

住房公积金银行服务网点建设及服务指南

Guidelines for housing provident fund bank service branch construct and service

2025 - 10 - 15 发布

2025 - 11 - 15 实施

目 次

| | |
|---------------------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 总体原则 | 1 |
| 4.1 便民高效 | 1 |
| 4.2 服务协同 | 1 |
| 4.3 信息保护 | 1 |
| 4.4 科技赋能 | 2 |
| 5 建设指南 | 2 |
| 5.1 网点选址 | 2 |
| 5.2 分区布局 | 2 |
| 5.3 服务标识 | 2 |
| 5.4 设施设备 | 2 |
| 6 服务指南 | 3 |
| 6.1 服务人员 | 3 |
| 6.2 服务事项 | 4 |
| 6.3 服务方式 | 4 |
| 6.4 服务规范 | 5 |
| 6.5 服务保障 | 5 |
| 7 评价与改进 | 6 |
| 7.1 服务评价 | 6 |
| 7.2 服务改进 | 6 |
| 附录 A（规范性） 服务标识及规范图示 | 7 |
| A.1 标识释义 | 7 |
| A.2 标识使用规范 | 7 |
| A.3 应用示例 | 14 |
| 附录 B（资料性） 常见情况处理要点 | 31 |
| 附录 C（资料性） 常见问题处理技巧 | 32 |
| 参考文献 | 33 |

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

住房公积金银行服务网点建设及服务指南

1 范围

本文件提供了住房公积金银行服务网点（以下简称“银行网点”）建设、服务以及评价与改进等方面的指导和建议。

本文件适用于银行网点的建设及服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CJ/T 555—2024 住房公积金服务标准

JGJ/T 407—2017 住房公积金管理人员职业标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

住房公积金管理中心 management center of housing provident fund

直辖市和省、自治区人民政府所在地的市以及其他设区的市设立的住房公积金管理运作机构。

3.2

住房公积金银行服务网点 housing provident fund bank service branch

受住房公积金管理中心委托，办理住房公积金贷款、结算等金融业务和住房公积金账户的设立、缴存、归还等手续，与管理中心签订委托合同的商业银行的服务网点。

4 总体原则

4.1 便民高效

宜从利企便民的角度出发，借助银行网点地理优势、产品优势、科技优势和服务优势，不断优化住房公积金服务内容、改进服务方式，提升服务质量和效率。

4.2 服务协同

宜打破传统服务壁垒，实现住房公积金管理中心（以下简称“管理中心”）与银行网点的资源整合与聚力合作，通过资源共享、优势互补，共同推进住房公积金和金融服务的创新发展，提升服务的整体水平。

4.3 信息保护

宜建立健全数据安全和信息保护体系，确保公积金数据在采集、存储、处理、共享等各个环节的安全性，防止数据泄露、篡改等安全事件的发生，保护服务对象的信息安全。

4.4 科技赋能

宜充分利用新一代信息技术手段，通过开发使用服务平台、自助服务终端、应用程序等方式，实现公积金服务事项标准化、服务流程自动化、服务方式多样化、服务管理精细化，提升住房公积金服务的智能化水平。

5 建设指南

5.1 网点选址

银行网点的选址应具备以下条件：

- a) 人口较为集中，地理位置优越，场所空间开阔；
- b) 周边公共配套设施齐全，交通便利，满足缴存单位与缴存人办理公积金业务的交通出行需求；
- c) 符合法律法规等规定的其他要求。

5.2 分区布局

宜根据银行网点的实际情况及需求构建专门的服务区域，实现公积金服务的有效覆盖与高效运行，包括但不限于：

- a) 在银行网点厅堂内，规划出办理公积金业务的独立区域，包括咨询引导区、线下业务办理区、线上自助业务办理区、休息等候区、宣传推广区、AI 智能服务区等，其中业务办理区宜规划独立柜台，包括开放式柜台、封闭式柜台、自助式柜台等；
- b) 在银行网点厅堂外，规划出公积金便民机动车和非机动车停放区。

5.3 服务标识

银行网点宜使用统一的服务标识，标识颜色、字体、比例宜符合附录A的规定，无特殊说明均采用红色logo标识及标准色彩背景，如特殊情况可采用CJ/T 555—2024中规定的其他颜色。

5.4 设施设备

5.4.1 外部区域

宜配备授权牌匾、机构名称牌、工作时间牌、停车区、无障碍通道等，包括但不限于：

- a) 在醒目位置悬挂授权牌匾，保持无残缺、无破损、无污渍，做到及时更新，相关服务标识、标牌示例宜符合附录 A 的规定；
- b) 设置专用的机动车停车位、非机动车停车区和无障碍停车位，并张贴醒目标识，不具备条件的可设置停车指引牌引导就近停车，相关服务标识、指引牌示例宜符合附录 A 的规定；
- c) 设置无障碍通道，张贴醒目标识，保持通道畅通，公示求助电话或设置求助按钮，相关服务标识示例宜符合附录 A 的规定；
- d) 如遇雨雪等特殊天气，在门口醒目位置摆放标识牌，放置防滑垫，相关标识牌示例宜符合附录 A 的规定。

5.4.2 内部区域

5.4.2.1 基本设置

宜配备厅堂地贴、区域标识牌、玻璃警示贴等，包括但不限于：

- a) 设置厅堂地贴，保持整洁、醒目，覆耐磨地板膜，发现破损及时更换，相关标识示例宜符合附录 A 的规定；
- b) 设置区域标识牌，保持整洁、醒目，相关标识示例宜符合附录 A 的规定；
- c) 设置公积金区域玻璃警示贴，保持整洁、醒目，相关标识示例宜符合附录 A 的规定。

5.4.2.2 咨询引导区

宜配备信息公布栏、叫号机、填单台等，包括但不限于：

- a) 信息公布栏适量放置张贴公告、表扬信等其他信息，保持张贴物规范、整齐；
- b) 叫号机上方张贴自助设备使用提示、银行网点歇业提示等内容，保持内容简洁、美观、统一；
- c) 填单台桌面放置温馨提示牌和客户意见簿、签字笔，桌面整洁，配备统一印制的填单模板，内容齐全、准确、清晰，更换及时。

5.4.2.3 线下业务办理区

宜配备办公桌牌，相关标识示例宜符合附录A的规定。

5.4.2.4 自助业务办理区

宜配备公积金自助设备，相关标识示例宜符合附录A的规定。

5.4.2.5 休息等候区

宜配备一次性纸杯、便民雨伞、纸巾盒、手提袋、饮水机、客户等候椅、视频设备等便民服务用品及设备，相关标识示例宜符合附录A的规定。

5.4.2.6 宣传区

宜配备厅堂宣传资料架，根据业务调整、政策优化等情况，同步更新宣传内容，展示内容包括但不限于：

- a) 住房公积金服务事项和办事指南；
- b) 银行网点服务时间、位置信息、咨询及上门服务电话。

5.4.2.7 其他

5.4.2.7.1 银行网点建设服务宜充分考虑老年人、残疾人等特殊群体的行动能力，设置相关设施设备，包括但不限于无障碍设施设备、急救药品等。

5.4.2.7.2 银行网点在工作、宣传等应用场景，宜使用笔记本、优盘、易拉宝等延伸性产品，保持整洁、醒目，相关标识示例宜符合附录 A 的规定。

6 服务指南

6.1 服务人员

6.1.1 人员配置

6.1.1.1 宜根据辖区内的客流量、业务量等，合理配置公积金专员。公积金专员实行一人双岗制度，由银行员工兼任，可同时办理银行业务和住房公积金业务。

6.1.1.2 公积金专员应具备住房公积金业务的基本技能和职业素养，熟悉政策、精通业务，包括住房公积金缴存、提取、贷款、查询等业务技能，符合 JGJ/T 407—2017 中第 3 章的规定。

6.1.2 能力培训

6.1.2.1 宜定期组织公积金专员参加业务培训，培训内容包括但不限于政策法规、业务操作、业务考核等。

6.1.2.2 遇系统升级、政策调整等特殊情况下，宜加强政策宣传和解读，适时开展业务培训，及时收集回应热点问题，做好舆情监督和应对。

6.1.2.3 公积金专员通过公积金业务培训，具备操作资格，宜佩戴胸徽或胸牌，挂工作证上岗。

6.2 服务事项

银行网点服务事项宜根据行业主管部门、地方人民政府出台的政策规定及管理中心授权提供公积金服务，并做好及时更新、同步提升。

6.3 服务方式

6.3.1 线上服务

6.3.1.1 宜扩大线上服务事项范围，推动更多公积金服务事项全程网办，全域通办。

6.3.1.2 宜提供多种办理方式，包括但不限于：即时办理、承诺办理、预约办理。

6.3.1.3 宜利用互联网、移动终端、各银行金融单位系统等载体，拓展线上服务渠道，服务渠道包括但不限于：全国住房公积金公共服务平台、地方政务服务平台、住房公积金银行服务网点服务平台、电话咨询、各银行金融服务移动客户端、第三方服务平台。

6.3.1.4 宜设置线上导览服务，按照客户、服务主题等进行分类，提供政策解答、业务引导、自助服务区指导等服务，帮助客户更好地理解 and 办理业务。

6.3.1.5 宜根据客户的办事需求和使用习惯，持续优化程序界面设计，简化办事操作流程，更新在线操作指引，为老年人、残疾人提供无障碍信息服务。

6.3.1.6 宜及时告知客户业务办理情况，包括但不限于：

- a) 对于存在风险或需承诺办理的事项予以提示告知，并设置确认环节；
- b) 对已办结、办理中及退件等事项，提供流程查询、业务告知等服务，包括办理环节、完成情况或退件原因等，可使用移动终端、互联网、应用程序消息、短信、电子回单、页面展示、电子邮件等方式予以告知。

6.3.2 网点服务

6.3.2.1 宜根据全省住房公积金政务服务事项清单，提供全类别的服务事项，做到应办尽办。

6.3.2.2 宜实行首问负责、一次性告知、限时办结、帮办代办、一窗受理、告知承诺和容缺受理等服务制度。

6.3.2.3 宜打破原有线下窗口面对面受理模式，打造自助专区，推动公积金业务服务事项全部实现自助办、错峰办、随时办。

6.3.3 上门服务

6.3.3.1 宜提供上门特色服务，并向社会及辖区内客户公布咨询电话和上门服务专线。

6.3.3.2 宜对服务区域进行全面摸底调查，对辖区内单位、个人、重点项目的公积金和金融业务需求，做好业务储备。

6.3.3.3 宜利用移动服务终端为客户上门指导办理业务，服务人员宜不少于2人，做到当时办结，采用视频方式做好服务记录。

6.3.3.4 银行网点上门服务时，上门服务人员宜佩戴“住房公积金专员”胸徽和胸牌，规范服务形象。

6.4 服务规范

6.4.1 公积金专员服务形象宜遵循：

- a) 工作时间着职业工装，与银行网点的工作人员着装统一，如深色外套、浅色衬衣、职业工装鞋等；
- b) 仪容仪表保持清新整洁，发色自然，刘海不能遮眉，长发宜盘起，淡妆上岗，不佩戴夸张的首饰，端庄大方；
- c) 在工作期间规范佩戴“住房公积金专员”胸徽或胸牌，胸徽宜佩戴于左胸上侧，位于银行工牌上方，不佩戴在左胸至高点上，佩戴视觉悦目，亮牌上岗。

6.4.2 公积金专员服务语言宜遵循：

- a) 使用普通话，语气真诚、语音清晰、表达准确、言简意赅、语调语速适当、用语文明；
- b) 对具有特殊需求的客户，可根据实际需要使用手语或外语。

6.4.3 公积金专员服务礼仪宜遵循：

- a) 微笑服务：主动问候，微笑引导，认真听取并记录客户的需求；
- b) 站姿：身体直立，收腹挺胸，双臂自然下垂，目光平视；
- c) 坐姿：上身挺直收腹，下颌微收，两下肢并拢；
- d) 走姿：身体直立、收腹直腰、两眼平视前方，双臂放松在身体两侧自然摆动；
- e) 蹲姿：采用高低式蹲姿；
- f) 接物：接递物品宜双手递送。

6.4.4 公积金专员日常工作宜遵循：

- a) 在营业期间确保不空岗，每日对外营业前，确保设备正常运行；
- b) 随时关注客户动态，按照相应服务方式履行职责，优质服务；
- c) 维护信息公布栏，及时更新服务及政策信息，维护大厅环境卫生，保持栏面整洁；
- d) 银行网点在营业起止、客流高峰等重要时段，做好解释、引导、分流、推荐等工作。

6.5 服务保障

6.5.1 机制保障

银行网点宜与管理中心建立长效合作机制，定期会商，协同发力，共促发展。具体包括：

- a) 共同研究、多措并举合作完成国家和省、市重点工作部署，加快推动公积金相关政策措施落地见效；
- b) 发挥双方在金融领域的专业优势和管理优势，拓展多种应用场景，满足缴存单位和缴存人多元化需求，实现服务迭代升级，提升用户体验；
- c) 总结工作实践中的经验做法，分析存在问题，探讨解决方案，形成可复制推广的优秀案例。

6.5.2 数字化保障

6.5.2.1 信息系统建设

6.5.2.1.1 宜按照国家相关规定，规范建设信息系统，实现住房公积金与银行业务系统的无缝衔接。

6.5.2.1.2 宜制定或执行统一的数据标准，确保住房公积金和银行业务数据的采集、存储、处理、共享等环节遵循相同的规范和要求，提高数据质量和互操作性。

6.5.2.1.3 宜推动开展智能化服务,通过优化业务流程、提供个性化服务等,提升用户体验和满意度。

6.5.2.2 数据安全和隐私保护

6.5.2.2.1 加强信息系统安全防护,采用数据加密、访问控制、防火墙等信息安全技术,确保数据的机密性、完整性和可用性。

6.5.2.2.2 制定严格的隐私保护制度,明确告知用户个人信息收集、使用、存储的规则,在数据处理过程中,严格遵守相关法律法规,确保用户隐私权益不受侵害。

6.5.2.2.3 建立风险预警和应急响应机制,对可能存在的安全风险进行持续监测和评估。一旦发生数据泄露或其他安全事件,能够迅速启动应急预案,减少损失和影响。

6.5.2.2.4 协助推动数字人民币在住房公积金领域的深入应用和发展,提升用户体验。数字人民币的使用宜遵循金融监管规范要求,确保资金和数据安全。

7 评价与改进

7.1 服务评价

银行网点宜结合当地管理中心工作实际情况,建立自我评价机制,包括但不限于:

- a) 畅通评价器、评价功能模块、意见箱、热线电话等评价渠道,主动接受社会各界的综合性评价;
- b) 定期汇总通过满意度调查表、电话回访、网站、小程序、公众号、生活号、AI智能外呼等方式收集的意见建议;
- c) 建立服务人员绩效考评制度,对服务人员的工作质量、工作效能等定期开展考核评价;
- d) 通过线上线下等多元化方式,及时公布评价结果,接受社会监督。

7.2 服务改进

7.2.1 银行网点宜遵循受理、调查、处理、总结、共享等流程,及时妥善处理客户的意见建议,以改进服务质量。

7.2.2 线上意见建议及投诉问题处理具体流程包括:

- a) 事件受理。公积金专员宜每日查看客户意见簿,及时向管理人员汇报客户意见;
- b) 事件调查。银行网点管理人员宜根据意见内容采取回放录像、询问等方式进行调查,形成处理意见。若超出处理权限,及时转交给银行服务管理部门或公积金业务主管部门协助处理;
- c) 事件处理。形成处理结果后,及时告知客户,并记录回复情况;
- d) 事件总结。处理完毕后,分析事件发生的原因,总结经验教训;
- e) 事件共享。将典型案例录入意见管理系统,供其他银行网点学习借鉴。

7.2.3 现场意见建议及投诉问题,参照常见情况处理要点(见附录B)及处理技巧(见附录C)执行。

附录 A
(规范性)
服务标识及规范图示

A.1 标识释义

采用全国住房公积金服务标识。整体设计上采用红色印章表现方式，以体现权威性，代表为缴存单位、缴存人提供高效便捷的服务是住房公积金系统的郑重承诺，红色也代表热情主动与事业发展。指向上方的“屋顶”，表明住房公积金立足解决缴存人基本住房问题，也象征住房公积金服务不断提升。下方相扣的“手”有两层寓意：一是住房公积金管理机构提供贴心周到的服务；二是缴存人通过全国住房公积金公共服务平台等线上渠道，实现业务“掌上办、指尖办”。此外，标识中包含的象征资金的英文“F”与象征服务的“S”字样，也赋予了标识现代气息。标识如图A.1所示。



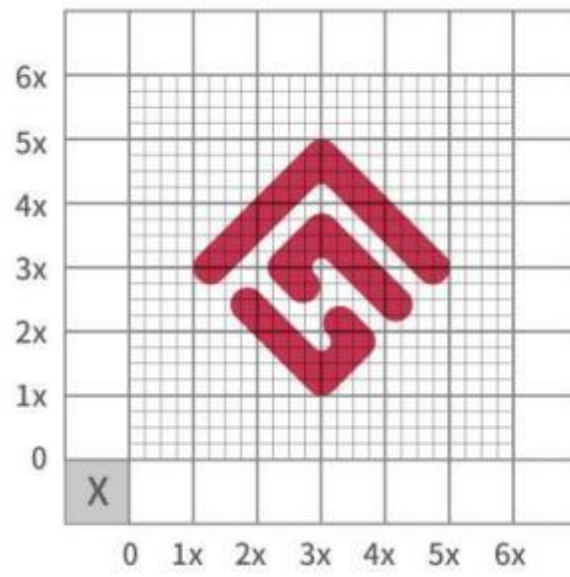
图A.1 全国住房公积金服务标识

A.2 标识使用规范

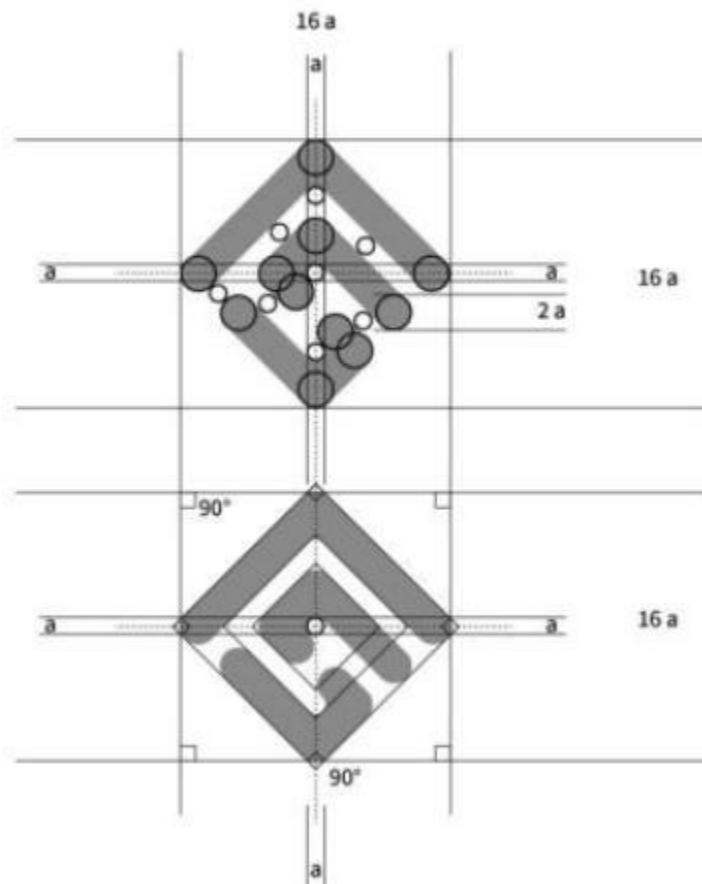
A.2.1 标识图例

A.2.1.1 标识的网格制图及标准制图

标识的网格制图如图A.2所示，标识的标准制图如图A.3所示。



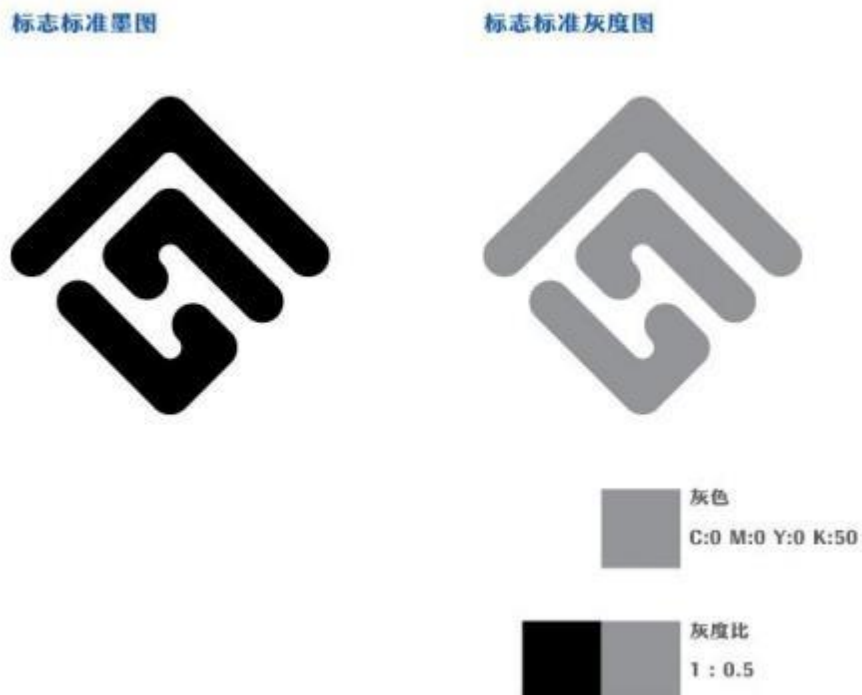
图A.2 标识的网格制图



图A.3 标识的标准制图

A.2.1.2 标识墨图与灰度图

在标识使用过程中，如因载体条件制约而不能使用彩色标识，宜使用灰度图或墨图。其中墨图主要用于标识的注册及多种领域中的制版。如图A.4所示。



图A.4 标识墨图与灰度图

A.2.1.3 标识阴阳图

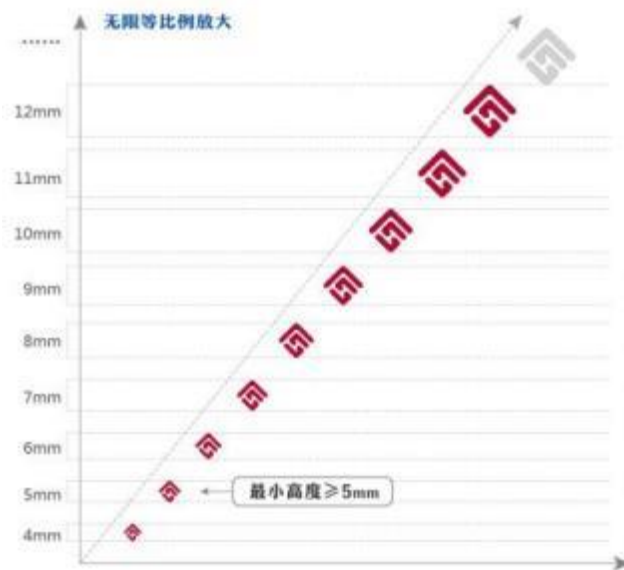
阴阳图主要应用于阴版印刷和阳版印刷的制版。如图A.5所示。



图A.5 标识阴阳图

A.2.1.4 标识最小使用范围

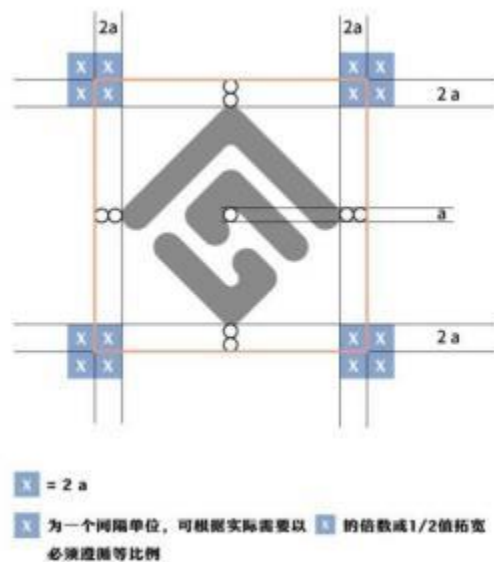
标识在缩小使用中,为避免出现模糊不清的不良效果,规定最小使用尺寸,标识高度不宜小于5 mm。如图A.6所示。



图A.6 标识最小尺寸

A.2.1.5 标识应用的不可侵犯范围

标识的不可侵犯范围内不宜出现或使用任何文字、图形、标识等元素,以免在视觉上影响或破坏标识应用效果的完整性。如图A.7所示。



图A.7 标识的不可侵犯范围

A.2.1.6 标识标准色彩

标准色彩是用来象征住房公积金机构的指定颜色,色值如图A.8所示。



图A.8 标准色彩

A.2.1.7 辅助色彩

辅助色彩是标准色彩的延展与补充，与标准色彩配合使用，可增强视觉表现力。在充分使用标准色彩的基础上，可视情况选择辅助颜色应用于住房公积金机构的各类传播活动。辅助色彩不能替代标准色彩使用，色值如图A.9所示。



图A.9 辅助色彩

A.2.1.8 标识与色彩背景规范

标识与专色金、专色银和白色背景的色彩搭配关系如图A.10所示。



图A.10 色彩搭配

A.2.1.9 标识的单色效果

在单色基材上雕刻标识图案，可使用标识的灰色效果。如图A.11所示。

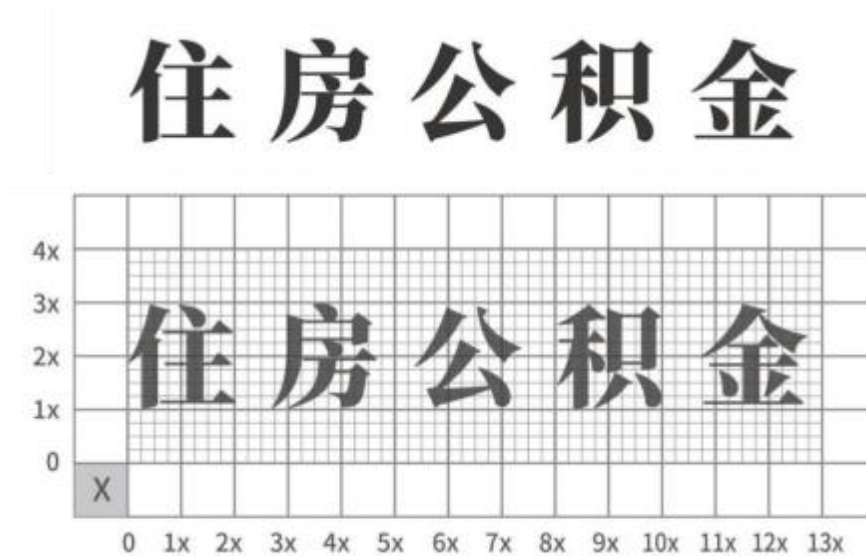


图A.11 单色效果

A.2.2 标准字

A.2.2.1 中文横式标准字

中文横式标准字字体为思源宋体特粗，在实际应用中，标准字的位置、字体的大小、各种要素之间的比例关系等都不可以改变，只允许等比例缩放以适应不同版面的需要，绝对禁止压扁、拉伸等修改。如图A.12。



图A.12 中文横式标准字

A.2.3 组合规范

A. 2. 3. 1 标识与中英文横式组合规范

如图A. 13所示。



图A. 13 中英文横式标准字

A. 2. 3. 2 标识与中英文中轴式组合规范

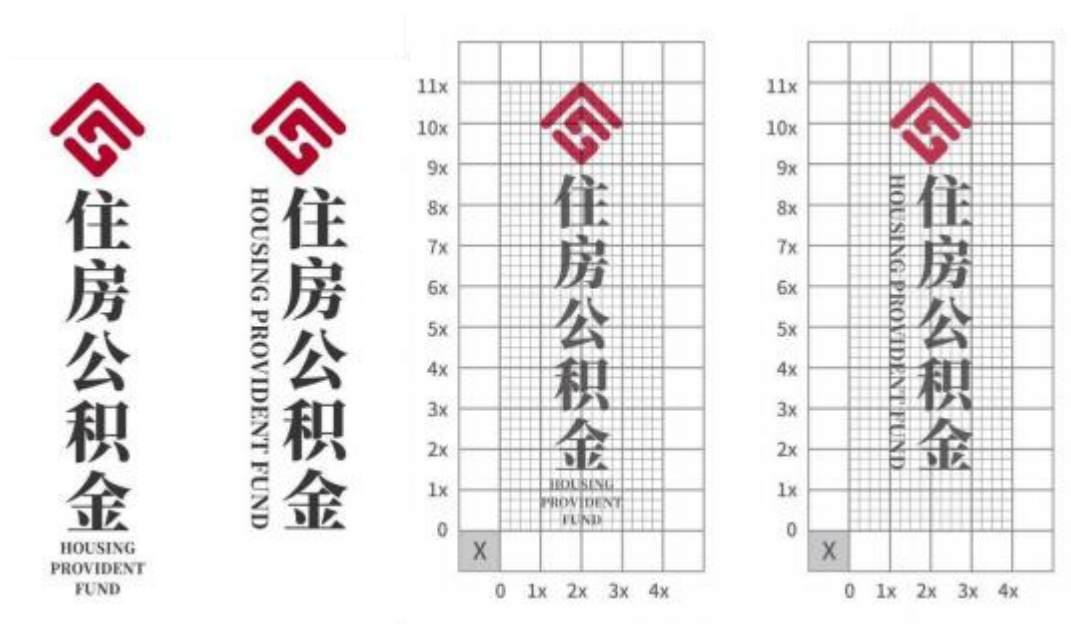
如图A. 14所示。



图A. 14 标识与中英文中轴式组合

A. 2. 3. 3 标识与中英文竖式组合规范

如图A. 15所示。



图A.15 标识与中英文竖式组合

A.2.4 标识的禁用

不应对标识的色彩、比例、字体、位置关系、间距、字距、方向等各项规定进行更改；不应对标识进行加框、立体化、网线化等处理；不应对标识进行变形、压扁、斜向等改变。

A.3 应用示例

A.3.1 授权牌匾

住房公积金银行服务网点营业部名称排于机构标识组合下方，根据文字多少可左右延伸，但应以纵向中心线对齐。牌匾安装于正门左侧（三个出入口以上也适应此安装方法）但如果正门为两个出入口则安装在正中门柱，示例如图A.16。具体规格如下：

- a) 工艺及材质：钛金折合造型；
- b) 推荐规格：700 mm×500 mm×50 mm、600 mm×400 mm×25 mm；
- c) 正文字体：思源宋体特粗。



图A.16 授权牌匾

A.3.2 车位专区牌

车位专区牌展示如图A.17。具体规格如下：

- a) 尺寸：700 mm×500 mm；
- b) 字体：思源宋体特粗；
- c) 材质及工艺：不锈钢烤漆高精UV，3M-610系反光膜。

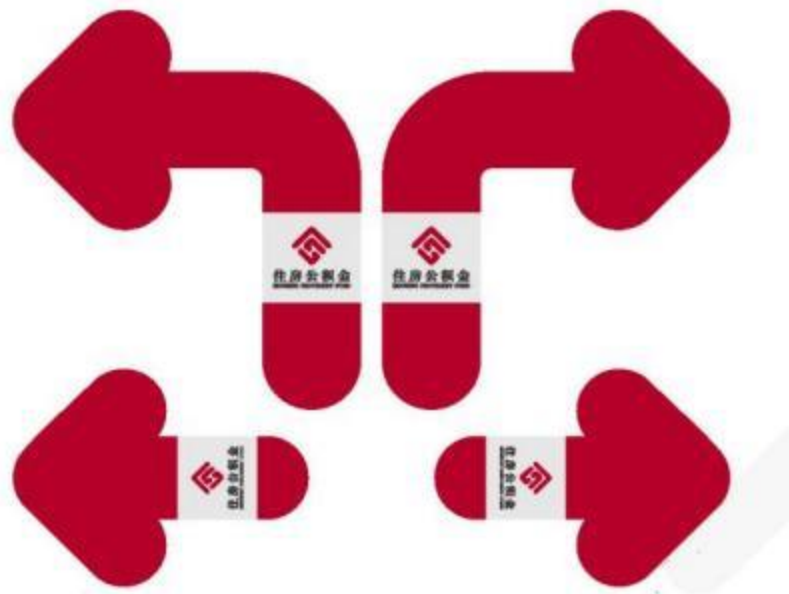


图A.17 车位专区牌

A.3.3 厅堂地贴·地标导航线

厅堂地贴·地标导航线能指引客户快捷通达业务办理处，如图A.18。具体规格如下：

- 规格：箭头 300 mm 尾端等比例缩放，可按实际需求调整，贴标间隔距离：600 mm~800 mm；
- 材质及工艺：强力地贴(防滑、耐磨)、四色印刷及覆耐磨地板膜。



图A.18 厅堂地贴、地标导航线

A.3.4 厅堂区域标识牌

柜台专区宜使用双面指引牌，如图A.19；自助区、服务专区宜使用三面指引牌，如图A.20。具体规格如下：

- a) 规格：800 mm×170 mm×110 mm（双面指引牌）、300 mm×450 mm（三面指引牌）；
- b) 材质及工艺：面板白色烤漆、标识丝网印刷、亚克力雕刻立体字、乳白色透光亚克力及不锈钢管。



图A.19 双面指示牌

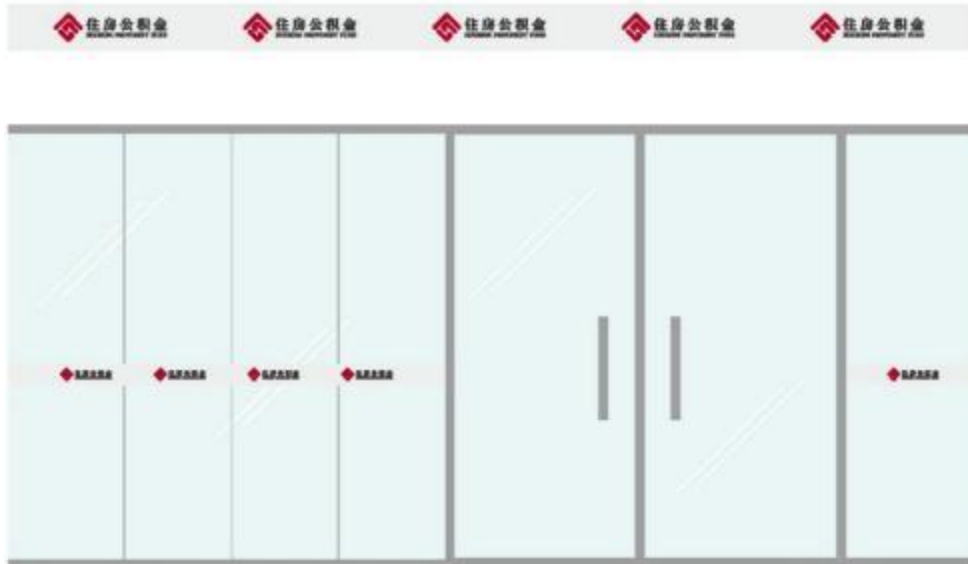


图A.20 三面指示牌

A.3.5 玻璃警示贴

为防止碰撞门面玻璃，宜贴有玻璃警示贴，如图A.21。具体规格如下：

- a) 字体：思源宋体特粗；
- b) 材质及工艺：防撞条采用 3M-7725 系列磨砂贴；
- c) 规格：腰线宽度、标识间隔、贴用高度、腰线底色与各行腰线要求同步；
- d) 安装位置：靠近公积金专区的门、窗玻璃贴用。



图A.21 玻璃警示贴

A.3.6 信息公布栏

信息公布栏展示如图A.22。



图A.22 信息公布栏

A.3.7 贴标签字笔

签字笔款式不限，现有办公用笔贴注标识即可。示例如图A.23。



图A.23 贴标签字笔

A.3.8 客户意见簿

客户意见簿如图A.24。具体规格如下：

- 工艺：六色印刷，印刷成册；
- 规格：200 mm×300 mm；
- 字体：思源宋体特粗；
- 材质：封面250 G铜版纸，内页道林纸100 P。



图A.24 客户意见簿

A.3.9 办公桌牌

办公桌牌展示如图A.25。具体规格如下：

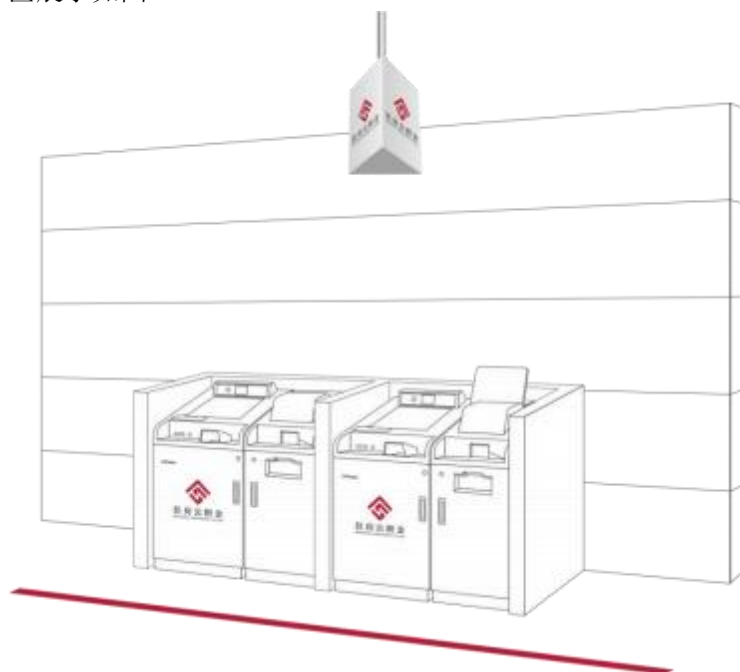
- 字体：思源宋体特粗；
- 规格：150 mm×200 mm；
- 材质及工艺：亚克力平板打印、弯折造型。



图A. 25 办公桌牌

A. 3. 10 自助业务办理区

公积金自助服务区展示如图A. 26。



图A. 26 自助业务办理区

A. 3. 11 一次性纸杯

示例如图A. 27所示。具体规格如下：

- a) 纸杯材质、尺寸自选；
- b) 颜色：统一使用白色为底色，印有公积金专用标识；
- c) 字体：思源宋体特粗。



图A.27 一次性纸杯

A.3.12 便民雨伞、伞架

便民雨伞、伞架展示如图A.28。具体规格如下：

- a) 字体：思源宋体特粗；
- b) 规格：1 200 mm×1 200 mm；
- c) 材质及工艺：自选；
- d) 颜色：外侧专色银，内侧专色金，标识组合、颜色按照标准执行。



a) 便民雨伞



b) 伞架

图A.28 便民雨伞、伞架展示图

A.3.13 非一次性纸巾盒

非一次性使用纸巾盒展示如图A.29。具体规格如下：

- a) 材质：非一次性使用纸巾盒材质均可；
- b) 规格：225 mm×130 mm×105 mm；
- c) 工艺：四色印刷、双面均需定制公积金专用标识；
- d) 适用于S、M、L号抽纸，样式仅供参考，具体以实物为准，宜使用于所有银行网点。



图A.29 非一次性纸巾盒

A.3.14 便民手提袋

示例如图A. 30所示。具体规格如下：

- a) 材质：材质、尺寸自选；
- b) 颜色：统一使用专色银为底色，印有公积金专用标识；
- c) 字体：思源宋体特粗。



图A. 30 便民手提袋

A. 3. 15 客户等候椅

客户等候椅展示如图A. 31。具体规格如下：

- a) 参考规格：150 mm×200 mm；
- b) 工艺：四色平板印刷；
- c) 贴标底部宜使用专色银，尺寸自定。宜使用于具备条件的银行网点。

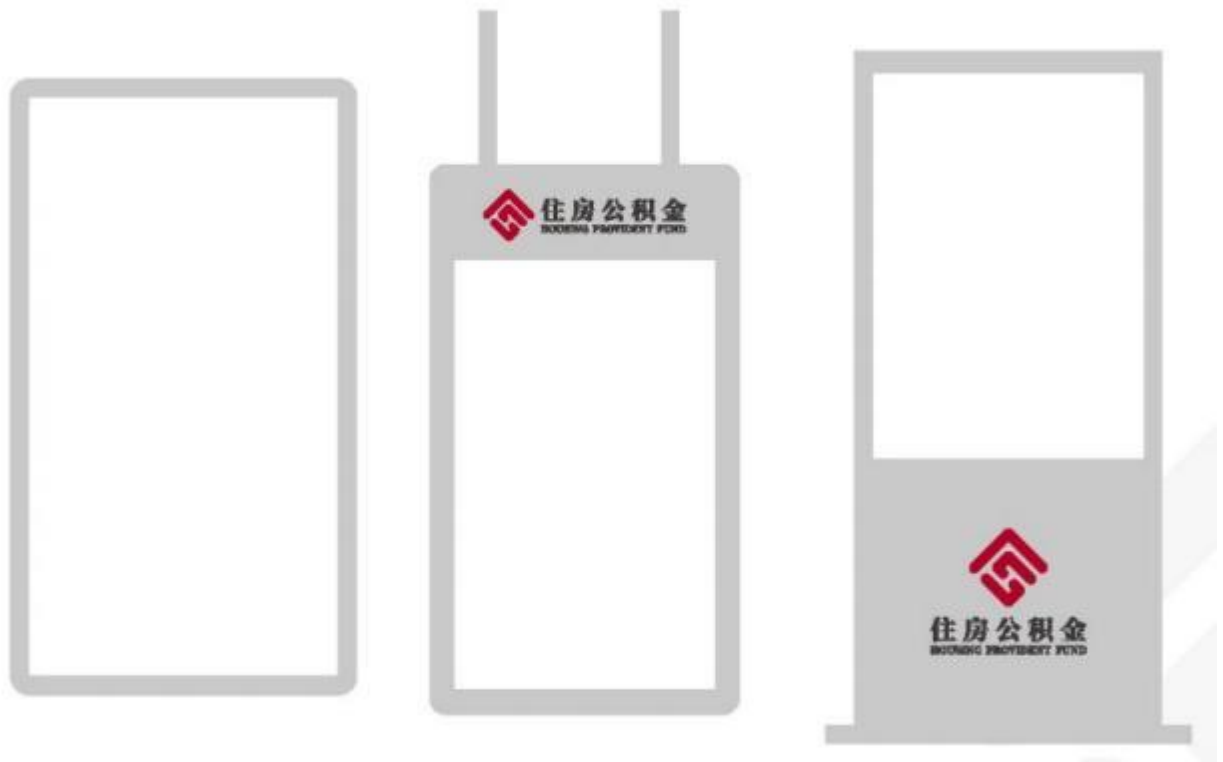


图A.31 客户等候椅

A.3.16 视频设备

宣传电子屏展示如图A.32。具体规格如下：

- a) 高清液晶(接入专线服务器，可远程操作)，根据住房公积金银行服务网点实际布局；
- b) 使用合适的屏显设备，壁挂式、窗口双面屏、落地式均可。
- c) 银行网点现有电子屏，贴服务标识即可。

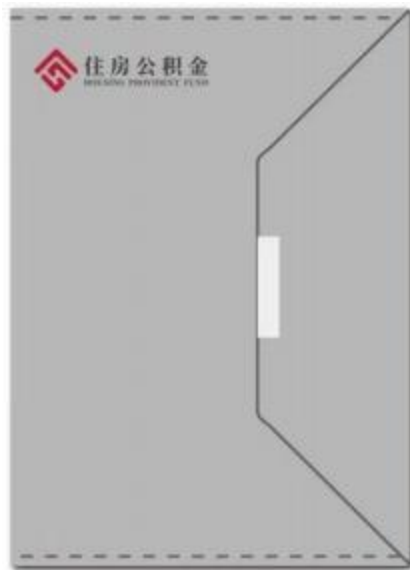


图A.32 视频设备

A.3.17 笔记本

示例如图A.33所示。具体规格如下：

- a) 材质：封皮材质为皮质，使用专色银；
- b) 字体：思源宋体特粗；
- c) 注首页印刷《山东省住房公积金管理条例》，笔记本行间距 12 mm。



图A.33 笔记本

A.3.18 优盘

示例如图A. 34。具体规格如下：

- a) 材质：根据实际情况自选，标识组合、颜色按照标准执行；
- b) 工艺：热转印、激光雕刻、丝网印刷或平板彩印；
- c) 字体：思源宋体特粗。



图A. 34 优盘

A. 3.19 易拉宝

宣传活动中宜摆放易拉宝，如图A. 35。具体规格如下：

- a) 规格：800 mm×2 000 mm；
- b) 材质及工艺：铝合金+胶片；
- c) 在宣传中宜使用公积金logo及与银行的联名logo。

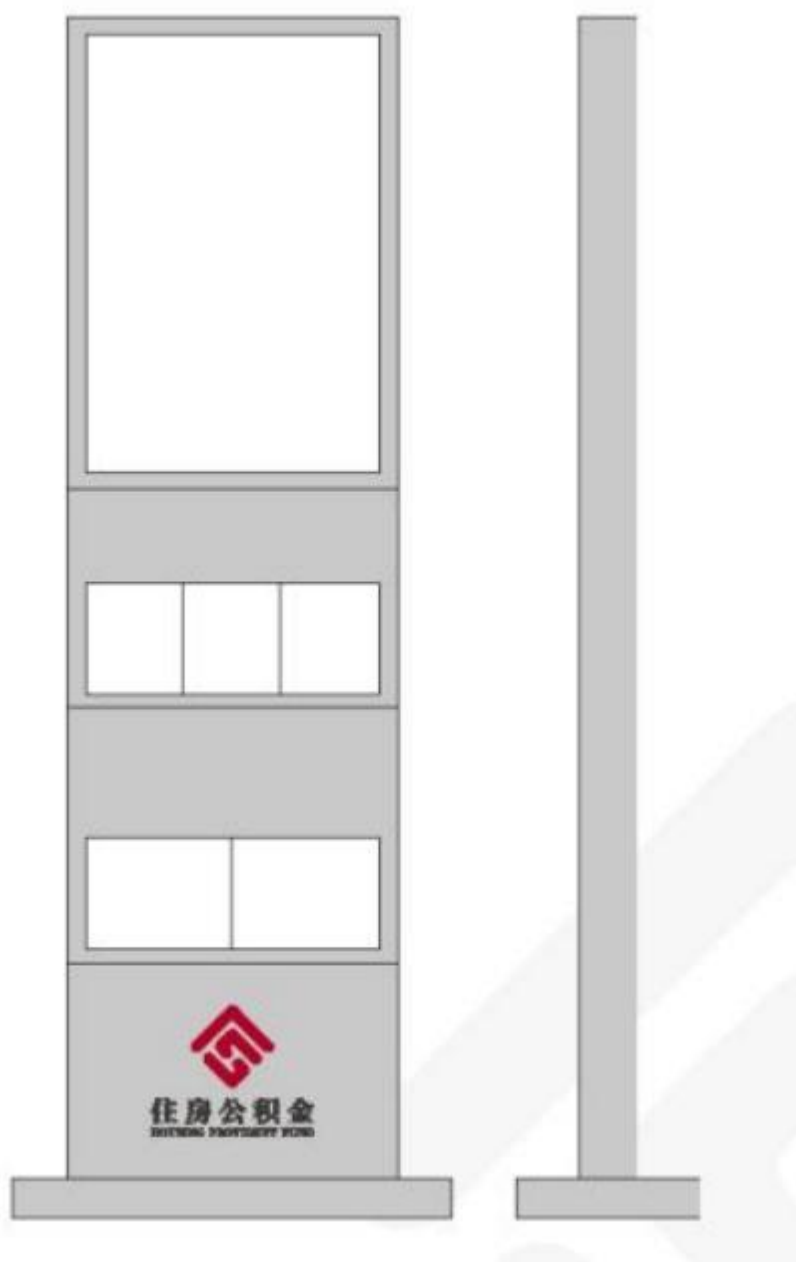


图A.35 易拉宝

A.3.20 厅堂宣传资料架

双面带公布栏资料架，如图A.36。具体规格如下：

- 材质及工艺：镀锌板烤漆，亚克力弯折造型；
- 现有资料架贴公积金服务标识即可，宜使用“双面资料架”，不再配置挂墙公布栏及线上业务辅助桌牌。



图A.36 厅堂宣传资料架

A.3.21 胸卡及挂带

A.3.21.1 胸卡及挂带，如图A.37。

A.3.21.2 胸卡具体规格如下：

- a) 材质：ABS/铜板内芯；
- b) 色彩：按规定标准色、辅助色应用；
- c) 工艺：双面四色印刷；
- d) 建议规格：85 mm×130 mm。

A.3.21.3 挂带具体规格如下：

- a) 材质：涤纶；

- b) 工艺：数码印刷；
- c) 色彩：按规定标准色、辅助色应用；
- d) 规格：15 mm（宽度）。



图A.37 胸卡及挂带

A.3.22 胸徽

胸徽展示如图A.38，具体规格如下：

- a) 规格：30 mm×30 mm；
- b) 字体：思源宋体特粗；
- c) 材质：宜使用锌合金型材；
- d) 工艺：珐琅、磁吸扣；
- e) 胸徽名称以网点所在地设区市命名，使用于所有银行网点。



图A. 38 胸徽

附 录 B
(资料性)
常见情况处理要点

- B.1** 客户对相关政策、规定等问题表示异议或不满时，接待人员可使用同理心安抚客户，并根据情况需要交由主管人员或银行网点负责人处理，不宜搪塞敷衍。
- B.2** 因供电系统、网络运行问题或者其他突发硬件问题造成营业中断，有可能给客户带来不便或损失而引发投诉的情况下，公积金专员、主管人员、银行网点负责人等至少三名工作人员在大厅服务客户，负责向客户说明情况，同时最大限度地帮助客户解决问题。
- B.3** 客户因等待时间较长表示不满时，公积金专员需主动疏导、维持秩序，根据现场情况主动关心询问、安抚客户，如客户确有特殊情况可灵活为其安排优先办理，但需经过其他客户同意。有贵宾理财专属柜台的，可以安排客户到此处办理业务。
- B.4** 客户在办理业务过程中由于特殊情况造成情绪明显激动，声音较高时，宜及时安抚客户，同时呼叫主管人员或银行网点负责人前来处理。

附 录 C
(资料性)
常见问题处理技巧

- C.1** 客户出现不满情绪时，引导客户到相对独立区域，做好解释安抚工作，具体包括：
- a) 选择合适的称谓，注意态度温和、礼貌耐心、用语规范、处理果断灵活；
 - b) 要有耐心，换位思考，为客户着想，公正客观，不随便发表个人观点；
 - c) 保持冷静，积极做出正面解释，不与客户争论，避免矛盾升级，产生不良影响；
 - d) 不强调客观理由，不要为自己或员工辩解，也不要找借口抱怨其他同事或部门；
 - e) 可以适当重复客户的抱怨，一方面表示自己在认真聆听，一方面确认是否理解正确；
 - f) 如果客户仍不满意，交由银行网点管理人员处理。
- C.2** 对不能当场解决的问题，留存客户姓名及联系方式，及时反馈处理结果，若超出银行网点管理人员处理权限，宜转交银行服务管理部门或公积金业务主管部门协助处理。涉及重大责任事故或事件时，及时上报有关部门。
- C.3** 问题处理完毕后，认真分析问题发生的原因，总结经验，将典型案例录入意见管理系统，供其他银行网点学习借鉴。

参 考 文 献

- [1] GB/T 51267—2017 住房公积金个人住房贷款业务规范
 - [2] GB/T 51271—2017 住房公积金归集业务标准
 - [3] GB/T 51353—2019 住房公积金提取业务标准
 - [4] JGJ/T 320—2014 住房公积金基础数据标准
 - [5] 住房公积金管理条例（中华人民共和国国务院令710号）
 - [6] 住房和城乡建设部、财政部、中国人民银行、中国银行业监督管理委员会关于加强和改进住房公积金服务工作的通知（建金〔2011〕9号）
 - [7] 住房和城乡建设部关于加快住房公积金数字化发展的指导意见（建金〔2022〕82号）
 - [8] 住房和城乡建设部办公厅关于整合住房公积金个人证明事项推动“亮码可办”工作的通知（建办金〔2023〕29号）
 - [9] 住房和城乡建设部办公厅关于印发住房公积金数据质量提升经验做法清单（第一批）的通知（建办金函〔2024〕419号）
 - [10] 住房和城乡建设部办公厅等关于持续推动政务服务改革深化“高效办成一件事”的实施意见（建办厅〔2024〕64号）
 - [11] 山东省人民政府办公厅关于进一步加强住房公积金管理工作的意见（鲁政办字〔2014〕10号）
 - [12] 山东省人民政府办公厅关于完善公积金管理体制扩大住房消费的指导意见（鲁政办发〔2015〕34号）
-