



浦发银行南京分行

服务江苏发展大局 全面推进科创金融服务

跟随产业步伐 始终积极服务科创

1995年6月,浦发银行南京分行成立,成为江苏最早的股份制商业银行。秉承浦发银行“为改革而生,因改革而兴”的精神,浦发银行南京分行成立近三十年来,始终围绕江苏发展大局,始终跟随制造业强省现代化产业体系步伐,始终将服务江苏科技创新发展作为主课题。

近年来,浦发银行南京分行在服务科创上不断作为,成效显著。如率先成立科技金融服务中心,设立科技特色支行,牵头负责分行科技金融业务经营及管理工作等。

此外,与省市科技部门、工信部门、高新技术园区保持密切协同;积极加入“苏科贷”“人才贷”“园区保”“专精特新保”等多项政银合作产品。作为省生产力促进中心重点合作银行之一,浦发银行南京分行更是参与各项路演活动百余场,累计发放各类融资金额超50亿元。

在服务细分行业龙头上,浦发银行南京分行推出“泰浦医贷”等多个区域化专属科创金融产品,累计服务专精特新

科技是国家强盛之基,创新是民族进步之魂。

为进一步护航科创类企业行稳致远,3月22日浦发银行南京分行举行了一场隆重而专业的“全面推进科创金融宣讲会”。会上,浦发银行南京分行“浦创中心”正式揭牌,这意味着在响应国家战略、积极服务科技创新上,浦发银行南京分行开启新的篇章。

企业超千户,高新技术企业超3000家。

服务科创板上市公司,浦发银行南京分行已支持30余家企业完成科创板上市,在科创板江苏上市企业中覆盖率近70%。

数据显示,截至目前,浦发银行南京分行科创金融客户超5万户,贷款接近4000亿元,累计服务科创板上市公司370家。

吹响奋进号角 “浦创中心”顺势而生

服务国家科技强国战略,结合对当前宏观经济的预判和信心,3月22日浦发银行南京分行顺势而为成立“浦创中

心”,升级提供综合金融服务方案,吹响全面科创金融服务奋进的“号角”。

这是起点,更是责任。

据介绍,为解决科技型中小企业、高新技术企业、专精特新企业,直至上市期的科创企业在不同发展阶段的需求痛点,“浦创中心”提供了一整套方案,主要包括四大贷款产品和四大专属服务等。

四大贷款产品指的是,针对拥有至少一项发明专利或计算机软件著作权的科技型中小企业,可基于企业资质情况,给予最高300万元的信用贷款额度;面向已获高新技术企业或专精特新资质认定的企业,出台最高500万元的线上融资产品;为解决省级及



步聚焦制造业上的“明珠”,以创新金融服务,大力支持对经济社会全局和长远发展具有重大引领带动作用的支柱性产业体系,助力技术攻关和制造业补链强链。

全面推进实践 增强科创“动力源”

当天的浦发银行“全面推进科创金融宣讲会”上,还完成两个签约:一个是浦发银行南京分行与江苏省生产力促进中心达成战略合作,一个是浦发银行南京分行辖属机构与十家重点科创企业签约,展现了浦发银行南京分行从各个层面推进金融服务科技创新的积极实践。

据了解,为响应“引导金融机构加大对科技创新等领域支持力度”“做好对科技创新等重点领域的金融服务”的政策要求,浦发银行成立科技金融领导及工作小组,深入研究国家战略性新兴产业,积极落实资源倾斜补贴政策,出台针对科技型企业的差异化授信方案,通过“股、债、贷”一体化的科技金融生态圈服务模式,帮助扶持和培育一批“专注创新、技术领先”的科技创新企业,切实提升服务实体经济的能力,发挥集团内资源整合优势,在服务科创上不断走深走实。

当前新一轮科技革命和产业变革突飞猛进,科学技术和经济社会发展加速渗透融合,围绕科技制高点的竞争空前激烈。科技创新不仅是我国应对日趋复杂的国际竞争的重要手段,更是经济发展重要引擎和长期发展战略。

千帆一道带风轻,奋楫逐浪天地宽。浦发银行将紧跟国家大政方针,坚持高位规划、高标准服务、高质量发展,持续优化金融赋能科技创新体系,不断提升金融服务科技创新能力。

以上专精特新企业在生产经营中的资金缺口,可提供最长3年期、最高5000万元的信用贷款额度;对已进入上市辅导期或已达上市财务标准的科创企业,根据上市不同阶段可提供3年期、超过1亿元的信用贷款,支持公司更高估值。

四大专属服务指的是,在股权融资方面提供“科创金融生态圈”的全面对接。包括定期在上海外滩十二号浦发总行举办股权专家投资会,由投资人现场沟通和打分,合格者后续跟进投资;针对清科排名前100的PE/VC

机构所投企业,开展“以投促贷”“以贷促投”等合作;定期与三大交易所合作举办“走进股交所”的活动沙龙,邀请拟上市企业与交易所专家深入面谈交流,给予企业上市路径规划指导;整合集团内浦银国际、上海信托、浦银理财等内部资源,面向初创型、成长型科创企业协同开展投融资联动业务。

浦发银行南京分行深知,今天的江苏制造业犹如一艘巨轮,正沿着从“大”到“强”、从高速向高质量的主航道不断前进。

“浦创中心”的成立正是为了进一



“她服务”焕发新时代通信巾帼力量

——记泰州联通客户服务部

在“祥泰之州、幸福之城”这片充满活力的土地上,有一支8名女职工组成的队伍,她们服务经验丰富、业务技能熟练,她们秉承“一切为了客户”的服务理念,在平凡的工作岗位上,奉献“她智慧”,凭借“她服务”,绽放“她魅力”,这就是泰州联通客户服务部“巾帼团队”。

泰州联通客户服务部的8朵金花,从事客户服务工作都在十年以上,凭着真诚贴心的服务和精湛的业务能力,她们连续三年在全省服务劳动竞赛中分别获得最佳管控一等奖、技能竞赛团体二等奖和最佳改善三等奖,以及泰州市“巾帼文明岗”称号。

优化服务流程, 争当业务“排头兵”

“您好,打扰您一下,我是联通客服……”走进泰州联通客户服务部,办公室中响彻着女话务温柔细腻的声音。客户服务工作讲求时效,客户一旦提出需求,必须在最短时间内给予满足。面对客户问题,她们每天召开晨夕会,对问题处理流程进行复盘并优化完善,不让客户因为同样的问题打第二个电话。

为了让所有的处理人员能够在最短的时间内服务客户并提供有效的解决方案,客户服务部建立了“服

务处理四要素”原则,明确了各环节处理标准和时限要求。谁受理谁闭环,谁接单谁负责,原因不明不放过、问题不解决不放过;授权一线人员简化处理流程、压缩处理时间;同时,以客户满意作为服务问题有效闭环的标准,在问题办结前增加满意度调查,主动引导客户讲述不满意的原因,满足合理诉求,最大程度让客户满意。

强化协同监督, 保障服务承诺“落地生根”

不愧对每一份信任,不辜负每一位客户,是客户服务岗的目标,因此

公司对客服人员的素质、耐心和沟通能力提出了很高的要求。为更好地提供高质量服务,进一步提升客户体验,泰州联通客户服务部聚焦客户消费需求,将防范服务风险关口前移。

一方面,通过强化对市场营销活动规范实施的监督管理,网业服协同,研究改善服务痛点问题;另一方面,开通“泰州联通服务质量监督热线”,组织公司管理层及各部门负责人深入一线倾听用户声音。为强化服务监督,泰州联通客户服务部把“问题清单”梳理为“服务清单”“任务清单”,落实到人,压实责任,倒逼问题解决。通过奖惩机制有效压实服务管理责任,确保服务品质的提升。

践行服务初心, 为客户解决“急难愁盼”

客户服务工作看似简单,却是一个特殊而复杂的岗位,它既是公司的消防栓,也是客户的疏导员,既要有耐心,也要有丰富的业务知识。

泰州联通客户服务部常态化开展服务触点人员技能培训,汇编热点问题典型案例并细分为法规类、业务知识类、处理质量类、营业受理类,利用在线软件下发学习和考试任务,以培代训、以考促学,进一步提升了全员的服务意识和水平。

作为一线服务团队,泰州联通客户

服务部用实际行动传递力量与温暖。她们积极担当志愿者,参与走进社区送清凉、走进老人院送温暖、“爱心大集市”等服务地方文化活动,手把手教老人使用智能手机,宣传电信诈骗小知识。

“百倍用心”“十分满意”不是一句口号,而是一种信任,一份责任,是双向奔赴。泰州联通客户服务部团队践行以客户为中心的服务理

念,用真诚、贴心的服务打动每一位客户,以严实精细快的工作作风,关注客户“急难愁盼”问题。

新时代新征程,以创新服务为动力,以服务质量求发展。客户服务工作任重道远,她们满怀激情,爱岗敬业,用实际行动和贴心服务解决客户“急难愁盼”问题,打造“近悦远来”的服务口碑,奋力谱写中国联通高质量发展的新篇章。

沟通你我 服务万家

通信行业集中宣传月

