

中国银行业服务报告

2024

CHINA BANKING SERVICES REPORT 2024

中国银行业协会 编





前言

2024年，中国银行业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大、二十届三中全会、中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，认真落实党中央决策部署，深入践行金融工作政治性、人民性，坚持稳中求进总基调，持续深化服务改革，助力服务实体经济，在服务中国式现代化全局中稳步推进各项工作，坚定不移地走好中国特色金融发展之路。

为全面回顾和总结2024年中国银行业在服务领域付出的努力和取得的成果，总结经验，继往开来，中国银行业协会编写了《中国银行业服务报告2024》（以下简称《报告》）。报告系统性地展示了2024年中国银行业服务全貌，突出了创新与发展，提出了下一步工作建议和未来愿景，坚定不移地服务经济高质量发展，助力建设金融强国。

一、践行服务文化理念 健全服务制度体系

2024年，中国银行业全面践行金融工作政治性、人民性，秉承“金融为民”理念，持续完善服务体制机制建设，做实服务精细化管理，推动银行业服务提质增效。各银行业金融机构传承服务文化脉络、深化服务文化建设，践行服务文化理念，打造服务文化品牌，不断推动服务文化贯彻业务经营、员工管理全流程。加强服务制度体系建设，紧跟政策前沿动态和行业发展变化，坚持以客户为中心，不断优化服务管理制度架构，夯实服务制度基石，推动银行业服务走深向实，助力银行业服务高质量发展。

二、促进服务渠道转型 深化科技赋能发展

2024年，中国银行业恪守“以客户为中心”理念，持续拓展服务渠道，扩大服务半径，加快服务渠道转型。主动作为，积极响应区域协调发展、乡村振兴等国家战略，优化网点布局，推动网点服务走向乡村、走向基层、走进群众，增强客户服务的可得性、便利性。强化线上线下服务体系建设，打造智能化、数字化生态，加快自助设备、移动端同大数据、人工智能深度融合，进一步拓展了金融服务外延，重构服务渠道体系，塑造服务生态新格局，让金融服务社会民生的前沿窗口作用得到更加充分地发挥。截至2024年末，全国营业网点总数达22.37万个，自助银行12.43万家，累计布放自助设备81.74万台，通过手机银行、网上银行等线上渠道累计服务客户个人101.04亿户，企业3.08亿户。

三、提升服务管理效能 升级客户服务体验

2024年，中国银行业立足客户需求与服务体验，切实满足人民群众对美好金融服务的向往，持续强化党建引领，高质量、高标准推进服务效能提升，以实际行动回应人民期待，擦亮人民金融鲜亮底色。聚焦人民群众关心关切，持续优化业务流程、创新服务手段，稳步提升金融行业优质口碑。坚持以人为本，筑牢服务意识，践行服务标准，加强内部管理，注重员工行为规范的养成与服务技能的提升，开展多元培训，打造综合素质过硬的金融服务队伍，为客户提供更加优质的服务，增强客户获得感、体验感、幸福感。据中国银行业协会不完全统计，截止2024年末，优化业务流程20106个。

四、坚持金融服务实体 优化服务战略布局

2024年，中国银行业始终坚持为实体经济服务的金融宗旨，锚定金融服务实体的本源使命，加大对实体经济的金融支持力度，持续优化金融资源配置，将金融活水精准滴灌到经济转型的实体引擎中去。以“五篇大文章”为战略抓手，持续优化服务战略布局。聚焦科技金融，点燃创新引擎；守护绿色金融，保持生态底色；推进普惠金融，扎根民生根基；发展养老金融，做实养老服务；探索数字金融，深化科技转型，多方合力，多措并举，以金融高质量发展助力强国建设。截至2024年底，获得贷款支持的科技型中小企业26.25万家，获贷率46.9%，比去年同期高2.1个百分点。人民币普惠小微贷款余额32.93万亿元，同比增长14.6%，增速比各项贷款高7个百分点，全年增加4.2万亿元。

五、保护客户合法权益 坚守人民金融底色

2024年，中国银行业始终坚持人民至上，推动了一系列保护消费者权益的改革举措，制定了一系列加强消费者权益保护的制度办法，推出了一系列利民便民惠民的产品服务，持续开展了一系列金融教育宣传活动，如9月金融教育宣传月期间，累计开展宣传活动约70万次。经过接续奋斗，我国银行消费者权益保护机制逐步完善，消费者金融素养明显提升，消费者权益保护理念深入人心，银行消保工作取得了明显的阶段性成效，广大消费者的获得感和满意度显著增强。

六、锚定正确目标领航 推进发展行稳致远

使命重在担当，奋斗创造未来。2025年是“十四五”规划的收官之年，也是全面深化改革的关键之年。下一步，中国银行业将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十届三中全会以及中央经济工作会议精神，坚持党的领导，胸怀“国之大者”，服务金融强国建设目标。在服务实体经济中锻造竞争力，在服务人民中践行行业底色，为经济社会发展大局提供强有力金融支撑。



目录

第一章 坚守金融为民初心，锻造金融强国口碑/1

厚植为民情怀，深耕特色服务文化/2

健全制度体系，筑牢服务保障根基/7

加强机制创新，推动服务能级跃迁/11

强化数智引领，打造卓越客户体验/15

第二章 创新升级服务渠道，客户体验持续优化/19

加快转型升级，构建网点服务生态/20

聚焦功能优化，提升智能自助体验/25

推动技术创新，塑造数字渠道格局/29

精进卓越服务，创建优质客服标杆/34

第三章 推进服务效能转化，促进服务体验转型/38

优化业务流程，提升客户服务体验/39

创新服务手段，精准对接客户需求/43

规范服务行为，构建优质服务生态/45

强化系统培训，实现培训效能转化/48

第四章 推动金融服务实体，提升产品服务质效/51

加强体系建设，健全产业健康发展/52

深化跨境服务，助力国家全球布局/56

强化战略布局，深化科技金融服务/60

推动减碳转型，深耕绿色金融服务/63

筑牢共富根基，书写普惠金融答卷/66

守护金色年华，发力养老金融事业/70

立足资源禀赋，推进数实融合发展/73

第五章 夯实消保责任机制，护航客户金融权益/76

完善制度建设，筑牢金融消保防线/77

坚持标本兼治，妥善化解投诉纠纷/79

创新宣教模式，提高群众金融素养/81

关爱特殊群体，温暖服务有爱无碍/88

第六章 凝心聚力深化改革，创新驱动拓展新篇/92

坚持党的全面领导，赓续金融服务红色传统/93

不断优化服务流程，切实提升金融服务效能/93

科技赋能服务发展，推动金融服务数字转型/93

坚守消保服务初心，提升金融消保工作质量/94



第一章

Chapter 1

坚守金融为民初心 锻造金融强国口碑

党的二十大报告指出，要坚持人民至上，实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益。2024年中国银行业践行以客户为中心的服务理念，创新发展特色服务文化，推进银行业服务设施建设，优化服务保障组织架构，健全服务体制机制治理体系，聚焦服务本源，坚守社会责任，在培育和弘扬中国特色金融文化、锻造金融强国等重大任务中充分发挥金融主力军作用，中国金融机构勇于担当、服务为民的优质品牌形象得到进一步塑造。

厚植为民情怀， 深耕特色文化理念

2024年，中国银行业始终厚植金融为民理念，坚持金融工作的政治性与人民性，积极弘扬中国特色金融服务文化，践行“五要五不”实践要求，坚持以人民为中心，以诚信经营为基石，发挥服务实体经济的金融主力军作用。各银行业金融机构扎实推进服务战略规划，彰显品牌鲜亮底色，通过丰富服务内涵和履行服务承诺，构建高质量金融服务文化体系，有效提升中国银行业整体服务品质，为金融发展提供坚实支撑。



中国工商银行服务形象展示

中国工商银行推进诚信文化建设，弘扬诚信经营文化，树立诚信从业理念，加强员工职业操守和行为准则建设，引导干部员工尊重规则、信守承诺、恪尽职守、珍惜信誉，切实维护金融消费者合法权益，擦亮“您身边的银行、可信赖的银行”金字招牌。

中国建设银行以“营业网点践行中国特色金融文化服务年活动”为抓手，加强服务文化建设，深化员工服务理念。各级机构常态化开展“行长讲服务”等主题活动，行领导率先垂范，引导全行员工服务实体经济，防范金融风险，做好“五篇大文章”，践行以客户为中心的服务理念，将中国特色金融文化实践要求落到实处。



中国建设银行服务形象展示

中信银行发布《中信银行2024—2026年发展规划》，坚持以人民为中心，实施“五个领先”银行战略，打造价值型银行，提升在全球的品牌影响力，以实际行动践行“让财富有温度”的品牌主张，不断探索创新客户服务文化及客户体验模式，将客户关系管理及消费者权益保护理念贯穿到产品和服务之中。



中信银行员工服务形象展示



上海浦东发展银行员工服务形象展示

上海浦东发展银行赓续红色金融血脉，打造“四色”金融文化，以红色文化为初心，为实体经济服务；以蓝色文化聚民生，为长尾市场服务；以绿色文化打底色，助力绿色低碳和环保服务；以亮色文化做科技，打造科创中心金名片。秉承“客户为先”的服务理念，优化完善与中国特色金融文化相适应、与全行数智化战略相匹配的企业文化理念体系。

华夏银行积极践行金融工作的政治性和人民性，以落实国家战略、服务实体经济为主线，秉承“可持续 更美好”的品牌理念，主动服务和融入新发展格局及各地经济社会发展主流，准确把握服务新质生产力，做好“五篇大文章”，加大对重点领域的金融支持，集中优质资源，不断提升服务质效。



华夏银行员工服务形象展示



兴业银行员工服务形象展示

兴业银行始终秉承“以客户为中心”的服务理念，践行“真诚服务，相伴成长”的服务初心，厚植“换位思考，关注细节”的服务观，以服务实体经济为根本出发点，以金融科技为核心驱动力，全面推动“1234”战略深化实施，推动全行经营理念从产品驱动向客户驱动转变，经营模式从高速增长向高质量发展转变，从规模银行向价值银行转变。

广发银行持续提升“相知相伴 全心为您”的服务理念，推出“用心守护 放心托付”的口号，提升客户服务体验，落实服务为本，充分发挥综合金融优势，持续强化服务创新，构建多层次、专业化、特色化的服务体系。通过强化渠道协同，智慧运营转型，打造服务闭环，并推进特色网点品牌建设，开展针对不同客群的一系列服务品牌活动，打造服务专业化、多元化的品牌形象。



广发银行员工服务形象展示



浙商银行员工服务形象展示

浙商银行践行善本金融发展理念，用善行善举推动社会正行向善的风气。着力打造年轻人喜欢的银行和幸福生活倡导者践行者文化品牌，以实际行动培育和弘扬中国特色金融文化，赋能金融高质量发展。

吉林银行秉承“利他 尊重 匠心 共好”的服务价值观，制作“吉致”服务文化手册，优化服务管理手段，搭建展示舞台，通过举办服务文化节、招募服务挚友、评选服务明星、发布系列微电影等，让无形服务变得有形，不断提升服务质效，扩大服务品牌影响力。



吉林银行员工服务形象展示



哈尔滨银行员工服务形象展示

哈尔滨银行主动践行以人民为中心的发展思想，深植“注重细节，善待客户”的服务理念，聚焦客户体验，围绕服务管理精细化、服务评价体系化、服务标杆特色化的发展思路，重塑“365”服务管理体系，融心聚念，知行合一，根植新时代群众需求，渲染新金融服务底色，打造优质服务文化新风向，树立优质服务品牌新形象。

烟台银行秉持“贴心专业 真诚为您”的服务理念，致力于为客户提供专业、高效、满意的服务，围绕“服务和支撑地方经济发展、服务烟台市民百姓金融需求”的核心主旨，拓展服务广度，提供全方位和特色化金融服务。



烟台银行员工服务形象展示

富邦华一银行坚持以客户为中心，探索“线上+线下”融合的创新服务模式，打造“永续”服务理念，开展网点运营跨界合作，在特色网点开展台商交流、金融知识讲座等一系列品牌活动，赋予社交生活新场景，提供金融增值体验，在传递“永续”理念同时塑造有温度的金融服务。

江西省农村信用社联合社坚持以人民为中心的发展思想，以党建领行、质量立行、合规守行、特色办行、科技兴行、人才强行、服务暖行、从严治行“八行战略”引领方向，践行服务实体宗旨，推进普惠金融发展，以深化省联社改革为主线，以维护金融安全稳定为主责，实现高质量发展。



江西省农村信用社联合社吉安农村商业银行员工提供优质服务

健全制度体系， 筑牢服务保障根基

2024年，中国银行业深入贯彻落实党的二十届三中全会精神，着力提升服务管理的规范化、精细化和科学化水平，通过建立健全服务标准，强化服务监督体系，全方位完善服务管理制度，不断推动服务管理体系实现内容全涵盖、对象全覆盖，为银行业务高质量发展提供强有力的制度支撑。



中国农业发展银行推行柜面人员和客户经理在营业厅堂联合办公

中国农业发展银行落实《营业网点柜面服务规范》，开展“卓越服务·价值领航”专项培训，并组织现场情景模拟演练，开展互动交流，全面提升柜面人员对客服务意识和服务能力。

中国工商银行制定《关于培育和践行中国特色金融文化的意见》，印发《网点服务管理基本规定》《服务星级网点创建管理办法》等多项制度，共同明确服务工作的基本要求和职责分工，以高品质服务助推金融高质量发展。



中国工商银行员工提供优质服务



中国建设银行为老年提供上门服务

中国邮政储蓄银行修订印发《中国邮政储蓄银行营业网点服务质量检查办法》，优化服务检查规范、精简检查层级，合理降低检查频次，切实减轻基层负担，提升检查效率；鼓励正向激励引导，激发基层员工服务积极性，实现客户满意与员工减负的双赢。



中国邮政储蓄银行为客户提供专业服务



招商银行倡议全员学习《服务小红书》

中国建设银行修订印发《中国建设银行营业网点客户服务规范》，新增网点基本服务场景标准化流程，细化完善对老年人、残疾人等特殊客户的服务流程、沟通技巧和注意事项，优化网点员工职业形象规范细则。

招商银行以服务新标准《服务小红书》为基础，推出服务系列课程，组建服务讲师队伍，统一全行服务质量监督检查标准。从客户+员工视角、管理+流程视角，聚焦客户服务、资源配置、岗位协同、管理提升等方面，促进服务标准全流程管理。

广发银行编制《营业网点特殊客户服务流程规范》，修订《网点运营服务标准及案例汇编》，提升网点服务规范性，夯实服务管理基础，给客户提供标准化的服务体验。



广发银行服务特殊群体客户



恒丰银行员工提供优质服务

恒丰银行印发《零售客户分层服务管理办法》，细化客户分层标准，组建零售综合客户经理队伍，明确岗位职责、定级标准和客户维护要求，打破考核定级的板块壁垒，提升客户服务质效。

北京银行制定《北京银行营业网点厅堂服务规范》，划分低柜处理业务范围，引导复杂业务由高柜区向低柜区转移，缩短高柜客户等候时间；持续完善和优化到店客户识别功能，针对不同服务场景提供参考话术，帮助网点提高业务办理效率和服务质量。



北京银行员工提供优质服务



南洋商业银行（中国）员工提供优质服务

南洋商业银行（中国）重检修订合规管理内部制度，新推出业务人员应知应会考核细则，提升人员专业服务能力。优化客户经理管理制度，对客户经理职责、从业基本条件、资格认证管理、业务培训及考试、职业发展与激励等方面进行了细化及规范。

山东省农村信用社联合社印发《关于进一步加强一线客户经理配备的通知》，通过深化网点转型、合理调配岗位等举措，进一步充实客户经理队伍，提升客户服务质效。



山东省农村信用社联合社员工服务形象展示

加强机制创新， 推动服务能级跃迁

2024年，中国银行业以服务转型为支点，在服务治理领域实现系统性突破，为构建新质金融服务生态注入强劲动能。面对新技术与新需求的结构性升级，中国银行业坚持以人民为中心的价值取向，秉承“金融向实、服务向新”的服务理念，在服务管理上依托AI大数据分析、客户端数字重构等创新手段，精准识别客户需求，形成传统服务与数字精准服务的双轮驱动格局。通过搭建“智能中枢+服务前台”的模块化架构，实现服务标准与创新实践的动态适配，在普惠金融、适老化服务等重点领域形成可量化、可复制的服务升级范式，推动金融服务向着更高层次迈进，加快金融强国建设步伐。

（一）完善质量监测，夯实服务根基

中国工商银行推出服务体验指数，监测和分析全行服务运营质效。按月将客户满意度、忠诚度等维度综合分析，溯源问题、改进服务，擦亮金字招牌，推进建设人民满意银行。

招商银行创新服务质量监督检查方式，持续优化全行服务监督检查系统功能，实现检查任务分派、检查结果反馈、问题整改督办、重点问题提示全流程闭环式管理，推动全行网点服务提升自循环。



招商银行优化全行服务监督检查系统



哈尔滨银行不断提升客户满意度

哈尔滨银行建立三位一体的服务检查机制，制定检查标准，升级优化暗访机制。以客户体验为出发点，坚持问题导向，针对全行开展标准统一、渠道多元、覆盖全面的服务检查，纠偏痛点问题，及时改进服务流程。

（二）深化服务考核，优化效能评估

中国建设银行加大对员工的激励引导，将客户表扬纳入KPI考核管理，按季组织开展监测，持续倡导员工在服务过程中多说一句、多做一点，为客户提供更多超预期服务。



中国建设银行为客户提供优质服务



成都银行组织开展投诉处理专题培训

成都银行强化服务考核结果运用机制，建立服务责任人积分制和约谈、质询及问责机制。与个人绩效考评、职务晋升、各项评优等考核挂钩。对服务检查排名连续靠后或触犯红线的机构，进行约谈问责，推动服务提升。

深圳农村商业银行通过系统化管理和创新实践，大幅提升服务能力。服务考核与激励机制结合月度与季度考核情况，对优秀员工给予晋升和薪酬奖励，对考核不足的员工安排针对性培训，形成正向激励与改进并重的良性循环。



深圳农村商业银行通过科学考核推动服务提升

（三）开展服务竞赛，激发服务活力

中国邮政储蓄银行举办全行“芯旅程 心服务”客户体验劳动竞赛。以创新科技为核心，打造全新客户旅程，以真诚、关爱、用心的态度，为客户提供有温度的金融服务。不断激发全员建功新金融的服务热情，夯实精益求精的专业能力，推动服务走深走实。



中国邮政储蓄银行举办首届客户体验劳动竞赛



浙商银行开展首届“技·耀浙银 善·赢未来”营销服务技能比武大赛

浙商银行开展首届“技·耀浙银 善·赢未来”客户经理营销服务技能比武大赛，通过1V1过程模拟PK的方式展现参赛团队知识储备、情况处理和服务提升等综合能力水平。

潍坊银行围绕服务环境再治理、服务意识再强化、服务效能再提升三项任务，开展网点服务质量提升PK赛活动，以评促改、以评促优，全面提高网点服务质量，树立良好服务形象。

（四）树立标杆典范，引领服务升级



中国农业银行加强典型服务经验萃取和推广

中国农业银行加强典型服务经验萃取和推广，开展“农情服务”理念宣贯，制作标准化服务宣传手册和宣传视频，编发优秀服务案例，开展满意服务专项竞赛，选树好评达人、解惑先锋、网点最美服务明星，萃取推广优秀服务经验。

平安银行加强金融人才培养，提高金融人才素质和水平，弘扬服务文化，围绕“数动未来，价值共营”核心主题，举办全行“运营大比武”活动。进一步树立“专业·价值”标杆典范，推动全行稳健发展。



平安银行举办“运营大比武”活动



内蒙古银行网点工作人员为老年客户讲解产品

内蒙古银行将网点党建、经营发展、文明规范服务工作相结合，在全行开展适老化服务标杆网点创评工作。不断优化精细化助老服务体系及设施，开设老年社保服务专区，提供老年人专属服务通道，为老年人提供一对一、全方位、全流程的贴心服务。

强化数智引领， 打造卓越客户体验

中国银行业深刻领悟新时代金融为民理念新内涵，把更好满足消费者对金融助力美好生活的新期盼、新要求，作为践行金融工作政治性和人民性的具体体现。聚焦客户全生命周期体验优化，将数字技术与金融服务紧密耦合，健全完善客户体验管理体系，精心设计客户触达路径，精准洞察客户需求，推动金融服务效能提升、体验改善、模式升级，以追求卓越客户体验助力金融业高质量发展行稳致远。

中国工商银行推出聚焦客户维度、品牌维度、产品维度、渠道维度综合分析服务体验指数，按月监测全行服务运营质效，客户满意度同比增长2.26%，持续擦亮“您身边的银行可信赖的银行”金字招牌。



中国工商银行竭诚服务客户擦亮
“您身边的银行可信赖的银行”品牌



中国建设银行通过CXM系统监测物理渠道客户体验

中国建设银行不断强化客户体验监测管理，依托自主研发的物理渠道客户体验管理系统（CXM），持续监测物理渠道各层级及主要业务客户体验，物理渠道客户体验保持较高水平。



交通银行客服中心开展满意度调研

交通银行客服中心采取人工转IVR及短信满意度调研方式，针对客户来电情况开展调研，了解客户对服务满意度情况并采取有针对性的措施提升服务，客户服务满意度良好。

中国邮政储蓄银行依托“灵悉”客户体验管理系统，对47支客户旅程进行场景式满意度动态监测，精准定位体验问题，深化实时预警及旅程优化重塑机制，推动旅程迭代优化，客户旅程平均满意度超过88分。



中国邮政储蓄银行服务明星为客户提供热情专业的服务



中国光大银行远程视频服务

中国光大银行开展全渠道满意度服务测评，推动服务管理模式由“经验管理”向“数据管理”转变。全面升级“光银岁月”服务专线，优化老年客户进线体验，电话银行IVR话后满意度评价指标优异。调查结果表明，客户对视频渠道、语音渠道、文字渠道的净推荐值（NPS）均在80%以上。

招商银行完善智能服务管理体系，充分运用AI人工智能工具，训练业务流程指引，一键业务操作、知识查询、实时质检、表单预填单等多技能，辅助客服坐席提升工作效率，覆盖事前、事中、事后业务全流程，目前已完成38项辅助技能建设，客户服务满意度保持较高水平。



招商银行AI人工智能训练业务场景



平安银行为客户提供暖心服务

平安银行建立以数字化监测管理客户体验，构建体验风向标和服务升级引擎的客户之声管理机制，按月预警、专项帮扶、案例分享、电话回访、分行调研、服务流程优化等措施，持续提升零售、对公客户网点服务满意度。

广发银行积极探索构建客户需求感知评价模型，针对大湾区跨境业务开展专项客户调研，组织267名内外部体验官开展体验穿测，深入洞察客户需求和体验感受，有效解决客户急难愁盼问题。



广发银行构建客户需求感知评价模型

北京银行打造数字化客户体验管理平台一心声CEM系统，打通全渠道平台、链接全媒体矩阵，通过对各类体验数据的动态监测与分析，发挥多数据汇集、多指标监测、多系统打通、多层次看板、多业务赋能的五大特色优势，为优化产品及服务提供建议，全流程的数字化平台助力极致客户体验。



北京银行打造数字化客户体验管理平台一心声CEM系统功能



第二章

Chapter 2

创新升级服务渠道 客户体验持续优化

2024年，中国银行业推进全渠道协同发展，构建全方位、多层次服务体系，持续提升服务效率和客户体验，满足客户多样化金融需求。服务渠道数字化、智能化、场景化和个性化特征不断显现。传统网点加快向智慧网点转型，网点布局更加注重客户体验，网点服务更加贴近客户生活场景。自助设备功能不断扩展，实现无接触式服务和全天候运行，兼顾服务便捷性与交易安全性。手机银行等线上渠道集成金融和非金融“一站式”服务，场景化特征更加明显。客服中心整合电话、短信、微信、APP等多种服务模式，提供标准化服务体验，同时，加大科技应用，提供个性化服务，提升客户满意度。

加快转型升级， 构建网点服务生态

2024年，中国银行业加快网点服务渠道的转型升级步伐,推动网点资源进一步向金融服务供给相对薄弱的地区倾斜，引导经营低效和布局过密网点向县域、城乡结合部和乡镇等重点区域迁建。网点服务模式逐渐从交易结算向综合营销转型，从单一服务向综合服务以及政务、民生等配套服务转变。网点服务功能更加完善，数字化转型与创新科技应用不断深化，通过全渠道联动，为客户提供更加优质、便捷的服务体验。同时，各银行机构加大生态转型建设，拓展网点服务外延，打造服务驿站、文化传播等特色功能，逐步构建起有温度有情怀的网点服务生态。

据中国银行业协会不完全统计，截至2024年末，中国银行业共设立营业网点22.37万家，包括社区支行3788个、小微支行5905个，营业网点总数较上年末减少1,344家。



中国建设银行紧跟国家战略加强重点区域网点建设力度

中国建设银行充分发挥旗舰网点示范作用，集中优势资源做强做优城区网点，拓展城市规划新区、经济强县网点服务覆盖，积极向“五篇大文章”相关产业和客户聚集地投放建设资源，同步加大重点领域渠道支持力度，加强重点区域、重点县域网点建设力度，提升综合化服务能力

交通银行围绕国家重点区域和县域“两条主线”，同步开展重点地区覆盖提升、存量网点布局优化、低效网点整合三项重点工作，切实提高网点服务质效，强化双线协同经营，为国家战略推进、实体经济服务、交行经营发展提供有力支撑。



交通银行服务国家战略强化网点经营

中信银行秉承“以客户为中心”服务理念，通过科学选址，在全国建设近百家配有高品质“私享会”沙龙活动与一对一洽谈服务的私人银行中心，切实将网点打造成为经营财富客户的主阵地，不断提升客户服务体验。



中信银行明确网点定位提升客户体验

兴业银行以新金融服务理念为指引，以“厅堂服务营销质效提升”为目标，通过优化网点布局、简化服务流程、推动集中采购等实际举措，稳步推动网点从“交易办理”型向“客户体验、人文关怀、社交空间、普惠金融”的服务陪伴型转变。



兴业银行推动网点由交易办理向服务陪伴转型



江苏银行推进网点标准化建设

浙江泰隆商业银行充分发挥线下渠道“能互动、有温度、信任感”的优势，在网点厅堂打造便利化、人性化的政务服务场景，实现政务服务由“最多跑一次”向“就近跑一次”突破，成功将金融业务场景与服务互动场景有效融合，打造“百变厅堂”。



浙江泰隆商业银行在网点打造综合政务场景



中原银行持续拓展农村金融服务

江苏银行积极开展“530美丽网点提升工程”，通过在网点推行标准化改造、软硬件升级、人员队伍优化等一系列工作举措，加速网点智能化、无纸化进程，实现智能设备全覆盖，促进业务由传统人工柜台向智能设备迁移，打造“小型化、智能化、销售型、体验型”网点，不断提升客户体验。

中原银行以制度为抓手，修订《中原银行营业网点管理办法》《中原银行营业网点建设实施细则》，助力网点进一步整合资源，理顺管理流程，提高工作效率，实现基层减负赋能，为全行持续推动机构下沉，扎实推进乡村发展、乡村建设、乡村治理等重点工作，不断拓展农村金融服务的广度和深度提供坚强金融保障。

贵州银行以全面提升网点服务质量和运营效率为目标，成立网点转型工作领导小组，通过建立基础性制度框架，实施先试点后推广的策略，稳步推进网点转型，促进实现营业网点岗位体系优化，强化厅堂人员协同合作能力，显著提升营业网点服务质效。



贵州银行推动网点转型提升服务质效



富滇银行网点积极推行敬老服务

富滇银行立足于服务国家重大战略，从优化空间布局、提升网点产能、服务乡村振兴和村镇银行改革重组的需要出发，按照“成本可算、风险可控、业务可持续、效益可预期”的发展理念实施营业网点布局。为更好服务和融入“一带一路”，在中老铁路途经的境内玉溪、普洱、西双版纳及境外磨丁、万象合理布局网点，提供金融服务。

厦门银行以“客户体验提升”为核心原则，坚持“审慎合理、科学优化”工作思路，以《厦门银行营业网点空间识别系统手册》为纲领，持续加强网点专业化经营体系建设，规范网点分类管理，明确业务划型和职能定位，实现客户高效分流。



厦门银行持续加强网点专业化经营体系建设



深圳农村商业银行打造高效专业服务网络

杭州联合农村商业银行以社区银行发展战略为指引，持续推进线下渠道规划与建设，落实日常网点布局规划。优化调整分支机构组织架构，搭建四位一体组织体系。通过机构分层分类、差异定位，进一步提升网点服务效能；将特色化网点建设纳入当年重点工作，围绕客群需求建设线下经营阵地，打造宠物主题银行，设计多个宠物友好模块，构建有温度的服务体系。



杭州联合农村商业银行打造宠物主题银行



渣打银行（中国）2024年新开业北京优先私人理财中心

渣打银行（中国）综合考量各城市运营状况、覆盖区域、发展需求及市场潜力等因素，优化调整部分城市物理网点。通过加大金融科技及数字化服务投入、翻新设施设备有效举措突破物理网点局限，提高空间利用率，同步实现合理控制成本、降低运营风险、提高生产力的目标。

聚焦功能优化， 提升智能自助体验

2024年，中国银行业持续深化自助设备智能化转型，丰富自助业务应用场景，加速自助服务渠道与新兴技术的融合创新，优化升级金融服务模式与流程，全力提升银行业服务质量和金融科技应用水平，致力于为客户提供更加高效和个性化的服务体验。

据中国银行业协会不完全统计，截至2024年末，银行业金融机构在全国布局建设自助银行12.43万家；布放自助设备81.74万台；自助设备交易笔数达140.08亿笔，交易总额达112.24万亿元。

中国工商银行创新升级自助服务渠道功能，对照柜面渠道增加使用纸质介质的业务办理场景，以“老年友好”为设计理念，增加自动识别老年客户并进行字体放大的功能，同步通过线上线下渠道加强员工培训，建立网点员工答疑解惑机制，辅助一线网点员工第一时间掌握系统操作功能，提升客户服务质效。



中国工商银行创新升级自助服务渠道功能



中国农业银行增强自助渠道服务客户能力

中国农业银行持续加大县域超级柜台和存量自助现金终端投放力度，同步对超级柜台开展适老化升级，新增“关怀版”及老年人常用业务功能，推广“客户指纹签名”功能，研发和投放外币自助兑换机，开展ATM小额取现改造及系统优化升级工作，持续完善ATM外卡取现业务，推广美国运通卡ATM取现功能，并试点上线JCB国际卡ATM取现功能，显著增强自助渠道服务外籍客户及老龄客户的能力。



中国银行持续强化线下智能服务体系

中国银行持续强化线下智能服务体系建设，深化与全国各地医保局、公积金中心业务合作。智能柜台新增个人养老金卡签约代销理财、社保卡开卡等服务，ATM全量设备支持外卡取现，在星级酒店、国际机场、大型商圈等重点区域提供受理小面额外币零钱存取业务；目前已在全国部分地区机构网点布放了医保一体机和公积金智能设备，扩大医保、公积金服务半径，提升服务质效。

中国邮政储蓄银行持续丰富自助渠道的服务功能及应用场景。智能柜员机（ITM）新增社保、税银、公积金查询打印等银政服务功能，充分发挥线下渠道服务优势，为客户提供“金融+政务”的一站式业务办理；为境外来华人员提供方便快捷的自助取款服务，切实发挥自助设备现金服务能力。



中国邮政储蓄银行丰富网点智能柜员机服务功能



华夏银行网点自助设备部署支付便利化服务功能

华夏银行以支付便利化服务为抓手，结合银发客群、外籍来华人员金融服务需求，完成自助设备受理外卡升级和智能柜台受理永居证改造，同步推广自助设备零钞取现功能，在自助设备设置支持操作页面放大显示的爱心模式，拓展智能柜台业务功能，新增签约类、代理类业务场景，持续补充养老金融、民生类业务场景，有效提升厅堂业务处理质效。

恒丰银行通过对自动柜员机零钱取款、ATM外卡取现、智慧柜员机纸质存单、一键绑卡、永居证开户、新移动平台单人现场+远程审核的外出服务等功能进行全面升级，大幅提升外籍客户服务体验。



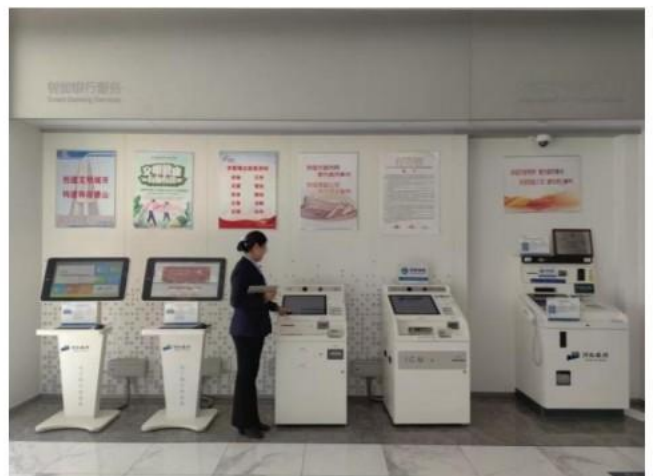
恒丰银行员工指导客户使用营业网点自助设备



北京银行推进网点智能设备办理全场景业务

北京银行持续提升智能柜员机服务能力，完成桌面智能柜员机业务功能投产，实现全场景业务办理，并同步更新智能柜员机业务操作手册，编写智能柜员机日常问题处理手册，在全行范围开展培训，为低柜服务模式推广奠定坚实基础。

河北银行优化自助银行插卡验密流程，整合对接行内各系统，缩短系统交易等待时间20%以上；增加对自助银行无卡交易预约码有效时长的控制，降低无卡业务单日交易次数和交易金额，在控制风险的基础上，提升客户24小时小额应急现金服务的体验。



河北银行优化网点智慧柜员机服务功能



大连银行扩大智能机具办理业务范围

北京农村商业银行组织推动iTM信创统一C端升级改造及其他各类自助机具功能流程优化，进一步提升客户操作体验；申请启动PAD展业终端应用建设项目立项，已完成商务招标流程，开展相关测试工作；加强自助机具有效性管理，对低效、离行式机具进行逐台分析及成本测算，指导各分、支行清理或在辖内调剂利用低效机具。



北京农村商业银行改造机具优化系统功能



上海农村商业银行推进拓展智能机具服务功能

大连银行上线存单边柜设备，扩大了智慧银行渠道办理业务的范围，支持纸质存单开户、销户等业务；全面推广厅堂PAD授权功能，提升业务审核合规性；完成外国人永久居留证的适配性改造工作，进一步提升支付服务便利化水平；上线“人社驿站”，支持企业人员和机关人员常用社保功能。

上海农村商业银行积极与市大数据中心对接，年内新增多项社银直连“一网通办”功能；推进智能机具嵌入远程音视频服务功能，拓展自助机具远程音视频场景应用，实现了坐席人员与客户语音交流及信息同屏展示；实现全行外拓设备升级，创新设计移动智能柜台设备对公开户印鉴建库、对公账户变更等场景。

推动技术创新，
塑造数字渠道格局

2024年，中国银行业线上渠道以智能化、普惠化、生态化、安全化为核心，应用AI技术重构金融服务模式，推动交互体验不断提升，深化"金融+民生+消费"多维场景拓展融合，打造“金融即服务”的无界体验，技术引领风控体系升级，推动安全与便捷的平衡。以技术创新驱动线上渠道从单一的业务处理工具属性向“以客户为中心”的生态场景服务属性转型，塑造数字渠道新格局。

据中国银行业协会不完全统计，2024年，银行业金融机构离柜交易总额达2626.80万亿元。银行业金融机构手机银行交易总额达365.51万亿元；手机银行个人客户数达31.95亿户，企业客户数达0.43亿户。银行业金融机构网上银行交易总额达2147.73亿元。

中国银行服务国家“走出去”战略大局，以境外个人手机银行为抓手，坚持数字化、线上化、移动化、智能化发展方向，推出境外个人手机银行新版服务并完成全球推广升级，完成SoftToken软令牌、线上人民币薪金直汇等重点功能上线和推广，新版境外手机银行推广至数十家境外机构，进一步提升客户体验，打造跨境市场最优品牌。



中国银行升级境外个人手机银行服务



中国光大银行强化云缴费客户端服务功能

中国光大银行云缴费客户端聚焦用户活跃转化，以数据为核心，强化客群洞察分析，打通用户行为和交易数据，推动客户和交易指标增长。通过完善用户触达矩阵，闭环触达机制，提升用户运营服务能力，整合生活场景完善社区玩法，提升客户粘性；推动运营功能配套支持，强化客户行为数据统计与分析，打通行内权益系统链路，构建数字化营销中台。

平安银行着力构建跨境业务全流程线上化服务体系，持续迭代升级跨境业务线上服务平台，配合贸易外汇收支便利化政策，推出跨境汇款“跨境瞬利汇”系列服务，重构跨境非居民网银对客线上服务平台，为客户提供极简操作、极速时效、极优功能的线上服务，持续提升客户体验及数字化运营水平，高效满足客户跨境支付结算及融资服务需求。



平安银行重构跨境对客线上服务平台

广发银行加大开放银行建设，将银行的金融服务与相关场景进行深度融合，不断扩大场景覆盖并提供精准服务，目前已完成对航司、电力、驾培教培等多个行业场景的深入布局，为数字化经济发展注入新动能，成为金融助力社会经济发展的重要引擎。



广发银行与南航合作开展智能金
兑换南航里程活动



杭州银行应用先进技术拓展线上业务场景技术流程图

杭州银行综合运用NFC身份证件识读、电子签名、电子存证、在线验印及行为可视化回溯等多种先进技术，进一步拓展线上业务场景。设计实施线上协议文本交互方法、系统、电子设备和存储介质技术流程，构建完整的线上交易过程证据链，为线上业务闭环作业提供了新模式。

广东华兴银行为支持外贸新业态蓬勃发展，紧跟跨境电商客户发展步伐推出了跨境电商结算系统，为客户提供一站式、多平台、多币种线上收款服务，有效降低跨境电商客户运营成本、提升资金流转效率，助推区域实体经济转型和外贸高水平开放。



广东华兴银行依托跨境电商结算系统支持外贸新业态



武汉农村商业银行持续丰富
手机银行非金融服务生态

武汉农村商业银行不断丰富手机银行非金融服务生态，接入医保查询、疫苗预约新场景，多平台跨界合作开展商城积分专区、家电以旧换新、双美生态等系列活动，为客户提供更便捷、高效、优质的数字化金融服务。

广东顺德农村商业银行立足客户需求，将线上渠道主动接入当地多个政务平台，强化线上服务能力。主动接入佛山市“三资”智慧云平台，实现了区域内村居组织账务报账的全线上流程审批，提高报账的时效性；账务交易线上处理使村居财务支付行为有据可查、全程留痕，为下阶段村居集体组织“三资”全要素全业务全链条闭环管理提供有力支持。



广东顺德农村商业银行接入“三资”智慧云平台强化线上服务能力



云南省农村信用社联合社
打造线上电子商城

云南省农村信用社联合社聚焦线上特色场景建设,打造三农特色化金融服务场景,实现金融产品供应链和农村产业链的联动发展。与此同时，顺应数字化发展趋势，充分发挥电子银行线上经营主阵地的作用，积极营销拓展云南各县市农业产业化龙头企业、各类生产基地等企业商户入驻电子商城，为中药材制品、特色生鲜蔬果等产品打通线上销售渠道。

精进卓越服务， 创建优质客服标杆

2024年，在科技与金融的深度融合下，数字经济蓬勃发展，中国银行业以客户服务中心和远程银行作为数字化转型工作的先锋阵地，充分借助实时音视频技术与客户互动，为客户提供一点接入、全渠道响应的“一站式”服务体验，多场景、多渠道、多方位实现金融服务全链条线上化转移。

据中国银行业协会不完全统计，截至2024年末，银行业金融机构客服从业人员为5.30万人，全年人工处理来电7.17亿人次，银行业客服中心电话平均接通率达94.18%，其中，信用卡客服专线人工电话接通率为95.45%，连续12年高于90%。

中国银行业协会于2024年7月22日线上发布《中国银行业客服中心与远程银行发展报告（2023）》，从夯实服务基础、拓宽数字化应用市场、强化组织建设等方面总结了2023年客服中心与远程银行整体发展情况，并以大量案例展现了全行业推进成果，对城商行客服中心与远程银行赋能零售银行数字化转型、农村中小银行客服中心与远程银行深化数智化服务能力情况做了展示，为客服中心与远程银行发展建设提供了重要参考。



中国银行业协会发布《中国银行业客服中心与远程银行发展报告（2023）》

中国进出口银行客户服务中心以实时响应、精准答疑、热情周到为原则，为客户提供网上银行和手机银行使用咨询、远程指导、问题跟踪及反馈等服务。通过上线微信小程序“口行微服务”等创新模式，实现客户线上业务预约、在线填单提交、线上业务预审，引入AI智能问答，延伸柜台服务范围，提高业务办理效率，进一步拓宽服务渠道，提升客户体验。



中国进出口银行推出“口行微服务”微信小程序

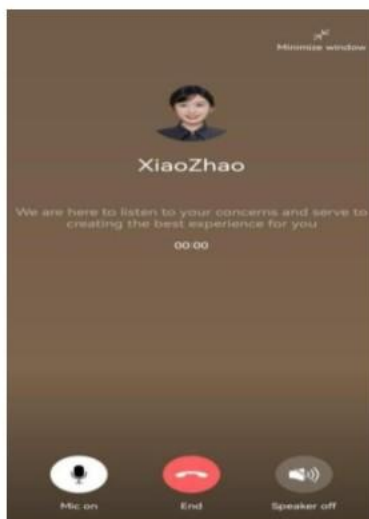


中国农业银行全媒体客服为上亿客户提供服务

中国建设银行远程银行中心依托电话服务和微信建行客服公众号，通过全媒体“人工+智能”模式为客户提供优质线上金融服务，全年服务客户近5亿人次。在“建行客服”平台提供全流程场景化问题解决方案，打通服务场景与业务办理链接；在微博、小红书、今日头条等平台推出“中国建设银行客户服务”官方账号；以智慧经营、开放共享的理念，在多渠道推出数字人服务。



中国建设银行远程银行中心为客户提供优质线上金融服务



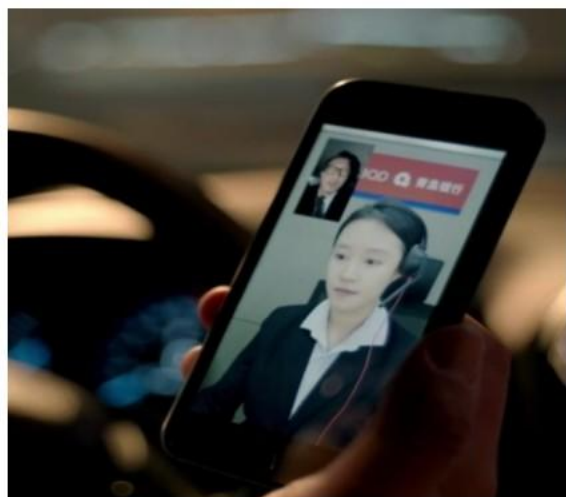
招商银行为手机银行APP
适配英文语言服务

招商银行远程客服中心持续锻造智慧服务新能力，为客户提供一对一人工咨询服务，做好关键时点服务承接；进一步畅通服务渠道，为境外来华客户优化IVR语言，为手机银行APP英文版适配英文语言服务；构建智慧服务与作业新模式，新增服务标签，优化语音导航业务场景；在员工端应用智能辅助系统，提供精准识别画像、预判客户需求，辅助解答等功能，大幅提升客户服务效率。

杭州银行客服中心致力于数字化转型，建立了“虚拟数字人+”体系，通过将虚拟数字人技术融入品牌塑造、远程审核和服务交互等多种场景，创新“杭小美”财富大厅，重塑“杭小宝”智能客服，向客户提供财富周鉴、理财智选、财途解惑等特有功能，实现数字化转型新突破，驱动客户体验持续提升。



杭州银行客服中心创新“杭小美”财富大厅



青岛银行远程银行中心应用手机银行远程柜台
为客户提供服务

青岛银行远程银行中心聚焦服务效能提升与业务创新拓展，在手机银行远程柜台上线了手机号码修改、密码重置、解除挂失等交易，开辟远程集约化对客服务新渠道，远程座席全年无休，有效打破了物理网点时间及空间的限制，协助解决13万余个客户急难愁盼问题，收获客户好评2万余次，显著提升客户服务体验效果。

苏州银行上线客服助理机器人，自研开发，0采购投入挖掘现有系统潜能，归纳百余项业务流程，构建电子流程树，将对应节点植入客服系统，构建坐席专属智能“大脑”，一键导入“对客”服务智能知识库，关联联想、自动应答，精准搜索“对内”赋能。人机并联筑牢“温暖桥梁”，客户话后评价满意度高。



苏州银行助理机器人业务对话展示



江苏昆山农村商业银行客户服务中心为客户提供7*24
小时全天候服务

江苏昆山农村商业银行客服中心通过7*24小时“全天候”服务模式，搭建多媒体互动式的一站式客户体验渠道，依托自助语音、人工座席、网银远程、在线客服等多种方式向个人和企业客户提供多渠道服务体验。不断优化升级语音菜单设计，让电话服务更加专业、友好，提升客户服务体验。



第三章

Chapter 3

推进服务效能转化 促进服务体验转型

中国银行业认真贯彻中央金融工作会议精神，及时落实金融管理部门工作要求，积极推进中国特色金融文化建设，坚持以客户需求为导向，多措并举，持续深化金融服务内涵，促进服务与体验转型。以服务效能转化为契机，努力提升客户服务水平，结合业务的差异化创新需求，推进优化相关业务流程。搭建丰富的业务场景，不断创新服务手段。围绕客户服务体验提升，持续规范员工服务行为。聚焦培训效能转化需求，深度强化系统专业培训。

优化业务流程， 提升客户服务体验

2024年，中国银行业深植“以客户为中心”服务理念，持续优化业务流程。坚持从客户和基层诉求出发，结合业务管理实际，着力解决客户痛点，打通业务堵点，解决基层难点，持续深化业务流程改造变革，推动一批发展所需、基层所盼、民心所向的业务流程优化项目，不断提升客户服务体验。据中国银行业协会不完全统计，2024年银行业金融机构优化主要业务流程20106个。

中国邮政储蓄银行优化消费信贷业务全流程服务。贷前加强线上化建设与数字化转型，深化与优质渠道的合作对接；贷中优化数字化风控体系，持续引入公信力数据，提升消费信贷自动审查、审批率。贷后拓展线上化服务渠道，支持客户通过手机银行、电话银行、ITM等渠道发起贷后变更或办理贷后查询，为客户提供更优质、高效、便捷的消费信贷服务。



中国邮政储蓄银行优化消费信贷业务全流程服务



中信银行开展私人银行客户沙龙活动

中信银行依托分支行布局优势，在全国建设近百家私人银行中心。覆盖北京、上海等近70余座重点城市，其中近80家完全对客开放，配有高品质“私享会”沙龙活动与一对一洽谈服务，编写《中信银行私人银行中心运营服务指引》，梳理12类沙龙活动、分行案例、执行流程，明确并优化预约客户洽谈的具体流程，不断提升客户的服务体验。

中国光大银行优化业务流程，拓展复杂业务预约办理场景，打通服务资源与线上服务渠道。推进手机银行与物理网点联通互动，打造网点功能和线上渠道一体化，缩短客户等待时间。企业手机银行新增对公销户、变更、票据购买预约功能，柜台人员提前预审预办并告知客户办理手续，避免客户因资料不全多跑腿，提升服务效能



中国光大银行手机银行拓展复杂业务预约办理功能



中国民生银行推出企业限额线上调整

中国民生银行聚焦商户服务体验，通过移动端和PC端双渠道进件、审批，实现商户业务流程的优化，业务流程节点平均简化50%，整体处理效率大幅提升。同步引入OCR智能识别技术，推进线上线下业务协同，推出企业限额调整、企业网银变更、账户信息变更等业务线上化流程，业务线上化办理率和业务办理效率显著提升。

兴业银行梳理优化零售客户全生命周期业务流程，应用数字化手段赋能联动开户，实现“一键多开”极速开办多项业务，有效优化过往各产品需单独营销办理的复杂流程；开展多项业务流程优化工作，包括海外薪酬收结汇、跨境理财通、在闽台胞跨境人民币理财等，提升对客户服务效率。



兴业银行开发一键购汇功能



广发银行通过流程优化不断提升业务办理效率

广发银行持续推进业务流程优化各项工作，通过零售流程优化平台收集和聚焦一线共性问题，迭代更新重点流程优化项目。年内累计完成包括相关账户指定优化、手机投保流程优化、借记卡邮寄进度查询、理财赎回通知优化等19个重点流程优化项目，不断提升零售业务处理效率及客户体验。

青岛银行优化账户服务功能，通过新技术应用、流程再造等方式不断提高金融服务数字化水平。上线二维码付款功能，支持客户使用第三方支付工具支付手续费，满足客户数字支付需求；实现单位资信证明线上申请功能，方便企业客户通过手机银行办理资信证明业务，提升客户服务满意度。



青岛银行客户支付手续费



海南农村商业银行简化贷款审批手续更好服务客户

海南农村商业银行针对受灾企业、普惠小微企业等特定客户群体，建立绿色审批通道，简化贷款审批流程。如对普惠小微企业申请1000万元以下线下贷款业务，直接由支行专职独立审批人进行快速审批；对线上申请的贷款业务，总行普惠金融部进行“T+1”集中快速审批，有效推动业务发展。

创新服务手段， 精准对接客户需求

2024年，人工智能、大数据、区块链等技术在银行业已开展广泛应用，中国银行业利用大数据分析客户行为，大幅提升自动化处理能力，切实提升工作效率。利用数据分析预测客户需求、丰富服务场景、搭建服务平台、完善知识检索等，构建“智慧、敏捷、无界”的新型服务体系。通过持续技术迭代与业务需求相融合，最终实现全流程服务效能升级，真正践行“金融为民”的服务理念。

中国工商银行基于鸿蒙系统特性研发了元服务、小艺智慧语音等金融创新场景；强化技术赋能，创新智能化、沉浸式AI管家服务模式，推进AI管家和工小智能能力整合。



中国工商银行全新升级手机银行功能

中国银行打造域外金融法律实务公益服务平台，该平台集成了各国法律、监管规则、互惠判决等内容，满足各类检索需求，服务于中国公司海外投资展业业务。



中国银行打造域外金融法律实务公益服务平台



中国建设银行私行客户经理为客户提供服务

中国建设银行优化客户经理、财富顾问等私行业务工作台，完善客户服务支持、跟踪监测、业绩计量等功能，上线私行专区、客群模型，打通“找客户-配策略-做触达”客户服务流程。

杭州银行搭建商业银行制度知识库检索平台，全面服务小微、公司、零售等多个条线，该平台检索召回率和准确率均达到80%以上，显著提高工作效率。



杭州银行搭建大模型知识库检索平台

徽商银行推出供应链金融移动端，为供应链金融提供移动化、线上化一站式服务，支持产业链上下游小微企业在线申请、签约及放款，让融资客户足不出户、一键触达、随时随地办理融链通、供应链e贷、保理、保兑仓等供应链融资服务，提升供应链融资服务体验。



徽商银行指导客户通过线上渠道体验供应链融资服务

规范服务行为， 构建优质服务生态

2024年，中国银行业始终坚持以客户需求为导向，聚焦服务痛点，完善服务规范，强化服务意识，明确服务标准，搭建覆盖物理网点和线上渠道的全流程服务标准体系，全面优化服务流程与质量管理，强化服务监督问责，全方位多维度关注服务品质，将服务行为规范作为服务效能提升的关键抓手，持续推动服务标准化、高效化、人性化。

中国建设银行持续加强网点服务精细化管理，修订印发《中国建设银行营业网点客户服务规范》，新增网点基本服务场景标准化流程，细化完善对老年人、残疾人等特殊客户的服务流程、沟通技巧和注意事项。同时，优化网点员工职业形象规范细则，修订物理渠道服务质量调查标准，组织各级机构加强对网点员工的培训、服务演练和检查督导，规范服务行为，提升服务质效。



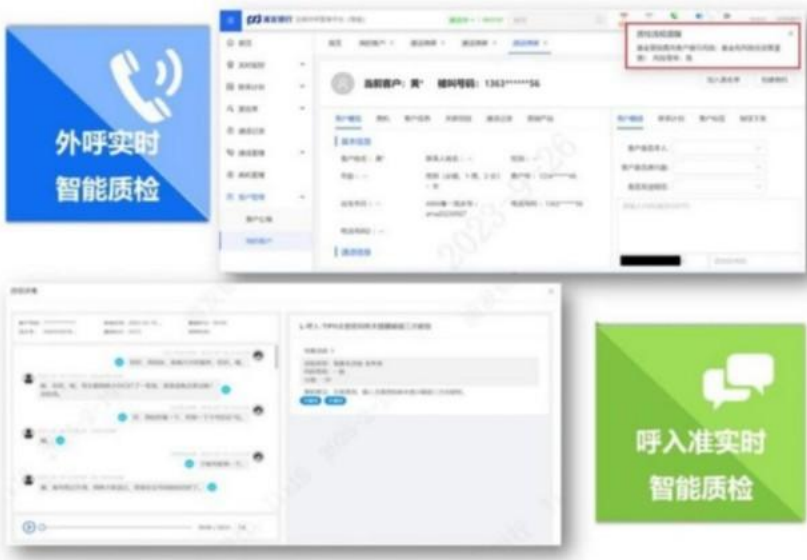
中国建设银行为特殊客户提供手语服务

招商银行发布《公司客户服务手册》，围绕账户与结算服务、融资服务、数字化转型服务、理财服务和员工服务等五方面，细化条线服务标准，进一步规范工作职责。



招商银行发布《公司客户服务手册》

上海浦东发展银行运用数字化手段规范远程客服工作行为，全方位多维度关注服务品质。实时和离线质量检查双管齐下，质检场景覆盖服务规范、业务流程、客户体验等各方面，针对高风险问题或业务实时弹屏，提醒坐席及时纠正差错、补充业务要素。挖掘新型建模场景，拓展质检模型应用，防漏补缺防控风险，有效提升服务质量。



上海浦东发展银行实时智能质检系统

南京银行研发服务效能监测与看板功能，按周分析客户排队与业务办理时长TOP5指标，通过精准指导、流程优化等举措，持续攻坚提升厅堂服务效能。



南京银行研发监测功能促进厅堂服务效能提升

大连银行开展营业网点晨夕会培训，对员工仪容仪表、服务礼仪、服务行为进行现场督导纠正，全面提升员工服务意识和品质，从源头消除服务隐患，持续提高服务质量，提升客户服务体验。



大连银行营业网点晨会服务培训



浙江泰隆商业银行通过内查机制提高柜面服务效能

浙江泰隆商业银行不断健全五级联动运营内查机制，通过总分支行检查人员的充分履职，及时有效管控风险，提高柜面服务的合规性和有效性。

强化系统培训， 实现培训效能转化

2024年中国银行业通过全方位、多元化、穿透式系统培训，提升员工综合服务能力，依托现场重点业务场景、远程线上沉浸式综合服务、热点产品直播等多种创新方式组织开展各项培训，同时强化培训效果的转化应用，多维度、多场景实现培训效能最大化，不断提升银行业整体服务能力。



交通银行营运条线组织集中培训班

交通银行面向基层营运主管、优秀营运工作者等举办8期面对面集中培训班，从优化账户服务、个人外汇业务管理、反电诈、95559客诉处理等方面开展授课，积极拓展营运人员视野，提升营运条线人员专业能力。

中国邮政储蓄银行采取“智能+人工”的培训模式，提高远程银行中心培训质效，助力服务水平提升，通过集中、专项、组内等各类培训形式夯实基础知识、高频问题及服务技能，利用智能培训系统实现知识快速覆盖和随时练习，不断提升员工业务专业性。



中国邮政储蓄银行远程银行中心举办管理人员培训

平安银行为提升跨境服务效能，增强外汇业务培训质效，通过现场、远程、直播等多种创新方式组织开展外汇业务培训，进一步提升了跨境业务人员的合规意识及反洗钱管理专业水平。



平安银行开展外汇业务培训

浙商银行依托线上培训、现场培训、直播培训等多种形式，面向网点营业人员、理财经理等不同岗位员工开展培训，培训内容广泛，充分涵盖柜面业务、反洗钱工作、内控合规管理等重点内容，员工综合服务能力实现大幅提升。



浙商银行创新推出《对话精英》直播培训

天津银行以运营能力素质提升为目标，以培训为抓手持续强化运营人员服务水平、专业能力和风险防范意识。面向厅堂经理、品牌宣传、培训讲师、风险防范、数据管理等8支特色人才开展专项培训，“运营e学”教育品牌效应初步显现。



天津银行开展“运营e学”培训

北京农村商业银行开展个人投资产品营销系列培训，推动营销队伍规范化建设。持续开展线下贵金属相关知识培训，有效提升相关岗位员工对贵金属行情趋势分析的专业素养，打造专业的贵金属业务团队。



北京农村商业银行举办客户经理营销能力提升培训

山东省农村信用社联合社持续提升厅堂人员服务水平。组建服务内训师队伍，分批次对网点各岗位服务规范进行培训辅导，并组织培训辅导效果“回头看”活动；开展服务竞赛，树立标杆典型，发挥示范引领作用，进一步提升全员服务质量。



山东省农村信用社联合社开展2024年服务质量提升培训



第四章

Chapter 4

推动金融服务实体 提升产品服务质效

为进一步完善现代化产业体系建设，中国银行业持续推动金融服务实体经济，着力促进金融产品与服务质效稳步提升。强化重点基础设施建设支持，推进区域协调发展，落实金融高水平开放政策，积极探索对科技创新、绿色发展、中小微企业、养老产业、数字产业的金融支持，优化金融资源配置，结合现代科学技术，全面推动转型升级，为高质量金融服务提供支撑。致力战略性新兴产业及未来产业发展，创新完善投融资机制，构建多元化商业模式，引导金融创新向新质生产力转化，推动金融高质量发展。

加强体系建设， 健全产业健康发展

2024年，中国银行业积极推进重点领域金融高质量发展，坚持推动重点基础设施建设，促进产业可持续增长。中国银行业以金融服务实体经济为根本宗旨，积极服务国家重大战略，助力配套政策落地，进一步完善区域一体化发展机制，稳步推进区域经济协调发展。

国家开发银行瞄准卫星互联网、工业互联网建设，推动全国一体化算力网络节点地区建设“东数西算”工程，帮助天津、武汉、南京等地人工智能计算中心建设,支持西安、合肥等地综合性国家科学中心建设,加快国家物流枢纽建设。

中国农业银行聚焦金融服务长江大保护和黄河流域生态保护，大力支持国家重大水利工程和民生水利设施建设，助力南水北调、引江济淮、湖南大兴寨水库等国家重大水利项目，持续做优做强“水利银行”品牌。



中国农业银行助力黄河流域生态保护和高质量发展

中国民生银行积极支持文旅产业发展。开展新疆旅游行业、企业专项调研，参加国家文旅部新疆文化和旅游产业投融资促进活动，并撰写《中国民生银行助力新疆打造世界级旅游目的地服务方案》。



中国民生银行支持新疆文旅产业发展

兴业银行围绕长江大保护进行了一系列重大项目投放，其中包括为新沂市宋山生态环境综合整治与绿色产业融合发展EOD项目，江苏洪泽经济开发区水、能、碳、产协同发展的节水减碳型EOD项目（二期），溧阳高新区水生态品质提升与绿色低碳产业高质量发展（EOD）项目，同时为瑞安市飞云江两岸综合治理工程（一期）工程建设和永嘉县楠溪江流域河湖塘库疏浚项目投放项目贷款。



兴业银行重庆铜梁区小安溪流域生态治理与乡村振兴融合发展项目

恒丰银行支持部分城市开展城市更新示范工作，重点支持城市基础设施更新改造以及老旧街区和老旧厂房改造，促进城市基础设施建设向好转变，支持地铁和市域（郊）铁路建设、城市停车场等配套设施建设、天然气管网和储气设施建设等助力城市高质量发展项目。



恒丰银行支持地铁和市域（郊）铁路的建设

杭州银行始终坚持助力区域经济高质量发展。2024年持续加大民生设施、文化旅游融合、交通强省、先进制造业等重点基础设施领域的金融支持力度，累计为杭州市重点建设项目提供29个授信支持，先后实现湖州南太湖新区智创湾创新创业中心、丽水国际会展中心、绍兴科技人才创新谷等一系列重点基础设施项目落地。



杭州银行湖州南太湖新区智创湾创新创业中心

广州银行大力支持国家重点基础设施建设，包括白云机场三期扩建工程周边临空经济产业园区基础设施工程、广州南大干线项目、清远市磁浮旅游专线工程银盏站至长隆主题公园段、东华能源（茂名）项目等。



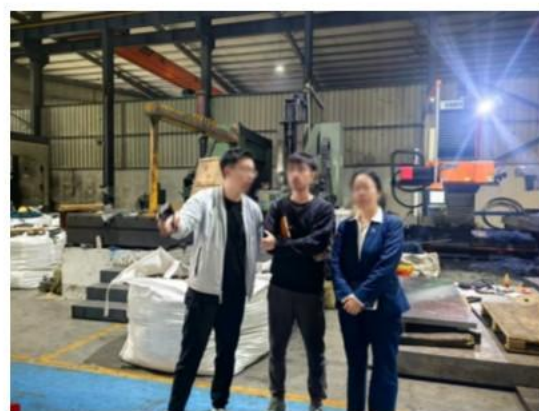
广州银行支持白云机场三期项目建设



重庆银行2024年银企座谈暨双城金融服务推介会

重庆银行作为唯一在川渝两地均设立分支机构的重庆地方法人银行，向成渝地区双城经济圈建设提供信贷支持。通过贷款、债券等方式新支持了成渝中线高铁、南川页岩气管道等重大项目超250个。

广东顺德农村商业银行重点关注制造业领域，为制造业企业提供“专营机构-专业团队-专项机制-专属产品-科技定制”的“四专一定”专业化金融服务体系，联动政府部门推广转型扶持政策，向制造业数字化转型、绿色转型项目倾斜，重点推进制造业中长期贷款业务发展，开发完善特色化产品。支持制造业企业主体超3700户，为本地制造业企业的发展提供动力。



广东顺德农村商业银行支持制造业走访

江西省农村信用社联合社紧扣江西省制造业重点产业链现代化建设“1269”行动计划，指导全省农商银行深入落实工业强省战略，主动加大全省14条重点产业链、2+6+N、专精特新等领域企业对接支持力度，推动传统产业转型升级、新兴产业倍增发展。



南洋商业银行（中国）积极参与推动长三角一体化、长江经济带高质量发展

南洋商业银行（中国）坚持贯彻落实长三角一体化、长江经济带等国家战略部署，打造区域化竞争优势，积极参与推动长三角一体化、长江经济带高质量发展。充分发挥“跨境+协同”独特优势，建立一体化营销联动及协同机制支持国家重点基础设施建设及区域协调发展项目。

深化跨境服务， 助力国家全球布局

2024年，中国银行业围绕服务国家战略，通过国际金融合作、特定区域金融高水平开放以及外汇领域改革开放等多方面举措的实施，不断优化金融服务，拓宽融资渠道，助力中资企业“走出去”，为共建“一带一路”提供强有力的支持和保障。持续推动金融业的健康发展，不断提升我国在国际金融领域的话语权和影响力，为增强国际竞争力和规则影响力做出贡献。

中国进出口银行为进博会量身定制的“智融全球2024”专项金融服务方案，聚焦全球产业链供应链建设、发展、安全与稳定，为进出口企业提供了“融资+融智”全链条金融服务，支持国际产业链供应链的稳定可持续发展。

中国银行针对跨境电商“小额高频海量”的业务特征，创新推出“中银跨境e商通”系列产品，2024年加大直联模式创新，对接中资跨境电商平台速卖通，提供本外币一体化跨境结算服务，助力中国商户通过跨境电商走向全球。



中国银行创新推出“中银跨境e商通”



交通银行迪拜国际金融中心分行开业

交通银行在中东地区设立迪拜国际金融中心分行，是交通银行服务高质量共建“一带一路”、助力中阿经贸合作发展的重要机构布局。2024年境内机构与“一带一路”沿线国家跨境人民币收付量同比增长13.23%。

中信银行推动北京地铁外卡受理改造，于2024年9月为北京地铁全面开通外卡受理和“外卡挥卡进站”服务；通过联合共建、铺放兑换设备、批量开通商户外卡服务等方式，积极参与多地国际机场优化支付服务建设。



中信银行北京地铁外卡受理改造



中国民生银行助力德龙集团落地东南亚最大钢铁项目

中国民生银行围绕优质中国企业在产能扩张、技术转移及绿色新能源领域方面的相关资金需求，助力东南亚最大钢铁项目印尼德信落地。

平安银行通过推出全线上“薪酬购付汇”业务、全线上外币换汇服务、增设外币兑换机/代兑点、提供口袋银行外币兑换业务英文版等一系列服务，为外籍来华人员等群体提供一站式金融解决方案。



平安银行专为外籍和港澳台人士开通“薪酬购汇”

兴业银行成功落地数字人民币“两国双园”跨境支付业务，积极联动下辖福州、广州、香港三地分行，提供数字人民币跨境支付。持续优化流程，为“走出去”企业，特别是“一带一路”沿线国家企业，提供跨境融资服务，支持新能源、高端装备制造、对外承包工程、大型成套设备出口等国家重点支持的“走出去”行业和境外项目。



兴业银行全国首笔数字人民币“两国双园”跨境支付业务



浙商银行发布《浙商银行“一带一路”全生命周期金融服务手册》

浙商银行建立“一带一路”全生命周期金融服务体系，编制《浙商银行“一带一路”全生命周期金融服务手册》，为更多中资企业“走出去”参与国际经贸合作提供政策及金融支持。

恒丰银行打造特色服务品牌，全面升级“恒丰-大华贸易直通车”，围绕三个特色行业、两大合作模式、7种主推业务类型及30余户主推客群，在贸易金融、跨境担保+融资、跨境资产交易及企业跨境投资等领域实现业务落地。



恒丰银行升级“恒丰-大华贸易直通车”

北京农村商业银行为某公司提供授信支持，支持企业整合社会运力资源，建设现代流通体系，服务包含丝绸之路、长江流域等在内的经济带。为某公司提供授信支持，积极协助企业在“一带一路”沿线水利水电、环保水务等工程建设。



北京农村商业银行为“一带一路”沿线水利工程项目提供授信支持

渣打银行（中国）全力支持中资企业“走出去”，外资企业“引进来”，为中外跨国企业提供全方位的金融服务。支持中国企业“一带一路”业务拓展，提供结算、融资、担保、风险管理等服务。为某企业客户完成一笔六年期绿色项目融资银团贷款，为其在美国当地开发、建设和运营大型太阳能光伏组件制造工厂提供金融支持。



渣打银行（中国）落地美国太阳能行业首批以无追索权方式进行的项目融资银团贷款

强化战略布局， 深化科技金融服务

作为“五篇大文章”之首篇，科技金融是提升金融服务实体经济质效、推动经济高质量发展的重要内容。2024年，中国银行业全面贯彻新发展理念，持续完善金融支持科技创新体系，提供高质量金融服务供给，加速促进创新链、产业链、金融链深度融合，积极推动新质生产力的培育和发展，在金融活水润泽科技创新的路上大步向前。

中国人民银行统计，截至2024年末，获得贷款支持的科技型中小企业26.25万家，获贷率46.9%，比去年同期高2.1个百分点。科技型中小企业本外币贷款余额3.27万亿元，同比增长21.2%，增速比各项贷款高14个百分点。

中国进出口银行通过打造科技金融全产品体系，针对科技型企业不同时期的金融服务需求，债权股权并重、融资融智并举，为企业提供全周期服务。同时建立完善的区域政策体系，并在区域政策中突出新兴产业、未来产业对经济发展的重要牵引作用。



中国进出口银行湖北省分行助力建设显示面板生产线项目

中国工商银行开展科技企业专项服务行动，强化重点企业清单制对接，为企业提供全生命周期服务，同时推出科创研发贷、创新积分贷、科技设备贷、人才贷等产品，打造商投联动的科技金融服务支持体系，以满足科技企业多元化金融需求，加大对初创期科技型企业信贷支持力度。



中国工商银行安徽省分行为安徽某集成电路制造企业提供综合金融服务



中国农业银行以科技金融赋能科技型企业高质量发展

中国建设银行全面构建科技型企业全要素数字化评价体系，通过技术流、星光STAR、投资流等专属赋能体系，着力提升科技型企业融资可得性。同时打造科技金融智慧生态1.0，立足股贷债保业务全方位协同服务定位，打造一站式服务、即时化响应、便捷化操作的线上服务新生态。



中国建设银行科技金融创新中心（深圳）授牌仪式



招商银行聚焦科技企业核心需求，提供一站式金融服务

招商银行通过打造由1个科技金融委员会、20家科技金融重点分行、100余家科技金融专门支行组成的组织阵型，提高科技企业服务质效。同时设计科技企业资质评价模型，精准识别科技企业资质，持续发展科技企业专属产品，依托AI大模型升级科创贷打分审贷模式，降低授信审批时长。

上海浦东发展银行创设“商行+投行+生态”服务模式，构建科技金融多层次服务体系，推出浦科系列产品，提供“5+7+X”组合服务，即打造5大拳头产品、7大重点产品和X个适配产品，致力于满足各类科技企业全生命周期金融需求。



上海浦东发展银行“融通科创 伙伴银行”
科技企业金融服务体系发布会

兴业银行推动构筑与科技创新体系发展适配的风险策略体系，迭代优化技术流评价模式，聚焦企业科技实力形成企业画像，为各类科技企业提供超万亿元贷款支持。同时制定差异化授信政策，研发科创业务评分卡模式，精准评估科技金融客户的业务风险。



兴业银行深圳分行携手龙华区工信局“惠企入园”



青岛银行参加青岛科技金融合作签约活动

青岛银行创新性提出“一横+一纵”的全生命周期产品体系，通过整合多部门产品，从单一的信贷供给向综合性金融服务转变，并对科技企业提供综合授信，支持包括流贷、保函、银承等多种出账方式，并可无还本续贷，为科技型实体经济提供更加优质的金融服务。

浙江农村商业联合银行系统出台《浙江农商银行系统嘉兴地区科技金融试点工作方案》，建立多层次、全覆盖、可持续的“四专一生态”科技金融服务体系，有效发挥引导和保障作用。同时成立嘉兴地区科技金融生态联盟，形成深度合作模式，推动科技创新和成果转化。

深圳前海微众银行不断完善知识产权质押融资服务模式，缩短企业贷款办理时长，进一步拓宽企业知识产权质押融资的实现渠道。基于自研专利管理系统，应用AI、大数据技术升级，为科创企业推出“企业+专利”服务，旨在解决中小微科技企业知识产权相关的管理痛点。



深圳前海微众银行推出“企业+专利”服务

推动减碳转型， 深耕绿色金融服务

在全球可持续发展浪潮中，绿色金融已成为推动经济绿色转型、应对气候变化的关键力量。2024年，中国银行业积极响应国家绿色发展战略，以中央金融工作会议精神为指引，将绿色金融理念融入业务发展的各个环节。从政策落实到产品创新，从资源配置到风险管理，中国银行业以实际行动践行绿色金融，在经济与生态的交汇处，精准发力，为经济绿色转型和生态文明建设贡献金融力量。

中国人民银行统计，截至2024年末，本外币绿色贷款余额36.6万亿元，同比增长21.7%，增速比各项贷款高14.5个百分点，全年增加6.52万亿元。其中，投向具有直接和间接碳减排效益项目的贷款分别为12.25和12.44万亿元，合计占绿色贷款的67.5%。

中国进出口银行积极加快绿色金融体系建设，不断丰富绿色金融产品和服务，推出包括“ESG表现提升贷款”、ESG融智服务等一揽子解决方案在内的“ESG表现提升”专项金融服务方案；助力国内外客户准确识别不同国家地区ESG关注要点，为国内外客户资金融通、物资流通、合作畅通全流程各环节提供专业意见，共同推动绿色事业行稳致远。



中国进出口银行“ESG表现提升”专项金融服务方案
发布仪式



招商银行蒙西基地库布其 200 万千瓦光伏
治沙项目

招商银行紧跟国家“双碳”战略，加速释放绿色服务动能，强化绿色金融能力建设；将场景化产品融合到行业服务中，如“源网荷储”、新能源汽车、轨道交通三大“深绿”领域，以及火电、钢铁、建筑建材、农业四个低碳转型行业，精而准地满足企业在低碳转型过程中的多元金融需求。

上海浦东发展银行抓住国家加快绿色转型的政策机遇，以清洁能源产业链、工业领域低碳转型行业和碳市场扩容行业为基础，提高“行业+区域”场景化服务方案研究设计能力与创新落地能力；创新推出“工业低碳转型贷”新产品，印发转型金融工具《工业低碳转型贷款管理办法》。



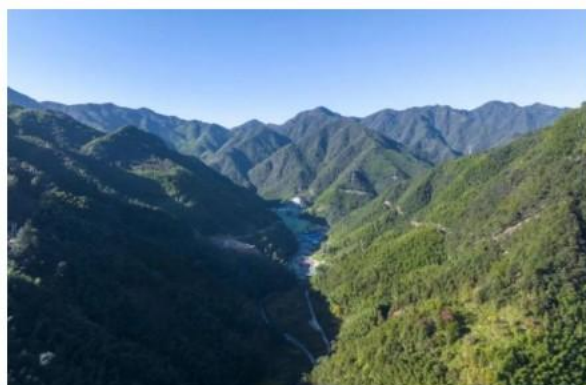
上海浦东发展银行绿色低碳转型金融综合服务方案



兴业银行青海省分行“碳减排、危废处理双挂钩”碳账户项下绿色贷款

兴业银行贯彻落实美丽中国建设、全面绿色转型等纲要性文件精神，确立以降碳、减污为重点领域的业务发展方向，聚焦能源绿色低碳转型；推动绿色金融业务系统、双碳管理平台持续功能优化，构建绿色智能认定模型引擎，实现业务属性智能高效认定。

浙商银行明确绿色金融发展战略与中长期发展目标，深入推动绿色金融高质量发展；累计制定天然气、电力供应、污水处理、垃圾处理等多项绿色金融专项政策，积极助力清洁能源相关行业发展和传统高碳行业低碳转型；打造“绿色+”金融服务模式，持续扩大“碳易贷”业务应用场景。



浙商银行做好浙江松阳抽水蓄能电站全流程金融服务



杭州银行可持续发展挂钩贷款支持项目

杭州银行不断践行城商行在绿色发展中的使命担当，精准助力清洁能源、节能环保等碳减排重点领域项目建设；成功落地可持续发展挂钩贷款，为某水泥技术改造项目提供中长期项目贷款支持；积极拓宽环境权益抵质押物范围，发展排污权、碳排放配额等环境权益抵质押融资，并推出“一网通办”排污权抵押融资业务。

浙江农村商业联合银行围绕《浙江农商银行系统绿色金融发展五年行动计划》，深化推进行动落地，提升全系统绿色贷款的规模和比重；聚焦清洁能源、节能环保和碳减排技术等领域的优质项目，投放碳减排贷款；引导全系统80家行社推出264项绿色金融创新产品。



浙江农村商业联合银行做好浙江某企业绿色金融服务

渣打银行（中国）制定明确的绿色及可持续金融战略，助力客户实现绿色及可持续发展；2024年2月正式获得人民银行碳减排支持工具使用资格，并落地符合工具要求的交易，带动的年度碳减排量为3,224.95吨二氧化碳当量。

筑牢共富根基， 书写普惠金融答卷

2024年，中国银行业深入贯彻中央金融工作会议精神，做好“普惠金融”大文章。通过设立普惠金融专营机构、网格化服务等方式，持续发力小微企业金融服务，积极服务乡村振兴大局，扩大金融服务的覆盖面和可得性。充分运用大数据、人工智能、区块链等技术，优化产品设计、丰富产品体系、提升风控能力，为中小微企业、个体工商户、农户等普惠金融群体提供更加便捷高效的金融服务。

中国人民银行数据显示，截止2024年末，人民币普惠小微贷款余额32.93万亿元，同比增长14.6%，增速比各项贷款高7个百分点，全年增加4.2万亿元。农户经营贷款余额10.38万亿元，同比增长12.3%。助学贷款余额2811亿元，同比增长28.7%。全国脱贫人口贷款余额1.25万亿元，同比增长8.4%。

中国银行业协会、北京金融街服务局在国家金融监督管理总局普惠金融司的指导下联合举办“银行业普惠金融十年发展成果实践案例交流会”，旨在全面总结和宣传银行业普惠金融十年发展成果，生动展现银行机构实绩实事，增强人民群众对普惠金融的认知感和获得感。大会展示了银行机构在支持民营经济和小微企业发展、助力乡村振兴与脱贫攻坚、赋能民生领域补短板与共同富裕等诸多方面积极探索、大胆实践。

中国银行业协会深入贯彻落实党中央国务院决策部署，自2020年以来，在金融监管部门指导下，会同全国工商联多次发布“助微计划”年度倡议书，持续推进“助微计划”加快落地，引导金融机构坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨，将更多金融资源用于促进小微企业和个体工商户发展，不断激发经营主体活力，得到社会各界广泛关注与好评。



中国银行业协会会同全国工商联持续推进“助微计划”加力落地

中国银行业协会、中国支付清算协会联合发布《关于鼓励降低小微企业支付手续费的倡议》，倡议商业银行、非银行支付机构、清算机构等支付行业主体进一步支持实体经济发展。《倡议》提出，鼓励商业银行、非银行支付机构对银行账户服务费、人民币转账汇款手续费、电子银行服务收费和支付账户服务费等支付手续费继续实行优惠或减免措施；对其他支付服务手续费，在市场化原则下自主降费；将清算机构、发卡行让利和优惠同步传导至降费对象。



中国农业发展银行支持的某普惠小微粮油加工企业生产线

中国农业发展银行，聚焦普惠小微重点领域，持续加大投入力度，采取线上+线下的服务模式，以产业链供应链为抓手，以核心企业为切入点，有效整合资源，不断拓展供应链融资场景，完善产业链融资服务体系，为供应链上下游普惠型小微企业提供更加优质的金融服务。

华夏银行围绕提升自主获客能力，创新推动生态拓客模式，推出“华夏普惠通”数字化产品品牌，涵盖数字普惠、重点领域、圈链场景、区域特色等多个产品系列，全方位、多层次地满足不同小微客群的多元化、个性化需求。



华夏银行推出“华夏普惠通”数字化产品品牌



大连银行普惠贷款产品“肉牛贷”

大连银行实施“特色产品+特色行业+特色支行+专业涉农客户经理”的“三特一专”模式，通过完善机制、拓宽渠道、夯实客群、丰富产品和加速数字化转型等手段，打造有规模、有质量、有特色的普惠金融业务发展生态圈。

湖北银行围绕“普聚金融服务，惠及千企万户”主题，积极推进“核心企业链式营销”专项行动，开展形式多样的银企对接活动，持续提升小微企业金融服务质效。全面梳理分支行存量核心企业名单，围绕其上下游开展链式营销活动，累计投放普惠贷款271户。



湖北银行普惠客户经理营销走访早餐店



江苏紫金农村商业银行客户经理走访农户

江苏紫金农村商业银行推出多场“紫金优选”主题直播带货活动，销售额近千万元。依托手机银行持续搭建火车票、飞机票、民宿预订等数十个与居民生活息息相关的场景，将地方生态装进“金融口袋”。

贵州省农村信用社联合社加大脱贫人口金融支持力度，根据脱贫人口生产生活特点，出台“黔农·农惠贷（脱贫人口小额信贷）”贷款管理办法，竭力巩固拓展全省脱贫成果，聚焦脱贫人口、易地搬迁后续服务、防止返贫动态监测等短板弱项，强化金融服务。

河北省农村信用社联合社通过“物理网点+自助银行+金融便民店”三层线下服务网络，结合E挎包移动银行、流动服务站等上门服务方式，实现“基础金融服务不出村，综合金融服务不出镇”。



河北省农村信用社联合社任县农商行开展
“守住钱袋子”活动

宁夏银行业协会持续做好新市民金融服务，建立一站式金融产品查询平台，选取辖内17家银行机构推出的52个适用于新市民群体的金融产品制作成产品集合，在微信公众号发布“宁夏新市民金融产品库（银行篇2023年度）”专区，促进新市民金融服务提质增效。

守护金色年华， 发力养老金融事业

2024年，党的二十届三中全会提出“积极应对人口老龄化，完善发展养老事业和养老产业政策机制”的战略部署。对此，银行机构全面布局养老金融大文章，制定养老金融专项工作实施方案，不断增进老年人福祉，为建设老龄化金融特色银行贡献力量。



中国银行“银发经济交易团”专场对接会

中国银行在第七届中国国际进口博览会期间，成功组织五组中外企业客户在虹桥国际论坛银发经济分论坛进行康养项目现场签约，并开展跨境养老系列活动。包括组建银发经济交易团，发布“中银惠老通”养老产业金融服务方案，围绕跨境旅居康养、养老金融创新、银发经济供需对接等主题举办专场对接会。

上海浦东发展银行搭建APP养老金融专区、数智化养老规划平台、百家养老金融工作室、千名养老金融咨询师等四大载体；扎实推进银发专属服务、一站式养老规划、养老金托管提质、养老产业一体化、培育养老生态等五大行动。



上海浦东发展银行一站式银发专属服务



北京银行“京行悠养”养老金融服务

河北银行成立养老金融工作专班，将养老金融战略纳入到河北银行重点支持领域。创新推出老百姓自己的“口袋银行”——普惠金融终端，将普惠金融与养老金融、数字金融相结合，以科技感、安全感为养老金融赋能。



河北银行老年客户使用普惠金融终端



大连银行建立“颐家”养老俱乐部

大连银行构建“三段式五个一”养老金融服务体系，针对“预老、备老、适老”三个阶段，推出“颐卡”及“安享”系列专属金融产品，开发“码上听”功能并编撰了老年智慧生活手册。以网点为中心，设立特色专区——“颐家驿站”，以社区为中心，成立了“颐家”俱乐部，全面构建“养老”生态圈，助力地方养老经济的发展。

北京农村商业银行推出“金色时光”养老金融品牌，培育养老助残卡支付环境，加大银发消费场景支持力度，以品牌焕新带动养老金融服务升级和模式创新。成立“金色时光”为老青年志愿服务团队，主动承担“适老化防跌倒公益推广大使”责任。



北京农村商业银行养老金融服务

立足资源禀赋， 推进数实融合发展

2024年，中国银行业充分发挥科技赋能优势，聚焦技术创新，深化产品创新，强化渠道创新，立足行业资源禀赋，围绕国家战略、业务发展、转型方向、风控管控等方面，全方位、多层次布局数字化转型。以服务数字经济产业发展和业务数字化转型突破为主线，推进数字经济和实体经济深度融合，在科技治理统筹、科技能力提升、科技管控水平、科技创新发展等方面取得良好成效，努力写好“数字金融”大文章，为服务实体经济发展和满足人民群众美好生活需要提供有力科技保障。

中国工商银行强化数字技术支撑能力，组建数据管理部，强化数字化时代的数据要素管理、数据资源配置和数据智能应用。建成企业级千亿金融大模型技术体系“工银智涌”，稳步推进向中小金融机构输出风控工具和技术服务，着力带动行业整体风控水平提升。



中国工商银行千亿金融大模型技术体系“工银智涌”

中国银行依托全球一体化服务、金融与科技双轮驱动、多元产品灵活组合的“1+2+N”服务体系，统筹运用“智系列”八大产品矩阵，提供全球化、智能化、定制化、场景化的金融服务方案，助力企业资金管理“看得见、管得住、调得动、用得好”。推出对公开放银行嵌出渠道——“中银企业云直联”，对接场景平台企业，服务平台上下游长尾客群。



中国邮政储蓄银行以“书写数字邮储@i时代”为主题召开数字金融大会暨手机银行10.0发布会

华夏银行打造“龙盾”大数据风险识别预警系统。建立企业风险信息库，实现查企业、查风险、查关系、查财务、查发票、企业监控等六大业务功能，自动推送“刚、强、中、弱”4个等级风险信号。同时推进智慧经营管理平台建设，以动态图表、交互式仪表盘等形式，服务智能化经营决策。



华夏银行利用大数据构建风险识别预警规则和模型



浙商银行打造可感、可知、可信的数字慈善平台

浙商银行以数字化改革为抓手，大力推进数字金融建设，聚焦政府机构、社会企业两大服务对象，强化技术支撑与数据资源整合运用，深化政银企数字化项目合作共建，高质量服务数字经济，促进数实融合。

吉林银行强化AI应用赋能，塑造数字化生产新动力。推出首位数字员工“元吉”，依托“AI+数据+RPA+大型模型”等前沿技术的深度整合，构筑与业务需求紧密耦合的创新拟人化工作模式，于全渠道内灵活扮演数字人客服、数字理财顾问、品牌营销官等多重角色，实现7*24小时不间断响应客户需求的高效服务。



吉林银行推出首位数字员工“元吉”



杭州联合农村商业银行远程银行

杭州联合农村商业银行多维度推进数字金融应用创新。在客户服务方面，应用AI能力提供智能问答服务，升级“美好生活”平台，丰富客户权益服务场景。在数字运营方面，推出“远程银行”体系，应用数字模型和数字化工具显著提升长尾客群分层服务模式。



第五章

Chapter 5

夯实消保责任机制 护航客户金融权益

党中央、国务院始终高度重视金融消费者权益保护工作，持续强化顶层设计，陆续出台了《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等文件，逐步建立健全全方位、多层次的金融消费者权益保护制度体系。在政策引领下，全链条消保体系日趋完善，在多元纠纷化解方面，通过调解、仲裁与诉讼相互衔接配合，形成纠纷化解合力，并始终坚持把调解挺在前面，切实维护金融消费者权益。为扩大金融教育宣传覆盖面和影响力，银行业以提升消费者金融素养为目标，持续开展一系列金融教育宣传活动，提升了人民群众金融知识水平，增强了其识别和抵御风险的能力。重点关注老年人、残障人士等特殊群体金融服务需求，提升线上适老服务水平，丰富适老化产品供给，帮助老年人更好地共享金融发展成果。加大无障碍服务设施建设，全面提升无障碍服务水平，满足特殊群体多样化需求，营造安全、放心的金融行业环境，助力银行业高质量发展。

完善制度建设， 筑牢金融消保防线

随着金融市场的快速发展和消费者权益保护意识的不断提升，银行业持续深化消费者权益保护工作，着力构建全方位、多层次的消保管理体系。2024年，各家银行积极响应监管要求，以制度完善、机制创新和科技赋能为抓手，推动消保工作从事后处置向事前预防、事中管控转变，在消保审查、信息披露、内部考核、个人信息保护等领域取得显著成效，逐步形成制度引领、科技支撑、全员参与的治理格局。

国家开发银行印发《国家开发银行助学贷款投诉处理操作规程》，加强助学贷款投诉管理，规范投诉处理流程，建立健全助学贷款网络投诉监测机制，切实保护助学贷款客户合法权益，提升助学贷款金融服务水平。

中国农业银行建立完善消保制度体系，全面保护消费者八项基本权利。高层积极履职指导监督消保工作；制定业务消保审查要点和个人信息保护审查指引，开展消保审查培训；通过多种渠道披露信息，保持投诉渠道畅通；印发考评方案，实施精准考核。

中国建设银行完善消保制度体系，包括总括性、专项制度及业务条线消保指引。消保审查方面，依托系统升级AI智能审查功能，2024年审查量同比增加55.1%；内部考核机制灵活，依据监管和业务需求每年修订考评方案；个人信息保护工作扎实，多部门协同，从制度、培训、技术等多方面保障信息安全。

交通银行健全消保体制机制，完善管理制度体系，运行15项工作机制，修订印发17项消保制度。消保审查要点持续优化，2024年全行实施消保审查3.29万件。建立全面个人信息保护机制，制定多项管理制度，遵循原则收集信息，并开展专项检查和应急演练。运用数字化技术赋能消保，智能辅助审查工具提升审查效率，有效防范侵权风险。

中国光大银行构建以管理办法为纲，多项专项制度为规范，各业务管理制度为配套的消保制度体系。完善消保工作体制机制，将消保纳入公司治理等。消保审查制度明确，信息披露贯穿售前、售中、售后全流程。

中国民生银行优化消保审查机制，完善审查制度和指引体系，强化闭环管理和系统强控。细化完善信息披露机制，规范产品信息查询平台维护管理和营业场所信息披露监测。优化消保考核指标，强化投诉应急管理机制建设，制定多项应急管理办法和预案，各业务条线及经营机构均制定应急预案。建立常态化消保审计工作机制，落实整改问责及考核。

平安银行持续优化消保工作运行机制，完善消保制度机制体系，建立16项消保内控制度，明确各层级消保职能和职责分工。修订消保审查工作管理办法，完善风险控制评价指标；建立产品和服务信息披露机制；建立内部考核机制；制定多项应急预案；建立内部审计制度，形成“检查-整改-提升”闭环管理机制。

哈尔滨银行修订及新发11项制度，规范消保审查、信息保护等工作，在产品设计和
服务环节实行全生命周期消保闭环管理。事前严格审查，2024年累计消保审查多笔并提出意见，审查意见采纳率100%；事中聚焦关键环节开展自查自纠，发布风险提示函；事后通过自查排查等查找薄弱环节并改进。

内蒙古自治区农村信用社联合社印发金融消费者权益保护管理办法指导工作。在产品
和服务审查、信息披露、内部考核、突发事件应对、消保审计等方面建立机制。如评估产品服务适合度，及时披露信息，纳入内控考核，制定应急预案，开展审计监督并督促整改。印发客户信息安全管理办
法，规范信息处理。

新疆维吾尔自治区农村信用社联合社强化声誉风险和业务风险管理，加强制度合规性审查。将消保专项审计纳入年度计划，增强业务连续性，建立多元化纠纷调解机制。多部门联合建立个人信息保护机制，开展培训，优化客户凭条卡号脱敏规则，升级系统安全防护，规范贷款信息收集，持续管理网络安全，保障个人信息安全。

坚持标本兼治， 妥善化解投诉纠纷

2024年，银行业始终坚持以人民为中心的发展思想，牢牢把握消保工作的政治性、人民性，聚焦投诉治理机制优化与数字化转型，推动消费者权益保护迈入新阶段。通过完善投诉管理顶层设计，强化制度约束与考核权重，加速数字化赋能，运用智能分析系统进行实时监测与溯源整改，聚焦人民群众“急难愁盼”问题，强化主体责任落实，加大投诉源头治理，推动纠纷多元化解，切实保障金融消费者合法权益。

中国银行业协会积极整合行业资源，连续第7年收集整理各银行机构的典型案例，编写了《银行业消费者权益保护典型案例汇编》。通过典型案例分享消保工作处理实践经验，帮助各银行机构提升利用法律法规、行规行约高效处理案件的能力和水平，将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，不断提升人民群众对消保工作的满意度。

中国工商银行深入开展“投诉治理巩固年”活动，聚焦人民群众急难愁盼问题，夯实治诉体制机制，通过治理重点业务、提升投诉集约化处理、建立试点投诉处理中心等，扎实推进投诉治理工作。通过充分发挥多元化解机制、补偿机制，联动法院、监管部门、行业协会、调解组织等，建立覆盖线上和线下不同场景的多元纠纷化解模式。



中国工商银行网点工作人员通过案例讲解的形式
向社区局面普及反诈知识



交通银行组织开展最新金融消保政策解读培训

交通银行持续优化客户意见处理流程，畅通线上、线下各类客户意见接收渠道，推广客户意见快速处理机制，缩短内部处理链路，坚持问题导向，深挖客户投诉背后成因。对技术缺陷、产品流程缺陷、服务流程断点等问题，深入推进溯源整改。建立通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷的制度体系，推动纠纷多元化解。

招商银行科技赋能提升投诉管理质效，通过部署RPA机器人、应用AI技术和圆方平台等技术支持，投诉管理系统持续迭代优化，其中，RPA机器人实现监管转办投诉自动转录8300笔；投诉协办功能进一步强化远程客服中心与分支机构协同作战能力，并成功实现全量和监管转办投诉的全面监测，进一步提升了投诉溯源整改能力。



招商银行举行投诉情景演练



广发银行开展领导现场办公日活动

广发银行建立健全绿色快速处置机制，推动全行按照“三到位一处理”原则，通过领导现场办公日、提级处理、第三方调解等方式，及时有效解决消费纠纷，针对投诉处置不力、成效不佳等情况，通过消保协办函、建议函、提示函、督导函等进行督导提示，并将整改成效应用于消保考核。

青岛银行施行“全渠道受理—全过程留痕—总分支分级处理—办结回访—数据报送—溯源改进—投诉考核”的投诉闭环管理机制，确保消费投诉及时接收、顺畅流转、高效处理、按时办结。通过加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控，提前关注客户投诉潜在诱因，对重点机构和问题进行预警，不断提升消费投诉责任主体处理能力。



青岛银行全力打造投诉闭环管理机制

杭州联合农村商业银行制定客户投诉分层分类机制、投诉压降双复核机制、积案难案要案提级审批机制，对于消费者投诉反映较为集中的热点问题、高频投诉点，建立消保词云分布库，定期联动业务部门形成解决方案，实现监管投诉总量、重复投诉量双下降。

创新宣教模式， 提高群众金融素养

2024年，为全面践行金融工作的政治性、人民性，进一步落实监管部门关于消费者权益保护工作的要求，切实提升消费者金融素养和风险防范意识，银行业以消费者实际需求为导向，结合自身业务特点和工作实际，积极创新金融教育宣传形式、丰富宣传内容、扩大宣传范围，取得了积极成效。

中国银行业协会连续14年开展普及金融知识万里行活动。围绕保护消费者基本权利、加强老年客户关爱、强化适当性教育、揭示非法“代理维权”风险等方面，引领会员单位开展多载体、多角度、多形式的教育宣传活动。根据中国银行业协会不完全统计，本次活动会员银行共有10万余家网点参与宣传。

中国农业发展银行聚焦农村生产生活需要，围绕金融助力乡村振兴相关政策，灵活采用“乡村大喇叭”“金融知识乡村小课堂”等方式，开展金融知识宣教，将金融消费者权益保护知识和防范非法金融活动、远离电信诈骗知识传播到乡村田间地头。



中国农业发展银行广西分行开展“金融助力乡村振兴春季行动”活动



中国工商银行“工行驿站”公益活动

中国工商银行筑牢金融教育宣传主阵地，依托网点工行驿站创新开展驿启学消保（金融教育我在行）志愿服务，持续开展情暖朝夕驿启新生活暖秋关爱等主题活动，通过厅堂微沙龙、以案说险微视频、原创宣传海报等形式，助力重点群体提升金融素养。

中国银行将金融教育工作纳入常态化工作体系，制定“中行消保 四季相伴”系列专项活动方案，聚焦重点人群、重点区域，有节奏、有侧重地开展金融知识普及活动。如面向老年人的“暖心重阳 平安爱老”、面向跨境人群及留学生群体的“支付便利 谨防风险”、面向农村人群的“金融为民守初心 消保知识进乡村”等，全面提升金融教育的持续性、实效性。



中国银行开展“暖心重阳 平安爱老”专项活动



中国建设银行多彩消保3D数字化金融教育展厅

中国建设银行推进“金融+科技+生活”多元融合，拓维升级“多彩消保3D数字化金融教育展厅”。总分行展厅内容各有侧重，总行主展厅主要包含“智慧课堂、小剧场、互动展厅、专题化活动、虚拟体验馆、专家讲座”等功能区，分行特色馆重点体现“人文+科技”的现代元素，让消费者在寓教于乐中学习金融知识。

交通银行重视线上宣传渠道，充分发挥手机银行、门户网站、公众号、视频号、“买单吧”等平台作用，不断完善丰富消保专栏。创新打造线上金融教育基地，在手机银行开设专门频道，整合多模态交互、3D数字人建模等技术，让数字员工“姣姣”与消费者进行金融知识互动问答，帮助消费者随时随地学习金融知识。



交通银行线上“金融教育基地”



上海浦东发展银行“金融故事开放麦”活动

平安银行聚焦不同年龄、不同背景消费者的金融知识学习需求，发行《三分钟漫画金融常识》，趣味普及包括保护个人信息、珍爱信用记录、八项基本权利、科学投资理财、防范非法金融活动在内的多种金融常识，用直观易懂的故事语言，让全家老小在轻松愉快的阅读中学习金融知识。



平安银行《三分钟漫画金融常识》
新书发布会



兴业银行消保数字人云课堂

兴业银行持续深化科技赋能，在手机银行开设消保数字人云课堂，运用TTS、AI口唇驱动等前沿技术，推出金融卫士小兴。消保数字人讲师通过代理维权不可信，征信修复不可靠、个人征信要爱护，个人信息要保护等主题的消保顺口溜，向广大消费者开展以案说险风险提示，利用数智技术为金融教育宣传添翼。

吉林银行持续组织“星火”系列金融教育活动，在夜市开展星火传递，为来往游客普及金融知识，点亮金融知识星火，同时举办星火杯·金融消保之声评选活动，将金融知识融入耳熟能详的经典旋律，进一步扩大教育覆盖面



吉林银行开展“星火传递”活动 点亮“金融知识星火”



南京银行举办行内青年金融讲师
走进校园开展授课

南京银行采用线上线下融合参与的形式，开展小小金融知识宣传员活动。线上在当地媒体公众号设置金融知识学习窗口，并组织选拔赛，扩大教育范围；线下设计制作《金融知识普及读本》，并组织行内青年金融讲师走进校园开展授课，覆盖千余名师生。

杭州银行创新推出“社警银”网格化特色宣教。以共建社区为落脚点，发挥社区的号召力、警方的权威性、银行的社会责任感。社警银携手面向对口街道的重点人群开展教育宣传，以点带面辐射网点周边社区、商圈、企业，实现网格化金融教育全覆盖。

贵州银行将金融知识融入各类重要时间节点。把握“六月六”“八月八”等少数民族节日，在大型活动现场用双语向少数民族普及金融知识；借助春耕季、秋收季，依托惠农站点，开展金融知识赶大集、金融宣教坝坝会等活动；利用广场舞大赛契机，在广场舞队排练间隙积极向广场舞队的老年人讲解远离电信诈骗等金融知识。

深圳前海微众银行积极探索金融教育新路径，打造消保直播新生态。基于“每日小课堂直播”和“月度专场直播”双轨模式，通过生动案例、趣味讲解以及互动答疑等形式，打造沉浸式金融科普场景，2024年累计开展消保直播199场，观看人次超过483万。直播内容涵盖防范非法集资、电诈防范、理财基础知识等实用金融知识，并邀请反诈民警、专业律师、记者等嘉宾深度解读，实现金融科普“零距离”。



深圳前海微众银行探索消保金融教育新方法



上海农村商业银行开展“小小金融家”教育宣传活动

上海农村商业银行不断延伸教育渠道，以“心家园”公益服务为金融教育落脚点，让金融消保知识覆盖全上海。拓宽宣教场景，建立青少年金融素养教育基地、农村金融教育工作站。探索内外联动，通过脱口秀展演、教育视频拍摄、联建参访、合作备忘录签署等活动，有效提升消费者金融素养。

天津农村商业银行设计制作“犇犇”原创卡通形象主题的金融教育四宫格漫画、宣传长图等宣传物料，并推出《天津市青少年12355青春自护“小智宣法”》宣传读本（幼小阶段、中学阶段、大学阶段），进一步拓宽金融教育的广度和精度。



天津农村商业银行金融教育手册系列之一

云南省农村信用社联合社充分发挥全省农信社100余个官方微信公众号和视频号的宣传作用，积极投放扫码学金融、扫码学征信、少儿财商教育、银发财商课堂、新市民财商课堂、以案说险等系列宣传内容，不断提升城乡村寨、边境县的金融教育覆盖面和获得率。



东亚银行（中国）举办消保宣传活动

东亚银行（中国）发挥金融教育的主体作用，将监管主题活动与常态化消费者教育工作有机结合，开展合理借贷、理性消费、理性投诉、远离非法投资、远离电信网络诈骗、信用卡用卡安全、个人账户管理等主题活动，持续完善金融教育长效机制，拓展金融教育覆盖面

汇丰银行（中国）面向重点人群，自主开展汇爱同行、展翅高飞启程、消保护航City Go 无忧等线下活动，有效提升“老少新”等重点群体金融素养。在自有渠道开设汇课堂、汇行动、宣传新动向线上专栏，定期上传、及时更新，确保金融知识能够深入人心、广泛传播。



汇丰银行（中国）2024年举办展翅高飞启程活动



渣打银行（中国）消保宣教2024年创新系列之
“京剧财商”进校园活动

渣打银行（中国）不断创新金融教育工作形式，将CityWalk与金融教育创新结合，吸引社区居民的积极参与；制作原创微视频“爸爸的学费”，并通过多种平台持续推送；开展京剧财商进校园活动，将传统文化与财商教育相结合，有效增强金融教育的渗透力和感染力。

关爱特殊群体， 温暖服务有爱无碍

2024年，中国银行业积极创新金融服务模式，充分尊重老年人和残障人士等特殊群体公平获得金融服务的权利，通过多渠道深化适老改造、保留和改进人工服务、完善软硬件设施、优化业务流程等措施，充分利用大数据分析、智能语音、视觉、听觉多感官交互等数字技术，打造温情暖心的客户服务体验，助力特殊群体跨越“数字鸿沟”。

中国银行业协会制定并发布《银行业金融机构适老服务基本要求》，包括总体要求、传统服务要求、电子化服务要求、产品供给要求、组织保障要求等五方面内容，推动银行业金融机构坚持以人民为中心的价值取向，积极融入老年友好型社会建设，帮助老年人更好地共享金融发展成果，不断提升老年金融消费者的获得感和满意度。



中国银行业协会发布
《银行业金融机构适老服务基本要求》



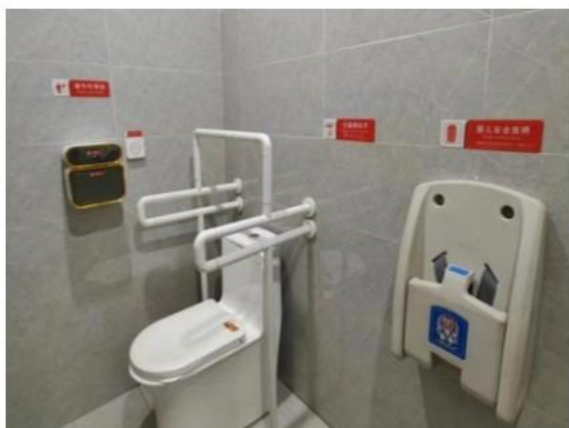
中国建设银行网点为老年客户
提供暖心上门服务

中国建设银行持续强化网点适老、无障碍环境建设，全行 1.4 万家网点均可提供适老化金融服务，明确“养老金融特色网点”和适老服务资源基础配置标准，加快网点适老化改造。同时，全力推进“劳动者港湾+无障碍服务”战略，携手专业机构研发“湾宝手语小课堂”视频课程，将手语学习纳入日常培训核心模块，确保每位员工都能与听障客户无缝交流，用双手搭建无声世界与金融服务的桥梁，手语交流准确率超85%，服务流畅度显著提升。

中国邮政储蓄银行依托大数据分析、智能语音、视觉、听觉多感官交互等数字技术，助力特殊群体跨越“数字鸿沟”。持续优化服务专线，全面覆盖老年客户，提供优先的进线路由，缩短人工等待时长；聚焦数字员工+服务金融交易，打造“手语数字客服”交互功能，为听障人士提供暖心服务，提升客户体验。同时在个人手机银行、个人网银推出英文版，便利境外来华人员使用，新增藏语服务，为藏族客户提供更易用的普惠服务。



中国邮政储蓄银行“手语数字客服”
交互功能展示



中信银行营业网点设置无障碍洗手间

中国光大银行深入调研老年客户对网点的体验和感受，对网点功能区域进行梳理提升，指导分行对照自查并局部改造，落实改造网点无障碍通道、升级智能设备大字版、设置老年客户服务爱心窗口等，2024年全行网点适老化改造达标率100%。同时，做精做专手语视频服务，通过开展手语技能提升专项培训提升员工手语技能和专业素质。手机银行APP拓展无障碍读屏功能至简爱版转账、登录、认证等更多环节，帮助视障群体重点功能全流程无障碍操作。

中信银行在网点建设标准中，融入无障碍坡道、老年人设施保障等内容；在网点机具如智慧柜台、智能存取款功能上，设有大字版，方便老年人使用；在网点软硬件标准服务监测与检查评比中，注重特殊群体服务标准落实。在借记卡服务热线中设置年长客户服务专线，增设年长客户主号码识别，直接进入人工服务，切实解决老年客户运用智能技术的困难，提升客户的体验。2024年年长客户人工话务量27.45万，接通率达95.45%。



中国光大银行自助设备大字版照片



上海浦东发展银行按照新国标打造无障碍停车位及24小时存取款区

上海浦东发展银行在网点建设中不断推进特殊群体无障碍服务设施的基本建设，提升特殊群体的服务体验。网上银行设计“无障碍服务”模块，提供无障碍纯文本转换模式、文字提示功能、网页界面的大小控制功能、页面配色功能等。手机银行APP加快适老化改造，增加摇一摇唤起关爱客服功能，为老年客户提供个性化关爱客服。厅堂智能终端适老化专版在视听无障碍化、服务专属化、操作精简化上持续升级，持续完善营业网点无障碍服务环境与设施建设。

华夏银行从优化服务流程、提升服务体验、强化宣传教育等方面提出工作要求，推动全行营业网点老年客户服务体验提升。完善智能终端服务功能，在厅堂管家软叫号系统中增设“老年人”“外籍来华人员”服务队列并优先呼叫，有效提升老年人、外籍来华人员等特殊客户群体的服务体验。电话及在线客服渠道设置关爱坐席，实现老年客户人工优先进线，并积极扩充英文、日文客服，优化分层服务策略，切实提升对境外来华人员的服务能力。



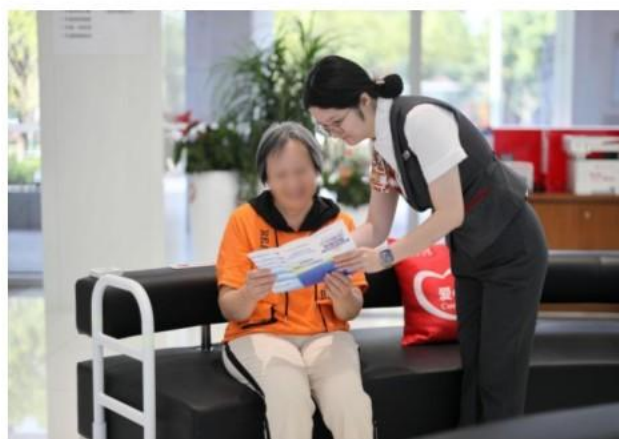
华夏银行营业网点适老化实施展示



兴业银行营业网点银发关爱等候专区

兴业银行持续深化手机银行、ATM机、智能柜台、“兴业生活”APP等渠道适老改造，推出语音操作、刷脸业务、在线客服交流等功能，为老年客群提供全方位适老化服务，有效提升老年客群服务体验。同时推进建设无障碍网点环境，不断扩大网点改造范围，为广大老年金融消费者提供40余项便民惠民公益物品，并开展“暖心服务”“适老助残”“邻里伙伴”等主题活动，截至2024年末，已建成符合无障碍环境标准的网点1870家。

浙商银行践行“金融向善”服务理念，完善无障碍服务设施建设，强化业务连续性管理，系统性完善客户服务、运营保障、支付结算等各类相关应急预案，建立应急服务机制，并按照实施要求积极开展应急演练。切实做好老弱病残等特殊客户特殊场景服务工作，明确事项真实、灵活服务和防范风险的原则，树立以客户为中心的服务意识，做到特事特办、急事急办，不简单拒绝客户，为特殊群体客户提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。



浙商银行员工服务老年客户



恒丰银行网点“恒爱之家”

恒丰银行营业网点打造“恒爱之家”，并优化全行网点装修设计标准，融入适老化设计理念，提升网点服务环境的适老性。推进电子渠道无障碍改造，移动平台上线放大镜功能，可支持老年客户进行界面放大展示，提升电子渠道适老化服务水平。远程银行开辟绿色服务通道，老年客户可直接转接至人工座席，减少按键操作流程；针对网银、手机银行等老年客户不擅长的操作类问题，提供全程在线指导，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。



第六章

Chapter 6

凝心聚力深化改革 创新驱动拓展新篇

2024年是全面贯彻落实党的二十届三中全会精神的开局之年，是实施“十四五”规划的关键之年。中国银行业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持党中央对金融工作的集中统一领导，稳步提升金融服务实体经济质效，持续优化服务流程，不断强化科技赋能，全面提升消保工作能力，坚定走好中国特色金融发展之路，以金融服务质效提升为社会经济发展注入巨大活力。

新的一年，中国银行业要切实把思想认识统一到中央经济工作会议精神特别是习近平总书记重要讲话精神上来，深入贯彻落实中央金融工作会议和中央经济工作会议各项部署，深刻把握金融工作的政治性、人民性，以更坚决态度、更务实作风、更有力行动，确保党中央、国务院重大决策部署在金融领域落地落实，不断开创金融服务工作新局面

坚持党的全面领导， 赓续金融服务红色传统

坚持党中央对金融工作的集中统一领导，事关金融高质量发展的根本方向，决定中国特色金融发展之路的前途命运和金融强国建设的最终成败，是做好金融工作的根本保证。中国银行业要坚定捍卫“两个确立”，坚决做到“两个维护”，增强“四个意识”、坚定“四个自信”，把党的全面领导和党中央集中统一领导贯穿到金融服务各方面各环节，充分发挥金融“压舱石”“稳定器”作用。

不断优化服务流程， 切实提升金融服务效能

优化金融服务流程，是破解传统服务同质化难题，契合客户分层化需求，应对市场竞争的重要举措，也是服务经济转型升级、实现自身可持续发展的必然选择。坚持以客户为中心重塑服务流程，进一步完善服务渠道，打通线上线下数据壁垒，推动全渠道无缝协同，实现标准化、个性化相平衡。从内部管理重构入手，优化资源配置、激活组织效能、加强服务管理，提升服务实体质效。

科技赋能服务发展， 推动金融服务数字化转型

科技创新是发展新质生产力基本路径。中国银行业要加速推进数字化转型，构建开放、智能、协同的金融新生态。持续强化数字技术支撑，加大在人工智能、大数据、区块链、云计算等前沿技术领域投入，提升金融科技应用水平；构建数字金融服务生态，以客户为中心，打造“场景+数字+金融”综合服务体系，将金融服务嵌入到消费、医疗、教育、出行等生活场景中；提升数字化经营管理能力，建立全方位数字化转型战略规划，打破内部壁垒，推动业务流程再造，提升运营效率，通过数据治理和融合应用，实现精准服务和个性化服务。

坚守消保服务初心， 提升金融消保工作质量

金融消费者权益保护工作与人民群众利益密切相关，坚决维护金融消费者合法权益，是深入贯彻以人民为中心的发展思想和维护人民根本利益的直接体现。银行业金融机构逐步完善自身的消费者权益保护组织架构和制度体系，打造事前审查、事中监督、事后回检的全过程消保工作链条，以消费者实际需求为导向，优化产品结构，推出更多覆盖广泛、公平可得、价格合理的金融产品。银行业要提升服务意识和能力，聚焦消费者急难愁盼问题，完善设施配置，因地制宜开展便民惠民利民服务，组织金融教育宣传活动，关注“老少新”等重点群体和薄弱环节，加大金融知识教育宣传普及，全面提升教育宣传工作质效。

2025年是“十四五”规划收官之年，也是为“十五五”良好开局打牢基础的关键之年。中国银行业将持续、深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神，认真落实党中央、国务院决策部署，坚持党建引领、事必攻坚；坚持奋发作为、善作善成；坚持清简务本、行必扎实，持续发扬务实高效工作作风，把更多的精力用于抓落实、办实事，加力支持经济持续回升向好，以高质量发展的实际成效全面推进强国建设、民族复兴伟业，助力完成全年经济社会发展预期目标。

感谢以下参与编审人员：

孙泽钰	谢金萦	刘加豪	蒋 忠	王世林
庄春萍	马 欣	聂欣玥	李 楠	伍丽洋
刘芳丽	胡元戎	李 源	张竞文	李艺晓
林 韵	秦 辉	张冠英	徐嘉蔓	高 康
胡 茜	李 力	彭丹丹	王 剑	刘永娜

中国银行业服务报告 2024

CHINA BANKING SERVICES REPORT 2024