

用心用情服务 助小微企业成长

——民生银行小微客户经理的动人故事

什么是“以客户为中心”？“想企业所想，急企业所急”，这是奔跑在服务一线的民生银行小微客户经理给出的答案。

作为国内开展小微金融服务的先行者，民生银行自2009年率先打造小微金融品牌，一直将小微金融作为战略业务深入推进。十多年来，民生银行靠什么赢得诸多小微企业信赖？让我们透过小微客户经理这条连接银企的重要纽带，跟随他们的脚步，去聆听小微企业的心声。

颜伊伊： 用“匠人精神”服务小微企业发展

“颜经理不仅业务能力强，而且为人正直、善良。民生银行值得我信赖！”在泉州，颜伊伊是当地诸多小微企业信赖的“民生人”。

颜伊伊，一位理工科女孩，毕业后进入民生银行。从畏惧退缩，到放手一搏，再到全心投入，民生十年，她蜕变成熟，从青涩到成熟，从外行到专业。如今已是民生银行泉州安溪小微支行社区负责人的她，赢得了一批批小微企业的认可和信赖。

10年专注 只为做好企业服务

初入职场时，颜伊伊赶上民生银行泉州分行大力拓展小微企业的机遇。但作为新人，她有些许胆怯。

“印象很深的是，我第一次去拜访服装连锁店老板高总，当时我怀着忐忑不安的心情去，心想肯定要‘闭门羹’了。但没想到，高总连连称赞，当即同意为自己的门店配置我行‘乐收银’。”颜伊伊说，这次经历让她受到了莫大的鼓舞。半年后，高总的企业面临一定的资金缺口，颜伊伊得知后及时为其办理了100万元贷款，高效支持了企业发展。

“小颜与半年前相比简直判若两人，加上民生银行产品好、服务好，我们之间的合作也就不断加深。”高总直言，基于此次的愉快合作，他陆续向身边许多生意伙伴推荐了民生银行的金融产品。

就在这样一次次磨砺中，颜伊伊不断增强着业务能力。2018年，颜伊伊通过CFP考试，并在2021年被晋江市人才办评选为晋江市金融高级专业人才，为更好地服务企业打下了牢固基础。

以客户为尊 坚持做企业的好伙伴

坚持长期学习，不仅让颜伊伊的业务能力不断攀升，她也因此成为不少企业的“军师”，为其出谋划策。

十年前，钢材不断上涨，从事商贸行业的颜总大量囤货以期与市场博弈。颜伊伊意识到，长期大量囤货占用了公司大部分流动资金，极可能影响正常运转。在综合分析了企业的资产、结算等状况后，颜伊伊建议颜总考虑提前准备一定的“备用金”，最终颜总决定办理100万元贷款资金。

没过多久，这笔资金果然派上了用场。“有一次客户紧急加单，正是这笔‘备用金’及时解了我的燃眉之急。民生银行这些员工的专业让我心生敬佩！”颜伊伊说。

“不畏挑战、精益求精，这是我始终如一的坚持。”身处一线，过往经历如数家珍，颜伊伊说：“对企业最好的回报就是专注本职做个‘匠人’，成为一本活的‘业务宝典’，竭尽所能为他们提供专业、优质的金融服务，助力每一个企业的梦想。”

邢跃： 不要“将就”要“讲究”

“是邢跃专业的分析判断帮助企业避免了困境。感谢民生银行，感谢邢跃！”天津一家餐饮企业负责人说。

邢跃，2013年大学物理系毕业，跨行踏入了金融行业，义无反顾地加入了民生银行天津分行。从毫无经验的实习生做起，凭着对服务品质的追求，对细节的极致关注，如今，邢跃已服务了数以百计的小微企业，成为了一名业务素质过硬的小微金融专家，广受小微企业赞誉。

做“懂你”的“毛细血管”

作为专门服务小微企业的客户经理，邢跃把自己称作“毛细血管”：“中国千千万万的小微企业就像是一个个的细胞，整个经济系统就像一个血液循环系统。而小微客户经理的角色就像是血液循环系统里的‘毛细血管’，要把银行信贷资金输送到企业细胞里，给企业带来活力，企业才能给中国经济发展提供能量。”

在与小微企业多年的相处中，邢跃深深懂得，好的服务对于小微企业主而言有多重要。“小微企业创业不易，想要成长起来也很艰难。要服务好企业，首先要用心聆听他们的需求，建立起朋友

关系，然后通过我们的服务体系和产品优势去深化这层关系。彼此之间有了信任，业务自然水到渠成。”

小微企业经常会遇到各方面的问题，邢跃就把尽力提供帮助作为自己的职责。时间久了，“有困难找邢跃”成了小微企业的共识，而帮企业分析怎么降低成本、做大利润、扩大经营……邢跃都乐在其中。为了做好一个“懂你”的“毛细血管”，他还报考了河北工业大学MBA，深入学习经济学、管理学、金融学等课程。

一位从事生产加工的企业，由于生产出来的产品和实际订单存在时间错配，曾经一度为库存管理问题而苦恼，企业负责人找到了邢跃求助。邢跃运用自己在MBA课堂上所学的运营管理知识，又专门去请教了导师，提出了有效的建议和方案，帮助企业解决了问题，得到了企业极大的认可。后续，企业根据资金需求，申请并获批了该行30万元授信额度。鉴于企业稳定的结算流水和良好的信用记录，分行随后主动给予45万元的信用贷款，精准支持了企业经营发展。

细节之处见真章

一场突如其来的疫情让很多小微企业经受了前所未有的考验，邢跃所服务的企业也纷纷找来寻求帮助。邢跃心中清楚，越是这种时候，越要跟企业站在一起。他带领团队，不眠不休地帮企业分析现状，量身打造合适的解决方案。

期间，一位餐饮行业的企业找到邢跃，想要拿出全部资产来做抵押贷款。当时，企业经营餐饮公司整体效益受疫情影响不大，认为是一个很好的抄底机会，便产生加大投资扩大经营规模的想法，准备再开3个门店。但邢跃调查发现，目前餐饮公司的核心管理人员并不足以支撑大规模经营，不但新店难以坚持，甚至老店也将受到影响。经过沟通交流，企业逐渐意识到了风险的存在，选择了较为稳妥的合伙经营模式。根据实际资金需求，最终在民生银行获批小微贷款235万元，用于企业经营周转。

“是邢跃专业的分析判断帮助我避免了困境，当初如果盲目扩大经营，后果不堪设想。”该企业负责人说道，在民生银行的精准支持下，如今企业不仅发展稳定，还合伙增开了店面，扩大了经营收益。

日久见人心。在长久的相处中，许多接受过邢跃服务的企业不仅主动找他做业务，还把他介绍给自己的朋友们。如今，邢跃已经由一名小微客户经理晋升为天津武清支行行长助理。在新的岗位上，为了提升自我，更好地带领团队前进，他开始学习逻辑思维，学习时间管理，同时更加关注工作中的细节。邢跃相信，“细节之处见真章”，坚持用心用情地服务企业，也将赢得自己的未来。

刘淑勇： 十年守护 真诚服务

十年，也许只是璀璨夜空中的一个瞬间；十年，也许只是历史长河中的一幅画卷；十年，却是刘淑勇在小微企业上的倾心倾力。

2012年底，刘淑勇加入民生银行石家庄分行沧州浮阳南大道支行，开始了小微客户经理的职业生涯。刚入行时，作为一名“门外汉”，刘淑勇每天必做的功课就是坚持跑商圈。一段时间之后，许多商圈的小微企业主看到刘淑勇就知道这个小伙子是民生银行的，办理贷款业务可以找他。有的小微企业主还开玩笑地说道：“刘经理比我们上班还准时！”

回首十年路，刘淑勇说，用心守护每一家小微企业，彼此相伴成长，这就是他的初衷与坚持。

用专业服务企业

2013年初的一天，刘淑勇第三次来到一个家装商圈拜访。走到其中一家商铺时，一位小微企业主抱怨起应收账款回款难、回款慢。他敏感地意识到，企业可能有资金需求，于是主动询问。该企业主不好意思地说：“是有资金需求，但想多问几家银行比较一下。”

刘淑勇对此表示十分理解，并详细介绍了民生银行的贷款政策，特别是企业关心的金额、利率、期限等问题。企业主听后表示“考虑一下”。凭借着这段时间在市场中锻炼出来的“直觉”，他知道企业有顾虑。回到单位，他连夜整理出

沧州市区有可比性的同业的授信政策、优劣势，尤其是企业关心的金额、利率等内容。第二天一早，他又来到该商铺，像老朋友一样继续跟企业主攀谈起来，把各家银行的授信政策、优劣势娓娓道来，站在对方的角度分析哪家银行更适合他，更能满足他的需求。该企业主听后佩服地竖起大拇指：“没想到刘经理这么专业，特别是站在我的角度分析各种方案的利弊。我当时就决定把这笔贷款交给他做，肯定错了！”

凭借过硬的业务素质，这笔业务顺利落了地，成为刘淑勇的第一笔小微贷款。源头一开，活水自来。自此之后，商圈里一传十、十传百，主动找到刘淑勇的企业越来越多，刘淑勇也坚持用心经营每一家企业，用心对待每一笔业务。

用真诚赢得信任

随着服务的数量不断增加，刘淑勇的小微金融业务做得风生水起，但他从没有忘记：“做贷款，风险控制永远是首位的。”

在积累了丰富的经验后，刘淑勇摸索出了一套把控风险的方法：“企业都有固定的商圈，所以他们的行业具有相似性或者关联性，这就需要对市场的预判更敏感、更贴近。面对一个客户，首先要跳出企业本身，从宏观角度、深层次背景去把控风险。打破局限性也许会有不一样的认识，而这种认识会影响到我们对企业的判断和风险的把控。”

与此同时，刘淑勇从不满足于现状。随着行业竞争加剧，加之经历了市场经济的起伏不定，他意识到自己如逆水行舟，不进则退。到底该如何在危机中育新机，于变局中创新局？这一次，他再次选择“用心”，重新梳理了一遍所有的小微企业，同时定期整理拜访企业的情况并形成文字。

“每次记录一点点，日积月累，就会成为一笔无价的财富。”刘淑勇写下了一本自己与企业共同的“成长录”，不仅有利于指导自己在今后的业务方向，也能够据此为企业提出可持续性的发展思路。除了贷款服务，他还积极跟进其他衍生产品的业务机会，真正做到与小微企业共成长。

“从陌生到熟悉，从戒备到信任，从一点到全面，无非‘用心’二字。”刘淑勇说。

单鹏： 坚持做小微企业“及时雨”

谈及单鹏，同事称他为好兄弟，企业称他为“及时雨”，大家都说他身上有冲劲儿、韧劲儿，还有股让人感动的亲切劲儿。

单鹏于2013年加入民生银行，成为青岛井冈山路支行一位小微客户经理。“一件事做上一万次就成了‘师傅’。”单鹏以此座右铭，凭借着执着坚持的开拓精神，已累计为146户小微企业提供了优质服务，管理的小微贷款余额达到1.6亿元。

哪里“冒烟”去哪里

“哪里‘冒烟’去哪里，哪里开工去哪里。”自进入民生银行后，单鹏牢记“服务大众、情系民生”的使命，每天穿梭在各个商圈之间。晨曦破晓，他早早到单位报到后便出门奔走，渴了喝口水、饿了吃口面包，一跑就是一整天，耐心细致地做宣传。期间遭受过冷眼，也吃过几次闭门羹。

功夫不负有心人。一次拜访中，恰逢一家企业有资金需求，不过因为急用钱，企业负责人寻问单鹏能否第二天放款。单鹏二话不说立即答应下来。

为了及时解决企业的资金问题，也为了履行自己的承诺，单鹏顾不上吃饭，也顾不上更换汗湿的衣衫，清洗晒黑的脸庞后，立刻返回行里整理资料写报告，一直忙到凌晨三点才返回家中。第二天一上班，单鹏马上请示汇报，完成审批程序，实现了高效放款。

该企业负责人对此倍感惊讶，感激地说道：“民生银行的服务效率高实在出乎意料了，为我解决了资金上的大难题！”

坚守“雪中送炭”的责任担当

“小微业务做得绝不仅仅是生意，而是要有‘雪中送炭’的责任担当。”单鹏说。

2019年4月份，一位小微企业主接手一笔国外订单。之

后因受资金和突如其来的疫情影响，企业难以完成交付。“仅违约金就会把公司赔垮。”该企业主回忆道，他当时急得像热锅上的蚂蚁。所幸的是，他经朋友介绍联系到单鹏，当时已近深夜。正要洗漱休息的单鹏听到企业亟需贷款筹措运营资金时，当即动身前往相关负责人家里谈妥贷款事宜，连夜整理材料。

第二天早上6点，一夜未合眼的单鹏与同事马不停蹄地前往黄岛区泊里路的公司经营场所，现场查勘、收集材料，完成信息录入，下午回到支行立即撰写调查报告并完成上报。分行于一天内审批完毕，第三天完成放款，为企业赢得了“黄金救援”时间。

回忆起过往，这位企业负责人情不自禁地伸出大拇指：“单经理真的把我们的事当成自己的事来做，民生银行是小微企业的及时雨、雪中炭。”

陈道德： 细心专业 服务小微企业所需

平潭岛，拥有长达408公里的海岸线，有283个天然港湾、澳口，是著名的渔业基地，也是福建对台合作经济实验区。陈女士在平潭经营着一家便利店，说起陈道德，她赞不绝口：“便利店进货需要转账汇款，但具体操作我总是搞不清。陈经理非常热心，只要接到我的咨询电话，都会不厌其烦地教我操作，让我感觉民生银行就像朋友一样细心专业又值得信赖。”

陈道德，2012年毕业于小微新生身份加入民生银行，成为民生银行福州平潭支行首批小微业务客户经理之一。坚守平潭，服务小微，10年来，陈道德以专业暖心服务赢得了当地诸多小微企业的认可。

做行业的“专家”

鲍鱼养殖是平潭经济特色产业之一，也是陈道德开展小微服务中接触到的第一个行业。2012年，鲍鱼养殖行业发展不景气，养殖户出现了资金周转难题。陈道德和他所在的小微服务团队上上下下走访了平潭岛的众多养殖基地，了解他们的经营情况和需求。

走访中，他认识了后来成为民生银行“铁杆粉丝”的养殖户杨先生。谈到民生银行的小微服务，杨先生说：“当得知我打算扩大养殖规模后，陈经理向我详细介绍了民生小微金融服务，后来民生银行给予企业150万元贷款，帮我度过难关又扩大规模。”

如今，在民生银行的支持下，杨先生在平潭和宁德两地都有了鲍鱼养殖场。这几年来，陈道德只要有时间就会来养殖场了解养殖行业的发展情况，已经成了“半个”养殖专家。“看到企业在民生银行的支持下日益成长，真心为他们高兴。”陈道德说。

做企业的朋友

“服务小微企业和商户做生意是一样的，积累一个良好的口碑，需要持之以恒的付出和维护。”陈道德经常想方设法满足小微企业的各种需求，因高效又贴心的服务，他得到了越来越多企业的认可。

目前，平潭正处于高速发展期，从事建筑劳务工程行业的林先生也因企业的快速发展常常面临资金流转的问题。在陈道德的帮助下，林先生获得了民生银行480万元的贷款资金支持，一解燃眉之急。

谈到陈道德，林先生心怀感动：“民生银行的服务真的很好。我住在福州市区，他专程开车80多公里来到我家，为我详细介绍民生小微金融的优势，更是根据我实际用款需求，为我提供了随借随还的金融业务。”

多年来，只要企业有需求，陈道德和同事们会想尽一切办法，以实际行动向小微企业传递民生银行的温度、人情味。正是这种用心服务企业的精神，赢得了企业的信任和支持，让越来越多的小微企业愿意向身边的朋友介绍陈道德，推荐民生银行。在10年的坚守中，陈道德服务的小微企业超过1300户，小微贷款余额超1.5亿元，累计放款超6亿元。

“企业的信任不是一时努力就能赢得的。对这份工作的热爱和执着的坚守，是我们小微客户经理的力量源泉。”陈道德说。（CIS）

中国民生银行
CHINA MINSHENG BANK

有了商贷通
生意更轻松

商道，与您同道！

民生商贷通——商贸流通贷款系列

贸易贷 电子贷 卓信贷 网贷
保理贷 供应链 白名单

审批快 额度高 用款活

民生银行小微金融线下服务板块
商贷通 农贷通 工贷通 网贷通

4008695568
www.cmbc.com.cn

中国民生银行
CHINA MINSHENG BANK

有了农贷通
致富更轻松

普惠，向大地！

民生农贷通——惠农贷款系列

兴农贷 惠农贷 农保贷

审批快 额度高 用款活

民生银行小微金融线下服务板块
商贷通 农贷通 工贷通 网贷通

4008695568
www.cmbc.com.cn

中国民生银行
CHINA MINSHENG BANK

有了工贷通
兴业更轻松

实体经济，以实力服务！

民生工贷通——实业贷款系列

厂房按揭贷 设备购置贷
星火贷 银税贷 P2P贷 租金贷

审批快 额度高 用款活

民生银行小微金融线下服务板块
商贷通 农贷通 工贷通 网贷通

4008695568
www.cmbc.com.cn

中国民生银行
CHINA MINSHENG BANK

有了网贷通
融资更轻松

一网，办多贷！

民生网贷通——线上贷款系列

云快贷 云信贷 网络贷
结清网贷 账户网贷 薪酬网贷

审批快 额度高 用款活

民生银行小微金融线下服务板块
商贷通 农贷通 工贷通 网贷通

4008695568
www.cmbc.com.cn