

“改革开放看工行”系列专题报道之十一 >>

## 工行德州分行“改革开放看工行”

# 媒体体验日活动成效好

为及时展示近年全行服务及智慧化银行建设成果,深化和延伸“改革开放看工行”系列宣传,日前,工商银行德州分行与德州电视台、电台、齐鲁晚报、德州日报、大众网等近10家主流媒体欢聚一堂,共同开展“改革开放看工行”媒体体验日活动。

活动首先以面对面座谈的方式展开,期间,工行德州分行和各新闻媒体一起共同回顾了德州分行业改革开放四十年来的发展成就和巨大变迁,详细介绍了今年以来新装修网点的特点、显著优势和科技化、便利化,并热心回答了媒体关注的热点、焦点问题,进入宽敞大气的营业厅进行了现场服务体验。

积极运用人工智能、生物识别、大数据分析等技术对网

在营业厅内,各位媒体大咖对网点先进的布局、现代化、智慧化服务设施、网点规范化服务赞不绝口,并现场体验了征信自助打印机、智能化银行等先进服务设施,用摄像机、照相机等镜头记录下了工行一个个的“精彩瞬间”。

近年来,作为当地最大零售银行和资产规模最大的国有商业银行,工行德州分行始终秉持“您身边的银行 可信赖的银行”的工作理念,通过技术、硬件、模式、流程创新,着力从“做功能”向“做体验”转变,倾力打造智慧金融新模式、新服务、新渠道,初步构建起了智慧零售金融的新生态。

积极运用人工智能、生物识别、大数据分析等技术对网

点服务进行智能化改造,在全力大力推广“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。近年来,先后投入230台智能化服务设备,实现了网点智能化服务实现了全覆盖。2018年新增配置了24台移动智能服务设备,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。

完善网点布局优化和改造。新投放网点的服务区域布局,完全按照客户动线设计,分为自助服务区、智能服务区、现金服务区和理财服务区,不同的客户进入网点后,

都可以根据自己的业务需求选择对应的服务区域,得到快捷满意的服务,客户体验得到大大提升。

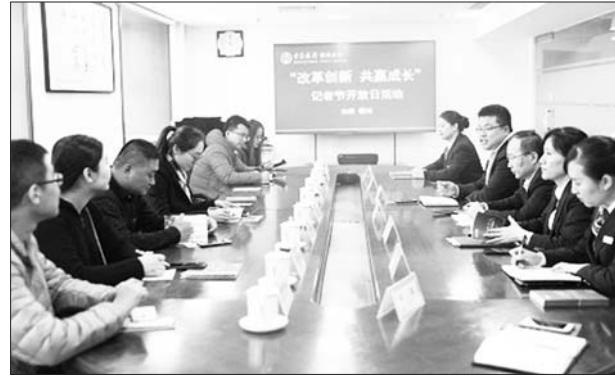
“一百个您好,不如把一件事情办好;一百个微笑,不如办成一件实事有效。”近年来,工行德州分行注重提升服务效率和质量,积极推进营业网点规范化、标准化服务,集中整改网点服务环境、态度和

效率等三项痛点问题,以优质服务树立了良好形象,客户满意度达99.6%。先后被中国银行业协会授予十佳网点1家、总行授予五星级网点2家、四星级网点12家,较好地发挥了标杆网点的服务引领作用。形成了“金融服务无间隙”“金融服务总管家”“金融服务终点站”为内涵的亮丽服务品牌。  
**(宋开峰)**



## 德州中行开展媒体开放日活动

# 见证改革 共赢成长



11月12日,中国银行德州分行举办“改革创新 共赢成长”媒体开放日活动,德州市主流媒体记者走进中行,与德州中行的工作人员一起交流座谈,体验中行便捷的金融服务,共同见证了网点的创新改革。

活动伊始,德州分行开

展以“改革创新 共赢成长”为主题的交流会,德州分行负责个贷、财私、产品及银行卡的副主任对本条线重点产品进行了详细介绍,德州分行营业部大堂经理、理财经理就手机银行和跨境业务与记者朋友进行了分享交流。

期间,大堂经理现场展

示了中行手机银行的特色服务功能,记者朋友们对手机银行中的房产估值模块产生了浓厚的兴趣,纷纷点击使用。“这个功能好!自己的房子值多少钱,登陆中行手机银行一查,心里瞬间有底儿了!”

随后,记者们走进中国银行德州分行营业部,亲身感受德州中行在改革创新环境下的变化。大堂经理向来访的记者讲解智能柜台的操作流程,并邀请记者朋友现场体验办卡、打印流水、无卡取款等业务。中国银行服务民生金融、便利大众生活的高效和专业,得到了记者朋友们的高度好评。

未来,德州中行将继续发挥大行优势,坚守全心服务客户的初心,全力为社会各界提供更加优质的金融服务。

**(李琨)**

## 德州农商银行

# 开展“普惠金融夜校”专场活动



11月2日,德州农商银行组织员工走进二十里铺社区开展“普惠金融夜校”专场活动,组织开展具有特色的宣讲活动,采取“一张卡、一本书、一堂课、一次会”的方式进行,即“金融夜校卡、普惠金融读本、金融夜校课堂、普

及金融知识会议”,授课内容包括理财业务、“家庭亲情贷”、“惠农消费贷”贷款产品、智E购等金融知识、惠农政策、致富信息以及为老百姓所喜闻乐见的其他内容,此次活动发放宣传折页2200份,受益群众1850人。  
**(孙海敏)**

# 农行德州分行与德州烟草达成全面战略合作



11月12日,农行德州分行与山东德州烟草有限公司全面战略合作启动仪式举行。农行德州分行党委书记、行长田树江,山东德州烟草有限公司党委书记、总经理丛建军出席。

田树江在仪式致辞说,农行德州分行将全面整合技术和服务资源,提供全链条的电子化服务,充分利用网络、结算、产品等优势,助推烟草公司“新商盟”网上支付业务顺利实施,促进现代卷烟流通水平和营销服务水平再提升。

丛建军首先介绍了德州烟草近年来的发展情况。他指出,此次与农行德州分行进行战略合作,公司发展将迎来新的机遇和诸多便利条件,广大经销商也将享受到更加便捷、安全的

金融服务。丛建军最后对双方的合作前景进行了展望。

此次合作,农行德州分行依托电子银行平台的网络

台的无缝对接,能为广大下游客户提供安全可靠、方便快捷的线上订货、线上付款功能,解决了市烟草公司的对账和结算需求。

“在对账结算系统基础上,我们还可以为烟草公司以及下游客户制定像理财、融资等多种方案,提供全方位金融服务。”农行德州分行三农对公业务部总经理胡寿勇介绍。

近年来,农行德州分行牢牢抓住供给侧结构性改革这条主线,围绕新旧动能转化,依托覆盖面最广的网点、网络优势,打造了横跨城乡全域、线上线下融合的现代金融服务体系,互联网金融走在了同业的前列,共为德州市30家系统客户开展合作提供金融服务。  
**(宫玉河)**