

## 上海市地方标准

DB31/T 446—2019  
代替 DB31/T 446—2009

### 银行业窗口服务规范

Specifications for banking customer services

地方标准信息服务平台

2019-08-15 发布

2019-11-01 实施



上海市市场监督管理局 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务总则 .....	2
4.1 安全 .....	2
4.2 可靠 .....	2
4.3 便利 .....	2
4.4 文明 .....	2
5 服务基本条件 .....	2
5.1 服务机构 .....	2
5.2 服务人员 .....	3
5.3 服务环境 .....	3
5.4 服务设施 .....	4
5.5 服务安全 .....	4
6 服务提供过程 .....	4
6.1 营业网点服务 .....	4
6.2 电话银行服务 .....	5
6.3 网上银行及手机银行服务 .....	6
6.4 智能服务 .....	6
6.5 消费者权益保护 .....	7
7 服务质量监督和评价 .....	7
7.1 监督与评价方法 .....	7
7.2 评价指标 .....	7
附录 A (资料性附录) 银行业窗口服务质量主要评价指标及其计算方法 .....	8

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 446—2009《银行业窗口服务质量规范》。本标准与 DB31/T 446—2009 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 修改了银行窗口服务的定义；
- 增加了手机银行的定义；
- 增加了服务基本条件要求；
- 调整了营业网点服务要求；
- 增加了手机银行服务要求；
- 网上银行增加服务功能以及客户端软件要求；
- 增加了消费者权益保护要求；
- 删除了“服务窗口开窗率”评价指标。

本标准由上海市地方金融监督管理局(上海市金融工作局)提出并组织实施。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市质量协会、上海市银行同业公会、工商银行上海市分行、中国银行上海市分行、建设银行上海市分行、交通银行上海市分行、上海银行、光大银行上海分行、民生银行上海分行、浦发银行上海分行、上海市质协用户评价中心、上海众德质量技术研究中心。

本标准主要起草人：赵彪、卓贇、高峰、马俊、朱静、丁宁、龚盛、邱瑜、张炼光、龚晖、厉锋、王坚政、吴晓嘉、章喆、张琦。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DB31/T 446—2009。

地方标准信息服务平台