



深圳证券交易所
SHENZHEN
STOCK EXCHANGE



深圳证券通信有限公司
SHENZHEN SECURITIES COMMUNICATION CO., LTD.

深证通客户服务体系

2024年4月18日

愿景：成为中国特色现代信息技术企业

CONTENTS
目录

1

客户服务体系

2

人工服务渠道

3

自助服务渠道

1

客户服务体系

客户服务理念、客户服务架构



客户服务理念

服务资本市场

全面支持深交所业务，服务于多层次资本市场

服务市场机构

帮助市场机构解决“急难愁盼”问题，
进一步提高客户满意度和客户体验感

服务为本理念

以客户为中心，担当进取，合作共赢，
提供专业、高效、真诚、有温度的服务

深证通
客户服务

全天候客户服务

以全天候的客户服务为客户交流的窗口和桥梁，
用心连接“你、我、他”

数字化服务体系

全渠道、全业务、全流程的数字化客户服务体系，
不断延伸数字化客户服务的广度和深度



客户服务架构

深交所

北交所

中国结算

客户

监管机构 | 核心机构 | 地方交易所 | 证券公司 | 基金公司 | 期货公司 | 信托公司 | 资产管理 | 信息技术 | 境外机构

深证通
客服团队

深证通客户服务中心
0755-83183333

滨海运行组技术值班团队 南方中心运维支持团队
0755-83182222 0755-36383666

分散
任务
处理

交易结算
业务部

金融云
业务部

网络金融
业务部

东莞子公司
市场部

东莞子公司
园区管理部

运行管理一部
(交易结算)

运行管理二部
(金融云与
网络金融)

东莞子公司
运维管理中心
(南方中心)

2

人工服务渠道

电话客服、在线客服、企业微信、需求反馈、客服邮箱



电话客服

业务咨询热线 0755-83183333



开市日 (8:30-18:00)

统一对外服务窗口，受理并预处理各类业务和技术咨询



非工作时间

选择按键1（语音留言），客服专员听取留言后会第一时间与客户联系

技术支持热线 0755-83182222



7*24小时技术支持服务

受理各类系统技术咨询和故障申告、协助网络专线排障、卫星报障及各专项系统测试和咨询

南方中心运维热线 0755-36383666



7*24小时运维支持服务

面向南方中心托管用户提供主机托管运维支持服务，响应用户服务请求以及设备/线路报障等需求





微信在线客服

无需添加好友，一键接入在线客服，享受一站式贴心服务

深证通公司官网 (sscc.com)

右侧浮窗微信客服

统一客户专区 (biz.sscc.com)

右侧浮窗微信客服



深证通帮助中心 (sscc.baklib.vip)

最底部微信客服

深证通证联客服社区 (lexiangla.com)

右侧在线客服

“深证通客户服务中心” 微信公众号

服务通→企微客服

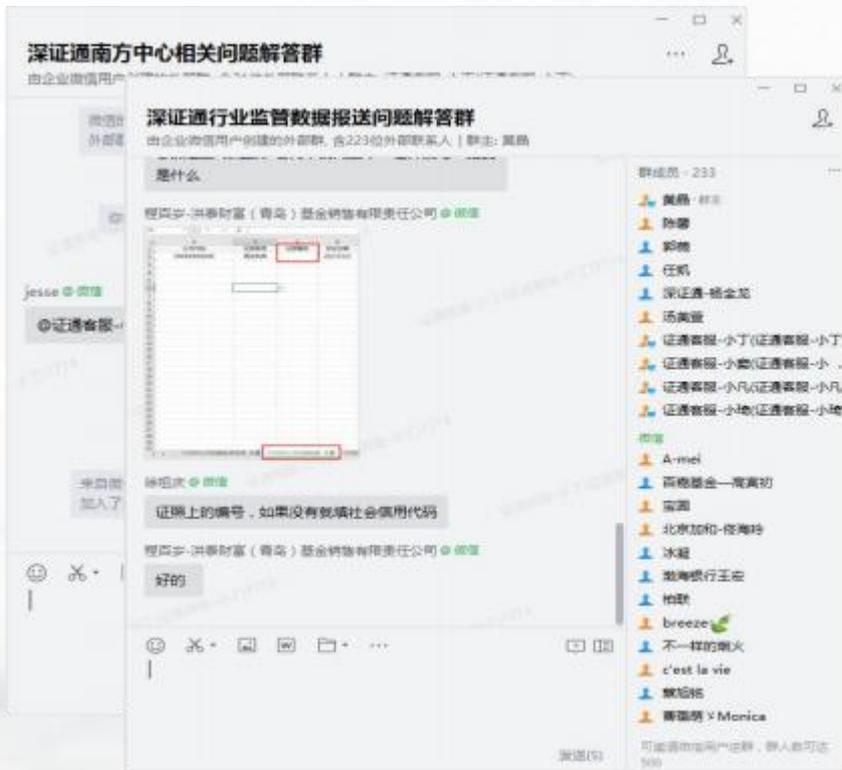
“深证通客户服务中心” 微信视频号

联系客服



企业微信

深证通客服企微，建立连接享受专属和增值服务 ➔ 总客户数量达**4400+**人



功能亮点

- ④ 一对一专属客服，提问方便快捷
- ④ 一对多（群聊）客户社群





需求反馈&客服邮箱

客户需求跟踪反馈机制 → 服务内容可记录、服务过程可追溯、服务结果可回访



需求反馈

客户需求建议留言
客服中心第一时间进行跟踪处理



深证通公司官网 (sccc.com)

导航栏客户服务/右侧浮窗→需求反馈

统一客户专区 (biz.sccc.com)

首页右侧浮窗→需求反馈



客服邮箱

受理客户服务事项和投诉建议
第一时间反馈至对应部门处理



sccc_service@szse.cn

受理日常客户服务事项

sccc_ccs@szse.cn

受理客户投诉和相关建议

3

自助服务渠道

微信服务号、微信视频号、帮助中心、证联客服社区、统一客户专区、直播平台



微信服务号

提供移动化业务办理、查询等服务功能 ➔ 关注数量达**5400+**人，全年浏览量**1万+**次



平台入口

微信公众号搜索“深证通客户服务中心”



功能亮点

- ⌚ 随时了解深证通的最新通知
- ⌚ 自助查询和在线办理相关业务
- ⌚ 催办业务办理进度和服务评价
- ⌚ 绑定BIZ账户自助修改基础信息





微信视频号

提供短视频内容服务



视频最高播放量过千次

深证通客户服务中心 关注
深圳证券通信有限公司
广东 深圳

深证通客户服务中心视频号
公众号：深证通客户服务中心
31个朋友关注

区域股权综合服务平台	深证通FDEP平台和产品介绍	6步更新完FDEP文件客户端	5步更新完FDEP消息客户端	5步更新完FDEP消息接口
深证通跨境基础设施产品介绍 (英语)	深证通跨境基础设施产品介绍 (粤语)	深证通跨境基础设施产品介绍	深证通跨境基础设施产品介绍	深证通客户服务渠道简介



平台入口

微信视频号搜索“深证通客户服务中心”



视频内容

- ④ 产品和项目推介、知识培训与业务答疑
- ④ 行业解决方案介绍、行业案例实践分享
- ④ 技术培训与答疑





帮助中心

数字化外化知识库平台，提供一站式知识服务 → 文档总数**280+**篇，常见问题解答近**千**条



平台入口

- ① 公司官网 (sscc.com) 浮窗→帮助中心
- ② 统一客户专区 (biz.sscc.com) 浮窗→帮助中心
- ③ 帮助中心网址 (sscc.baklib.vip)



功能亮点

- ① 深证通业务与技术文档的全面覆盖
- ② 文档内容丰富，涵盖文档，视频等
- ③ 常见问题解答，关键字与热门问题搜索，便于查找
- ④ 结构化、逻辑化、卡片化高效展示知识库内容



证联客服社区

服务信息沉淀，丰富客户间的沟通与交流

社区用户数**500+**人，月访问达**4500+**次



平台入口

- ④ 扫描下方二维码，关联微信，勾选“接收企业微信消息”与“置顶聊天”
- ④ 证联客服社区网址：lexiangla.com

功能亮点

- ④ 支持移动端和电脑端访问
- ④ 提供产品介绍、帮助文档、互动问答、跟帖留言、问卷调查、视频课程、直播等多种功能
- ④ 供客户反馈意见、分享知识和经验





统一客户专区

业务流程服务评价和催办功能 ➔ 900+位用户绑定微信，主动评价流程400+条

进度查询

① 业务审批
接收时间: 2021-12-25 11:12
经办人: 业务审批组(任鹏程,高云晓,邓长清,王松...)
办理状态: 处理中 **催办**

业务流程催办

请您对本次服务

您好

您对本次服务是否满意

满意

一般

不满意

服务评价

感谢您对我们的服务打分

★★★★★

请在30天内完成评价，系统默认非常满意，感谢您的支持。

客服小丁满意度评价12月

请您给“证券客服小丁”客服服务质量进行满意度评价，感谢您的参与！

1. 客服办理的满意度评价:

很满意

满意

一般

不满意

很不满意

全渠道服务评价



直播平台

“证通直播间”打造线上客户服务品牌 → 线上直播活动**15次**，累计**3000+**位客户参与



系列	聚焦
证通下午茶	技术支持
业务面对面	产品和解决方案
项目空中宣讲会	特定项目推介
主题培训讲座	市场客户关切领域

类型	直播主题
产品推介	行业监管报送宣讲&培训（一期）
	行业监管数据报送（第二期）线上培训会
	交易结算新产品推介
	FDEP产品业务介绍会
	FDEP产品推介交流会（第二期）—银行理财委外业务解决方案
技术培训	FDEP V5新功能研讨和宣讲（一期）
	FDEP技术大讲堂（一期）
	FDEP技术大讲堂（二期）
	技术大讲堂（第四期）—深证通测试体系介绍线上交流会
	证通下午茶（第一期）—常见技术问题解析
	南方中心运维管理交流会
项目推介	南方中心二期项目推介
	上海节点搬迁项目推介会
	中国证券期货业南方信息技术中心二期项目—空中推介会
服务宣讲	深证通全天候客户服务—7*24小时“急诊科”



深圳证券通信有限公司
SHENZHEN SECURITIES COMMUNICATION CO., LTD.

谢谢观看

提供专业、高效、真诚、有温度的服务

愿景：成为中国特色现代信息技术企业