

平安银行新型冠状病毒感染的肺炎防控手册

（营业网点和运营人员部分）

根据应急管理部（应急总医院）《新型冠状病毒感染的肺炎防控知识手册》要求，结合平安银行的实际情况，现在平安银行总行办公室 2020 年 1 月 29 日发布的《平安银行新型冠状病毒感染的肺炎防控手册》基础上，补充《平安银行新型冠状病毒感染的肺炎防控手册——营业网点及运营人员部分》，请各分行遵照执行，做好营业网点及运营人员的健康防控工作。

一、网点防护物品及职场消杀管理

（一） 网点防护物品管理

1. 各分行网点须妥善安排口罩、消毒液、洗手液、温度计等各种防护物品；
2. 建立防护物品的日查机制，每日营业终了，检查防护物品库存情况，及时补充。

（二） 区域和设备消毒管理

1. 每日营业前及营业终了后，网点须对整个网点区域进行消毒，包含接待区、等候区、自助设备区、低柜、高柜、工作区、卫生间等区域，每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。
2. 网点须安排人员对营业网点内设备（包括 FB 设备、现钞机、CTM、自助设备、现钞机具等）进行消毒。网点应根据客户进店量的多少，确定消毒的频率，但至少保证 每日在营业前、营业日中午及营业终了对网点内设备进行消毒。
3. 建议网点在设备键盘等设备经常接触区域粘贴一次性薄膜，依据客户流量，定时更换。

二、网点服务营销流程管理

（一） 客户接待引导

1. 营业的网点，网点人员应佩戴口罩接待客户，打印“佩戴口罩服务”的温馨提示，并摆放在接待台，以获得客户理解。
2. 对未佩戴口罩的进店客户，如网点评估口罩的供应量充足，建议网点人员主动向客户赠送口罩。对有条件的分行，建议接待台配备体温枪、免洗洗手液或消毒湿纸巾，为进店客户提供消毒服务。
3. 流量大的需要取号的网点，网点人员应主动引导客户自助扫码取号。
4. 网点应根据客户业务需求适当引导到各业务渠道办理，智能设备和柜面等渠道根据客流量情况适当分流，避免客户过于集中在单一渠道办理业务。
5. 做好客户进店的登记，并每日上报分行服务管理室进店客户情况，对出现的异常情况的分行，应按总行下发的要求及时报备及应急处理；进店客户登记包括：

- 1) XX 分行营业网点疫情防控情况反馈表，详见附件 1；疫情期间，营业网点的厅堂主管需每日统计并提交分行服务管理室，如出现异常情况，分行需第一时间应急处理及报备。
- 2) 平安银行 XX 分行营业网点健康防护登记表，详见附件 2；营业网点须打印表格并放置于接待台，引导进店的客户(不论是否办理业务)自主登记；对于不愿主动登记的客户不强制要求，但接待人员需给予补充登记，并做好客户备注，以备不时之需。

(二) 客户等候

1. 减少网点公共服务，避免交叉感染，如饮水机、吧台的茶水、报刊杂志等服务，网点视实际情况提供尽可能少的必要公共服务。
2. 疫情期间（具体时间待总行通知），进店客户的功能性指标考核，总行将进行统一剔除，含口袋、微信公众号、风险测评、第三方支付、银证、信用卡等。网点人员应减少公私业务的营销动作，减少和客户的接触时间。
3. 对于可通过口袋银行、口袋财务、空中柜台、企业网银等线上渠道办理的业务，务必主动告知客户可在线上办理，减少客户二次进店。

(三) 业务办理

1. FB 设备区如为三位桌的建议关闭中间机位，错位办理，减少拥挤。
2. 业务办理期间，网点人员和客户应保持适当的距离，避免距离过近增加感染概率。
3. 根据客户需求，尽快办理所需业务，减少非必要的营销动作，做好服务的同时，缩短服务时间。
4. 高柜和低柜区建议配置免洗消毒洗手液或消毒湿纸巾，柜员在传递凭证或清点现金后，及时洗手消毒。

(四) 客户离店

1. 业务办理结束后，温馨提示客户后续进店时，可高德地图/平安银行的微信公众号/口袋银行_网点预约模块提前预约，以便获得更好的服务。