

附件 1

中国银行业协会文件

银协发[2015]181号

关于表彰 2015 年度中国银行业文明规范服务 百佳示范单位的决定

各会员单位：

为持续推进文明规范服务品牌体系建设，进一步深化文明规范服务意识与理念，不断提升营业网点服务水平和质量，2015 年中国银行业协会组织开展了中国银行业文明规范服务百佳示范单位创建评选工作。各会员银行系统部署、扎实推进，各地方银行业协会全力配合、联动协调，各银行业金融机构营业网点积极响应、踊跃参评，确保了评选工作有序开展，进一步提升了银行服务的客户满意度和社会美誉度。

按照《2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位创建评选工作方案》（银协发[2015]90 号）和《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系（CBSS1000 2.0）》（银协发[2015]93 号）的要求，遵循公开、公平、公正的原则，严格遵

照网点自评申报、会员银行逐级评价、地方协会考核推荐、监管机构合规审核、非现场考核评定、现场检查验收、客户现场体验、综合考量等评选流程，层层选拔，优中择优，并经中国银行业协会自律工作委员会第四届常务委员会第五次会议审议通过，最终评选出 100 家银行业金融机构营业网点。这 100 家营业网点是全行业文明规范服务的优秀典型，他们与时俱进，变革创新，通过智能化管理提高服务效率，整合网点资源提升客户体验，多措并举加强消费者权益保护，健全完善服务制度机制，强化文明规范服务管理的体系化和常规化，有效满足了消费者的多元化服务需求，赢得了广大客户和社会各界的信赖与赞誉。

为表彰先进，树立典范，中国银行业协会决定授予中国银行北京市分行营业部等 100 家银行业金融机构营业网点（名单见附件）“2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，并颁发奖牌和荣誉证书。

希望受表彰的单位以此为新起点、新高度，积极发挥示范引领作用，持续将文明规范服务理念内化于心、外化于形。全行业营业网点要学习“百佳”，学习先进，立足实际，把握银行网点转型新机遇，创新文明规范服务管理新实践，变革服务思路和方式，丰富服务载体和渠道，培育特色服务文化，以优质服务回馈客户、回报社会。

附件：2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位名单



2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位
名单（排名不分先后）

中国工商银行福清支行营业室

中国银行福建省分行营业部

中国邮政储蓄银行福建省分行营业部

中国银行业协会文件

银协发[2015]182号

关于表彰 2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位
创建优秀奖、文明规范服务工作突出贡献奖及最佳组织奖获
奖单位的决定

各会员单位：

为进一步提升银行营业网点文明规范服务水平，2015年中国银行业协会组织开展了中国银行业文明规范服务百佳示范单位和星级营业网点创评工作。各会员银行紧扣服务效能，完善服务机制，细化落实服务标准，多措并举增强服务联动，将文明规范服务融入日常经营管理。各地方银行业协会密切配合总体设计安排，周密部署辖内推选工作，严格工作方案与流程，确保了创评工作顺利开展。

为表彰在争创评选工作中作出积极贡献的先进单位，深入推进文明规范服务管理工作，经中国银行业协会自律工作委员会第

四届常务委员会第五次会议审议通过,决定授予国家开发银行青海省分行营业部等 20 家单位(名单见附件 1)“2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位创建优秀奖”,授予交通银行等 10 家单位(名单见附件 2)“2015 年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献奖”,授予湖北省银行业协会等 10 家单位(名单见附件 3)“2015 年度中国银行业文明规范服务工作最佳组织奖”。

希望获奖单位充分发挥引领表率作用,与时俱进,开拓创新,进一步建立健全服务管理制度,深化服务管理机制建设,持续优化服务管理流程,不断夯实文明规范服务品牌体系的组织基础,全面提升客户体验,不断满足消费者日益增长的金融服务需求。

- 附件: 1. 2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位
创建优秀奖获奖名单
2. 2015 年度中国银行业文明规范服务工作突出贡献
奖获奖名单
3. 2015 年度中国银行业文明规范服务工作最佳组织
奖获奖名单



2015 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位
创建优秀奖获奖名单

交通银行泉州分行营业部