



中小微客户体验中心为客户提供高效、便捷、温暖的金融服务。



中小微客户体验中心的接待室——勇毅厅，干净整洁，温馨舒适。



中小微客户体验中心的接待室——顺诚厅，设计灵感来自闽南古厝建筑艺术，别致典雅。



中小微客户体验中心客户大厅宽敞明亮，整洁有序。

整合资源

融合政务与银行服务 推进“一件事一次办”

日前，记者来到了中国民生银行普惠金融厦门分行中小微客户体验中心，由接待台往里走，整个客户大厅的全貌一览无余，浅色系装修风格营造温馨舒适的氛围，不同功能的区域呈有序的纵向排列，柜台的工作人员正有条不紊地为客户办理业务。

小微企业主李先生正准备做不动产抵押登记，谈及对中小微客户体验中心的感受，他说：“以前我们办理抵押登记流程繁琐，且耗费时间。在这里，仅需提供证明材料，就能现场办理，真的给我们带来了很大的便利。”记者了解到，为了满足客户多元化的需求，避免客户来回奔波，民生银行厦门分行特别邀请厦门市鹭江公证处驻点，并申请成为厦门市不动产抵押登记便民服务站，为客户办理不动产抵押登记，有效推进“一件事一次办”，实现政务服务与银行服务的有效融合。

“一直以来，民生银行始终坚持以客户为中心的理念，不断优化客户业务办理流程，提升客户服

务体验，设立中小微客户体验中心就是我们践行这一理念的重要体现。”中小微客户体验中心负责人张春琳告诉记者，目前，中小微客户体验中心可“一站式”办理签单、公证、不动产抵押登记、对公开户等业务，真正做到了让客户少跑腿。

面对高净值客户的需求，中小微客户体验中心专门开办保管箱业务，为其提供存取、保管贵重物品的服务；通过“家庭财富管理”，为企业家提供财富管理、法律咨询等专业、高效、优质的金融与非金融服务。

除了为客户提供“一站式”服务，该中心还整合授信审批部、运营管理部、小微金融部等多个涉及中小微业务的职能部门，形成贷款业务“一体化、全流程”办理的办公区域，覆盖收单、授信审批、放款等多项业务场景，可集中处理涉及中小微企业的各类业务，为客户经理提供了“一站式”业务支撑，避免客户经理在不同部门间来回跑动，促进工作效率的提升。



中小微客户体验中心自助服务区，每个隔断上都嵌有客户的产品宣传海报。

便捷升级

线上填写审核资料 业务办理效率更高

长期以来，开户等待时间长、手工填写资料繁多等问题都是对公开户的“痛点”。

据介绍，在优化企业开户服务过程中，中小微客户体验中心通过“民生银行企业账户e+”微信小程序将开户资料填写和审核前置化。客户在线上按要求完成开户信息填写、证件上传及产品签约，同时后台完成审核，客户经理上门尽职调查并预约交付时间后，客户到柜台只需提交证件原件，工作人员就可通过系统打印开户申请表，企业盖章即可完成交付。免除客户填单困扰的同时，将对公开户业务的办理时间从一个小时缩短到15至20分钟，极大提高办事效率。

不止于此，中小微客户体验中心的便利服务还体现在方方面面。例如：客户仅需进入“民生银行厦门分行”微信公众号-营业网点-普惠预约，选择

需要办理的业务，即可完成预约，减少排队烦恼；急需资金周转时，通过“民生小微”App等线上渠道就可在线办理“网乐贷”“商户快贷”“云快贷”“增值贷”等贷款。如需现场办理其他业务，中小微客户体验中心的自助服务区摆放了“e政务”自助终端机，提供公安局、人社局、交通局、公积金中心、医保局等20个政府职能部门近200项功能的查询打印，同时设置了非现金智能柜、回单打印机、网银机、复印机等多台自助设备，可满足客户查询打印、生活缴费、远程银行、资料复印等多样化需求。

随着张春琳的脚步，记者还来到了中小微客户体验中心的接待室之一勇毅厅，里面配备了居家式远程银行体验仓，说出“民生银行”“打开远程银行”就能进入语音连线，客户在沟通业务的同时能办理卡片激活、凭证管理等业务，优化了客户的服务体验。

温情相伴

提供企业展示平台 搭建沟通合作“暖心桥”

把优质服务落在细节处，把温情服务落在日常里。在中小微客户体验中心，布置了儿童娱乐设施，挂有可爱飞机灯的多功能儿童活动室成为孩子玩耍的好去处。“设置儿童活动室，是希望能让孩子安心办理业务，同时也给孩子创造一个自由和安全活动的空间。”张春琳说。

除了儿童活动室，该中心三间不同风格的接待室——顺诚厅、潮平厅、勇毅厅，为客户提供了充分交流和沟通的场所；大厅休息区的每个沙发上都贴心地为客户配备了手机有线充电接口和无线充电设备，确保客户在休息时也无需担心手机电量不足。

除了提供暖心服务，民生银行厦门分行还通过中小微客户体验中心搭建起了一座银行与企业、企业与企业之间相互了解、沟通、合作的桥梁。

大厅内所摆放的两台大屏电视机不间断播放着民生银行及客户的宣传视频，自助服务区每个隔断上都嵌有客户的产品宣传海报，接待厅以企业生产的工艺品作为装饰，交单大厅外印有多家企业负责人的海报……让中小微客户体验中心成为企业风采展示的平台。

此外，自2月以来，中小微客户体验中心已举办银企交流活动十余场，为企业政策解读、产品推介等服务，以实际行动助力中小微企业稳健发展。

打造「一站式」服务新场景 赋能中小微企业

民生银行厦门分行以中小微客户体验中心为抓手，为企业提供更优质便捷的金融服务

“这样开户太方便了，不到二十分钟就能把事情办妥！”前来中国民生银行普惠金融厦门分行中小微客户体验中心（简称“中小微客户体验中心”）办理业务的刘先生，在享受便捷开户服务后，称赞道。

今年1月9日，中国民生银行普惠金融厦门分行中小微客户体验中心正式对外营业。该中心创新打造集业务咨询、业务办理、贷款申请、贷款审批、合同签订、公证、贷款发放、贷后服务于一体的客户体验式共享空间，为中小微企业打造了一个资源集中、服务专业、便捷高效的服务场所。

对外营业近3个月，这家中小微客户体验中心运行得如何？请跟随记者的脚步前往民生银行厦门分行实地探访。

文/本报记者 陈敏
通讯员 安致毅
图/本报记者 林铭鸿



工作人员正在为客户办理业务。



扫码立即下载
“民生小微”App

亮点

践行普惠金融 助力实体经济发展

今年以来，民生银行厦门分行坚决践行普惠金融战略，全面推进小微企业金融服务发展模式转型与变革，不断创新获客模式、夯实客群基础、优化场景金融，逐步构建大中小微一体化协同机制，进一步助力实体经济发展。

1 不断创新寻求突破 小微服务再上台阶

民生银行厦门分行以线上化转型不断推进小微服务便利化，以“金融+科技”加强供应链金融产品平台化生态建设，以开拓创新的态度推进多项业务落地，推动小微金融服务再上新台阶。

围绕持续推动小微法人业务线上化转型，民生银行厦门分行不断优化线上极简审批流程，完成线上主动授信模型开发，于3月成功落地民生银行系统内首笔民生惠信用贷企业版业务，进一步提升流程时效和客户体验感。

为做好大中小微一体化联动，民生银行厦门分行加强供应链金融产品平台化生态建设，目前在金龙客车、中铁等供应链平台批量业务中取得了积极成效。值得一提的是，民生银行厦门分行汽车供应链金融服务平台项目还荣获第三届厦门市金融科技优秀项目三等奖。

此外，民生银行厦门分行积极深化银担合作，金原担保科担贷、信担担保税费易贷相继落地，银担业务取得了新突破。

2 落实减费让利政策 助企降低融资成本

民生银行厦门分行充分承担社会责任，通过赠送小微红包、减免收费、降低利率等实招，为企业降低融资成本，持续为实体经济注入金融动能。

据悉，民生银行厦门分行建立了差异化授信管理体系，综合运用小微红包、特殊定价等政策，提供银行账户开户、人民币转账汇款手续费减免等全方位、多维度的减费让利举措，持续为小微企业客户打造优质金融服务。截至2023年2月末，该行累计为小微企业和个体工商户减费让利约1265万元，为小微贷款客户赠送小微红包近500万元，进一步降低企业财务成本。

同时，该行持续加大对小微企业的支持与关怀，有效落实普惠小微延期还本付息政策，不断优化“无还本续贷”业务流程，持续为普惠小微客户提供延期还本续贷服务。数据显示，2023年1月至2月，民生银行厦门分行发放无还本续贷260笔，金额3.28亿元。

3 线上线下载发力 惠企宣传深入人心

为进一步提升普惠金融服务质效，民生银行厦门分行积极响应金融监管部门号召，将“百行进万企”活动落到实处，做出实效，并结合线上、线下宣传渠道，将惠企政策精准送到企业身边。

以“新流程、新机制、新模式”为突破口，民生银行厦门分行聚焦商业和服务业行业深入调研，组织开展“民生银行厦门分行与厦门市工商联战略合作协议签订”“工商联青庭党建联建”“民生银行厦门分行与厦门万州商会银企交流”“全税四期财税课堂”等活动达20余场。

以线上、线下相结合的方式，民生银行厦门分行在营业网点通过厅堂电视墙广告、宣传海报展示等形式，以及与地铁财经频道联合推出“致敬小微企业家”和“政策贷”等视频，持续开展普惠金融宣传工作；不定期在“民生银行厦门分行”微信公众号推送普惠金融服务，将重点产品、客户权益、红包福利更加主动、精准、有效地送达企业。