

ICBC 中国工商银行

烟台工行全面推进暖心工程

服务提升在路上



2021年是烟台工行服务工作的突破年, 全行树立“心智慧”服务新理念, 深入开展“暖心工行、智慧服务”活动, 值此3·15来临之际, 记者对该行的服务工作进行了采访。

●服务环境升级 厅堂尽享舒适便捷

在厅堂环境升级方面, 该行大力推进网点环境标准化建设和靓化治理常态化建设, 优化智能区、现金区、非现金区、等候区、业务洽谈区等各区域建设布局 and 动线设置, 规范网点信息公示、宣传张贴、卫生环境等, 网点视觉统一规范, 保证了客户一进入网点即可感受到美观、整洁、舒适的视觉体验和环境体验。

近年来, 该行已累计装修改造网点50多家, 仅2020年, 烟台分行就对20个网点进行重

新装修改造, 总量超过70%的网点焕然一新。未来三年, 该行还将继续保持网点装修改造力度不减弱, 用三年时间将全市网点装修改造一轮, 实现网点服务面貌的大改观, 让广大客户感受到工行服务的新形象。该行已在大部分网点设置“工行驿站”, “工行驿站”以“有完善的设施、有温度的服务”为原则, 为交通警察、城管人员、市政维修工人、环卫工人、绿化工人、快递员和送餐员等众多户

外劳动者, 提供休息场所、饮水设施、空调、手机充电、无线上网、老花镜、验钞机、阅读架等8项基本服务内容, 部分有条件的网点还可提供雨伞、复印、轮椅、急救箱等4项便民服务内容。今年该行将进一步覆盖全部网点, 让“工行驿站”成为广大户外劳动者休憩的舒适场所, 成为服务人民群众的暖心港湾。

2021年新春佳节, 为营造“喜庆、祥和、温馨”的节日氛

围, 该行已对全市网点进行统一布置, 做到网点内外的清新整洁, 网点Logo标识、门楣、灯箱及各类电子宣传媒体全部美化。2021年, 我们将继续推进网点布局和软硬件环境优化, 同时还会深化网点金融专业场景建设, 主动融入网点周边生态, 打造一批“网点+普惠金融、网点+文化、网点+旅游、网点+军队”等特色网点, 进一步提升网点专业性, 为周边客群提供贴心、温暖的社交化服务体验。

●线上线下一体 全面提升服务能力

为适应客户办理金融业务渠道和习惯的变化, 该行推出了线上、线下多种新型渠道, 满足客户的不同金融需求。线上方面, 该行“手机银行6.0版”以新科技、新生态为引领, 推出语音交互服务, 通过语音就能完成转账、查询

余额、信用卡还款等百余项业务, 并针对不同群体推出“老年版”等多个版本。“工行服务”小程序、公众号可以查询网点和预约服务, “工小智”可以实现智能业务解答, 方便又快捷。线下方面, 该行不断丰富网点智能设备业务种类,

目前各类智能设备已覆盖近300项金融服务, 占柜面常见非现金业务的90%以上。该行还不断优化便携式智能柜员机功能, 目前可以办理新开借记卡、注册电子银行、境内转账汇款、单位结算账户开户等非现金业务, 为客户提供“移

动的银行服务”。2020年, 又在全辖5个网点投产了远程协助柜员机(VTM), 通过总行远程客服直接指导和授权办理业务, 免去客户手工填单, 柜员近距离授权私密性问题, 客户办理效率和服务体验大幅提升。

●服务持续升温 保障消费者权益

“在客户服务升温上, 我行一方面通过持续强化服务检查诊断督导、加快网点人员结构和岗位优化、加大服务培训力度等措施, 不断建立健全服务长效机制, 强化网点对服务管理规定的落地执行。另一方面, 着重通过主题活动推进服务质效提升。”该行负责人介绍。2021年, 根据省行统一部署, 烟台工行积极开展“暖心工行、智慧服务”活动, 向社会推出“十项服务新举措”,

进一步改善客户体验。该行始终将金融消费者权益保护作为国有大行义不容辞的责任, 全力为客户提供安全、安心的优质金融服务。在总结2020年消保投诉工作基础上, 在全行开展“十大服务痛点专项治理”工作, 以“大服务”理念推动全行服务工作和专项治理工作顺利开展。

有温度的服务还体现在不遗余力地做好客户身边的金融卫士上。工行近年来注重加快推

进新技术在资金安全与风险防控领域的全面应用, 如推出了“工银智能卫士”零售领域账户安全服务品牌, 客户可对银行卡进行账户安全检测, 使用账户安全锁设置“境外锁”“地区锁”“夜间锁”“境外无卡支付锁”和“限额锁”等, 对境内境外、线上线下及夜间时段等多个交易场景进行个性化设置, 还可以对绑定的第三方快捷支付进行安全管理, 更好地防范盗刷风险, 保障客户

最关心的账户和资金安全问题。又如依托风险大数据服务平台“工银融安e信”, 协助客户堵截电信网络诈骗; 同时还不断加强金融知识普及, 加强反欺诈、反盗刷教育, 全力维护金融消费者权益, 有力保障了群众的财产安全。2021年我们将继续开展消费者教育工作, 全力为金融消费者提供有温度的金融服务, 帮助消费者树立理性消费观念, 谨防过度贷款。

●关爱特殊群体 细节见真心

该行坚持用实际行动为客户提供高效、便捷、细心、有温度的服务, 践行“客户为尊, 服务如意”的服务理念。为了方便老人办理业务, 工商银行烟台分行专门出台《工商银行烟台分行老年人便利支付服务管理规定》, 在网点倡导尊老敬老, 尽量优先安排办理老年人支付业务, 保障老年人的支付服务需求。在所有网点配备相应老人便民服务设施, 如老花镜、放大镜、休息座椅、饮水设施、急救箱、轮椅、雨伞、无障碍通道等; 在智能设备和手机银行同步投产幸福生活版, 可通过版本切换由标准版切换到幸福生活版, 该版本字体超大, 设计极简, 有效帮助老年人克服数字鸿沟。工行95588人工客服已推出老年客群优先专线, 通过手机号、智能语音关键词等识别方式, 快速识别

老年客户, 直接接通人工服务。针对年龄较大、行动不便等特定老年人群体, 在确保风险可控的前提下, 充分利用便携设备等工具, 灵活采取上门服务等方式办理相关业务。

烟台分行营业部客户经理谢孟晏, 一名普通员工, 对工作充满激情, 无私地把自己那份真挚的感情献给了自己的工作岗位。厅堂营销、柜面结算, 不知道服务了多少客户, 口碑几乎遍及了海港路整条街道。感人的案例常常发生在身边。有一日, 厅堂来了一位特殊的老奶奶, 她手里揣着7、8张存单, 着急地请小谢帮忙提取, 可是输了几遍密码都不对, 这可把老人给急坏了。小谢仔细询问后才知道原来老奶奶是代老伴来取款的。因为老伴生病住院, 所以老奶奶一人来想把钱给取



出来, 可是老奶奶输了好几个密码都不对。按照银行规定存单提取, 挂失可以代理人办理, 但是解挂必须本人亲自办理, 这下可把老人给急坏了。考虑到老人住院且病情不稳定, 两个老人行动也都不方便的现状, 小谢经请示领导后, 到医院为老人上门服务并成功帮老人解决问题。虽然事情不大, 但老奶奶深受感动, 连声道谢, 老人

的一家也对银行这一人性化的服务深表感谢, 特别是临走时, 本来身体状态不是很好的老人也向她们道别感谢, 让她们倍感温馨。小谢热情的上门服务, 与行动不便的客户进行“亲密接触”, 让冰冷冷的银行制度下彰显出“暖融融”的亲情服务。服务无止境, 烟台工行将立足现在, 一步一个脚印, 上下同心、一路前行。

