

# 便民惠民 工行 ETC 助力民众绿色出行

**核心提示** ETC 不停车收费系统是目前世界上最先进的路桥收费方式。据公开资料显示,计划到今年底,汽车 ETC 安装率将达到 80% 以上,通行高速公路的车辆 ETC 使用率达到 90% 以上。推广 ETC 系统,既能保证行车通畅,又能实现节能减排。对于广大车主来说,现在安装 ETC 电子标签设备,可以享受免费安装的福利,还能享受九五折的高速通行优惠。

工商银行辽宁省分行今年将 ETC 业务推广项目作为全行重点工程项目。这不仅大大提升了工商银行的竞争力和社会形象,同时也体现了工商银行响应国家号召、履行社会责任的使命担当。工商银行辽宁省分行采取多项惠民便民措施,为车主提供方便、快捷的免费办理安装 ETC 服务,并从科技创新角度,切实保障网络安全,助力辽宁人民智慧出行、绿色出行。

## 科技赋能确保金融资产安全

很多人对安装 ETC 设备还存有一点疑虑,会不会导致银行资金被盗刷。而事实上,工商银行辽宁省分行为客户办理的,是与辽宁高速联合发行的二卡分离式 ETC 产品,客户同时持有一张交通行业单用途 ETC 卡和一张银行借记卡或贷记卡。此类 ETC 卡不具备金融功能,不存在被盗刷风险。

工商银行辽宁省分行创新利用 4G 无线接入的方式,在网点 4G 备份线路网络架构基础上,成功实现到第三方单位——高速公路管理局的互联互通。同时,收紧 4G 网络访问策略,仅放开柜面发卡、ETC 签约功能和 OBU 设备录入,确保了网络安全。

对此,为了引导客户了解国家相关利好政策,通过正能量传播带动社会对 ETC 的认知,工商银行辽宁省分行通过各种渠道宣传 ETC 工程。工商银行辽宁省分行还积极开展 ETC 便民惠民服务活动,成立 ETC 外拓服务团队,积极向市民宣传 ETC 业务便利性,将惠民便民措施惠及更多车主用户,助力实现不停车快捷收费,着力解决高速出入口拥堵难题。

据了解,由于工商银行辽宁省分行满足客户的多层次需求,服务对接到位,目前基本实现单网点 ETC 全车牌日均增量 110 多台,并创出 3 天全行办理 ETC2.5 万多台的骄人业绩,有力促进了 ETC 的推广。

张 巍 刘 颖

## 159 个专属通道确保安装便利



工商银行丹东分行元宝支行加班办理 ETC 业务。



工商银行抚顺分行在市政府人民广场宣传推广 ETC。

9 月 21 日上午,周末带着家人出游的赵女士,从 ETC 通道顺畅驶出了本溪新城高速口。看着人工收费口排起的长龙,赵女士很庆幸自

己的车已经安装了 ETC 设备。高速费,还享受了九五折优惠。

赵女士是在工商银行工作的朋友劝说下办理的 ETC。起初,赵女

士觉得,自己驾车上高速的机会并不多,而且还得在上班时间专门去一趟银行办理业务,有点麻烦。

但实际办理时,赵女士出乎意

料地得到了延时服务。办理当天,由于在公司加班,赵女士到达附近的工商银行时已经是晚上 7 时。正常这个时间,银行早就下班了。但为了方便客户办理 ETC 业务,工商银行网点把下班的时间延后了几个小时。有的网点,为了做好当天的信息录入和第二天的准备工作,甚至工作到深夜。

客户办理 ETC 也是非常便利。个人用户只需持工商银行信用卡或借记卡、个人身份证、车辆行驶证,就可以实现快速办理。当天,赵女士带齐了资料,按照工作人员的指引,签署了一些必要的协议,就完成了 ETC 设备的安装。

据了解,工商银行辽宁省分行目前在全省 159 个网点,开设了 ETC 专属服务通道,“5+2”“白+黑”地为客户提供专属服务。在工商银行葫芦岛分行,鉴于客户希望在上班前完成

设备安装的需求,工作人员则将办理 ETC 设备的时间,提前到了早上 5 时,受到客户的一致赞扬。

除了向办理这项业务的客户直接赠送油卡外,为了使 ETC 业务更加便民惠民,即日起至 2020 年底前每个周末,持有工商银行 ETC 信用卡的客户,在全国中国石油加油站刷卡加油可享 5% 返现优惠,每次最高返现 20 元,活动期间累计返现可超 1200 元。

此外,ETC 设备的使用也将不局限于高速公路收费,而是扩展到停车场等领域。工商银行辽宁省分行与辽宁省高速公路运营管理有限责任公司合作,在鞍山西站停车场建成全省首个高铁站“ETC 智慧停车场”,于 9 月 27 日正式投入运营。停车场上线后不仅支持 ETC 支付,还支持银行卡免密无感支付、微信扫码支付等,大大提高了通行效率,改善了百姓出行体验。

## 创新手段破解客户需求瓶颈

除了营业网点办理 ETC 业务之外,工商银行客户也可以通过线上渠道,甚至申请上门服务办理此业务。为了帮助客户安全地享受这种便利,工商银行辽宁省分行在科技创新方面进行了积极的探索。

经过多次实践验证,工商银行辽宁省分行通过 4G 无线方式,从

办理开卡(针对无工行卡客户)、ETC 签约绑定,到 OBU 设备录入和发放、激活和安装流程全部取得测试成功,成功将原来只能在指定网点内办理的 ETC 业务延伸到网点以外,实现为客户提供 ETC 业务“一站式”全流程上门服务,使得工商银行辽宁省分行成为辽宁地区首家率先开通 ETC 全流程上门

服务的银行,有力地支持辽宁行 ETC 业务营销推广。

在工商银行总行的大力支持下,工商银行辽宁省分行成功投产“工银 ETC 服务”微信小程序,使工商银行成为辽宁地区第一家开通线上办理 ETC 业务的银行。

为了满足借记卡用户办理 ETC 的需求,工商银行辽宁省分行

经过连续昼夜奋战,成功完成了借记卡的绑定和支付功能的投产上线,比预定计划提前 6 天达成目标。经过业务量分析统计,投产后次日日全省绑卡量为 3103 张,其中借记卡 2105 张,占比 68%,满足了客户办理 ETC 的多样需求。

同时,工商银行辽宁省分行从技术角度,为客户提供了线上+线

下、柜面服务和上门服务相结合的 ETC 办理组合“套餐”。针对大批量集中的集团客户或客户集中办理情况,为避免客户等候时间过长,提高服务满意度,工商银行员工上门现场集中办理 ETC 签约,回网点后开展批量的 OUB 设备信息录入,合理分配时间,实现“人休机不休”。

## “讲文明树新风”公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

# 童心向党

小脸蛋儿红彤彤,  
大葵花儿黄绒绒;  
春风笑脸两相问,  
只因阳光在心中!  
晓玲



中国网络电视台制 天津泥人张彩塑 林钢作