

# 金坛区“移动支付便民工程”简报

中国人民银行金坛支行

2018年8月17日

## 金坛建行成功打造辖区教育缴费生态圈

为进一步贯彻落实总分行关于推进银行业移动支付业务的工作部署和要求，人民银行金坛支行积极作为，统筹推进，联合银行业金融机构先后实现银行业移动支付业务在医院、学校、菜场、行政服务中心、水电燃气费、工会、党费等方面的应用，基本实现移动支付在公共事业领域的场景布置。其中，辖区建行依靠其自身技术和客户基础优势，依托“新一代”云缴费平台的强力推进，使得金坛银行业移动支付在教育领域的应用取得整体突破。

**（一）识别问题，获得需求。**一直以来，常州市金坛区教育系统内的学杂费收缴是在学校的“班主任+财务室+银行”的模式下运行，具体操作方式有传统的现金缴费及银行账户预存扣款，但传统收费方式存在的缺陷给班主任、财务人员、银行工作人员三方带来诸多麻烦。两种模式下的对账还存在环节多、不确定因素多、耗时长、账务凌乱等问题。而建行“新一代”云缴费平台的上线和不断完善，帮助解决上述诸多不便及落后于时代的收费模式，能为学校、学生家长、银行三方提供一个方便、快捷、安全的缴费渠道。

**（二）各个击破，以点促面。**金坛建行结合辖区幼儿园、中小学校的收费现状，学生家长对移动支付的普及程度，支行现有网点的布局，首先明确了以区政府所在地的幼儿园、中小学校为第一批目标客户，实行自上而下做通教育局主要领导思想工作入手，进行整体营销与从幼儿园、中小学校个体入手的化整为零的渗透营销双模式相结合的营销策略。在做好城区幼儿园、中小学校缴费工作后，总结经验后向全区推广，力争做大做强，进而实现移动支付在全区教育系统的全覆盖。

**（三）加强宣传，营造氛围。**建行在代缴费开展前通过学校发布了 30000 份告家长书，分幼儿园、中小学制作电子版缴费流程，并通过微信向家长普及缴费流程和注意事项，公布全区所有网点的地址、联系电话、服务监督电话。同时，在全行上下开展专项服务宣讲，使每位员工知晓该产品，并清楚每年度缴费渠道的变化。

**（四）挖掘需求，提升体验。**建行注重对签约缴费商户的售后服务，充分利用自身资源对移动支付售后服务进行向前或向后延伸。向前延伸指提前协助商户采集代缴费信息，协助上传数据，弥补移动支付产品在操作系统、浏览器上的应用缺陷；向后延伸指配合做好缴费后的对账工作，进一步提升学校财务人员使用体验满意度。同时，不定期与签约学校进行座谈，听取并挖掘他们的业务需求，进一步丰富产品功能，激活已签约客户的业务需求，提升服务水平，进而做大做强金坛区教育缴费生态圈。

**（五）统筹推进，成效显著。**借力“新一代”云缴费平台系统，建行以客户为中心，以客户需求为导向，成功化解了原有收费模式中的诸多不便，更获得了学校和学生家长的高度认可，生动地向社会大众阐释“互联网+金融”，进一步提升银行的社会声誉和品牌形象。截止 2018 年 7 月底，共完成 32 家中小学、28 家幼

幼儿园的代缴费，56000 多家长实现自主缴费，其中，幼儿园板块取得了城区办公幼儿园的 100% 上线，全量目标客户 90% 的覆盖，树立了区域内的绝对优势，教育生态圈初具规模。