

# 深圳市国内银行同业通讯

## (大运服务专刊)

第 08 期 (总第 8 期)

深圳市国内银行同业公会秘书处

2011 年 08 月 08 日

---

**【编者按】：**第 26 届深圳世界大学生夏季运动会举办在即，让我们深圳银行业全力以赴，以优质、高效、文明、一流的金融服务迎接深圳大运会！

## 目 录

【公会动态】 .....	- 1 -
《异彩深圳-第 26 届大运会金融服务指南》发行 .....	- 1 -
【会员动态】 .....	- 1 -
中国农业银行深圳市分行召开行长办公会 落实银监局“精益求精、决战冲刺，全面迎大运”通知要求 .....	- 1 -
传递大运火炬 鼎力金融服务中国建设银行深圳市分行大运金融服务记录 .....	- 2 -
“三个到位”冲刺大运金融服务 交通银行深圳分行召开 2011 年提升服务质量专题会议 .....	- 5 -
平安银行深圳分行多措并举全力保障大运金融服务 .....	- 6 -
中信银行深圳分行保卫部组织安全主管专项检查小组 .....	- 8 -
东莞银行深圳分行举办“媒体应对及突发事件危机公关”专题培训。 .....	- 8 -
杭州银行深圳龙岗支行开展化解客户现场投诉应急演练 .....	- 9 -

## 【公会动态】

### 《异彩深圳-第 26 届大运会金融服务指南》发行

2011 年 8 月 5 日，由深圳市国内银行同业公会和深圳特区报合办的《深圳特区报》特刊《异彩深圳-第 26 届大运会金融服务指南》出版发行。

为迎接大运会召开，深圳特区报特别策划了《异彩深圳-第 26 届大运会服务指南》系列特刊，其中深圳银行业单独成叠，向公众系统性的全面展示深圳银行业如何用安全、优质、便捷的金融服务迎接大运会，提高了深圳银行业的整体形象。（深圳市国内银行同业公会 郑永）

## 【会员动态】

### 中国农业银行深圳市分行召开行长办公会

#### 落实银监局“精益求精、决战冲刺，全面迎大运”通知要求

2011年8月4日上午，中国农业银行深圳市分行宗少俊行长主持召开了大运专题工作会议，落实深圳市银监局《关于深圳银行业“精益求精、决战冲刺，全面迎大运”的紧急通知》相关内容。为确保在大运期间的业务安全运行和优质服务，宗行长对分行大运服务工作做出了重要指示：

“各单位要提高思想认识、明确责任，坚决落实银监局文件精神，做好大运期间金融服务工作，不得出现任何差错，保证实

现我行大运服务核心目标 - ‘零事故、零曝光’。如发生差错，对责任人，不论领导级别，都将严肃处理。”（中国农业银行深圳市分行）

## 传递大运火炬 鼎力金融服务

### 中国建设银行深圳市分行大运金融服务记录

2011年8月7日，深圳开展绿色大运火炬传递，200名大运火炬手每人跑步59米，将大运火炬从大运村传递到莲花山，中国建设银行深圳市分行行长刘军也是其中光荣的一员。

“哪里有重点建设，哪里就有建行”，几十年来，中国建设银行深圳市分行在实现与特区共成长的同时，也一直积极为特区建设添砖加瓦。此次深圳市举办大运会，建行更是积极投身各种大运项目的建设。

将诞生深圳大运会首金的七星湾分赛场去年还是一片荒山，在分行2000万元贷款的支持下，七星湾分赛场项目已经完成，能满足2011年全国帆板精英赛和深圳大运会的有关比赛要求。据统计，近年来深圳建行投放信贷资金90多亿元，为深圳地铁、水官高速等轨道交通项目、大运场馆等项目提供信贷支持，为大运会的顺利召开作出自己的贡献。

除了支持大运建设，参与服务大运，是建设银行作为一家国有控股的大型金融企业的社会责任和光荣使命，也是建行服务能力与服务水平的实战检验。深圳建行希望借大运为契机，全面检

验建行的服务水平，进一步提升建行的服务能力。

从今年 3 月起深入开展了建行服务提升的系列活动，分行成立大运金融服务领导小组，制定专门的服务方案，并从机构纬度、客户和渠道纬度、板块纬度以及服务文化四个纬度建立起服务管理体系，加强服务规范管理和考核，网点面貌焕然一新。

一是营造温馨、舒适的服务环境。首先，加强服务设施建设，统一全行的中英文标识，为大运场馆、酒店、机场等重点区域周边的网点支行改造残疾人通道，对于不具备物理改造条件的网点，建立人工帮扶服务、临时坡度等替代设施。其次，对全行招牌、门楣和灯箱等外部设施进行清洗，对残旧破损设施进行更换。同时，从细节出发，逐一对支行的环境进行检查，保证支行灯光、空调的正常运转，植被绿化、等候设施的清洁。再次，在重点区域网点支行大堂布置鲜花，开展“最温馨大堂”的评比，“擦亮”大运，实现全行环境焕然一新，为更好地实现“优质服务”创造硬件条件。

二是打造贴心、细致的服务队伍。今年共开展了 30 期 2000 人的礼仪培训，重点就一线服务人员职业仪容、职业仪态、职业语言、职业礼节和大运涉外礼仪等内容进行培训，并利用晨会夕会进行演练，同时，规范了站立迎宾、举手示意等服务细节，并在支行内部评选“月度服务之星”，力争大运期间全面展现建行服务人员的“优雅形象”，提升建行服务品牌影响力。为更好地实现“优质服务”创造软件条件。

三是制定方便快捷的服务流程。包括设置大堂引导员，为残疾人员、老年人、孕妇等特殊人群提供专属服务。由支行行长、副行长、个人业务顾问和业务主管轮流担任大堂经理，负责管理大堂，根据客户流量调整服务资源，及时有效解决客户问题，提高服务效率。同时在大运会期间建立网点经理责任制，对网点的运营效率和安全负责，全面协调各类资源，及时满足客户需求，对客户的个性化要求在合规的前提下及时响应，妥善处理。

四是提升外籍客户服务能力。首先，梳理外宾服务场景，根据外宾可能遇到的情况设计英语练习资料，每周开展“每日一练”英语口语练习活动，截至目前已开展 20 周，涉及 24 个外宾服务场景，同时对支行的英语专员开展专项英语口语培训活动，全面提升双语服务能力。其次，打造 95533 客户服务平台，开通 95533 外语服务专线，涵盖英、日、韩、德、法等语种，务求为境外客户提供及时通畅的金融服务。再次，组织 95533 应急小组，随时支援网点支行。

五是发挥青年作用，通过志愿活动为大运服务。深圳建行目前有社会志愿者近百名，主要开展了如下活动：一是开展大运金融服务誓师活动，二是与福田团区委联合开展“迎大运，献爱心”无偿献血活动；三是与龙岗团区委联合开展绿色建行林建设活动等；四是结合七一建党九十周年开展建行金融服务大运誓师活动。（中国建设银行深圳市分行 楚璇）

## “三个到位”冲刺大运金融服务

### 交通银行深圳分行召开 2011 年提升服务质量专题会议

2011 年 7 月 28 日，交通银行深圳分行专门召开 2011 年提升服务质量专题会议，迎接即将到来的大运金融服务。分行郭莽行长、赵风副行长和各支行行长、各部门负责人参加了会议

郭莽行长在讲话中要求做到“三个到位”。一是要认识到位。全行上下必须始终高度重视提升服务质量，各单位负责人必须要把提升服务作为一项大事、要事来对待。二是要反思到位。要认真反思我们的服务、产品和业务流程是否真正以客户为中心，是否真正关注了细节，要以客户意见建议工单分析会等形式为抓手，举一反三，全面查漏补缺，持续改进提升。三是要执行到位。全行上下都要主动行动，立足本条线、本部门、本支行的职能与实际，积极思考和实践提升服务的好点子和好方法。

行政部（提升办）分析了分行在总行 1—6 月神秘访客检查和客户满意度调查中存在的问题，要求大堂经理和客户经理在在岗率、礼貌服务、主动服务方面下功夫；柜员办理业务中需要接听电话或临时离开工位时，要事先向客户说明情况，并增强主动销售意识，保持微笑服务。同时对支行服务质量考核办法再次进行了讲解，通报了一、二季度各支行的得分，提出了改善服务的具体建议。会计结算部、个人金融部、电子银行部、零售信贷部、保卫部等其他各关业务条线围绕提升服务的主题，分析存在的问题，提出了改进的措施。

分行赵风副行长对会议进行了总结，要求各单位要高度重视服务工作，抓关键、抓重点，全力做好大运金融服务。（交通银行深圳分行提升办 熊庆来）

## 平安银行深圳分行多措并举全力保障大运金融服务

为切实做好深圳大运会期间的金融服务工作，平安银行深圳分行制定并下发了平安银行深圳分行大运金融服务及应急方案，分阶段、多层次的落实各项迎大运工作，通过前期的精心筹备，平安银行深圳分行全体干部员工正整装待发，全力以赴，确保以优质、高效、文明、一流的金融服务迎接深圳大运会。

### 一、多措并举全面提升服务水平

一是大运期间，所有网点在大运期间均照常营业，运营人员原则上不安排休假，待大运结束后再安排调休；二是增加服务窗口，大运期间从其他网点抽调人员在大运场馆周边 9 家网点分别增设 1 个窗口，深大支行增设 2 个窗口，人员在 8 月 10 日到位；三是增配大堂助理，大运期间在大运场馆周边 10 家网点一律配置 2 名大堂助理，增配的 1 名大堂助理在 8 月 10 日到位；四是设置英语专窗，已挑选出 20 名英语水平在四级以上的柜员配置在大运场馆周边 10 家网点（每家配置 2 名），确保大运英语专窗的开设；五是提升全员英语水平，目前已举办了 7 场、140 人次的柜员英语培训，已下发《银行柜面服务中英文常用语》，全面提升工作人员英语水平。

### 二、夯实基础，优化设施，体现人文关怀

一是增设了残障通道。分行针对龙岗、南山、会展中心三个大运会片区周边七个网点（蛇口、高新、深大、常兴、龙岗、南山、龙岗中心城）增设永久性残障通道，为残障人员提供专属服务。二是完成对自助设备使用情况的全面检查及专项清洁卫生整治工作，对我行自助设备宣传资料、招牌、照明、环境卫生、ATM房卫生及附属设施开展治理亮化工作，保持所有在行、离行的自助设备干净、整洁，美观，保持分行优秀服务窗口形象。

### 三、强化自助设备管理，保障自助设备的运营及安全

一是在8月1日到30日期间的工作日，支行每天检查两次随行ATM/CRS；周末或节假日要求确保设备正常安全运营，及时处理故障或上报，避免周末或节假日威豹人员执行任务时无法进入支行的情况发生；二是及时处理吞留卡，遇客户投诉设备错款须指导客户正确填写ATM/POS投诉表，将扫描件发送“深圳分行集中作业部自助设备管理室”邮箱；三设备维护岗如休假，必须做好交接工作；四是分行集中作业部制订了客户账务及吞留卡紧急投诉事件应急处理流程，引导支行营业部需做好投诉的受理、引导及反馈跟踪工作。

### 四、完善制度，优化投诉处理流程，提升客户满意度

一是出台《平安银行深圳分行客户投诉管理办法》，办法明确了投诉的类别、范围和各部门的责任与分工；二是对受理人无法现场解决的投诉、投诉处理部门无法化解的投诉、对分行不能解决的投诉，对监管机构经总行直接转分行的投诉的工作流程进

行了全面梳理，加强投诉管理，进一步提升客户满意度。（平安银行深圳分行 王毅）

### **中信银行深圳分行保卫部组织安全主管专项检查小组**

2011年8月4日，结合“迎大运、保平安”工作方案内容，中信银行深圳分行保卫部组织了南山支行安全主管曹子龙、市民中心支行安全主管谢俊波、分行远程监控值班室队员刘延柱等4人组成了安全主管专项检查小组，对大运场馆周边的营业网点和离行自助设备进行安防检查。

通过此次专项安全检查能让负责银行网点安全主管加深对银行安全防范意识提高，相互借鉴各项安全防范管理工作，相互交流银行安全防范经验和体会。日后分行保卫部将不定期组织各安全主管到各网点进行交叉安全检查学习，目的要发挥各网点会计经理和安全主管对银行安全保卫工作管理的认真负责态度，更好地将分行存在的安全风险、隐患环节部位得到合理有效解决。（中信银行深圳分行 保卫部 杨永清）

### **东莞银行深圳分行举办“媒体应对及突发事件危机公关”专题培训。**

东莞银行深圳分行聘请了媒体业界的专业人士，针对“媒体应对及突发事件危机公关”进行了专题培训。通过了解媒体运作规律，做好应急预案，加强了分行的声誉风险管理，确保紧急情况下在社会公众面前保持分行管理规范、运行稳健的专业形象。

(东莞银行深圳分行)

## 杭州银行深圳龙岗支行开展化解客户现场投诉应急演练

深圳市龙岗区作为第二十六届世界大学生运动会的主会场所在地，大运会期间将迎接来自世界各地的来宾，既是对杭州银行深圳龙岗支行服务水平的重大考验，也是展示该行服务形象的难得机遇。杭州银行深圳龙岗支行将如何为境内外客户提供优质的金融服务，及时化解处理客户的不满与投诉，列为该支行工作重点之一，并在7月30日开展了主题为“迅速有效处理客户现场投诉”的应急预案演练。

7月30日下午，一名客户在营业大厅大声质问大堂经理，并称要注销杭州银行的借记卡。大堂经理一边安抚客户情绪，一边耐心的询问原由，但该客户情绪十分激动难以安抚，大堂经理见有其他客户围观，就与营业主管一起将此客户引导至人较少的贵宾区。营业主管耐心的安抚客户情绪，终于从客户口中得知他在家中使用时因连续输入错误PIN码而导致网银被锁，被迫冒着大雨出去缴费，心中十分恼火，认为该行网银使用不够便利。得知这一情况后，营业主管让柜员帮助客户重新设置了PIN码，并带客户到网银体验区演示如何正确使用网银。客户在看过大堂经理的操作后惊讶地说到：“原来这么简单”，其他客户在观看后也称赞该行的网银如此方便易用，最后大堂经理还细心地为客户送上龙岗支行青年文明号的服务卡片。

通过此次预案的演练，提高了分行员工面对此类突发事件的应急处置能力，加强了团队的协调合作性。杭州银行将以深圳大运会的召开为契机，全力加强服务能力的提升，为大运会提供优质、便捷、高效的金融服务。（杭州银行深圳分行 郎丰棠）

---

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

---