

最美客服岗，用服务为“客户满意度”

奏出“上扬曲线”

“日日行，不怕千万里；常常做，不怕千万事”。孙淑玲同学自公司开业以来，一直在丹东营业部工作，从柜台岗到客户服务岗，见证了丹东营业部 21 年来的发展，牵头为客户提供优质服务，获得了客户们的一致好评。孙淑玲凭借其严谨细致的工作作风和对证券知识的精准理解，分别在 2010 年获得上交所投教服务能手、2012 年德邦证券优秀员工、2014 年辽宁协会投教先进工作者，2020 年财富管理部投教服务支持奖、2022 年复星文化标兵等荣誉称号。

勤勉尽责，为客户提供优质服务

“您好，我是德邦证券……”“张姐，您的问题已经收到，这就为您解答”“王哥，这边请，我来为您查询”，这就是孙淑玲同志自 2006 年转岗至客户服务岗后的日常工作，全年，累计接听或拨打电话超 500 个，微信回复 100 多个客户、几千条信息，并为 100 多名现场客户提供及时的服务。

在每天的咨询工作中，孙淑玲需要面对客户大量重复的问题，

但她都能耐心地回复客户，她说：“客户就好像是他的家人，对待家人怎么能动不动就发火呢？我们平时也会去银行等窗口办事，也希望服务人员的态度能好一些。”去年9月，正值市场低迷，部分客户情绪不稳定，最长一次客户近半小时都处于情绪激动状态，孙淑玲能一直聆听客户的抱怨，不和客户争辩，等客户发泄完了，她再给客户耐心解释，用行动架起了客户与营业部之间沟通的桥梁，提高了客户服务满意度。

为了避免客户积压，孙淑玲在下班后才能处理没有时间限制的工作，经常加班加点。2023年11月，孙淑玲的父亲因病手术，为避免给同事增加工作量，她只请了1天假，其余都是下班后去医院护理父亲，保障了营业部的整体运营效率和服务质量。



一丝不苟，保障业务合规开展

孙淑玲同志在丹东营业部不仅要做好客户服务工作，还兼任了融资融券、IB 业务、期权专员等事务。融资融券专员的工作十分繁琐，行情低迷时，要及时提醒即将触达平仓线的客户做好账户处理，行情高涨时，又要应对大量的客户开户工作。

去年 2 月、9 月行情走低，孙淑玲每天最多需要紧盯 10 多名客户的处理情况，帮助客户计算需要偿还的负债金额，当总资产/总负债比例下降至 150%以下时，就立即电话通知客户，督促客户在收盘前及时补充资金；如果比例下降至 130%左右，则不间断催促客户追保，直到客户将比例提升至 150%，避免客户被强平造成损失，也增强了客户对营业部的信任和满意度。而在行情上涨时，孙淑玲又要应对大量的客户开户咨询，为客户作开户现场讲解，及时整理合同、归拢档案和邮寄，一连好几天连轴转，只为给新客户及时的服务，提升营业部品牌形象。

同时，孙淑玲还负责期权和 IB 业务的全流程工作，从开户到讲解，从指导模拟交易到辅导考试，每一个环节都少不了她的身影，她还将期权试题整理成册，督导客户经理完成对 100 多名潜在期权客户的指导，不仅规范了开户流程，也增加了同事服务客户的机会。



坚持学习，做证券知识的传播者

为更好地解答客户的咨询，孙淑玲同志还兼任了丹东营业部的投教专员，每次新业务推出后，她都能迅速认真地学习新业务相关的制度和交易规则、把握业务新动向，为客户提供准确、专业的回复打好基础。

通常，孙淑玲都按时参加总部发起的业务培训并认真做好记录，收盘后，为营业部的同事，特别是向经常与客户打交道的客服、客户经理普及新业务的重点内容，以便他们在服务客户时能提供专业的建议。针对重点业务，孙淑玲还会主动联系高龄客户或让客户经理邀请一些大客户来现场参与培训，通过投资者教育，

不断培养老客户的忠诚度，提升客户的金融素养，引导他们树立长期投资、理性投资的理念。孙淑玲说：“开展投教工作是一项长期的任务，很多客户对业务规则都是一知半解，只有遇到问题了才着急忙慌来问。”为此，每次开展投教时，她都将一项业务分多次培训，每次最多半小时，力求在短时间提高客户对业务规则的理解。

孙淑玲的努力得到了一致的认可，2018、2019 连续两年承办了由上交所发起的大型科创板培训讲座，每次都有 100 多名客户参加，作为讲师受到了客户们的一致好评。历时几年的“股东来了”活动，在她的带领和督导下，丹东营业部连续 3 年获得“辽宁赛区团队奖”，个人也获得 3 次“优胜奖”，在监管机构和地区间提升了丹东营业部的品牌和形象。



孙淑玲说：“在德邦工作 21 年，工作带给她的巨大的动力和力量，在丹东营业部领导和同事的支持下，一直能感受到组织的凝聚力和向心力。”她始终坚信，只要用心，生活中的美好和喜悦便会不请自来，只有努力，才会活出好的自己。”