

电商技术促进银行网点数字化服务转型研究

程旭之

甘肃农业大学管理学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2025年9月12日; 录用日期: 2025年9月23日; 发布日期: 2025年10月23日

摘要

在数字化转型加速的背景下, 电商领域成熟的数字技术为银行网点转型提供新动能。研究基于实际案例与分析, 探讨如何借助用户中心、数据驱动及场景融合等电商核心技术, 通过智能化技术重塑银行网点的服务模式与价值创造方式。结果显示, 该方式能有效提升客户体验、优化运营效率并拓展生态合作, 为银行网点转型提供重要参考。

关键词

银行网点数字化, 数字技术, 场景金融, 智能技术, 生态重构

Research on the Transformation of Digital Services in Bank Branches Driven by E-Commerce Technology

Xuzhi Cheng

School of Management, Gansu Agricultural University, Lanzhou Gansu

Received: September 12, 2025; accepted: September 23, 2025; published: October 23, 2025

Abstract

Against the backdrop of accelerating digital transformation, the mature digital technologies from the e-commerce sector provide new momentum for the transformation of bank branches. Based on practical case studies and analysis, this research explores how core e-commerce technologies—such as user-centric design, data-driven approaches, and scenario integration—can reshape the service models and value creation methods of bank branches through intelligent technologies. The results indicate that this approach can effectively enhance customer experience, optimize operational efficiency, and expand ecosystem collaboration, offering significant insights for the transformation of

bank branches.

Keywords

Bank Branch Digitalization, Digital Technology, Scenario-Based Finance, Intelligent Technology, Ecosystem Restructuring

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着数字经济不断深入发展以及客户行为习惯持续变化，传统银行网点正面临客户流失、服务模式单一和竞争力下降等多重挑战。在这样的背景之下，应用电商领域已验证的数字技术成为推动银行网点服务转型的关键力量。电商平台的核心技术能力，如用户洞察、数据驱动决策以及场景化服务，为网点数字化转型提供了坚实的技术基础[1]。近年来多家银行已开始探索把线上平台便捷性与线下网点实体性进行结合，通过技术赋能实现服务升级与体验优化。比如，枣强农商银行深入商超场景构建“支付 + 金融 + 生态”模式，显著提升客户黏性与中间业务收入；北京银行借助 AI 技术重构金融服务，实现从“经验决策”到“数智决策”的转变[2]。本研究意在系统分析电商技术引导下银行网点数字化重构的技术路径与实践经验，为行业发展提供相关参考。

2. 电商技术驱动的银行网点服务转型新路径

随着数字经济不断快速地发展，电商领域成熟的技术体系以其强大的用户连接能力和数据驱动本质，为传统银行网点的服务转型提供了全新的技术工具箱和实施路径，这一转型不光涉及技术层面的升级，还包含对银行服务模式、价值创造方式和生态构建逻辑的重新定义。

2.1. 用户中心理念的重构

传统银行网点以标准化业务办理为核心，而电商技术则赋能其转向高度个性化的用户需求洞察与服务模式。这种重构体现在多个不同的层面：一是客户体验实现个性化，借助数据挖掘与分析，银行能够识别不同客户群体的偏好与行为特征，进而提供定制化的服务。例如，广发信用卡构建“智能大脑”，对亿级客户数据进行自动化采集与分析，生成数千个客户标签，以此实现“千人千面”的差异化服务。二是互动方式出现变革，电商平台常用的即时反馈、社群运营和游戏化设计等交互手段被引入网点服务中，增强了客户参与感和忠诚度。长沙银行快乐商城通过线上抽奖、秒杀等营销活动培养用户交易习惯，达成了五个月内用户从零到二十万的快速增长。

2.2. 场景化生态融合

数字技术的核心赋能在于通过 API 接口、开放平台等技术手段，无缝嵌入多元生活场景，从而极大地拓展了金融服务的触达半径。银行网点不再仅仅是办理金融业务的场所，而是成为连接多种生活场景的枢纽。枣强农商银行与商超、餐饮、娱乐等商户构建合作共享平台，通过流量互换、数据互通和成本共担等方式，实现了“银行 - 客户 - 社会”的多方共赢。工行福州鼓楼支行“青年驿站”则通过现代化布局，将金融服务嵌入青年日常活动的高频场景，如整合法治宣传角、图书阅览区等开放资源，使网点成

为社区生活的一部分。这种场景化扩展不仅提升了网点的资源利用效率，也增强了客户黏性与满意度。

2.3. 数据驱动决策运营

电商平台的运营高度依赖数据分析和实时反馈，这一技术模式同样适用于银行网点的数字化服务转型。银行通过收集和分析客户行为数据，能够更精准地把握市场需求并优化服务流程。扬州农商银行以“数据穿透经营场景”为核心要点，整合内部和外部的数据资源构建动态更新名单池，借助机器学习算法搭建经营健康度评估模型，精准标注企业资金需求强度与结算偏好等特征。数据驱动方式让银行从被动响应转变为主动预测，进而显著提升服务效率和客户满意度[3]。

3. 驱动银行服务转型的核心电商技术体系

银行网点进行数字化重构需要依靠一系列前沿技术给予支持，这些前沿技术共同构建成一个完整的技术生态系统，进而让电商技术的落地能够成为现实。从智能风控的实现到数据整合的操作，从生态共建的开展到个性化服务的提供，技术体系的建设是网点转型的核心支撑要素。

3.1. 智能化风控与安全技术

电商平台的交易环境要有高度安全性和可靠性，银行网点在数字化重构时同样需把风控能力智能化自动化。智能化风控技术不仅能有效降低金融风险，而且还可以提升客户体验和运营效率。如表 1 所示，北京银行引入“大风控”体系以支持信贷投放为主线，贯通风控系统底层数据且引入 AI 新技术工具，研发风险垂类模型让标准化信贷审批效率显著提高。工行福州鼓楼支行“青年驿站”把“智能化风控”理念融入日常服务，定期开设智能风控体验课程，通过角色扮演还原刷单诈骗等典型场景，提升青年对智能风控工具的实际应用能力。这些技术手段既增强了网点的安全屏障，又将风控从传统被动防御转变为主动教育与实时干预结合模式。

Table 1. Comparison of the application of intelligent risk control technology in bank branches
表 1. 银行网点智能化风控技术应用对比

技术类型	应用场景	优势	案例银行
AI 风险垂类模型	信贷审批	提高审批效率	北京银行
反诈情景模拟	客户教育	增强风险意识	工行福州鼓楼支行
实时交易监控	交易欺诈预防	即时干预	广发信用卡
行为生物特征识别	身份验证	提升安全性与便捷性	扬州农商银行

3.2. 数据整合与 AI 分析平台

数据作为核心资产，其价值需依赖数据整合与 AI 分析等关键技术方能实现。银行网点在进行数字化重构过程时，需要构建统一数据底座和智能分析平台来支持业务决策与客户服务。北京银行于 2023 年达成“三个统一”目标，包含统一数据底座、统一金融操作系统和统一风控平台，为首个数字化转型“三大战役”奠定坚实基础。光大银行自主研发出集人工智能(AI)与商业智能(BI)于一体“问数”智能分析工具，整合超过 2000 个数据指标且覆盖零售、对公、运营、财资等主要业务领域，全面支持指标、报表、分析报告、外部数据等多种数据类型问答查询。这种数据整合能力可让银行打破部门数据壁垒，实现数据要素在银行内部自由流转并持续释放数据资产生产力与创造力。

3.3. 生态化合作与开放平台技术

电商平台能取得成功一般都是建立在生态化合作的基础之上，银行网点要进行数字化重构同样需要

开放的平台技术与合作机制。通过构建“银行－客户－社会”这样的多方共赢生态模式，网点能够拓展自身服务边界进而提升整体价值。枣强农商银行和商超、餐饮、娱乐等各类商户一起构建合作共享平台，通过流量互换、数据互通、成本共担等具体方式实现多方共赢局面。工行福州鼓楼支行“青年驿站”积极联合团省委、社区、企业及公益组织，构建起“政府，金融，社会”多方协同的青年服务新生态。这种生态化基础建设不但增强了网点的服务能力，还为其提供了可持续的发展动力。在技术层面，开放 API 接口、微服务架构和安全数据交换协议成为支撑生态合作的关键技术，让银行能够快速接入外部资源和服务并为客户提供更丰富体验。

3.4. 沉浸式交互与体验技术

电商平台特别注重用户体验的这个特性，能给银行网点数字化转型提供重要借鉴，沉浸式交互技术通过创造高度参与感服务环境，可显著提升客户满意度和忠诚度，这些技术把传统交易场所转变为互动体验中心，重新定义了银行与客户的连接方式。

虚拟现实(VR)与增强现实(AR)技术的应用，让复杂金融产品变得直观可感，客户能通过沉浸式体验可视化投资组合，清晰看到收益与风险的波动并降低决策门槛。数字人技术重塑了客户服务模式，基于自然语言处理和语音识别的 AI 数字员工，可提供 24 小时智能咨询服务且保持情感化交互品质。

智能终端集群依靠分布式架构和云端协同，确保线上线下一体化体验能保持一致，客户在移动端开始的操作可无缝延续到网点智能设备，有效消除了服务过程中的断点。生物特征识别技术实现了无感认证与个性化服务触发，为客户创造出尊享的金融服务体验。

这些技术的共同特点在于将技术隐形于体验之后，通过自然直观交互方式让客户聚焦金融需求本身，它们与数据平台、风控系统和生态体系深度融合，形成完整技术架构支撑网点数字化转型。

4. 实施策略与成效优化

银行网点的数字化服务转型是一项多维度系统工程，需依托清晰的技术实施路径与全面的保障机制。该过程面临战略协同、技术整合与组织变革等多重挑战，需进行多层次统筹应对。以电商技术为驱动的转型，其核心不止于技术工具的引入，更深层次上牵涉服务模式的重塑与资源配置的优化。

4.1. 分阶段实施策略

银行网点数字化服务转型需采取分阶段、循序渐进的实施策略，以确保转型的平稳性与有效性。首先，银行得夯实技术基础去建设统一的数据底座和智能化平台，像北京银行数字化转型就是典型例子，该行从 2022 年启动数字化转型“三年行动”到 2023 年实现“三个统一”为数字金融大厦打下坚实地基后，逐步推进“大零售、大运营、大科技”攻坚战。其次，银行应聚焦场景试点去选择代表性网点或业务场景进行试点验证，枣强农商银行通过深度聚焦县域商超场景，经技术赋能、资源整合和生态共建推动聚合商户收单业务高质量发展。最后，在试点成功基础上银行可全面推广并持续优化数字化服务模式，广发信用卡地方特色馆成功范式被快速复制，构建起覆盖多地特色馆矩阵，实现“一点突破、全域联动”生态跃迁。

4.2. 面临的挑战与应对

虽然银行网点数字化重构的前景十分广阔，但是在实施过程当中依然面临多重挑战(见表 2) [4]。首要挑战是数据整合与质量方面的问题，银行内部常常存在数据壁垒和数据标准不统一的状况，这给数据驱动决策造成了困难。扬州农商银行通过建立总行战略统筹统一视角，打破部门数据壁垒，以“数据穿透经营场景”为核心，解决了小微企业及个体工商户分布广、需求杂、信息散的问题。另一个重要挑战

是组织文化与技能转型相关问题，传统银行文化或许难以适应电商技术的敏捷性和实验精神。北京银行通过推动“业技融合”的理念，让越来越多员工自觉把数字化当作解决问题的“第一选项”。生态合作中的利益协调也是复杂挑战，需要建立合理机制保障各方权益。枣强农商银行通过创设共享机制，与商超、餐饮、娱乐等商户构建合作共享平台，通过流量互换、数据互通、成本共担等方式促进共赢。

Table 2. Main challenges and coping strategies for digital reconstruction of bank branches
表 2. 银行网点数字化重构的主要挑战与应对策略

挑战类型	具体表现	应对策略	案例参考
数据整合与质量	部门数据壁垒，标准不统一	建立统一数据底座	北京银行
组织文化与技能转型	传统文化抗拒变化	业技融合理念推广	北京银行
生态合作利益协调	合作伙伴权益分配	创设共享机制	枣强农商银行
技术更新与投资压力	系统改造成本高	分阶段实施，聚焦试点	广发信用卡

4.3. 成效评估与持续优化

银行网点数字化服务转型的成效需通过科学的指标体系与评估方法进行衡量，且要依据反馈持续优化转型策略。从业务角度来考量，评估应涵盖客户体验、运营效率和商业价值等多个维度。北京农商银行 2024 年数字化转型成效显著，通过全面深化改革和数字化建设，实现营业收入 180.24 亿元，同比增长 17.83%，近五年首次实现两位数增长。该行普惠小微贷款余额同比增长 32.82%，普惠金融业务贷款规模和户数达到历史最好水平[5] [6]。浙江农商银行系统 2024 年数字化转型取得突破性进展，全系统管理资产总额达 6.79 万亿元，比年初增长 8.93%，小微企业贷款余额 25514.81 亿元，增幅 13.59%。小微企业首贷户新增 35441 户，超全省 1/3，连续 4 年保持全省领先[7]。该系统通过数字化手段，涉农贷款余额达 19426.03 亿元(占全省 1/4)，农户贷款余额 13589.12 亿元，占全省 1/2 [7]。这些量化指标和客户满意度、员工适应性等质性指标一起，构成评估数字化重构成效的综合体系。基于评估结果，银行要建立持续优化机制，通过 A/B 测试、小步快跑等方式不断迭代服务模式与技术平台，以此确保数字化重构能适应市场变化和客户需求演变。

5. 结语

电商领域的关键技术为银行网点的数字化服务转型提供了可行的实践路径与技术支撑，引入用户中心、数据驱动和场景融合等技术原则后，银行网点可从传统交易场所转型成多元化生态平台。研究显示，智能化风控、数据整合与 AI 分析、生态化合作等技术体系是支撑这一转型的核心所在，同时分阶段实施策略、挑战应对和持续优化机制保障了重构过程的可行性与有效性。

未来研究可进一步探讨不同类型银行，像国有大型银行、股份制银行、地方农商行在网点数字化重构中的差异化路径，以及生成式 AI、元宇宙等新兴技术在银行网点中的应用前景。此外，将电商技术体系与银行服务生态进行深度融合，亦是未来重要的研究方向，尤其在跨境服务、农村金融等差异化场景中，探索智能化、普惠化的技术解决方案，将进一步丰富银行数字化理论框架，并为行业实践提供具象化的参考路径。

参考文献

[1] 韩杰, 任珊珊. 农村商业银行数字化转型研究[J]. 征信, 2023, 41(9): 86-92.
[2] 江亚锋. 金融科技驱动下商业银行数字化转型研究[J]. 国家税务总局税务干部学院学报, 2025, 38(4): 69-76.

-
- [3] 牛竹林. 数字化转型背景下的商业银行数智运营体系研究[J]. 中国集体经济, 2025(25): 137-140.
 - [4] 苏宇慧. 中小银行数字化转型研究[J]. 黑龙江金融, 2023(4): 29-35.
 - [5] 朱太辉, 张彧通. 农村中小银行数字化转型研究[J]. 金融监管研究, 2021(4): 36-58.
 - [6] 北京农商银行发布 2024 年度业绩快报[EB/OL]. 北京农村商业银行, 2025-03-19.
<https://www.bjrcb.com/wap/cn/aboutus/news/20250319/140122.shtml>, 2025-01-27.
 - [7] 2024 年增长 8.93%, 浙江农商银行系统管理资产总额破 6 万亿[EB/OL]. 东方财富网, 2025-02-25.
<https://finance.eastmoney.com/a/202502253329076053.html>, 2025-01-27.