

附件

# 中国银行业协会文件

银协发[2015]183 号

## 关于命名中国银行业文明规范服务 五星级、四星级及三星级营业网点的决定

各会员单位：

为构建文明规范服务管理体系，扩大文明规范服务成果，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五星级、四星级及三星级营业网点创建评定工作，以星带面，引领银行业金融机构积极践行文明规范服务理念，注重改善服务体验，系统提升了全行业的服务质量与水平。

按照《中国银行业文明规范服务星级营业网点 2015 年度评定工作方案》（银协发[2015]89 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），各会员单位积极响应、层层推进；各地方银行业协会联动组织、严格把关；各会员单位营业网点踊跃参评、认真对标，确保了评定工作规范有序开展。中国银行业协会遵循公开、公平、公正的原则，严

格按照工作流程和评定标准，有序部署，组织银行网点对照考核标准自我提升和自评申报、各会员银行总分行逐级系统化督导评价、各地方协会严格检查流程考核推荐、中银协组建专业检查组实地抽选检查验收、严肃检查验收工作纪律和要求，公开招募客户社会志愿者现场体验测评、监管机构非现场检查审核、综合考量等评定流程，层层遴选，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，最终评定出 1092 家五星级营业网点、1208 家四星级营业网点、1287 家三星级营业网点。他们极具系统代表性和区域先进性，共同搭建起多层次、阶梯式的星级网点架构，推动了标杆网点的示范联动效应，夯实了文明规范服务品牌体系的根基，营造了良好的文明规范服务生态环境。

为加强引领示范，推广传播经验，中国银行业协会决定命名中国农业银行烟台经济技术开发区支行营业部等银行业金融机构营业网点（名单见附件 1）为“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，命名汇丰银行厦门嘉禾支行等营业网点（名单见附件 2）为“中国银行业文明规范服务四星级营业网点”，命名武汉农村商业银行麦山支行等营业网点（名单见附件 3）为“中国银行业文明规范服务三星级营业网点”，并颁发奖牌和证书。

希望被命名单位珍惜荣誉，再接再厉，将文明规范服务理念辐射到全行业营业网点，进一步推进服务管理标准化和精细化，不断提升服务满意度。

- 附件：1. 中国银行业文明规范服务五星级营业网点名单
2. 中国银行业文明规范服务四星级营业网点名单
3. 中国银行业文明规范服务三星级营业网点名单



## 中国银行业文明规范服务五星级营业网点名单

(排名不分先后)

| 序 号 | 星 级 | 单位名称             | 星级营业网点编号     |
|-----|-----|------------------|--------------|
| 1   | 五星级 | 中国工商银行福州鼓楼支行营业室  | 520150591001 |
| 2   | 五星级 | 中国工商银行晋江支行营业室    | 520150591002 |
| 3   | 五星级 | 中国工商银行闽侯支行营业室    | 520150591003 |
| 4   | 五星级 | 中国工商银行邵武支行营业室    | 520150591004 |
| 5   | 五星级 | 中国农业银行三明分行营业部营业厅 | 520150591005 |
| 6   | 五星级 | 中国农业银行石狮支行营业部    | 520150591006 |
| 7   | 五星级 | 中国银行福州茶亭支行       | 520150591007 |
| 8   | 五星级 | 中国银行福州市鼓楼支行营业部   | 520150591008 |
| 9   | 五星级 | 中国银行闽侯分行营业部      | 520150591009 |
| 4   | 五星级 | 中国建设银行福清分行营业室    | 520150591010 |
| 11  | 五星级 | 中国建设银行福州五一支行     | 520150591011 |
| 12  | 五星级 | 中国建设银行晋江分行营业部营业室 | 520150591012 |
| 13  | 五星级 | 中国建设银行莆田分行营业部    | 520150591013 |
| 14  | 五星级 | 交通银行福州南门支行       | 520150591014 |
| 15  | 五星级 | 交通银行龙岩分行营业部      | 520150591015 |
| 16  | 五星级 | 中国邮政储蓄银行福清市支行营业部 | 520150591016 |
| 17  | 五星级 | 中国邮政储蓄银行龙海市支行营业部 | 520150591017 |
| 18  | 五星级 | 中信银行福州仓山支行       | 520150591018 |
| 19  | 五星级 | 招商银行龙岩分行营业部      | 520150591019 |
| 20  | 五星级 | 中国光大银行福州湖东支行     | 520150591020 |
| 21  | 五星级 | 上海浦东发展银行福州闽都支行   | 520150591021 |
| 22  | 五星级 | 兴业银行惠安支行营业部      | 520150591022 |
| 23  | 五星级 | 平安银行福州分行营业部      | 520150591023 |
| 24  | 五星级 | 恒丰银行福州鼓楼支行       | 520150591024 |
| 25  | 五星级 | 泉州银行南安支行营业部      | 520150591025 |
| 26  | 五星级 | 厦门银行福州台江支行       | 520150591026 |
| 27  | 五星级 | 连江县农村信用合作联社营业部   | 520150591027 |

## 中国银行业文明规范服务四星级营业网点名单

(排名不分先后)

| 序 号 | 星 级 | 单位名称                | 星级营业网点编号     |
|-----|-----|---------------------|--------------|
| 1   | 四星级 | 中国工商银行长汀支行营业部       | 420150591001 |
| 2   | 四星级 | 中国工商银行南平延平支行营业室     | 420150591002 |
| 3   | 四星级 | 中国工商银行莆田分行营业部       | 420150591003 |
| 4   | 四星级 | 中国工商银行泉州鲤城支行营业部     | 420150591004 |
| 5   | 四星级 | 中国工商银行三明列东支行        | 420150591005 |
| 6   | 四星级 | 中国工商银行漳州龙江支行营业部     | 420150591006 |
| 7   | 四星级 | 中国农业银行福州鼓山支行营业厅     | 420150591007 |
| 8   | 四星级 | 中国农业银行福州金山新区支行      | 420150591008 |
| 9   | 四星级 | 中国农业银行龙岩龙津支行        | 420150591009 |
| 10  | 四星级 | 中国农业银行泉州分行营业部       | 420150591010 |
| 11  | 四星级 | 中国农业银行漳州分行营业部       | 420150591011 |
| 12  | 四星级 | 中国银行龙岩分行营业部         | 420150591012 |
| 13  | 四星级 | 中国银行南平三元支行          | 420150591013 |
| 14  | 四星级 | 中国银行莆田分行营业部         | 420150591014 |
| 15  | 四星级 | 中国银行泉州分行营业部         | 420150591015 |
| 16  | 四星级 | 中国银行三明分行营业部         | 420150591016 |
| 17  | 四星级 | 中国银行漳州分行营业部         | 420150591017 |
| 18  | 四星级 | 中国建设银行宁德分行营业部       | 420150591018 |
| 19  | 四星级 | 中国建设银行武夷山支行营业部      | 420150591019 |
| 20  | 四星级 | 交通银行宁德分行营业部         | 420150591020 |
| 21  | 四星级 | 中国邮政储蓄银行宁德市蕉城区支行营业部 | 420150591021 |
| 22  | 四星级 | 中国邮政储蓄银行三明市分行营业部    | 420150591022 |
| 23  | 四星级 | 中国民生银行福州分行营业部       | 420150591023 |
| 24  | 四星级 | 中国民生银行泉州水头支行        | 420150591024 |
| 25  | 四星级 | 华夏银行福州华林支行          | 420150591025 |
| 26  | 四星级 | 兴业银行福州城北支行          | 420150591026 |
| 27  | 四星级 | 平安银行泉州石狮支行          | 420150591027 |
| 28  | 四星级 | 泉州银行田安支行            | 420150591028 |
| 29  | 四星级 | 福建南安农村商业银行洪濂支行      | 420150591029 |
| 30  | 四星级 | 浙江稠州商业银行福州分行营业部     | 420150591030 |

## 附件3

## 中国银行业文明规范服务三星级营业网点名单

(排名不分先后)

| 序 号 | 星 级 | 单位名称             | 星级营业网点编号     |
|-----|-----|------------------|--------------|
| 1   | 三星级 | 中国工商银行福鼎支行营业室    | 320150591001 |
| 2   | 三星级 | 中国工商银行三明人民路支行    | 320150591002 |
| 3   | 三星级 | 中国农业银行南平建瓯支行营业室  | 320150591003 |
| 4   | 三星级 | 中国银行福建省分行宁德屏南支行  | 320150591004 |
| 5   | 三星级 | 中国银行莆田东园支行       | 320150591005 |
| 6   | 三星级 | 中国银行三明明溪支行       | 320150591006 |
| 7   | 三星级 | 中国建设银行龙岩新罗支行     | 320150591007 |
| 8   | 三星级 | 中国建设银行泉州洛江支行     | 320150591008 |
| 9   | 三星级 | 中国建设银行沙县支行营业部    | 320150591009 |
| 10  | 三星级 | 中国建设银行石狮分行营业室    | 320150591010 |
| 11  | 三星级 | 中国建设银行漳平支行营业部    | 320150591011 |
| 12  | 三星级 | 中国建设银行漳州分行营业部    | 320150591012 |
| 13  | 三星级 | 交通银行莆田分行营业部      | 320150591013 |
| 14  | 三星级 | 交通银行漳州分行营业部      | 320150591014 |
| 15  | 三星级 | 中国邮政储蓄银行松溪县支行营业部 | 320150591015 |
| 16  | 三星级 | 中国邮政储蓄银行仙游县支行营业部 | 320150591016 |
| 17  | 三星级 | 中信银行龙岩分行营业部      | 320150591017 |
| 18  | 三星级 | 中信银行莆田分行营业部      | 320150591018 |
| 19  | 三星级 | 招商银行泉州分行营业部      | 320150591019 |
| 20  | 三星级 | 招商银行漳州分行营业部      | 320150591020 |
| 21  | 三星级 | 中国民生银行莆田涵江支行     | 320150591021 |
| 22  | 三星级 | 中国民生银行泉州清濛支行     | 320150591022 |
| 23  | 三星级 | 上海浦东发展银行泉州石狮支行   | 320150591023 |
| 24  | 三星级 | 华夏银行泉州分行营业部      | 320150591024 |
| 25  | 三星级 | 兴业银行南平分行营业部      | 320150591025 |
| 26  | 三星级 | 兴业银行宁德分行营业部      | 320150591026 |
| 27  | 三星级 | 兴业银行泉州田安支行       | 320150591027 |
| 28  | 三星级 | 兴业银行漳州分行营业部      | 320150591028 |
| 29  | 三星级 | 福建海峡银行石狮支行       | 320150591029 |
| 30  | 三星级 | 福建晋江农村商业银行安海支行   | 320150591030 |
| 31  | 三星级 | 惠安县农村信用合作联社营业部   | 320150591031 |
| 32  | 三星级 | 闽侯民本村镇银行总行营业部    | 320150591032 |