

附件

中国银行业协会文件

银协发[2014]198 号

关于表彰 2014 年度中国银行业文明规范服务 千佳示范单位的决定

各会员单位：

为持续推动中国银行业文明规范服务品牌体系建设，提升全行业服务质量和水平，中国银行业协会组织开展了“2014 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位评选活动”。在本次创建评选活动中，各会员单位高度重视、整体部署、联动推进，各地方银行业协会统筹协调、严格把关，各银行业金融机构营业网点积极响应、踊跃申报参评、认真组织实施、扎实创建提升，确保了评选工作规范有序开展，显著提高了行业整体文明规范服务水平和客户满意度。

按照《中国银行业文明规范服务示范单位管理办法》（银协发[2009]73 号）、《2014 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位

评选活动方案》（银协发[2014]116、117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）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、第三方测评、实地检查验收、客户现场体验、综合考量等评选流程，层层遴选，优中选优，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三次会议审议通过，最终评选出1000家“2014年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”。这1000家示范单位是银行业文明规范服务的典型代表，他们突出“以客户为中心”的服务理念和企业文化，持续推进服务标准化、制度化、规范化和常态化建设，积极创新金融产品与服务，有效改善客户体验与满意度，全面提升营业网点服务水平与质量，树立了中国银行业规范经营、优质服务、善待客户、回报社会的良好形象。

为表彰先进、树立典型，进一步推动中国银行业文明规范服务持续深入发展，更好地发挥银行业服务经济社会发展的本质作用，中国银行业协会决定授予中国银行北京市分行营业部等1000家银行业金融机构营业网点（名单见附件）“2014年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号，并颁发奖牌和荣誉证书。希望受表彰的单位珍惜荣誉，总结经验，发扬成绩，再接再厉，切实将文明规范服务内化于心外化于形。希望各银行业金融机构营业网点以获奖单位为榜样，认真学习先进经验，深入扎实推进文明规范服务管理工作，不断提升服务质量与服务水平，以优质服

务回报社会，回馈客户。

附件：2014 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位名单



2014 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位名单 (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	中国农业银行福州湖东支行营业厅
6	中国农业银行龙岩新罗支行营业部
7	中国农业银行南安市支行营业部
8	中国银行福建省分行营业部
9	中国银行福清分行营业部
10	中国银行晋江支行营业部
11	中国银行南平分行营业部
12	中国建设银行福州城北支行营业部
13	中国建设银行福州城东支行理财中心
14	中国建设银行福州广达支行理财中心
15	中国建设银行福州市华林支行
16	交通银行福州仓山支行
17	交通银行泉州分行营业部
18	中国邮政储蓄银行福建省分行营业部
19	中国邮政储蓄银行福州市分行营业部
20	中信银行福州分行营业总部

序 号	机构名称
21	中国光大银行福州国货路支行
22	上海浦东发展银行泉州分行营业部
23	华夏银行福州分行营业部
24	平安银行福州古田支行
25	福建南安农村商业银行营业部