



中华人民共和国国家标准

GB/T 32315—2015

银行业客户服务中心基本要求

Basic requirements for bank industry customer service center

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

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
银 行 业 客 户 服 务 中 心 基 本 要 求
GB/T 32315—2015

*

中 国 标 准 出 版 社 出 版 发 行
北 京 市 朝 阳 区 和 平 里 西 街 甲 2 号 (100029)
北 京 市 西 城 区 三 里 河 北 街 16 号 (100045)

网 址 : www.gb168.cn

服 务 热 线 : 400-168-0010

010-68522006

2016 年 1 月 第 一 版

*

书 号 : 155066 · 1-53720

版 权 专 有 侵 权 必 究

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:中国金融电子化公司、中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、中国光大银行、北京银行、中国人民保险寿险总公司、中国银河证券有限公司、光大永明保险公司。

本标准主要起草人:张永福、姜云兵、王杰、王健肃、邵山、姜训达、吕爽、魏斌、陈静娴、赵金龙、冯杨惠、付娆、王伟、王洪武、李坤、田晓、张敏、庞兆、张燕丽、赵好、陈笑天、郭佳。

银行业客户服务中心基本要求

1 范围

本标准规定了银行业客户服务中心(以下简称客户服务中心)的运营环境、系统架构、人员配备、服务质量、风险管理、投诉处理等方面的内容。

本标准适用于客户服务中心的建设与管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

客户 customer

已经或将要发生直接或间接关系的对象。

2.2

客服代表 customer service representative; CSR

座席 agent

客户服务中心前台一线工作人员。

3 工区环境

3.1 原则

工区环境是客户服务中心的主要运营场所,工区环境建设需在灯光照明、场所通风、网络通讯布局、不间断供电、隔音设施、休息场所、座席专用设备配置等方面既要满足业务要求,又应充分从人性化角度进行考虑,并按标准配备消防设施。

3.2 办公环境

客户服务中心工区的办公环境应满足以下基本要求:

- a) 办公桌上应有电脑、通讯工具和其他必要的设备;
- b) 办公环境(含上下方、隔板)应保持整洁,桌面物品摆放应整齐美观,需将椅摆放整齐。

3.3 休闲环境

客户服务中心休闲环境应满足以下基本要求:

- a) 休闲环境应保持整洁卫生;
- b) 客服代表在使用休闲环境设施时要注意交谈音量,营造安静有序的休闲环境;
- c) 可根据自身条件选择性地配备休闲环境设施,例如:更衣室、食堂、休息室、宿舍、健身房等。

3.4 培训环境

客户服务中心培训环境应满足以下基本要求:

- a) 培训环境应保持整洁卫生。