

无人银行亮相 银行加码网点转型

大数据、互联网、移动支付等金融科技发展改变了人们的日常行为活动，银行业传统网点转型升级成为重要课题。近期中国建设银行上海市分行的“无人银行”正式亮相上海九江路，成为国内首家无人银行网点。事实上，近年来银行业对于智能网点改造升级的探索呼声越来越高，不过也有部分业内人士质疑，无人银行难以实现真正意义上的无人化，短期内推广难度依然较大。

首家上海开业

无人超市、无人餐厅、无人驾驶等黑科技正逐渐延伸至金融机构。近期建设银行上海九江路无人银行正式开业，成为商业银行网点转型路上的探路者。

与传统银行网点最直观的区别是，在无人银行，智能服务机器人担负起了网点大堂经理的角色，可以通过自然语言与到店客户进行交流互动，了解客户服务需求，引导客户进入不同服务区域完成所需交易。

在业务办理方面，区别于传统银行设立柜台柜员，客户排号排队流程，无人银行内部备有智慧柜员机、VTM机、外汇兑换机以及各类多媒体显示屏，业务办理均可通过智能化流程实现，完全由客户自助操作。

据悉，90%以上传统网点的业务已经可以在无人银行由各种自助机具承担。对于VIP客户的复杂业务还专门开辟了私密性很强的单独空间，可在这里通过远程视频专家系统由专属客户经理为其提供一对一的咨询服务。近年来，银行“智能化转型”提速，物理网点布局和柜员人数增速普遍放缓，今年3月，中国银行业协会对外发布《2017年中国银行业服务报告》（以下简称《报告》）数据显示，截至2017年末，全国银行业金

融机构营业网点总数达到22.87万个，其中新增营业网点800多个，与2016年的3800多个新增营业网点相比减少近80%。与此同时，银行业布局建设自助银行16.84万家，较上年增加7300多家；布放自助设备80.26万台，其中创新自助设备11.39万台；自助设备交易笔数达400.06亿笔，交易总额66.13万亿元。

网点改造战役打响

近年来，随着互联网金融汹涌崛起，商业银行推进网点轻型化、智能化、特色化、社区化转型，银行业新常态下，各家银行积极拥抱金融科技时代成为必然选择。

北京商报记者注意到，越来越多的商业银行将资源放在智能化以及线上服务上。2014年，兴业银行推出“智能柜台”，据悉，该智能柜台具有80多项功能，能够支持大部分非现金业务办理，如借记卡开户、转账汇款、电子银行签约以及换卡申请、实物贵金属销售、理财产品购买等。

2017年6月，广发银行第一家智能网点在武汉开业，实现了网点智能机具、柜面系统以及移动终端三者之间的信息推送和互联互通，在该模式下，客户办理业务不再需要排队叫号、频繁流转于网点各岗位。此外，邯郸银行、浦发银行、平安银行都在尝试突破传统金融行业壁垒，打造智能化新门店。

对于商业银行转型的原因，金乐函数信息科技有限公司分析师廖鹤凯向北京商报记者表示，银行网点智能化改革的原因一方面是因为互联网时代带来的变革给传统银行业的发展提出了新的挑战，也带来了新的发展方向，另一方面，现在银行离职率比较高，人员

成本也很高，智能化改革也是顺应新时期的新情况。

“一方面，金融科技发展很快，网点智能化可以提高业务办理效率；另一方面，银行网点智能化也是银行轻型化发展目标，可以降低网点运营成本。”苏宁金融研究院高级研究员赵卿坦言。

短期内难成趋势

事实上，关于银行网点能否消亡的争论一直是业内讨论的热点，不过目前主流看法是，随着互联网金融的进一步深化，商业银行网点形态将会发生改变，尽管银行智能化转型成为大势所趋，但短期来看，实现全面无人化推广难度依然较高。

尽管无人银行为银行网点转型打开探索新路径，但目前银行业务还难以实现百分之百无人化。据了解，目前建行的这家无人银行网点还是会有银行员工参与，比如平时会安排保安值班，客户在智能终端上刷卡、汇款时，出于安全风险考虑，也会安排工作人员现场服务。

廖鹤凯认为，长期来看，无人银行将是发展趋势，网点集约化也会是大趋势，无人银行难以完全无人化也是技术所限，但是后台有职员操作未来却可以同时处理多个网点的业务，效率可以提高很多。短期肯定还是试点，也是一个摸索的过程。

赵卿也认为，目前的无人银行是体验于前端用户体验方面，从客户的角度感受，银行业务的全自助方式开展，并不是意味着银行所有的业务都是通过智能化方式开展，很多银行都在推进网点智能化建设，但是无人银行的普及可能还需要一个过程，毕竟不同地区、不同年龄的客户对智能化网点的接受程度不同，银行的部分业务还需要人工引导。

北京日报记者 王晗

交行北京林萃路支行营业室打造高品质服务

优质服务是交通银行的立业之基、生存之本、发展之源。2007年，交通银行将“服务立行”作为发展战略之一，2013年，更提出“要做金融业服务最好的银行”。优质服务是交通银行的一张品牌，而这为交行带来了实质性的回馈：2016年度，交行共有140家网点获评中国银行业协会“百佳”示范单位；2017年度，在中国银行业协会“百佳”示范单位评选中，交行有20家营业网点榜上有名，获评数量再次位列行业第一。

走进“百佳”示范单位交通银行北京林萃路支行营业室，“服务立行”的企业文化已无处不在。这里处处可见匠心服务的“小细节”，从大堂设计到细节雕琢、从硬件到服务，无不从客户的体验出发，更彰显了交通银行的服务“匠心”。

服务者 怀匠心

执着坚守，致力打造“匠心”服务，是支撑银行发展的坚实基础之一。

这里，有二十年如一日兢兢业业办理每一笔业务的老柜员，有站立数年始终微笑服务每一位客户的明星大堂经理，有“531系统”上线期间通宵达旦协助系统测试的身影，有众多默默无闻坚守在平凡岗位的普通员工。这里，每一位员工用实际行动诠释着企业的“匠心文化”：情传承、爱融通、心超越——秉承传承之情，存续优秀文化；以融通之爱，筑就心之所归；怀超越之心，追求创新卓越。

多年来，林萃路支行营业室还始终发扬“传、帮、带”的传统，坚持以一对“师徒带教”的方式培养新员工，以老带新、以上带下、互帮互助。前辈们不辞辛劳，耐心地将严谨的业务流程、扎实的技能技巧、先进的观念思维等教给新员工，从指导业务到关心生活，全方位帮助新员工快速成长；定期开展新老员工座谈会，重温交行历史、宣传林萃文化、分享岗位故事，让

新的思想与老的经验产生碰撞与融合。老员工无私的传授与分享，让文化与技艺在这里得以传承；新员工的践行和提高，让新鲜血液得以流动和传播。

诚于心，匠于质。如今，“新老融合，互帮互助”已然成为林萃路支行营业室发展的“软”实力。经济学中有“乘数效应”之说，在这里，这种能量以“点”带“面”，推此及彼，放大功率，激励着网点全体员工携手前行。

交通银行北京林萃路支行营业室被评为2017年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位，这是继松榆里支行、西单支行营业室之后，交通银行北京市分行又一家获此殊荣的网点。

人性化 重体验

科学技术与服务模式创新给银行带来了巨大的变革，银行的服务中加入了越来越多的元素，功能更强大、操作更简易、服务更便捷。

近阶段，交通银行林萃路支行营业室引入智能柜员机、现金循环机等多种自助机器，为客户提供更加高效便捷的服务；增添智能客服机器人“娇娇”，丰富的知识储备、风趣的问答方式使之成为一道独特的风景；创办林萃小交微课堂、推广微信公众号，利用现代化的自媒体工具践行消保责任。

如今，步入林萃路支行营业室，进入智能叫号区，大堂经理热情迎来送往，一句关心、一个问候，用微笑为客户抹去烦恼、带来喜悦；移步自助银行区，借助现代设备的支持，大堂经理快速处理、细心解答，用更短的时间服务更多的客户；流连客户等候区，柠檬水、老花镜、盲文卡、交流本，大堂经理暖心询问、贴心服务；徜徉沃德贵宾区，琴声怡人、花道养眼、茶道倾心。

此外，林萃路支行营业室致力于让文化与金融共生，将客户服务与文化传承融合。

重人才 守公益

良好的企业文化是现代企业打造百年老店的不老法宝，是激励员工不断发展的不竭动力，在营造企业文化这一方面，交行自有一本独家秘笈，那就是“家”为理念，“心”作起点。

作为交通银行的一个缩影，交通银行林萃路支行营业室坚持用情为员工办好小事、实事、具体事，通过打造员工能力提升平台，建立完善的人才培养机制和干部选拔机制，增强员工归属感。

在该营业室，工作人员定期开展业务培训，推动业务水平提升；公开招聘空缺岗位及后备人才，打开员工发展通道，确保公平竞争；严格请休假、加班等制度，保证员工劳动所得、保护员工合法权益。

这种“家”的理念也被每位员工拓展到更广的范围。多年来，林萃路支行营业室在做好本职工作的同时，坚持为公益事业贡献力量，将爱心传递至社会。

摆放废旧电池回收箱，设立共享单车专区，林萃路支行营业室以实际行动助力环境保护。

同时，积极开展世界地球日“节约集约利用资源，倡导绿色简约生活”主题宣传活动、“地球一小时”倡议活动，身体力行提升公众的环保意识；关爱听障儿童，温暖无声世界”，全行员工为残障儿童捐款，跨越语言与声音的障碍，用爱心铺设康复之路；林萃路支行营业室还与中科院微电子所签署战略合作协议，给予其下属高科技小企业授信支持，助力小微企业改革创新。并为互联网、绿色环保等企业量身打造服务方案，竭尽所能践行国家产业政策。与此同时，林萃路支行营业室十年磨一剑，一丝不苟地保护消费者的合法权益，践行着金融机构的社会责任。