

# 优化对公服务 支持小微企业

## 我行入选绍兴市行风建设十大亮点

**本报讯** 在刚刚结束的由市纠风办组织实施的绍兴市 2013 年度行风建设先进项目评选中,绍兴恒信合作银行以“优化对公服务支持小微企业”的工作特色,成为绍兴市行风建设十大亮点。

绍兴迪荡新城写字楼林立,小微企业主客户群大,对公业务量较多,银行对公业务排队现象较严重。针对区域内金融服务对公业务需求量大,业务结构呈现出对公业务

比私业务多,且以对公业务为主的状况,绍兴恒信合作银行在迪荡支行探索差异化服务,从 2012 年 3 月开始,实行了“一柜通”服务,即一个窗口可同时对公对私所有业务。同时,由于迪荡 CBD 周边小微企业大部分以“夫妻店”和个体工商户为主,企业没有配备专门的财务人员,到银行办理业务都是企业主,由于这些人正常上班时间忙于经营,很难抽出时间到银

行办理对公业务,企业主要求银行在中午时间提供对公业务服务的呼声较高。因此,迪荡支行根据小微企业主的特殊服务需求,在全市银行机构中率先推出对公业务中午照常办理的服务,落实专门的人员和力量,放弃午休时间,优质高效开展对公业务服务。

为有力支持小微企业,绍兴恒信合作银行迪荡支行还完善了各项对公业务服务模式,推出了系列

相关创新服务和产品。如向小微企业发放金融联系卡,提供兑换零币、理财产品、网银等金融服务;推出“工商代理”特色服务,对新设商户的营业执照、税务登记证、组织机构代码申领提供代办代开服务;提供 POS 机业务、丰收卡、水电费煤气费以及国地税代扣等延伸产品的一条龙服务等。

(办公室)

## 行内动态

### 夯实业务基础 提高工作能力

#### 我行开展银行卡和电子银行业务知识小班化培训

**■陈薇** 为巩固银行卡及电子银行业务基础知识,进一步提高员工的业务营销水平,完善风险防范能力,电子银行部于 2 月 12 日至 3 月 5 日开展为期 22 天的小班化培训,参加人员为 12 家支行及小微贷中心的全体客户经理、主办(助理)会计、大堂经理和部分临柜人员。

本次培训共分八期课程,对借记卡业务、收单业务、网

上银行业务、手机银行业务等四块内容进行了系统地梳理和总结,使我行员工尤其是新员工充分认识互联网金融的挑战,提高现代银行业务营销推广的自觉性,以“占领渠道、提高二率”为目标推进电子银行业务发展,熟练掌握网上银行、手机银行、自助机具等渠道的操作规范,夯实业务基础,提高工作能力,以应对日益激烈的同行业竞争。

(电子银行部)

## 我行部署同城数据级容灾系统

**■王力军**

**本报讯** 为确保生产系统业务连续性,我行近期部署了一套信核公司的数据级容灾系统—OS-NSolution,该系统主要实现了业务数据在主机房与容灾机房的实时同步,以及在发生故障时的自动切换功能。

该系统主要有四项特色:一是管理节点与链路的冗余性,管理节点由主机房的一主一辅两台

存储网关构成,链路由联通与电信两家运营商的专线构成,同时在主机房与容灾机房各架设了两台光纤交换机。确保管理节点、链路、链路节点的冗余性,即便节点、链路都出现问题,该系统也能逃离到部署容灾系统前的工作模式,确保业务连续性。二是数据迁移的透明性,将已有数据的存储设备纳入由网关管理的存储池,保留原有数据形式,映射给前端

服务器直接使用,无需进行数据迁移。三是数据的实时同步与自动切换,业务数据同步写入主机房与容灾机房的存储,实现数据的同步写。当主机房存储故障时,存储服务静默切换至容灾存储系统,确保前端应用持续运行不受影响。四是存储的兼容性与扩展性,该系统支持各类存储一起加入网关中的存储池,由它统一管理后以虚拟存储的形式推送给前

端应用服务器,这样即实现了异构存储的兼容性和灵活性。我行本着尽可能少改动原有系统架构与配置的宗旨,搭建了本套容灾系统,确保达到系统稳定与业务持续运行的目的,并以灾难演练的方式验收了该系统,这也预示着我行同城数据级容灾系统的正式上线。

(科技部)

### 城西支行

### 召开员工服务质量警示会

**■顾颖莹**

2 月 20 日晚,城西支行围绕“2·15”服务投诉事件召开全体员工服务质量警示会。日前,城西支行接到某客户投诉对我行员工服务态度不满意。城西支行领导高度重视此次事件,专门召开全体职工服务质量警示会,督促全体员工从此次事件中吸取教训,深刻反思,在接下来的工作中做好本职工作的同时,严格遵守首问责任制,把客户的需求放在第一位,提高服务质量和营销意识。

会上,相关负责人做了深刻检讨,并承诺吸取教训,提

高服务质量和服务意识,刻苦钻研业务知识,在服务中融入营销,在营销中做好服务。每位员工起立发言,表达自身学习感想,并承诺在将来服务客户的过程中,做到以下几点:一、学会换位思考,做到用心、尽责服务。二、时刻铭记首问责任制,把工作做到位、做细、做实、做满意。三、全员营销,义不容辞。学习营销技巧,做到尽职尽责、智慧营销。四、增强集体荣誉感,树立主人翁意识,把每一位客户服务好当成事业,践行责任、奉献、人本的核心价值观。

(城西支行)

### 鉴湖支行

### 开展电子银行业务培训

**■季良 黄静**

为了电子银行业务迅速发展,全面提升员工的业务素质,鉴湖支行于 2 月 13 日对全体职工进行了一次电子银行业务知识培训。

此次培训由总行电子银行部梁光锋、蒋蒋华进行授课,在近两个小时的讲解中,把个人网银、企业网银、手机网银、贷记卡营销、POS 营销及安装的要点和专业知识详细地讲解了一遍,此次培训收到了良好的效果,培训人员都受益匪浅。

此次电子银行业务培训工作的开展,将更全面更专业

地提升员工的业务水平,为支行电子银行业务的顺利开展提供更强有力的保障。今年,我行将电子银行业务的发展作为工作的一大重点,在积极组织营销,加大宣传力度的同时,还推广了全员营销,按月公布、上墙张贴等一系列措施,各项业务指标完成情况取得了显著成效。截止 1 月底,该支行开通个人网银 366 户,手机银行 380 户,企业网银 26 户,POS 机 2 台,贷记卡上贷 127 张,一卡通新增 63 户,电子银行替代率 27%。

(鉴湖支行)

### 斗门支行

### 获“经济服务优胜单位”称号

**■章晓楠**

2 月 14 日,斗门镇举行一年一度的经济工作会议暨总结表彰大会,绍兴恒信银行斗门支行获得“经济服务优胜单位”。

近年来,我支行切实把实施普惠金融工程作为业务工作的重点,作为一项惠及镇内各村(居)的大事,实事求是抓,同时紧紧围绕“创业普惠、便捷普惠、阳光普惠”这三大目标,以服务地方经济、服务农村小微为主要方向,积极打造镇内金融服务全覆盖的局面,使镇内老百姓创业融资、支付结算、享受金融服务都更为便捷和便利。

(斗门支行)

### 名人名家进社区送祝福

**■林颜欣**

1 月 24 日晚上,由绍兴市文联、越城区文联和绍兴恒信合作银行共同举办的“恒信之夜·诗画江南 美丽绍兴——绍兴市文艺名家演出会”在市区龙洲花园龙池舞台上演,曲艺名家汪嘉宝、倪齐全,绍剧名家刘建扬、姚百青,越剧名家吴凤花、吴素英等 20 多位文艺界名人齐齐亮相,为社区居民带来精彩演出的同时,也为现场观众送上了最美好的新年祝福。

(营业部)



## 灯谜闹元宵 金融入社区

**■王辉 李秀芬**

2 月 13 日,恒信银行城东支行携手鹤池苑社区举行了以“骏马跃新年,快乐闹元宵”为主题的元宵猜灯谜活动。活动于上午 9 时在鹤池苑社区举行,本次活动是城东支行新年首次以加强银行与社区之间的交流互动、提高我行在社区的知名度为目的,举行的社区联欢活动。虽然天空飘着小雨,但元宵灯谜会依然吸引了大批社区居民。现场气氛热烈,猜谜、领奖的居民络绎不绝。由我行制作的涉及借记卡、贷记卡、贷款、反假币等 100 余个金融问题陆续被居民答中。大奖“辛亥革命纪念币”的产生更将活动推向了高潮。

此次活动增进了我行与社区工作人员、社区居民的了解,为今后更好地扎根社区、做好“走千家访万户”工作打下了良好基础。

(城东支行)



## 马山“扫街”记

**■李贞 屠刚强**

### 分析与经验② POS 机的营销

在 POS 机营销上支行将目标客户群锁定在一次性交易金额可达 1 千元以上或者就目前而言 POS 相对普及化的行业。在实际走访过程中,将商铺分成四大类:第一类是证件齐全,已安装了 POS 机的商铺;第二类是证件齐全,未安装 POS 机的商铺;第三类是对安装 POS 机感兴趣,但因证件不齐全而无法办理的商铺;第四类则是既无相关证件,也对安装 POS 机毫无兴趣的商铺(这里的证件特指税务登记证,越中新天地南村大约 40 家商铺,已办理税务登记证

的仅有 4 家)。据上述分类,我们将第二和第三类商铺列入潜在客户群,特别是第三类商铺,很多店主对 POS 机需求比较强烈,但基于纳税额以及其他相关事宜的考虑,并未领取税务登记证,无法通过银行渠道安装 POS 机,只能安装第三方支付系统的 POS 机或者借助于他人的 POS 机完成交易。我们与这类店铺店主的交流中得知,以上两种替代方式并未真正解决店主的问题,往往出于安全的考虑,安装第三方 POS 机的店家并不敢使用这类 POS 机。而通过

他人 POS 机完成交易的店家则会遇到自己的资金提取不方便的问题。所以这类店铺的店主在条件允许的前提下更愿意通过银行渠道安装、使用 POS 机。所以将第三类商铺列入潜在客户群,具体第二类商铺和第三类商铺详见下表。

POS 机潜在客户一览表

序号	客户分类	商铺名称	地址	行业	备注
1	第二类	得福园会所(绍兴酒业有限公司)	越中营业部 49-50 号	批发	老板 30 多岁,也负责自己送货,安装 POS 机最大的顾虑是送货期间都是其父母管理店铺,他不会使用 POS 机。
2	第二类	潘金厨百富窗帘布艺	越中营业部 51-52 号	装饰	老板主要从事窗帘布艺,习惯现金交易,目前对 POS 机兴趣不大;老板对 POS 机有兴趣,也咨询了我们很多关于安装 POS 机的问题,但其具体安装时,老板建议以后再安装。
3	第二类	水果店	安城分理处对面	零售	老板对支行不点名的电话 POS 机感兴趣。
4	第二类	醉乡酒楼	安城分理处对面	餐饮	老板对支行不点名的电话 POS 机感兴趣。
5	第三类	家乐福超市	安城分理处对面	超市	30 岁左右的夫妻在经营,这是他们经营的第二家超市,税务登记证正在领取中,由于年前学生放假,生意比较冷清,老板提出等税务登记证领取后再具体商量。
6	第三类	天天服饰	安城分理处对面	批发	支行已向其提及安装 POS 机问题。
7	第三类	伟隆灯饰商行	越中营业部 79-82 号	零售	税务登记证正在领取中,对支行不点名的电话 POS 机感兴趣;POS 有兴趣,目前已安装第三方支付 POS 机,但考虑到账安全问题,安装后使用很少,老板夫妻在经营也开过网店,有一定数量的对公客户群,生意不错,由于老板咨询过其领取税务登记证后需按租房合同的面额纳税,在领取税务登记证上还在犹豫。
8	第三类	雅致布艺	越中营业部 23 号	装饰	老板主要考虑纳税问题。
9	第三类	衣佳人	安城分理处对面	服装零售	正在申请 POS 机,对我行不点名的电话 POS 机感兴趣。
10	第三类	甜品	安城分理处对面	服装零售	已安装第三方支付 POS 机,对我行不点名的电话 POS 机感兴趣。
11	第三类	优思麦	安城分理处对面	餐饮	准备领取税务登记证,对于顾客刷卡需求,老板使用他人的 POS 机完成收款,造成了在资金使用上的不方便,所以目前在考虑去领取税务登记证,以安装 POS 机。
12	第三类	名闻建材	安城分理处对面	批发	准备领取税务登记证,对于顾客刷卡需求,老板使用他人的 POS 机完成收款,造成了在资金使用上的不方便,所以目前在考虑去领取税务登记证,以安装 POS 机。

### 分析与经验③ 贷记卡等其他相关方面的宣传

处于贷记卡风险上的考虑,本次只办理了绍兴市卫生监督所(事业单位)里工作的员工四张贷记卡,并

和这四个客户保持了联系,未来希望能借助他们的力量,尤其向他们的同事推荐我行信用卡,为我们带来更

多的优质客户群。也有一些外地店主例如陶然公寓的电瓶车店(老板是山西人),提出了想办理我行信用卡,但考虑到风险问题,委婉地拒绝了。

### 分析与经验④ 问题与不足

近 20 天的走访令我们受益匪浅,但我们也意识到了一些自身存在的不足,例如抗压能力有待提高,对部分态度恶劣的客户显得无措,未把握住第一次拜访机会,面对一些态度冷淡或者业务繁忙的客户,只有简单地做个自我介绍以及派送

对联后便离开,加大了第二次上门拜访难度。

同时我们也搜集整理了客户对我行以及我行产品的一些建议,主要表现在以下几个方面:一是网银的功能有局限性,主要用于转账,在部分网站支付上无法使用;

二是信用卡还款方式单一,未开通支付宝还款功能,对很多人特别是年轻人来说还款不方便;三是办理信用卡后无法查询办理进度;四是 ATM 机分布少,特别是安城分理处;五是员工对我行相关产品和政策熟悉度有待加强,未能及时应对客户的咨询。

(马山支行)

新年伊始,迎着总行普惠金融推进大会的东风,马山支行对辖内世纪街、越秀路、海南路、车站路进行全面“扫街”,并于 1 月 9 日起对安城分理处附近的世纪街及越秀路的沿街商铺进行地毯式逐户上门拜访送春联、发宣传资料,期间介绍我行的金融产品,尤其是加强电子银行系列产品的推广。

### 分析与经验① 借记卡的宣传和推广

我行的借记卡具有跨行跨地区 ATM 上取款不扣手续费的优点,这是其他银行的借记卡不具备的,但对这一点,很多绍兴本地人都不了解。在很多人眼里,我行 ATM 机少,取款不方便,办卡性价比低,这也是部分安城分理处附近的商户放弃“家门口的银行”,而选择去相对较远的四大银行办理借记卡的原因之一。为了改变客户的错误观念,在扫街过程中我们挨家挨户地向客户介绍了我行借记卡免手续费的优势后,不少客户也流露出了办理我行借记卡的兴趣,尤其是一些居住在马山的外来务工人员,因他们过年回家携带现金的不便,如将工资放在我行借记卡里,既可以免去带现金回家不安全的顾虑,也可以省下跨地区取款的手续费。

支行将手机银行和网上银行宣传对象定位在年龄 50 岁以下的青年群体,特别是日常交易中有跨行转账需求的个体工商户。选择这一人群主要基于他们对新事物的接受能力和实践操作能力。对比其他银行的网上银行,我行的网银和手机银行虽然免除了手续费,但是操作上相对复杂,主要体现在初次安装上。在走访过程中,员工就遇到了在网银操作上存在问题的客户,并现场向他们演示了我行网银的操作流程。