团体标准

T/ZJDB 003-2024

科技金融领域系列标准 第2部分：

银行厅堂管理人员职业能力要求

Series of Standards in the Field of Technology and Finance Part 2: Requirements for the professional competence of bank hall managers

目 次

前言﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍1

1 范围﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍2

2 规范性引用文件﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍2

3 术语和定义﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍2

4 适用院校专业﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍3

5 面向职业岗位（群）﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍4

6 职业能力要求﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍4

参考文献﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍﹍11

前 言

本标准按照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。

本标准发起单位：。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：。

1 范围

银行厅堂管理人员为如厅堂主管或大堂经理，是银行营业活动中主要从事客户迎接、业务办理引导、问询解答、产品推介等工作的岗位人员。他们负责监督和管理大堂内的各项业务，确保服务质量与效率，同时还需要管理和指导大堂工作人员，以确保团队能够高效运作。

本标准规定了银行厅堂管理人员对应的工作领域、工作任务及职业能力。

本标准适用于银行厅堂管理人员能力培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。高校金融相关专业人才培养方案可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 23697-2009 个人理财 理财规划师的要求

GB/T 32313-2015 商业银行个人理财服务规范

GB/T 41461-2022 自助银行网点服务要求

GB/T 32318-2015 银行营业网点服务评价准则

3 术语和定义

3.1 **个人理财业务 personal financial business**

商业银行为个人客户提供的财务分析、财务规划、投资顾问、资产管理等专业化服务活动。

**[GB/T 32313-2015，3.2]**

3.2 **个人理财计划 personal financial plan**

商业银行在对潜在目标客户群分析研究的基础上,针对特定目标客户群开发设计并销售的资金投资和管理计划。

**[GB/T 32313-2015，3.5]**

3.3 **自助银行网点 self-service bank branch**

由银行自助设备、客户活动区和加钞间等组成,供客户自主完成存款、取款、转账、缴费、信息查询等业务,具有独立物理区域的场所。

**[GB/T 41461-2022，3.2]**

3.4 **销售人员 sales**

面向个人客户从事商业银行理财产品宣传、推介、销售等相关活动的银行人员。

**注：**销售人员包括为客户提供财务分析,规划或投资建议的业务人员,销售理财计划或投资性产品的业务人员,以及其他与个人理财业务销售和管理活动紧密相关的专业人员。

**[GB/T 32313-2015]，3.6]**

3.5 **银行自助设备 self-service bank device**

银行提供给客户自行完成存款、取款、转账、缴费、开户、信息查询等业务的专用设备。

**[GB/T 41461-2022，3.1]**

4 适用院校专业

中等职业学校：会计事务、金融事务、纳税事务、统计事务、市场营销、电子商务、国际商务、网络营销、客户信息服务、计算机应用、计算机网络技术等专业。

高等职业学校：资产评估与管理、财税大数据应用、金融服务与管理、金融科技应用、保险实务、信用管理、财富管理、证券实务、国际金融、农村金融、大数据与财务管理、大数据与会计、国际经济与贸易、国际商务、工商企业管理、计算机应用技术、人工智能技术应用、区块链技术应用等专业。

应用型本科学校：经济学、商务经济学、金融学、金融工程、保险学、投资学、金融数学、信用管理、国际经济与贸易、电子商务、工商管理、市场营销、会计学、财务管理、国际商务等专业。

高等教育本科学校：经济学、商务经济学、金融学、金融工程、保险学、投资学、金融数学、信用管理等专业。

5 面向职业岗位（群）

主要面向金融行业，金融、会计、管理、市场营销、经济贸易等领域如商业银行、资产管理公司、公募基金、商业保险公司等从事理财、基金、保险产品综合规划和销售的工作人员（以工作经验5年以下的新员工为主），包括但不局限于产品销售经理、客户经理、产品经理、销售主管、投资分析师、投资经理等。

6 职业能力要求

6.1 职业能力等级划分

银行厅堂管理人员职业能力要求分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业能力要求。

【银行厅堂管理人员】（初级）：学习和了解银行厅堂管理人员相关技能，包括客户接待能力，初级业务操作，基础沟通技巧，服务态度良好。

【银行厅堂管理人员】（中级）：掌握厅堂管理人员相关技能，包括银行客户服务能力，中级业务知识，具备风险防范能力，具备管理能力。

【银行厅堂管理人员】（高级）：贯通厅堂管理人员相关技能，包括具备综合管理能力，熟练掌握客户关系管理，具备业务创新能力，具备风险管理能力，数量掌握绩效评估和培训。

6.2 职业能力等级要求描述

表1 银行厅堂管理人员职业能力要求（初级）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作任务 | 职业能力要求 | 相关知识要求 |
| 职业素养 | 1.1职业道德认知：学习和遵守服务行业的基本职业道德规范，展现出良好的职业操守。 | 职业道德与操守、客户服务与管理、团队合作与沟通、责任心与职业道德，及职业素养与领导力提升相关知识要求。 |
| 1.2客户服务意识：具备初步的客户服务意识，能够友善、耐心地对待每一位客户，尽力满足客户需求。 |
| 1.3团队合作精神：能够与同事和睦相处，积极参与团队合作，共同完成工作任务。 |
| 1.4责任心与敬业精神：对自己的工作负责，对待工作认真负责，不推卸责任，具有敬业精神 |
| 客户接待 | 2.1学习和了解基本的接待礼仪，能够热情、礼貌地接待客户。 | 商务礼仪、银行学基础、客户服务管理，以及客户关系管理深度策略知识要求。 |
| 2.2了解银行基础业务知识，能够回答客户的一般性咨询问题。 |
| 业务操作 | 3.1学习操作银行常用的业务系统和设备，完成基本业务办理。 | 银行业务操作实务、金融信息技术、会计基础与实务，以及金融系统设计与优化、高级金融管理知识要求。 |
| 3.2学习和了解现金处理、票据核对等基础业务操作技能。 |
| 沟通技巧 | 4.1具备良好的沟通能力，能够清晰、准确地传达信息。 | 沟通技巧、银行产品与服务营销、金融学基础，以及市场营销策略、金融产品创新与推广知识要求。 |
| 4.2了解银行产品和服务，能够简单介绍和推荐给客户。 |
| 服务态度 | 5.1具备良好的服务意识，能够耐心、友好地对待客户 | 客户服务管理、消费者行为学、冲突与谈判技巧，以及客户关系管理、服务营销与策略优化知识要求。 |
| 5.2能够处理简单的客户投诉和问题，维护良好的客户关系。 |

表2 银行厅堂管理人员职业能力要求（中级）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作任务 | 职业能力要求 | 相关知识要求 |
| 职业素养 | 1.1掌握职业道德理解：在初级基础上，进一步加深对职业道德规范的理解，能够在工作中践行并传播职业道德。 | 职业道德与领导力、问题解决与决策制定、组织行为学，高级管理学、持续教育与职业发展策略、危机管理知识要求。 |
| 1.2领导力培养：具备一定的团队领导能力，能够激励团队成员，带领团队共同完成目标。 |
| 1.3问题解决能力：面对客户问题或投诉时，能够冷静分析，快速找到解决问题的方案，并妥善处理。 |
| 1.4持续学习意识：具备持续学习的意识，能够主动学习新知识、新技能，不断提升自己的职业素养。 |
| 客户服务 | 2.1掌握客户服务能力，能够处理复杂的客户需求和问题。 | 客户服务管理、消费者行为分析、市场营销，以及客户关系管理、服务设计与创新、数据分析与决策支持知识要求。 |
| 2.2掌握分析客户需求，提供针对性的业务咨询和服务。 |
| 业务知识 | 3.1掌握银行主要产品和服务的专业知识，能够为客户提供详细的介绍和推荐。 | 银行产品与服务、银行业务操作、金融市场与机构，以及金融产品设计与管理、高级银行业务与风险管理知识要求。 |
| 3.2掌握银行各类业务流程，能够指导和协助客户完成复杂业务办理。 |
| 风险防范 | 4.1具备一定的风险识别和防范能力，能够识别和处理业务中的潜在风险。 | 风险管理、银行合规与法规、金融安全与风险控制，及高级风险管理、金融法规与合规管理知识要求。 |
| 4.2掌握银行合规要求，能够在业务办理中遵循相关规定和流程 |
| 管理能力 | 5.1具备初步的团队管理能力，能够协助大堂经理进行团队协调和工作安排 | 组织学、团队管理、培训与发展，以及领导力发展、人力资源管理、压力管理与心理调适知识要求。 |
| 5.2能够培训和指导新员工，提升团队整体服务水平。 |
| 5.3较强抗压能力：能够应对较大工作压力，保持工作稳定性。 |

表3 银行厅堂管理人员职业能力要求（高级）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作任务 | 职业能力要求 | 相关知识要求 |
| 职业素养 | 1.1贯通并严格遵守职业道德：成为职业道德的典范，能够以身作则，带动团队成员共同遵守职业道德规范。 | 商业伦理、战略管理、沟通与协调、企业社会责任，及高级管理策略、公共关系与社会责任、领导力与社会影响力知识要求。 |
| 1.2熟练掌握战略思维与规划：具备战略思维，能够根据市场趋势和企业发展战略，制定大堂服务的发展规划和策略。 |
| 1.3高效沟通与协调能力：具备高效的沟通与协调能力，能够与企业内部各部门及外部合作伙伴建立良好的关系，共同推动业务发展。 |
| 1.4社会责任感：具备强烈的社会责任感，能够积极参与公益活动，为企业树立良好的社会形象。 |
| 综合管理 | 2.1具备较强的管理和领导能力，能够独立负责银行厅堂的日常管理和运营。 | 管理学、组织行为学、服务运营管理，以及服务设计与创新、流程管理与优化知识要求。 |
| 2.2熟练掌握制定和实施服务标准和流程，提升整体服务质量和效率。 |
| 客户关系管理 | 3.1具备优秀的客户关系管理能力，能够建立和维护重要客户关系。 | 客户关系管理、市场营销策略、高级客户关系管理、服务营销与策略、客户数据分析知识要求。 |
| 3.2熟练掌行客户需求分析，制定和实施客户服务策略，提升客户满意度。 |
| 业务创新 | 4.1具备业务创新能力，能够引入新技术和新方法，提高业务办理效率。 | 创新思维与方法、市场分析与机会识别、创新管理、金融产品与服务创新、市场趋势分析知识要求。 |
| 4.2具备较强的识别市场机会能力，推动新产品和服务的推广和应用。 |
| 风险管理 | 5.1具备高级风险管理能力，能够全面识别、评估和控制业务风险 | 风险管理、银行合规与风险控制、金融安全与风险管理、风险管理与保险知识要求。 |
| 5.2熟悉掌握银行各类风险防范措施，能够制定和实施风险管理计划。 |
| 绩效评估和培训 | 6.1具备进行团队成员绩效评估的能力，制定绩效改进计划。 | 人力资源管理、绩效管理、培训与发展绩效评估与激励知识要求。 |
| 6.2具备丰富的培训经验，能够开展各类职业技能培训，提升团队综合素质。 |

表4 权重表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **初级** | | |
| **序号** | **工作任务** | **权重（%）** |
| 1 | 职业素养 | 10% |
| 2 | 客户接待 | 15% |
| 3 | 业务接待 | 15% |
| 4 | 业务操作 | 20% |
| 5 | 沟通技巧 | 20% |
| 6 | 服务态度 | 20% |
| **合计** | | **100%** |
|  |  |  |
| **中级** | | |
| **序号** | **工作任务** | **权重（%）** |
| 1 | 职业素养 | 10% |
| 2 | 客户服务 | 20% |
| 3 | 业务知识 | 20% |
| 4 | 风险防范 | 25% |
| 5 | 管理能力 | 25% |
| **合计** | | **100%** |
|  |  |  |
| **高级** | | |
| **序号** | **工作任务** | **权重** |
| 1 | 职业素养 | 10% |
| 2 | 综合管理 | 15% |
| 3 | 客户关系管理 | 15% |
| 4 | 业务创新 | 20% |
| 5 | 风险管理 | 20% |
| 6 | 绩效评估和培训 | 20% |
| **合计** | | **100%** |

参考文献

[1] 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

[2] GB/T 23697-2009 个人理财 理财规划师的要求

[3] GB/T 32313-2015 商业银行个人理财服务规范

[4] GB/T 41461-2022 自助银行网点服务要求

[5] GB/T 32318-2015 银行营业网点服务评价准则

[6] 中国证券投资基金业协会 基金从业资格考试统编教材（2020年）

[7] 国际金融理财协会 国际金融理财师CFP考试参考用书（2020年）

[8] 中华人民共和国教育部 职业教育专业目录（2021年）