



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 发布
中国国家标准化管理委员会

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。



3 评价指标范围及内容

3.1 评价指标的范围

客户服务中心服务评价指标,至少应体现以下目标中的一项或多项:

- a) 服务质量;
- b) 服务效率;
- c) 投诉处理。

3.2 评价指标内容

3.2.1 服务质量

客户服务中心通过客户满意度测量评价服务质量。客户服务中心应对自己所服务的不同客户群体设定满意度目标,并建议进行持续的、定期的客户满意度服务评价调研。

客户服务中心服务质量评价可涵盖客户对银行所能提供的服务的整体满意度情况,或针对特定产品、服务或客户群体的满意度情况。

服务质量评价调研的方式包括系统调研和人工调研两种。其中,系统调研包括邀请客户参与 IVR (interactive voice response,即互动式语音互答)话后调研、发送短信调研等形式;人工调研包括自主外呼进行满意度调研、委托专业咨询公司开展“神秘人”调研等形式。

服务质量评价调研的对象和范围分为整体满意度调研和专项满意度调研。其中,针对特定客户或专一产品/服务所开展的服务质量评价为专项满意度调研,除专项满意度调研以外的服务质量评价为整体满意度调研。服务评价调研的形式和频率建议整体客户满意度调研不少于每年一次,专项满意度调研可随需进行。

整体满意度和专项满意度计算公式为:

$$\text{整体满意度} = \text{表示整体满意的客户数量} / \text{有效参评客户数量} \times 100\%$$

$$\text{专项满意度} = \text{表示专项满意的客户数量} / \text{有效参评客户数量} \times 100\%$$

3.2.2 服务效率

客户服务中心通过对接通率、服务水平和平均应答速度三项指标对服务效率进行测量:

- a) 接通率从数量占比上测量客户发起服务的被响应程度。客户服务中心的对客户服务需求的响应契合度越高,接通率越高;

计算公式为:

$$\text{接通率} = \text{人工接听量} / \text{人工呼入量} \times 100\%$$

- b) 服务水平以一定时间内得到响应的客户占比,来测量客户发起服务被响应的及时程度。通常以 20 秒为限,时限以内响应客户的数量占比越高,服务水平越高;

计算公式为:

$$\text{服务水平} = 20 \text{ 秒人工接听量} / \text{人工呼入量} \times 100\%$$

- c) 平均应答速度对客服中心响应客户服务请求的积极程度的测量,当客户服务请求到达客服代表端时,客服代表越快响应,平均应答速度数值越小。

计算公式为:

$$\text{平均应答速度} = (\text{总排队时长} + \text{总振铃时长}) / \text{总人工接听量}$$

3.2.3 投诉处理

客户服务中心通过投诉按期办结率和投诉处理满意度两项指标对投诉处理进行测量:

- a) 客户服务中心通过投诉按期办结率对投诉处理及时性进行测量。客户服务中心投诉处理时限可自行定义,但应符合相关法律法规及主管部门的要求;

计算公式为:

$$\text{投诉按期办结率} = \text{按期办结的投诉量} / \text{投诉总量} \times 100\%$$

- b) 客户服务中心通过投诉处理满意度对投诉处理有效性进行测量。客户对于投诉处理的满意程度能够反映出整体的服务响应和对于客户需求的协同处理能力。

计算公式为:

$$\text{投诉处理满意度} = \text{满意的客户数量} / \text{成功回访的客户数量} \times 100\%$$

4 银行业客户服务中心服务评价指标体系

客户服务中心服务评价指标体系由基础指标和提升指标构成,客户服务中心可根据自身特点对部分或全部指标开展评价指标的跟踪测量。客户服务中心评价指标体系构成见表1。客户服务中心服务评价指标计算说明见附录A。

表1 客户服务中心评价指标体系构成

指标类型	评价指标	指标体系	
		基础指标	提升指标
服务质量	整体满意度	√	
	专项满意度		√
服务效率	接通率	√	
	服务水平	√	
	平均应答速度	√	
投诉处理	投诉按期办结率	√	
	投诉处理满意度	√	

附录 A
(资料性附录)

客户服务中心服务评价指标计算说明

A.1 概述

客户服务中心可结合自身需求对指标选取及权重设置进行调整,但各指标数据采集期间应保持一致,且所设定基础指标权重合计不应超过 100%。

客户服务中心提升指标按指标测量对应档次分值,直接与基础评价总分累加。

A.2 客户服务中心基础评价指标计算说明

A.2.1 整体满意度

计算公式:整体满意度=整体满意度调研结果×调研覆盖率折算系数×调研频次折算系数×指标权重。

指标权重:20%。

调研覆盖率折算系数和调研频次折算系数分别见表 A.1 和表 A.2。

表 A.1 调研覆盖率折算系数

调研覆盖率	折算系数
系统调研覆盖率≥30% 人工调研样本率≥500 份/周	1.0
系统调研覆盖率≥20%~<30% 人工调研样本率≥300 份/周~<500 份/周	0.9
系统调研覆盖率≥10%~<20% 人工调研样本率≥200 份/周~<300 份/周	0.8
系统调研覆盖率<10% 人工调研样本率<200 份/周	0

表 A.2 调研频次折算系数



调研频次	折算系数
≥1 次/半年	1.0
1 次/年	0.9
<1 次/年	0

A.2.2 接通率

计算公式:接通率=接通率计算结果×对应档次折算系数。

指标权重:15%。

接通率折算系数见表 A.3。

表 A.3 接通率折算系数

接通率统计结果	折算系数
$\geq 90\%$	1.0
$\geq 80\% \sim < 90\%$	0.9
$\geq 70\% \sim < 80\%$	0.8
$< 70\%$	0

A.2.3 服务水平

计算公式:服务水平=服务水平分值 \times 服务水平稳定性折算系数 \times 指标权重。

指标权重:20%。

服务水平稳定性折算系数见表 A.4。

表 A.4 服务水平稳定性折算系数

统计周期内各月服务水平离散系数	折算系数
≤ 0.1	1.0
$> 0.1 \sim \leq 0.16$	0.8
> 0.16	0.6

A.2.4 平均应答速度

计算公式:平均应答速度=平均应答速度计算结果对应档次折算系数 \times 指标权重。

指标权重:10%。

平均应答速度折算系数见表 A.5。

表 A.5 平均应答速度折算系数

统计周期内各月服务水平离散系数	折算系数
$\leq 5\text{ s}$	1.0
$> 5\text{ s} \sim \leq 7\text{ s}$	0.8
$> 7\text{ s}$	0.6

A.2.5 投诉按期办结率

计算公式:投诉按期办结率=投诉按期办结率计算结果 \times 指标权重。

指标权重:15%。

A.2.6 投诉处理满意度

计算公式:投诉处理满意度+投诉处理满意度调研结果 \times 投诉处理满意度调研覆盖率折算系数 \times

指标权重。

指标权重:20%。

投诉处理满意度调研覆盖率折算系数见表 A.6。

表 A.6 投诉处理满意度调研覆盖率折算系数

投诉处理回访覆盖率	折算系数
≥90%	1.0
≥80%~<90%	0.9
≥60%~<80%	0.8
<60%	0

A.3 客户服务中心提升评价指标指标计算说明

客户服务中心在已经开展整体满意度评价的基础上又开展专项的客户满意度调查,推动满意度向纵深探究的,专项满意度调查结果可作为提升指标。专项满意度调查档次及分档值见表 A.7。

表 A.7 专项满意度调查档次及分档值

专项调研客户满意度调研结果	档次	分档值
≥95%	1 档	5
≥90%~<95%	2 档	3
<90%	3 档	0

参 考 文 献

- [1] CC-CMM-OC;呼叫中心运营机构能力成熟度模型
-

