

# 深圳市国内银行同业通讯

## (大运服务专刊)

第 05 期 (总第 5 期)

深圳市国内银行同业公会秘书处

2011 年 07 月 12 日

---

**【编者按】**第 26 届世界大学生夏季运动会举办在即，各会员金融机构积极响应市委市政府的“五个一流”和“四个无障碍”的号召，践行“弘扬奥林匹克精神，践行志愿服务理念；提供一流金融服务、展示银行良好形象；新大运、新深圳”的誓言，结合自身特点，推出各具特色的大运金融服务工作。市委市政府高度重视银行业的大运金融服务工作，6 月 23 日下午，在深圳市委常委、深圳市副市长陈应春带领下，深圳银监局、人民银行、大运执行局、龙岗区委、区政府以及深圳市国内银行同业公会等相关机构代表一行 30 多人前往大运村和主新闻媒体中心，考察大运金融服务工作及银行服务网点的准备情况。

## 目 录

<b>【会员动态】</b> .....	- 2 -
深圳市委常委、副市长陈应春带队考察银行大运服务网点建设情况.....	- 2 -
“招商银行杯” 100 大学生注册记者活动将参加大运报道.....	- 2 -
中国农业银行深圳市分行在全行范围内招募大运外语志愿者 .....	- 3 -
交通银行深圳分行转发总行“关于开展客户意见调查激励活动的通知” .....	- 4 -
深圳发展银行总行营业部赴同业参观学习.....	- 4 -
中国光大银行深圳分行首次举办大堂经理服务礼仪考试.....	- 5 -
兴业银行深圳分行召开迎大运金融服务与安全保障战前动员大会 .....	- 5 -
浦发银行深圳分行举办大堂引导员、柜员手语及英语培训.....	- 6 -
<b>【服务方案】</b> .....	- 7 -
中国建设银行深圳市分行推出服务提升计划.....	- 7 -
上海银行深圳分行大运金融综合服务提升方案.....	- 10 -
<b>【大运常识】</b> .....	- 23 -
深圳申办大运会历程.....	- 23 -
深圳第 26 届世界大学生运动会吉祥物“UU” .....	- 24 -

## 【会员动态】

### 深圳市委常委、副市长陈应春带队考察

#### 银行大运服务网点建设情况

6月23日下午，深圳市委常委、副市长陈应春带队前往大运村和主新闻媒体中心，考察招商银行大运服务网点建设情况，深圳市政府金融办、大运执行局、人民银行、银监局、龙岗区委、区政府以及银行同业公会的领导近30人参加了考察。招行深圳分行杨建中副行长率领分行大运办、零售银行部、行政部、办公室等部门领导在大运村服务网点现场接待了陈市长一行。

陈市长重点考察了招行设在大运村访客中心、商务中心和主新闻媒体中心的三个服务网点。他一边察看网点装修建设情况，一边询问招行大运网点服务筹备进度，并不时地对网点建设和金融服务细节提出具体要求。陈应春副市长最后指示，希望招行注重细节，加快推进大运会金融服务各项筹备工作，把重点工作放在外币兑换方面，要培训好队伍，还要做好实战演练，圆满完成大运金融服务任务。（招商银行深圳分行 李文华）

#### “招商银行杯”100大学生注册记者活动将参加大运报道

2010年6月，“招商银行杯”深圳大运会注册大学生记者选拔活动正式启动。本次活动本着推广大运会在大学生中的知名度及影响力、宣传深圳市的改革开放成果及面貌、提升招商银行的企业品牌的目的，以大学生记者为目标群体，通过选拔100名注

册大学生记者赴深圳采访并回到各自所在学校进行宣传，辐射影响全国上百万大学生。活动环节：

1、注册大学生记者选拔报名，1013名大学生记者得到学校推荐参加选拔。参选人在各自所在学校网络媒体发布带有“招商银行杯”字样的新闻通稿。

2、参选人网络连署，共有超过10万人直接参与连署，影响人群超过100万人。

3、特区建设30年大学生记者看深圳采访活动，150名注册大学生记者正式候选人走访大运场馆、招商银行及深圳市各个地标场所，深入了解深圳特区建设30年成果，也更加深入的了解招商银行历史及对大运会的支持。他们利用自己最熟悉的新媒体，传播对深圳、大运会的见闻感受。

4、正式候选人校园传播，150名候选人回到各自所在学校进行为期半年的丰富多样的校园推广，还统一在130余所高校张贴招商银行举办的大运会志愿者形象大使招募海报。（招商银行陈平）

## **中国农业银行深圳市分行在全行范围内招募**

### **大运外语志愿者**

中国农业银行深圳市分行招募大运会期间，开展信息咨询、文明引导、业务办理等服务时需要的精通英语及法语、西班牙语、葡萄牙语、日语、韩语等小语种人员，要求志愿者具备志愿服务

岗位必需的知识和技能，在大运会召开期间保持手机 24 小时开机，提供咨询服务。（中国农业银行深圳市分行）

## **交通银行深圳分行转发总行“关于开展客户意见调查 激励活动的通知”**

6 月 30 日，交通银行深圳分行转发了总行“关于开展客户意见调查激励活动的通知”，总行拟在三、四季度对参与客户意见调查并有效回复的客户进行奖励。同时，分行也将开展抽奖活动，加大奖励力度，保证参与客户意见调查并有效回复的客户人人有奖。（交通银行深圳分行 熊庆来）

## **深圳发展银行总行营业部赴同业参观学习**

2011 年 3 月底，深圳发展银行总行营业部安排运营人员分组参观学习同业先进经验，进而对改善营业部服务提供可行性建议。

在全市甄选 12 家银行网点，其中三家为中国银行业文明规范服务百佳示范网点，其余为千佳示范网。运营人员分成五个小队十个小组，每组至少要去两个网点学习参观，有针对性地观察同业银行服务的软硬件情况，并尝试亲自办理一些业务，如开户、转账、咨询、使用自助设备等，关注他行服务提升的细节，离开网点后及时将参观心得记录下来。最后以小组为单位汇总可借鉴的经验、提升服务的合理化建议等内容，并制成 PPT 进行成果展示。（深圳发展银行总行营业部 孙蓉）

## 中国光大银行深圳分行首次举办大堂经理服务礼仪考试

大堂经理作为银行与客户建立关系的“前哨”，是网点做好客户服务的焦点与核心。7月7日中国光大银行深圳分行开展了全辖大堂经理服务礼仪考试，以检验大堂经理对本岗位专业知识的掌握情况。这是分行首次举办的服务礼仪考试活动，也是深入实施大堂经理素质提升工程的一项重要举措。

本次考试内容为银行服务礼仪知识，旨在通过考试促使大堂经理具备应有的素质，全面掌握银行服务流程，提高营销技巧，增强营销和维护客户的能力。为提高考试的针对性和有效性，分行阳光服务办和运营管理部进行了精心策划，自编自导了涵盖大堂经理岗位的视频学习光盘，下发各网点自学；同时，采取集中培训、以会代训、检查指导等形式进行辅导，通过抓好学习、辅导、考试三个环节，推动大堂经理服务水平的提高。（中国光大银行深圳分行 谢裕安）

## 兴业银行深圳分行召开迎大运金融服务与安全保障

### 战前动员大会

7月6日，距第26届世界大学生夏季运动会开幕只有37天时间。为进一步增强各营业网点的紧迫感，将各项具体工作进一步落到实处，兴业银行深圳分行特组织召开全行迎大运金融服务与安全保障战前动员大会。会议由分行胡麟副行长主持，分行综合部、零售业务部、会计结算部、信息科技部、企业金融部、贸

易金融部等相关管理部门负责人和经办人员及各营业网点的行长、零售业务负责人、营业厅主任参加会议。

胡麟副行长指出，大运金融服务工作涵盖范围广、要求细，分行在前期多种场合、多次强调的基础上，专门在大运会开幕前再次召开战前动员大会，就是要求各营业网点保持持续高度重视，统一思想，形成合力，强化大运服务意识，健全服务工作机制，完善安全高效、使用便利、服务优质的大运金融服务体系。随后，分行相关管理部门负责人分别就窗口服务、客服投诉、技能培训、支付环境、外币兑换、现金保障、信息安全、安全保卫、舆情监测、对外宣传等具体工作重点向各营业网点进行了重申和部署，并要求与会人员会将会议精神迅速传达给所在网点全体员工。（兴业银行深圳分行 吴洋）

## **浦发银行深圳分行举办大堂引导员、柜员手语及英语培训**

5月28日，浦发银行深圳分行组织了以“提高技能学英语、手语，优质服务迎大运”为主题的大运英语、手语培训活动。辖内24个营业网点英语专窗、手语专窗柜面人员、大堂引导员合计80人参与了此次培训。培训讲师由知名培训师Nicole和周贵琼老师担任，培训老师具备多年丰富的培训经验，运营管理部为本次“迎大运，学英语、手语”活动提出了具体要求与目标，旨在通过英语、手语专窗人员的专业化培训，全面提升柜面服务人员的业务基础英语对话能力，实现无障碍沟通。

培训内容既有银行柜面常用专用英语和业务品种，如开销

户、外币兑换、业务介绍等，又穿插了现场情景演示，从大堂引导接待到柜面业务办理，从练习使用英文地道的表达方式，到英文话术、安抚客户情绪、掌握不同地域的客户习惯等，丰富多彩、寓教于乐。手语培训则包括了日常问候语、业务指示语、道歉语、告别语及业务办理（存款、取款、外币兑换）等。旨在通过每个善意的微笑，每句无声的问候，每次温情的帮助，展现浦发银行柜面人员的优质服务品牌。（浦发银行深圳分行 王屹）

## **【服务方案】**

### **中国建设银行深圳市分行推出服务提升计划**

为配合“深圳市金融业迎大运优质服务”誓师大会的目标，落实大组委“五个一流标准”，“四个无障碍”，营造文明规范的金融服务氛围的要求，向世界展示深圳建行改革发展三十年的成就，塑造良好的国际形象，建行深圳分行推出服务提升计划，力争两个月内将107个营业网点的服务水平提升到一个新的高度，以全新的面貌迎接大运、服务大运。

提升服务水平，尤其是在一个较高的既有水准上进一步上台阶，既是艰巨挑战，又是重大机遇。深圳建行以科学发展观为指导，践行核心价值观，以服务大运为中心任务，借着本行深化专业化改革的春风，勇于创新、真抓实干，通过发挥干部队伍的领导力、激发员工团队的能动性，从而释放了建行队伍的创造力与改革潜力，促成了网点服务水平的跨越式发展，以及整个分行系

统营运能力的提升。

服务的业绩不能立即见效，形式多样，难以考量；与被作为对象的印象、感觉和体验为主，它与行为人的意识有关，态度有关；业务熟悉度有关，更与其业绩息息相关。深圳建行以科学发展为指导，以核心价值为理念，通过抓关键数据、科学管理，整合提高网点服务水平，为提升计划的顺利进行保驾护航：

1. 分析关键数据，进行针对性调整。从业务数据的分析中，建行就网点在执行过程中反映出来的问题，对服务规范加以改进，细化，形成问答集锦，编成手册化，由简入繁，通过培训提升员工的专业素质与修养，改进服务质量，在切合我行运营和服务客户的实际同时，配合以奖惩措施，从而实现了服务流程规范化、精细化，营销流程手册化、人性化，客户体验明显提升

2. 推行科学排班，整合网点团队力量。建行在原有的科学排班制度下，根据每个网点服务的客户群体以及支行人员的具体情况，在岗位和角色的安排上更加灵活，形成覆盖面更广、运行更合理的岗位调配和排班模式。

3. 总结服务经验，提供针对性特色服务。注重客户分层，通过全行各个岗位轮训的方式，明确各层次服务的针对性，将现行的服务礼仪细节和理念通过培训集中营的方式灌输到每一位员工心中，即怎样以最简洁的语言说服客户，怎样快速识别目标客户，怎样运用声音、语气、用词和行为这些小细节使各个服务环节更加默契和高效。

4. 建立专档管理，推行多向度竞争。分行相关部门通过记录整理各个支行的具体数据和照片详情，为各个支行建立专属服务档案，依次对比，提取整改率，进行支行自身纵向对比的同时，展示各个支行之间的横向比对，从而促进服务水平的提高。

5. 加强服务培训，提升服务水平。今年以来，建行加大了服务培训力度，截至6月中旬，建行已举办阳光心态培训12期，培训2100人次；举办服务礼仪培训25期，培训1700人次。通过对员工的精细化、针对性培训，增强服务意识，提高服务水平。

6. 强化员工英语能力，建立大运服务沟通无障碍团队。大运会期间，全球100多个国家和地区的国际友人齐聚深圳，届时英语将成为最重要的公共交流语言，针对这一现实问题，建行在网点服务提升计划中特别设立了网点员工英语培训专项，并在各重点网点设立了英语专员，定期举行各种英语口语竞赛与提升活动，取得了卓著成效。

分行职能部门的整体规划与网点团队的改革努力，以及前后台在整个活动中的积极沟通与有效合作，是本次提升计划得意顺利进行的关键。分行服务管理中心在部门领导的带领下加班加点，以“大运服务”为引线，以优化大堂服务流程为中心，以改善营业大厅的整体环境、提升员工服务水平为前提，和全行107个支行代表、不同部门积极研讨。严格而科学的服务标准是提升服务水平的重要保障，而大堂是网点的门面，是银行与客户发生经济关系的直接场所，一个有序高效的大堂能为客户提供卓越的

服务，能提高银行的形象，能提升客户的满意度，并且能创造出高价值的效益。于是深圳建行从大堂开始，制定出《支行物理环境指引》、《各岗位基础行为规范》和《支行各岗位工作职责》这三个范畴的服务规范手册。此外，为了在“大运服务”这个起跑线划上这清晰的一笔，服务管理中心2人一组，六人一行，沿着《建设银行深圳市分行网点分布图》的路线图来回奔跑，从征求意见，到规范督导，再到一检，二检，三检，短短二个多月六个人跑了深圳分行所有网点四遍，甚至更多……以岗位和支行两个纬度为考核点，一支标准、整齐、高效的服务正规军从这里出发。

是的，建行服务管理中心制定的一系列规范条文，起到了重要效果。在这些赏罚分明条理严正的条文下，在准确、缜密得近乎不近人情的监测系统中，在让各支行倍感压力和焦灼的排名表里，深圳建行各网点的服务质量获得了整体提升。（中国建设银行深圳市分行 楚璇）

## 上海银行深圳分行大运金融综合服务提升方案

第26届世界大学生运动会开幕在即，为响应深圳市委、市政府把本届大运会办成“更精彩、更成功、更具影响力”体育盛会的号召，贯彻大运“从这里开始，不一样的精彩”的核心理念，分行上下必须以高度的政治责任感和历史使命感认真做好大运金融服务工作。根据《上海银行深圳分行迎亚运、迎大运文明优质服务系列活动实施方案》（上海银行深分发〔2010〕100号），制定本服务提升方案。

## 一、建立迎大运综合服务提升工作机制

### （一）工作目标

以迎接大运、服务大运为契机，以“用心服务、安全运行”为原则，在进一步落实分行本年提升服务各项举措的基础上，开展更具针对性的文明规范服务工作。重点提升营业网点服务形象与营业网点涉外服务能力，做好大运会期间国内外游客的金融服务，展示上海银行良好的服务形象，促进分行服务水平在较短时间内更大更快提升。

### （二）组织领导

成立大运金融服务工作领导小组，由分管副行长任组长，成员为会计结算部、分行办公室、信息技术部、个人金融部、外汇业务部、公司金融部、营业部等部门负责人和各支行行长。分行会计结算部牵头制定分行大运综合服务提升方案和标准，落实责任分工，统筹协调各项工作，跟进方案的实施进度。各责任部门、配合部门按照工作分工在要求时间内完成各自工作。各支行必须高度重视，成立以支行行长任组长，营业经理、销售与服务团队主管等组成的服务小组，负责各项服务工作的执行，保证服务质量。

### （三）检查监督制度

分行通过检查督导、现场观摩、明察暗访、客户满意度调查等方式加大组织推动力度。各支行要严格执行分行各项要求，积极开展服务自查，落实分行服务提升举措，与分行形成上下合力，

切实改善服务质量。

#### （四）汇报制度

各相关部门、各支行建立专人负责制度，并将责任人、联系方式报分行会计结算部。各部门从5月1日开始到9月30日止，每每月月末下班前按时将本部门负责的各项服务提升措施的完成进度、实施效果发送会计结算部；各支行每两周进行服务质量自评自测，并于每月15日及30日将自评结果报会计结算部。会计结算部负责及时掌握、监督各阶段工作进度与成效，每月末汇总相关部门工作形成分行报告，按时向同业公会报送月度工作总结，9月初报送大运系列工作总结。

#### （五）自查自纠制度

各部门、支行及时开展服务自查、自纠，对工作职责范围内发现的问题先自行限时解决，包括将所有发现的问题列出清单，逐条逐项落实解决。

#### （六）注意事项

严格遵守大运会知识产权保护的相关规定，不得损害招商银行作为深圳2011年大运会唯一银行合作伙伴的正当权益，不能通过银行网点、社区和媒体等渠道进行涉及大运活动的公开推广宣传。

## 二、大运前各项具体服务方案

### （一）提升营业网点外观形象与内部环境

#### 1、加快网点外观形象和品牌建设，提升网点形象。

要求：营业网点内外部标识运用应统一规范，符合《上海银行视觉形象识别系统管理手册（2010版）》有关要求。以网点为分行宣传的主要平台，加强网点招牌、橱窗、多媒体电视、LED、宣传栏等的宣传效果，要确保网点招牌、标识、灯箱、LED显示屏等亮灯工程落实到位。重点区域网点需在显著位置张贴清晰正确的英文标识和指引，应放置“English Service（英语服务专窗）”标识，指引客户到我行办理业务。

完成时限：2011年6月30日前

2、支行开展自查，有关外观的问题及时报办公室解决。

要求：各支行组织对网点标识、多媒体、宣传橱窗、监控设备等进行一次全面自查，对于存在的问题及时解决，支行无法解决的及时报办公室。

完成时限：2011年6月30日前

（二）加强网点服务人员配备与服务素质提升

1、完成全部网点大堂经理配备。

要求：保证全部网点配备大堂经理，并加强职责管理，提升网点服务形象。

完成时限：2011年6月30日前。

2、加强网点服务人员英语培训。

要求：分行梳理网点日常英文服务常用语，制作相应培训课件下发网点，并组织英语集中培训。支行可根据人员实际情况，鼓励柜员掌握其他语种。

完成时限：2011年7月31日前。

### 3、加大对人员服务的检查力度。

要求：大运前加大网点服务人员服务礼仪、着装、文明用语、精神面貌、履职情况的监督检查力度，对于发现的问题及时通报，促进网点改进服务质量，不断向服务标准化靠拢。分行服务工作小组在大运开幕前安排一次全面服务检查。

完成时限：2011年5月至9月30日。

### 4、改善大运支付环境，建立健全业务应急处理机制。

要求：改善银行卡受理环境，保证支付系统安全运行，加强风险管理，同时建立和完善各类业务特别是支付结算、外币兑换、银行卡业务的应急处理措施，正确指引网点特殊情况下的业务操作，提高网点应急处理能力。5月至9月期间，每月5日前向人行报告上月本行改善大运支付环境工作动态。

完成时限：2011年7月31日前。

## （三）提高网点涉外服务能力，改善涉外支付结算环境

### 1、规范外币受理，加强外币反假培训。

要求：目前分行各网点均可办理个人结售汇业务，各网点要广泛开展外币业务咨询宣传活动，并加强对柜员常见币种现钞结汇的培训与外币反假培训，提高主要外国货币识假能力。支行如有外币现钞鉴别培训需求向会计结算部提出。

完成时限：2011年7月31日前。

### 2、为网点制作外卡受理指引。

要求：为网点制作外卡受理指引，规范网点可受理外币银行卡范围、卡种、具体受理要求以及受理过程的注意事项，保证大运期间外卡使用畅通。

完成时限：2011年7月31日前。

3、为网点制作常见国际结算产品指引。

要求：制作网点外汇汇款、外汇票据托收受理与操作等常见国际结算产品的业务指引；对受理要求、操作注意事项、对应外管政策给予指引；支行有培训需求的，组织进行针对性培训。

完成时限：2011年7月31日前。

（四）加大宣传力度，抓住契机开展营销活动

1、营业网点营造良好的宣传氛围。

要求：网点要布置宣传、迎接大运气氛，加强营业网点的环境布置，营造良好的节日氛围，展现喜庆特色。

完成时限：2011年7月31日前。

2、多渠道宣传分行产品。

要求：加大对深圳市报纸、电视、电台、户外等主流媒体的宣传投入，有效利用网点多媒体宣传渠道，大力宣传借记卡、信用卡、个人网上银行等产品；面向大运游客推介外汇产品、境内外及本异地结算服务、银行卡收单、存取现服务、营业网点贵宾服务通道和信用卡VIP客服中心等，提高我行的品牌形象和美誉度。

完成时限：2011年5月至9月30日。

3、大力发展特约商户，提升上海银行信用卡用卡环境。

要求：提高 POS 机投放量，完善信用卡特惠商户网络，扩大消费交易业务规模。重点发展旅游、餐饮、酒店、购物、交通、短期租赁、文化娱乐类等特约商户，提高特约商户覆盖率和收单业务收入。

完成时限：2011 年 5 月至 9 月 30 日。

#### （五）系统运营压力测试与灾备演练

1、加强信息科技服务连续性、可用性建设。

要求：进一步提高分行网络系统的可靠性，分行计划在 5 月底前进一步升级分行网络系统，投产网络接入同城异地灾备系统，实现分行到总行网络系统双机房、双设备、双线路冗余互备。对分行机房的各类基础设施，包括环境监控、UPS、消防、安防、空调排风等进行检查整改。

完成时限：2011 年 6 月前。

2、认真做好系统压力测试及应急准备工作。

要求：认真做好系统压力测试及应急准备工作。加大对不同渠道（柜面、网上银行、电话银行、自助终端等）常用业务的测试力度，充分估计可能产生的系统压力，提前配备硬件设备和存储设备，确保系统稳定运行。5 月份前组织一次应急灾备演练，同时要根据系统情况及时完善应急预案，6 月 15 日前解决演练中发现的问题，做好业务应急准备，对技术系统出现异常、无法快速恢复的关键业务，要进行重点检查和必要演练，确保紧急情

况下能够及时启用。6月15日前将信息安全风险评估报告、应急演练和整改报告报送人行。

完成时限：2011年2月—7月31日。

### 3、加强日常运维保障，完善运行维护机制。

要求：加强各类信息系统的日常运维保障，特别是提高与大运相关的核心系统、支付系统、自助银行系统、电话银行、网上银行等重要系统的运维保障等级，做好日常性自查工作，对重要信息系统和关键基础设施进行全面检查，对自查中发现的问题要深入分析、明确责任，做到不留隐患。

完成时限：2011年5月—9月30日。

### 4、开展信息安全风险自评。

要求：开展信息安全内部审核，完善安全管理规范管理制度，对分行内部信息安全管理体的执行情况进行检查，及时发现并纠正存在安全隐患的操作或现象。

完成时限：2011年6月前。

## 三、大运期间各项具体服务方案

### （一）保证网点宣传效果与服务效率

#### 1、借大运加大宣传力度。

要求：大运期间，多媒体、LED宣传在宣传我行产品的同时，要及时显示大运最新信息、赛事报道、夺金信息的报道。

要求时限：8月1日至8月31日。

#### 2、提高网点业务处理效率与服务质量。

要求：网点通过加强个人存取款、汇款、外币兑换、个人开户、挂失等业务的学习和系统操练，提高业务熟练程度，提高业务处理效率。

2011年8月12日至8月23日期间设立“大运绿色通道”，大运会运动员，大运会注册工作人员、官员和媒体记者，以及遇有紧急或突发事件等特殊情况的大运会观众，提供有效的身份证明后，由大堂经理引导至“大运绿色通道”专窗办理。

要求时限：2011年5月1日至9月30日。

3、加强现金管理，保证现金供应充足，结构合理。

要求：加强大运期间现金需求预测，合理调节人民币券别结构，及时向人行提出需要，确保大运会期间现金供应结构合理。2011年7至8月，按周向人行报送现金需求计划。

要求时限：2011年7月至8月8日。

4、保证自助设备运行率。

要求：加强对自助设备的全面检测和维护，提高对在行式、离行式ATM运行情况的监控和对吞没卡、异常账务投诉方面的应急处理能力。网点对于ATM故障、缺钞、卡钞的要及时处理，确保大运期间的高运行率。

要求时限：2011年8月1日—9月30日。

5、开设“大运绿色通道”专窗。

要求：大运期间，建立大运服务绿色通道，大运会运动员，大运会注册工作人员，大运会注册官员，大运会注册媒体记者，

以及遇有紧急或突发事件等特殊情况的大运会观众，提供有效的身份证明后，可以由大堂经理引导至“大运绿色通道”专窗办理。

要求时限：2011年8月12日至8月23日。

## （二）加强服务人员管理，展现热情服务面貌

### 1、服务人员展现服务热情。

要求：大堂经理要切实履行岗位职责，做到第一时间关注来网点办理业务的客户，并协助客户快速获得相关服务。要充分发挥大堂经理、理财经理的现场服务作用，加强对我行新产品、新服务的宣传和推介，确保网点营销功能的有效发挥。各类服务人员在严格落实分行要求的基础上，要更加热情的接待和服务客户，规范使用文明用语，提倡微笑服务。营业网点要做好网点排班管理，随时根据客流量灵活安排工作时间、增开弹性营业窗口，保证业务高峰期客户等候时间如常，并尽量安排业务熟练、服务能力强的柜员在VIP服务区域。

要求时限：2011年8月1日至9月30日。

### 2、保证大运期间语言交流“无障碍”。

要求：保证每个网点有一名英语口语熟练人员；向总行电话中心申请设立大运后台外语服务支援中心，优先受理与大运会密切相关的各类咨询和投诉业务。

要求时限：2011年8月1日至9月30日。

## （三）完善服务支持、系统安全与应急机制

### 1、加强对网点的运行支持。

要求：建立值班制度，落实负责人通讯方式和重大事件处人员名单，保持值班通讯联系和信息渠道畅通。加强对网点的支持，对于网点的业务求助要安排专人及时处理。8月10日前将值班人员名单报送人行。

要求时限：2011年8月1日至9月30日。

## 2、确保在第一时间妥善处理各种服务投诉。

要求：及时监控营业网点的运行情况，确保在第一时间妥善处理各种突发事件。要建立及时、便捷的服务投诉处理和应急服务响应机制，保证大运期间客户问题得到及时妥善处理。

要求时限：2011年8月1日至9月30日。

## 3、建立舆情事件快速处理机制。

要求：重视客户的需求和反映，主动与新闻媒体交流沟通，密切监测新闻舆论，做好负面舆情的疏导，引导媒体客观、公正、全面地报道，及时化解各类公关危机，杜绝负面新闻报道。

要求时限：2011年8月1日至9月30日。

## 4、加强业务系统运行监控，提高应急处理能力。

要求：加强主机系统、外围系统、网银系统、电话银行等系统的运行监控，强化内部控制，增强网络安全意识和风险防范意识，提高警惕，防止系统被人为破坏和内部信息外泄。要建立、健全信息报告及处理机制，信息技信部负责主机系统、外围系统应急机制、网银系统、电话银行的应急机制，落实专人，及时报告和解决生产中出现的异常情况，并采取应急机制确保客户利益

与银行资金的安全。网点要按照分行统一的口径做好对客户的宣传解释工作。大运期间每日下午 15 时前将系统监测情况报送人行。

要求时限：2011 年 8 月至 9 月。

#### 5、严格落实重大事项报告制度。

要求：严格落实《深圳市金融机构重大事项报告管理办法》，实行大运会期间重大事项“零报告”制度，每日通过“深圳金融网/金融稳定组/重大事项报告”履行报告职责，无重大事项亦需作出零报告。

要求时限：2011 年 8 月 7 日至 8 月 28 日。

#### 6、加强安保人员管理。

要求：加强安保人员管理，强调服务礼仪规范和工作职责要求，要求安保人员认真履职，协助维护网点秩序，确保安全营业。

要求时限：2011 年 8 月——9 月。

#### 7、加强安全巡查力度。

要求：大运期间加强对营业网点视频监控、报警系统、消防器材等内外部各类安保防范设施检查与营业网点安保防范巡查力度，要落实专人定期巡查网点，值班人员要保证手机、办公电话、住宅电话的畅通。加大营业网点人员安全防范意识，确保安保设施特别是保证监控设备的正常运行，提高应对突发事件的临场处置能力。

要求时限：2011 年 8 月 1 日至 9 月 30 日。

#### 四、总体时间进度安排与阶段要求

##### （一）服务提升与检查监督阶段（5-7 月份）

各部门对照要求的事项在规定时间内按时完成，每月总结汇报完成进度。迎大运服务领导小组对各部门、支行落实情况进行监督，从网点及自助设备布局优化、人力资源调配、形象标识规范、窗口服务规范、服务流程执行、网点服务等方面开展检查，分行检查结果将全分行通报。各支行每两周组织对辖内网点开展自查，在支行范围内切实抓好员工业务技能的培训，强化服务履职要求。

##### （二）服务整改阶段（6-7 月份）

各支行针对自查和分行通报的问题在规定时限内彻底整改。对于检查中发现存在屡查屡犯、整改不力的情况，要明确责任，严格考核责任人员。分行将不断培育、发现和推广先进典型，认真总结活动中好的经验做法，建设一支过硬的基层服务队伍，加大宣传推广力度。

##### （三）迎大运金融服务运行阶段（8-9 月份）

大运期间重点落实改进和完善银行服务环境和设施，合理疏导分流客户，尽量减少客户排队等候时间，规范员工服务礼仪和业务操作，为客户提供高效、便捷、安全的多元化服务，提高客户满意度。同时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，认真处理客户投诉，必要时及时启动应急预案，维护客户利益和银行诚信和谐的服务形象。加强对核心银行

系统、网银、电话银行、自助设备运行稳定性的监管，加强与总行的协调，确保分行无法处理的问题及时取得总行解决。结合分行前期各项服务提升措施，并大力开展媒体宣传，借以提升分行的服务质量，打造上海银行优质文明服务品牌。（上海银行深圳分行 张瑛）

## 【大运常识】

### 深圳申办大运会历程

2004年12月17日，国务院正式批准以深圳名义申办2011年第26届世界大学生夏季运动会。这是继2001年北京成功举办第21届世界大运会和哈尔滨赢得2009年第25届世界大学生冬运会举办权之后，蓬勃发展的中国大学生体育运动走向世界的又一件大事，受到了各方面的热切关注；

2005年6月，深圳市委、市政府正式成立申办执行委员会；

2005年11月，申办执行委员会开始公开向社会征集申办口号，2006年5月22日，申办执行委员会召开新闻发布会，对外宣布深圳申办第26届大运会的口号确定为“深圳，和世界没有距离”。

2006年6月28日，深圳市世界大运会申办代表团抵达国际大学生体育联合会总部所在地—比利时布鲁塞尔，向国际大体联秘书处递交了2011年第26届世界大学生夏季运动会的《申办报告》。

2006年7月1日，申办执行委员会公开征集申办标志。2006年7月20日，“飘扬的U”脱颖而出，成为申办标志。

2007年1月17日凌晨2:45分，国际大体联宣布2011年第26届夏季运动会主办权花落深圳，现场出现“深圳拥抱世界”的横幅。

### 深圳第26届世界大学生运动会吉祥物“UU”

吉祥物“UU”是由深圳2011年世界大运会会徽“欢乐的U”演变而成的一张笑脸，同时，它又具有“U n i v e r s i a d e”（世界大学生运动会）的首写字母“U”的形态。根据设计界、影视动画界、玩具制造界专业人士的意见，“UU”最适合作为大运会的吉祥物，它打破了以往大运会吉祥物造型写实风格的设计传统，展现出同深圳大运会会徽“欢乐的U”二者间的血缘关系，并与国际大体联永久标志呈现出一种基因传承，因而具有了共同的气质与外貌，形成一种血脉相连的家庭关系。

2008年8月底，经专家评审和网民投票，从2007件大运会吉祥物参赛作品中评选出了10件作品入围。经过大运会执委会讨论审议，并报国际大体联批准，最终确定“UU”为深圳大运会吉祥物。

---

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](mailto:asdb@asdb.org.cn) 联系电话：0755-88286335

传真：0755-25870911

邮政编码：518026

审核：范文波 王宇彪

责任编辑：聂后应 郑永

---