

# 从业34年,客户服务零投诉,浙江工行舟山分行朱颖的“吸粉”能力不一般

## 24小时在线,走心服务温暖客户

本报记者 梅丹

在舟山,工行员工朱颖起早贪黑下渔村、上船头,从来不怕苦不怕累,前不久却在工行浙江省分行舟山分行的一次客户答谢会上哭了。原因是一位渔老大会上的豪爽“告白”：“阿拉对工行的信任和依赖,是认同朱颖实诚的服务。”

一直以来,海岛渔民对理财接受度都不高,朱颖却结合渔民理财的季节性特点,利用“银村巾帼结对”平台,探索出了一条适应渔村作业生态的以理财带动存贷款的服务路径,在舟山亮起了“朱姐海岛理财”的工行服务品牌。2017年,朱颖被评为工总行优秀服务先进个人、最美浙江工行入骄傲人物、舟山市劳动模范。

### 手机24小时开机 半夜0点为客户解难

2019年三月初的一个雨夜,忙碌一天的朱颖已回家休息,却忽然接到一位渔家大嫂的急电。“她老公海上捕鱼受伤,急需要用钱,但她的钱都在工银货币里,她不会操作手机银行,需要我帮忙。”朱颖回忆道。得知客户需求后,她没有迟疑,马上打电话请示领导要求特事特办上门服务。

三月的岛城仍寒风凛冽,朱颖没顾上深夜的大雨,急匆匆赶到客户家中,赶在0点前赎回基金,渔嫂及时汇出了10多万元的医药费。“满足客户服务没有第二天。”朱颖说道。

“我的手机24小时开机,就是为了客户能随时找到我。”朱颖表示。这个习惯她已坚持了三十四年,而她也保持着客户服务零投诉的记录。正是这一份坚守,让她身边聚集了一批忠实的“粉丝”级客户。

### 和声细语化解矛盾 专业服务赢得客户信赖

“卖者尽责,买者自负”,在理财产品净值化之路上,朱颖多次担当客户与产品之间的“润滑剂”。

“前几年,有几只净值型理财产品受股市下跌影响,部分客户的产品出现亏损,朱颖以专业的服务,及时有效化解了矛盾。”朱颖的同事告诉记者,“只要朱姐出马,我们就吃了定心丸。”

令同事们印象深刻的是,曾有一位客户通过工行购买了100多万元基金,但股市不景气,账面亏损近10万元。为此,他气势汹汹来到网点讨要说法。“当时我们年轻的客服吓得不敢说话,幸好朱姐及时出马。”据悉,朱颖和声细语地向客户分析产品投向,建议他持有现有份额,冷静观察一段时间。在她的安抚下,这位客户消气回家了。一段时间后,他激动地再次来到网点找到朱颖当面言谢,原来在听了朱颖的意见后,他持有的基金已止亏为盈反赚5万多元。

### “勤”之上又添“情” 她用行动传递工行温度

如果用一个字来形容朱颖的服务特色,那就是“勤”。

嘴勤,由于网点老年客户多,朱颖一次次耐心为他们讲解产品,晚上还常加班加点与客户沟通。在该“保温杯里泡枸杞”的养生年纪里,朱颖的茶杯却一直与“胖大海”等护喉药为伴。

心勤,朱颖对客户信息熟稔于心,每天



下班,别人回家,她还伏在案上整理资料,计划第二天客户拜访事宜,琢磨着挖掘新客户。就因这份“勤”,2019年朱颖又新增了近200户中高端客户。

“勤”之上,朱颖给服务又添了一份“情”。舟山金平岛有一位爱把角分存入银行的老太太,她每个月总要来网点一两次。去年七月她没来,朱颖觉得奇怪,四处询问才知老人不幸病世。当时朱颖不顾自己的脚伤,买了花圈前往凭吊老人,“老人家喜欢到工行存钱,我们都把她当亲人看待,今天特意来送老妈妈最后一程。”朱颖对老人儿子说。没想到,几天后,老人的儿子把在他的行的100多万存款全转到了朱颖所在网点。

把客户的事当成自己的事,把每一次对客户的服务都当成缘分,朱颖用实际行动诠释了“工行温度”。



## 产品推陈出新,服务精益求精,民生银行杭州分行为外贸企业保驾护航

### 股份制银行迎来跨境服务竞争窗口期

2019年11月,珠江之滨,外企在广交会上“买买买”;黄浦江畔,中国企业在进博会上“买买买”。从广交会闭幕到进博会开幕,从出口到进口,中国企业的“走出去”与“引进来”实现了无缝对接。这成为了中国企业跨境贸易的一个缩影。

跨境贸易背后有着复杂的流程,银行通过国际结算、跨境融资、单一窗口等金融服务,为外贸企业创造便利的营商条件。在浙江,民生银行杭州分行凭借优质的国际金融服务,赢得了企业家们的口碑。

### 数据多跑路 客户少跑腿 单一窗口签约客户突破700户

2019年4月,国家口岸管理办公室下发《关于开展“单一窗口”标准版金融服务功能试点工作函》,民生银行随即面向进出口企业推出单一窗口金融服务,使企业在“单一窗口”上提升通关效率。

“我行是全国首批四家上线银行之一,也是第一家股份制银行。本次金融服务的上线,是对单一窗口功能的丰富和内容的延展。对我们股份制银行来说,是一个实现弯道超车、批量获客、做大国际结算的窗口期。”民生银行杭州分行有关人士表示。

事实上,单一窗口是政府提高贸易便利化的重要举措之一。目前单一窗口已与25个部委系统建立直连,企业在单一窗口进行货

物申报只需一次提交全套单证,便可享受到报关、报检、缴税、退税、结算、融资等一站式线上服务。民生银行自上线该项服务以来,杭州分行各部门积极推广,截至目前,单一窗口签约客户已破700户,取得了阶段性成果。

“银行与单一窗口数据直连,实现了‘数据多跑路,客户少跑腿’的效果,对传统业务进行了迭代升级,极大提升了客户体验。”民生银行杭州分行有关人士点评道。

### 创新产品 融通资金 为外贸企业解决贷款难题

伴随浙江民企“走出去”的浪潮,民生银行杭州分行国际业务部特设国际信贷业务团队,服务了众多省内知名企业的大型项目:如J企业境外子公司流贷项目、G企业外转中股权并购项目、W企业并购全球龙头企业银团项目等。

面对中小外贸企业,民生银行杭州分行则与浙江省电子口岸合作,利用大数据加强风险控制,创新推出了出口退税E产品,为企业融资排忧解难。“企业可在我行办理出口退税质押,无需额外提供抵押物,就可获得融资。”民生银行杭州分行有关人士表示,“分行与浙江电子口岸有限公司实现了数据对接,通过大数据实现准入筛选和线上实时预警,提升了风控能力。”针对出口退税E客户,杭州分行还推出了跨境结算、外汇兑换、外币增值等多个专属优惠项目。

### 响应政策 积极对接 外汇收支便利服务为企业提效

民生银行杭州分行多年来深耕培育互联网外商投资企业客群,形成了分支敏捷性团队,培育了若干个特色支行和团队。审查扁平化、作业垂直化的模式大大节省了外商投资企业的的时间和财务成本。2019年9月,国家外管局颁布《国家外汇管理局浙江省分局关于在浙江省开展资本项目外汇收入支付便利化试点的通知》,民生银行杭州分行立即组织相关部门和经营机构开展政策培训,并选定适用的外商投资企业,快速落地。

“杭州有两家试点企业,其中一家企业反馈表示引入该项服务后,企业准备材料时间缩短了90%,财务人员以前都要晚上9点后才能完成支付,现在当天下午5点前就能全部支付完毕,对我们提供的便利化审核服务称赞不已。”分行有关人士称。

在为企业带来切实便利后,民生银行下一步将扩大试点企业数量。“我们已按照相关政策制定了操作流程,整理拟准入的外商投资企业清单,逐一对接企业进行培训和辅导企业完成各项准备工作。”分行有关人士表示。在支持推进资本项目外汇政策的改革创新中,民生银行杭州分行将持续为优化浙江民企营商环境出力。 本报记者 梅丹