（上接封八）

▸▸ 以专业理念打造客户服务钻石品质

——国泰君安证券经纪业务服务特色介绍

倾听客户服务需求，坚定专业化营销道路，与客户和中国证券市场共同成长，是国泰君安证券经纪业务不懈努力的目标，更是国泰君安证券迈向现代金融企业核心竞争力的关键步伐。国泰君安证券自1999年成立以来，以“诚信、亲和、专业、创新”的经营理念，依托信息技术进步和服务内涵深化，始终以客户为中心，全力提升客户对证券理财服务的满意度，在客户心目中形成了蓝色智慧与钻石品质的券商形象。国泰君安证券认为：一方面，专业服务不仅满足了客户需求，并且增进了券商经营的创收能力；另一方面，专业服务深入帮助客户了解自身投资偏好和风险承受能力，理性认识证券投资，从服务角度强化了投资者教育；最后，客户满意度随服务提升同步增长，有效推动了口碑传播，对立志打造百年老店的券商品牌是一笔宝贵的财富。

如今证券理财的内涵至少包括股票和基金。国泰君安证券在经纪业务领域充分重视并追踪上述变化，积极跟进投资者需求，努力推动自身从交易通道向理财服务、从现场服务向非现场服务、从经营产品向经营客户深刻转型。2005年，国泰君安证券实施组织架构改革，对全国分支机构进行区域资源整合和前后台分离，建立创新的扁平化与专业化构架，经纪业务专业能力与服务特色日渐显现。紧密结合投资者教育和满意服务在金融等行业活动，国泰君安证券从营业网点现场服务、呼叫中心与互联网非现场服务和全国系列主题服务活动共三方面着力提升服务内涵，打造客户服务的钻石品质。

一、现场服务注重人性化，通过细致服务培育客户理性投资思维

为加强营业网点的人性化服务，首先推行了两项重要的标准化建设。其一是营业场所的形象设计、硬件配置和区域功能的标准化，由总部制定明确的指导标准，聘请专业公司参与装修方案审稿，确保视觉形象统一。其二是业务流程的标准化，总部相关部门在大量调研的基础上，制定了数十万字的后台业务标准化流程，要求后台营运业务严格执行。

二个标准化不断提升现场服务的品质与内涵。当投资者步入营业网点，有咨询人员与其仔细交流业务需求并指导其依序办理。由于程序环节明确的标准化，则不仅落实了各项法律法规要求，而且客户能够深切感受到强化了人性化服务的亲和力。

为增进服务人性化，国泰君安证券还建设了一支高素质的客户经理团队，为客户提供证券理财规划和投资建议。客户经理与客户之间设立了“一对一”的服务管理对应关系，通过个性化交流，强化客户对证券投资理财的理性思考，逐步建立价值型投资理念，识别自身的风险承受能力，帮助客户选择合适的投资方向与时机。这种理财的个性化是对人性化服务进一步的注解与升华，提升了客户证券投资的长期目标和务实的投资策略。

二、非现场服务注重智能化，借助技术服务帮助客户获取高价值信息

信息技术手段的丰富与普及，推动着证券公司客户服务方式从现场向非现场转移。国泰君安证券很早就关注到科技进步带来的客户需求变革，多年来持续加大信息技术投入，2007年，国泰君安经纪业务平台获中国证监会、中国证券业协会首次评选的证券期货业科学技术奖一等奖，表明其证券委托交易拥有稳定高效的核心技术保证。在此基础上，还打造了呼叫中心、互联网站、手机三条清晰的非现场服务主线，服务智能化程度不断提高。

1、95521 呼叫中心

2001年，国泰君安证券在业内率先建成800呼叫中心，为遍布全国的客户提供高速响应的咨询服务，并不断进取创优，多次获得业内评选的“最佳呼叫中心”奖项。2005年，运用IP通讯技术，国泰君安证券首创业内集中分布式呼叫中心体系。2008年，全新特服号码95521上线全天候运行。

呼叫中心在接受客户咨询的同时，通过短信息渠道主动服务客户，覆盖了百余万客户群体，打造了具备广泛影响力的客户口碑。目前短信服务形成了三个特色，一是与客户账户关联的提醒服务；二是适时向客户表述股市走势的客观论点；三是面对市场重大波动时，及时提示投资风险。

2、gtja.com 互联网站

2006年以来，国泰君安证券推动网站改版升级，全力建设以服务与营销为运营目标的新型证券网站，“精致理财生活、网络财富人生”成为证券网的主题词。2007年，国泰君安证券网荣誉“最受股民喜爱的中国优秀财经证券网站”桂冠。

新版网站推出了“智博汇”服务专区，将专业、复杂的研究报告采编拆分为通俗易懂的投资信息，同时组合遴选正式途径发布的各类信息，降低小道传闻对投资决策的干扰，帮助客户精确收集与投资决策相关的重要资讯，提高对投资品种基本面价值的理解判断，减少冲动交易。

投资者在国泰君安证券网也能享有人性化的在线服务。国泰君安创新研发的在线IM即时通讯工具“E.T.助手”，无需投资者下载任何软件，即可就其关心的证券知识与业务问题进行在线咨询，客服人员一对一以文字对话方式与客户迅捷沟通。针对客户网上交易可能出现的技术疑难，“E.T.助手”创新设置了截屏工具，确保网上交易无障碍使用。当客服人员繁忙或非工作时间，投资者还可通过“E.T.助手”留言功能将问题提交给国泰君安，并将得到第一时间的回复。

国泰君安证券网“投资者园地”是深受客户喜爱的一个精品栏目，访问量一直高居栏目前列。投资者园地除按照传统的分类方法归集证券知识、风险提示、服务介绍和操作指引，形成一个内容丰富的知识库之外，还公布了监管部门热线电话，并链接了投资者教育法律咨询团的网址。

国泰君安证券网还提供了多套行情交易软件的下载，既有综合型的大智慧行情分析系统，也有延时港股报价的钱龙行情分析系统，还有自行创设的“锐智”行情交易资讯三合一软件，“富易”网上交易系统获首届证券期货业科学技术奖三等奖，两度蝉联证券时报“最佳网上交易奖”，最新版本的“富易”不仅具备安全高速的交易功能，并且将大量服务整合到软件之中。

3、易阳指手机理财

面对不断增长的手机上网用户群，国泰君安证券率先运用先进的JAVA和GPRS技术，为投资者提供自主创新的“易阳指”手机理财服务。

“易阳指”手机证券理财服务凝聚四大优势：安全性，免资费，简单易用，功能强大。真正实现了客户只需随身携带一部手机就可随时享有国泰君安证券的常用服务，处处细节为客户思考的“易阳指”推出仅一年时间，用户量成倍增长，2007年度荣膺“最佳无线证券服务”奖项。

三、主题活动注重互动性，以价值研究推动客户了解市场趋势内因

国泰君安证券经纪业务深刻践行着从坐商向行商的变革，不断设计并推送现场和非现场的精品服务，不仅如此，还集聚公司优秀的研究资源和分析师团队，每年主动深入到全国各地的投资者之中，举办系列主题性活动，通过与客户的互动，充分了解客户需求，同时传播国泰君安的专业研究理念，体现服务价值。

“投资万里行”是国泰君安证券持续3年打造的主题活动品牌，也是“迎奥迎、迎世博，满意服务在金融”立功竞赛活动的重要内容之一，其立足市场趋势变化，深刻解析市场内因的内涵深受广大投资者欢迎。仅2008上半年，由国泰君安总部组织的分析师团队，在全国10余个省、市、自治区，举办了20多场次“投资万里行”主题报告会活动，覆盖投资者超过万人，实现了较好的投资者教育效果。

在创新业务领域，国泰君安证券更注重通过主题活动，投入充足资源持续强化新业务的投资者培育。2008年1月，国泰君安证券获准为国泰君安期货提供中间介绍业务资格，为此举办了“期货宣传服务月”活动，印制了数千套《期货知识与交易技巧》教学光盘，组织全国分支机构举办了数十场主题沙龙，帮助投资者强化风险意识，了解期货交易知识。

以客户为中心，全力践行满意服务在金融，扎根上海，打造全国一流的证券理财客户服务品牌，国泰君安人付出了不懈努力。为准确评估客户需求及服务满意度，自2006年开始，首家聘请第三方专业调研机构，连续三年进行客户满意度调查。2007年度调查报告显示，国泰君安证券客户服务满意度达到98.2%。

国泰君安证券经纪业务对客户的尊重，也赢得了业内专家和权威媒体的认同。2008年，国泰君安证券荣膺“中国最佳证券经纪商”、“最佳经纪团队”称号，国泰君安证券上海江苏路、北京知春路双双入选“中国十佳证券营业部”、“中国明星证券营业部二十强”，国泰君安证券郑州花园路等四家营业部荣膺“最具市场开拓能力”等单项奖励。未来，国泰君安证券将紧紧依托专业理念，不断提升专业能力，谱写客户服务品质进步的新篇章。

▸▸ 以人性化、标准化服务打造一流券商

——海通证券上海真华路营业部服务见真功

走进海通证券上海真华路证券营业部（原新沪路证券营业部），焕然一新的大厅井然有序，让人眼前一亮。公司形象标识鲜明、环境整洁、布局合理，员工仪表整洁、统一着装、挂牌上岗。全新的环境、全新的设备、全新的面貌，赢得了客户的一致好评。真华路营业部是海通证券不断提升综合服务水平的一个缩影。未来券商的竞争力将取决于优质运营管理水平所体现出来的优质服务能力，而海通证券正在以自身的努力通过人性化、标准化服务打造成为一流的券商。

近期，海通证券聘请了08奥运标志设计公司－始创公司对海通证券已沿用8年的VI系统进行重新设计和提升，通过标准化过程提升营业部的经营效率和客户服务质量。经过改造的真华路营业部，每一处细节都彰显着海通证券的公司品牌形象，更为重要的是，广大客户也获得了更为舒适的环境，更为周到的人性化服务。按照VI形象设计标准，真华路营业部在此次施工中将所有客户接待区域改造成低柜台敞开式设计，使客户倍增亲和感，贴近了营业部与客户关系。

为了更好地把营业部服务向高效质优转变，真华路营业部为客户提供了分区服务，“行情大厅”、“投资者服务区”、“休息展示区”、“贵宾服务区”，清晰的功能分区能高效地为不同需求的客户提供个性化、差异化的服务。“投资者服务区”包括咨询柜台和业务服务柜台，客户可以在此办理投资者教育、证券开户、咨询服务等全部业务，能够一站式解决问题。在咨询柜台，资深专业咨询人员根据客户需求，提供证券和基金交易业务、账户查询、电话委托及网上交易操作等各种“一对一”式的咨询服务。“休息展示区”内，客户在休息等候中可以自由阅读海通证券提供的各类产品宣传资料及各类财经信息。

此外，营业部安装了排队叫号机，并安排大堂经理专门接待客户，方便了客户，提高了服务效率，提升了现场客户的满意度。为实时统计客户流量，评估工作人员的工作效率和服务水平，真华路营业部在柜台业务操作系统中还嵌入了海通证券业务技能评价系统。在每一笔业务办理完毕后，客户可以按键选择“满意”、“较满意”或“不满意”进行服务评价，营业部通过专人统计分析，有的放矢地加强管理，为投资者提供更优质的服务。

营业部对客户的服务更是精益求精，通过标准化的服务流程对客户进行细分，对不同类型的客户提供个性化的服务。对于非现场的客户，他们定时发给客户短信，指导客户操作，虽然客户不在现场，但不论是新股申购还是市场重大事件的点评，客户都能及时了解和掌握，让他们的交易更有了一份胜算和把握。对于现场客户，营业部派专人在专区服务，使每个客户的需求都能得到及时的回应和满足。营业部对于不同资金量、不同风险偏好的客户，分别推荐他们加入海通证券推出的“直通车”、“金智囊”或“金管家”等服务产品，在海通证券研究所强大技术研发支持下，不论是散户还是机构投资者，都能享受到差异化、个性化满意周到的服务。同时，营业部还定期举办投资报告会，由海通证券具有投资咨询资格的专业人员为投资者答疑、解惑，既提高了客户对市场的认识，又加深了与客户之间的交流，深受投资者的欢迎。

为了不断适应市场发展的需要，更好地为广大投资者提供优质的服务，海通证券不断完善客户服务体系。建立了集委托交易、客户服务及营销等功能于一体的95553客户服务中心，为全国客户提供统一的标准化服务。

海通证券力争使每一位客户都能充分体会到热情细致的服务，而对不断提升综合服务水平的追求，也表达了海通证券心系客户，心系社会的情感和回馈社会，争做优秀企业公民的决心。海通证券上海各营业部将本着规范服务、高效服务、安全服务的要求，不断提高服务质量。海通证券也将在关注客户需求的基础上，积极创新，提升管理，不断为社会创造新的价值。

▸▸ 适应市场变革 转变服务模式

——申银万国机构服务走出新路子

两年多以来，中国证券市场发生了革命性变化，其标志之一是机构力量迅速崛起，逐渐成为市场的主流力量。经过近几年市场的高速发展，券商的客户结构由个人向机构转变的趋势已经逐步呈现，截至目前，基金、保险、QFII等机构投资者持有A股市值比重已超过40%，以机构投资者为代表的核心客户占券商收入的比重更是日益提高。客户结构的变化，核心客户需求的专业性、多样性及综合性，使得券商经纪业务模式必须走向精细化、差异化与集约化。但是券商对于机构的专业化服务程度不高，尤其是国际券商对机构客户成熟的集中化管理服务模式，在我国因受到机构客户分散于各营业部的传统管理模式的限制以及资源整合的难度限制，还难以迅速仿效。申银万国证券公司致力于机构服务新模式的探索，准确把握市场发展趋势，在经纪总部设立专门为机构服务的机构业务部，通过制定《机构客户开发、维护业务模式方案》，集中优势资源，根据不同类型客户的特征，提供差异化的产品，满足客户不同的需求，并对营业部开发和维护机构客户形成制度性的保障和系统性的支持，初步开发了机构客户数据库和建立了机构客户系统化服务模式，建成了统一的机构客户服务平台。

作为探索机构服务新模式的重要举措，申银万国创立了以机构客户为主体的精英汇财富沙龙，打造专业化的机构客户交流平台。“精英汇财富沙龙”每月举行一次，采用“主题演讲＋自由交流”的活动形式。邀请知名经济学家、基金经理、公司研究所分析师、各业务总部专家担任主讲嘉宾，关注机构客户需求、紧扣市场热点，力求观点的前瞻性和实效性，准确把握了市场变化的趋势，体现了公司“诚信、专业、周到”的服务理念。

同时精英汇财富沙龙坚持人文关怀，倡导客户在投资之余，关注生活品质的提高。为此，公司不断丰富沙龙的形式，为机构客户提供精品生活杂志，举办品牌汽车试驾、高尔夫球练习、当代艺术展览、品味异国佳肴等各类休闲活动，营造了精致生活的氛围。

精英汇财富沙龙品牌的树立，在服务现有客户、拓展潜在客户工作中发挥了积极作用。各地营业部纷纷以精英汇财富沙龙为抓手，结合自身特点，依托公司资源与银行、商会等组织共同举办类似活动，获得客户的高度认同，引起了多家媒体的关注与报道，得到了当地证券业协会的充分肯定，扩大了公司区域影响力。

正是通过对精英汇财富沙龙等各项工作的大力推进，申银万国经纪业务机构客户的开发和维护工作取得了有效进展，积累了创立机构服务新模式的宝贵的经验，为经纪业务调整客户结构、扩大机构客户比重打下了扎实的基础。

▸▸ 合规创造价值 服务创造价值

——东方证券合规中起航，飞翔于服务的天空

东方证券共有57家证券营业部，网点分布在全国20个不同的城市，其中还有19家是2005年才收购的原北方证券经纪业务的证券营业部，因此，账户清理工作量、难度而想而知。公司自上而下高度重视，统一认识、明确目标、合理筹备、严密组织、落实机制，力克重重困难，不辞辛劳加班加点和时间赛跑，投入大量人力物力，分阶段、分部门、分批次“抓早、抓小、抓实”账户规范工作。经过公司领导、各相关职能部门和各营业部近二年多艰苦卓绝的共同努力，在上级主管机构的关心和指导下，公司账户规范工作富有成效。2008年2月底，东方证券终于完成账户清理工作，率先向上海证监局“好人举手”，提出验收申请，成为首批通过证监局账户清理验收的证券公司之一。在合规经营的道路上，公司迈出了坚实的一步。

账户清理的完成不是终点，而是公司规范发展、深化服务的新起点。

2008年5月，东方证券秉承“规范经营、开拓创新、持续发展”的经营理念，再一次率先在业界开通了“95503”全国统一全方位证券服务专线。公司不仅仅只是将“95503”简单的定位在电话热线这一单一功能，而是立足于将其发展为公司统一的对外服务窗口，增强对市场与客户的反应能力，提高资源的利用效率。早在两年前，东方证券已经着手于建立客户分级服务体系，打造“东方红”咨询服务平台，将公司现有客户分为VIP、麒麟、貔貅三大类，为其提供量身定做的服务咨询产品。而95503的开通更是为深化、细化公司客户分级服务体系插上了双翼。95503作为基于IP技术构建的新一代综合信息服务系统，为客户提供集中式、全方位、个性化、智能化的服务，客户随时随地可以主动式发起电话咨询专家和登陆公司网络获取相关信息，还可以及时接受到95503发出的实时资讯短信、定期研究报告邮件和和相关友情提示等各类理财增值服务。

95503的开通全面提升了东方证券的服务品牌，取得了良好的经济效益和社会效益，无论客户身处何地，都无时无刻不包围在东方证券贴身的专业理财服务之中。东方证券致力于将95503和公司网站以及遍及全国20个大中城市的57家实体营业部完美结合，积极实施客户分级服务体系，全方位打造金融概念主题平台。

▸▸ 服务在这里闪光

——上海证券春风客服热线纪实

和风细雨润物无声，春风轻拂春意更浓，无论春夏秋冬，这里四季如春；无论暑去寒来，这里暖意融融。这里就是上海证券962518客服热线——一支春风客服热线。

“欢迎致电上海证券客户服务热线……”当你拨打021-962518时，首先就能听到这句亲切、平实的话语。春风客服热线的同事每天负责接听来自全国各地投资者的来电，为投资者解决交易过程中遇到的问题，处理交易过程中的各种投诉，同时，把风险防范意识传播给投资者。她们在这里用心倾听投资者心声、接受投资者咨询、回应投资者诉求，以中立、客观、权威地解答投资者疑问。同时也让客户聆听到、感受到了她们的微笑，那是一种把客户服务内化到声音中的微笑。

春风热线的每个客服代表，平均每天要接上百个电话，平均每次通话100秒时间，如何保证她们始终保持“微笑”的心态？一个客户满意了，不难；100个客户都满意，不容易。春风热线提出“八点服务，轻轻松松做一天”，即精神饱满一点，认真倾听一点，头脑灵敏一点，声音甜美一点，业务熟练一点，工作主动一点，效率提高一点，客户满意一点，以此让客服代表摆正工作心态，把客户放在第一位，快速准确地为客户解决问题，追求客户满意。

今年上半年，公司全面开展账户规范清理工作，随着账户清理工作的不断深入，各类限制措施的实施，客户的咨询电话蜂拥而至，日均话务量猛增，客服代表除了耐心细致地为客户查询具体账户状态，解答相关账户规范政策规定、工作细则及操作流等问题外，妥善处理客户的相关账户规范各类电话投诉事宜，对客户的合理要求，联系相关营业部依法及时、妥善解决；对于客户提出的不合理要求，也要认真说明情况、解释原因，防止矛盾激化。春风热线努力将相关投诉事项解决在第一时间，把矛盾、风险化解在萌芽状态。

不断提升客户感知是962518春风客服热线始终不变的追求，每当客户手足无措时，只要拨通962518客服热线，我们的客服代表将尽力为您排忧解难。

我们是投资者与市场的桥梁，在投资的道路上，我们将始终与客户同行，坚持一贯秉承的服务、人性、热诚、质量的服务宗旨，相信我们的明天会更好。