

加大科技创新，完成服务升级。作为金融服务业，提升客户服务体验离不开科技的投入和研发创新，而自助设备作为银行营业网点的有效延伸，体现轻型银行特征，发挥着越来越重要的作用。招商银行借助技术手段的提升，目前拥有国内最好的自助设备操作系统、运营系统和综合管理系统。早在2015年，招商银行就开发完成了基于人脸识别的远程开户系统，开户人根据自助设备上的开户提示，通过包括人脸识别在内的三个步骤核实身份，即可完成开户，全程约为3分钟左右。相比于网点排队叫号、人工办理，缩短了至少80%的办理时间，有不少客户甚至感到意外和惊喜，想不到借助科技思维和信息技术力量，银行开户也可以变得高大上。

完善服务体系，提升客户体验。除了个人开户，招商银行为了优化对公客户开户流程，实现以对公客户喜爱、便捷的方式准确、高效的办理各项业务，成功研发了“对公客户自助填单服务系统”，解决了客户在柜台前填写单据耗时长的问题。对公客户可登陆招商银行一网通主页，自助办理单位开户填单、产品申请服务，根据指引和开户资料提示，录入信息便可完成快捷填单，打印单据并盖章后，即可办理开户手续。这样避免了客户以往柜台填单过程中反复询问、效率低等现象。为了更进一步提升工作效率，招行在营业点专门配置了专人负责对公客户的引导和接洽，由专人指导客户填单操作，避免客户因失误或不了解填单要求而导致反复填写单据的情况，节省客户等候时间，提升客户体验。采用电子填单后，经过测算，对公开户时间缩短了33%，大幅提高了公司客户开户的效率和准确性。

除此之外，招商银行在全行推广了自助回单打印机，只需输入账号密码即可打印冗长的账单，连最为繁琐的打印回单工作也变得如此简单，客户服务体验大大提升。自助设备的不断投入，一方面解决了客户办理业务的排队长、手续繁杂等问题，另一方面也解决了柜面工作人员的劳动强度。

“最多跑一次”改革不是一句口号，也不仅仅局限于少跑腿，归根结底在于方便群众办事、让百姓省心，这需要各行各业落实到切切实实的创新举措、扎扎实实的细致工作。招商银行青岛分行将继续秉承“因您而变”的经营理念，坚持以客户为中心，以不断升级的服务水平来赢得百姓的心。