

ICS 35.240.40  
CCS A 11

**JR**

中华人民共和国金融行业标准

JR/T 0188—2020

---

## 银行业电话外拨服务规范

Outbound call service of banking industry specification

2020 - 12 - 10 发布

2020 - 12 - 10 实施

---

中国人民银行

发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 外拨业务范围 .....	1
5 外拨人员管理 .....	2
5.1 外拨人员资格条件 .....	2
5.2 岗位职责及操作权限 .....	2
6 外拨职场管理 .....	3
6.1 外拨现场管理 .....	3
6.2 外拨信息安全管理 .....	3
6.3 外拨设备管理 .....	4
7 外拨过程管理 .....	4
7.1 外拨服务流程与话术制定 .....	4
7.2 外拨服务实施 .....	5
8 外拨品质管理 .....	5
8.1 外拨培训管理 .....	5
8.2 外拨质量评价 .....	6
参考文献 .....	7

## 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。

本文件由中国工商银行股份有限公司提出。

本文件由全国金融标准化技术委员会（SAC/TC 180）归口。

本文件起草单位：中国工商银行股份有限公司、交通银行股份有限公司、中国建设银行股份有限公司、招商银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司、深圳金融科技协会、中国证券登记结算有限责任公司。

本文件主要起草人：陈静娴、韩旭升、杨鸣、刘巍、包晨珺、曾玉平、冯杨惠、郭京、刘琨鹏、祝睿、陈程程、陈启良、李吉、李振环、朱玉红、林磊明、华敏、涂晓军、徐连峰、薛娜。

## 引 言

近年来，随着经济金融环境的持续深刻变化，以及银行业金融机构自身转型发展的内在要求，各机构普遍开展了多样的电话外拨（以下简称外拨）服务。由于各机构在外拨业务种类、人员服务能力、预定服务流程及具体服务标准间存在不同程度的差异，导致各机构外拨服务水平参差不齐，往往难以达到客户预期的服务效果，并出现部分因外拨服务导致的客户投诉甚至起诉事件。本文件旨在规范银行业金融机构外拨服务流程与服务标准，有效改善客户体验，促进外拨服务业务健康、持续发展。



# 银行业电话外拨服务规范

## 1 范围

本文件规定了银行业金融机构外拨服务的人员管理、职场管理、过程管理及质量管理的要求。  
本文件适用于银行业金融机构对存量客户提供的外拨服务。

## 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。

GB/T 31186.1—2014 银行客户基本信息描述规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**存量客户** *subsistent customer*

目前与银行业金融机构维系业务关系的客户，包括个人客户和组织客户。

注：存量客户是客户的一个真子集，与潜在客户一起构成客户的全集。

[来源：GB/T 31186.1—2014，3.4]

### 3.2

**外拨专员** *outbound call operator*

按照既定业务流程及服务标准，通过电话平台执行已分配外拨任务，与客户沟通的业务人员。

### 3.3

**外拨管理员** *outbound call director*

对外拨任务及执行情况进行管理的业务人员。

## 4 外拨业务范围

外拨业务范围一般包括风险控制、业务提示、营销推介、客户关怀和市场调查五个方面。

- a) 风险控制类外拨是指以防范内、外部交易风险为目的开展的交易核实与提醒类外拨，包括：
  - 催收催缴；
  - 交易核实；
  - 伪冒卡交易呼出提醒。
- b) 业务提示类外拨是指向客户告知与其有关的业务处理状态或结果的外拨，包括：
  - 换卡提醒；
  - 睡眠客户唤醒。

- c) 营销推介类外拨是指以吸引客户办理业务为目的,向目标客户宣传推介银行业金融机构或其合作伙伴的产品、业务、促销活动等内容的外拨,包括:
  - 产品推介;
  - 活动邀请;
  - 代理保险营销。
- d) 客户关怀类外拨是指以维系客户关系、提高客户忠诚度为目的开展的外拨,包括:节日及客户生日祝福。
- e) 市场调查类外拨是指以了解客户需求、提高企业市场份额为目的开展的客户调查与回访等外拨,包括:
  - 客户满意度调查;
  - 客户服务回访。

## 5 外拨人员管理

### 5.1 外拨人员资格条件

#### 5.1.1 外拨专员

外拨专员应具备以下资格条件。

- a) 口齿清晰、普通话标准或可根据银行业金融机构外拨业务需要提供多语言服务。
- b) 掌握外拨服务技巧、专业知识及业务办理技能,熟练使用外拨系统。
- c) 思维敏捷,具有较强的判断、理解、语言表达能力,具备良好的交流引导能力及主动服务意识。

#### 5.1.2 外拨管理员

外拨管理员应具备以下资格条件。

- a) 专业能力:精通外拨服务技巧、专业知识及业务办理技能,熟练使用外拨系统及相关办公软件,具备一定数据挖掘和分析能力。
- b) 组织能力:能准确理解并传达外拨任务要求,根据整体工作安排合理向外拨专员分配任务,并通过进度控制、人员激励等手段推进外拨工作有序、高效开展。
- c) 应变能力:掌握外拨服务风险点,根据外拨任务进展,与相关机构、人员及时沟通,灵活处理特殊情况及应急事件。

### 5.2 岗位职责及操作权限

#### 5.2.1 外拨专员

外拨专员应严格按照外拨话术与业务资料执行具体外拨任务,如实记录外拨结果及客户反馈信息,并及时向外拨管理员反馈外拨过程中遇到的系统异常、特殊信息及其他需要协调解决的问题,应包括以下主要操作权限。

- a) 在系统中执行外拨任务所需操作的各项具体功能,包括:拨打电话、办理业务、登记工单、记录外拨结果等。
- b) 在系统中查询本人工作情况及本人外拨任务结果相关统计报表。

#### 5.2.2 外拨管理员

外拨管理员主要负责外拨任务管理及外拨现场运营管理等工作,应包括以下主要操作权限。



- a) 在系统中创建、启动、暂停、终止外拨任务。
- b) 在系统中查询、复制、下载外拨团队或外拨专员工作情况相关统计报表，以及外拨任务结果相关统计报表。

## 6 外拨职场管理

### 6.1 外拨现场管理

外拨业务开展过程中，外拨服务人员应遵守以下管理规定。

- a) 严格限制在外拨工作区域内携带移动存储设备（软盘、U 盘、MP3、移动硬盘等），以及笔记本电脑、手机、照相机、录音笔等具有摄录或复制功能的设备。确需携带工作设备或其他私人物品的，遵守本机构相关管理要求。
- b) 对外拨工作区域禁烟，并限制使用明火。
- c) 外拨或内部工作交流过程中，说话轻声、礼貌、得体。
- d) 使用本机构认可的号码拨打客户电话。因个人事宜对外联系，使用其他号码拨打或遵守本机构相关要求。
- e) 在本机构限定的外呼时段内拨打客户电话，不得对客户正常生活造成影响。
- f) 使用本人系统操作员号登录外拨系统，并定期更换登录密码。
- g) 外拨过程中，如遇客户对外拨行为不满并反映投诉的，如实登记，及时上报；如遇数据或信息异常，或涉嫌欺诈、造假、洗钱等金融案件的，立即报告外拨管理员。

### 6.2 外拨信息安全管理

#### 6.2.1 客户信息安全管理

客户信息安全管理包括以下要求。

- a) 外拨专员执行外拨任务过程中，不应私自记录、摄录、复制、保存、外发客户信息。
- b) 在未证实通话对象为客户本人时，不应泄露任何有关客户的信息。在催收、风险提示等特定事项情况下，确实无法联系客户本人时，可酌情告知客户姓名及外拨事由。
- c) 外拨专员暂时离席应锁定机器，下班离岗需签退本人操作平台，关闭所有打开的页面和文档，不应以任何形式保存任何包含客户信息的文档。
- d) 需由人工导入系统数据的外拨任务，客户信息数据应通过加密、专人授权等方式进行传递，外拨管理员收到或导入客户数据后应将客户数据归档管理。
- e) 外拨管理员从系统中复制或下载含有客户信息的外拨报表时，对属于非必要记录部分的客户信息，应及时删除；对属于必要记录部分的客户信息，应通过加密、专人授权等方式传递并归档管理。各机构应定期对外拨管理员所保管的客户数据进行备份，并将已备份数据从外拨管理员电脑中删除。

#### 6.2.2 外拨数据安全

外拨数据安全包括以下要求。

- a) 外拨服务应全程录音并记录日志，录音资料和日志应及时整理、编号、归档。
- b) 外拨业务所涉及的外拨实施情况及外拨结果报表数据，应由外拨管理员妥善保管，不应用于其他非授权用途。
- c) 外拨业务开展过程中接收或生成的各类申请表、登记簿等文件，应由外拨管理员专夹保管，定期整理、装订、归档，按相关规定保存。

### 6.3 外拨设备管理

外拨设备管理包括以下要求。

- a) 外拨工作区域内的电脑应与外网物理隔离，原则上电脑应封闭 USB、eSATA 等所有可接驳移动存储设备的端口，且不应安装软驱、光驱设备。对于因工作需要确需开通 USB 等端口或设备的，应由管理部门授权并采取相应防控措施。
- b) 外拨专员不应故意损坏外拨工作区域内的各类工作设备，包括电脑、电话、电线、电灯、饮水机、空调、桌椅、分隔板、遮阳帘等。
- c) 外拨专员不应随意移动或拆卸电脑机箱、显示器、键盘、话机等设备，不应更改电脑系统设置、添加及删除系统程序。下班离岗时，应关闭电脑、显示器，并切断电源。
- d) 外拨专员如遇系统或设备故障，应立即向相关管理人员报告，申请更换对应设备或座位。

## 7 外拨过程管理

### 7.1 外拨服务流程与话术制定

#### 7.1.1 外拨服务流程

一般外拨服务流程包括：收到外拨申请→确定外拨可行性→审核外拨数据及业务资料→制定外拨方案→组织外拨培训→实施外拨→反馈外拨结果。

明确表示拒绝接受外拨服务的客户，各机构应根据客户具体需求、自身系统建设情况及风险管理要求等内容制定处理流程及控制措施，确保客户不再接到相应外拨电话。

#### 7.1.2 外拨话术制定

##### 7.1.2.1 外拨话术组成

外拨话术一般由开场语、话术主体和结束语三部分组成，具体内容可根据外拨客户、外拨目的灵活编写。话术内容应符合依法依规、简单明了、严谨礼貌、具有较强逻辑性等条件。

##### 7.1.2.2 开场语

开场语可按实际情况提出以下内容。

- a) 礼貌问候：电话接通后，首先应礼貌问好，告知客户外拨专员身份。
- b) 确认客户通话意愿：询问客户是否同意继续进行当前通话或主动判断客户周围环境是否适合继续交流。
- c) 确认客户（被访问对象）身份：确认客户身份，判断通话对象是否对应外拨清单中要求联系的客户或可转告的代理人。
- d) 明确告知客户致电目的：简单介绍本次致电客户的主要原因。

##### 7.1.2.3 话术主体

征得客户同意或判断客户周围环境适合进行下一步交流的情况下，展开以下话术主体。

- a) 详述致电目的：阐述致电的具体目的（针对访问、核查、催收类外拨项目）或介绍拟营销的产品，避免使用生僻或专业性较强的词汇，不应采用容易混淆的多意词汇，针对关键性的数字或提示应适当进行重复。
- b) 疑义处理：认真聆听客户意见，对客户提出的疑问逐一解答。针对营销推介类外拨，宜额外设计客户疑义问题解答话术。

- c) 促成话语：针对营销推介类外拨，在设计促成交易的指导话术时，不应使用带有要求、命令、请求及恳求等强迫性或哀求意思的话语，不应以欺诈、引人误解或损害公平竞争的方式进行宣传。

#### 7.1.2.4 结束语

对已达成的共识进行必要的确认。对需要再次联系的客户，应约定回拨时间。对明确表示拒绝接受外拨业务的客户，应对客户需求进行处理，礼貌结束通话。

### 7.2 外拨服务实施

#### 7.2.1 外拨服务创建与实施

##### 7.2.1.1 外拨任务创建

通过外拨系统创建外拨任务，包括但不限于建立符合当前外拨任务特点及信息反馈要求的外拨字段及脚本等。

##### 7.2.1.2 外拨任务实施

外拨任务实施是外拨服务从开始到完结的过程，分为外拨任务启动、暂停或终止。

- a) 任务启动：外拨管理员负责按照外拨实施计划启动外拨任务。
- b) 任务暂停或终止：任务启动后，外拨专员及管理员应主动关注外拨进程及客户反馈信息。如发现外拨任务引起客户集中投诉或其他重大风险事件，应及时暂停外拨任务并上报相关部门。必要时，还应向上级主管部门申请提前终止外拨任务。

注：客户集中投诉及其他重大风险事件的判断标准由各机构确定。

#### 7.2.2 外拨结果统计与反馈

##### 7.2.2.1 外拨结果统计

外拨任务结束后，应通过外拨系统查询外拨结果，一般包括：数据接收量、实际外拨量、任务完成率、成功通话量、成功通话率和外拨失败量等。

##### 7.2.2.2 外拨结果反馈

外拨任务结束后，应及时将外拨结果反馈至外拨业务发起部门，并在数据传输过程中确保信息安全。

##### 7.2.2.3 外拨效果跟踪

外拨效果跟踪是评价外拨实施效果的重要途径。外拨效果跟踪的方式一般包括业务部门反馈、客户回访、系统交易匹配等。

- a) 业务部门反馈是指由外拨任务申请部门统计反馈外拨实施效果。
- b) 客户回访是指通过对目标客户进行二次外拨，跟进了解客户体验，追踪外拨效果。
- c) 系统交易匹配是通过数据挖掘与分析，跟踪目标客户实际业务办理量或统计外拨实施前后相关业务办理量变化情况。

## 8 外拨品质管理

### 8.1 外拨培训管理

### 8.1.1 常规业务培训

各机构应组织对外拨专员进行常规业务培训，培训内容包括但不限于日常外拨业务话术整理、外拨业务热点问题解析、外拨经验交流、最新外拨业务说明及外拨系统操作等。

### 8.1.2 营销技巧培训

各机构应针对营销推介类外拨组织开展营销技巧培训，培训人员可针对具体营销外拨任务制定相应营销技巧类培训计划，培训内容包括但不限于营销外拨沟通技巧、营销语言组织能力强化、营销经典案例分享等。

### 8.1.3 信息安全培训

各机构应组织对外拨专员及外拨管理员进行信息安全培训，培训内容包括但不限于客户信息安全管理职责、信息保密规定、客户信息查询/变更操作规范等。

### 8.1.4 心理调节培训

各机构应组织对外拨专员进行心理调节培训，培训内容包括但不限于外拨专员日常心理调节方法、外拨过程中情绪自我控制的技巧等。

## 8.2 外拨质量评价

### 8.2.1 评价标准

外拨质量评价标准一般分业务能力与服务规范两方面，各机构应设置合理、统一的评价指标，确定评价内容与评分标准，对外拨专员的服务质量进行客观评价。

### 8.2.2 评价形式

外拨质量评价形式一般包括外部评价和内部评价，各机构可根据项目需要开展以下评价。

- a) 外部评价是指客户对外拨专员的满意度评价。
- b) 内部评价是指各机构内部对外拨专员的业务及服务质量进行评价，包括实时跟听外拨专员与客户的通话过程、同步评价，或回听通话录音、异步评价。

### 8.2.3 评价结果

各机构应建立质量评价结果反馈、分析、报告及应用机制。

- a) 通过质量评价结果反馈机制，及时将评价结果反馈至外拨专员及其所在部门，督促相关人员与部门及时整改问题，促进服务质量提高。
- b) 通过质量评价分析机制，定期对外拨服务整体质量、质量评价过程中发现的服务问题等进行统计、分析，并及时向有关负责人报告。
- c) 通过评价结果应用机制，将外拨质量评价结果应用于绩效考核、人员培训等工作。

### 参 考 文 献

- [1] 中国银行业协会客户服务与远程银行委员会. 客服中心与远程银行发展报告 2018
  - [2] 中国人民银行, 中国银行保险监督管理委员会, 中国证券监督管理委员会, 国家外汇管理局. 关于进一步规范金融营销宣传行为的通知 (银发〔2019〕316号)
  - [3] 工业和信息化部等十三部门. 综合整治骚扰电话专项行动方案 (工信部联信管〔2018〕138号文印发)
  - [4] 中国银监会. 银行业金融机构从业人员行为管理指引 (银监发〔2018〕9号文印发)
  - [5] 中国银保监会. 商业银行代理保险业务管理办法 (银保监办发〔2019〕179号文印发)
  - [6] 中国银保监会. 商业银行理财业务监督管理办法: 中国银行保险监督管理委员会令 (2018) 第6号)
-