银行网点文明城区建设标准

**附件1**

网点名称：

| 测评标准 | 测评方式 | 存在问题 |
| --- | --- | --- |
| 1.显著位置有公益广告①有社会主义核心价值观、文明风尚类和政治类各一种；②公益广告干净美观无破损无错字。①②均符合为达标。 | 整体观察。①门口、接待台各有至少1处公益广告；○②自有宣传载体的公益广告登载率不低于50%；○③即每3幅至少有1幅文明城区公益广告，游走字幕每3条至少有1条文明城区宣传标语；○④必须有政治政策类、24字社会主义核心价值观、文明风尚类公益广告各1种。○ |  |
| 2.文明行为①无争吵谩骂、使用低俗语言现象；②无随地吐痰、打喷嚏咳嗽不掩口鼻现象；③无损坏公共设施现象；④无不文明养宠现象（遛狗牵绳，大型犬戴口罩，宠物粪便及时清理）；⑤无躺卧公共座椅现象。⑥门前三包落实到位。 | 整体观察。①无争吵谩骂、使用低俗语言现象；○②无随地吐痰、打喷嚏咳嗽不掩口鼻现象；○③无损坏公共设施现象；○④无不文明养宠现象（遛狗牵绳，大型犬戴口罩，宠物粪便及时清理）；○⑤无躺卧公共座椅现象；○⑥门外卫生状况良好，门前三包（包卫生、包绿化、包秩序）落实到位○ |  |
| 3. 室内公共场所有明显禁烟标志且没有吸烟现象①显著位置有禁烟标志；②无吸烟现象（没有烟头、没有吸烟现象）。①②均符合为达标。 | 整体观察。①大门口、大厅、电梯口等显著位置各能看到至少1处禁烟标识；○②非吸烟区无吸烟现象或烟头。○ |  |
| 测评标准 | 测评方式 | 存在问题 |
| 4.在显著位置设有志愿服务站点，有志愿者服务和志愿服务内容。①看到有志愿服务站点（有明显标识）；②看到志愿服务者(须戴袖标或徽章)（服务者须在站点内或在站点周边不远处）；③看到志愿服务内容（有上墙的服务项目或能够提供具体物品或志愿服务者能够说明可以提供的服务项目）。①②③同时符合要求视为符合。 | 整体观察。①在大厅服务台设有学雷锋志愿服务站牌；○②志愿服务站公示志愿服务项目、内容；○③现场有志愿者或工作人员一岗双责（佩戴志愿服务标志），可正常提供志愿服务；○④知晓渝中区在创建文明城区；○⑤从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务（讲普通话，使用“你好”“谢谢”）；○ |  |
| 5. 从业人员热情耐心为客户服务没有看到从业人员庸懒散拖、怠慢客户的现象。与客户交流使用普通话。 | 整体观察。1. 没有看到从业人员庸懒散拖；○

②没有看到从业人员怠慢客户；○ |  |
| 6.行业规范窗口单位在显著位置展示行业规范。 | ①制作有各自行业规范；○②在窗口显著位置设置，大厅墙体张贴或服务台显著位置摆放均可，若在墙体张贴，尺寸不小于A3纸大小；○ |  |
| 7．有无障碍标识 | ①有无障碍标识且留有可接通的求助电话；○（若客观条件限制，无障碍通道和设施不作硬性要求，但标识牌及求助电话一定要有） |  |

附件2

银行网点缺损物资反馈表

银行名称： 联系人姓名及电话：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 缺损物资类别 | 核心价值观海报 | 文明风尚类海报 | 行业规范 | 志愿者服务胸牌 | 志愿者服务袖章 |
| 缺损数量 |  |  |  |  |  |