



山东芝罘齐丰村镇银行股份有限公司

文明优质服务管理办法

第一条 为树立芝罘齐丰镇银行良好的服务形象，为广大客户提供优质、高效、快捷的金融服务，不断提升我行服务质量和水平，将文明优质服务与业务高效的落实行动化，依据《中国银行业文明规范服务示范单位管理办法》特制定本办法。

第二条 本办法适用于芝罘齐丰村镇银行所有员工。

第三条 本办法是建立完善我行文明优质服务水平，健全内控机制和提高服务标准的重要依据。

第四条 网点外部环境及设施

1、公示营业时间与实际营业时间一致，不得擅自停止营业或缩短营业时间，监控时间与实际时间相符。

2、营业网点外部“网点名称标牌”“营业时间牌”“24小时服务灯箱”等各类标牌规范、整洁、无破损，悬挂美观大方。

3、网点门前地面卫生整洁、管辖区域内无卫生死角、杂物摆放，不乱设摊点、车辆摆放有序；网点外墙、门窗、台阶管辖区域地面无损毁，无喷涂，不乱张贴，无污渍。尤其是积雪、结冰和积水应立即从网点区域的行人通道上清除，防止客户或行人受伤。

4、网点 LED 无断字、损坏现象，无过期宣传内容，不悬挂过期的业务宣传横幅。



5、LED 屏播放格式：字体设置黑体字，加滚动边框，字体大小根据各支行 LED 屏幕大小，播放方式是从上往下播放，快速出现，遇到长句，也需要分屏设置从上往下播放快速出现，不可横向缓慢播放。

6、各类引导牌、展板制作规范，摆放合理有序，无破损，无过期活动宣传或内容，客户视线范围内无不规整张贴现象。

第五条 网点内部环境及设施

1、营业网点内部环境干净整洁，无卫生死角，物品按定位要求摆放整齐，客户视线范围内无私人物品。桌椅、沙发、填单台、笔、老花镜、点钞机等齐全、干净整洁、完好，可正常使用。

2、营业网点内各区域玻璃干净、明亮、无手印，所有地面、台面、柜面、沙发座椅面整齐、无垃圾污渍、无笔油、无杂物摆放。

3、营业厅内各位置垃圾桶内垃圾及时清理，不得超过其高度的 1/2，垃圾桶擦拭光亮无污渍，垃圾桶周围无碎屑。

4、营业厅内合理摆放植物，无枯叶，叶面无灰尘，绿植花盆、托盘无污渍，盆中无落叶、烟头、纸屑等杂物。

5、营业厅内有正常使用的电子播放设备，播放与银行业务有关的信息资讯或其他方便客户服务的内容，播放内容清晰流畅，更新及时。

6、营业厅内折页架或宣传栏处资料摆放充足、整齐、有序、



无卷角翘边现象，内容符合有关规定，宣传折页过期后及时撤换，营销礼品摆放充足、整齐。

7、营业厅内、营业窗口机具布线隐蔽、如有裸线需整齐。

8、营业厅内各类机具设备无灰尘，无随意摆放，屏幕无污渍、手印。

9、《营业执照》、《金融许可证》及营业范围等证件齐全，按规定挂置在封闭柜台内墙面醒目位置。

10、柜台外放置的键盘、签字笔等干净整齐，柜台内电脑终端、键盘、磁条读写器计算机摆放整齐统一，客户视线内无手机、茶杯、背包、衣物等私人物品。

11、营业窗口语音对讲装置工作正常，通话音量适中，柜员点钞机显示正常，客户查看清晰、无遮挡。

12、营业网点设置满足业务需要的营业窗口，经常不使用的窗口设置遮挡帘，有LED显示屏的窗口，要与暂停服务牌同步。

13、客户意见登记簿摆放于明显位置，页码连续，并及时回复客户意见及采取相关处理办法，及时更新意见簿。

14、便民服务设施位置适当，摆放有序，方便使用，数量充足，并保持整洁；便民服务设施包括但不限于擦鞋机、手机充电器、宝宝椅、医药箱（不能放置内服药）、宠物笼、糖果盘、伞架（雨伞充足）、咖啡机、爆米花机、饮水机、养生壶、一次性纸杯、老花镜、红印台、废弃凭条回收箱。



15、营业厅内、自助区域设置一米线并保持整洁无破损。

16、保证自助设备正常运行，不能供客户使用时放置暂停服务指示牌，并及时联系维护部门进行维修。

17、自助设备吞、扣卡处理及时，清加钞及时，因空钞或满钞暂停服务，时间不得超过1小时，自助设备间保持干净整洁无卫生死角。

18、客户经理办公区域地面、桌面整洁，无杂物堆积，办公桌面按照定位要求摆放整齐，无多余杂物，无散落的客户资料等文件，绿植无枯萎黄叶，卫生工具及时清理且放在隐蔽位置。文件柜整齐且随时关闭，椅背无衣物搭挂。

19、营业网点内外环境有损坏处应及时维修，未能及时维修或更换的，应有正当理由。

第六条 厅堂服务人员

1、营业前，检查大堂环境整洁情况，保证所有服务器具开启并能正常使用（包括但不限于叫号机、自助设备、饮水机、爆米花机、便民设施等）。

2、保证营业期间饮品、糖果、小食品等充足，主动指导保洁人员及时清理服务区域内废弃物品，保证台面整洁无杂物，保持大堂环境整洁。

3、营业期间，厅堂经理在岗，全程站立式服务，站姿规范、行姿稳健，不得空岗，如因特殊原因离岗，需安排称职人员轮值



厅堂经理，保证营业期间内厅堂经理正常履职。

4、客户进入网点后，热情主动接待客户，举止文雅，微笑示意并问候，询问需求，帮忙取号，做好客户分流工作。

5、大堂服务人员正在接待客户或客户较多，无法招呼每一位客户时，应点头致意，对客户表示关注与欢迎，必要时可请其他员工协助接待。

6、客户进入大厅后，使用迎语：“阿姨（称呼）您好，请问您办理什么业务？”

7、主动为客户提供饮品，询问客户需求，合理运用便民设施（点钞机、擦鞋机、手机充电器、宝宝椅、医药箱、宠物笼、老花镜、红印台等）。

8、与人交谈时正面对着对方，与客户交流时有目光接触，双手不交叉抱于胸前或放在衣袋中，不抖动腿或脚，不倚靠身边的桌椅或墙面。

9、整个交流过程中，坚持使用礼貌用语，如：“请”，“您”“谢谢”“再见”“对不起”，处理事务返回后，向客户致歉：“让您久等了。”

10、办理业务期间语速、语音适中，语调积极向上，语气亲切，不可出现不耐烦或轻蔑等不尊重客户的语气。

11、关注柜台内外动向，当发现客户有抱怨或不满时，应立即上前缓解客户情绪并帮助解决问题，避免客户与网点员工发生



争执和冲突。

12、正确使用引导手势（禁用手指点），双手接递，如遇大额取现客户，应主动提供取款袋。

13、积极引导客户使用自助及智能设备，熟悉网点各类设备使用方法，能为客户提供使用指导。

14、根据客户需求准确熟练的介绍并指导客户办理相关业务的方法和特点，业务知识表述清晰、易懂。

15、主动为特殊群体客户提供便利服务，积极协助其办理业务。

16、空闲时对等候区的客户适时进行营销、产品推介，识别目标客户，及时跟进。

17、客户离开时，主动送别，使用欢送语，如客户较多应做到点头或眼神示意。

18、厅堂服务人员不得在大堂内串岗聊天、高声喧哗，不得长时间做与工作无关的事（吃东西、长时间打电话、玩手机）。

19、厅堂服务人员实行移动式服务，主动进行营业厅和自助服务区域现场巡检，主动巡查机具设备，确保正常使用并熟练掌握故障应急解决方法，当客户需要帮助时及时主动提供帮助。

20、发生客户投诉时，必要时找运营主管一起解决，及时安抚客户情绪并引导至相对独立的空间，有效处理现场投诉，避免客户流失。虚心听取客户意见和建议，对客户提出的批评、意见



和建议以谦和诚恳的态度予以回应，做好沟通、解释工作。

21、营业结束后，及时关闭非 24 小时值机设备电源。

第七条 柜面服务人员

1、营业前调剂好凭证、库存，准备好各种单据，在办理业务过程中未出现单据不足现象。

2、柜员坐姿端正自然，不前仰后靠，不左摇右晃，不趴在工作台上休息；站立时优雅大方，不叉腰，不抱胸，不倚不靠，不准临柜人员阅读书刊、报纸等，不准吃零食、打瞌睡、闲聊，不得以任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难、辱骂客户。

3、柜员办理业务过程中精神饱满，态度亲切自然，面带微笑，坐姿规范，要与客户有恰当的目光交流，使用普通话为客户服务，用语礼貌规范，语速适中，语气亲切。

4、叫号后，站立，端举右手，微笑迎候客户，当客户走进一米线时，向客户问好：“您好，欢迎光临，您请坐。”并用右手示意客户在指定位置就坐。当客户坐下后，身体前倾，微笑询问客户：“请问您办理什么业务”。

5、受理业务时，双手递接客户物品和各类单据、现金、身份证等。

6、办理现金收、付款业务时及时提醒客户清点核对并使用标准手势示意客户核对外显；办理大额取现业务时提示客户注意人身财产安全，注重语言私密性，主动为客户提供取款袋等。



7、办理收费业务时提前告知客户服务项目和收费信息，充分尊重客户知情权和选择权。

8、需要客户签字时，柜员使用标准手势指示签字区域，并主动提示客户核对单据上的交易信息：“请您核对无误后在这里签字”。

9、客户在柜台前但需客户等候，柜员应主动告知客户并说明原因，得到客户认可后方可离开，回到原位后，向客户的耐心等待致谢。

10、柜员在为客户办理业务过程中对客户的疑问、咨询，能用浅显易懂的语音，耐心给出专业的回答。

11、业务办理完毕后，双手递出客户的物品和回单，询问客户是否有其他业务需要办理：“请问您还有其他业务需要办理吗”，并提示客户带齐各类物品。

12、客户起身离开时，站立并保持微笑，致欠身礼，使用送别语：“慢走，欢迎下次光临”，并双目注视客户离开，而后整理单据；客户未离柜，不得转身或拉帘等做其他事情。

13、柜员临时离柜需放置暂停服务牌，有LED显示屏的窗口，要与暂停服务牌同步。

14、不在营业时间内从事与工作无关的活动（如：接打私人电话、闲聊、吃零食、吸烟、嬉戏打闹等）。

15、柜员工作台物品摆放整齐规范，将使用的物品放在合适、



固定的位置，工作台面上物品尽量精简，工作台面下的间隔层要求单据放置整齐划一。

16、客户视线范围内不得放置私人物品，营业期间手机定点存放。

17、坚持“先外后内”原则，除极特殊情况，一切以为客户办理业务为优先。

18、营业结束后，柜面人员及时整理柜面物品，整个柜内区域干净整洁。

第八条 员工服务行为管理

1、不在工作时间从事与业务无关的活动，工作期间员工无吃零食、闲聊、大声喧哗、伏案休息、玩手机、摆弄私人物品等现象。

2、接待客户礼貌热情，协助大堂经理为客户服务，在客户面前对行内工作人员以职务相称。

3、实行首问负责制，对客户提问认真对待，不搪塞、不推诿，需同事协助时及时实行联动服务，并将客户推介至相关区域或岗位人员。

4、员工与客户发生争执或客户对服务不满意，及时向客户致歉、安抚客户情绪，避免客户对我行产生不良印象。

5、坚持“先外后内”原则，在客户办理业务过程中，始终关注客户业务办理情况。



6、员工精神饱满，行为得体，微笑服务，热情周到，使用文明服务用语，无不雅手势和动作，有亲和力和良好的沟通能力。

7、办公室整体环境卫生清洁，物品摆放整齐有序，清洁用具集中摆放在隐蔽处。工位干净整洁，桌面物品摆放整齐有序，不得摆放与工作无关的物品，办公座椅靠背不得搭放衣物。

8、办公电脑不得安装与工作无关的程序，不得浏览与工作无关的网页。

9、不染怪异发色，不烫异型发式；男士不蓄须、不留长发，女士头发梳理整齐，不留碎发，不得散发，长发按高度要求挽起并佩戴头花；女士淡妆上岗，不得浓妆艳抹，女员工不可当众化妆或补妆。

10、保持指甲洁净，长度与指端平齐，指甲颜色以透明色为主，不涂有颜色的指甲。

11、男士、女士均不得佩戴夸张饰物，不得戴深色镜片及造型怪异的眼镜，手指佩戴戒指数量不超过一枚且不得佩戴造型奇异的戒指。女员工佩戴项链应放在工装内，不可外露；女员工不得佩戴除耳钉外的耳部饰品，佩戴的耳钉数量不超过一对，直径不超过1厘米；男员工不得佩戴项链、耳钉等饰品。

12、工作期间按统一规定着行服（孕妇着装尽量和工装统一），行服干净、平整，袖口、裤口不翻卷，衣服和裤子口袋不可装太多东西保证西装不变形，上班期间佩戴工牌；工作期间外



出也需着工装，特殊必须着便装的情况除外。

13、新入行员工尚未配发行服时，着装标准与本行一致，款式、颜色应尽量和行服相近。

14、进入网点内，男士着黑色皮鞋，鞋面光洁，着深色袜子，厅堂服务人员穿5厘米以上独立跟皮鞋，保持鞋面清洁。

芝罘齐丰村镇银行

2021年8月9日

企业标准信息公共服务平台
公开
2021年08月10日 16点03分