

农行广州分行:

着力提升外籍来华人士支付便利性

近日,一位澳大利亚籍男子走进农行广州大石支行,要求申领一张社保卡,用于日常医疗检查、医保报销等。农行工作人员核查其护照信息后,仅十几分钟便完成了申请流程。工作人员还向其介绍了农行金融产品及服务。

事实上,农行广州分行在人民银行指导下,扎实做好外籍来华人士的支付服务提升工作,在境外银行卡受理、现金支付、账户服务等方面出实招、办实事。



■农行广州分行工作人员向外籍来华人士介绍外籍来粤人士账户服务监督留言板。

账户服务方便快捷

网点境内个人账户开立是体验便捷境内支付的起点,农行广州分行坚持“应开尽开、便利审核”原则,为符合审核要求的外籍来华人士开立个人账户,持续提升外籍来华人士使用银行卡的便利。网点大堂放置了外籍来粤人士账户服务监督留言板(英文),助力提升境外来华客户体验。

网点服务专业高效

目前,农行广州分行辖内270余个营业网点均配齐专业人士和相应机具设备,持续及时更新在当地外汇局的备案资料,辖内网点保障充足的人民币小面

额现钞和主流币种外币现钞,满足外籍来华人士券别多元化、已清分、宜流通的要求。在外籍人士较为集中的广州市白云区等区域,该行增设营业网点,并增加可兑换的外币数量,为外籍人士使用、兑换外币提供便利。

“我们网点有海外留学经验的员工占比近20%。”农行广州淘金支行营业部负责人介绍,该网点周边交通便利、商务氛围浓厚、餐饮文化多元,吸引了众多外籍来华人士,网点也常有外国友人光临。外籍来华人士有需要时,外语听说能力优秀、口语表达流利的“海归”员工可在大堂、柜台提供全流程外语服务。

支付服务一键直达

农行广州分行推出“一键绑卡”功能,外籍来华人士可持农行借记卡,微信扫描“一键绑卡”二维码或在农行手机银行首页搜索“快捷支付”,一键绑定、注册主流支付平台,使用移动支付。除了线上渠道,外国友人还可前往农行广州分行任一网点的“超级柜台”办理该业务。

与此同时,农行广州分行联合京东、美团、抖音等主流电商平台及永旺超市、美宜佳、屈臣氏、名创优品、瑞幸咖啡等知名商户推出农行信用卡、手机银行等多渠道支付优惠活动,使出真金白银帮助外籍来华人士畅享移动支付的快乐。

退税服务周到贴心

农行为广东省离境退税独家代理银行。农行广州分行在广州新白云国际机场、南沙客运港2个离岸口岸设置代理退税点,营业时间与口岸离境航班(飞机、轮渡)开停航时间保持一致,其中广州新白云国际机场口岸代理退税点实行7×24小时全天候人工柜台服务。

根据规定,离境退税的币种为人民币,退税金额超过1万元的以转账方式退税,不超过1万元的根据旅客意愿选择现金或转账退税。为积极履行社会责任,最大程度便利退税旅客,农行广州分行先行垫付退税资金,再统一向国税部门集中申请退税。截至目前,该行办理离境退税业务超5300笔,金额超1500万元,为外籍来华人士提供购物退税便利服务。

商圈服务全面覆盖

目前,农行广州分行在白云机场、广州东站、广州南站、广州火车站、广交会展馆、广州塔、琶醍酒吧街、太古汇、花城汇、天河城商圈、沙面、陈家祠、广州长隆、三元里批发市场、北京路、花园酒店等商圈拥有外卡收单商户超1300户,全面满足外籍来华人士“衣食住行”消费需求。

在大型商圈、旅游景区等地,农行广州分行常态化开展支付服务宣传,积极推广人民币现金“零钱包”等个性化现金服务,进一步提升外籍人士对境内支付服务的认知度。(王洁芬)

唯品会:深耕品牌折扣,聚焦正品战略

近日,特卖电商唯品会发布2023年财报,财报数据显示,2023年全年,唯品会实现净营收1129亿元,同比增长9.4%。同时,全年GMV为2080亿元,同比增长18.7%;活跃用户数8740万,同比增长3.9%;订单数8.123亿,同比增长9.8%。

业绩与活跃用户增长的背后,是唯品会深耕品牌特卖,推出多项措施保障消费者权益、不断提升服务质量与水平。2023年以来,唯品会与中国中检达成战略合作,深化正品保障,并且不断升级面对面换货,加强品类客服建设、强化客户意见反馈渠道建设,推动服务专业化升级,进一步提升用户体验。

■新快报记者 郑志辉

深耕品牌特卖,为用户提供“好货、好价、好服务”

折扣零售在2023年成为新的风口。消费情绪渐趋理性,消费者不再单纯认为贵就是好,他们既追求品质又追求性价比。专注于品牌折扣的唯品会也因此迎来发展的黄金期。

唯品会相关负责人介绍,唯品会致力于为广大消费者提供深度折扣、知名品牌的高质量货品,品牌特卖的核心要素在于“如何将大牌商品以更便宜的价格提供给消费者”。

据了解,唯品会累计与全球44000多家品牌方建立了深度合作关系,与品牌方从源头合作,使唯品会能够获取更多优质、低价的货品,从而充分满足消费者多元化、高品质的消费需求。与传统电商不同,唯品会在全球范围内建立起



■高品质与高性价比已经成为唯品会的特色。

一支上千人的买手团队,并在英国、美国、意大利、法国、德国、日本、韩国、新加坡、中国香港等国家和地区都设立了海外办公室。通过专业的培训与成熟的运作体系,唯品会买手在洞察行业与流行趋势的前提下,精选全球品牌并筛选出其中极具性价比的优质商品提供给消费者。

很多备受消费者青睐的国际大牌往往以折扣价格在唯品会出售,根源在于唯品会的买手团队运用国内外的信息差与价格差,在世界范围内搜寻品牌授权但价格最低的一批商品,然后通过保税仓将其送至国内上线销售。

为了充分保障消费者权益,唯品会不断提升服务质量。此前,唯品会联合顺丰推出免费面对面换货。近年来,唯品会不断提升面对面换货的应用范围和服务体验。2023年,唯品会联合平台商

家为客户提供全流程服务产品“安心购”。客户购买带有“安心购”服务的商品,可在7天内无理由退换货等基础服务之外,享受10天价保、极速退款、上门退换货、破损无忧、15天质量无忧等一系列服务保障。

财报显示,品牌特卖及优质服务获得了更多用户的信任。从全年看,唯品会超级VIP(SVIP)活跃用户数同比增长13%至760万。

聚焦正品战略,联合中检打造消费品质量保障体系

2023年,唯品会与中国中检达成战略合作,双方宣布,共同打造数字化、标准化的消费品质量保障体系。

中国中检相关负责人表示,消费者对商品和服务的质量、安全、环保、绿色的

要求不断提高。如何更好地为消费者提供高质量的商品和服务,满足人民对美好生活日益增长的需求,正是中国中检与唯品会签订合作协议的初衷和目标。

唯品会与中国中检战略合作达成以来,双方共建高价值商品鉴定实验室,实验室引入了国内外最尖端的鉴定设备,珠宝首饰、名品服饰、大牌鞋履等,均会由中检专业鉴定师进行鉴定。这相当于在链路保障之外,额外为高价值商品品质增加一道保障。此外,双方将共建消费品质量保障数字化平台,升级品控流程,在中检搭建的数字化平台上展示唯品会商品全流程品控过程及报告,增强消费者在选购商品时的信任感。

在与中检建立战略合作的同时,唯品会不断升级质控体系,建立了全覆盖、高频次、全流程的质检机制,联合第三方专业、权威机构进行常态化抽检,充分保障商品质量。

唯品会对于品控的要求极为严格,平台货品不仅需要符合国家标准,还会根据不同品类的实际情况,对与用户使用体验密切相关的项目进行额外测试。以部分儿童鞋为例,即使不在要求范围内,唯品会仍会加测耐折性能、剥离强度、防滑性能等项目。

唯品会相关负责人介绍,唯品会致力于为用户提供行业内领先的服务与极致的使用体验。每年5月20日,唯品会都举办520客户零距离活动,唯品会数百位管理者与用户面对面畅谈,并根据用户的真实感受与需求,进一步提升唯品会服务质量。未来,唯品会仍将持续加强在品牌特卖方面的核心竞争力,多措并举保护消费者权益,提升用户体验。