

创新服务模式

工行安徽省分行营业部着力提升客户服务体验

每次前往银行办理业务,繁琐的步骤和漫长的等待都使人烦躁不堪,快节奏的生活也让人们不再愿意付出过多的时间耗费在等待中。为了适应现代社会客户多层次、个性化、便利化的金融服务需求,中国工商银行大力推行“人智+机智”相结合的智能服务模式,提升客户服务体验、优化业务服务流程。同时,中国工商银行安徽省分行营业部积极响应总行统一部署,积极采取一系列有效措施,主动应变,着眼创新服务模式,亮化了网点服务环境,使银行服务更满足社会环境新趋势、新要求。

■ 邹传科 王鹏

着眼创新服务模式 着力提升客户服务体验

近年来,针对银行服务面临的新形势、新环境、新要求,中国工商银行安徽省分行营业部积极采取一系列有效措施,主动应变,“对症下药”,“猛药治病”,通过大力整治,亮化了网点服务环境,优化了业务服务流程,提升了客户服务体验,“人民满意银行”建设成效显著。

2017年,中国工商银行将在全行大力推行“人智+机智”相结合的智能服务模式,努力提升银行网点的服务供给能力和客户的服务体验。作为一家为5.3亿个人客户提供全方位金融服务的大型商业银行,客户服务的质量、客户资金的安全、服务营销的效率、客户体验的水平,直接关系到千家万户的切身利益,也关系到全行业在消费者心目中的地位和形象。因此,提升服务、改善服务供给是工商银行推进供给侧结构性改革的重要一环。

为了全面提升客户服务体验,中国工商银行安徽省分行营业部积极响应总行统一部署,深入开展“新服务,心满意”服务提升季活动,着眼于改革创新银行服务模式,解决好消费者关心的热点难点问题。据悉,本次服务提升季活动为期四个月,将从改善服务面貌、优化服务流程、加快减费让利、提高账户安全等四个方面着手提升金融服务质量。

在互联网金融服务提升方面,工行首创工银云管家特色服务,在线客户经理队伍通过融e联、电话、短信等非面对面的方式,为客户提供专业的金融服务。目前,工银云管家服务已在全国为超过900万的个人客户提供专属服务。此外,还通过“融e行”、“融e联”等平台推出多项费用减免和优惠等。

推行“人智+机智”模式 全部网点将实现智能服务

近年来,中国工商银行在全行大力推行“人智+机智”相结合的智能服务模式,努力提升银行网点的服务供给能力和客户的服务体验。截至目前,工商银行的智能服务网点已达1万家,占全部网点的六成多,网点柜面九成以上、超过200项个人常用金融服务都可以通过智能服务渠道办理,预计2017年工商银行境内的全部网点都将实现智能服务。

据悉,为适应现代社会客户多层次、个性化、便利化的金融服务需求,工商银行不断探索智能设备辅助人工服务的智能服务模式。在服务方式上,客户可以通过网点配备的智能柜员机、产品

领取机、智能打印机等多种智能设备方便快捷地自助办理大部分银行业务。其中智能柜员机提供了触摸式的操作菜单,界面友好、简便;智能打印机可为客户提供自助打印回单、对账单查询和打印盖章等服务;产品领取机可以为客户提供银行卡、U盾安全介质等重要物品的领取服务。通过智能服务方式,客户新开一张银行卡或者办一个网银U盾,只需要两三分鐘就可以完成。

在客户服务体验方面,智能服务营造了更现代、贴心的服务环境。客户来到工商银行智能网点办理业务,不需要填写繁琐的纸质单据和一次次重复签名,只

需点触绚丽的屏幕,全程通过影像识别、证件读取、电子签名、人工核验,就可快速办完业务。据测算,客户使用智能服务比在柜面节省了70%-80%的时间。

在安全性方面,智能服务不仅具备工商银行原有的安全防护服务,而且还增加了新的安全手段。比如,客户使用网点智能设备,信息完全由本人自行输入,可以避免中间环节的差错。客户身份真实性的核验由银行员工手持智能PAD在现场完成,可以有效避免身份被冒用。此外,智能设备还增加了高科技防窥屏等功能,可以有效保护客户隐私和信息安全。

ICBC 工银e支付

轻松取现 码上有礼

工行ATM扫码取现
赢大礼



- ◆ 活动时间: 2016年12月15日—2017年3月15日
- ◆ 活动内容: 活动期间成功办理扫码取现业务即可参与抽奖, 并有机会获得最高1000元融e购商城通用礼券
- ◆ 抽奖周期: 自活动开始之日起满一个月为一个抽奖周期(共三期), 下一周期抽取上一周期的幸运客户
- ◆ 中奖通知: 我行将通过95588短信/电话坐席通知中奖客户, 同时通过官方微信公众号公布获奖清单
- ◆ 中奖通知: 我行将通过95588短信/电话坐席通知中奖客户, 同时通过官方微信公众号公布获奖清单

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

您身边的银行 可信赖的银行



扫码关注“工银互联网金融”公众号
获取活动最新消息

ICBC 中国工商银行