

## 前 言

《银行业消费者权益保护服务区建设标准》是根据住房城乡建设部《关于下达 2014 年建设标准编制项目计划的通知》(建标〔2014〕125 号)的要求,由中国银行保险监督管理委员会作为主编部门,具体由中国城市规划设计研究院和中国银行保险监督管理委员会财务会计部组成编制组共同编写。

在编制过程中,编制组为加强和规范银行业消费者权益保护服务区建设,切实维护消费者权益,在广泛征求各有关部门、专家的意见后,会同有关部门审查定稿,并经住房城乡建设部、国家发展和改革委员会批准发布。

本建设标准共分 6 章,包括总则,建设规模与项目构成,选址与规划布局,面积指标,建筑与建筑设备,主要技术经济指标等。

在执行本建设标准的过程中,请各单位注意总结经验,如发现需要修改和补充之处,请将意见和有关资料寄中国银行保险监督管理委员会(地址:北京市西城区金融大街甲 15 号,邮政编码 100033),以便今后修订时参考。

本建设标准主编单位、参编单位和主要起草人:

**主 编 单 位:**中国城市规划设计研究院

**参 编 单 位:**中国银行保险监督管理委员会财务会计部

**主要起草人:**李家志 鹿 勤 涂 欣 刘盛超 付新春  
车 旭 罗 赤 王振元 宋望春 田新宽  
董 博

## 目 次

第一章	总 则 .....	( 1 )
第二章	建设规模与项目构成 .....	( 2 )
第三章	选址与规划布局 .....	( 3 )
第四章	面积指标 .....	( 4 )
第五章	建筑与建筑设备 .....	( 5 )
第六章	主要技术经济指标 .....	( 7 )
	本建设标准用词和用语说明 .....	( 8 )

住房城乡建设部信息公开  
浏览专用

## 第一章 总 则

**第一条** 为加强和规范银行业消费者权益保护服务区建设,合理确定建设规模和建设内容,适应银行业消费者权益保护体系发展的需要,维护消费者权益,制定本建设标准。

**第二条** 本建设标准是银行业消费者权益保护服务区建设项目投资决策和建设的全国统一标准,是编制、评估和审批项目建议书、可行性研究报告、初步设计以及对项目建设进行监督检查的重要依据,也是有关部门对项目进行监督检查的尺度。

**第三条** 本建设标准适用于中国银行保险监督管理委员会派出机构的银行业消费者权益保护服务区的新建、改建、扩建工程,购置项目可参照执行。

**第四条** 银行业消费者权益保护服务区建设必须遵循国家经济建设的方针政策,符合国家法律法规及有关文件的要求,从为银行业消费者提供服务的实际需求出发,立足当前、兼顾发展,因地制宜、合理确定建设水平。

**第五条** 银行业消费者权益保护服务区建设应充分利用现有办公用房改建、扩建,并宜与其他相关公共设施统筹安排,共同建设。

**第六条** 银行业消费者权益保护服务区建设除应符合本建设标准外,还应符合国家现行有关标准和定额的规定。

## 第二章 建设规模与项目构成

**第七条** 银行业消费者权益保护服务区的建设规模应依据中国银行保险监督管理委员会派出机构所在城市的常住人口确定。

**第八条** 银行业消费者权益保护服务区建设规模应符合表 1 的规定。

**表 1 银行业消费者权益保护服务区分级**

类别	城市常住人口(万人)
一级	300(不含)~500(含)
二级	100(含)~300(含)
三级	<100

注:常住人口超过 500 万的城市,可参照本表的建设规模分级,划分为多个服务区并按分区服务人口规模配置。

**第九条** 银行业消费者权益保护服务区建设项目由房屋建筑、建筑设备及室外场地构成。

**第十条** 银行业消费者权益保护服务区房屋建筑由向公众开放、提供基本服务的对外服务用房和内部管理用房构成。

一、对外服务用房应包括业务受理用房、调解室、纠纷协调厅、金融知识宣传教育室等。

二、内部管理用房应包括业务管理用房、资料室及辅助用房等。

**第十一条** 银行业消费者权益保护服务区独立建设时,其室外场地宜包括道路、绿化及停车场地。

**第十二条** 银行业消费者权益保护服务区的建筑设备应包括给排水系统及设备、电气系统及设备、暖通或空调系统及设备。

### 第三章 选址与规划布局

**第十三条** 银行业消费者权益保护服务区的选址可利用现有中国银行保险监督管理委员会派出机构的用地,进行改造或扩建;购置用房应考虑邻近中国银行保险监督管理委员会派出机构的现有用房;新建时应符合所在地城市规划的要求,并满足下列条件:

一、工程地质和水文地质条件较好、市政基础设施完善的地段;

二、商务办公区或商业区,且公共交通便利的地段。

**第十四条** 独立建设的银行业消费者权益保护服务区,地块容积率不宜小于 0.6;其绿地率及配建停车应符合所在地城市规划有关规定。

**第十五条** 银行业消费者权益保护服务区各类用房和有关设施应根据使用功能合理布局,做到流线清晰、方便服务。

**第十六条** 银行业消费者权益保护服务区与其他建筑合并建设时,宜设置在建筑物低层部分并有独立出入口。采用无障碍坡道时,建筑面积应另行计算。

## 第四章 面积指标

**第十七条** 各级银行业消费者权益保护服务区的建筑面积应按照表 2 确定。

**表 2 各级银行业消费者权益保护服务区的建筑面积**

类别	建筑面积(m <sup>2</sup> )
一级	400(不含)~600(含)
二级	250(含)~400(含)
三级	<250

注:表列建筑面积与城市常住人口数相对应,中间采用插入法计算。

**第十八条** 银行业消费者权益保护服务区各类用房使用面积与总面积的比率可参照表 3 确定。

**表 3 使用面积控制比率(%)**

分项内容		一级	二级	三级
对外服务用房	业务受理用房	72	72	70
	金融知识宣传教育室			
	调解室			
	纠纷协调厅			
内部管理用房	业务管理用房	28	28	30
	资料室			
	辅助用房			
总使用面积		100	100	100

**第十九条** 银行业消费者权益保护服务区建筑面积使用系数不宜低于 0.65。

## 第五章 建筑与建筑设备

**第二十条** 银行业消费者权益保护服务区的建设应遵循实用、经济、绿色、美观的基本原则，建筑外观应简洁大方并与周围环境相协调。

**第二十一条** 银行业消费者权益保护服务区建设应满足现行国家标准《公共建筑节能设计标准》GB 50189 的相关规定和要求，宜采用自然通风和天然采光。

**第二十二条** 1月平均室外气温低于0℃的银行业消费者权益保护服务区应具有采暖设施；7月平均室外气温高于或等于25℃的银行业消费者权益保护服务区宜设置空调设备，并有通风换气装置。

**第二十三条** 银行业消费者权益保护服务区房屋建筑及有关设施应符合现行国家标准《无障碍设计规范》GB 50763 的有关规定。

**第二十四条** 调解室与周边房间应采取隔声措施，且安装监控录像设备。

**第二十五条** 银行业消费者权益保护服务区抗震设防应符合所在地设防要求。

**第二十六条** 银行业消费者权益保护服务区消防设施的设置应符合现行国家标准《建筑设计防火规范》GB 50016 的规定，其建筑耐火等级不应低于二级。

**第二十七条** 银行业消费者权益保护服务区供电应满足设备和照明用电负荷的要求。

**第二十八条** 银行业消费者权益保护服务区应设置电话、电视、网络、安保系统，宜配置智能呼叫、电子政务、信息采集等设备，并合理布线，预留接口。

**第二十九条** 银行业消费者权益保护服务区应设置清晰、醒目的

标识系统。

**第三十条** 银行业消费者权益保护服务区用房室内装修可参照现行国家标准《党政机关办公用房建设标准》建标 169 的装修标准执行,对外服务用房采用中高级装修标准,内部管理用房采用中级装修标准。

住房和城乡建设部信息公开  
浏览专用



## 第六章 主要技术经济指标

**第三十一条** 银行业消费者权益保护服务区的投资估算,应按国家现行有关规定编制。评估或审批项目建议书、可行性研究报告投资估算时,可考虑价格变化等客观因素调整后使用。

**第三十二条** 各类银行业消费者权益保护服务区的建设投资估算指标以不高于当地政务大厅造价指标为原则。

**第三十三条** 各类银行业消费者权益保护服务区的建设工期可参照地方定额控制。

住房城乡建设部  
浏览专用

## 本建设标准用词和用语说明

1 为便于在执行本建设标准条文时区别对待,对要求严格程度不同的用词说明如下:

1)表示很严格,非这样做不可的:

正面词采用“必须”,反面词采用“严禁”;

2)表示严格,在正常情况下均应这样做的:

正面词采用“应”,反面词采用“不应”或“不得”;

3)表示允许稍有选择,在条件许可时首先应这样做的:

正面词采用“宜”,反面词采用“不宜”;

4)表示有选择,在一定条件下可以这样做的,采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为:“应符合……的规定”或“应按……执行”。