

12月1日，成都银行全国统一客服电话95507正式开通使用，实现了省内、省外一致性的客户服务，不仅有助于成都银行扎根成都，辐射川陕渝，“一体两翼”战略夯实基础，同时也标志着成都银行服务品牌从区域走向全国。

据了解，成都银行95507按照“24小时用心聆听”服务标准，不仅上线识别四川话的智能化语音导航，实现智能语音实时交流，同时人工客服7\*24小时超长相伴，客户有需求时即可一键跳转，提供更加用心、贴心、及时的服务体验。

## 升级955开头全国统一服务号码

“95507客服热线的启用，意味着给各地客户提供更加方便的服务。”成都银行客户服务相关负责人介绍，过去的热线电话由于不具有全国唯一性，客户异地时需要加拨“028”区号使用，而热线电话升级为955开头的全国统一服务电话，各地客户办理业务只需直接拨通95507即可获得成都银行客户服务，为所有客户带来极大的便利。

一直以来，成都银行坚持“亲民、惠民、便民”理念，不断推进转型战略，改进金融服务手段和方式，坚持“以人为本、服务至上、社会责任”的工作宗旨，为市民打造更为优质、优惠、高效的服务。

据了解，以955号段开头的服务电话，主要分配给银行、保险、电力等大型企业使用，由国家工业和信息化部直接管理审批，对申请资质有严格的要求。近年来，成都银行扎根成都，辐射川陕渝，逐步形成“一体”（四川）、“两翼”（重庆、陕西）的区域发展格局，已拥有200余家营业网点。

成都银行热线电话升级为95507全国统一服务电话，是四川省首家获得此资质的地方法人银行，不仅能为客户提供全方位、高效率、便捷化的金融服务，也意味着成都银行客户服务品牌从区域走向全国。

## 听得懂四川话的智能语音

近年来，为提升服务能力，银行热线电话在人工坐席服务之外，纷纷引入智能语音为客户提供服务，成都银行的95507热线电话有何特别？

去年，成都市公布的金融科技创新监管试点首批6个创新应用当中，成都银行“支持四川方言的智能银行客服服务”名列其中，据记者了解，成都银行的智能客服机器人“小E”脑子里的四川方言多达193种，客户用四川话向智能客服提问，能获得自己想要查询的

银行服务。

“请问有什么可以帮您？”

“我想查一哈我的开户行！”

记者拨通95507电话尝试智能语音服务，当用四川话提问时，智能语音皆能回答出正确的答案或服务。据了解，成都银行通过大数据和人工智能，采集多种多样的基础样本语音素材，语音包里不仅包括了四川话，还涉及云南、贵州等西南方言。

### 人工坐席7\*24H用心聆听

伴随着科技的发展，智能化成为银行客服服务的大趋势，但也被频频吐槽“跳转步骤多，人工服务难觅踪影”等问题，用户需要更加贴心、有温度的人性化服务。记者拨打过程发现，成都银行95507热线，按“零”就实现一键跳转人工客服，在中午、晚上都能实现无缝人工对接。

“我们客户服务中心成立于2006年，一直以来坚持‘24小时用心聆听’服务理念。”成都银行客户服务中心负责人告诉记者，成都银行热线呼叫中心为客户提供全天候7\*24小时坐席电话服务，这也意味着，无论春夏秋冬，即便是中秋、除夕这些合家团圆的日子，成都银行的客服小姐姐们依然坚守岗位，用心聆听客户的紧急请求，以7\*24小时无缝衔接的“三班倒”轮班，确保所有客户的紧急请求都能得到及时回应，妥善跟进。

“疫情期间，我们接到一位客户电话，她就职于某医院，因为需要参与封闭隔离救治工作，信用卡账单即将到期，希望将她的还款时间延期。”该负责人介绍说，坐席工作人员第一时间将客户紧急诉求反馈给后台人员，并持续跟进，特殊时期特事特办，在多方配合的努力下，仅仅30分钟内就完成了客户的反馈申请，给予客户满意答复。

成都银行客户服务团队虽然年轻，但用心的服务为团队取得多个荣誉：多次获得中国银行业协会“优秀客服明星”“最佳业务团队”称号；先后被评为成都市、四川省“青年文明号”；2019年被团中央授予全国“青年文明号”荣誉称号；2020年获得《中国银行业》杂志社“优秀客服标兵”称号。