

深圳市国内银行同业通讯

(大运服务专刊)

第04期 (总第4期)

深圳市国内银行同业公会秘书处

2011年06月13日

【编者按】 2011年5月19日，由深圳市国内银行同业公会承办，市金融办、市人民银行、深圳银监局共同主办的“深圳市金融业迎大运优质服务誓师大会”在市民中心胜利召开。深圳市委常委、深圳市副市长陈应春和中国银行业协会第一副秘书长周永发应邀出席会议并发表重要讲话，对深圳市金融业特别是银行业的大运金融服务提出了明确的要求，为深圳银行业大运会金融服务的开展提供了一个清晰的思路。深圳市国内银行同业公会会长宗少俊宣读了《“深圳市金融业迎大运优质服务季”活动方案》，进一步细化大运金融服务工作。

为做好、做实大运会金融服务，展现银行业服务窗口的形象，公会特整理了本次誓师大会各位领导的讲话，编发给各会员单位，希望各会员单位按照市委市政府、人民银行、深圳银监局等部门的要求，切实做好大运会金融服务工作。

目 录

深圳市委常委、深圳市副市长陈应春在誓师大会上的讲话	- 2 -
中国银行业协会第一副秘书长周永发在誓师大会上的讲话	- 6 -
深圳银监局巡视员肖玉淮在誓师大会上的讲话	- 8 -
人民银行深圳市中心支行行长张建军在誓师大会上的讲话	- 11 -
大运执行局专职副局长刘平生在誓师大会上的讲话	- 12 -
“深圳市金融业迎大运优质服务季”活动方案	- 14 -

深圳市委常委、深圳市副市长陈应春在誓师大会上的讲话

今天，我们召开“深圳市金融业迎大运优质服务”誓师大会，主要目的就是动员和号召金融系统的全体干部职工，迅速行动起来，以一流设施、一流团队、一流环境、一流服务和一流形象，做好各项金融服务工作，向世界展示出深圳金融业良好的国际形象，为举办一届热烈、精彩、成功的大运会做出积极的贡献。

举办大运会，是深圳人民的共同期盼和共同心愿，也是我们对国际社会的郑重承诺。大运会筹办工作开展以来，在市委、市政府的领导下，我市金融系统各行各业坚定不移的围绕“五个一流”和“四个无障碍”的目标，积极做好筹办阶段各项金融工作，促使深圳金融业服务水平整体再上新的台阶。从今天开始，深圳金融业迎大运文明规范服务系列活动将正式启动，不仅标志着第26届世界大运会的精彩序幕已经拉开，也标志着各项金融服务工作进入了更加紧张的最后冲刺阶段。借此机会，我对深圳金融系统迎大运优质服务谈几点要求：

一、统一思想，认清形势，切实增强做好大运金融服务工作的责任感和紧迫感。

大运会是我们深圳历史上具有里程碑意义的大事，它标志着深圳综合经济实力的增强、国际地位的提高，标志着改革开放后深圳人这种朝气蓬勃、昂扬向上的精神风貌，昂首阔步走向世界。举办一次有特色、高水平的大运会是党中央、国务院交给深圳市的重要任务，也是每一个深圳人神圣使命和责任。所以，我们金

融界在座的同仁们更要深感责任重大，使命光荣。

作为现代服务业，文明规范服务是金融机构的基本职责，服务质量和水平不仅是检验我们金融业改革创新的重要手段，也是我们金融机构回馈社会的重要载体。大运期间，有 180 多个国家和地区，超过 1.3 万名运动员参加，举办时间跨度长达 11-12 天，预计将吸引几百万人前来参观赛事，其参观人数之多、时间跨度之长，超过了深圳历届大型盛会。这么多不同国家、不同肤色、不同种族的中外人士来到深圳旅游和消费，将给我们深圳金融业的服务能力和服务水平提出了新的标准和要求。作为国内金融业相对发达的城市，深圳有责任、有义务做好大运会期间的金融服务工作，让来自世界各地的人们在深圳充分享受到便利、优质和安全的金融服务。同时，以大运会为契机，向国际社会宣传和推广深圳金融业良好的国际形象和优质服务，也是我市金融业 30 多年来的难得机遇。因此，在大运筹备的最后阶段，深圳金融各行各业要统一思想、提高认识，切实增强做好大运金融服务工作的责任感和紧迫感，紧紧围绕“四个无障碍”的目标，全面把握大运会对金融服务提出的要求，努力把金融业对大运会的支持服务作用发挥到最好、最大，向国际社会展示我们金融系统支持大运、奉献大运和服务大运的精神风貌。

二、统筹兼顾，突出重点，全面做好大运的金融服务。

刚刚，建军行长、肖巡视员和周秘书长都讲到了金融服务工作的各个方面，讲的很好，很到位。总的来说，与赛事关系最为

密切是银行业。在最后冲刺阶段，银行业要统筹兼顾，突出重点，着重做好支付环境建设、窗口文明服务和安保等几个方面工作，确保大运会筹办冲刺阶段的各项服务工作圆满、漂亮，经得起国际社会的严格检验，不辜负全市人民的重托。

一是支付环境建设。大运会期间，将有来自世界各地的朋友来深圳旅游、消费。努力营造一个安全、稳定的金融服务环境，让世界各地的朋友在深圳感觉到心情舒畅，这是深圳金融业面临的一个巨大的考验。我们银行业要加快营业网点布局调整和功能转型，构建多层次多功能的便民服务网络体系；加大自助服务设备的投放，延伸银行服务空间，为客户提供更加细致周到的金融服务，尤其是场馆周边的网点设施更要注意设施更新和投放的数量；加强电子银行渠道建设，发挥好电子银行作为传统银行服务替代平台的作用，等等。同时，我们的外币兑换也应重点关注。大运期间，本外币兑换需求旺盛，为使得赛事期间大运村、场馆周边，以及口岸地区等重点区域的本外币兑换需求得到有效的缓解，各外汇指定银行要切实拓宽外币现钞兑换网点的覆盖面，提升外币现钞兑换服务的水平和效率。有效满足境外个人外币现钞和人民币现钞之间的互兑需求。另外，大运会期间银行卡特别是信用卡使用会大量增加，各家银行要进一步完善银行卡风险监测系统及相关提示，努力为持卡人提供安全、高效、便利的支付环境，降低用卡风险，保障大运用卡安全。总体而言，大运期间，整个支付环境要得到更大的改善，确保来自各国的运动员和来深

的访问者、参观者感觉到银行服务是高效的、便利的。这些工作现在就要抓紧落实，监管部门也要给予大力支持和配合。

二是窗口文明服务。大运期间将汇集 100 多个国家和地区的运动员、参观者和友好人士，银行窗口直接服务于五湖四海的国内外朋友，而窗口服务最基本的标准规范就是礼仪，这不仅反映了中华民族礼仪之邦的形象，也直接关系到我们银行业国际化程度的高低。各家银行要切实做好赛事场馆和繁华商务区周边网点窗口和柜台服务工作：包括加强礼仪培训，规范员工服务行为，服务要做到微笑、热情、主动和周到；对银行经营网点业务人员进行英语和服务培训，并配备精通外语业务人员；对银行网点的英文标识进行整体清理，并在办公场所设置醒目、规范化的英文标识；注重与顾客和媒体的沟通，做好客户投诉处理和新闻舆论引导。

三是大运期间的安保问题。凡是盛事安保工作的级别必须提高。我们要切实加强银行网点、各种支付设施的安全和稳定，包括我们的电子银行设施，ATM 机；做好压力测试和故障应急预案演练，健全日常运行维护和灾难备份机制，为大运期间支付系统运行的安全和稳定提供保障。同时，还要加强对假钞的打击力度，注意防范假钞、打击假钞，防止假钞泛滥。

三、要加强领导、相互配合，形成全金融系统为大运服务的合力。

大运服务是一个整体，金融服务是其中一部分，一方面我们

与全市的筹办工作要密切衔接起来，形成一个整体。另一方面金融系统内部也要形成一个合力。各个单位都要高度重视，主要领导同志都要坚守岗位，把办好大运摆在更加重要的位置，搞好统筹协调，积极做好大运筹办的各项金融服务工作。同时，我们的志愿者服务队伍，也要立即行动起来，践行志愿服务理念，积极动员组织广大干部职工树立文明规范服务意识。另外，我们也要把为大运的服务和平常为市民服务工作，两者密切结合起来。大运期间，市民服务的质量和标准不能下降，反而更要借助大运平台进一步改善和提升我们的整体服务水平，向全世界展示出我们金融系统高标准的服务质量。

最后，大运举办在即，我衷心的希望我们金融系统能有出色的表现，为我们系统争光，为我们的城市争光。

中国银行业协会第一副秘书长周永发在誓师大会上的讲话

非常高兴参加深圳市金融业迎大运优质服务誓师大会，首先我代表中国银行业协会对本次誓师大会的顺利召开表示热烈祝贺！

今天距离第 26 届大运会开幕尚有 85 天，大运会将是继北京奥运会、上海世博会、广州亚运会之后再次在我国举办的又一次国际性盛会。对深圳金融业来说这既是一次提升整体服务水平的机会，又是一次检验我们服务水准的挑战。支持大运、服务大运既是深圳金融业的责任，又是中国银行业的神圣使命。深圳金融业在本次大运金融服务筹备工作中发动早、抓得好，在市委市政

府、金融办、银监局和中国人民银行的领导与支持下，两个公会和各会员单位共同谋划、制定方案、群策群力，做了大量有效的先期工作。下面我代表中国银行业协会再讲几点意见：

一是高度重视，周密部署，继续做好大运会前的金融服务准备工作。本届大运会必将盛况空前，金融需求大，我们要充分认识大运会金融服务工作所面临的形势和特点，深入开展多渠道、多形式的宣传发动工作，营造良好的舆论氛围，以高度的责任心和使命感投入到大运金融服务。大运会虽然在深圳举办，但它也是中国的盛会、世界的盛会，各会员单位要高度重视，全员发动，进一步做好各项准备工作。从高层管理者到每一位员工都要时刻牢记自己肩上的责任，保持各种硬件设施的完好和稳定运行，保证软件服务贴心、到位。为此，要开展好各种学习活动，熟悉每个行规行约，培训各种技能技巧，了解各种金融需求，准备各项服务预案。要合理加大服务设施，尤其是基础设施的投入，优化服务流程，提高办事效率，做好服务系统压力测试。

二是大运会期间各会员单位要以饱满的热情、创新的精神、特色的产品、顺畅的渠道、文明规范服务为各国来宾提供好快捷周到、优质高效、文明规范的金融服务。工作中要善于识别客户、细分客户、疏导客户个性化服务，要利用各种有效的手段、资料和途径开展好消费者教育服务，以物理网点为支撑大力发展和创新虚拟网点、网上银行，充分挖掘物理网点的培训交流职能，引导和培养客户使用网银和自助银行，为客户提供联点服务。同时，

还要特别强化外汇服务，提供多语种服务平台，提高社会金融服务能力。各会员单位要发挥各自的优势，开发适合大运会需求的金融产品，关注特殊的群体，开通特殊客户绿色通道，做好柜台延伸服务，确保大运会期间不同的宾客得到称心、满意的服务。会员单位应全天候关注大运会金融服务，及时解决突发性金融需求。针对大运会期间可能发现的各种突发金融需求或事件，制定完善的包括涉外业务、信息系统、新闻媒体在内的各项应急预案，加强应急演练，提高应急处理。妥善处理可能出现的突发事件，确保为来自世界各国的宾客提供快捷、方便、及时、周到的服务。

同志们，大运会是深圳金融业乃至中国银行业面向世界展示服务水准和发展成就的机会，参与大运、服务大运是深圳金融业的光荣使命，也是中国银行业的神圣职责。让我们在大运会金融服务的实践中再创佳绩、再创辉煌。最后，预祝誓师大会取得圆满成功，预祝大运会金融服务取得圆满成功！

深圳银监局巡视员肖玉淮在誓师大会上的讲话

深圳银监局作为本次誓师大会的主办方之一，首先要非常感谢陈应春副市长在百忙之中抽出时间参加今天的会议，我们还要欢迎远道而来的专程参加此次誓师大会的中国银行业协会第一副秘书长周永发同志。

深圳经济特区三十年来，深圳银行业与特区同奋进，共成长，在中国金融改革发展史上谱写了壮丽的篇章。深圳银行业无论是金融创新能力、风险管控能力、盈利水平还是社会责任意识、优

质文明服务水平目前在国内都处于领军行列。深圳银行业取得可喜业绩离不开深圳市委、市政府的正确引导和大力支持，深圳市委、市政府制定了各种优惠政策，努力为银行业的发展提供了良好的环境。同时，中国银行业协会一直以来对深圳银行业，特别是深圳国内银行同业公会与深圳外资金金融机构公会高度关注，支持和推动两个同业公会各项工作的开展。

今天，陈副市长和周副秘书长到会是对我们工作的充分肯定和大力支持。当我们齐心协力推动“十一五”圆满收官，满怀豪情的迎来“十二五”精彩开局之时，当深圳又一次站在新的历史起点之际，深圳大运会即将召开，这是深圳首次举办的国际性体育盛会，同时也是历史赋予深圳银行业接受世界检阅、展示优良形象和辉煌成就的宝贵机遇。即将举办的深圳大运会对不断提升我们的服务质量和水平，对检验我们及时发现并有效解决各种问题的能力都是一次很好的压力测试。

我们相信，深圳银行业一定能够抓住这次千载难逢的机遇，围绕服务改进、产品创新、功能拓展、核心竞争力提升等内容，从优化网点布局、规范窗口服务、再造业务流程、完善投诉处理机制、提高电子服务水平及金融工具、产品宣传和诚信自律建设等方面多层次、多角度的全面推进，向来自世界各地的国际友人充分展现中国银行业全新的服务性和良好的精神风貌。

去年8月10日以来，我们成功开展了“迎大运、迎亚运优质服务”的系列活动，为提供文明规范、优质高效的金融服

务打下了一个良好的基础。现在，大运会的筹办工作已经进入最后的冲刺阶段，深圳市各银行业机构要再接再厉，扎实工作，确保圆满完成大运金融服务工作。在这里，我代表深圳银监局重点强调三点意见：

一是要强调领导、落实责任。各银行业金融机构要充分认识办好大运的重要意义，以高度的政治责任感强化总行、分支行以及一线网点的协作和联动，制定和完善各个业务环节的应急预案，以责任明确、运行高效、反应迅速的组织运行机制保质保量的完成各项大运金融服务工作。

二是要严控风险，全面应对。国际性盛会举办期间，信用卡跨境交易密集，各银行业机构要把握每个细节，确保万无一失，对各种可能的情况都要有预案、有准备、有监测、有应急，坚持高标准、严要求，需知细节决定成败、小事影响大局，防止出现服务空白和安全管理方面的漏洞。

三是抓住机遇，积极宣传，优化环境。借举办国际盛会之际，各银行机构积极联系主流媒体，加大金融知识的服务和宣传，组织优秀人物正面典型的报道，树立银行业的优良形象。银行业机构所有员工都要牢记善待客户、直面媒体，实事求是、掌握主动权的原则，切实防止个别媒体恶意创造，创造良好的舆论环境。

我相信，有中国银监会、中国银行业协会、深圳市委市政府以及深圳大运执行局的正确领导，有各家总行的大力支持，深圳银行业机构一定能够以良好的风貌为来自世界各地的客户提供

优质和高效的服务，完成历史赋予我们的重任。

人民银行深圳市中心支行行长张建军在誓师大会上的讲话

今年 8 月，深圳将迎来第 26 届世界大学生夏季运动会的召开，今天在这里我们隆重召开深圳市金融业大运优质服务誓师大会，这对于营造安全、便利、高效的金融服务环境，进一步全面提升深圳金融服务水平和办好大运会具有重要的意义。

一直以来，人民银行深圳中心支行高度重视深圳大运会金融服务工作，多次组织召开专题会议，研究部署有关的各项金融服务工作。在市委、市政府的大力支持下，人民银行深圳中支认真履行金融服务职责，积极维护资金结算安全，有效提高资金结算效率，在外币兑换、现金供应、金融信息安全等各方面积极开展工作，确保为大运会提供一流的金融服务。

即将在深圳举行的大运会是展示我国改革开放成果以及深圳现代化建设成就的重要窗口，也是深圳银行业展示其高水准的服务质量的良好契机。人民银行希望全市各商业银行紧紧把握这一契机，加强组织领导，增强金融服务意识，优化支付环境，提高金融服务品质，尽可能为境外机构和个人提供便利的账户服务，不断丰富外币兑换手段，开设大运绿色通道，提高涉外金融服务的便利度，确保大运会期间的现金供应。同时也应该认真开展风险评估，完善应急预案，及时开展会前的应急演练，应对可能发生的突发事件，确保大运会期间的金融安全。

我相信，深圳银行业各金融机构能够以高度的责任感和使命

感，积极投身到深圳市金融业迎大运优质服务活动当中，为深圳大运会的成功举办创造一流的金融服务环境，展现一流的金融服务水平。

大运执行局专职副局长刘平生在誓师大会上的讲话

青春大运、相约鹏城，再过 85 天，第 26 届世界大学生运动会的大运圣火将在美丽的深圳湾畔点燃，全市人民正满怀激情、翘首期盼这场体育盛会的到来。

今天，全市金融系统积极响应大运号召，在这里隆重召开深圳市金融业迎大运优质服务誓师大会，以实际行动和庄严宣誓支持参与和服务大运会。在此，我谨代表大运会执行局向莅临今天大会的各位领导、各位参会代表致以诚挚的敬意，向金融业朋友和新闻媒体朋友们一直以来对大运会的关心支持、热情参与和真诚帮助表示衷心的感谢！

南非总统曼德拉曾经说过：“体育拥有改变城市的力量。”北京奥运会、广州亚运会就是最好的例证，深圳世界大运会是深圳经济特区建立以来首次承办的最大国际综合性体育赛事，也是深圳经过三十年辉煌发展以后以全新面貌、全新姿态、全新形象开启下一个三十年征程新起点，是深圳做好经济发展转型升级、建设“幸福城市”的难得机遇和绝佳平台，是“十二五”开局之年全国大事、全省大事，也是深圳的头等大事。

四年来，在市委市政府的领导下，大运会各项筹办工作稳步推进，“办赛事、办城市”的观念深入人心并初见成效。大运会

这个集聚着青春激情和生命活力的体育赛事正在悄然的改变着这座城市，改变着我们的环境和生活，也改变着我们这座城市的金融发展水平和服务能力。

在大运会筹办工作打响攻坚战的关键阶段，全市上下各行各业积极行动起来，以不同的方式丰富和实践着“从这里开始，不一样的精彩”的深圳世界大运会的核心理念。

作为国际金融中心城市，深圳金融业将在本次盛会中面临一次涉外金融服务的大考，金融系统将与会委会一道接待来自 180 多个国家和地区的 13000 多名运动员，接待成千上万来自五大洲的国际游客。大运会执行局愿与金融业各系统一起切实做好迎大运的各项工作，我们要按照大运执委会通过的《迎大运银行业金融机构服务保障工作方案》的要求，提升服务标准、创新服务举措，积极动员全系统各战线，提倡“讲文明、讲礼仪”，号召“学习自用讲外语、人人争当志愿者”，创造微笑服务、耐心服务，以优质、高效、文明、一流的工作标准，让来深圳参赛的各国运动员和游客满意，以赛事促行业提升，塑造与国际金融中心城市相匹配的形象，努力实现经济效益和社会责任的协调统一。

我们坚信，在市委市政府的领导下，深圳世界大运会一定可以向全世界展现出“不一样的精彩”，深圳金融业通过参与服务本次盛会，行业服务水平和整体形象也将得到全面，迈向新的台阶。

“深圳市金融业迎大运优质服务季”活动方案

为响应深圳市委、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，更好地贯彻大运执委会《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》，向世界展示深圳银行业改革发展三十年的成就，塑造深圳银行业良好的国际形象，切实做好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大运会，深圳市国内银行同业公会和深圳外资金融机构同业公会联合承办“深圳市金融业迎大运优质服务誓师大会”，组织开展“深圳市金融业迎大运优质服务季”活动。为使活动顺利进行，特制订本方案。

一、活动目标

“深圳市金融业迎大运优质服务季”活动目标是：围绕“五个一流标准”，即“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”，切实落实“四个无障碍”，即“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”，促使深圳金融业服务水平整体再上新的台阶，为大运会提供文明规范、优质高效的金融服务。

二、银行业大运会志愿者组成

深圳各商业银行共选派415人组成银行业大运会志愿者。

三、志愿者服务规范培训

对志愿者的服务规范培训采用集中培训、各会员单位培训和志愿者网上自学相结合的方式进行。具体为：

1、同业公会邀请大组委专家，以“走近大运”为主题，举办大运会知识专题讲座，介绍大运会的起源、历史、作用以及承办方配套服务要求等，让志愿者进一步认识推进、落实大运会优质文明服务的重要意义。

2、各会员单位组织培训，学习中国银行业协会颁布的各项服务规范，即《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》、《中国银行业零售业务服务规范》、《中国银行业柜面业务服务规范》等。通过认真学习领会，全面提高服务规范水平，为做好大运优质服务打下坚实基础。

3、网络培训共设政策培训、城市和大运会基本知识培训、志愿者规范培训、语言培训和应急培训 5 个类别共 14 门视频教学片，以授课视频和课件幻灯片“双窗口同步教学”模式呈现。

各志愿者进入大运会志愿者之家网站 (<http://u.sva.org.cn>), 点击首页“志愿者培训”栏目即可进行在线学习。

四、活动要求

1、加强组织领导

各商业银行指定一名行级领导为本次活动负责人。

领导小组办公室设在深圳市国内银行同业公会秘书处，领导小组下设志愿者服务、宣传协调、培训组织三个工作小组，分别

负责督导推动相关工作。

2、组织志愿者服务

1) 协调组织好志愿者为大运赛场周围网点提供相关服务;

2) 大运期间, 志愿者 24 小时开手机, 以保证联络、调配工作顺利进行;

3) 协助相关网点, 加强外语辅导, 为各国友人提供便捷服务;

4) 加强与深圳市大运会志愿者组织联系, 统一开展大运服务活动, 提升深圳特区整体形象。

3、开展业务系统运营压力测试

各会员单位要加强本单位信息科技风险监管体系的建设, 制定全面的信息系统应急预案, 并做好业务系统运营压力测试及应急预案演练工作, 保证大运期间信息系统的安全和稳定运行。

4、重视活动宣传工作

协调新闻媒体有计划地宣传报道深圳市银行业迎大运志愿者服务工作。各会员单位在活动期间要充分利用报刊、广播、电视、网站等新闻媒体加大服务工作的宣传报道力度, 加强对舆论的正面引导, 努力减少负面影响, 塑造深圳银行业金融服务的良好形象。

5、启动“2010—2011 年度深圳银行业优质文明服务示范网点”评选活动

参照《中国银行业文明示范服务示范单位管理办法》和“中

银协优质文明服务示范网点”评选标准，结合迎大运优质服务活动制定的深圳地区评选标准和管理办法，坚持“从严选优”的原则，评出精品网点，树立先进典型。

6、总结活动成果，表彰先进典型

大运会结束后，同业公会将召开“优质服务季”活动总结会议，参照“深圳市金融业迎大运优质服务季”活动方案要求，对先进志愿者个人及文明服务示范网点给予表彰。

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
