量适中，无嘈杂现象	2	标准不变
10	营业厅内外设置必要的免责提示标识或图标，制作统一规范，在恰当位置醒目提示，且具人性化	5	8	网点内外设置必要的免责提示标识或图标，制作统一规范，在恰当位置醒目温馨提示	3	将“具人性化”表述调整为“温馨提示”，分值由 2.0 版本的 5 分调整为 3 分



**005** 网点内环境干净整洁，无灰尘、污渍、杂物摆放、乱张贴、损毁，各类物品定位管理，摆放有序，员工工作台面上无私人物品；设备机具布线隐蔽、整齐，无安全隐患。（3分）

● **检查方式：**现场观察、联系制度按标准逐一检查评分。

✎ **指标变化：**将2.0版本第7、11、26条合并为1条，去掉了原来的“客户视线范围内”这一限定。将柜员工作台面上无私人物品，扩展为所有工作人员工作台面上无私人物品，分值由原来3条共12分调整为3分。

● **重点关注：**

- **定位管理：**针对不易挪动的网点公共设施、设备（如消防栓、垃圾桶等）的周围贴上定位条。贴上定位条之后，对应物品的摆放必须规范，如果发生移动请网点工作人员及时复位。相反，对于座椅、桌面物品等易动、易用物品不建议做定位处理。
- **网点内员工工作台面上无私人物品：**请注意此条的检查范围从过去的高低柜柜员、客户经理等扩大到了网点所有工作人员，即包括对公业务、中后台部门等其他岗位。
- **机具布线及安全：**避免出现电线和插线板成堆放置、乱扯的现象，可用花卉、地毯、理线槽进行整理和美化。插线板放置时尽量选择隐蔽的位置，不要随意平放在地上，亦可将插线板固定在墙面或者固体物上。插槽处请设置“当心触电”标识，未用的插槽请用安全插头封堵。

● **图片参考：**

