

# 中国银行业协会文件

银协发〔2025〕15号

---

## 关于印发《中国银行业客服中心与远程银行自律规范》 的通知

各会员单位：

为深入贯彻《关于发挥自律组织作用 规范行业发展的指导意见》（金融委办发〔2021〕12号）《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕9号）《银行保险机构操作风险管理办法》（国家金融监督管理总局令〔2023〕5号）等文件要求，进一步提升中国银行业客服中心与远程银行服务水平，树立行业文明规范服务形象，强化金融消费者保护意识，引领客服中心与远程银行数字化转型和高质量发展，中国银行业协会组织客户服务与远程银行工作委员会成员单位修订完成《中国银行业客服中心与远程银行自律规范》。

《中国银行业客服中心与远程银行自律规范》于 2025 年 4 月 11 日经中国银行业协会第九届理事会第二次会议暨第七届监事会第二次会议审议通过，现印发给你们，请参照执行。原《中国银行业客户服务中心服务规范》（银协发〔2009〕135 号）同时废止。

联系人：王逸玮 010-66291137

胡冬梅 010-66291272

附件：《中国银行业客服中心与远程银行自律规范》



附件

## 《中国银行业客服中心与远程银行自律规范》

### 第一章 总则

**第一条** 为进一步提升中国银行业客服中心与远程银行服务水平，强化行业自律机制，引领客服中心与远程银行高质量发展，根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国个人信息保护法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2020〕3号）《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕9号）《银行保险机构操作风险管理办法》（国家金融监督管理总局令〔2023〕5号）等法律法规及《中国银行业协会章程》《中国银行业自律公约》等文件要求，特制定本规范。

**第二条** 本规范旨在引领客服中心与远程银行全面践行金融工作的政治性、人民性，坚持以客户为中心的服务理念，树立行业文明规范服务形象。

**第三条** 本规范适用于中国银行业协会全体会员单位（以下简称各单位）。

**第四条** 各单位客服中心与远程银行应遵循消费者权益保护相关规定，将金融消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节，有效保障客户权益。

**第五条** 各单位客服中心与远程银行应根据业务范围、

客户需求和风控要求，制定服务管理办法，优化业务操作流程，统一客户服务标准，并确保制度流程落实到位，实现运营管理效率持续改善与客户服务质效同步提升。

**第六条** 各单位客服中心与远程银行应使用官方客户服务电话号码，同时顺应发展趋势、响应客户需求，积极探索智能客服、视频客服、新媒体客服等新型服务方式。

**第七条** 各单位客服中心与远程银行服务时间原则上应为7×24小时，可根据渠道特点和客户情况等进行调整。

**第八条** 本规范内容包括人工服务、智能服务、客户经营、应急管理、风险管理、投诉管理、人员培养等方面。

## 第二章 人工服务

**第九条** 本规范所称人工服务，是指由客服人员通过语音、文本、视频等方式直接与客户进行沟通和交流，为客户提供业务咨询、业务查询、业务办理等银行服务的服务方式。

**第十条** 人工服务范围包括但不限于：

（一）业务咨询。为客户提供对银行产品、服务、政策、流程等方面的咨询解答。

（二）业务查询。为客户提供对账户功能、交易记录、贷款状态、理财等方面的查询。

（三）业务办理。为客户提供对账户的各类业务申请、调整、办理等方面的操作。

（四）投诉、建议、表扬受理。受理及处理客户对银行

产品、服务、员工行为等方面的投诉、建议与表扬。

（五）风险排查。对客户账户、交易等进行的风险排查与管理。

（六）增值服务。为客户提供基本服务外的一系列服务，包含金融和非金融服务。

**第十一条** 各单位客服中心与远程银行应规范人工服务用语，明确客服人员应使用文明礼貌、易于理解的语言，不得使用粗鲁无礼、讽刺挑衅的语言，不得顶撞埋怨、诘问训斥、推诿敷衍客户。

**第十二条** 各单位客服中心与远程银行应增强人工服务意识，确保客服人员在向客户提供服务时，积极主动、耐心倾听、恰当引导。对待老年客户，应提供更为耐心细致、热情便利的服务。

**第十三条** 各单位客服中心与远程银行应规范人工服务行为，要求客服人员认真践行职业操守，严格遵守保密法规，自觉履行保密责任，不得以任何目的或原因，泄露商业秘密和侵犯客户隐私。

**第十四条** 各单位客服中心与远程银行应结合业务发展提升人工服务技能，确保客服人员能够准确快速判断客户需求，严格执行业务操作规程，及时有效处理客户问题。对暂时无法直接处理的问题，客服人员应主动寻求其他解决方案，妥善应对客户需求。

**第十五条** 人工服务评价指标详见附件 1，主要包括以

下类别：

（一）服务效率指标。主要衡量客服中心与远程银行人工服务的效率和响应速度，包括人工接通率、服务水平等。

（二）服务运营指标。主要衡量客服中心与远程银行人工服务的运营效率和资源利用效率，包括平均通话时长、座席利用率、日人均话务处理量等。

（三）服务体验指标。主要衡量客服中心与远程银行人工服务的客户体验和满意度，包括客户满意度、一次问题解决率、投诉按期办结率、投诉处理满意度等。

### 第三章 智能服务

**第十六条** 本规范所称智能服务，是指以自动语音识别、自然语言理解、大数据分析等技术为基础，通过即时通讯工具，以语音、文字、图片等富媒体形式，为客户提供业务答疑、服务提醒、信息修改、消费交易等各类服务的服务方式。

**第十七条** 智能服务方式包括但不限于：

（一）文本机器人服务。以文字方式响应服务请求的智能客服，支持文字交互、语音识别文字交互和图像识别文字交互等交互形式。

（二）语音机器人服务。以语音方式响应服务请求的智能客服，应用于电话渠道，为客户提供菜单导航及语音问答交互等服务。

（三）智能外呼服务。通过电话或其它支持语音方式的

交互，根据预设的业务场景流程自动发起电话外呼、收集业务结果或实现外呼业务目标。

（四）虚拟数字人服务。通过具有多重人类特征（如真人或拟人的外观、行为甚至思维）的虚拟人物，以多元化的方式，提供对客户服务、风险控制、金融教育、品牌推广等银行服务。

**第十八条** 各单位客服中心与远程银行应建立符合业务需求和渠道特点的知识管理体系，包括但不限于知识架构设计、知识来源管理、知识整理与优化、知识展现形式与应用渠道、问答标准与扩展标准、知识更新与维护等。

**第十九条** 各单位客服中心与远程银行应建立标准化的智能服务流程，明确接入渠道及接入标准，并提供便捷的转接人工方式。

**第二十条** 各单位客服中心与远程银行应确保智能服务界面设计简洁明了、易于操作。智能客服应能有效识别客户意图，并为客户提供清晰易懂的问题解决方案。

**第二十一条** 各单位客服中心与远程银行应建立完善的标注机制，通过人工标注、智能训练等方式，及时发现问题并进行优化，提高智能服务准确度，提升智能服务能力。

**第二十二条** 各单位客服中心与远程银行应推动客服热线适老化改造，为老年客户提供一键转接、一键呼叫人工或专属菜单等快速进线方式，并优化后续服务内容和形式。

**第二十三条** 各单位客服中心与远程银行可根据自身

业务及服务需求，积极探索使用大模型、虚拟数字人等新型人工智能技术提质增效。

**第二十四条** 智能服务评价指标详见附件 1，主要包括以下类别：

（一）服务效率指标。主要衡量客服中心与远程银行智能服务的效率和响应速度，包括语音自助分流率、机器人文本服务分流率、智能分流率等。

（二）服务运营指标。主要衡量客服中心与远程银行智能服务的运营效率和资源利用效率，包括文本机器人问题识别率、文本机器人问题解决率、语音识别准确率、意图理解准确率等。

（三）服务体验指标。主要衡量客服中心与远程银行智能服务的客户体验和满意度，包括客户满意度等。

## **第四章 客户经营**

**第二十五条** 各单位客服中心与远程银行应在符合监管要求的前提下，开展客户经营。

**第二十六条** 各单位客服中心与远程银行可根据内外部环境、自身发展情况，制定兼顾价值创造与客户体验的经营目标和清晰、明确的经营规划，并根据客户分层分群情况，制定差异化经营策略。

**第二十七条** 各单位客服中心与远程银行可结合自身情况设置经营团队，明确各岗位的工作职责、任职资格

和绩效考核标准，实现有效配合、相互协调。

**第二十八条** 各单位客服中心与远程银行应持续加强经营风险管理，基于行内风险管控要求，动态调整风控数据指标和分析模型，提高风险识别准确性和处置及时性。

**第二十九条** 各单位客服中心与远程银行收集客户信息并用于经营的，应当取得客户授权，不得收集与提供服务无关的个人信息。

**第三十条** 各单位客服中心与远程银行在经营过程中，对客户的输入信息和使用记录应当依法履行保护义务，不得非法留存能够识别客户身份的输入信息和使用记录，不得非法向他人提供客户的输入信息和使用记录。

**第三十一条** 各单位客服中心与远程银行在经营过程中，应针对同一经营事项制定合理的触达频率及工作时间，避免打扰客户。通过人工外呼、智能外呼、企业微信等方式触达客户的，应当向其提供拒绝继续接收的渠道。

**第三十二条** 各单位客服中心与远程银行应定期开展经营评价，检视短期和中长期目标达成情况，做好客户服务与体验监测。

## **第五章 应急管理**

**第三十三条** 各单位客服中心与远程银行应坚持“预防为主、快速响应、统一指挥、协同合作、持续优化”，做好各类突发事件的应急管理。

**第三十四条** 本规范所称突发事件，是指因系统故障、自然灾害、社会公共卫生事件、舆情事件、数据信息泄露、网络安全事件等引发的话务量激增、人员骤减、职场无法使用等异常情况。

**第三十五条** 各单位客服中心与远程银行应根据实际情况，制定详尽的应急预案，包括突发事件分类分级，以及预警、响应、处置、恢复等各个环节的具体措施。具备条件的单位应当设立灾备中心或应急职场，以保证应急预案的有效实施。

**第三十六条** 各单位客服中心与远程银行应成立突发事件应急处置工作小组，负责统筹协调开展突发事件的监测、预警和处置。

**第三十七条** 针对各类突发事件，应急处置工作小组应根据应急预案，保持与相关部门的密切沟通，协同做好客户解释工作，力争尽快控制事态，恢复稳定运营。

**第三十八条** 突发事件应急结束指令需由应急处置工作小组统一发布。同时应急处置工作小组需要对突发事件发生原因进行后续分析，开展应急处置过程评估，对应急预案及措施进行迭代优化。

**第三十九条** 各单位客服中心与远程银行应定期开展服务应急预案的培训和演练，做好应急资源储备，检验应急预案的可行性和有效性，不断提升应急处理能力和水平。

## 第六章 风险管理

**第四十条** 各单位客服中心与远程银行工作中所涉及的风险包括但不限于合规风险、操作风险、声誉风险、信息科技风险等。具体类型如下：

（一）合规风险是指因未遵守法律法规、监管政策、行业准则、银行内部规章制度等规则或准则，而引发的可能承担刑事、行政、民事法律责任，造成财产损失、声誉损失以及其他负面影响的风险。

（二）操作风险是指员工因不完善或有问题的工作程序、控制不当、人为错误产生直接或者间接损失的风险。包括但不限于人员因素、内部流程、系统缺陷和外部事件引发损失的风险。

（三）声誉风险是指由于自身经营、管理等行为或外部事件，导致利益相关方、社会公众、媒体等对本行产生负面评价，从而损害品牌价值、不利于正常经营的风险。包括但不限于法律诉讼、媒体舆情、行政处罚、公众投诉等风险。

（四）信息科技风险是指信息科技在客服中心与远程银行运用过程中，由于自然因素、人为因素、技术漏洞和管理缺陷产生的操作、法律和声誉等风险。

**第四十一条** 各单位客服中心与远程银行应积极落实行内风险管理制度，推动形成包含权限、识别、评估、监测、预警、处置、培训等在内的闭环管理机制。

**第四十二条** 各单位客服中心与远程银行应具备权限

分级管理机制，并根据岗位职责合理配置使用权限，实施最小化权限管理和动态调整机制，重点做好客户信息管理，禁止违法违规处理和使用客户信息。

**第四十三条** 各单位客服中心与远程银行应主动识别和评估与服务及经营活动相关的风险，推动将风险合规嵌入各业务流程节点。包括为新业务、新服务模式开发提供合规性审核和测试，并在业务、服务开展过程中进行风险评估。

**第四十四条** 各单位客服中心与远程银行应推动加强风险管理系统建设，运用数字化、智能化管理工具，针对服务及经营管理关键领域中的典型性、普遍性或可能产生严重后果的数据指标以及外部舆情进行监测并及时预警。

**第四十五条** 各单位客服中心与远程银行应搭建风险文化宣传体系，建立常态化风险培训机制，定期开展培训，将风险管理培训作为新入职及在职人员必修课程。

**第四十六条** 各单位客服中心与远程银行对于外包合同及协议应约定数据安全责任边界和保密义务，明确各方责任，加强外包管理与监督，保护内部资料及客户信息安全。

## **第七章 投诉管理**

**第四十七条** 本规范所称客户投诉，是指客户因购买银行产品或接受银行相关服务与银行机构或者从业人员产生纠纷，并向银行机构依法维护合法权益的行为。

**第四十八条** 各单位客服中心与远程银行应根据监管

部门要求，积极维护金融消费者八大权益<sup>1</sup>，坚持依法合规、便捷高效、标本兼治和多元化解原则。

**第四十九条** 各单位客服中心与远程银行应畅通投诉渠道，根据自身岗位设置及服务策略在电话等渠道设置投诉通道，并推动投诉管理信息系统建设，规范投诉处理流程。

**第五十条** 各单位客服中心与远程银行应推动建立投诉预警预防机制，依据客户投诉分级标准，对可预见的客户投诉制定话术和应对方案，明确投诉处理流程、责任分工、处理时限等要求。

**第五十一条** 投诉处理包含以下环节及要求：

（一）投诉受理。各单位客服中心与远程银行接受客户投诉时，应完整记录客户信息要素，保留投诉相关录音、视频、文本资料。

（二）投诉流转。对于由各单位分支机构或总行相关业务部门负责处理的投诉，各单位客服中心与远程银行应以工单、电子邮件、传真、电话等方式及时传递客户投诉，并确保信息完整、传达及时。

（三）投诉处理。对于由客服中心与远程银行负责处理的投诉，各单位客服中心与远程银行应依照相关法律法规、合同约定，公平公正作出处理决定。

（四）处理决定告知。对于由客服中心与远程银行负责

---

<sup>1</sup>根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕9号），金融消费者八大权益为财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。

处理决定告知的投诉，各单位客服中心与远程银行应在规定时间内<sup>2</sup>告知投诉人处理决定，并向其说明投诉内容核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。

（五）投诉回访。对于由客服中心与远程银行负责回访的投诉，各单位客服中心与远程银行应及时开展投诉回访并做好相关记录，助力形成投诉处理闭环。

**第五十二条** 各单位客服中心与远程银行应认真梳理和查找客户投诉反映的在内部控制、业务流程和操作、产品设计及销售、服务提供和人员管理方面存在的问题，通过分析报告、投诉案例、客户专项体验、投诉管理系统等方式定期反馈至相关部门，不断溯源整改，从源头减少投诉的发生。

## 第八章 人员培养

**第五十三条** 各单位客服中心与远程银行应建立完善的客服人员培养体系，制定员工基本素质、上岗资质认定等一系列的管理制度与标准，为客户提供高效、满意的服务。

**第五十四条** 各单位客服中心与远程银行应根据自身业务特性制定客服人员基本素质的相关标准，具体内容主要包括：教育背景、系统操作能力、学习能力、服务意识等，以匹配多渠道服务的需求。

---

<sup>2</sup>根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令（2022）3号）规定，银行保险机构对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，应当自收到消费投诉之日起15日之内做出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可以延长至30日。

**第五十五条** 各单位客服中心与远程银行应根据自身业务范围，建立不同岗位客服人员的业务技能标准，并建立各岗位资质认定的有关机制。

**第五十六条** 各单位客服中心与远程银行应建立客服人员入职培训体系，以确保其达到基本素质要求并且具备合格的上岗资质与能力。入职培训内容主要包括服务礼仪、沟通及投诉处理技巧、业务范畴的相关知识及系统应用、合规意识及风险控制流程、情绪管理及压力缓解方法、在线演练等相关培训。

**第五十七条** 各单位客服中心与远程银行应建立客服人员在职培训体系，以确保其业务水平和服务技能持续提升。在职培训内容主要包括新增或变更的业务及系统操作、技能资质类培训。

**第五十八条** 各单位客服中心与远程银行应注重员工培养与发展，提供职业发展通道，推进关键岗位人才建设，加强数智化人才储备与培养。

## 第九章 附则

**第五十九条** 本规范附带《客服中心与远程银行管理指标定义及计算公式》（附件1）和《客服中心与远程银行岗位设置与人员配置指引》（附件2），供各单位参考。

**第六十条** 各单位客服中心与远程银行应依据本规范制定相应的规章制度以及实施细则，并组织落实。

**第六十一条** 本规范由中国银行业协会客户服务与远程银行工作委员会起草，经中国银行业协会理事会表决通过后实施。

**第六十二条** 原《中国银行业客户服务中心服务规范》（银协发〔2009〕135号）自本规范正式施行之日起废止。

**第六十三条** 本规范由中国银行业协会客户服务与远程银行工作委员会负责解释和修订。

- 附件: 1. 客服中心与远程银行管理指标定义及计算公式  
2. 客服中心与远程银行岗位设置与人员配置指引

## 附件 1

### 客服中心与远程银行管理指标定义及计算公式

指标分类		指标名称	定义或计算公式	
人工 服务 管理	服务效率指标	人工接通率	$\text{人工接通（回复）量} / \text{人工呼入（进线）量} \times 100\%$	
		服务水平	$20 \text{ 秒内客服人工接通（回复）量} / \text{人工呼入（进线）量} \times 100\%$	
	服务运营指标	平均通话时长	$\text{语音客服累计通话时长} / \text{语音客服累计人工接通量}$	
		座席利用率	$(\text{就绪等待时长} + \text{振铃时长} + \text{通话时长} + \text{事后处理时长}) / \text{在岗时长} \times 100\%$	
		日人均话务处理量	$\text{语音客服日累计人工接通量} / (\text{座席日累计工作时长} / \text{单个座席日标准工作时长})$	
		平均应答速度	$(\text{人工接通总排队时长} + \text{人工接通总振铃时长}) / \text{人工接起总量}$	
		平均事后处理时长	$\text{总事后处理时长} / \text{人工接通总量}$	
	服务体验指标	客户满意度	$(1 - \text{人工服务不满意量} / \text{人工服务参评总量}) \times 100\%$	
		一次问题解决率	$\text{单日仅来电一次客户量} / \text{单日客户量} \times 100\%$	
		投诉按期办结率	$\text{按期办结投诉量} / \text{投诉总量} \times 100\%$	
		投诉处理满意度	$\text{满意的客户数量} / \text{成功回访的客户总量} \times 100\%$	
	服务质量指标	通话质量监控评分	对客服人员电话、文本、视频等人工服务方式的监控评分	
	智能 服务 管理	服务效率指标	语音自助分流率	$(1 - \text{语音服务转人工进线量} / \text{语音服务进线总量}) \times 100\%$
			机器人文本服务分流率	$(1 - \text{文本服务转人工进线量} / \text{文本服务进线总量}) \times 100\%$
智能分流率			$(1 - \text{所有服务渠道转人工会话数} / \text{所有服务渠道进线会话总量}) \times 100\%$	
服务运营指标		文本机器人问题识别率	$(\text{客户提问总数} - \text{未识别}) / \text{客户提问总数} \times 100\%$	
		文本机器人问题解决率	$(1 - \text{客户评价“未解决”数} / \text{能评价客户提问总数}) \times 100\%$	
		语音识别准确率	$(\text{转写总数} - \text{替换字数} - \text{删除字数} - \text{插入字数}) / \text{转写总数} \times 100\%$	
		意图理解准确率	$(1 - \text{标注意图理解错误交互数} / \text{标注语音识别正确交互数}) \times 100\%$	

		交互准确率	$(1 - \text{标注交互错误数} / \text{标注有效交互数}) \times 100\%$
	服务体验指标	客户满意度	$(1 - \text{智能服务不满意量} / \text{智能服务参评总量}) \times 100\%$
员工管理	员工指标	员工满意度	内部员工满意度调查统计结果
		人员流失率	$\text{统计期内累计离职人数} / (\text{统计期初员工总数} + \text{统计期累计入职员工数}) \times 100\%$

## 附件 2

### 客服中心与远程银行岗位设置与人员配置指引

岗位分类	岗位名称	岗位职责	配置建议
前线运营岗	座席代表岗	通过语音、文本、视频等方式受理客户需求,负责在线为客户提供咨询、查询、投诉处理等线上金融服务。	根据业务量及增长规模、效率指标、成本因素,进行配置
	专家座席岗	负责接听特定客群或业务来电,为客户提供业务咨询、业务办理、投诉化解、建议反馈等服务。	根据业务量及增长规模、效率指标、成本因素,进行配置
	监管专线处理岗	负责做好金融监督管理机构转办的各类监管投诉的接听、跟踪、处理等工作。	根据业务量及增长规模、效率指标、成本因素,进行配置
	经营座席岗	负责通过电话、微信等渠道为客户提供金融服务。	在符合监管要求的前提下,根据客户经营规模、效率指标、成本因素,进行配置
	座席班长岗	负责班组人员的现场管理,促成各项运营指标达成。	座席班长岗与客服代表的配比:1/8-1/15
后线支持岗	现场管理岗/运营管理岗	统筹排班管理工作,负责现场人员调度、协调应对话务突发情况等。	专岗或兼岗
	质量管理岗	对客户服务质量进行监控、管理。	质量管理岗与客服代表的配比:1/20-1/30
	知识库管理岗	负责客服中心与远程银行知识库信息的整理、维护工作,确保知识信息维护的及时准确、完整有效。	专岗或兼岗
	培训管理岗	建立培训体系,制定培训方案、实施培训计划等。	培训管理岗与客服代表的配比:1/30-1/40,配置专岗或兼岗

工单管理岗	接收处理工单，及时做好工单转办、跟进、回访等工作。	专岗或兼岗
综合管理岗	负责人力资源、后勤保障等工作。	专岗或兼岗
系统管理岗	负责系统功能建设、优化升级、网络及信息安全管理，保障客服中心与远程银行系统稳定运行。	专岗或兼岗
风险管理岗	负责风险的控制与管理，建立客服中心与远程银行风险识别防范及控制管理体系。	专岗或兼岗
流程管理岗	负责拟定、优化客服中心与远程银行各项业务流程、服务规范及业务操作手册。	专岗或兼岗
绩效考核岗	负责设定客服中心与远程银行人员考核目标，制定考核标准，全面评估客服中心与远程银行工作人员在工作中的表现和能力，不断提升优化绩效考核管理体系。	专岗或兼岗
数据分析挖掘岗	负责统计分析客服中心与远程银行相关数据、指标；负责数据分发、跟进运营效果、探索数据规律及特征、分析数据结果、优化数据模型。	专岗或兼岗
机器人训练师	负责机器人训练、调优等工作，优化和调整机器人的话术设置和逻辑，完成机器人的日常维护和优化。	专岗或兼岗

(此页无正文)

---

联系人：王逸玮      联系电话：010-66291137      校对：胡冬梅

---

中国银行业协会秘书处

2025年4月22日印发