

深圳市国内银行同业通讯

(大运服务专刊)

第02期 (总第2期)

深圳市国内银行同业公会秘书处

2011年04月05日

【编者按】：第二十六届世界大学生夏季运动会举办在即，作为东道主——深圳市的各行各业都在积极准备，为举办一次和谐的盛会而贡献力量。深圳市国内银行同业公会自去年8月10号在五洲宾馆召开了“深圳银行业迎大运、迎亚运优质服务系列活动”工作部署会议之后，深圳银行业服务专业协调委员会分别春节前和节后专门召开主任行会议，共同商讨如何做好大运会的银行服务工作。

2011年2月25日，召开深圳银行业服务专业协调委员会主任行会议，与会各行代表继续商讨如何做好大运银行服务工作，组织各行制定大运服务方案，并刊发大运服务专刊。各会员单位积极响应公会号召，制定本单位的大运服务方案，召开动员大会等。2月26日，广东发展银行总行在深圳组织召开了“广发银行大运金融服务动员大会，并邀请公会王宇彪秘书长出席并做讲话。

为促进会员单位之间的交流，共同做好银行服务工作，借大运会这个契机进一步提高深圳银行业的服务水平，改善深圳银行业的服务质量。同业公会收集整理各会员单位优秀的方案、措施，将刊发《深

圳市国内银行同业通讯·大运服务专刊》，并陆续整理刊登各会员单位的大运服务优秀方案及相关稿件（排名不分先后），同时也欢迎各会员踊跃投稿（投稿邮箱：asdbysz@163.com）。

目录

招商银行组织召开大运综合金融服务工作会议	- 2 -
中国工商银行深圳市分行大运服务工作报告	- 5 -
中国农业银行深圳市分行大运金融服务工作信息动态	- 9 -
中国农业银行深圳市分行迎大运优质文明服务活动实施方案	- 10 -

招商银行组织召开大运综合金融服务工作会议

随着上海世博会、广州亚运会相继落幕，深圳 2011 世界大运会日益临近且各项工作明显提速、宣传推介持续升温。作为深圳 2011



世界大学生运动会全球合作伙伴，为全面履行赞助服务承诺和充分拓展赞助权益，12 月 21 日，“招商银行大运综合金融服务工作会议”在总行 46 楼会议室隆重召开，来自总行 13 个部门和深圳分行大运领导小组成员及相关业务骨干参加了会议，总行投资银行部祝献忠总经理主持了会议。

招行为 2011 年世界大运会提供优质出色的服务，不仅是招行履行自己的银行服务职能，对外一定意义上也将代表国家金融形象；既是深圳市的亮丽名片，更是广东省、全国乃至全球的金融高端服务业的代言者。这对我行而言，既是张扬企业和服务品牌形象的难得契机，也是一场罕有的艰巨挑战；既是促进银行业务借力综合发展的良机，也是全面检验我行服务全球性重大活动能力的考验。大运会将成为我行面向世界、展示自己的又一高端营销和综合服务平台。

投资银行部吴晓蕾副总经理代表大运会工作领导小组作了题为“招行大运会综合金融总体工作回顾及面临的问题与挑战”的总体汇报和系统总结，从综合管理、联合品牌、零售创新、对公推广、直接金融、财务顾问、保障支持等六大方面总结回顾了过去三年大运专项工作整体运行情况。深圳分行张明辉行长表示，

分行高度重视大运现场金融服务工作，不仅在思想上做好了迎接大运会的准备，更在行动中全面部署、扎实推进大运各项筹备工作；为全面承接和承担深圳大运会现场直接金融服务工作，分行发挥属地优势，成立了与总行大运会工作领导小组对应的分行大运会综合金融服务领导小组，履行具体工作职责。各条线和项目组负责人分别就本业务条线的大运工作进行了总结和系统规划部署。大运工作亮点纷呈：一是大运会项目综合协调管理重点突出，招行成为“大运联盟”首位轮值主席单位，并全面启动招行大运综合金融服务；二是“招行·大运”品牌联动宣传效应显著，成功举办参与“帆开大运、深圳向海”招行·大运品牌大赏、大运会倒计时一周年晚会等高端主题活动；三是零售金融创新研发，创新推出招行·大运“我爱深圳——城市主题”信用卡和招行·大运一卡通借记卡；四是公司金融全面拓展，综合金融服务收益日益显现；五是赞助权益更加细化，维权工作全面展开；六是计财、人力、监保、信息、会计等部门保障支持陆续启动。

在听取总行各相关部门、深圳分行汇报过去三年全行开展大运相关工作整体情况后，唐志宏副行长指出，自2007年12月21日正式签约大运以来，我行即确立“携手青春大运，共创深圳奇迹”的服务理念和“大运金缘，与您随行”的服务宗旨，2011年将是我行践行金融服务承诺的关键一年，必须举全行之力投身大运会各项筹备工作，切实做到“思想、机制、运行、建设、服务、保障”六个到位，即：高度重视，思想认识全面到位；分层

管理，运行机制高效到位；分步落实，各项工作协调到位；抢抓进度，金融设施建设到位；全面对接，配套服务支持到位；深入发动，人员组织保障到位。以“三个强化”（即强化统筹管理、强化目标管理、强化全面管理）确保大运金融服务平稳有序；以“五化”提升金融服务水平，即以体系化的服务网络拓展大运金融服务宽度，以标准化的服务管理提升大运金融服务高度，以精准化服务方案提升大运服务精度，以创新化服务手段挖掘大运服务深度，以品牌化服务效应打造大运服务亮度。用高水准的精致服务助力大运会圆满精彩！

唐志宏副行长强调指出，深圳第 26 届世界大运会不仅仅是一届国际体育盛会，更是一项重要的政治任务。招商银行将全力以赴，不负重任、不辱使命。大运综合金融服务工作是 2011 年全行阶段性的重点工作，各部门在思想上必须高度重视，在行动上必须全力配合，在筹备上必须全面细致，在品牌管理上必须提振声誉，在资源配置上必须有所倾斜，要按照《2011 年招商银行大运金融服务工作思路和指导意见》在全行范围发文，遵照执行。

唐志宏副行长还对各相关部门大运会相关工作做了具体部署：全行要对赞助权益进行系统梳理宣介；聚焦“招行·大运”主题活动，加大对火炬传递、倒计时、开闭幕式等重要时点和事件的投放力度；加快特许贵金属“大运金”和大运 IC 卡的上市销售；积极参与大运票务计划，组织维权小组，加强与大运局的

沟通；人力、计财、行政、监保、信息、会计等保障支持部门应优先配合大运专项工作，确保沟通畅顺。

2011 年是大运“决战年”，本次会议全面吹响了我行大运综合金融服务战役的号角。自此，招商银行大运综合金融服务工作将伴随整个大运会筹办的节奏揭开崭新篇章！（招商银行供稿）

中国工商银行深圳市分行大运服务工作报告

2011 年是第 26 届世界大学生运动会的举办年，也是工商银行总行提出的“改革流程、改进服务年”，这既对工商银行深圳市分行的服务工作提出了更高要求，又成为我行进一步提升服务工作水平的有利契机，为此，我行高度重视、积极部署，全力打造深圳地区最佳大运金融服务银行。

一、实施大运专项服务工程，提升网点服务水平

我行根据大运金融服务特点，积极推进实施大运优质服务工程，通过采取一系列针对性措施，全面提升网点在涉外服务能力、服务设施和服务规范化方面的工作水平。

（一）强化网点涉外服务能力。强化网点个人结售汇、外币兑换、外汇汇款、旅行支票、速汇金、外卡取现等相关涉外业务处理能力；提高员工外语服务能力，确保涉外服务无障碍；备足外币现金库存，做好外币兑换及支取服务；开展网点手语服务，为残疾人进行贴心服务；自助设备明示接受外卡的标识和中英文操作界面。

（二）完善网点服务设施建设。进一步优化网点结构布局，

营造分区明确、高效整洁的服务环境，使营业网点布局更加满足客户的实际需要，提高客户办理业务的迅捷性、舒适度和私密性；粘贴网点涉外标示双语提示，在具有办理外汇业务资格的网点设置货币兑换中英文对照标识，自助设备明示接受外卡的标识和中英文操作界面。

（三）开展规范化服务工作。以迎大运文明优质服务活动为契机，强化服务规范，高度重视客户投诉反映最为突出的文明服务相关问题，加强一线服务人员在着装、用语、举止、态度等方面的培训，使员工了解主要国家的风俗礼仪禁忌，做到真诚关爱，贴心服务。

二、加快推进渠道建设，提升服务供给能力

大运期间的大量人员来深，会给我行的服务工作提出更高要求。为了提供更加快捷便利的大运金融服务，使无论本地市民还是外来游客都真正感受到工商银行是“身边的银行”，我行将在全市范围尤其是运动会场馆、市中心和重点旅游区域等地加强物理网点和电子渠道的建设工作，推动服务供给能力不断提升。

（一）加快物理网点和离行式自助银行建设，扩大网点辐射范围。结合社会经济发展形势和大运金融服务需要，进一步优化我行网点渠道优化布局，加强龙岗大运新城、福田中心区、宝安中心区等重点区域网点和离行式自助银行的新建和存量调整工作，增加布局密度。

（二）加强电子渠道和自助服务渠道建设。打造密度更饱和、

布局更合理、服务更便捷、界面更友好的全天候电子和自助服务渠道，加大对电子和自助设备的巡查维护力度，确保大运期间这些的设备正常高效运作；积极宣传电子银行业务安全知识，大力推广使用二代U盾、高级U盾等安全产品，进一步提高网银客户端的交易安全水平。

(三)完善银行卡受理环境。加强特约商户的外卡受理培训，确保外卡受理业务的规范、安全、高效；加强与银联的沟通，做好大运期间受理外卡问题的应急预案。

三、加强服务团队建设，提升网点服务效率

我行高度重视服务团队的建设工作，并长期致力于打造一只意识到位、态度最优、技巧娴熟的服务队伍，本次开展大运金融服务工作，给我行的服务团队建设提出了更高的要求。

(一)实施营业网点服务效率提升工程。加强柜面人员业务技能培训，提升业务处理的效率和质量，减少客户排队等候时间；充分开展“大堂制胜”工程，充分发挥大堂经理在客户引导、业务分流、现场营销和服务管理等工作上的作用，尽量挖掘网点服务潜能，提升服务效率；继续推行“行长坐堂”制，发挥基层行负责人在服务现场的管理作用。

(二)开展服务意识提升系列活动。建立网讯大运金融服务专栏，加强服务心得交流沟通，评选大运金融服务先进集体和个人，积极推广先进服务经验。

(三)加强客户服务中心服务团队建设。强化客服人员业务能

力特别是涉及外卡用卡、境外汇款、速汇金、旅行支票、结售汇等方面业务的培训；充实客服队伍，加大话量削峰力度；开展多语种专门服务团队的组建及培训工作。

四、加快“流程优化”和“产品创新”，提升专业服务价值
紧紧围绕“以客户为中心”，从客户核心利益出发，通过优化流程和加强产品创新，提高业务办理流程的效率，推出更加符合市场需求的优质金融产品，促进我行服务工作水平不断攀升。

（一）积极优化业务处理流程。做好流程递进中各环节的衔接工作，走出过去在单一部门、单一业务、单一平台中优化流程的桎梏，从宏观处着眼、从细微处着手，全力推进跨业务、跨部门、跨平台的业务流程优化工作，显著提升我行服务工作效率。优化柜面业务处理流程，对个人账户开立、开启网上银行、挂失解挂等耗时业务进行深入分析，进一步寻找优化流程的办法，提升远程授权效率，减少网点客户排队等候时间。

（二）加强产品创新。我行以客户需求为出发点，致力于提供满足不同客户差异化业务需求的新产品，并将结合大运金融服务相关特点，适时推出一系列迎大运精品产品，有效满足市场需求。

五、建立科学有效的服务管理机制，促进服务质量的长效提升

我行将充分发挥后台部门对大运一线服务单位的管理和支持力度，通过制定大运服务问题的激励和惩罚机制，有效促进大运金融服务质量和水平的提升。

(一)建设大服务格局。积极协调相关部门，建立协调和服务工作“压力传导”机制，将市场压力由一线单位有效传达到后台部门，将服务指标纳入部门考核，继续推动后台部门由被动处理问题向主动寻找问题转变，实现对服务由观念上的重视向实际工作上的重视；简化相关行政批复，提升对一线部门的服务效率。

(二)优化服务考核指标。围绕部室核心职能，以服务推动价值创造为出发点，从部门合作情况、对一线单位支持力度等多维度进行考核，将大运服务工作质量与相关管理人员考核挂钩，使其加强对大运服务的思想重视和贯彻落实；建立网点人员服务积分考核制度，引导一线员工自觉主动地开展服务工作。

(三)完善服务监督机制。进一步完善服务问题的监测、反馈和处理机制，疏通服务问题上报渠道，加强对服务决议落实情况的监测力度，建立大运期间服务问题的快速发现-反应-解决机制。

中国工商银行深圳市分行将紧紧围绕“以客户为中心”的核心理念，充分利用第26届世界大学生运动会在深圳举办的有利契机，持之以恒、全力以赴地做好大运金融服务工作，力求为客户提供更加高质、安全、便利的金融服务，以此树立现代商业银行的优质服务口碑，全面展现中国工商银行作为市场领跑者的优秀企业形象。（中国工商银行深圳市分行供稿）

中国农业银行深圳市分行大运金融服务工作信息动态

一、制定《中国农业银行深圳市分行迎大运优质文明服务活动实施方案》、《迎大运优质文明服务活动实施方案任务分解表》，

要求分行“迎大运优质文明服务活动领导小组”各成员部门、各支行按照方案及任务分解表逐项开展工作，把握工作进度，及时总结活动开展情况、经验成效，并在每月 25 日前报送当月工作进展情况的活动总结、活动信息及存在的问题。分行对各阶段活动定期编辑“迎大运优质文明服务活动”信息专刊，通报活动开展情况，宣传各行活动成效及先进经验。

二、下发《关于加强网点员工仪容仪表管理、完善服务环境的通知》，对硬件指标中存在的问题进行详细分析，要求各营业网点对照进行梳理整改，包括员工仪容仪表、卫生环境、服务设施等。

三、通过第三方暗访加强对营业网点的服务监督。（中国农业银行深圳市分行供稿）

中国农业银行深圳市分行迎大运优质文明 服务活动实施方案

为进一步加强我行网点文明标准服务建设，提升优质服务品牌，根据深圳银行业迎大运优质文明服务系列活动部署，结合我行实际，特制定本实施方案：

一、活动目标

以大会为契机，将宣传普及大运理念、弘扬大运精神与加强文明标准服务结合起来，大力提高服务管理水平，扎实推进优质服务系列活动，积极采取有效措施，完善服务渠道、创新服务手段、丰富服务内涵、提高服务质量，努力为大运金融服务

贡献力量，向世界、向社会展示农行和谐诚信的服务形象。

二、活动组织管理

为确保活动顺利开展，分行成立迎大运优质文明服务活动领导小组：（名单略）

领导小组办公室设在个人金融部，具体负责本次活动的组织协调工作。领导小组办公室主任由个人金融部负责人兼任，办公室成员由各成员单位指派一名部门负责人和一名工作人员组成。其他部门分工如下：

（一）综合管理部：负责与新闻媒体交流沟通，负责制定“大运”服务宣传计划，利用内外部宣传平台，加大服务“大运会”的宣传报道，普及金融知识；负责按照媒体应对指引和新闻宣传管理办法，制定统一的媒体应对指南，化解负面新闻危机，引导媒体正面、客观、公正报道；负责“大运会”期间信访维稳工作。

（二）个人金融部：负责迎大运优质文明服务活动的具体组织实施工作、领导小组办公室日常工作；根据总行及深圳银行同业公会部署，协调相关部门落实优质文明服务工作，了解工作进展情况，及时向领导小组汇报工作；负责本方案中网点建设、网点文明标准服务、员工培训、金融知识普及宣传等方面的具体落实工作；负责牵头制定员工培训计划。

（三）信用卡中心：负责商户开发、POS机具布放，保障信用卡系统稳定运行；负责国际卡收单业务的培训与管理工作，加强信用卡及收单业务的风险防控。

（四）电子银行部：负责自助设备日常运行维护、监控、系统升级及风险防控工作；负责网银、电话银行、手机银行、手机信使等电子渠道服务的建设与管理，提供持续稳定的电子渠道服务；负责 95599 客户服务中心咨询与投诉的无障碍服务，培训“大运会”双语客服代表人员，妥善处理投诉；负责门户网站的专栏建设及宣传服务，广泛开展银行业务、金融知识和服务品牌的普及宣传。

（五）财务会计部：负责审查、审核迎大运优质文明服务活动涉及的网点建设、设备新增、系统升级等各项财务指标及费用计划，为活动提供财务资源支持及配置，并进行费用核算。

（六）国际业务部：协助配合开展网点外汇业务能力提升、员工专项培训等工作。

（七）信息技术管理部：负责做好“大运会”期间的信息技术支持和保障工作，积极落实相关系统安全及保障措施；负责组织安排好新系统上线工作，保证生产系统平稳顺畅，做好辖内重要信息系统安全、稳定、持续运行工作；负责管理信息技术类重大突发事件应急处置工作和重大生产性变更工作；负责信息系统突发事件应急指挥、组织协调和过程控制。

（八）运营管理部：负责做好优化柜面服务流程工作；负责指导、监督相关分行及其网点公共应用部分的运营管理、在线监控及本外币调缴工作；负责外币识别的培训及安排外币鉴别设备的配置；负责各支行外币现钞上缴的审批管理，负责与境外代理

行联系有关外币现钞调缴事宜。

（九）人力资源部：配合开展迎大运优质文明服务活动涉及的员工编制及岗位增加、调整、招聘等工作。

（十）风险管理部：负责活动期间监控和评估各类风险。

（十一）内控合规部：加强知识产权保护方面的法律知识培训，监督活动开展过程中涉及“大运”的知识产权保护问题。

（十二）安全保卫部：负责保证“大运会”期间营业网点及数据中心等重点区域的安全保卫工作；负责盗抢、火灾及诈骗等案件事故的防控工作；负责建立完善金融服务突发事件应急处理机制，妥善处理银行服务突发事件。

（十三）工会办：负责组织开展与服务“大运会”有关的全行范围内的业务技能训练、技术比赛、劳动竞赛活动。

三、活动时间及范围

2011年1月1日至9月30日。活动范围包括辖内各支行。

四、活动内容

（一）学习动员阶段（1月）。

本阶段主要是做好“迎大运优质文明服务活动”的机构组建、工作部署、学习动员等工作。各行要认真组织学习本方案，提高员工对开展本次活动重要性的认识和理解，在全行营造“迎大运、做好金融服务”的氛围。

（二）组织实施阶段（2月-7月）

本阶段主要全面推广五个“大运”系列活动，具体内容如下：

1. 金融知识宣传普及活动。

(1) 注重内外宣传。借助内外部宣传平台，对我行“迎大运”优质文明服务情况进行全程跟踪报道，重点宣传我行提升和改善金融服务质量的典型事例。内部宣传平台主要通过门户网站和《中国城乡金融报》两个载体，及时发布我行在“大运会”期间的相关信息，并以专栏或专题的形式开展连续报道。外部宣传平台主要是通过主流平面媒体、网络、电台等载体，主动对外投放我行相关新闻信息。

(2) 加大服务品牌、产品和金融知识普及宣传。大运会前后，在机场、车站、繁华路段（街道）、赛场高速公路等重点区域加大广告投入力度，展示农业银行的良好品牌形象。组建专门团队积极采编各类涉及服务“大运”主题的信息，并及时上报总行发布。统一设计并印制我行形象、产品及大运相关内容的宣传手册，在网点摆放宣传。

同时，深入社区、商区、厂区加强金融产品知识的普及宣传活动，提高广大客户的金融知识和风险防范能力。在宣传内容上，重点宣传金穗卡、反假币、自助设备、电子银行、特色产品、服务流程等金融知识；在宣传形式上，除利用营业网点、广告媒体等宣传平台外，主动走出网点，深入社区、学校、企业等开展宣传活动，将金融知识送到客户身边。

(3) 加大负面新闻防控力度。加强与媒体的联络，要提前做好主流媒体的沟通工作，建立良好的合作关系，避免负面报道。

就“大运会”期间媒体对我行关注的问题以及可能出现的突发事件，按照媒体应对指引和新闻宣传管理办法，直面矛盾，主动出击，快速响应，有效处理，避免因应对不当给我行声誉带来负面影响。

（4）加强信访维稳工作。充分借鉴以往重要活动信访工作的经验，建立排查化解、重点人群稳控、应急处置、信息报告等工作机制，根据总行相关制度制定重大突发事件应急预案、信访维稳指南。各支行要结合自身实际制定专项工作预案，做好信访维稳应急处置准备，加强重大突发事件处置演练。要加强值班工作，严格岗位责任制，遇到重大突发事件，要及时报告并妥善处理，确保全行“大运”期间和谐稳定。

2. 服务环境提升活动。

（1）加快网点建设，优先改造大运周边网点，提高大运金融服务能力。对已列入 2011 年网点建设计划并批复立项的网点改造项目，加紧按照新的网点形象建设标准组织设计施工，并加快营业网点门牌、营业时间牌及内部宣传指引指示系统的更换进度，争取在 7 月底前完成。在实施网点改造时，原则上必须设置残障通道，不具备条件的要通过建立人工帮扶服务、临时坡道等替代设施，为残障人员等特殊人群提供人性化服务。

（2）优化网点功能分区，设置各类服务指引标识。严格按照《中国农业银行营业网点形象建设标准（2010 年版）》（农银办发〔2010〕857 号）、《深圳市公共场所双语标志英文翻译规则

及实施指南》等相关规定进行网点设计和施工。一是根据网点服务流程优化，对现有营业网点进一步合理规划功能分区，重新规划设计营业网点大堂的咨询引导区、自助服务区、现金服务区、非现金服务区及贵宾服务区等。二是按照客户动线优化网点服务设施设备摆放，更新或设置明确的双语分区服务及受理业务的指引指示标识，方便识别引导客户及客户自助办理业务。三是外币兑换的营业网点，要在客户主入口右侧外墙立面加装总行统一设计的外币兑换标识灯箱。

（3）加大自助设备投放，加快自助银行建设。为保障大运金融服务，继续加大自助设备的投放。2011年计划投放50台左右自助取款机（ATM）及存取款一体机。同时加大、加快会场周边及主要区域的离行式自助银行建设及自助设备布放，为大运会提供更便捷周到的金融服务。

（4）改善电话银行、手机银行、手机信使、网上银行的服务与管理。“大运会”期间，加强电子渠道系统的检测和监控，保证各电子渠道的服务质量。提高95599电话银行的响应能力，按照总行部署对电话银行英文服务信息进行更新，推出“新一代”网上银行和Web版手机银行，改善网银和手机银行功能，增强电子银行的安全、便捷服务。

3. 服务质量提升活动。

（1）深入推进网点服务“软”转型

①继续深化和固化网点文明标准服务。分行将继续聘请第三

方公司对所有网点进行暗访测评工作，加大暗访频度，督促各营业网点不断加强文明标准服务工作。各支行要采取“1+1”的模式进行纠偏和固化。即由内训师对网点进行1天集中培训的基础上，再分别针对每个网点的重点突出问题进行1天的现场培训，以达到因地制宜的成效。

②以内训的方式加大服务“大运”人员的专项培训。分行成立内需师团队，向全行选拔一批富有激情、服务意识强、英语口语好、业务素质高、转培训能力强的内训师，以国际通用服务礼仪、日常及基本金融服务英语、信用卡业务、外币兑换、西联汇款、旅行支票、护照证件鉴别及外管政策、情绪管理、客户投诉及危机处理、手语以及大运基本知识等为主要培训内容，通过在行内开展培训，确保在“大运会”期间，各营业网点必须有一名熟悉英语会话、熟悉个人外汇业务的员工，会场周边的网点每天必须有一名精通外语的员工在岗。

③配齐配强网点大堂经理。高度重视网点大堂经理及个人客户经理的配备，要配齐配强大堂经理，突出大堂经理的现场管理作用，提升网点的服务能力和水平。

④优化柜面服务流程，实现客户分层分区服务。按照“功能分区、客户分层、业务分流”的原则，配合总行进一步推动零售业务柜面服务流程梳理优化工作。通过简化柜面业务流程，提高柜员业务操作熟练程度，减少业务办理时间。同时，在营业大厅明显位置放置分区指示牌，指引客户进入正确的区域办理业务。

大堂经理发挥营业大厅的管理者的作用，正确引导分流客户办理业务，减少客户等待时间，增强客户服务体验，提高客户满意度。

⑤以“迎大运，创一流服务”为主题在全行组织开展网点文明标准服务竞赛活动，在分行、网点、内训师三个层面开展评选表彰，提高全行创建文明标准服务的主动性与积极性。同时，按照中国银行业协会的要求，组织员工学习《中国银行业客户服务中心服务规范》、《中国银行业营业网点大堂经理服务规范》、《中国银行业柜面服务规范》等文件制度，提高服务规范水平。各行应选取网点一线员工优秀学习心得于2011年5月31日前上报分行个人金融部。

⑥在大运期间每个营业网点安排1-2名经业务培训的，英语水平在四级以上的应届毕业生做大堂副理工作，做好对外服务。

⑦分行在全行招聘一批英语、日语、法语等语种的大运服务志愿者进行24小时服务。

（2）建立“双线”客户咨询、投诉处理渠道

①确保95599客服咨询投诉受理渠道畅通无障碍。客户服务中心要以服务“大运会”为目标，有效整合服务资源（人力、系统），达到银行业客户服务规范要求，尽快完成客服网络系统扩容，加强客服代表的业务培训，提升客户咨询的解决效率。加强客服投诉事件管理，快速联动支行、网点和相关部门处理客户投诉事件，对于重大突发事件及时上报，限时办结并妥善处理客户咨询与投诉。通过招聘和培训人员，优化客服排班，增加客服代

表，实施系统升级改造，优化业务流程，缩减客户等待时间，提高电话接通率，为大运期间客服服务做好充分准备。

②做好“大运”服务，开展“迎盛会、提品质”专题培训。以服务大运会为主题，开展面向一线客服代表员工的专题培训工
作，并就如何做好服务保障工作提出具体工作要求，倡导用心聆听、热心服务的
服务标准，对客户做到有问必答、有求必应，提升我行客户服务满意度。大运
期间，在行内遴选数名精通外汇、银行卡等业务且熟悉英语的业务骨干作为专
家坐席进行现场指导，提高客户事件的处理能力。

③在现有双语客服代表的配备基础上，结合我行客户群体特征，进一步细化总
行的多语种客服代表服务和专业服务脚本，强化在线人员英语培训，加大多语
种服务的人员培训，不断强化口语能力。同时，提高英语电话抽检标准和被抽
检率，保证双语服务的一致性、准确性，为国外客户搭建便利的服务平台，向
社会展示我行良好的服务形象。大运期间，外聘数名精通英语、日语、韩语、
印度语等人员组成外语服务团队，在发生沟通障碍时进行现场支援，提高外语
服务能力。

4. 服务能力提升活动。

(1) 提高外币现钞鉴别能力。加大对柜员的外币鉴别知识培训，加强网点外
币鉴别仪器的配备，确保每个网点配备一台，提高外币现钞的鉴别能力。

(2) 提供便捷、无障碍的外汇业务服务。按照总行统一编

制的《金融服务英语会话实用手册》、主要个人外汇业务流程图、外汇政策规定、业务中英文对照宣传折页下发网点学习、执行、摆放，以方便指导国外客户办理相关业务。对各国大委会、境外体育组织、国际媒体和赞助商等境外机构及境外个人提供账户管理方面的便利，专人负责，随到随办。加强对外币兑换合作机构的业务指导，提供方便快捷的外币兑换服务。

（3）增加外汇业务受理网点。进一步增加开办西联汇款、外币兑换、外汇汇款、旅行支票等业务的网点数量，外汇业务网点开办率达到100%。

（4）在酒店宾馆、商贸区域等地区的重点网点开设英语窗口，方便外籍客户办理业务。同时，进一步丰富重点网点可办理的外币币种，适当增加外币备付库存，满足客户的资金使用需求。

（5）提高外卡受理能力。加大会场周边、重点商业街区 and 风景区的商户开发与管理，增加外卡受理商户。同时，通过培训全面提高外卡受理能力和反假水平，内部加强银行柜面、ATM机具、POS商户及数据处理系统等环节的审查验证，严控外卡使用的风险。

5. 服务运行保障活动。

（1）加强用卡环境建设与管理，确保用卡安全

①加强自助机具管理与维护。加大自助银行，特别是会场周边自助机具的更新维护力度，合理安排自助机具的广告投放，规范统一形象标识，明显标识国际卡受理种类，确保重点区域内自

助机具提供 7×24 小时服务。全面提高自助设备监控、故障、应急处理能力，场馆周边的 ATM 上配置监控识别仪，以加强设备监控。同时，严密部署安全巡检机制，加大自助机具清机、检查和加钞的频次，力争做到在营业时间内对重点区域内自助设备一般故障响应时间不超过 5 分钟，对严重故障响应时间不超过 2 小时。

②加强信用卡及收单业务的风险控制。注重信用卡申请人的资质审核，对首次申请的客户进行亲访亲签，从严授信，防止“一人多卡”、过度授信的风险隐患。完善持卡人信息保护措施，改善密码服务和管理，加强对持卡人的安全风险意识和用卡知识教育。加强对特约商户的准入和日常管理，建立严格的实名审核和现场调查制度。通过授权专线，全天候为我行收单商户提供国际卡人工授权服务。逐笔核对 VISA、MASTER 国际组织卡片的发卡行信息，控制伪卡交易的发生。有效落实国际卡收单授权系统故障和突发、重要事件的报告、反馈机制，确保国际卡授权业务的高效、安全运转。建立商户风险交易的实时监控报告机制，加大对特约商户异常交易行为监测，建立信用卡伪卡监控应急处理机制，严防伪卡、假卡、套现交易的发生，有疑似套现、欺诈行为的商户，采取临时锁定交易等措施，并及时向公安机关报案。

（2）确保银行信息系统的安全、持续、稳定运行

①保障中心机房和运营场所的实体安全。“大运”期间，加大机房周边环境、机房实体的安全保卫工作，加强机房的门禁和出入管理；加固中心机房和运营场所的安保设施，确保供电、监

控、消防等设施的正常有效运转；与公安、消防等部门建立有效的应急协调和联动机制。

②确保全行业务系统的稳定运行。“大运”期间，暂停新系统上线、系统改造等重大生产性变更。各信息系统生产运行单位要监控所辖信息系统的运行情况，加强值班管理，增强应急响应和协调能力，保障信息沟通的通畅和快捷。

③做好应急预案准备工作。制定全面详细的应急预案，并开展辖内应急预案的演练工作；做好在电力、通讯、运输等服务中断和硬件故障等情况下的应急准备；与服务商建立有效的应急协调和应急联动机制；加强与电力、通信等服务商联系，争取能够得到及时有效的支持保障。

④加强网络和系统安全防护工作。加强网络的安全管理和对网络边界的监控；加强对操作系统、数据库、中间件、网络、监控与安全防护等系统的日志分析；防范外部对我行网络的恶意攻击。

⑤开展信息科技安全检查。在“大运”召开前，组织开展对重要信息科技系统风险的自查和整改工作，并结合自查结果对已有的信息科技应急预案进行完善。同时，加大对信息科技的检查，确保系统安全。

（3）进一步做好安全保卫工作

在“大运”期间，借鉴奥运、亚运服务的经验，严格执行奥运期间的安全保卫标准，按照《中国农业银行“迎奥运文明规范

服务系列活动”安全保卫应对突发事件指导意见》，研究部署完善金融服务突发事件应急处理机制，各营业网点组织一次全面的预案演练，内容涵盖《中国农业银行深圳市分行营业网点安全保卫应急预案制定指引》等相关预案。分行将对落实情况进行检查，以达到妥善处理银行服务突发事件的目的。在2011年6月底前，至少完成一次全面的安全保卫大检查，对检查发现的问题，要及时消除和整改提高。各行还要加强保安员的配备和管理。

（三）服务践行阶段（8月）。

1. 组织会前督导检查。分行将在“大运会”前夕，组派督导组深入开展督导检查，从系统运行、环境设施、基础服务、外汇业务、宣传资料、安全保卫、人员培训及配备等方面的服务准备情况、应急预案制定、落实情况等进行联合检查，对发现的问题及工作盲区限期整改。

2. 利用“神秘人”开展“大运会”服务情况测评。通过组织会前、会中两次“神秘人”暗访检查，体验网点服务，测评各行的服务能力和水平，通报测评结果，提出整改提高的意见和措施，督促各行进一步提高服务水平迎接“大运会”。

（四）总结评比阶段（9月）

为总结经验，树立典型，分行将对本次活动情况、成效进行全面总结，针对存在的不足，研究提出下一阶段进一步深入开展金融服务的工作意见。同时，按照总行、深圳市银行同业公会相关要求及分行网点文明标准服务评优创先活动方案，对在本次活动

中工作出色、成绩突出的单位和个人进行表彰奖励，以树立学习典型，引导激励后进，在全行范围内营造“争创文明服务品牌”的良好氛围。

五、活动相关要求

（一）提高重视，认真落实活动方案。

各行要充分认识开展“迎大运优质文明服务活动”的重要意义，树立服务大运的责任感和使命感，增强大局意识、服务意识，确保为大运会提供优质高效的金融服务。同时，各支行要参照分行成立“迎大运优质文明服务领导小组”，加强组织领导，根据本方案制定具体的活动方案并认真贯彻落实，指定人员负责本次活动的相关工作，按照《方案》做好服务工作。

（二）加强监督，确保活动顺利开展。

各行要加强指导和督促检查，保证系列活动收到实效，不走过场，不留死角。要制定督查巡视工作制度，督查巡视人员要认真负责，对开展的活动要全程巡回指导、督促、检查，确保活动有序开展、扎实推进。

（三）做好维稳工作，及时报告处理重大事项。

各行要高度重视信访维稳工作，做好事前摸底调查，将事件控制处理在当地。同时，要严格执行总行、分行制定的各项重大事项报告制度及应急处理办法，要按照有关流程、要求及时报告和妥善处置业务经营管理中发生的重大事项，及时有效防范和化解风险。

（四）加大宣传，积极营造活动氛围。

各行要结合迎大运优质文明服务活动安排及“春天行动”等综合营销活动，深入社区、企业、机关，加大产品宣传和金融知识普及，加强舆论引导，为活动开展营造良好的舆论氛围。同时，在宣传活动中要注意遵守大运会知识产权保护的相关规定，避免出现知识产权保护方面的争议和纠纷。

（五）把握工作进度，及时总结经验成效。

为便于工作管理，分行已根据《方案》制定了《迎大运优质文明服务活动实施方案任务分解表》。分行“迎大运优质文明服务活动领导小组”各成员部门、各支行要按照方案及任务分解表逐项开展工作，把握工作进度，及时总结活动开展情况、经验成效，并在每月 25 日前报送当月工作进展情况的活动总结、活动信息及存在的问题。分行将对各阶段活动定期编辑“迎大运优质文明服务活动”信息专刊，通报活动开展情况，宣传各行活动成效及先进经验。（中国农业银行深圳市分行供稿）

本期发送：深圳市金融发展服务办公室、深圳银监局、中国银行业协会、本会各位理事、各会员单位、有关省市银行业协会

地址：深圳市福田区金田路 4018 号安联大厦 19B01 02

投稿 E-mail: asdb@asdb.org.cn

联系电话：0755-88286335

传真：0755-25870911

邮政编码：518026
