**平台生态金融部选聘岗位描述和任职要求**

# **岗位1：手机银行团队主管**

**岗位描述：**

1.负责手机银行APP、包括苹果版、安卓版和鸿蒙版建设和运维，做好与各产品系统对接，支持新产品新服务实现线上化。

2.负责H5版手机银行、个人网银、短信平台、代缴费平台等渠道建设和运维，做好与各产品系统对接，支持新产品新服务实现线上化。

3.负责渤e短网址平台、位置服务平台等外围系统的建设和运维，为全行提供短链、网点信息服务工作。

4.负责牵头本部门涉及新一代核心及柜面项目存款中心、合约中心、产品中心、支付中心等涉及线上渠道产品的差异化需求分析与确认、测试、投产验证；负责主管系统相关功能及主责的相关行内报表或监管类报表的需求分析与确认、测试、投产验证。

5.负责电子渠道业务和年度绩效指标营销推广工作，根据全渠道反馈意见提升手机银行等电子渠道客户体验。

6.负责渠道协同中台系统、渠道整合等中台业务处理系统建设和运营，做好零售条线用户运营、场景运营、渠道运营的服务支撑工作。

7.负责电子渠道相关管理办法的发布、修订，业务营销宣物料、文案制作、分行业务培训，日常投诉工单跟踪处理解决工作。

8.负责建立、管理和维护全行零售电子渠道体验群，实时解决分行客户经理客户经营问题和收集反馈意见，提升手机银行等电子渠道客户体验。

9.负责电子渠道和中台系统监管机构检查和反洗钱等工作。

10.负责全行手机APP应用市场发布的统筹归口管理，各大应用商店的账户管理和App上下架管理。

11.负责手机银行定期的安全检测和各项安全检查，在工信部、网信办、公安部及监管机构的检测备案认证工作。

12.负责手机银行、个人网上银行渠道新增交易的接入、反欺诈风控策略的建设、模型运营及模型迭代工作，保障手机银行安全运营。

13.负责手机银行应用监测系统（威胁感知平台）日常风险监控运营、监测模型建立、风险发现、风险拦截及与反欺诈系统联合建模，保障手机银行安全运营。

14.负责手机银行和个人网银等电子渠道电信网络诈骗资金链治理工作，协同人行、公安、反诈中心等相关部门打击违法犯罪，严控涉案资金转移。

15.完成上级领导交办的其他工作任务。

16.主要任务指标：移动端MAU（月活跃用户数量）；新客户手机银行激活率；手机银行交易替代率；线上渠道AUM增幅；线上渠道营收增幅；全年手机银行版本迭代、渠道协同中台版本迭代次数。

# **任职要求：**

1.计算机、金融、管理、市场营销等相关专业优先。

2.熟悉国家经济、金融方针政策、金融电子渠道领域相关法律法规及监管机构的要求；熟悉本行个人电子渠道业务的制度要求，熟悉本行个人电子渠道各类业务的产品知识和操作流程。

3.具有较强的综合管理、风险识别和决策能力；有较强的组织、协调和语言表达能力；具有良好的电子渠道运营经验、风险识别能力、管理能力以及组织协调能力；具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受工作压力；无违规记录。

# **岗位2：门户资讯团队主管**

# **岗位描述：**

1.负责企业微信系统建设，企业微信涉及的渠道建设。

2.负责企业微信业务分行管理和指标推动工作。

3.负责牵头掌上渤海整体管理，组织业务需求评审、安全管理、体验/流程/后评价、日常运营管理、系统宣传培训。

4.负责掌上渤海整体UI设计、菜单和菜单组设计、功能模块上下架管理以及角色权限管理。

5.负责掌上渤海公共模块、零售智能销管模块的建设，功能迭代优化，满足员工日常办公使用。

6.负责官网系统建设，及相关管理办法的发布、修订。

7.负责官网的日常运营、培训和使用支持。

8.负责信息资讯及新媒体宣传渠道的建设，及相关管理办法的发布、修订。

9.负责各新媒体渠道的内容发布及舆情监测管理。

10.负责根据总分行上报优质稿件，制作加工图片/视频素材，下发分行供网点智慧屏设备宣传。

11.负责统筹推动门户信息领域产品创新，牵头全行微信公众号、微信视频号、抖音、微博、小红书等新媒体渠道的整体管理。

12.负责微信银行的渠道建设与维护，优化系统功能、提升用户体验，为分行提供使用支持。

13.负责牵头全行微信小程序的整体管理和制度建设。

14.负责个人网银、手机银行电子银行公告及新媒体宣传渠道的信息发布与维护。

15.负责落实意识形态工作责任制，通过官网及新媒体宣传渠道，重点宣传我行在党建和党风廉政建设、项目建设、经营发展、改革创新等方面取得的突出成果。

16.完成上级领导交办的其他工作任务。

17.主要任务指标：累计已完成企微添加及认证客户量；掌上渤海线上替代率；微信银行签约率；新媒体粉丝量；官网访问量。

# **任职要求：**

1.计算机、金融、管理、市场营销等相关专业优先。

2.熟悉国家经济、金融方针政策、平台生态金融领域相关法律法规及监管机构的要求；熟悉本行平台生态金融业务的制度要求，熟悉本行平台生态各类业务的产品知识和操作流程。

3.具有较强的综合管理、风险识别和决策能力；有较强的组织、协调和语言表达能力；具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受工作压力；无违规记录。

# **岗位3：支付结算团队主管**

# **岗位描述：**

1.负责制定支付结算业务的发展规划和年度计划并组织实施。

2.负责支付结算相关产品的制度建设，相关管理办法的发布、修订等。

3.负责网联、银联、人行、深金结、城银清等清算机构的基础能力对接及商务合作管理。

4.负责为对公、对私条线，提供基于银联、网联贷记通道的基金赎回、ACS充值、订单支付、商户结算等场景的支付结算产品支撑、额度统筹管理及运营支持。

5.负责同支付宝、财付通、通联等支付公司的网联、银联清算对接、备付金对接等业务合作及运营管理。

6.负责个人快捷支付、支付绑卡、手机号码支付等个人支付产品的需求设计、测试、上线及日常维护运营的产品全生命周期管理建设及推动。

7.负责个人云闪付转账业务、银联Token、e企付等银联创新产品的合作对接管理。

8.负责与银联、网联的业务总对总牵头合作管理。

9.负责围绕收、管、付进行支付结算领域的代收、代付、代缴产品的需求设计、测试、上线及日常维护运营的产品全生命周期管理建设及推动。

10.负责银联、网联、人行等机构的年度升级改造工作。

11.负责支付结算产品的全行培训及产品推动支持工作。

12.负责监管支付结算政策外规内化，监管要求的本行业务落地，按时监管数据报送，应对监管检查及落实整改。

13.负责相关系统的用户、参数维护工作，并完成部门自主管理系统的用户、参数维护录入、复核等工作。

14.负责配合完成行内行外的业务检查、反洗钱、反欺诈、消保等配合工作。

15.完成上级领导交办的其他工作任务。

16.主要任务指标：支付结算交易量；围绕收、付进行创新产品研发；支持全行收、付类支付结算项目上线；通过支付结算项目协助客户拉新及结算存款新增。

# **任职要求：**

1.金融、经济、管理、计算机类等相关专业优先。

2.熟悉银联、网联、深金结、人行、城银清相关服务能力，具有支付结算通道能力合作经验；具有代收、代付、代缴类项目的工作经验，具备项目营销、解决方案设计及实施运营工作经验。

3.具有较强的综合管理、风险识别和决策能力；有较强的组织、协调和语言表达能力；具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受工作压力；无违规记录。

# **岗位4：平台合作团队主管**

# **岗位描述：**

1.负责制定生态银行平台合作业务的发展规划和年度计划并组织实施。

2.负责开放银行对外金融能力输出API的需求设计、测试、上线及日常维护运营。

3.负责开放银行的输出管理，为全行提供金融服务整合输出支撑。

4.负责牵头对接重点服务C端及小B端的新经济平台对接，以支付结算产品为核心，在消费互联网、政务民生、品牌连锁等领域提供金融合作方案输出。

5.负责全行新经济平台支付结算项目的推动及管理，协同总分行进行客户营销及项目落地实施。

6.负责支付结算领域的存管类产品的需求设计、测试、上线及日常维护运营的产品全生命周期管理建设及推动。

7.负责围绕代收、代付、资金存管的支付结算产品，参考新经济平台业务的需求进行组合包装，进行场景化创新支付结算产品方案的需求设计、测试、上线及日常维护运营的产品全生命周期管理建设及推动。

8.负责各类场景化综合支付结算产品方案的全国培训、推广及营销推动。

9.负责平台合作项目的日常运营，受理总分行咨询及问题反馈，保障业务稳定运行。

10.负责生态银行与行业银行的深入联动，研究和细分行业场景，根据市场需求及监管政策变化，研发和制定行业平台金融解决方案。

11.负责支付结算存管类产品、综合支付结算相关产品的制度建设，相关管理办法的发布、修订等。

12.负责相关系统的用户、参数维护工作，并完成部门自主管理系统的用户、参数维护录入、复核等工作。

13.负责配合完成行内行外的业务检查、反洗钱、反欺诈、消保等配合工作。

14.完成上级领导交办的其他工作任务。

15.主要任务指标：重点通过平台合作及支付结算项目协同引入结算存款（包含对公对私）、提升结算交易量、外拓新客;围绕场景生态创新存管类支付结算产品;负责整合支付结算解决方案支持全行支付结算项目上线。

# **任职要求：**

1.金融、管理、市场营销、计算机等相关专业优先。

2.了解支付结算行业市场情况，熟知监管机构业务要求，熟悉平台业务产品及系统；具有行业研究分析的工作经验，具有消费互联网、政务民生、品牌连锁等领域的支付结算项目实施拓展经验。

3.具有较强的综合管理、风险识别和决策能力；有较强的组织、协调和语言表达能力；具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受工作压力；无违规记录。

# **岗位5：客户服务团队主管**

# **岗位描述：**

1.负责根据金融产业政策、监管机构及客服行业的规范标准，围绕全行发展战略，健全完善远程银行中心整体服务架构及交易运营管理体系。

2.负责通过电话银行语音、在线文本、智能客服等各类远程银行服务模式，为全行企业及个人客户提供集约化、多功能，7×24小时不间断远程综合金融服务，受理全行企业和个人客户咨询、账务查询，为客户办理各类交易、服务业务（含信用卡业务）等。

3.负责承接监管12378专线转接受理转办及金融消费者保护平台业务分办工作，规范按照监管要求做好各项操作、流转和上报的落实，同时配合监管线路测试等相应工作。

4.负责配合业务营运部组织开展大额外呼核实及银企对账等服务类外呼工作。

5.负责现场监控，指导应对各类突发事件；并根据历史数据及运营实况，科学预测话务趋势并合理进行排班规划，确保连续性运营及服务渠道畅通。

6.负责坐席管理，对正式员及外包坐席员整体服务水平提升、坐席员专业人才培养等方面情况提出日常监督管控及激励改进考核措施；有效指导坐席有效应对、妥善处理客户各类的投诉工作。

7.负责培养组建团队的各级专线服务人才（如敬老专线），对应不同客群提升服务效能；并不断提升综合服务技能以应对疑难客户，发挥首诉化解效力。

8.负责收集客户意见并及时反馈至业务部门提供优化建议；受理电子渠道客户投诉工作，做好工单流转及全行范围内事件的联动，切实维护消费者合法权益。

9.负责建立与总分行相关人员沟通联络及预警机制，对流转的工单及时进行跟踪监控，并做好客户舆情反馈、工单回访等工作。

10.负责信用卡相关业务的自收渠道工单受理及转办业务部门后的处理督办、触客回复工作，同时协办该业务监管转办工单的回复工作。

11.负责综合业务与信用卡业务工单数据信息的整理、汇总分析，并将分析结果定期形成报告反馈总分行，辅助总分行优化产品设计、提升服务质量。

12.负责本团队各服务渠道业务管理制度以及交易流程、服务规范、监控机制的制定，实施预案演练、坐席专业业务检查、内部合规检查等风险防范工作。

13.负责与总分行各级机构及业务部门建立联系，搭建全服务渠道知识库管理框架建设开展业务准入管理工作，及时对综合业务知识库与信用卡业务知识库内容分别进行管理与维护更新，针对新增知识点制订业务应答话术，为服务客户提供业务支撑。

14.负责建设完善团队培训体系，对综合业务及信用卡业务分别定期制订内部培训计划并组织实施各类业务技能培训及考核工作，跟进培训效果。

15.负责构建团队新员工综合业务及信用卡业务的入职培训计划及实施具体方案，确保新员工及时合格上岗。

16.负责通过智能质检、定量抽检等方式对各服务渠道人工坐席员日常话务及时抽检，查找问题并及时反馈，锁定风险话务及时跟进处理。

17.负责对各智能类服务渠道产品端规划建设和优化，提出产品应用需求，不断提升客服系统服务水平；常态化进行智能客服报表数据的采集、整理、加工和分析，根据报表信息分析整理智能客服业务问答需求，完善智能客服知识库内容。

18.负责对各类智能质检、分析、智慧监控等运营管理机器人开展智能训练，同时对智能文本、智能语音、智能外呼等智能服务渠道开展各类机器人智能训练，进行每日日常管理和建设维护，完成绩效服务目标，拓展服务功能。

19.负责团队各项运营数据的整理、分析，提交相应分析报告；负责推进数据自动化，制定平台建设需求规划，提升团队智慧运营水平。

20.负责受理总分行需求，协助开展并合实施人工短信发送等相关服务工作，配合参与短信系统的需求提出、测试及验证等工作。

21.负责对外包公司的招标与管理，和外包人员管理、团队建设以及各类综合事务管理等工作。

22.负责建立对外部同业联络网络，健全信息沟通渠道，建立和维护良好的外部合作关系。

23.完成上级领导交办的其他工作任务。

24.主要任务指标：语音人工接通率；文本人工接通率；满意度；一次问题解决率；服务满意度；工单处理办结率；智能分流率；智能文本分流率、问题识别准确率；智能质检综合覆盖率。

# **任职要求：**

1.计算机、金融、管理、英语等相关专业优先。

2.熟悉国家经济、金融方针政策、各级监管机构对银行业务的要求；熟悉本行各项业务制度、产品知识及操作规程；熟悉远程银行中心全渠道客户服务运营管理规范及实施标准，具备现场运营管理、协调沟通、客户投诉化解以及舆情应急处置能力。

3.具有较强的管理能力、风险识别能力和决策能力；良好的语言表达及沟通能力；具有较强的组织协调能力；具有丰富的银行管理经验，具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受工作压力；无违规记录。

# **岗位6：外呼营销团队主管**

# **岗位描述：**

1.负责统筹受理全行外呼营销需求及需求审批。

2.负责制定外呼营销策略，并合理化分配外呼营销触达方式。

3.负责承接人工外呼重点客群营销任务，制定人工外呼的现场管理规范、质检标准、服务礼仪培训、情绪管理培训、过程指标及因服务态度引发的客户投诉。

4.负责按日完成人工外呼数据上传、分发、收回工作。

5.负责外呼职场现场管理工作及疑难问题的解答,并按日组织班前会、班后会。

6.负责人工日常质检工作，并基于质检发现的问题，组织开展营销技能培训工作。

7.负责基于历史运营情况，拓展人工外呼高价值客群线索，实现精准转化，逐步形成典型案例并全行推广。

8.负责承接智能外呼批量化营销任务，并完成智能外呼场景搭建及测试工作。

9.负责制定智能外呼运营方案，并设定NLU、ASR、TTS等运营指标。

10.负责智能外呼日常质检工作，丰富相似问、扩展问，提高NLU、ASR识别率。

11.负责基于历史运营情况，为全行搭建标准化智能外呼场景，并逐步迭代升级为交互式场景。

12.负责承接总分支行企微代运营工作。

13.负责根据需求方要求，执行自营企微引流策略，配置渠道码、引流账号、标签及欢迎语。执行自营企微SOP运营策略，通过朋友圈、1V1触达客户，并及时解答客户问题。

14.基于历史运营情况，探索自营企微SOP运营策略及文案，并视效果提供给需求方，面向全行推广。

15.负责按日、按周、按月开展人工外呼、智能外呼、自营企微运营指标监控、分析并提出改善措施。

16.负责基于业务角度，提出外呼营销相关系统优化需求并编写操作手册。

17.负责制定外呼业务外包管理规定，并组织招标、业务对接、结算等工作。

18.负责根据监管要求及行内规章制度、服务流程，实施涉及本团队求助、投诉等工单的内容核查、处理、回复、回访等工作。

19.负责定期反馈外呼营销结果、业务复盘报告、客户之声、员工之声等内容，持续与需求方优化外呼营销方案。

20.完成上级领导交办的其他工作任务。

21.主要任务指标：营销客户量：智能外呼通数，人工外呼通数，企微人均运维量；智能外呼场景搭建个数；意图识别率，人工质检率，SOP触达频率；外呼渠道覆盖的客户AUM及营收增幅；企微经营客户AUM及营收增幅。

# **任职要求：**

1.计算机、金融、管理、市场营销等相关专业优先。

2.熟悉国家经济、金融方针政策、平台生态金融领域相关法律法规及监管机构的要求；熟悉本行平台生态金融业务的制度要求，熟悉本行平台生态金融各类业务的产品知识和操作流程。

3.具有较强的综合管理、风险识别和决策能力；有较强的组织、协调和语言表达能力；具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受工作压力；无违规记录。

# **岗位7：远程系统团队主管**

# **岗位描述：**

1.负责远程银行中心行内业务系统（包括呼叫中心、全媒体联络平台、智能外呼、人工外呼、智能质检分析及智能客服系统等）全生命周期的规划、组织及协调管理。

2.负责外包信用卡客服系统的规划、管理及系统回迁建设。

3.负责远程银行中心相关业务系统的可行性调研、需求的提出、项目协同管理、测试、投产验收、系统后评价等工作。

4.负责保障远程银行中心相关业务系统的稳定运行，进行生产故障上报和分析，协同解决故障，恢复生产运行；开展日常系统使用指导、现场环境安装等；配合进行外包系统检查工作。

5.参与远程银行中心相关业务系统的应急、灾备管理，及相关生产运行事件的应急处置和分析等相关工作。

6.进行本领域相关新技术、新产品的研究与应用，结合业务发展规划，从技术角度驱动应用创新，不断提升中心智能化技术应用水平。

7.负责远程银行中心相关业务系统的权限、系统资源以及通讯资源的规划及管理工作。

8.负责远程银行中心通讯费用的预算编制以及结算管理；协助外包业务系统主管部门进行预算编制。

9.负责完善平台生态金融数据治理和数据架构体系建设，实现平台生态金融业务数据的采集、分析、挖掘，为分行及本部门提供平台生态金融业务基础数据支持。

10.完成上级领导交办的其他工作任务。

11.主要任务指标：系统建设需求按期完成率；智能渠道服务分流率；挂钩远程银行中心运营相关考核指标；智能外呼渠道覆盖的客户AUM及营收增幅。

# **任职要求：**

1.计算机、金融、数据统计分析等相关专业优先。

2.熟悉国家经济、金融方针政策、平台生态金融领域相关法律法规及监管机构的要求；熟悉本行业务的制度要求，熟悉远程银行中心各类业务规则和系统建设管理流程；具有较强的文字功底、计算机能力以及较强的组织、协调、沟通能力。

3.具有较强的综合管理、风险识别和决策能力；有较强的组织、协调和语言表达能力；具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受工作压力；无违规记录。

# **岗位8：消保管理团队主管**

# **岗位描述：**

1.牵头组织和落实高级管理层关于本行消费者权益保护（以下简称“消保”）工作的各项要求，拟定产品服务审查、投诉管理、内部考核、金融教育、内部培训、重大事件应急制度，推动本行各项产品和服务管理制度有效落实消保工作要求。

2.组织制定本行消保工作规划、年度计划及各专项计划，分解工作目标，开展宣贯培训，加强督促指导，推动落实落细。

3.负责协调推动全行个人金融信息保护管理工作，牵头组织开展全行个人金融信息保护培训、自查排查和监督检查等工作。

4.建立完善消保事前审查机制，组织开展消保审查工作，确保在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定等环节落实保护消费者合法权益的相关规定。

5.组织落实投诉处理管理、指导和考核，建立完善金融纠纷多元化解机制，协调、督促相关单位妥善处理消费者投诉，并督促落实溯源整改要求，开展投诉数据运行监测、统计分析和风险提示，定期向监管部门报送投诉数据和相关情况。

6.组织开展消保检查，定期组织开展现场和非现场检查，对产品和服务销售各环节进行监督，确保贯彻消费者适当性制度，协助规范营销宣传和信息披露内容。

7. 落实开展保事后监督机制，针对内外部审计、检查等发现问题采取有效措施督促落实整改，组织收集监管处罚信息及行内外检查发现问题，强化源头治理。

8.组织开展金融教育活动，督促相关部门落实有关监管要求，主动预防和化解潜在矛盾，提高消费者金融素养。

9.组织开展内部培训，强化员工消保意识和理念，推动诚信教育和诚信文化建设。

10.牵头组织建立健全消保考核评价机制，不断优化考核评价指标，细化考核评价标准，组织开展消保工作内部考核，对年度消保工作完成情况进行总结，定期向董事会、监事会和高级管理层汇报。

11.推动落实对存在合作关系的中介机构和第三方机构消保的监督评价工作，将消保相关要求纳入中介机构和第三方机构的准入、清退条件，并在合作协议中予以明确，防范外部风险向本机构传导。

12.负责牵头构建全行消保智能管理系统，通过科技赋能提升消保管理质效。

13.组织开展年度消保监管自评估工作，牵头总行各相关部门、各分行客观评价消保工作状况，督促监管反馈问题溯源整改。

14.定期开展消保、个人金融信息保护、投诉处理应急演练，监督指导总行各部门、各分行按照监管规定报告消保重大事项。

15.定期组织编写消保工作动态，加强监管沟通。

16.负责消保档案管理机制建设，为分支机构提供消保管理工具。

17.履行高级管理层下设消费者权益保护工作委员会办事机构相关职责。

18.完成上级领导交办的其他工作任务。

19.主要任务指标：消保监管评价排名不低于上年度排名；消保审查数量不低于上年度审查数量；金融教育活动触达人数；金融纠纷调解数量较上年度增加率。

# **任职要求：**

1.金融、经济、法律、计算机等相关专业优先。

2.熟悉消保监管政策及要求；熟悉银行各项零售产品及服务；熟悉总分行管理体系、工作流程和工作方法。

3.具有较丰富的经济金融知识；熟练掌握消保相关监管政策和理论知识；具有较强的管理能力、组织能力、学习能力、沟通能力和文字能力；工作思路清晰、专业知识过硬、善于规划、执行力强；具备一定的创新意识；无违规记录。

# **岗位9：综合内控团队主管**

# **岗位描述：**

1.负责牵头起草、印发、上报部门工作计划、总结、报告、讲话稿等综合性文字材料，负责部门文件流转、档案管理、信息发布。

2.负责组织编制平台生态金融业务年度经营、财务和费用预算，定期开展考核评价和绩效分析；负责牵头制定平台生态金融员工绩效考核方案。

3.负责平台生态金融各项监管、营运、绩效考核报表统计、分析和报送。

4.负责协调配合本部门科技招标采购，跟踪合同的谈判、审查、签订、履行等。

5.负责筹办平台生态金融部专题会议，安排会议议程、准备会议文件、做好会议记录或纪要的编写，督办上级单位、本行领导重要批示、重要会议、各项会议决定和有关文件精神的贯彻执行。

6.负责部门外联协调和服务保障工作，牵头与外部机构、总行其他部门和各分行的沟通与联系，做好财务报销、员工考勤、安全保卫、固定资产管理等日常工作。

7.负责根据部门及支部总体安排部署开展党、纪、团、工会各项工作，全面贯彻党的路线方针政策以及党委决策部署，组织开展部门集体活动。

8.负责建立健全本部门内控合规管理体系，建立健全本部门制度管理体系、项目管理体系、运营管理体系、业务检查体系、反洗钱、反欺诈工作体系等。

9.负责制订本部门业务检查计划并组织落实，指导辖内分行开展业务检查工作、编写年度业务检查报告及专项检查报告、督促总分行对业务检查发现进行整改。

10.负责制订部门自主管理系统的用户、参数维护相关管理办法，并完成部门自主管理系统的用户、参数维护录入、复核等工作；负责根据监管要求，组织本部门业务全面或者专项安全评估检测工作，并督促进行整改优化。

11.负责根据业务发展情况，持续优化本部门业务反欺诈系统功能；负责持续健全优化本部门业务的认证方式及交易限额管理。

12.负责配合人行、银保监等外部机构业务检查，配合审计部、内控合规部等行内检查工作，牵头组织本部门反洗钱等，组织部门员工异常行为排查等。

13.负责构建全行营业网点服务管理体系、服务监督检查体系、营业网点服务文化体系；制定与完善服务管理制度、服务规范、服务标准。

14.负责加强分行服务管理人员队伍管理，定期组织开展营业网点服务管理培训，不断推动提升整体管理水平。

15.负责定期开展服务监督检查，督导被检查单位进行有效整改；根据服务监督检查情况提出服务考核结果；定期总结全行服务监督检查工作开展情况。

16.负责收集客户体验提升合理化建议；开展网点客户服务满意度监测及改进。

17.负责组织开展服务提升、服务评比、服务交流、服务创新等主题活动；创建行内服务标杆网点、特色网点，争创银行业文明规范服务示范单位。

18.完成上级领导交办的其他工作任务。

19.主要任务指标：综合服务降本增效率；挂钩部门内控合规评分；操作风险工作评分；网点客户满意度。

# **任职要求：**

1.金融、经济、计算机等相关专业优先。

2.熟悉国家经济、金融方针政策，熟悉零售金融领域相关法律法规及监管要求；熟悉本行平台生态金融业务和远程银行中心相关制度要求、合规要点；熟悉网点服务管理。

3.具有良好的零售业务和远程银行中心风控合规知识；具有较强的组织管理、沟通协调能力；具有较高的文字综合和语言表达能力；具有较强的风险识别和判断决策能力；具有较强的团队精神和敬业精神；工作作风严谨，能够承受相应的工作压力；无违规记录。