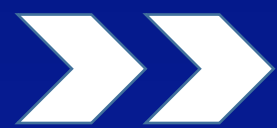


# 《远程银行建设指南》 解读

2020年12月30日





**应运而生**

**专业打造**

**亮点纷呈**

**意义深远**



## 统筹做好疫情防控和经济社会发展金融服务工作,全力保障非接触金融服务顺畅

- 2020年疫情之下,银行业客服中心与远程银行守初心、担使命,充分发挥线上数字化优势提升服务便捷性,以全时全域、全媒体全场景、“智能+人工”的有温度服务,全力保障非接触金融服务顺畅。

## 服务“双循环”新发展格局,深化非接触金融服务能力

- 践行金融服务实体经济天职,,围绕“双循环”新发展格局提供高质量的金融服务,持续深化非接触金融服务能力,不断提升人民群众在非接触金融服务中的获得感、幸福感。



习近平总书记高度重视数字化发展，明确提出加快数字中国建设，以信息化培育新动能，用新动能推动新发展。



党的十九届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》明确提出，发展数字经济，推进数字产业化和产业数字化，推动数字经济与实体经济深度融合，打造具有国际竞争力的数字产业集群。加强数字社会、数字政府建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平。



中国银行业加速数字化转型，持续锻造数字化竞争力，提升金融服务质效。客服中心与远程银行勇当商业银行数字化转型的排头兵，在金融科技赋能下积极转型创新，以数字化、智能化为建设方向，着力提升移动化、智能化、场景化服务能力。

2018  
年

中国银行业协会客户服务委员会正式更名为“客户服务与远程银行委员会”，为银行业客服中心发展开启远程银行新时代。

2019  
年

中银协发布银行业首份远程银行团体标准——《远程银行客户服务与经营规范》，成为银行客服领域一个新的里程碑，展示了“新服务、新经营、新标准”的全新发展理念。

2020  
年

为进一步深化落实远程银行团体标准，推动远程银行核心能力建设和服务价值提升，中国银行业协会客户服务与远程银行委员会组织编写《远程银行建设指南》。



## 远程银行

## 三大新突破

## ● 服务渠道新突破

——由“语音载体”到“多元载体”

## ● 业务范围新突破

——由“服务咨询”到“业务办理”

## ● 价值创造新突破

——由“客户服务”到“客户经营”

## 四大特征



全时全域



全媒体触达



全渠道接入



全场景支持



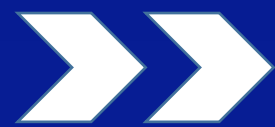
截至2020年末，15家银行客服中心转型更名：

序号	机构名称
1	中国工商银行远程银行中心
2	中国农业银行远程银行中心
3	中国建设银行远程智能银行中心
4	中国邮政储蓄银行远程银行中心
5	中国光大银行数字金融部远程银行中心
6	招商银行网络经营服务中心
7	中国民生银行运营管理部
8	浦发银行客户服务及远程银行中心

序号	机构名称
9	广发银行信用卡中心远程经营服务中心
10	恒丰银行零售金融部远程银行中心
11	长沙银行远程银行部远程客服中心
12	南京银行客服与远程银行中心
13	北京农商银行远程银行中心
14	上海农商银行远程银行中心
15	陕西秦农农村商业银行远程银行中心



应运而生



专业打造

亮点纷呈

意义深远



## 汇聚行业精英，凝聚专家智慧

在中国银行业协会客户服务与远程银行委员会的指导下，17家常委单位选派行业精英组成编写组，先后多次召开专题会议，广泛收集各方专家及成员单位意见，历时近一年反复修订不断完善，最终《远程银行建设指南》得以顺利完成。



**中国银行业协会专职副会长潘光伟**亲笔题写书名

**中国银行业协会**  
客户服务与远程银行委员会  
牵头组织

**17**家常委单位联袂编写

**中国建设银行**担任编写组组长

**64**家成员单位参与调研

- 理论与实践相结合
- 极具实操性的工作手册
- 为即将或正在转型中的客服中心及远程银行提供借鉴和参考



## 三大定位

服务 + 经营 + 运营

推动远程银行不断创造新的服务价值

- 创新“有智慧”的数字化产品
- 打造“有温度”的数字化服务
- 构建“有广度”的数字化渠道生态
- 完善“有深度”的大数据风控

## 双轮驱动

科技赋能 + 智慧运营

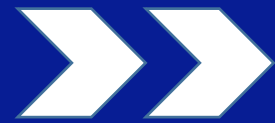
推动远程银行加强与金融科技深度融合应用

- 服务载体更多元
- 服务反馈更智能
- 服务生态更开放
- 技术响应更敏捷

让客户在“非接触金融服务”中享受无界、无限、无感的服务体验

应运而生

专业打造



亮点纷呈

意义深远



# 《远程银行建设指南》共分为五章

## 第一章 远程银行建设战略规划

从远程银行发展历程、发展战略、建设目标规划及发展建设面临的挑战等方面介绍了远程银行整体战略规划。

## 第二章 远程银行核心能力体系

从非接触式客户服务与经营能力、科技应用与场景结合能力等方面介绍了远程银行核心能力建设体系。

## 第三章 远程银行运营管理体系

从运营管理、人员管理、风险内控管理、考核管理等方面介绍了远程银行运营管理体系。

## 第四章 远程银行转型与自评估

从远程银行转型路径、能力自评估体系等方面介绍了远程银行建设路径。

## 第五章 远程银行建设案例集锦

精选业内部分远程银行的典型建设案例。

# 亮点一：明确远程银行发展定位及战略规划

## 发展定位

- 以客户服务和客户经营为主旨
- 以线上线下一体化、数字化、智能化为方向
- 以人工智能、大数据、区块链、云计算等新技术为手段
- 深化渠道融合，为客户提供远程综合金融服务和创新服务

## 战略规划

综合金融服务类

重点领域主营类

科技创新战略

渠道协同战略

智慧运营战略

人才培养战略

## 建设目标

数智化的远程银行

服务智能化

数据应用化

渠道一体化

业务场景化

## 亮点二：厘清三大核心能力建设侧重点



## 亮点三：提供前中后运营体系建设实践路径

### 内容全面，指导性强

涵盖运营管理关键模块，从**运营管理、人员管理、风险内控管理及考核管理**等角度阐述了远程银行运营管理的思路和方法。

### 创新引领，前瞻性强

在总结传统运营管理经验的同时，结合新形势、新成果、新业务，进行了大量的**新型管理思路探索与思考**，更具有前瞻性和实用性。

### 主要内容

## 1

### 运营管理

- 资源管理
- 现场管理
- 流程管理
- 客户体验管理
- 知识管理
- 数据管理
- 舆情监控及声誉管理

## 2

### 人员管理

- 用工管理
- 岗位管理
- 培训管理
- 绩效管理
- 员工体验

## 3

### 风险内控管理

- 风险管理
- 内控管理

## 4

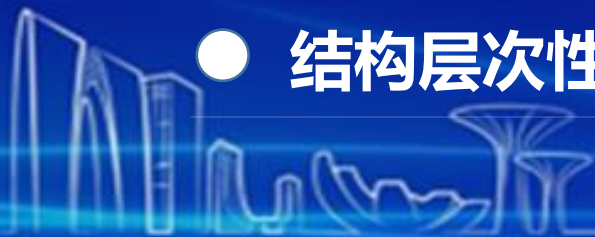
### 考核管理

- 服务性考核
- 经营性考核

## 亮点四：制定首套远程银行能力自评估体系

根据《远程银行客户服务与经营规范》，搭建了首套远程银行能力自评估体系，通过定量与定性相结合的方式，对各发展阶段和建设成果进行量化评估，依据评估结果将远程银行划分为引领类、发展类和成长类。

- 理论指导原则
- 定性与定量相结合原则
- 实用可比原则
- 结构层次性原则



## 案例摘录

01

### 中国工商银行远程银行中心

借助“服务+营销”、“智能+人工”助力全行中间业务收入等核心指标有效提升。

02

### 中国农业银行远程银行中心

建立两地应急灾备机制，每套话务系统确保在系统故障时不会暂停服务。

03

### 中国银行中银金融商务有限公司

建立疑似舆情督办机制，全员筑网防范化解舆情风险。

04

### 中国建设银行远程智能银行中心

建立起覆盖总行各部门、各分行等各机构，涵盖各条线上千名专家的矩阵式响应专家网络体系。

05

### 交通银行客服中心

引入知识社区理念，打造企业级知识生态圈。

06

### 中国邮政储蓄银行远程银行中心

精细分群、精准外呼营销，为客户提供金融服务。

07

### 中信银行信用卡中心客户服务部

创新“管家制”服务模式，从卡片分层的被动式服务向价值分层的管家制服务转型。

08

### 招商银行网络经营服务中心

构建线上数字化经营体系，提供综合金融服务解决方案，助力客户财富稳健增长。

09

### 浦发银行客户服务及远程银行中心

上线语音机器人信息查询，为客户提供快捷高效服务。

10

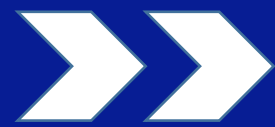
### 中国民生银行运营管理部

构建委托经营、联合经营模式，推动客群提升、实现特定客群服务支撑。

应运而生

专业打造

亮点纷呈



意义深远





## 《远程银行建设指南》意义深远

《远程银行建设指南》为远程银行的数字化、智能化建设提供了出发点和落脚点，对于促进各客服中心与远程银行加强科技赋能、创新发展思路，推动远程银行建设夯实服务基础、创新服务模式、提高服务能力、提升服务价值，从而为广大客户提供更加高效、智慧、精准、卓越的服务体验具有重要意义。



# 远程银行 数智未来



**指导单位：** 中国银行业协会

**编写单位：** 中国工商银行 中国农业银行 中国银行 中国建设银行  
交通银行 中国邮政储蓄银行 中信银行 中国光大银行  
招商银行 浦发银行 中国民生银行 华夏银行  
平安银行 兴业银行 广发银行 北京银行  
北京农商银行

以及参与调研的全体成员单位

