



中华人民共和国国家标准

GB/T 32314—2015

商业银行客户服务中心 服务外包管理规范

Management specification for customer service center outsourcing
service of commercial banks

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

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本原则	1
4 外包要素	2
5 发包方管理	2
6 承包方要求	4
参考文献.....	7

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:中国人民银行金融信息中心、中国信息安全认证中心、中国银行、中国工商银行、中国农业银行、中信银行、光大银行、青岛银行。

本标准主要起草人:吴晓光、时向一、刘芳、王凤娇、赵金龙、冯杨慧、刘莹、王婧、杨冰、姜训达、吕爽、赵荣、李青玉。

商业银行客户服务中心 服务外包管理规范

1 范围

本标准界定了商业银行客户服务中心外包活动的基本原则,并对外包要素和外包管理提出了要求。本标准适用于商业银行客户服务中心的服务外包。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

客户服务中心 customer service center

利用电话、手机、传真、WEB等多种信息技术接入,以人工、自动语音、WEB、社交媒体等多种方式为客户提供各类售前、销售及售后服务,建立起来的企业与客户沟通的组织平台。

2.2

发包方 outsourcing contractee

客户服务的需方,即商业银行。

2.3

承包方 outsourcing contractor

客户服务的供方。

2.4

服务目录 service catalogue

服务承包方提供或发包方要求的标准服务的列表。

2.5

服务级别协议 service level agreement;SLA

服务承包方与服务发包方之间签署的、描述服务和约定服务级别的协议。

3 基本原则

商业银行客户服务中心开展外包活动时,应遵循以下原则:

- 保护客户合法权益,保障客户信息不被泄露;
- 进行合规性审查,准确界定销售活动包含的法律关系,防范合规风险;
- 从满足客户需求的角度出发,以提供满足客户需求的产品或服务为职责,以客户满意为经营目的;
- 成本可算,风险可控。