

# 工商银行陕西省分行 多措并举优化支付服务 全面提升客户服务体验

为深入贯彻落实国务院办公厅《关于进一步优化营商环境提升支付便利性的意见》，进一步做好老年人、外籍来华人员等客户群体的支付服务优化工作，推进支付受理环境不断改善提升，中国工商银行陕西省分行（以下简称：工行陕西分行）坚持人民金融的立场，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署及人民银行、总行有关要求，进一步开拓思路、守正创新，扎实推动银行卡、移动支付、现金等多种支付方式并行发展、相互补充，为老年人、外籍来华人员提供更加优质、高效、安全、便捷的服务体验。

## 完善适老服务体系 助力跨越“数字鸿沟”

根据老年客户支付实际需求，围绕“账户安全保障、便捷渠道服务、财富保值传承、适老尊享权益、长效主题活动、外部展业合作”六大板块，进一步完善“工银爱相伴”服务体系，搭建线上线下适老便利化优惠支付场景，提升适老支付服务能力，助力老年客户跨越“数字鸿沟”。全力保障老年客群账户安全。加大手机银

行“幸福生活版”（老年版）推广力度，将融安e信“防电信诈骗”模块加载到老年版手机银行，可实时查询特定银行账户是否为诈骗账户，帮助老年客户预判防范风险；同时，通过手机短信、手机银行消息中心实时提供账户余额变动提醒服务。

优化自助渠道服务体验。针对当前阶段老年客群智能手机使用不熟练的痛点，依托95588专线提供随时可得的快捷、人工咨询服务，老年客户通过预留手机拨打95588电话识别年龄身份后，说出关键词：敬老、老龄或银发，即可快捷转入专属人工坐席享受贴心适老服务。在智能柜员机上推出老年客群专属服务界面，智能放大加粗标红显示要素，方便识别和操作。

优化老年人线上支付体验。面向老年客户推出手机银行“幸福生活版”（老年版），采取“大字体、大行距、高对比度”设计，提升页面辨识度，降低误操作率；创新推出子女帮父母注册手机银行、老人可使用子女亲情卡支付消费等服务；首创推出“一键求助”功能，方便老人向子女咨询。

## 加强网点适老化改造 提升客户到店体验

不断加大线下营业网点适老化改造进度，截至目前，已改造440家适老化营业网点，依托营业网点的“工行驿站”，着力打造“工银爱相伴”敬老服务区。全辖网点均配置了老花镜、放大镜、爱心座椅及爱心窗口等适老服务设施，持续推进无障碍设施改造，结合网点实际情况增配轮椅、拐杖、血压计（仪）以及移动填单台、爱心小推车等特色化适老服务设施，为老年客户提供无微不至的暖心服务。积极适应老年人支付习惯，在辖内老年客户较多的营业网点配置具有存折读取功能的自动柜员机，便利老年客户快速存取款。

## 畅通现金供给渠道 满足“现金兜底”要求

结合境外来华旅游旺季等用现高峰节点，加大本外币新钞、零钞、大额现金等预约取现新服务模式宣传推广力度，引导客户通过手机银行等

渠道体验线上便捷预约、线下快速交付服务，全面提升客户服务质效。深化与重点场所商户的业务联动，加大ATM、POS、外币自助兑换机等支付服务设备及各类支付服务宣介资源的渗透布放力度，全面提升服务水平。工行陕西分行已在全省范围建成171家外汇资质网点、1251台ATM，支持外卡取现业务，进一步筑牢“现金兜底”基础。同时，积极配合人民银行扎实开展拒收现金专项整治工作，积极开展现金需求调研及拒收现金情况摸排工作，主动为商户提供零钞兑换687万元、“零钱包”现金服务37万余元，进一步提升了现金存取服务的可获得性和便利性。

## 优化账户服务体系 提高境外来华人员开户便利性

自2024年1月1日起，工行陕西分行为持有短期签证（3个月以内）以及免签的境外来华人员提供简易开户服务，除开户证件外不再要求客户提供佐证其身份的其他证明材料，即可开立I类2级户。同时，在重点营业网点投放双语宣传手册及指南进行宣传推广，印制《境外来华人员双语开户

指南》，既涵盖业务介绍、办理指南，又注重客户支付体验，突出鲜活生动的案例和正面服务典型。

## 优化外卡受理体系 便捷外卡支付服务

围绕“食、住、行、游、购、娱、医”等场景，注重做好新增商户拓展与存量商户基础支付设备升级改造，加大POS机具投放，全面扩大商户外卡受理覆盖面和刷卡便利性。截至目前，工行陕西分行已为近3000户商户设立外卡收单业务，服务范围覆盖大型酒店、餐饮商户、特色景区、知名商业综合体等场景，支持受理VISA（威士）、Master（万事达）、American Express（美国运通）、DinersClub（大来）、JCB以及银联发行的境外银行卡。

工行陕西分行相关负责人表示，下一步，该行将积极贯彻落实党中央、国务院决策部署，以及人民银行有关会议精神，积极践行金融工作的政治性、人民性，持续做好老年人、外籍来华人员等重点客户群体支付服务优化工作，为助力优化营商环境、服务高水平对外开放作出更大的贡献。（工行陕西分行供稿）



## 携手雁塔区检察院、公安高新分局 平安产险陕西分公司 共建保险欺诈防范基地

本报讯 为加强防范和严厉打击保险诈骗违法犯罪行为，维护金融领域管理秩序，防范化解保险欺诈风险，保护消费者合法权益，经西安市雁塔区人民检察院、西安市公安局高新分局与平安产险陕西分公司共同协商，决定建立“保险欺诈防范基地”。3月20日，三方共同举行《反保险欺诈合作备忘录》签约仪式暨保险欺诈防范基地揭牌仪式。

雁塔区人民检察院党组书记、检察长苑伟，检察委员会专职委员平静，西安市公安局高新分局政委薛更生，副局长吴强，平安产险陕西分公司党委书记、总经理刘胜等相关领导出席揭牌仪式。签约仪式上，三方共同签署《反保险欺诈合作备忘录》，备忘录对建立反保险欺诈协作平台、打造绿色受理通道、开展联席会议等协作机制进行了书面确认，为后续工作开展指明了具体方向。随后，三方一起为“保险欺诈防范基地”揭牌。据悉，这是全国首家由检察院、公安机关与企业共同建立的保险欺诈防范基地。

苑伟表示，建立保险欺诈防范基地，是政法机关落实护航企业高质量发展

展工作的创造性举措，也是政法机关与企业共筑金融安全新防线的新探索，彰显了政法机关打击保险欺诈、营造法治化营商环境的信心和决心。

薛更生表示，保险欺诈的危害性深远持久，在今后工作中要进一步提高思想站位，补齐短板；优化创新机制，实施精准化打击；尽快侦办一批有影响力的案件，切实保护企业合法权益，不断优化营商环境。

刘胜表示，作为金融市场的主力军之一，防范化解金融风险保险行业义不容辞，在坚守主业、服务民生的同时，将不断加强与检察院、公安机关的紧密合作，持续发挥社会“稳定器”作用，重拳打击保险欺诈，全力保障消费者的合法权益。

随着“保险欺诈防范基地”的揭牌成立，陕西保险业反保险欺诈工作也将迈上一个新台阶。未来，平安产险陕西分公司将通过搭建协作平台、共建协作机制、建立信息数据库等多种方式，不断提升防范保险欺诈的能力和水平，净化保险行业经营环境，为群众幸福、安全的生活保驾护航，为陕西经济社会高质量发展贡献平安力量。（白宇晨）

## 警企携手开展“平安守护者行动”

为做好青少年安全教育，增强青少年安全意识和应对突发事件的自救能力，提升青少年安全素养，3月23日，在第29个全国中小学生安全教育日来临之际，西安市公安局联合市轨道交通集团开展“进地铁、进警营”开放日活动。

来自西安市多所学校的近百名小学生，怀揣梦想与憧憬，先后参观了西安地铁渭河车辆段、公安西安地铁分局、警犬基地，零距离了解急救知识、交通安全、防爆反恐等方面的知识，实地参与地铁应急疏散、意外急救自救等演练。神奇的操纵台、智能的语音系统、炫酷的警用设备、超燃的警犬演练，无不吸引着孩子们好奇的目光，激发出求知欲。生动的讲解、面对面互动，为孩子们呈现了一堂有趣、实用的室外观摩课。

平安守护，“救”在身边。来自平安人寿陕西分公司的志愿者张阳，给小学生们带来了一场生动有趣的急救知识科普讲座。作为“平安义警”的一员，张阳向前来参加活动的孩子们详细讲解了心肺复苏的操作要点，用通俗易懂的语言讲授气道异物梗阻、婴儿窒息、心脏病发作、抽搐、止血包扎、烧烫伤等一些常见急症的应急必备常识和处理方法。并通过角色扮演的形式，邀请孩子们进行海姆立克急救法模仿操作，手把手帮助孩子规范按压位置和手法，感受操作的角度和力度，真正掌握急救技能。

针对此次急救安全知识讲解培训，一位家

长表示，“作为父母，当然希望这些知识孩子永远都用不上，但这层隐形的盔甲能在关键时刻让孩子自救或救助他人，避免悲剧发生。同时，也能让孩子在危险来临时，有预警意识，延缓事态发生，为家长和医生争取更多的救助时间，真的非常有必要让孩子们学习练习！”

“剪刀、石头、布”，海姆立克急救法的口诀我已经掌握了，如果遇到有人被卡住喉咙、不能呼吸，我也许可以用这个方法帮上忙。”参与此次培训的一位小朋友自信满满地说。

中国平安陕西地区品牌总监李凌表示：“这种寓教于乐、形式丰富的宣传教育活动，能够增强孩子们的安全意识，提升青少年安全素养，在孩子们心中播下安全防线的‘种子’。我们将不断发挥自身力量，践行企业社会责任，持续开展平安守护者行动，为孩子们营造更快乐、更安全的生活环境。”

“平安守护者行动”是中国平安志愿者协会品牌项目，号召平安员工参与志愿者活动，培养具有专业应急救援技能的志愿者，储备应急救援力量，服务国家、服务社会。经过多年发展，中国平安充分发挥在金融、科技、医疗健康领域的专业优势，将“平安守护者行动”覆盖领域扩展到防灾减灾、应急救援、安全急救、科技素养、金融素养等多种志愿服务方面。截至2023年末，平安志愿者协会培养了AHA持证志愿者4139名、具有AHA救护员认证资格的种子讲师志愿者182名。（姜丹）



## 泰康人寿陕西分公司首家HWP优才项目落地延安

本报讯 3月19日，泰康人寿延安中支HWP优才项目启动会在延安盛大召开。泰康人寿陕西分公司总经理梁英、陕西优才项目负责人杨晓东、延安中支总经理霍刚、分公司组发培训部经理张宇，支公司经理、中支部门经理、优才项目组成员及本部优增主体等近210人参加。这标志着陕西首个HWP优才项目试点机构在延安正式落地。

会上，陕西优才项目负责人杨晓东详细宣导了HWP优才项目定位、专属政策支持、专属活动安排等；延安中支总经理霍刚针对HWP优增项目落地延安规划报告，分别对项目认知、目标节奏、筹备节奏及首开班等方面工作进行汇报；组发培训部经理张宇作HWP优才基本法宣导及解读，项目组其他成员就如何发动招募、落地三大体系展开教学与研讨，进一步深化认知，达成共识，研讨、制定项目筹备规划，力保筹备成功。

随后，泰康人寿陕西分公司总经理梁英和延安中支各分支机构负责人及营业部总经理签署责任状，并为延安优才项目启动致动员令。梁英充分肯定了延安中支20年来取得的优异成绩，对加入延安HWP优才项目的伙伴们表示祝贺。梁英表示，当前寿险行业对未来发展的方向已经形成高度共识，就是“医养+绩优”。泰康从2007年开始布局医养，当前养老社区已经布局完成35城40园，同时布局了五大医教研一体的医疗中心。通过实体布局与保险相结合，形成了超级体验式营销模式。另一方面，泰康人寿总公司推出“做大做强绩优战略”，坚定打造绩优队伍。2018年公司推出HWP项目，5年多的时间已经完成了整个发达地区、省会本部的全国布局，形成了严格的招募体系和完善的培训与经营体系，打造了金融行业的顶级标杆。对比行业，泰康拥有巨大的先发优势和品牌优势。

2023年4月，泰康人寿HWP优才培养计划正式启动。自此，泰康人寿开启地市级中支机构绩优转型，面向中端绩优队伍推出HWP优才培养计划，培养行业新生力量。HWP优才借势新一波地市级机构崛起，将成为中支机构优增的战略抓手，为机构的转型注入强劲动能。

新赛道，新机遇。HWP优才培养计划将邀请优质人才加入，依托公司顶配资源，培养保险行业新生力量。联系人：郭老师：13772893266。（马静静）

## 渤海银行西安分行2024年社会招聘

### 一、渤海银行简介

渤海银行是《中国商业银行法》2003年修订以来，唯一一家全新成立的全国性股份制商业银行，在12家同类银行中最为年轻，具有显著的后发优势，同时也是中国唯一一家外资银行参与发起设立的全国性股份制商业银行。2020年7月16日，渤海银行成功在香港联交所主板上市。在英国《银行家》杂志公布的2023年“全球银行1000强”排名中，渤海银行位列第124位。先后荣膺《亚洲银行家》“中国年度风险数据与分析技术实施”奖、《21世纪经济报道》“年度

低破银行”“年度养老银行”奖、入选《每日经济新闻》“中国上市公司品牌价值榜新锐榜TOP50”并获“年度科技金融奖”等重量级奖项。

### 二、渤海银行西安分行简介

渤海银行西安分行成立于2016年，下设分行营业部、经济技术开发区、曲江、航天城、凤城八路、长安路、锦业路等7家支行。2017-2023年先后荣获“发展最快银行”“最佳理财银行”“支持地方经济发展先进单位”“陕西银行业优质服务体验基地”“绿色金融先锋创新银行”“经济保卫工作先进集体”“陕西省银行业金融机构统计工作先进集体”“绿色金融先锋创新示范银行”等荣誉称号。

### 三、基本要求

1. 大学本科及以上学历。
2. 具有1年及以上国有银行、股份制银行或大型商业银行从业经历；能够胜任岗位职责，具备相应的任职资格；符合应聘岗位所规定的其他任职条件，符合监管及我行关于任职回避等有关规定和要求。
3. 具有较高的职业忠诚度，具有团队精神和协作意识，富有责任心，适应力强，进取心强，乐于学习、开拓创新，能够承受一定的工作压力。
4. 遵守国家法律法规和金融工作纪律，具有良好的职业操守，诚实守信，无不良记录。
5. 身心健康、品行端正，遵纪守法，爱岗敬业，廉洁自

### 四、招聘岗位及任职资格

- (一) 支行零售副行长
1. 具有与岗位相适应的教育背景、专业能力，具备7年以上零售银行业务及网点相关经营管理经验，具备丰富的营销和业务能力，具有一定客户资源。
  2. 具备基金等相关从业资格。
  3. 熟悉国家经济、金融政策和银行监管制度，熟悉陕西省、西安市政府及相关监管部门工作要求，具有较强的组织协调能力和市场拓展能力，善于带领和培养团队。
  4. 有高度的责任心，风险合规意识强，有较强的组织协调能力。
- (二) 公司业务客户经理/助理
1. 近年具备2年以上银行对公业务营销工作经验。
  2. 具有良好的沟通能力、较强的分析能力和协调能力。
- (三) 零售银行客户经理/助理
1. 具备2年以上一线零售营销岗位从业经验，熟悉零售银行销售和服务流程以及相关制度和运作方式。
  2. 具有良好的沟通表达能力、服务能力以及建立客户关系技巧，具有较敏锐的洞察力、具备较好的团队协作、研究分析、市场推广的能力、具备合规开展业务基本素质。
  3. 具备基金从业资格。

### 六、应聘方式

- 有意应聘者可直接发送简历或扫描下方二维码填写我行应聘表，简历/应聘表发送至渤海银行西安分行招聘专用邮箱zp\_xa@cbb.com.cn，并在邮件主题中注明“申请岗位名称+本人姓名”，我行将对应聘者的资料严格保密（应聘材料代为保密，恕不退还）。一经录用，我行将为您提供施展才华的舞台和自身价值的机会。让我们把握机遇，共同创造精彩的未来！

### 五、工作地点：

西安市



应聘申请表