

附件

中国银行业协会文件

银协发[2014]199 号

关于命名中国银行业文明规范服务五星级营业网点的决定

各会员单位：

为进一步深化中国银行业文明规范服务理念，持续提高中国银行业营业网点窗口服务水平与质量，2014 年，中国银行业协会正式建立中国银行业营业网点星级管理模式，依据《中国银行业文明规范服务五星级营业网点 2014 年度评定工作试行方案》（银协发[2014]87 号）和《中国银行业营业网点文明规范服务评价标准（CBSS1000）》（银协发[2014]88 号），组织开展首次中国银行业文明规范服务五星级营业网点评定工作。

各会员单位高度重视、积极响应、精心组织，以优质的软硬件服务、完善的人员管理与制度安排保障评定工作的稳步推进；各地方协会认真部署、严格考核，妥善推进辖内评定工作的高效开展；各银行业金融机构营业网点逐条对标 CBSS1000，将文明

规范服务标准落实到日常经营管理和服务细节中，夯实了“百佳”“千佳”示范单位服务品牌创建工作的基础，推动了全行业服务水平再上新台阶。

依据评定方案，经过前期部署、网点申报、地方协会推荐、第三方测评、检查验收、审查认定等多项环节的甄选，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三次会议审议通过，最终评定出 1236 家“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”。这些五星级网点以服务的标准化、体系化、智能化、人性化打造了银行业金融机构提升窗口服务的标杆典型，赢得了消费者与社会各界的认可和信赖。

为发挥先进网点的示范作用，中国银行业协会决定命名交通银行常德分行营业部等 1236 家银行业金融机构营业网点（名单见附件）为“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”，并组织颁发奖牌和证书。希望获命名单位珍视荣誉、再接再厉，为不断提升银行业的文明规范服务作出更大的贡献。

附件：中国银行业文明规范服务五星级营业网点名单



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	机构名称
1	中国工商银行福清支行营业室
2	中国工商银行福州南门支行营业室
3	中国工商银行龙岩岩城支行
4	中国工商银行南安支行营业室
5	中国工商银行泉州分行营业部
6	中国农业银行福州湖东支行营业厅
7	中国农业银行福州华林支行营业厅
8	中国农业银行晋江市支行营业部
9	中国农业银行龙岩新罗支行营业部
10	中国农业银行南安市支行营业部
11	中国银行福建省分行营业部
12	中国银行福清分行营业部
13	中国银行晋江支行营业部
14	中国银行南平分行营业部
15	中国建设银行福州城北支行营业部
16	中国建设银行福州城东支行理财中心
17	中国建设银行福州广达支行理财中心
18	中国建设银行福州市华林支行
19	交通银行福州仓山支行
20	交通银行泉州分行营业部

序 号	机构名称
21	中国邮政储蓄银行福建省分行营业部
22	中国邮政储蓄银行福州市分行营业部
23	中信银行福州分行营业总部
24	中国光大银行福州国货路支行
25	上海浦东发展银行泉州分行营业部
26	华夏银行福州分行营业部
27	平安银行福州古田支行
28	恒丰银行福州分行营业部
29	福建海峡银行福清分行营业部
30	福建南安农村商业银行营业部
31	泉州银行丰泽支行