



中华人民共和国国家标准

GB/T 32312—2015

银行业客户服务中心服务评价指标规范

Service evaluation index specification for customer service
center of bank industry

2015-12-28 发布

2016-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国人民银行提出。

本标准由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本标准起草单位:中国金融电子化公司、中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、中国光大银行、北京银行、中国人民保险寿险总公司、中国银河证券有限公司、光大永明保险公司。

本标准主要起草人:张永福、姜云兵、王杰、王健肃、邵山、陈静娴、赵金龙、冯杨惠、魏斌、姜训达、吕爽、付娆、王伟、王洪武、李坤、田晓、张敏、庞兆、张燕丽、赵好、陈笑天、郭佳。

银行业客户服务中心服务评价指标规范

1 范围

本标准规定了银行业客户服务中心(以下简称客户服务中心)服务评价的指标范围及内容、指标体系和指标计算。

本标准主要适用于客户服务中心的服务能力和服务效果的评价与管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

客户 customer

已经或将要发生直接或间接交易关系的对象。

2.2

客服代表 customer service representative; CSR

座席 agent

客户服务中心前台一线工作人员。

2.3

话后处理时长 after call work; ACW

客服代表在通话结束后需要跟进完成业务处理所花费的时间。

2.4

平均应答速度 average speed of answer; ASA

客户开始排队至银行正式提供服务前的平均等待的时间。

2.5

客户满意度 consumer satisfaction research; CSR

客户期望值与客户体验的匹配程度,是客户在感知银行服务效果并与其期望值相比较后得出的指数。

2.6

服务水平 service level

在Y秒内,X%的客户联系信息获得应答。

2.7

通话时长 call duration

客服代表应答客户的呼叫后,到客户挂机的时间。

2.8

呼叫保持时间 call hold time

呼叫接通后,在呼叫不被释放的前提下保持客户联络的时间。