

从铁栅栏算盘账本到5G技术应用

# 银行网点服务脱胎换骨,迈向智能

新快报讯 记者乔麦 通讯员黄爱弟报道 铁栅栏、封闭式、小窗口、大长龙、算盘账本、站着排队办业务,这是上世纪八九十年代许多人对银行网点的印象。科技智能、便捷高效、贴心服务、宽敞舒适……几十年来,银行网点由内到外发生了脱胎换骨的变化,金融服务已成为老百姓日常生活密不可分的一部分,我们可以从网点服务的变迁历程看到金融服务的变化。

中国银行,成立于1912年2月,是中国持续经营时间最长的银行,见证了这一历程的转变。

## 银行的昨天

### 九十年代以前: 手工操作为主,业务单一集中

当时老百姓到银行办理的业务以储蓄存款为主,储蓄是生活必不可少的一部分。收款、付款、记账全靠柜员手工操作完成,即使是几十万的纸币,也要人工清点、捆扎。据广东中行营运操作中心的张经理介绍,手工记账年代,办理一笔存款需要两名柜员双人清点复核,手指在钞票上飞舞、算盘噼里啪啦地伴奏是那时候柜台最常见的状态,计数、计息也全靠手工录入,当时的活期存款是半年结算一次利息,因此每年6月30日半年结算及12月31日年终结算算是网点最忙碌的日子。

“那时候,都是手工操作,没有现在这么便捷”中国银行广州达道路支行谭经理在面对新人行的员工时分享道。谭经理是入行多年的老员工,对银行服务模式的变迁深有体会:“以前的柜员肩负着银行大部分的业务,流程多且耗时长,所有业务的办理和记录都需通过纯手工完成,手工记账、手工计息、手工进行资金划拨、手工签发汇票、手工传递票据、手工装订传票……”

尽管手工操作是改革开放之初所有银行机构工作的主要模式,但地处前沿阵地的广东为金融创新培植了沃土。广东中行引领风气之先,敏锐察觉到行业的发展趋势,试水电子货币金融前沿。1985年,中国银行珠海分行发行了我国境内第一张信用卡——“中银卡”,将先进的“电子货币”雏形引入境内,开启了银行卡产业的先河,改变了中国人沿袭了几千年的传统支付方式。

1987年,中国银行珠海分行进一步拓宽信用卡服务渠道,先行引进ATM机具,每天开放10小时,这是境内第一台ATM机。尽管不像现在ATM机那样普及且拥有多元化的功能,但这台机器的出现将一种方便、快捷、安全、可靠的新型金融服务模式带入了老百姓的生活。当时很多人在第一次使用时都有些顾虑,不知道这台机器会不会赖账,所以经常把机器打印出来的票据都保留下来。随着机器的逐渐普及和使用频率的增加,人们渐渐放下“戒备”之心,并为它换了个更亲切的名字——自动提款机。

### 进入九十年代: 算盘变键盘,电子化办公逐步普及

随着科技日益发展,电子办公逐渐盛行起来,纸质存单被取代,算盘也不再是办公的必备工具,电脑、计算器、点钞机、自动扎钞机等电子设备逐渐成为银行办公桌上的主角。

以票据交换为例,佛山中行运营部黄经理感慨道:“我1989年入行,今年刚好工作了30年,一路走来,感受良多。最深刻的莫过于票据交换业务的变迁。早期的人民银行交换中心是各专业银行处理客户资金收付的场所。每个网点都专门设置一个票据交换员,他们揣上我们处理好的票据交换清单连同支票,骑着自行车、摩托车,每天两趟,准点赶赴人行的票交中心,然后带回他行的单据交给我们进行后续处理。”这种风里来雨里去的经历深深地铭刻在老员工的记忆里。

此后,票据交换业务先是经历了分行集中处理模式,再通过电脑传输影像,由人行清算系统自动清算,完全实现了无纸化,大大提高了办事效率,减轻了员工的工作量,极大地解放了人手。



## 银行的今天

### 网点布局:空间更加流畅

经过多年的发展,银行网点设施构造及内外部形象也在不断变化更新。21世纪初,网点建设格局以封闭式营业高柜为主,提供传统柜面服务。2007年提出模块化布局理念,以适应业务流程,实现对客户有效分流,提高客户服务体验。

服务体验的提升首先体现在排队上。广东中行投入使用网点排队叫号系统,厅堂秩序自动优化,客户排队由“站”变“坐”,不再需要“身体力行”地守着队伍,可以在叫号机拿号,安心坐在等候椅上等待叫号。

广东中行通过采用“漏斗式”最优厅堂分流动线,形成以人交流区域、人机交流区域为主的新型厅堂布局,封闭式柜台退至客户动线末端。通过高效、共享使用网点空间,推广公私业务共用、洽谈与等候共用、日常使用与营销活动共有的空间共享理念。

### 设备建设:自助化、智能化成常态

随着机器设备的不断变革,移动互联网、云计算、大数据、人工智能等新技术深刻促进了金融产品和服务的创新发展,一个新的金融时代已到来。

据了解,广东中行于2017年实现辖属网点智能柜台全覆盖,并在2019年推出现金版智能柜台。银行智能化设备通过迁移最基础、客户最常办理、最压占柜台的业务,优先解决矛盾大、问题急、诉求强、见效快的业务场景,逐步从单个项目走向项目群,从一个系统走向一个平台,从解决单点问题走向构建智能服务体系。如今,智能化设备已成为银行办理业务的主渠道。

走进广东中行于2016年建成的首家智能化旗舰店,我们体验到智能厅堂管理系统的有效运用为这家旗舰店的厅堂服务流程改革注入的强劲动力。大堂人员对到店客户实行管家式跟进,客户从进门、办理业务到离开银行,每个环节都由客服专员一对一提供指导和帮助,使客户更愿意使用数字设备、网上银行和移动应用服务,增加智能服务的使用率,达到便捷性和减少等候时间的初衷。同时,旗舰店内设有开放式书吧、茶艺室等主题空间,实现客户经理与客户在交互区深入交流,了解客户需求,并提供一对一的专业服务。

### 服务渠道:多元化、广泛化成新趋势

如今,银行网点已遍布各地,ATM也普遍实现了24小时服务,金融服务无处不在。近年来,广东中行进

一步延伸网点服务半径,着力打造以旗舰型网点为龙头、精品型网点为支撑、专业型网点为特色、轻型网点为补充的网点差异化发展格局,积极推进网点专业化转型。

2018年,广东中行积极践行国家普惠金融战略,建成19家普惠金融县域网点,服务当地居民,支持地方经济。据了解,截至2019年8月,广东中行在全省建成网点数超1000家,县域覆盖率超87%。比如在广东省唯一的海岛县——南澳县,广东中行设立了南澳支行,填补了该行在县域地区的空白点,极大便利了海岛居民的金融服务需求。

移动柜台是扩大金融服务覆盖面的另一有力举措。广东中行于2018年推出移动银行“柜台”,这种柜台具有体积小、流程简、易携带、速度快的特点,在为银行提供上门服务、外拓营销等高频需求场景提供了充足的便利,进一步打通了柜台内外、厅堂内外以及线上线下,大大提高了银行服务面的广度和深度。

此外,银行借力科技进一步将金融服务推向线上化、移动化,手机银行逐渐成为现代人们办理银行业务的新渠道。2009年,中国银行首次推出手机银行,经过10年的迭代更新,中行以用户为中心,以数据为核心,于今年6月全新推出更智能、全场景、个性化的手机银行,提供超200项综合金融服务,80余类生活缴费项目,实现手机银行“千人千面”的个性化服务。

### 人文关怀:细致暖心的全方位服务

近年来,银行不断推出各种“贴心服务”,以客户为本加强人文关怀。据悉,广东中行持续将人性化服务融入日常工作中,网点内母婴室、温暖角、便民箱、服务柜、雨伞架等便民服务设施一应俱全,尤其关注老弱病残等特殊群体,设置无障碍通道、轮椅等设施,耐心服务特殊客户。

将车开进网点办理业务这在以前是无法想象的。在中行汕头棉城支行,客户李某就享受到了“驱车”开入厅堂的“特殊”照顾。李某因双腿不便,需乘坐助力车,为便利客户,每当大堂经理等人看到他出现在门口时,都会迅速将大门拉开,方便这位客户通过无障碍通道直接“驱车”入内。办理业务时,工作人员时常在旁协助他填单、拿东西,并做好业务解释等工作,业务办理后,再送其平安离去。这样的服务从2015年李某第一次来到该网点就一直没有变过。

## 银行的明天

网点作为银行与客户接触的一线渠道,在科技的引领下,正演变出全新的服务形态。

今年5月31日,中国银行推出银行业首家深度融合5G元素和生活场景的智能网点,引入无人全自助智能服务,充分运用生物识别、影像识别、大数据、人工智能、语义分析、AR、VR、流程自动化等前沿科技,实现智慧识别、智慧交易、智慧营销,无需工作人员协助,客户可借助面部识别技术无卡、无证、无感办理业务。在今年的金交会上,广东中行展示了5G技术在银行服务上的运用,借助5G技术

与境外专家实时连线,向参展嘉宾详细介绍了湾区服务和特色产品,充分展现了中行专业服务实力。

未来,金融科技的发展将依托于5G技术的大规模应用,集中实现银行网点科技与人性体验、品牌与个性特色、线上与线下场景、金融与非金融生态的结合。通过聚焦智慧、便捷、数字化、生活化金融服务,改变传统网点服务形态,弱化交易处理的属性,进而发掘新时代网点的优势和价值,让网点服务更有温度、更加便捷。