

银行网点功能多 服务智能更高效

看中国银行智能化旗舰店带来的智能服务体验

对于银行网点相信大家都不陌生，银行网点服务智能化的报道也屡见不鲜，日前，本报记者再一次走进中国银行南城支行——中国银行智能化旗舰店进行深入体验。这次在银行智能服务网点又将有怎样的不一样的体验呢？下面将为大家一一介绍。

□张境宁 实习生 施洁 袁强



智能柜台服务区

科技的力量让银行服务更轻松

在中国银行智能化旗舰店内，我们可以看到整个网点的业务导览图，整个网点分为自助银行服务区、营销服务区、客户休息等候区、自助交易与预处理区、现金服务区便民服务、爱心屋、便民设施服务区、营销服务区、智能柜台服务区、金融超市、非现金服务区、公共教育，以及2楼理财中心等。

每个区域都有自己的功能，从整体来看，来办理业务的人大多集中在智能柜台服务区，在传统柜面办理业务的人反而不多。据介绍，该行打造智能化服务以来，传统柜台由原来的4个柜减至2个柜，智能柜台的引进大大节省了人力成本。“90%以上的柜台业务都能在智能柜台上办理”，中行南城支行卢经理告诉记者，在中国银行智能化旗舰店四台智能柜台上，客户不仅能办理开户、签约、转账、汇款等业务，而且可以直接进行电子银行业务，如保险、基金等产品的购买。除了智能柜台终端，智能柜台服务区还设有中银自助通终端，在中银自助通终端上还可以办理生活缴费、就医挂号等业务，“目前安医附院等多家合肥知名医院都能在中银自助通上进行预约挂号，非常方便”。

值得一提的是，在中国银行智能化旗舰店还有保管箱业务，据悉，这是中国银行合肥市保管箱业务唯一办理地点。随着科技在金融服务中的不断应用，银行办理业务的效率不断提高，不仅缩减了客户等待的时间，也为银行“前线”工作人员减轻负担，减少低效率的重复工作。

“客户至上”也要关注员工培养



在客户休息等候区，我们可以看到舒适的座椅还有一些互动设备的提供，在这里每一位过来办理业务的客户都将有宾至如归的感觉，从进门机器人“小雪”的招呼，到大堂工作人员亲切的问候，微笑服务温暖人心。

当然不仅是对客户，对于中行员工，中国银行智能化旗舰店给予员工家的感觉，中行对于员工的人文关怀与培养体现在日常的点点滴滴中。在二楼走廊中有一面展示墙，展示着员工主题活动，培训交流的美好留念，在“员工心声栏”里面，我们可以看到员工之间互相的留言。整齐的员工休息区，以及功能完备的活动室，让员工在工作之余可以合理的进行身心调整。

这些智能化服务功能你真的会用吗？

在中国银行智能化旗舰店我们看到很多智能服务产品，如果你只是匆匆路过，也可能会忽略好多有意思的东西。



1. 中行智能机器人——小雪

“姐姐你好，我是小雪，有什么是我能够帮你的吗？”

“小雪，可以自我介绍一下吗？”

“姐姐你好，我是小雪，我今年三岁，我是个小公主，我可以给姐姐唱歌跳舞介绍业务知识，另外小雪还能帮姐姐查询汇率、新闻、天气等……”

轻松活泼的语言以及萝莉音让人很难拒绝和她沟通，开心的时候还会唱歌给人听，和她说“发射爱心”，眼睛还能变成心形的形状哦，让客户办理业务的过程不再孤单寂寞。

2. 自助发卡终端

这个机器相信大家并不陌生，只要带上身份证，填写相关信息，就能自助办理银行卡发卡业务。



3. 黄金贵金属展示柜

贵金属展示柜，通过透明屏幕触控的形式，将贵金属产品的3D立体影像以360度宣传的方式呈现在客户眼前，客户只要动手指，点击感兴趣的产品标签，贵金属产品的立体图像就会以360度旋转的方式展示在眼前，视觉效果比实物更有着吸引力。



4. 理财及代销产品查询平台

以NFC技术为载体，客户可以在平台快速查询个人智能定存、出国金融、网银体验等业务，选择需要查询的业务“模具”进行感应便可以直接进入相应的业务查询模块，再次感应即可退出，有效节省了搜索时间。



中国银行合肥管理部荣获“第十四届合肥市文明单位”称号

近日，合肥市文明委启动第十四届合肥市文明单位评选表彰活动，经过逐级推荐、层层审核、征求意见等程序，授予中国银行合肥管理部北城支行“第十四届合肥市文明单位”称号。

合肥市文明单位作为城市文明建设不可或缺的一部分，以其独特特色的文明方

式发挥积极作用，带动更多的单位投入到文明建设工作中来，让文明之风满合肥每个角落。

此次荣获“第十四届合肥市文明单位”称号，将进一步激励全体员工增强责任感，提升工作效率，再接再厉，再创佳绩，为当地经济事业发展做出更大贡献。