

# 长江证券：智慧服务强化投资者保护

长江证券持续践行“合规、诚信、专业、稳健”的行业文化，坚持以客户为中心的服务理念，以客户需求为导向，深耕客户服务细节，革新管理流程，巩固与客户的信任关系，借助先进科技，致力于提供定制化、人性化的服务体验。长江证券与客户携手创新，共同塑造高标准金融服务范式，谱写智慧服务新篇章。

## 一、全面知识赋能，营造智慧保护生态

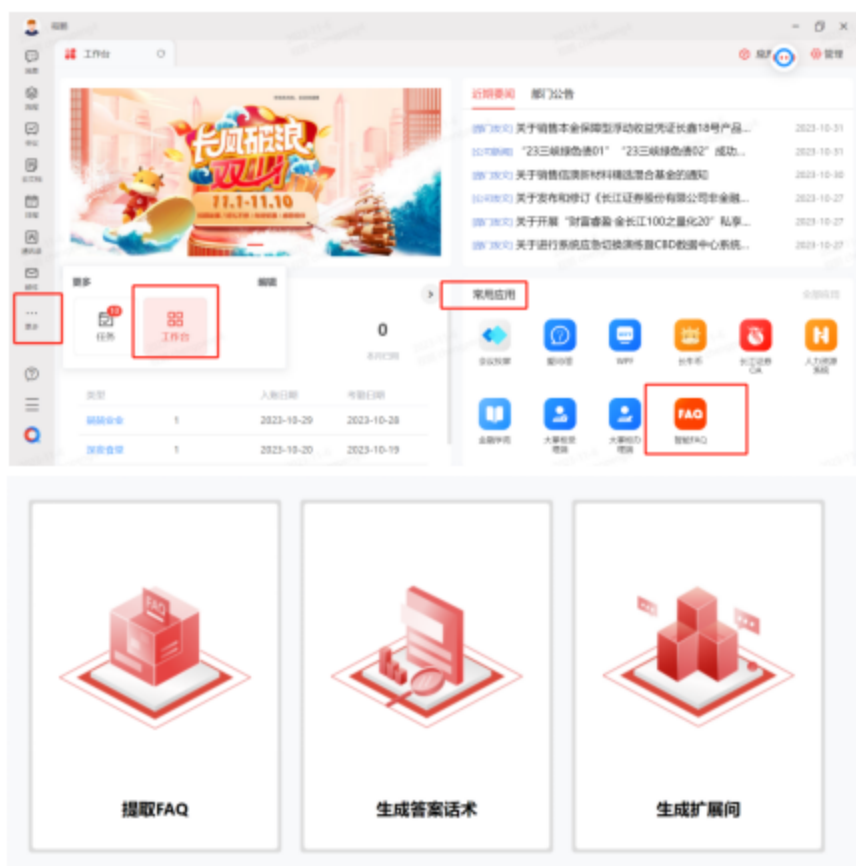
作为专业服务的核心支撑，知识管理对于人员培养、机器人教育及客户全生命周期服务流程优化至关重要。长江证券积极推进企业级知识管理平台建设，实施“中央厨房”模式，通过多渠道、多系统对接，集中进行知识采编、分类、生产、审核、发布、储存、更新全流程处理，强化知识归口管理，统一加工，统一配送，统一质量管控，实现知识的集中处理和质量管理，降低了知识获取成本，提升了使用效率。

### （一）智慧平台：智绘蓝图，建设知识宝库

制定一套知识内容编写规范。这套规范详尽地涵盖了文档的逻辑结构、清晰准确的语言表达、统一的格式排版以及明确的版权声明等各个方面，确保内容的准确性、完整性和时效性。

知识内容编写规范	
目 录	
一、总则编写规范	2
(一) 适用范围	2
(二) 编写原则	2
(三) 知识内容编写规范	2
(四) 内容生产规范	5
1. 说明/定义/规则类内容生产规范	5
2. 操作/流程/合理类内容生产规范	5
3. 操作/流程/合理类内容提供规范	4
4. 操作/流程/合理类内容输出规范	4
5. 运营类社会计算平台、规则类内容解释	5
6. 运营类内容规范	5
二、标准编写规范	5
(一) 标准编写规范	5
(二) 标准编写规范	5
(三) 标准编写规范	6
三、标准编写规范	7
(一) 标准编写规范	7
(二) 标准编写规范	7

打造一系列 AI 应用工具。AIGC 赋能知识生产：一是提取 FAQ，支持从业务文件中基于全文内容快速生成标准 FAQ 问答；二是生成答案话术，支持对于已有答案可以润色成合适主题和场景的答案话术；三是生成扩展问，支持对单个问题自动生成多条相似问。实现了从知识获取到标准问答生成的全流程辅助，显著提升了知识管理效率。



AIGC 模型应用功能截图

开展一系列知识交流活动。如组织“知识体验官”活动，强化用户监督反馈机制；组织“知识创享”活动，不断丰富和扩充知识库内容和专家经验；通过 OA 流程强化公司内部各部门之间“知识协同运营”机制等。从而提高员工对知识管理的认识和参与度，持续提升组织的知识管理能力和竞争优势。



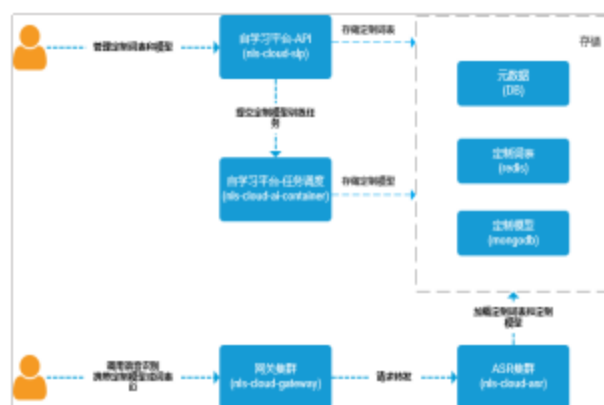
### 相关活动组织通知及海报

## （二）优化服务：智汇长江，保护如影随形

智能知识通过各个服务终端为客户提供智能语音、智能在线、视频办理等服务内容，确保客户在不同渠道获得的服务都具有较高的服务品质和一致性，增强其服务体验和满意度。

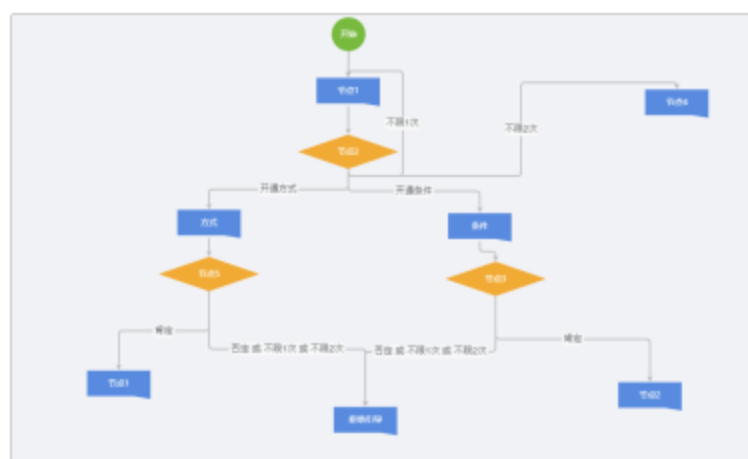
智能语音。长江证券客服中心于2020年建设上线了智能语音项目，通过私有化训练语音机器人以提升机器人语音识别的准确率，从而保障智能语音交互的高质量。语音自学习平台，通过提供定制语言模型、定制声学模型、定制类热词、定制泛热词、识别率和关键词测试等功能，改进了识别准确率、能够根据用户的使用情况不断优化自身的语言模型和声学模型，提高语音识别的准确性和效率，形成正向反馈循环，增强用户体验。





语音自学习平台架构图

智能在线。长江证券通过自然语言处理（NLP）对客户提问自动摘要、自动分类、自动标签等；通过机器学习（ML）使用算法自动从数据中学习并生成预测模型；设计了十余项多轮对话策略，持续优化上下文联想功能；正在试用知识图谱功能，探索通过实体和实体之间关系的图形化数据结构，实现知识建模、知识抽取、知识可视化。



多轮对话流程图

通过知识底座赋能智能在线、智能语音，机器人的准确率一直稳定在 91%左右，在线机器人独立服务率超过 70%，语音机器人独立服务率超过 50%，较好地满足了客户咨询服务需求。

### （三）员工赋能：智慧之光，助推服务升级

长江证券自主研发了覆盖日常业务场景的智能知识助手“爱问 i 答”，旨在助力员工成为服务专家、知识达人、业务高手，支持所

有员工 24 小时在线使用，确保员工在向客户提供服务时能够拥有强大后盾，借助丰富的知识库和智能化工具，高效解答疑问，提升客户满意度，并进一步推动员工专业成长和服务能力提升。目前公司员工使用覆盖率达 100%。



员工智能助手工具图



员工智能知识助手大屏图

基于人机协同的知识服务，可有效助力一线人工座席及相关督导人员快速“提升”专业技能，如在服务前提供实时更新的知识库供查询，服务中通过智能服务助手实时提供金牌话术、话术地图、风险预警智能小结、实时画像等，提升员工单兵效能。



一是知识闯关，通过智能培训功能（包括模拟客户电话/在线训练员工）、新人知识培训、业务知识门户等提高培训效率；

二是技能通关，针对不同业务系统提供相应的知识课程，员工完成相关学习与考试才能获得相应技能权限；

三是服务过关，员工在服务过程中，系统智能识别客户电话及在线问题，可为员工提供实时可视化的知识答案、操作流程及解决方案，并能对服务过程予以评分反馈，及时优化员工服务技巧，同时可将热点业务反馈至管理人员与机器人训练师处，增强管理协同。

## 二、全情服务体验，强化投资者保护举措

智能客服在效率和范围上具有明显优势，但人工电话客服在个性化服务、情感交流和危机处理等方面发挥着不可替代的作用。长江证券通过打造专业客服团队，能够有效地运用智能客服高效率 and 人工客服个性化服务优势，能提供既高效又充满温情的个性化服务支持。

### （一）专业塑造：提升能力，追求极致映初心

定期组织员工进行专业知识技能和综合服务素质的双重培训，强化证券市场业务知识、沟通能力和情感理解等，以便更好地解决客户问题，提升服务质量。



员工知识技能培训

### （二）质量保障：坚守品质，精益求精铸信誉

通过综合日常质检、员工自查、智能质检及投资者意见收集等方法，建立了严格的服务质量监控和客户反馈体系，持续评估并优化服务质量。同时，集中分析各渠道客户服务数据，识别服务流程中的改进点，保障系统及业务的安全性和合规性，持续优化客户体验。

**长江证券** 客户服务部

**客户服务部二〇二三年五月质量监测报告**

**目 录**

一、工作概述..... 2

二、质检反馈..... 2

    (一) 质检反馈..... 2

三、呼入咨询指标分析..... 2

    (一) 各柜数据..... 3

    (二) 员工指标详情..... 4

四、呼出服务指标分析..... 5

    (一) 各柜数据..... 5

    (二) 员工指标详情..... 5

五、投诉管理团队指标分析..... 7

### 客户服务质量检测报告

序号	批次类型	质检时间	质检业务	质检标准	质检结果	批次结果	订单范围	订单总额	不合规数	得分	操作
1	系统批次	2024-04-08 15:02:22	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-04-03 - 2024-04-03	27	0	403360	
2	系统批次	2024-04-03 15:02:25	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-04-02 - 2024-04-02	44	0	403440	
3	系统批次	2024-04-01 15:02:29	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-04-01 - 2024-04-01	38	0	403360	
4	系统批次	2024-04-01 15:02:25	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-03-29 - 2024-03-29	39	0	403310	
5	系统批次	2024-03-29 15:02:26	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-03-28 - 2024-03-28	35	0	403420	
6	系统批次	2024-03-28 15:02:23	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-03-27 - 2024-03-27	34	0	403270	
7	系统批次	2024-03-27 15:02:27	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-03-26 - 2024-03-26	27	0	403260	
8	系统批次	2024-03-26 15:02:23	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-03-25 - 2024-03-25	32	0	403360	
9	系统批次	2024-03-25 15:02:20	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-03-22 - 2024-03-22	36	0	403270	
10	系统批次	2024-03-23 15:04:17	北京分公司融资融券开户,网上心签	V.4	合格	合格	2024-03-21 - 2024-03-21	43	0	403240	

经纪业务合规质检系统图

### (三) 品牌提升：锤炼技艺，匠心独运创精品

持续组织开展客户服务能力提升活动，包括举办“客服请就位”、“质量无极限”、“客服面对面”等，旨在提高响应速度与解决问题能力，追求卓越的服务标准，不断提高服务水平。

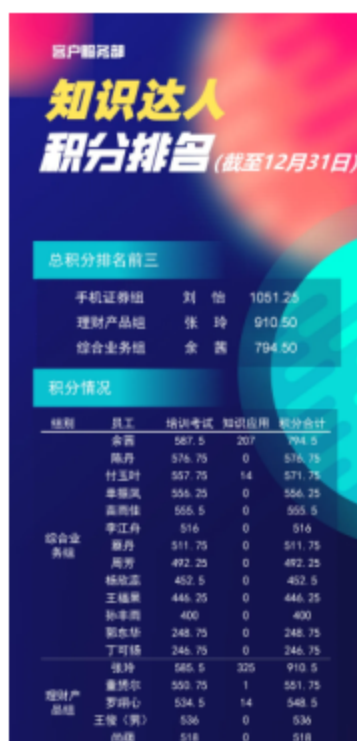


“客服面对面”活动



“客服请就位”活动





“知识达人”活动积分

长江证券致力于打造卓越服务团队，通过全面员工培训和专业提升计划，深化客服人员的倾听、沟通、情绪管理与问题解决能力。设立严格的服务标准和质量监督体系，持续分享知识与经验，确保客服人员能够准确把握客户所需，以温情和专业建立信任，优化客户体验。公司多次在中国客户服务领域获得行业重要奖项。





2023 中国数字服务年度风云榜

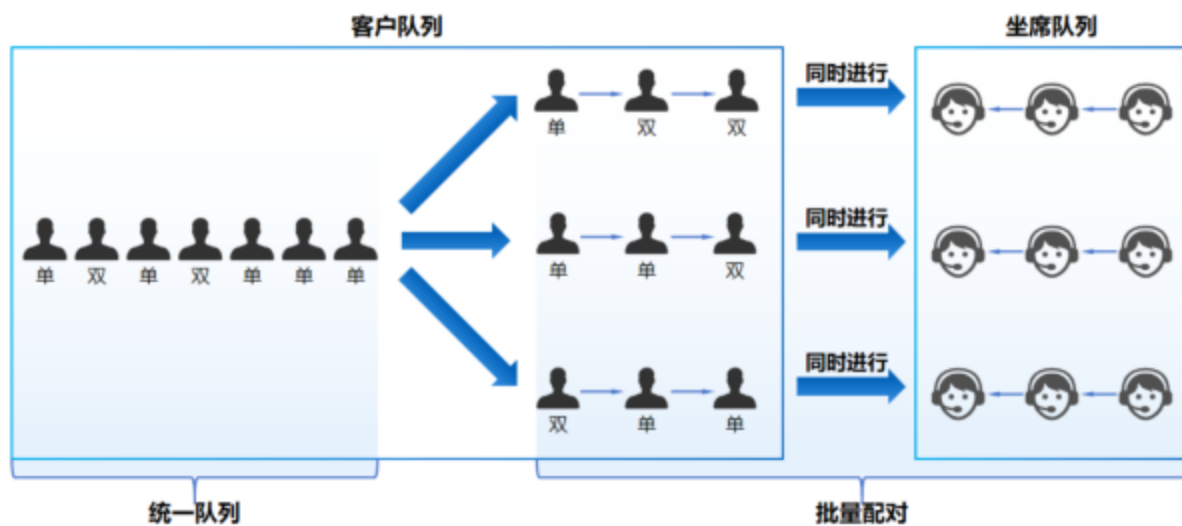


2023年（第七届）中国客户服务节

### 三、全新智能调度，打造高效服务引擎

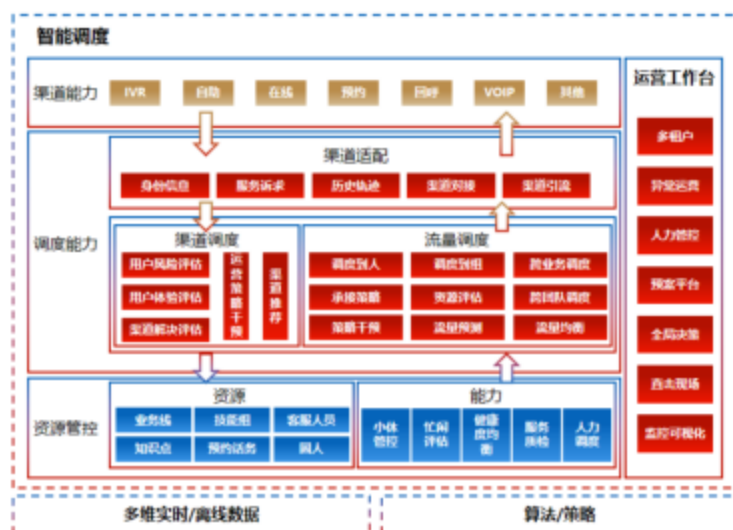
长江证券构建了总分一体化服务资源调度管理框架，在实现服务平台、服务渠道整合的基础上，利用数据快速知悉客户服务缺口，基于智能算法增加资源调度工具或了解调度建议，能够有效实现全时段、跨业务、跨渠道、人机协同的服务资源调度，能有效提升调度效率，缩短客户等待。

长江证券以网上开户见证为突破口，开展了统一资源调度试点。为了给客户带来便捷开户新体验，灵活满足业务拓客需求，有效应对开户峰值，优化7\*24小时见证排班机制，长江证券开创性地建立了网开见证多模式服务方式。可根据监管或渠道展业需求，支持仅单向、仅双向、先单后双、单双自选四种见证模式的快速切换。



网上开户统一队列示意图

客户无论是选择单向见证还是双向见证，最终都进入同一条队列进入待分配状态。系统可按照时间先后顺序，按固定时间间隔将任务批量分配给空闲座席。单向见证环节由客户自助完成，在业务高峰期无需排队，开户见证环节平均等待时长由纯双向见证的平均12秒直接降为0秒，极大提升了客户见证接入速率；新模式以人工双向见证开户兜底，既满足了客户个性化见证需求，又能实现不同年龄客户精准服务及客户分层服务。



服务资源智能调度框架图



数字化运营日间态势监控大屏图

#### 四、全景数据分析，智慧服务持续优化

长江证券统一运营数据管理，囊括了运营管理的各个业务系统，例如交易系统、产品中心、账户系统、柜面系统、开户见证类系统、客服类系统等，每个系统的核心数据都能自动采集到数据集中，融合形成全景运营数据。通过全景数据解析，能帮助我们更好地理解客户需求，为客户提供定制化的金融服务解决方案，持续提升客户满意度和长期信任度。



数字化运营驾驶舱（示例）



未来，长江证券将继续坚持“以客户为中心”的服务理念，善加运用最新前沿技术，持续深化数据决策，不断完善服务体系，进一步深化人文关怀，以实际行动不断超越客户期待，为广大投资者提供更加卓越的投资体验，共同开启智慧服务新篇章。