

# 老中青三代都爱“智能化”

## 工行临沂分行智能化网点服务受欢迎

1

### 老中青三代都爱“智能化”

在服务体验过程中,工行临沂兰山支行副行长刘建向客户代表介绍了网点智能化改革一年以来取得的成效。该行网点智能化得到老人的认可。很多老人在工作人员引导下,可以比较快的学习和使用设备,从而减少了办理业务的等待时间。68岁退休老教师陈大爷在使用智能化设备后表示,工行智能化网点很得民心,原来20分钟才能办好的业务,现在1分钟就能解决。

网点智能化得到中年人认同。中年人的生活、工作节奏较快,来到营业部后可以直接在智能化设备上办理相关业务,节省了大量时间。家住南坊新区的李会计在大堂经理的引导下使用智能设备后表示,原来一个上午才处理完的业务,现在不到10分钟就解决了,实在是太方便了,这样的网点应该尽快推广。

智能化网点的推广也迎合了年轻人自主化、自由化的需求。很多年轻人表示,来工行办理业务快捷方便。工行临沂分行有关负责人表示,实施智能化网点服务以来,能够将银行柜员从柜台中解放脱离出来,充实到大堂经理的队伍中,更好地引导客户使用智能化设备,提升服务需求。

2

7月1日是工行临沂分行智能化网点推广使用一周年的日子,记者和工行邀请的客户代表一同再次体验了该行智能化网点推广情况,探讨服务空间,提升服务水平,得到客户代表们的一致好评。

本报记者 魏玉娜 化强 通讯员 梁克水



2

### 苦练技能铸品牌

在智能化网点推广过程中,该行组织所属支行积极学习新机器业务流程。网点在机器未到网点之前,通过NOTES邮件向其他地市行智能网点借来使用手册,提前研究学习智能终端的流程;在产品安装完毕后,通过参数设置、网点负责人内管系统设置等不断摸索学习,并积极向先进行学习经验;测试成功后积极投入使用,

不断优化网点的人员组合。

该行加强员工的培训。组织前台柜员充分利用晨会、夕会以及其它业余时间集中学习,通过学习新业务、新版本、新制度,提高员工智能设备的操作熟练程度,减少业务差错。同时加强大堂经理业务培训,使其熟练操作运用智能设备,有效提高服务效率。

该行制定相应的考核

办法。让员工坚持每天通报智能设备业务量、日台均业务笔数、发卡量、电子银行(U盾、电子密码器)发放量等业务指标。该行还积极分析不足,制定措施,充分发挥一线员工的主观能动性,以考核促进技能提升,以考核实现自身价值,有力地推动了智能化网点快速发展,从而提升了网点的综合竞争力和服务能力。

3

### 业务办理时间由20分钟缩短到2分钟

据了解,自2015年工行总行“五个一千”工程确定了在全行范围内新建一千家智能网点后,工行临沂分行抓住时机,以人为本,积极推广智能化网点建设,先后在17个支行的网点营业部进行试点运行,均取得明显成效。截至6月末,临沂共有31家网点实现智能化(另有11家在建中),共布放智能设备117台。据工行临沂兰山支行客户经理王梦晓介绍,随着智能化设备的高效运用,客户体验更加良好,从开户到办理电子银行业务原先的平均办理时间大约有20分钟,如今只需要1-2分钟即可办理完毕,极大缩短了客户等待时间。这些变化随之带来的是业务处理效率提高,一台智能终端可以替代3-4名柜员业务量。网点每月平均减少业务量5000笔,大概释放出3名柜员以充实到大堂的服务中,整个网点的客户服务能力提升了80%。

目前智能设备上可以办理的业务种类有:开卡、开通网上银行和手机银行、大小额转账汇款,借记卡挂失、解挂和启用,借记卡换卡不换号、转账销户、卡和电子银行的密码重置,以及修改手机号等。下一步,该行将以此次智能化网点改革推广为契机,勇于开拓,锐意进取,强化管理,提高效率,全力打造区域内一流精品分行,为临沂经济发展做出新的更大贡献。

## 品牌服务展区

走进艰苦企业,开展生活体验

## 工行临沂分行开展“团助党旗红”活动

本报讯(记者 魏玉娜 化强 通讯员 梁克水 郭占伦)为庆祝中国共产党建党95周年,工行临沂分行提前拟定以《继往开来盛世华章·团助党旗红》为主题的庆“七一”党团员活动方案,并通过一系列庆祝活动,进一步凝聚全辖人员思想共识,激发党组织和广大党团员干事创业的激情和热情。特别是将活动由过去单纯的党员扩大到全辖所有员工,通过发挥广大青年团员朝气蓬勃的生力军和助手作用,大

大提高了为党旗增辉添彩的活动效果。

据了解,该行从开展生活体验活动入手,组织全体党团员分别到高危行业、艰苦企业、高温作业的某化工厂、毛纺厂、瓷厂进行生活体验,通过四五十度高温作业现场,让员工体验对比工作环境,激发员工爱岗敬业热情。

在观看教育片的同时,该行还积极组织党课活动。组织中高层以上干部和全体党员观看总行纪念建党95周年表彰

大会暨“两学一做”学习教育党课。对“两学一做”内容进行了重温解读,教育广大党员干部牢记“心中有党、心中有民、心中有责、心中有戒”。

该行积极开展读书活动,于近日购买下发了《旧制度与大革命》、《忏悔录》等书籍,下发面扩大到全体员工,要求阅读有笔记、有心得、有体会。另外,制作专题宣传栏,围绕本次庆祝活动内容,在党团员活动室重新设立了党(团)生活园地墙报,在办公楼走廊更换了以“珍惜岗位、

走好人生”为标题的图片展专栏,在办公楼门厅橱窗以图文并茂形式进行了“三严三实”、“四守四讲”教育成果展示。该行还组织全体党员及积极分子一起进行入党宣誓、重温誓言。并组织全体党员合影,将照片置于支行宣传栏中,以此提高党员光辉形象。

**中国工商银行**  
理财热线: 8318888  
网址: www.95588.com

## 临沭联社打造金融扶贫亮点工程

已发放扶贫贷款1619万元

本报讯(记者 魏玉娜 化强 通讯员 曹轻霜)自年初以来临沭联社紧跟县政府“扶贫攻坚战”工作部署,精准发力,不断打造扶贫工作“亮点工程”。截至目前,共发放扶贫贷款1619万元,其中“富民农户贷”151户、440万元,“富民生产贷”7户、1179万元。

定位“三农”,精准帮扶。临沂市农泰农业科技开发有限公司正值蔬菜的收获期时,需要大量的流动资金。在接到通过县扶贫办转达

的资金申请之后,联社组织各中心在该公司进行现场办公,利用三个工作日的时间给予企业300万元的资金支持,解决了企业的燃眉之急。该扶贫“亮点工程”带动周边61户贫困户“劳动致富”,得到省委农村工作领导小组副组长王军民同志的高度赞扬。

“专攻”贫困村,定向帮扶。大兴镇西林村是远近闻名的贫困村,该村贫困人口有1412人,占全部人口的70%,主要产业是传统的种养

业。今年以来在县扶贫办的统一部署下,联社在该村进行了全面的评级授信,对“有劳动能力、有致富愿望、有致富项目、有资金需求”的“四有”贫困户进行了贷款证签发,总计授信60户,授信金额192万元,目前贷款金额185万元,带动227人“创业致富”。

发展普惠金融,全面帮扶。石门镇西新庄村,地处鲁苏交界,交通欠发达,距离镇中心位置较远,是该镇的贫困村,广大贫困户的金融服务需求难以得到及时满足,

为此联社依托农金员设置农民自助终端一处,为该村村民及周边村民提供查询服务、存取款服务、缴费服务,极大的方便了村民,特别是为大量贫困户支取粮补款、高龄补贴,低保款提供了便捷。1-5月份,为村民办理各项业务5433笔、金额400多万元。

**临沂农村信用社**  
农村商业银行 农村合作银行  
RURAL CREDIT COOPERATIVE BANK OF LINYI  
网上银行: www.sdrcu.com  
客服热线: 400-88-96668

## 贷款推介区

银保联手,贷款更轻松

### 邮储银行推出保证保险贷款业务

本报讯(记者 魏玉娜 化强 通讯员 贾成旭)近期,邮储银行临沂市分行与太平洋财险临沂中心支公司联合推出了保证保险贷款业务,借款人以银行为被保险人或第一受益人,向太平洋保险公司投保保证保险,最高可获得300万元贷款资金支持,进一步拓宽了小微企业的融资渠道。

据了解,保证保险贷款业务的贷款对象主要面向农户、商户、家庭农场、专业大户、农民专业合作社、小微企业等,借款人以银行为被保险人或第一受益人,向太平洋保险公司投保保证保险,最高可获得300万元贷款资金支持,贷款期限最长1年。邮储银行把小微企业贷款引入保证保险机制,创新了金融服务模式,进一步解决了小微企业无抵押、无担保贷款难的问题。

“小微企业的需求具有多样性,更加需要差异化、综合化的金融服务。”邮储银行临沂市分行小微企业相关负责人介绍说,“近年来,我行加大创新力度,建立了以小微企业差异化需求为核心的产品体系,有效满足了小微企业全方位、综合性服务需求。邮储银行临沂市分行针对小微企业缺乏正规抵押物的实际,先后推出了个人商务贷款、小企业快捷贷、专业市场流水贷、增信贷、电商贷、税贷通等小微金融产品,不断丰富产品体系。”

邮储银行临沂市分行专注小微金融服务,把优先发展涉农小额贷款和小微企业信贷的“两小业务”放在优先发展的位置上,走出了一条差异化特色化发展之路。更多详情可咨询邮储银行临沂市分行,咨询电话:8059968。

**中国邮政储蓄银行**  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA  
理财热线: 8059968  
网址: www.psbc.com