

北京农商银行积极贯彻发展数字经济这一重要国家战略，大力推动智能化建设、网络化布局和数字化转型，着力打造与全球数字经济标杆城市和全球金融科技创新中心定位相契合的数字金融发展能力。其中，智能化建设是顺应科技变革，以客户为中心，推动服务模式转变、提高金融服务便捷化精准化的重要抓手。

高质量推动智能化改造，立体化自助服务体系逐步健全

按照“稳步推进、注重效益、做实做透”的总体要求，全面深化智能网点建设和运营管理，结合客群和业务等特点，采取多样化、差异化、分散化的产品设计方式，以现金设备、自助终端等传统自助设备以及智能柜员机(ITM)、实物领取机、票据受理机、回单打印机、智能机器人等智能设备构建起多设备、易操作、全覆盖的立体化自助服务体系，在网点厅堂实现了不同需求客户的多队列并行处理机制，全行交易系统化、业务智能化的快速发展，为客户提供了稳定、有效的服务引导与支持，开创了业务高质量发展新局面。

深入实施流程再造，业务智能化快速推进

智能化建设的前提是业务流程的智能化，北京农商银行通过大量的流程梳理及优化工作，逐步实现业务由柜面向智能柜员机、实物领取机、回单打印机及票据受理机等智能设备迁移，并不断优化智能设备业务功能及操作体验，业务处理基本实现了简洁化和无纸化，为客户提供高效、智能、专业的全方位金融服务。以智能柜员机办理个人开户业务为例，客户无需填写纸质单据，持本人身份证件在机具自助进行业务办理，用时较柜面显著缩短。同时，在业务流程中充分利用生物识别、OCR、大数据监测等技术手段，实现风险点的机具控制、系统控制，大幅减少了业务差错，有效降低了操作风险。

探索网点智能化运营，服务质量和经营效能不断提高

以智能化建设带动业务流程优化、服务内涵优化、人力资源优化，实现传统柜台精简、柜员转岗，有效增强了网点营销力量，促进网点从业务操作型向营销服务型转变，并有效缓解了网点结构性缺员现状。柜面交易自助化迁移简化了交易流程，减少了大量的凭证使用、核对、押运和后期保存等方面的成本投入。同时，网点智能化建设通过对网点厅堂布局调整及改造、合理化设定客户服务动线，实现服务环境整体升级，并以智能化流程助力金融服务新模式，以陪伴式体验打造服务新风向。厅堂内古板的条形座椅变为舒适的转角沙发、传统的营业室规划改造出敞亮的智能服务区，并规范老年客户服务标准，配备爱心专座、老花镜、无障碍通道等助老设施，温馨明亮的环境让客户耳目一新。厅堂服务人员按照客户需要，进行一对一陪伴式服务，打破玻璃窗的束缚，更好地拉近与客户距离，客户体验显著提升。

坚持标准化、流程化，提升网点向营销服务型转变的改革成效

北京农商银行从运营目标、布局分区、柜台设置、人员设置及职责要求、服务要求等方面设置标准化运营规范，在稳步发展智能网点规模的同时，更加注重智能网点建设质量把控，通过数据监控、指标跟进、现场督导等多种形式对智能网点加强过程管理，促进智能网点保持良好运营效果，做到建设一家、合格一家、提升一家，不断提高综合服务效能。同时建立长效培训机制，结合不同建设阶段的智能网点，分层次、周期性、多样化开展智能化服务培训，促进全行强化智能化运营和服务转型意识，增强专业化业务知识和技能、提高厅堂综合服务水平和营销推广素质，实现网点转型升级。

北京农商银行将全面把握金融科技发展趋势，继续推动业务处理流程化、自动化，服务渠道一体化、智慧化，进一步提高服务能力，提升客户体验，为新时代数字经济发展注入强劲动力。