

新闻稿

请即发放

2026 年 8 月 27 日

## 创兴银行“GenA.I. 沙盒++”智能客服方案 以新一代多渠道系统推动金融服务升级

创兴银行有限公司（“创兴银行”或“本行”）宣布获选参与由香港金融管理局、证券及期货事务监察委员会、保险业监管局及强制性公积金计划管理局联同香港数码港管理有限公司共同推出的生成式人工智能（GenA.I.）沙盒++。创兴银行将透过 GenA.I.沙盒++提供的额外资源，协助银行更佳地测试并部署“新一代多渠道客服中心系统建设”，进一步推动人工智能技术在金融服务中的创新应用，提升客户体验与营运效率。

创兴银行行政总裁宗建新表示，“我们非常荣幸能够参与 GenA.I.沙盒++。随着客户对便捷、智能化银行服务的需求不断提升，我们致力运用先进的 AI 技术，持续优化服务流程。新一代客服中心系统不仅能提升热线、电邮和网上查询的处理效率，更能精准识别客户需求与情绪，贯彻创兴银行‘以客为本’的服务理念，体现我们推动普及金融的承诺。”

新系统整合智能语音识别（ASR）、语音合成（TTS）、自然语言处理（NLP）等小模型技术，结合大语言模型（LLM）及实时情绪分析，构建全方位智能跨渠道联络中心，旨在实现三大成果：

- **提升服务效率与普及性：**透过全天候智能虚拟助手提供 24/7 查询服务，大幅缩短客户轮候时间。同时落实长者优先服务机制，通过智能分流自动识别年长客户并优先转接专人接听，为长者客户提供更便利及更具包容性的银行服务。
- **增强客服互动与辅助：**系统支援粤语、普通话和英语混合语音转写及意图分析，能实时为客服人员提供回复建议，并在通话后自动生成通话摘要，有效辅助客服人员精准、高效地回应客户需求。
- **保障服务质素与预防风险：**具备情绪与语调监测功能，可识别客户情绪变化并即时提示客服人员介入处理，预防潜在投诉，提升客户满意度。

创兴银行高度重视人工智能技术的安全与合规性，并将在 GenA.I.沙盒环境中利用数码港人工智能超算中心的图像处理器（GPU）运算资源，对大型语言模型进行全面严格测试，确保系统在高度安全、私隐保障及符合监管要求的前提下稳定运行。展望未来，创兴银行将继续积极参与金融科技生态建设，探索人工智能于金融领域的应用，为客户提供更智能、安全且贴心的金融服务。

- 完 -

### 关于创兴银行

创兴银行有限公司（“创兴银行”）于1948年在香港成立。创兴银行及其附属公司（包括创兴证券有限公司及创兴保险有限公司）为个人及企业客户提供全面商业银行及金融服务，其中包括港币及外币存款、信贷、外汇交易、财富管理、投资、证券、保险、强积金等各项产品及服务。创兴银行现时在香港设有超过30家分行，在澳门设有1家分行，在中国内地设有16家分支机构，包括广州分行、北京分行、深圳分行、上海分行及汕头分行，以及广州海珠支行、广州番禺支行、广州开发区支行、佛山支行、广东自贸试验区南沙支行、横琴粤澳深度合作区支行、东莞支行、中山支行、深圳南山支行、深圳前海支行及上海虹桥支行。

创兴银行于1994年在香港联合交易所上市，2014年2月14日成为越秀集团成员。越秀集团于2021年9月27日完成对创兴银行的私有化程序，创兴银行亦随即成为越秀集团的全资附属公司，并于2021年9月30日从香港联合交易所退市。越秀集团于1985年在香港成立，是广州市资产规模最大的国有企业之一。越秀集团于2025年位列“中国企业500强”第209位和“中国100大跨国公司”第10位。截至2025年12月31日，越秀集团财务口径资产总额达10,596亿元人民币。

有关创兴银行其他资料，请浏览创兴银行网站 [www.chbank.com](http://www.chbank.com)。

传媒查询，请联络：

创兴银行

企业传讯处

陈慧家小姐

电话：(852) 3768 1177

电邮：[edithchan@chbank.com](mailto:edithchan@chbank.com)