

## 工商银行盐城亭湖支行

## 赋能网点服务模式转型

近年来,工商银行盐城亭湖支行深入贯彻工商银行盐城分行党委对支行提出的争做“服务实体经济先行、乡村振兴标杆行、网点转型示范行”要求,持续加快网点综合化经营、转型升级步伐。通过优化劳动组合,提升基层员工业务技能,推进网点普惠零售化转型,深化数字普惠金融发展,该行市场竞争力不断提升,网点优化调整、运行管理专业投诉治理及自助机具运营效率当期考评均为满分。

优化业务流程,提升客户满意度。该行在规范执行各项规章制度的前提下,优化业务流程,提升业务

办理效率。通过在网点明显处张贴分流引导告示等服务细节方面下功夫,努力推动金融服务高质量发展。通过对现有业务流程优化,致力于为客户提供更全面和优质的服务流程,提高客户的满意度。

优化运营模式、提升工作效率。该行在传统的岗位配置和管理机制的基础上,完善组织架构、优化管理层次。网点负责人、运营主管和客户经理、客服经理打好工作“组合牌”,通过优化运营模式、组织管理机制,实现经营发展提质增效。

推动技术应用、加快数字转型。该行顺应金融服务数字化转型的趋势,按照上级行关于数字化转

型相关要求,关注近期“场所码融合”“智慧物业”等营销获客模式,努力做出支行特色。通过网点人脸识别技术自动识别风险,辅助人工核实,减少错误率。通过电子银行、手机银行大力推广,加强智能安全风险监测,为客户提供优质服务。

下一步,该行将进一步发挥网点作为客户提供服务的主场所作用,通过标准化的建设、精细化的管理和差异化的服务,努力为客户带来更加优质的体验。通过优化业务流程,提供个性化服务,赋能网点服务模式的转型,提升客户的满意度,实现银行与客户携手共进、合作共赢。

李家辉

## 浦发银行 App11.8 发布 全新体验闪亮升级

近期浦发银行 App 推出 11.8 版本,截至目前,App 每月活跃客户已达 2300 万,超过 60% 活跃客户更新至 11.8 版本,获评中国电子质量管理协会 2022 年全国用户体验创新典型案例(用户体验行业应用),并由工业和信息化部科技司收入全国用户体验创新典型案例集。手机银行 App11.8 从四大方向齐发力,打造全新线上金融体验。

深耕用户财富服务场景,提升财富选品和投资陪伴服务能力。深化客户分层服务体系,围绕新手、老年、代发、私行等客群的差异化金融需求,推出新手指南专区、代发专属服务、私行服务专区以及基础客户专属版本等多样化财富服务专区,将适合不同客群的产品精准投放,给客户带来个性化的金融服务体验;建设财富待办日历、收益日历、新发日历等为一体的财富日历服务,陪伴提醒功能更全

面。截至 9 月末,App 财富业务 MAU 达到 561.4 万,同比上升 61.23%,理财及基金当月销售额全渠道占比高达 87.58%。

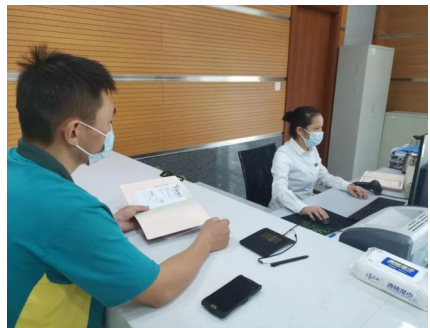
深化智能化建设,持续升级“AI 数字理财专员”。创新运用亿级参数大规模预训练语言模型,提升数字理财专意图理解能力,实现问话识别精准率 92.2%,召回率 95.82%,较传统人机对话模型分别提高 2.2% 和 1.2%。同时自研金融产品实体识别模型,粗粒度识别准确率 96.9%,召回率 97.65%,极大提升理财、基金等专有实体识别的准确率。创新会话式全财富产品推荐,一句话实现多维度产品筛选,同时全面升级理财、基金的单产品多维专业解读诊断以及多产品深入对比分析等功能,有效提升财富产品线上全流程购买服务体验。截至 9 月末,数字理财专员累计服务客户规模达 261 万。

全面打磨基础服务,提升操作

体验,夯实安全基座。优化手机银行网点营业厅挂失补卡、账单打印、密码重置等基础服务,保障疫情期间服务不断,当年累计服务 588.1 万人次。全面推广业务组件化应用和基础体验优化,累计实现 217 项组件改造、508 项体验优化,同时通过预加载、缓存调整等改造提升整体加载速度近 13.8%,实现更流畅的操作体验。新增人像检测炫彩三色光验证,全面完成国产密码算法及应用上云改造,夯实交易安全和系统稳健性,连续两次(2020 年及 2022 年)在业内领跑,通过中国网络安全审查技术与认证中心(简称 CCRC,国家级)金融科技产品认证。

未来,浦发银行 App 将继续秉持“客户为先”的服务理念,加快智能服务和用户体验迭代提升,致力成为行业领先的智能财富管理银行 App。

王兴华

EMS 揽件功能嵌入数字化平台  
市民在家就能收证书

邮政揽件员正在揽件

日前,在绿阳汇城市广场“交房即发证”服务现场,业主蒋女士成为 EMS 揽件功能嵌入不动产交易登记一体化数字化平台的首位体验者。

在现场工作人员的指引下,蒋女士登录“不动产交易登记一体化数字化平台”,经过实名认证、一次性缴纳税费、委托 EMS 证书邮寄等流程,前后不到 15 分钟便成功申领了不动产权电子证书。次日一大早,蒋女士便收到了盐城邮政分公司揽投员送来的纸质不动产权证书。“我爱人因疫情滞留外地,不能到现场申请权证,分享‘二维码’让我爱人远程确认,通过手机一次性缴纳所有税费,我还使用了‘EMS 纸质证书邮寄’委托功能,贴心又方便。”蒋女士对这 3 个功能赞不绝口。

去年以来,盐城邮政分公司速递部在不动产登记中心做现场发证时发现制证手续烦琐,积极与不动产登记中心、税务等部门多次沟通,将 EMS 揽件功能嵌入不动产交易登记一体化数字化平台,利用邮政门户网站打单,市民在家就能收到不动产权证书。

邱丹 王悦

## 盐城市综合金融服务平台

一键式对接金融机构 一站式获得金融服务 全方位享受扶持政策

网址: <https://yc.jssjrfw.com>

省平台公众号

广告