

深圳市国内银行同业通讯

(大运服务专刊)

第03期 (总第3期)

深圳市国内银行同业公会秘书处

2011年05月15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。

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。切切实实惠及到每一位市民，同业公会特别刊发《深圳市国内银行同业通讯·大运服务专刊》，收集整理各会员单位优秀的方案、措施，一方面向外界各方展示深圳银行业的精心准备，一方面通过行业信息交流，互相学习借鉴，互相提高，共同进步。

目录

【活动方案】	- 2 -
深圳发展银行深圳分行迎大运服务系列活动方案	- 2 -
深圳农村商业银行迎大运优质文明服务活动方案	- 6 -
中国光大银行深圳分行迎大运优质文明服务活动整体方案	- 11 -
广州银行深圳分行迎大运金融服务工作方案	- 23 -
威豹押运公司大运会服务相关工作	- 28 -
【大运动态】	- 29 -
招商银行深圳分行隆重举行迎大运誓师动员大会	- 29 -
交通银行深圳分行 2011 年公益先行	- 30 -

【活动方案】

“精益服务·感动鹏城”

深圳发展银行深圳分行迎大运服务系列活动方案

一、活动目的

为积极响应深圳市同业公会《深圳银行业迎大运、迎亚运优质服务系列活动倡议书》，遵照《深圳银行业迎大运、迎亚运优质服务系列活动方案》要求，我行将进一步强化服务意识和激发服务潜能，不断创新服务手段和规范服务行为，全面改善服务环境和提升服务水平，以优质、高效、文明、一流的银行服务迎接深圳大运会，特制定本实施方案。

二、活动组织

为切实开展好本次服务系列活动，分行决定成立专门的活动领导小组和执行小组。

（一）活动领导小组，负责领导和协调此次服务系列活动（名单略）。

（二）活动执行小组，负责服务系列活动的宣传协调、培训组织、检查监督、跟踪落实和情况汇总（名单略）。

执行小组分组情况如下：

- 1、宣传组组长，负责金融知识普及与服务理念宣传。
- 2、培训组组长，负责服务培训相关组织工作。
- 3、自助设备保障组组长，负责自助设备的检查、监督、保

障。

4、协调组组长，负责服务方案制定、跟踪落实、情况汇总，与相关部门沟通协调。

三、活动内容及时间安排

本次活动时间安排自 2011 年 3 月至 2011 年 9 月。具体活动内容安排如下：

（一）活动启动（2011 年 3 月下旬）

负责人：宣传组、培训组、协调组

1. 下发“精益服务·感动鹏城”服务系列活动实施细则；
2. 召开“精益服务·感动鹏城”服务系列活动动员大会。

（二）服务宣传（2011 年 3 月上旬-2011 年 9 月）

负责人：宣传组

1. 利用各种媒介（营业场所电子视频、彩页、我行网站）广泛开展银行业务、金融知识、人民币识别、银联卡等相关知识的宣传普及；

2. 我行内部刊物《发展新时空》开辟“服务奥斯卡”专栏，进行服务品牌、感动人物事迹等宣传；

3. 及时向《大运银行服务专刊》投稿，汇报我行服务最新动向；

4. 利用我行自行开发设计的精益服务互动平台，实现支行与机关、支行与支行的对做好大运服务的实时互动交流，让每一名员工了解分支行的服务情况。

（三）服务培训（2010年4月-2011年8月）

负责人：培训组

1. 4月-7月，分行将定期举办大运服务主题培训：主题包含大运专题知识、大运服务相关礼仪禁忌、服务规范、服务礼仪等，同时鼓励支行自办服务培训；

2. 4月下旬成立大运金融服务队：为大运志愿者团队、进社区向市民进行金融知识普及培训；

3. 5-6月每周进行柜员、大堂经理人员英语口语和哑语强化培训，大运重点行指定至少一名英语专员；

4. 全行征集小语种（如法语、德语、日语、韩语等）人才，成立远程支援中心，支持网点小语种服务；

（四）服务检查监督（2011年6-7月）

负责人：自助设备保障组、协调组

1. 根据大运赛事安排，将深圳发展银行深圳地区73家网点划分大运重点行，实行重点监控，大运期间每周检查组对网点进行录像抽查和现场巡查；

2. 参照《深圳市公共场所双语标志英文翻译规则及实施指南》，在5月前完成对全行中英文标识、外币兑换标识的更换、统一；

3. 5月制定全面的信息系统、金融案件、网点突发事件应急预案，6月下旬组织对业务系统进行运营压力测试和重点行应急预案演练；

4. 确保活动期间银联系统认可的银联卡在我行 ATM 正常取款，保证网上银行、电话银行、自助终端机等系统设备 100% 无故障运行。

（五）总结评比表彰（2011 年 8-9 月）

负责人：宣传组、协调组

1. 各支行、相关部室在每月 30 日前报送一次月活动小结，9 月之前上报总结报告，有关信息报送情况将作为评奖依据；

2. 8 月下旬对全行大运服务工作进行总结、表彰，根据支行报送的材料和服务考核，评选出“十佳大运服务网点”、20 位“优秀大运服务明星”；

3. 9 月前整理大运服务材料报送同业公会，参与“迎大运优质文明服务系列活动”评比。

四、活动要求

（一）各支行、机关部室要切实加强组织领导，要认真按照同业公会此次活动的实施方案要求和自身的实际情况，落实专人负责，并指定联络员上报分行，确保活动的顺利开展；

（二）各营业网点应严格按照中国银行业协会颁布的各项服务规范，注意发现服务细节问题，及时应对服务要求，确保提供优质、高效、快捷、安全的金融服务。（深圳发展银行深圳分行供稿）

深圳农村商业银行迎大运优质文明服务活动方案

为积极响应深圳市委、市政府要把本届大运会办成一届“更精彩、更成功、更具影响力”体育盛会的号召，落实大运执委会的《深圳市迎接 2011 年第 26 届世界大学生夏季运动会银行业金融机构服务保障工作方案》，现结合中央、省委、市委关于深入开展创先争优活动的指示精神制定本方案。

一、活动目标

通过提升网点硬件设施、优质服务及业务规范培训、金融产品知识宣传、加强内控管理等四个方面着手，契合我行社区零售银行的市场定位，群策群力，对我行网点设施及服务水平进行一次大的提升，在同业树立良好口碑。使我行营业网点的金融服务努力达到大组委的：“五四三”的要求。

五指指的是五个一流标准：建设一流设施、打造一流团队、营造一流环境、提供一流服务、展示一流形象。

四指的是四个无障碍：重点窗口服务语言无障碍、刷卡消费无障碍、重点区域网点残障设施无障碍、便捷服务无障碍。

三指的是三防工作：防风险、防欺诈、防漏洞。

二、组织领导

成立以行长为组长，各相关职能部门负责人为成员的深圳农村商业银行亚运会及大运会服务保障领导小组，统一协调和指导支行在亚运会及大运会期间的服务工作（名单略）。

成员：运营管理部、保卫部、党群工作部、办公室、人力资

源部、机构管理部、个人业务部、公司业务部、国际业务部、信息技术部负责人。

运营管理部、办公室、人力资源部分别为文明服务、宣传协调、组织培训工作的牵头部门。

联络办公室设于运营管理部。

三、活动内容

(一) 对全行的硬件设施进行清理 (2010年9月-2011年6月)

借大运会契机,对全行各营业网点的硬件设施进行全面的清理优化,特别是横岗、龙岗、龙城、坪山等靠近大运场馆营业网点的外部各种招牌清理整洁;营业厅内外环境进行清理,对营业厅内破旧不能使用的家具、机具以及办公设施进行更换,保持各种标牌整洁、中英文标识正确。对全行的 ATM 逐台进行清理。

争取在运动员聚居的大运会运动员村南北各安装 2 台 ATM,供各国运动员和代表团使用(大运会结束后,可以考虑开办一家金融便利站为运动员村转为深圳市信息技术学院校区的学员服务)。

(二) 提升我行网点服务的软件水平

1、加强服务规范的制度建设 (2010年8月-9月)

结合我行正在进行的服务标准化培训,在《中国银行业柜面业务服务规范》、《中国银行业零售业务服务规范》、《中国银行业大堂经理服务规范》等服务规范的基础上,制定《深圳农村商业

银行网点服务规范》及《柜员服务标准化手册》，作为我行服务培训的教材和考核标准。

2、加强标准化服务的培训（2011年4月-11月）

为了服务好大运期间前来深圳旅游观光的旅客，客户中心和靠近旅游区、机场、码头、文娱活动的胜地等营业网点，可以自行组织对相关人员《银行柜面服务中英文常用语手册》、外币兑换、服务礼仪、服务技巧、服务用语、涉外服务注意事项、处理客户投诉的技巧以及业务技能等进行培训及训练。

在正在展开的服务培训计划中，增加对大堂经理服务礼仪的培训，在目前部分大堂经理岗位人员缺失的情况下，大堂经理服务培训方式为全员培训。

2011年6月，对临近大运场馆的网点柜员进行专项的服务强化培训，重点培训接待外宾、运动员的服务礼仪；网点处理客户投诉的技巧。组织专项的外币兑换和ATM管理业务强化培训。

3、加强业务规范的培训（2010年9月-2011年6月）

业务培训方面，积极转变方式，由上而下的方式调整为由下而上，通过对网点业务薄弱点的调研，进行有的放矢的培训，同时注意对培训效果进行固化，真正起到提高网点员工业务水平的作用。

4、设立大运服务专窗（2010年8月-2011年8月）

在大运期间，有条件的营业网点需要在大堂增派一名有较强外语能力的大堂经理，引导客户办理业务。对靠近旅游区、机场、

码头、大运场馆及文娱活动等胜地的营业网点，还需增设亚运、大运服务专门窗口，由英语口语较好的柜员服务；客服中心需要成立外语小组对外宾服务；另外，为了展示农商行全体员工文明礼仪的精神面貌，建议给一线柜员新做 2 套工服。

（三）积极组织各项活动迎大运，组织以下活动：

1、举办“明星员工”评选活动（2011 年 1 月开始）

2011 年 1 月开始，结合本行第一阶段的服务标准化培训活动结束，为了更好地巩固强化此次培训效果，为营造良好的优质服务氛围，在全行营业网点推行“明星员工”评选活动。具体考评方式、标准和实施方案由总行统一制定下发，各一级支行组织辖内网点组织落实。初步拟定每月每网点评一名明星员工（未达标者可以空缺）。一级支行对该月获得明星员工进行奖励，并对外张榜公布照片，接收客户和员工监督。年度明星员工将在每月评选人员中选出，一级支行为单位评选 1 至 2 名上报总行，成为全行员工学习的榜样、先进表率。服务明星可以蝉联。

2、举办业务技能比赛活动（2010 年 10-11 月）

为激励员工，活跃气氛，提高员工技能水平。在全行举行“业务技能比赛”活动。比赛的范围：打字、业务处理、真假币识别。首先由一级支行组织辖内网点进行比赛，对表现优秀的个人进行表彰。同时选拔优秀选手以一级支行为单组队参加总行组织全辖性的“业务知识抢答赛”，总行对表现优秀的团队进行奖励（详细方案待定）。

3、举办优质文明服务“标杆网点”评选活动（2011年06月）

全行第一阶段的服务标准化培训将于2011年初结束。2011年中，在全行按特区内片区、西片片区、东片片区评选三个网点作为优质服务标杆网点。行内成立评选领导小组，聘请社会服务管理公司或调查公司作为评选执行单位，公平、公正地按我行的服务标准对网点打分。

总行对获选标杆网点进行表彰奖励，并建议一级支行在年度内部考核中对标杆网点加分奖励。

（四）开展金融宣传活动

1、“服务之星”先进事迹宣传（2010年9月-2011年8月）
通过对服务之星的评选，树立文明服务学习典型，通过展示工作照片、报道先进事迹、交流优质服务心得体会。

2、参加“迎大运，体育项目大竞赛”活动（2011年5月）
积极响应深圳市政府开展的“迎大运，全民健身计划”，我行员工以统一的形象参与深圳银行同业公会组织的“迎大运，银行业体育项目大竞赛”活动。

3、在大运场馆开展宣传活动（2011年8月）

大运会期间，争取在大运中心场馆安装两台ATM，派两名仪表、口才出众的行员充当引导员，作为我行对外展示的窗口。到时全球媒体云集，宣传效应突出。

（五）加强内控管理（2011年6月-8月）

做好优质文明服务，同时要保证系统的安全稳定运行，运营将配合信息技术部进行系统压力测试，配合个人、公司、保卫部对银行卡安全及等支付突发事件、投诉制定应急预案并实施演练。

四、活动要求

（一）提高认识，加强领导

各单位要充分认识开展“迎大运文明规范服务活动”的重要意义，高度重视做好大运会和亚运会期间的银行服务工作，指定专人全程跟踪、负责本项活动，确保为大运会提供优质高效的银行服务。

（二）借机宣传，树立形象

各支行要借此次迎大运迎亚运文明规范服务活动的机会，清理网点对外形象，提升服务水平，特别是要在全行完成服务标准化培训之后，建立完善机制，确保培训的效果贯彻保持下去，成为我行企业文化的一部分。

要重视对外宣传，加强对舆论的正面引导，努力减少负面影响，树立我行良好企业形象。（深圳农村商业银行供稿）

中国光大银行深圳分行迎大运优质文明服务活动整体方案

第 26 届世界大学生运动会将于 2011 年 8 月 12 日在深圳举行，这是继 2008 年北京奥运会、2010 年上海世博会和广州第 16 届亚运会之后，在我国举办的又一次国际综合性盛会。根据有关工作要求，为进一步提升“阳光服务”品牌，塑造中国光大银行

深圳分行良好的社会形象，切实做好深圳大运会期间的金融服务工作，以优质、高效、文明、一流的金融服务迎接深圳大运会，制定本方案。

一、总体要求

以服务大运为目标，积极践行“阳光服务，天天进步”的理念，深化阳光服务工程，全面提高员工综合素质，努力打造具有光大银行特色的服务文化。根据总行“阳光服务只有起点没有终点”的指导思想：2010年“阳光服务”工作要坚持以客户为中心，贴近市场、贴近一线、贴近业务，由表及里，持之以恒，从规范到专业，按照“一年看变化，两年见成效，三年有影响，四年树品牌”的工作要求，建立高效有序的长效服务管理机制，使营业网点窗口服务效能、服务手段、服务态度、管理水平、文明程度有显著提升，服务环境有显著改善，服务功能有显著增强，服务满意度有显著提高，客户投诉率明显下降。通过方案实施，进一步深化、提升“阳光服务”的内涵和价值，从整体上提升光大银行网点的金融服务能力、服务质量和水准，以增强服务大运会的责任感与使命感。

二、组织领导

为确保迎大运各项金融服务工作规划有序、责任明确、落实到位，必须高度统一思想认识，全面强化组织领导，合理调配全行的各项资源，集中力量落实大运金融服务的保障和管理。为此，分行特成立“中国光大银行深圳分行迎大运金融服务工作领导指

挥小组”，下设三个“迎大运金融服务应急保障专业工作小组”，统一指挥全行迎大运金融服务的相关工作。

1、迎大运金融服务工作领导指挥小组（名单略）

根据金融服务一把手负责制原则，朱慧民行长为深圳分行大运金融工作第一责任人，王金铎为深圳分行大运金融工作第二责任人。

分行阳光服务办作为全行迎大运金融服务的牵头组织部门，负责全行金融服务相关工作的统筹与协调。

2、迎大运金融服务应急保障专业工作小组

根据总行对金融机构迎大运工作以及分行要求，针对窗口服务、信息保障、安全保卫、投诉管理等重点推进工作，分行金融服务工作领导指挥小组下设三个应急保障专业工作小组。

（1）“窗口服务与对外宣传”保障工作小组（名单略）

组员：包括但不限于办公室、法律合规部、零售业务部、运营管理部等部门负责人。

（2）“客户咨询与客服投诉”保障管理工作小组（名单略）

组员：包括但不限于办公室、法律合规部、人力资源部、零售业务部、运营管理部等部门负责人。

（3）“信息运行、支付保障与安全保卫”保障工作小组（名单略）

组员：包括但不限于信息科技部、监察保卫部、法律合规部、零售业务部、运营管理部等部门负责人。

3、 各经营单位迎大运工作领导小组

为了切实把迎大运各项工作落实到网点，各经营单位应成立以单位负责人为第一责任人的经营单位领导小组，成员由经营单位的综合岗、大堂经理、柜台经理以及相关人员进行组成。也要制定经营单位的迎大运实施计划，严格按照分行的时间节点完成推进工作。

三、 时间安排

活动时间：2011年1月初—2011年9月底。

本届大运会历时9个月，根据大运会前、中、后期，我行拟分三个阶段开展工作：

第一阶段：大运金融服务落实准备期（2011年1月）

1、加强大运金融服务知识宣传（2011年1月—2011年9月）

大运会期间分行办公室、法律合规部、零售业务部、运营管理部等部门，应根据单位实际情况开展多层次、多渠道、多形式的大运金融服务宣传活动，让文明规范服务理念深入人心，营造良好的宣传氛围。方式有：

（1）在深圳地区加大户外广告的投放力度，扩大宣传光大银行“阳光服务”品牌；

（2）充分利用机构网点、宣传栏等场所以及网站、报刊、通讯等载体面向社会公众，广泛开展大运金融服务宣传。

（3）广泛开展金融服务进社区活动，在城市社区广泛铺设

自助缴费机、封闭 POS 机等终端，为市民提供“一站式”支付结算服务，如缴纳公共事业费、物业费、续交保费等等，方便市民日常出行、购物，搭建并完善社区金融服务平台。

(4) 利用座谈会、金融知识宣传折页、主题演讲、征文等方式，教育消费者熟悉和使用信用卡、网上银行、电话银行等各种自助设备，合理分流业务。

(5) 在深圳地区宣传推广光大银行阳光旅游储值卡，通过与社会其他渠道的合作，提供客户更多增值服务功能，提升用卡环境的便利性，大力发行阳光旅行储值卡，从而在大运会国内外客户旅游期间，提供客户最为便利的支付结算工具。

2、开展服务检查监督活动（2011 年 1 月——2011 年 7 月）

围绕活动主要内容，对辖区机构营业网点的大运金融服务准备情况及大运应急预案制定、落实情况进行动态和不定期的专项检查，发现问题及时制定整改措施，以良好的服务环境，安全的服务设施，创新的服务模式，实现金融服务无障碍、无盲区，迎接大运会。检查监督和整改的主要内容如下：

(1) 加大柜台服务、业务咨询和大堂引导人员的力量配备，在客户排号人数较多的情况下增加柜台工作人员或增开服务窗口，保障客户便捷、顺利获得各种金融服务。

(2) 将残障设施改造工作作为重点，全面排查支行残疾人便利设施情况，通过改造设置永久性残障通道或建立人工帮扶服务或临时坡道的替代措施，为残障人员提供专属服务。

(3) 大力推进 ATM 机改造工程，完善外卡信息转接系统功能，全面开通外卡收单业务。零售业务部、信息科技部、运营管理部相互配合，开通全部 ATM 取款机的外卡受理功能，外卡领取点统一为分行营业部。积极拓展外卡受理商户，提高外卡收单服务水平，确保外卡受理顺畅。同时，加强电子银行渠道建设和支付环境建设，充分发挥电子银行作为传统银行服务替代平台的作用。

(4) 为配合大运会期间境外客户对外币现钞兑换的基本需求，采取措施保证分行各网点都有结售汇资格，要求各网点均可提供美元等多个币种的现钞兑换，满足境外人士兑换的需要。根据我行现有库存外币情况以及外币兑换业务量确定，营业网点外币兑换币种为：港币、美元、日元，客户需兑换其他币种的可到分行营业部办理。

3、全面检查业务系统运营压力的监控工作（2011 年 3 月—2011 年 7 月）

制定全面的信息科技、安全保卫系统应急预案，尤其在网点安全保卫、银行信息系统安全、ATM 安全运营、外币金融服务等方面进行重点压力测试，加强系统、网络建设及其安全检查和防范。分行信息科技部要完成对“核心系统双机切换演练”、“小额支付系统双机切换演练”、“人行综合业务系统双机切换演练”、“对公上收切换演练”、“机房供电演练”、“支行综合演练”、“人行网络演练”、“网络故障演练”、“机房漏水演练”、“防火演练”、

“密钥保管人测试”等十一个方案的预演训练。

分行运营管理部完成对自助机具外卡受理工作的全面检查工作，并对自助机具的环境卫生、宣传资料的更新进行认真的检查，重点加强对 ATM、CRS 自助设备的维护，做好金融自助服务项目的宣传辅导工作，每台机具实施 24 小时监控，重点区域自助机具做到即时维护。

对离行式自助银行一定要落实经营机构的对口责任制，指定专人每日动态巡检，以确保机具使用的正常。分行运营管理部对自助银行的运营情况与综合效益定期进行评估，以提供分行领导对该工作的决策。

监保部门认真落实应急预案的演练工作，通过建立日常运行维护和应急处理机制、健全应急预案演练和风险预警检测机制以及信息反馈和报告制度，确保大运会期间所有支付系统具备高度的安全性和运营可靠性。

第二阶段：大运金融服务检验期（2011 年 4 月——2011 年 6 月）

按照迎大运金融服务检验期的要求，2011 年 4 月 1 日至 2011 年 6 月 30 日，围绕金融创新、规范服务、应急处理等关键环节，扎实推进大运金融服务践行和服务检验。着力做好如下四项重点工作：

1、固成绩、查找差距、落实整改

紧紧抓住大运会召开有利时机，加大对营业网点服务质量的

检查力度，今年分行对经营网点的检查频率是每周不少于 1 次，并对检查中发现的问题决不姑息，落实跟踪整改、处理的措施，同时纳入平衡计分卡中对经营机构与职能部门执行力的考核。通过大家坚持不懈的努力，扎扎实实的工作，完善服务管理、强化服务考核、加强检查整改、改善服务环境、优化服务流程、塑造服务品牌、提升服务能力，使员工养成良好的服务习惯，使之成为一种由内而外的自然表现，实现服务在本质上的转变。

2、加强服务技能训练,提高员工素质

开展以规范服务、提高服务效率等为内容的服务践行活动，继续抓好员工的业务基本技能的训练，抓好员工的业务知识培训，提高员工的综合素质，充实员工的服务内涵，提高网点的服务效率，尤其是新进行、新上岗的员工，要让他们尽快达到大运会金融服务的要求；要进一步强化员工对人民币、外币识假反假知识的培训，满足大运会外币兑换品种增加的要求。各网点应充分利用营业前晨会、业务例会学习等机会，加强语言无障碍的培训，尤其是手语的练习，使聋哑人这一特殊群体也能享受到我们光大银行良好的服务。分行人力资源部、零售业务部及运营管理部等部门相互配合，对员工的外语、手语服务能力要进行摸底，加强培训与考核。

3、加强分行管理部门对支行提高服务管理的支撑

坚决执行总行“领导干部担任大堂经理”、“倾听计划”等十项举措。要通过深入分析，有针对性地采取措施帮助支行改进服

务上存在的问题，在控制风险、保证合规的前提下，进一步优化业务处理和客户服务流程，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及时处理和应对突发事件，必须做到优化客户投诉处理流程、加强客户服务跟踪工作，加大催办和问责力度，提高客户满意度，必要时启动应急预案，维护客户利益和光大银行的服务形象，提高客户服务效率；要从客户需求出发，及时反馈市场信息，适时开发、推出新产品、新服务，形成我行的产品特色和服务优势，改进和完善服务环境和设施，为客户提供高效、便捷、安全的多元化服务，提高客户满意度。

4、及时总结，不断提高服务质量

分行阳光服务办要及时汇总推广各单位在大运会期间好的服务管理理念、先进服务措施和方法，对服务上存在不足的单位 and 案例，要及时进行通报处置；在坚持做好原有“十项做法”的基础上，继续推广总行“阳光服务十项做法”，点点滴滴，日积月累，逐步形成光大银行自身服务特色。分行每月开展一项统一主题、统一要求的服务活动，内容涵盖对客户优质服务、对员工关心爱护、对社会履行企业责任等。

第三阶段：总结评比表彰期（2011年8月—9月）

这个阶段的主要任务是对我行服务系列活动进行总结、表彰，由分行阳光服务办牵头做好三项工作。

1、组织各单位认真总结窗口服务管理上所取得的成效和存在的不足。

2、表彰在服务系列活动中成绩突出的集体和个人，并上报总行、市金融工委、团市委、市总工会、市妇联等上级主管部门。

3、制定提升窗口服务质量、加强服务管理的长效机制。

四、工作要求

1、加强网点建设和各项支付环境建设。

根据分行工作计划中关于改善网点支付环境和各项支付环境建设的要求，切实做好网点增设、改建、迁址调整，自助机具投放、更新和维护管理；加强自助（机具）支付环境建设、加强电子支付环境建设，提高网点支付结算功能、完善外币兑换服务等工作目标，确保大运会期间为境内外客户提供快捷、优质的服务。

2、加强营业网点服务管理，建立和完善“阳光服务”对各部门与经营机构的考核办法，进一步提高客户满意度。

加强以营业网点服务管理的基础工作，建立和完善网点业务管理制度和服务规范、日常检查制度和有关记录；建立、完善网点客户投诉及其处理记录等基本管理制度；加强对营业网点现场检查力度，进一步完善营业网点窗口服务质量现场检查评估指标体系；要坚持规范服务、提高服务效率、增强服务能力、提升服务形象；加强网点服务质量监测，完善服务监测机制，进一步提升满意度指数。

3、加强示范网点与星级网点、千佳、百佳网点的创建评比活动，发挥引领示范作用；关爱员工身心健康，将员工的职业生

涯管理与企业的可持续发展结合起来。

积极开展“中银协”文明规范服务“示范网点”和总行“星级网点、星级柜员”的创建活动,进一步提升营业网点服务能级,满足客户需求。分行根据自身特点开展“优质服务流动红旗单位”和“服务明星”的评比活动,激发员工的潜能,弘扬昂扬向上的“争先进位”精神。

根据总行服务办制定的对“星级柜员”与“星级网点”的评价办法,量化测评,综合考虑地区差异,结合服务技能、服务量与业务指标,与柜员的晋级、晋岗挂钩。为我行人才队伍的储备、业务的可持续发展提供强有力的制度保障。通过开展“星级服务”,展现全行各机构网点专业化的对外服务形象和良好的精神面貌,实现“阳光服务”规范化、精细化、专业化、常态化的目标。

针对大运金融服务工作繁忙的情况,要及时总结好的经验,关注员工动态,合理安排工作节奏,关心员工身心健康。继续坚持“员工家访制度”、“家属恳谈会制度”,推行每年为员工办“十件实事”制度。分行开通“行长信箱”,团委要开通“青年之声”信箱,广泛收集员工意见与建议。每年在行庆期间对行龄达到15年以上的员工颁发“荣誉奖章”。工会要组织丰富多彩的活动,加强企业文化建设,达到关心员工,帮助员工释放工作压力的目的,共同打造“和谐银行”。

4、加强对员工服务能力的培训,提升业务技能和综合素质;梳理流程,提高效率,建立规范高效的服务管理体系。

认真开展服务规范、服务技能、服务礼仪的培训，认真开展业务基本功测评，要加强柜面相关外语培训，以满足与国际友人的沟通和交流。同时，让员工熟悉大运会知识，了解金融需求服务。积极推进相关岗位的职业技能鉴定和专业水平认证等工作，加强外币鉴别与外卡服务水平的培训，以持续提高广大员工的服务能力。

各业务条线要加大产品创新力度，按照“简单有效”的原则开展制度重检，进一步优化工作流程。推进全行营业网点服务流程优化和服务体系建设工作。推进《营业网点现场 6s 管理》。

5、完善投诉处理机制，做好客户投诉、信访处理等工作。

认真落实总分行“关于客户投诉处理的原则和要求”，处理客户投诉应坚持以客户为中心的原则，以解决问题、消除影响、提高客户满意度为目标，采用首问负责制，明确职责、及时处理。完善客户投诉、信访反馈机制，对每件客户投诉、信访都要本着实事求是、客观公正、慎重处理、及时向客户反馈处理结果，确保客户投诉、信访一次处理满意率，避免客户重复投诉。认真落实客户投诉、信访的跟踪访问机制，了解对投诉、信访处理的满意度，并且有针对性地改进服务工作；快速做好重大投诉、信访的上报处理，以便于迅速启动客户投诉、信访快速反应机制，最大限度地缩小负面影响。

分行已集中统一为各网点落实“28895595 大运金融服务投诉客服应急专线”工作。

6、加强大运对外宣传工作，建立良好的分、支行、公司业务经营单位以及各部门的信息沟通与反馈机制。

分行办公室指定专人担任新闻联络员。各经营单位以及各部门要确定具体信息联系人，各经营单位每月底向分行阳光服务办报告本单位的活动开展情况，随时报告活动过程中的重大事项。分行将利用网站、行内论坛、简报等多种形式，宣传推广活动开展中一些单位好的经验和做法，以及在活动中涌现出的先进模范和典型案例。

在整个大运会活动期间，各单位、部门一把手要高度重视，分管领导要积极参与，分行要组织检查小组对各单位、部门的活动情况进行督导检查，活动结束后要进行评比验收，并纳入平衡计分卡考核内容。分行阳光服务办将牵头定期召开工作例会，会同相关单位与部门召开联席会议，及时沟通与协调相关问题。（中国光大银行深圳分行供稿）

广州银行深圳分行迎大运金融服务工作方案

为确保大运会期间分行的安全运行和优质服务，体现深圳金融服务业的风采，结合我行实际情况，现对我行大运金融服务工作布置如下：

一、成立大运金融服务工作领导小组，确保工作落实到位

为做好大运金融服务工作，我行成立以林耿华行长为组长，孟凡杰副行长为副组长，财务会计部、营业部、综合管理部、个

人金融部负责人为组员的大运金融服务领导小组，财务会计部和营业部负责全面协调推进我行迎大运金融服务工作，财务会计部指定陶瑛为大运会工作联系人。

我行在高度重视此项工作的同时，要求全行要充分认识迎大运金融服务准备工作的重要性、紧迫性和艰巨性，加强大运金融服务管理，明确工作职责。

二、做好大运服务工作，提供优质、便利金融服务

通过以下举措，我行将努力营造优质、便利的服务环境，力争做到“四个一流”，即服务设施一流、服务品质一流、服务水平一流、服务环境一流。

（一）提高窗口服务水平。我行充分考虑大运会期间人流量大，涉外业务多等特点，将加强营业网点对外语水平和文明礼仪的培训，全面提高大堂及柜台人员的服务用语、行为规范和服务态度；设置大运服务专窗，为前来办理外币兑换等业务的大运会运动员、教练员及记者等工作人员提供优先优质服务；设立弹性服务窗口和服务岗位，合理疏导分流客户，减少客户排队等候时间；适时延长大运期间的营业时间，做好增加临时窗口、增配业务岗位人员、信息科技安全保障人员和后勤保障人员等准备工作；

（二）完善网点服务设施。通过建立人工帮扶服务、临时坡道等替代设施，为残障人员、老年人等特殊人群提供专属服务。

（三）加强自助机具管理。加强自助机具的管理、监控与维护，加强故障的排查力度和提高清机频度；加强设备巡检巡查，

设备出现故障要立即报修；确保自助机具在大运期间 24 小时服务，自助机具发生一般故障，在营业时间内确保响应时间不超过 5 分钟，重大设备故障，响应时间确保不超过 2 小时。

做好清机加钞工作，保证设备现金供应。若资金交易量大，每日及时检查设备钱箱余额，必要时增加清机加钞次数和加钞额度。

三、加强防范信息科技风险，确保各业务系统安全、持续、稳定运行

我行科技人员将与总行科技部、系统管理部保持实时联系，并确定一名总行大运信息科技安全保障工作联系人，认真做好信息科技系统压力测试、各项重要信息系统的应急切换演练，在大运会召开的敏感时间节点，提前安排人员进行运营值班。

大运会期间我行将切实加强重要设备系统数据的各项安全技术措施，提高对重要基础设施、核心业务系统、银行卡系统、支付结算系统、国际结算系统和网上银行等重要业务系统的管理和维护力度，增强对信息系统业务连续性管理。新系统上线、迁移和重大系统变更的项目，相关系统升级和调试等工作应尽量统筹安排在不影响大运服务的前提下，以确保大运会期间信息科技系统稳定运行。

四、加强银行卡风险防范，确保大运期间用卡安全

我行个人金融部将强化银行卡发卡营销管理，完善持卡人信息保护措施，改善密码服务和管理，继续增强对持卡人的安全风险

险教育和用卡知识教育。在大运会开幕前对现有已开通受理外卡的机具要进行全面检测。大运会期间加强网上银行和电话银行的安全管理，规避无卡交易风险，并由综合管理部与公安经侦部门建立联系机制，严防大运期间境外黑客或信用卡犯罪组织扰乱市场的行为发生。

五、认真做好客户投诉受理工作，切实防范投诉风险

我行指定营业部主管钟定国负责客户投诉处理，对潜在投诉客户，及时、适当做好解释工作，及时与大运金融服务领导小组和各相关部门沟通协调，及时妥善处理，切实防范客户投诉转化为被投诉风险，杜绝大运期间因银行服务而引发的群访事件。

大运期间，我行与总行协调，落实客服中心应确保咨询投诉热线的 24 小时不间断服务，自动语言服务至少应该提供中英文双语服务，及与总行电子银行部根据我行实际情况，建立客服中心英语支援团队工作。

六、加强迎大运安全保卫工作

大运期间，我行综合管理部落实加强对营业场所物防、技防管理和安全保卫工作，加强自助银行监控，严格落实值班制度，加大安全隐患排查。加强与公安部门的联系沟通，并积极获取或落实公安部门在案件防控、安全保卫等方面的更多支持和要求。做好自主机具的营运安全、运钞安全、装清钞安全、防火、防范处置突发事件的相关工作。对于安全保卫的重要环节，制定相关应急预案，必要时开展应急演练。并在大运会开幕前对安全保卫

工作进行一次全面自查，对于自查发现的问题及时整改。

七、加强网络舆情监测、引导与处置工作

我行综合管理部与总行相关部门协调，安排专人负责大运期间的网络舆情监测、引导与处置工作，重点监测有关银行业和我行的负面新闻报道和网络帖子。对负面新闻报道应及时与相关媒体记者沟通协调，扭转负面新闻报道造成的被动局面；对负面网络帖子应第一时间跟帖引导，务必避免单个事件演变成公众事件。加强媒体接待管理，大运期间，各员工一律不允许擅自接待媒体采访，媒体采访接待工作归口我行综合管理部，营业网点和客户经理遇媒体采访应在第一时间向大运金融服务领导小组报告，妥善做好相关工作。

八、切实做好大运金融服务演练，建立定期汇报

我行营业部开展应急演练，提高员工应急处理能力。对服务形象、服务环境、服务管理、服务安全和服务纪律等方面每月进行自查，对于发现的问题，及时进行整改。

我行大运金融服务领导小组定期组织召开相关情况通报会，及时掌握大运服务工作的推进情况和存在问题，研究部署下阶段整改措施和推进重点。每半月报送“大运会金融服务工作信息动态”。主要内容包括当月金融服务开展情况、机具管理情况、信息科技、支付环境、窗口服务、安全保卫、客户投诉、相关自查及整改情况等，以及对大运金融服务的相关意见和建议。（广州银行深圳分行供稿）

威豹押运公司大运会服务相关工作

2011 年一季度，公司召开大运会工作小组协调会。明确各项服务工作的责任部门，积极开展以下工作：

对外，公司积极参与枪支弹药押运服务及奖牌的押运保管服务的招投标工作；协商有关枪支在香港方面的入境报关手续；商谈有关大运会相关物品的押运合作事宜。

对内，公司将做好押运车辆车容车貌的美化工作，将对运钞车、清机维护车进行外观维护，对部分车身外观残旧的车辆进行翻新补漆；每周定期召开员工例会，进行安全、文明行车教育，日常安全工作包括人员生产的安全，车辆的行驶安全，业务运行安全，尾箱管理的安全以及防火的安全等，强化员工的安全意识，认真贯彻公司各项规章制度、规范操作流程；宣传大运在深圳举办的意义，倡议做服务标兵；同时做好车辆的尾气控制工作，展示威豹公司良好的企业形象。

大运期间，公司要求调度室、现金账务后台，充分利用报刊、电视频道、交通频率广播等渠道，时刻掌握道路管制信息，及时做好客户的沟通工作，加强调度工作的灵活处置，保证各项押运业务、加钞、清机维护业务的顺利运行。同时加强日常内部督查工作，高度关注社会治安形势，发现问题，查找隐患，消除隐患。
(威豹押运公司供稿)

【大运动态】

招商银行深圳分行隆重举行迎大运誓师动员大会

3月17日，招商银行深圳分行迎大运誓师动员大会在深圳市青少年宫隆重举行。这是深圳市首家企业举办的迎大运誓师动员会。马蔚华行长亲临誓师动员大会现场并发表了重要讲话。大运执行局局长梁道行特地为誓师动员大会发来贺信。深圳分行张明辉行长及班子成员与500余名干部员工怀着无比喜悦和激动的心情共同见证了这一光荣而又难忘的时刻。

当日下午，深圳市青少年宫会场门前两条红色地毯整齐铺开，会场内乐曲欢快而悠扬，巨幅红色背景幕将会场装点得庄重而热烈。会场后方高悬的“树标兵、促转型、展新貌、迎大运”的标语充分彰显了深圳分行深入推进二次转型和做好大运金融服务的斗志与决心。大会开始前，马蔚华行长与分行班子成员及近80名胸前佩戴鲜花的获奖员工代表合影留念。

下午2点30分，马蔚华行长和分行领导健步走入会场，全场员工集体起立，用雷鸣般的掌声欢迎马行长和分行领导的到来。大会首先进行的是深圳分行总结表彰环节，在大运誓师动员环节，马蔚华行长与分行领导为深圳分行大运会金融服务青年先锋队代表授旗，深圳分行金融服务保障团队代表宣读了《招商银行深圳分行大运服务倡议书》，支行代表签订了《大运会金融服务与安全保障责任书》，80位招银金融卫士代表进行了庄严的宣誓，

铿锵有力的誓言久久回荡在会场上空。

会上，马蔚华行长作了热情洋溢的讲话，充分肯定了深圳分行 2010 年在业务发展和二次转型方面取得的辉煌业绩，并强调 2011 年是一个特殊的年份，它是新世纪第二个十年的起步之年，是“十二五”规划的开局之年；对招商银行及深圳分行而言，它还是二次转型的攻坚之年，也是深圳启动第二个三十年建设、正式推进前海现代服务区和关内外一体化建设的元年，同时也是“大运”之年，挑战与机遇并存，光荣与使命同在。他希望深圳分行把握机遇，不辱使命，提高服务能力与水平，成为大运服务的名片。要充分认识到做好大运服务的重要意义，全力以赴抓好各项大运服务工作的落实，为大运会提供现代化的银行设施、高效便捷的金融网络和全方位、优质、安全的支持保障服务，同时要加大各项宣传资源投入，打造高端服务品牌，做好声誉风险管理，为招商银行品牌的国际化做出应有贡献。（招商银行深圳分行供稿）

交通银行深圳分行 2011 年公益先行

3 月 12 日，三月的深圳阳光明媚，暖洋洋的太阳让人心情格外愉悦。早上九点刚过，莲花山上就迎来了一批批身着红衣白裤的“绿色使者”，在万绿丛中显得十分耀眼。这 300 多名“绿色使者”是来自交通银行深圳分行的志愿者，他们齐声喊出“服务大运你我同行”的口号，在欢声笑语中拉开了 2011 年义务植

树活动的序幕。当日，“交通银行深圳分行服务大运志愿团”也正式宣布成立。

深圳交行扛起“绿色大旗”迎大运

“绿色大运”是即将在深圳举行的第 26 届世界大学生运动会的主题。而 3 月 12 日，恰逢我国第 33 个植树节，交通银行深圳分行扛起“绿色大旗”，组织该行 300 多名志愿者利用周末时间在莲花山公园开展“绿色大运，你我同行”植树活动，为“绿色大运”添砖加瓦。

顶着春天的暖阳，深圳交行的志愿者们情绪高涨，挥锄扬铲、搁苗、浇水、培土……好一派热闹欢腾的劳动景象。其中也不乏老人和小孩，他们都是深圳交行员工的家属。

一个多小时的功夫，102 株小树苗便被大家“瓜分”完毕，与本已绝美的莲花山园林景观相映成趣。

看着绿意盎然的莲花山、远处高楼林立的 CBD，再看看自己亲手植入的树苗，想象不久的将来，自己亲自参与种植的这片“交行林”绿树成荫，为深圳增添更多葱葱绿意，也能为盛夏的人们带去丝丝凉意，现场的人肯定与记者一样满心欢喜。因有栽树的欢乐，未来树成林的满足。

通过开展植树活动，既可激发大家爱林、造林的感情，也可提高人们对城市绿化的重视，植树节所涵盖的意义，已经不再只是一年一度种几棵树苗那么简单。作为一个具有极强的民族使命感和高度社会责任感的金融企业，交通银行 2011 年公益先行，

将通过自身优质的金融服务和奉献精神，为“绿色大运”、奉献社会、回馈社会贡献自己的力量。（交通银行深圳分行供稿）

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
