

# 工行舟山分行： 数字赋能 让金融服务跑出加速度

口通讯员 王立

今年以来，工行舟山分行聚焦做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融“五篇大文章”，助力“985”行动。在支持我市高水平建设现代海洋城市过程中，深耕金融服务重点领域，强化服务“内生态”，拓展金融“外生态”，不断提升金融服务质效。

## 推动智能服务 加快服务转型

当刚走进工行舟山分行的营业大厅里，“舟小工”智能机器人成为引人注目的亮点。这款智能机器人具备基础业务咨询功能，能与客户进行自然流畅的对话，可给客户带来人性化的服务体验，自从有了它的加入，也让网点开始变得更有温度，切实增强了客户的参与性、娱乐性，同时，“舟小工”智能机器人也在赋能网点数字化智慧服务转型发挥出了重要作用。

一直以来，工行舟山分行切实推动金融服务模式创新，积极引入和应用大数据、云计算、人工智能等数字科技，不断提高金融产品的个性化和服务的便捷性，加快数字技术与传统金融行业融合，全力推进新产品、新服务和新业态的应用，实现支付、融资、筹资、投资等新型业务模式，增强金融供给的精准性。正如目前在工行营业大厅中所放置着的智能柜员机，这些智能柜员机设备集成了账户查询、转账汇款、信用卡还款等多种业务功能，客户只需简单操作，即可快速完成业务办理。同时，智能柜员机还融入了人脸识别、指纹识别等生物识别技术，全面提升业务办理的安全性和便捷性。

## 服务文旅产业 加强资金配套

舟山海域广、海洋产业多、旅游业发达，近年来，舟山市积极探索、大力发展海岛旅游经济新模式，聚力打造海岛旅游现代化样板。在文旅融合的大背景下，文化旅游产业进入快速发展阶段，配套金融资金与服务的需求也不断丰富，针对文旅产业的专属信贷类、结算类、金融科技智慧服务以及其他融资服务的发展空间不断扩大。

工行舟山分行聚焦舟山本地海洋商业特色以及文旅产业特点，积极推进“海上移动支付”便民工程建设，强化支付结算工具应用、畅通支付结算通道，推进海上移动支付工具在海岛旅游领域的应用，重点聚焦海上客运消费、海岛休闲旅游等海上移动支付应用场景，积极向海上休闲船主等推广工行手机银行、POS机具、收款二维码等，努力提升广大客户的支付体验，全力发挥海上移动支付在便民、惠民、助企方面的积极作用，打通海岛金融服务的“最后一海里”。同时工行作为国有大行，深耕绿色节能沃土，积极践行全域旅游理念，截至目前，工行舟山分行已累计对朱家尖、普陀山、桃花岛、岱山及嵊泗列岛等核心景区的海岛旅游项目投放贷款超16亿元，用金融力量支持舟山文旅产业和文旅品牌的提质塑新。

工行舟山分行相关负责人表示：“后续，工行舟山分行将不断拓宽金融服务内容，丰富金融产品供给，在舟山旅游等重大经济发展板块寻求合作，加大智慧景区数字文旅生态平台建设，做强支付结算、贷款融资、投资理财、个人金融等一揽子综合金融服务产品，更好地实现舟山景区发展、生态优化和效益提升。”

## 聚焦线上服务 加快业态建设

工行的手机银行，相信大家都不陌生，已有不少市民朋友下载好工行的手机银行开展业务的线上办理。

为持续服务于人民美好生活，工行始终将手机银行作为数字工行(D-ICBC)三大对客平台之首，全力打造人民满意的手机银行，在第三方专业机构银行业App评选中，蝉联数字化综合服务能力第一、数字化竞争力第一，近年来荣获《亚洲银行家》“中国最佳手机银行技术应用”、《金融电子化》“金融业渠道创新奖”、CFCA“最佳个人手机银行”等殊荣，赢得社会公众广泛赞誉。

在舟山，为了让广大市民朋友体验到线上服务的便捷，工行舟山分行不断引导市民朋友通过手机银行办理存款、贷款、理财等线上业务，截至2024年10月末，该行手机银行月均动户26.2万户，较年初新增1万户。

工行舟山分行持续提升数字金融领域创新实力，积极深化数字金融业务发展，持续构建多元化的场景服务生态。为进一步提升客户线上线下协同服务体验，该行推进到店客户线上预约服务新模式，持续强化客户识别和引导服务，结合预约服务的便捷性、确定性和高效性，不断丰富网点预约场景，加强重点客群预约推广和常客主动邀约，提升其应用率，并积极做好预约触达管理工作。与此同时，工行舟山分行建设远程客服中心，配备远程客服经理和运营主管，启动常态化对客服务，实现所辖28家网点远程在线模式全覆盖，依托集约化协同运营优势，统筹调度运营资源，为网点间平衡业务波峰波谷、缓解业务运营压力提供保障。仅三季度，该行远程服务团队就成功办理远程在线业务788笔，其中对公业务就达359笔。

## 服务外籍客户 推进支付便利

随着舟山经济的蓬勃发展，外籍来华人员日益繁多，为提升支付服务水平，打通支付堵点，今年以来，在中国人民银行舟山市分行、浙江舟山群岛新区普陀山一朱家尖管理委员会等有关部门的指导下，由工行舟山分行承办的位于舟山朱家尖蜈蚣峙码头的支付服务中心刚一上线，就受到了不少外籍人士的青睐，在这里外币自助兑换机、点钞机等设备一应俱全，该中心致力于为境外人员、老年人等提供一站式业务咨询、引导以及兑换等服务，进一步方便了境外来舟人员，有效助力舟山普陀山景区支付便利化优质服务区的建设。

目前，该行的个人结售汇办理渠道多样，重点包括营业网点、网上银行和手机银行等，其中网上银行、手机银行等电子渠道功能能够让客户足不出户就享受到优质、便捷的结售汇服务。同时，该行办理个人结售汇业务所涵盖的币种丰富，包括美元、日元、欧元、英镑、港币、澳大利亚元等多个币种。为进一步满足外籍客户在日常生活和工作中的多元化金融需求，该行还推出多款定制化的金融产品与服务，如多币种卡、跨境汇款服务等，切实服务于外籍来华人士等群体。



## 加强适老服务 体现工行温度

“真的是太谢谢你们了。你们的服务实在是太好了，还扶我进来。”一位前来工行舟山沈家门支行办理业务的白发苍苍的老人对着客户经理说道。近年来，工行沈家门支行建立以党员为主要负责人的



未来，工行舟山分行还将继续深入践行金融工作的人民性，聚焦民生“小切口”，写好金融服务“大文章”，持续用暖心、爱心来提高服务水平，切实为舟山的市民朋友们提供有温度的金融服务。

“夕阳红”工作室，解决并满足老年客群个性化业务办理需求，积极提供陪伴式服务，受到了不少“银发族”的青睐。

工行舟山分行持续加强养老金融建设，不断搭建敬老服务生态圈，突出公益敬老、智慧助老，全力打造“养老金融示范网点+适老服务标杆提升网点”，通过“1+1”的模式以“点”的示范作用带动辖内网点适老服务“面”的整体提升，传递人性化关爱，打造温馨又专业的周到服务体验。

该行不断完善和优化“适老”“便民”等金融服务场景建设工作，积极提升老年客户温馨、便捷的金融服务体验，结合“工行驿站·便民小屋”等，不断推动沈家门支行“适老”特色场景建设、嵊泗支行“适老”“反诈”特色场景建设和普陀支行营业室“反诈”特色场景建设，做好爱心座椅、轮椅、老花镜等多种便民服务设施的配备；增强大堂服务人员力

量，侧重选择性格温和、业务熟练的党员及员工加入厅堂服务行列，以此提升老年客户的沟通默契和服务亲切感；该行手机银行端推出幸福生活版，从字体、界面、业务办理等方面满足老年客户使用习惯；聚焦适老、反诈、志愿者等主题，持续开展多场景多形式特色主题活动，累计开展活动100多场次，服务客户4200多人次，以实际行动托起老年客户群体幸福生活。

同时，工行舟山分行持续强化员工业务培训，邀请新城公安分局民警为员工讲授反诈知识课，全面提升员工反诈技能；组织开展“练技能 筑匠心”员工岗位练兵活动，营造学知识、练技能的浓厚氛围，为服务老年客户等打下坚实基础；强化金融知识宣传教育，主动走入老年人聚集的敬老院、乡镇农村等宣传鉴别人民币、外币现钞真伪技能、反诈金融知识，切实守护好老年客户的“钱袋子”。

本版图片由工行舟山分行提供