

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



### ○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和动线设置,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 保障消费者权利

“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、智惠服务”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利,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至幸福生活版,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。

烟台分行营业部客服经理谢孟晏,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人,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。