

服务无止境 耐心化坚冰

随着资本市场创新发展，证券业务复杂度有所增加，投资者因不了解业务流程而产生误会和纠纷的情况时有发生。市场经营主体一线工作人员通过有效的沟通、贴心的服务，实实在在地帮助投资者解决问题，使投诉纠纷逐一化解。

2015年3月的一个交易日，某证券营业部柜台前围满了客户。突然，人群骚动起来，一个客户情绪激动，尖声叫嚷：“我要投诉！”为避免影响其他客户，营业部工作人员立即将该客户请到会客室了解情况。

原来客户需要办理银行第三方存管业务，根据银行有关规定，该业务需要到银行网点确认。为方便客户，营业部向银行申请了银证POS机协助客户完成签约。但不凑巧，客户办理业务过程中POS机通信中断，无法完成签约手续。经办柜员向客户做了解释，并建议客户前去银行办理后续业务。

但客户认为是柜员故意拖延，要求柜员立即办理并阻挠其他客户办理正常业务。工作人员一边耐心向客户解释，一边联系银行设备维护人员了解故障原因，当得知故障短时间无法修复后，又与对接的银行网点联系，请银行优先为这位客户办理相关业务。同时用专车将客户送到银行，全程陪同办理，最终让客户满意而归。

同样是2015年3月的一个交易日，柳女士要求快速赎

回 L 基金公司的基金，计划将赎回款用于申购新股，但因 L 基金公司垫资额度使用完毕而赎回失败，客户向该基金公司客服咨询了解情况，客服告知柳女士由于垫资已使用完毕当天无法办理快速赎回。柳女士表示由于快速赎回失败，错失打新时机，要求赔偿其打新或有损失 4 万元。

客服人员为安抚柳女士情绪，其后三小时内多次与柳女士沟通，详细解释虽然当天垫资额度已用完，但可以为她办理普通赎回业务，但被柳女士拒绝。当日收市后，L 基金公司再次联系柳女士，表示公司已增加垫资额度，如有需要可重新办理快速赎回。柳女士表示三点钟已过，赎回已无意义。

在之后的几个工作日，L 基金公司多次与柳女士沟通解释，希望柳女士谅解。最终，L 基金公司的耐心和细心打动了柳女士，柳女士不再要求其赔偿或有损失，纠纷得到圆满解决。

随后，L 基金公司采取一系列改进措施，包括根据市场新股申购情况决定是否增加垫资额度，安排专人实时监控垫资额度使用情况，就新股申购日、节假日等特殊时间发短信通知客户提前做好资金安排，让投资者感受到更加贴心的服务。