

# 银行营业网点服务标准化的实践与思考

文 | 中国人民银行南通市中心支行 倪兴明 葛美红

为落实《金融业标准化体系建设发展规划(2016-2020年)》的要求,切实做好《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》等国家标准的实施和应用,在人民银行南京分行的指导下,南通市中心支行创新方式方法,在辖区积极开展银行营业网点服务标准化工作,取得了初步成效。

## 基本情况

截至2017年12月31日,南通辖区共有42家银行业金融机构,其中地方性法人银行业金融机构12家(包括6家农村商业银行和6家村镇银行),银行营业网点有1400家。南通市中心支行创新思路、狠抓举措,通过正式发文、召开专题会议、自行开发《银行营业网点服务认证评估系统》、开展自查自评等系列活动,积极打造符合国家标准的银行营业网点,全力推进银行营业网点服务标准化进程。同时,辖区各银行业金融机构认真学习贯彻《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》等国家标准,充分利用标准化手段提升金融服务水平,为地方经济社会发展和维护消费者合法权益作出了应有的贡献。

## 主要做法

### 1. 推动辖区银行业金融机构严格执行相关标准

南通市中心支行下发了《中国人民银行南通市中心支行办公室关于执行〈银行营业网点服务基本要求〉国家标准的通知》(通银办〔2017〕66号),要求辖区银行业金融机构严格执行《银行营业网点服务基本要求》国家标准,实现银行营业网点服务标准化、制度化、规范化,提升金融服务水平。一是要求各银行业金融机构要充分认识执行《银行营业网点服务基本要求》国家标准的重要意义。二是明确了执行《银行营业网点服务基本要求》国家标准的相关规定。该通知的下发执行,对促进辖区银行营业网点服务标准化具有积极的指导意义。

### 2. 开展《银行营业网点服务基本要求》国家标准达标情况自查。

2017年7月,南通市中心支行在辖区开展《银行营业网点服务基本要求》国家标准达标情况自查工作。各银行业金融机构严格按照《银行营业网点服务基本要求》对网点服务环境、服务功能、服务管理、消费者权益保护等内容开展全面自查。

### 3. 开展银行营业网点服务认证工作

一是组织召开农村商业银行营业网点服务认证工作会议。2017年10月12日,南通市中心支行组织召开了银行营业网点服务认证工作启动会。会议解读了《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》和北京中金国盛认证有限公司发布的《银行营业网点服务认证实施规则》,明确了农村商业银行申请认证的具体时间。2017年12月,南通市中心支行在建设银行南通分行召开了银行营业网点服务认证工作现场会。全体与会人员参观了南通市首批通过银行营业网点服务认证的网点之一——建设银行南通分行营业部,并进行了认真的交流和讨论,各家农村商业银行汇报了银行营业网点认证申请工作进展情况。

二是开发《银行营业网点服务认证评估系统》,开展银行营业网点服务认证自评。2017年10月,南通市中心支行在辖区开展银行营业网点服务认证自评工作。各银行业金融机构对照《银行营业网点服务认证实施规则》中的《银行营业网点服务认证评估准则要求》开展认证自评。同时南通市中心支行在全省率先开发了《银行营业网点服务认证评估系统》,该系统依据《银行营业网点服务认证实施规则》,对《银行营业网点服务认证评估准则要求》中的90项具体评价指标提供了评估和汇总功能。

三是建立沟通协调机制。为更好地开展工作,南通市中心支行建立了辖区金融标准化工作微信群,组织各银行业金融机构标准化职能部门负责人和实施人员参加,并邀请中金国盛认证中心专家进群,为各行人员解惑答疑,大

大提高了工作效率。

## 取得成效

**1. 国有银行率先垂范，建设银行南通分行 126 家网点通过认证。**建设银行南通分行作为全国试点单位，在银行营业网点国家标准发布后积极组织对标工作，经过内部标准落地实施后，于 2017 年 10 月向中金国盛认证中心申请“银行营业网点服务认证”，中金国盛认证中心依据《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》两项国家标准开展认证审查。经过网点自评、服务管理审查、抽样网点文件审查及现场审查、问卷调查及分析阶段，作为南通辖区首家获证商业银行，建设银行南通分行共计 126 家网点获颁“银行营业网点服务认证”证书。

**2. 地方银行积极推进，2017 年辖区 6 家农村商业银行全部完成认证申请。**南通农村商业银行共有 83 家网点，首批申请认证网点 49 家。作为南通辖区首家地方法人银行认证试点单位，南通农村商业银行于 2017 年 11 月顺利完成“银行营业网点服务认证”的申请工作，首批申请认证网点将各类数据全部成功录入中金国盛认证中心的银行网点认证申报系统，现场审查时间拟定于 2018 年 1 季度。

海安农村商业银行共有 61 家网点，首批申请认证网点 26 家，包含 17 家星级网点和 9 家业务规模较小、业务品种相对单一的网点。2017 年 12 月正式向中金国盛认证中心提交了申请，合同、保密协议、认证证书和认证标志使用协议已完成合同审议流程，现场审查时间拟定于 2018 年 2 季度。

如皋农村商业银行共有 64 家网点，首批申请认证网点 20 家。2017 年 12 月正式向中金国盛认证中心提交了申请，首批申请认证网点相关认证材料均已线上提交，并收到中金国盛认证中心的电子合同，待相关法律部门审核后即可签订纸质合同，现场审查时间拟定于 2018 年 2 季度。

如东农村商业银行共有 49 家网点，首批申请认证网点 40 家。2017 年 12 月完成网上申请与基本信息填报工作，需要提交的审查材料已经全部录入系统。目前正与中金国盛认证中心沟通申报材料 and 现场审查的具体细节，现场审查时间拟定于 2018 年 2 季度。

海门农村商业银行共有 42 家网点，首批申请认证网点 15 家。2017 年 12 月完成网上申请与基本信息填报工作，现场审查时间拟定于 2018 年 2 季度。

启东农村商业银行共有 66 家网点，首批申请认证网点 20 家。2017 年 12 月完成网上申请与基本信息填报工作，现场审查时间拟定于 2018 年 2 季度。

## 存在问题及相关建议

**1. 组织协调问题。**银行营业网点服务标准化是一项全行业的工作，各银行业金融机构标准化工作涉及部门较多，而人民银行金融标准化工作由科技部门承担，一直以来人民银行科技部门大多与金融机构科技部门建立了沟通协调机制，而与其他部门联系甚少，导致金融标准化工作布置难，银行业金融机构标准化工作职能部门或牵头部门不明确，相互推诿，工作效率低。

**2. 监督管理问题。**《银行营业网点服务基本要求》《银行营业网点服务评价准则》等国家标准属于推荐性标准，在推动金融标准实施过程中又缺少有力度的管理文件和切实可行的监督管理手段，导致银行业金融机构对金融标准可执行可不执行。

鉴于此，特提出以下建议：1. 建立金融标准化工作协调机制，加强对金融标准应用实施工作的领导。由人民银行牵头，成立由金融机构、标准化行政主管部门、金融监管部门及政府相关部门组成的各级金融标准化工作领导小组，负责对辖区金融标准化工作的统筹规划、协调、督查和考核。金融机构要明确标准化工作职能部门或牵头部门，实行扎口管理。2. 制定配套管理规定，确保金融标准执行到位。新《标准化法》于 2018 年 1 月 1 日起实施，人民银行依据新《标准化法》制定金融机构执行金融标准相关管理规定。将银行业金融机构执行《银行营业网点服务基本要求》等国家标准情况纳入年度执行人民银行政策综合评价范畴。按照《银行营业网点服务基本要求》等国家标准对银行业金融机构进行开业验收，未达到国家标准的，验收不予通过。建立金融标准应用情况监督评价长效机制，定期收集并通报辖区金融标准使用情况及数据，对工作开展不力的金融机构，通过约谈机构领导、通报批评等手段加以督促，从而推动金融标准的落地实施。金