

深圳市国内银行同业通讯

(大运服务专刊)

第06期 (总第6期)

深圳市国内银行同业公会秘书处

2011年07月25日

【编者按】：虽然距离第二十六届世界大学生夏季运动会的开幕式已经不足一个月，深圳市银行业的服务大考早已经开始，各家银行全力以赴，力求通过银行业真诚、热心、细心的服务为第二十六届世界大学生夏季运动会增光添彩。

2011年7月11日，深圳市国内银行同业公会银行服务专业协调委员会及秘书处一行20多人前往大运村、龙岗大运主场馆参观视察大运服务金融服务工作。

2011年是深圳市的大运之年，更是银行服务的大考之年，深圳市国内银行同业公会将大运会金融服务与中国银行业文明规范服务百佳示范单位的评选推荐活动有机地结合在一起，推动深圳银行业的服务水平再上一个新的台阶！

目 录

【公会动态】	- 1 -
银行同业公会向市政府推荐 FNSU 联络服务经理	- 1 -
银行同业公会组织会员代表参加大运会首次开幕式预演	- 1 -
【会员动态】	- 2 -
中国工商银行深圳市分行大力支持大运会实现通关电子支付税款	- 2 -
中国工商银行深圳市分行落实“一窗”、提高“三率”全面提升大运金融服务水平	- 3 -
中国农业银行深圳市分行龙翔支行全体动员 做好大运金融服务工作	- 4 -
中国建设银行深圳市分行举办“应知应会”知识竞赛	- 4 -
热情服务 无私捐助——交通银行深圳市分行新洲支行义捐	- 5 -
招商银行深圳分行大运服务网点开展首次实战演练	- 6 -
招商银行深圳分行与深圳商报合作举办“招行杯”迎大运系列活动	- 7 -
深圳发展银行总行营业部开展服务检查监督活动	- 7 -
浦发银行深圳分行加快了网点软、硬件配套设施的升级完善	- 8 -
中国民生银行深圳分行举行“金牌服务迎大运”厅堂服务系列培训	- 10 -
东莞银行深圳分行加强舆情监测、引导与处置工作	- 10 -
加快发展银行卡受理市场，打造“大运会”优质刷卡环境。	- 11 -
【大运常识】	- 12 -
深圳大运村简介	- 12 -
深圳大运中心“一场两馆”	- 13 -

【公会动态】

银行同业公会向市政府推荐 FNSU 联络服务经理

为迎接举世瞩目的第 26 届世界大学生夏季运动会，做好大运金融服务工作，确保大运会期间各项工作正常运行，深圳市国内银行同业公会根据市政府相关部门的要求，在各会员单位，特别是中国工商银行深圳市分行、招商银行、深圳发展银行深圳市分行、上海浦发银行深圳分行等单位的大力支持下，向大运村外联部 FNSU 联络中心推荐了十多名人员担任 FNSU 联络服务经理。

FNSU 联络服务经理隶属于大运村外事联络部，直接对 FNSU 联络服务中心主任负责，主要负责与各国家（地区）代表团建立并保持紧密联系，负责对代表团随团志愿者进行培训，使其掌握代表团联络与陪同的服务内容，带领代表团随团志愿者为代表团运动员及工作人员提供陪同和联络服务，建立代表团与大运村各部门的联系，组织和管理本团队随团志愿者的服务工作。（深圳市国内银行同业公会 郑永）

银行同业公会组织会员代表参加大运会首次开幕式预演

7 月 23 日，深圳大运会开幕式在深圳湾体育中心进行第一次正式预演，由深圳市国内银行同业公会宣传信息部聂后应主任组织带队的深圳银行业代表集体观看了开幕式。

深圳市国内银行同业公会自去年 8 月初启动“深圳银行业迎大运优质文明系列活动”，一方面加强各会员机构的大运金融服

务指导，一方面积极配合市委市政府各项工作，得到了市委市政府的认可和称赞。此次特别分配了九个珍贵的名额给银行同业公会，邀请深圳银行业代表观看大运会开幕式预演。

中国农业银行深圳市分行、招商银行、深圳发展银行、江苏银行等会员单位的代表观看了开幕式预演。（深圳市国内银行同业公会 郑永）

【会员动态】

中国工商银行深圳市分行大力支持大运会

实现通关电子支付税款

近日，在中国工商银行深圳市分行和深圳海关的共同努力下，深圳海关试点企业第一笔“5350”关区通关物资成功缴款，实现第一笔税款顺利入库。分行成为深圳海关试点第一笔大运会物资通关缴款业务的试点支付银行。

为做好大运会物资通关网上支付税款相关业务，为大运会各项物资通关提供便利，深圳海关特地新设关区号为“5350”的现场海关，专门用于大运会相关物资的通关。鉴于长期合作关系和对分行综合实力的信任，深圳海关在第一时间选择分行作为试点支付银行，配合深圳海关试点第一笔大运会物资通关缴款业务。

由于业务试点到实际营运工作时间的紧迫性，分行在接到深圳海关请求成为“大运物资通关服务中心”试点合作银行邀请后，国际业务部迅速成立银关通团队，总、分行之间无缝联结的高效

配合，分行银关通后台在当天就完成相关过渡账户设置，实现分行银关通网上支付系统相关软、硬件最短时间内完成设置和搭建，顺利实现第一笔税款入库。（中国工商银行深圳市分行）

中国工商银行深圳市分行落实“一窗”、提高“三率”

全面提升大运金融服务水平

中国工商银行深圳市分行紧密围绕总行“改革流程、改进服务”的要求，贯彻落实大运金融服务方案。为做好大运金融服务工作，分行以落实“一窗”、提高“三率”为抓手，全面提升大运金融服务水平，以优质高效服务迎接盛世大运。

落实“一窗”，即落实大运专窗工作。大运专窗是开展大运金融服务工作的一线战场，是展示分行优质高效服务的重要窗口。分行切实落实大运专窗工作，确保专窗专人服务，完善相关配套服务设施，做好客户分流工作，大幅缩短客户排队等候时间。

提升“三率”，一是提升远程授权率。分行加大远程授权人员配置，加快业务处理速度，加强柜员业务能力培训，减少人为原因造成的重复授权，提高了远程授权效率。二是提升自助设备运行率。分行将提升自助设备运行率作为一项重要工作来抓，通过加强自助设备管理员的技能培训等措施，加快了吞卡、卡钞等紧急事件的处理速度。三是提升外币兑换效率。分行积极研究优化外币兑换业务处理流程，加强柜面人员外语和专业技能培训，更新各营业网点的点钞机和鉴别仪器，有效提升了服务效率和质

量。（中国工商银行深圳市分行）

中国农业银行深圳市分行龙翔支行全体动员

做好大运金融服务工作

为做好大运金融服务工作，位于大运村附近的中国农业银行深圳市分行龙岗龙翔支行从网点行长、营业经理到保安员、第三方驻点人员都积极行动起来。

网点制定了严格的大堂轮岗制度，确保客户进入营业大厅，就有人上前询问客户需求，并给与正确指引；同时大堂配有英语熟练人员，设置了外币兑换专窗；客户等候区也安排人员对等候客户提供理财咨询服务。整个网点营造出了良好的服务氛围。（中国农业银行深圳市分行）

中国建设银行深圳市分行举办“应知应会”知识竞赛

7月2日上午，中国建设银行深圳市分行在梅沙宾馆举办了以“创优金融服务，成就大运梦想，实现结算兴行”为主题的2011年深圳市分行柜面业务应知应会知识竞赛，深圳建行赵芝然副行长出席了竞赛并致辞。本次竞赛旨在全面提高银行人员的工作技能和业务水平，力争使每一位柜员成为“知识面广、业务娴熟”的学习型人才，全力为大运会提供快捷、高效、优质的金融结算服务。

分行“应知应会”竞赛分为学习培训、个人赛、团体初赛、团体决赛四个阶段，经过层层筛选筛选，分行18家网点支行参

加了团体决赛。竞赛现场，各位选手你追我赶、互不相让，尤其在抢答题环节，气氛异常激烈，参赛队员全神贯注地听题，同时绷紧了神经争夺答题机会。本次竞赛对建行柜员业务水平的提高起到很大的促进作用，也为深圳建行在大运会期间提升服务质量、展示行业风采进行了一次“预热”。

分行将支持大运会作为企业社会责任的重要内容，目前已对员工进行多次英语培训，并建立 95533 小语种服务队伍，力求为来自世界各地的客户提供快捷、高效、优质的金融结算服务。（中国建设银行深圳市分行 楚璇）

热情服务 无私捐助

交通银行深圳市分行新洲支行义捐

最近，客户张先生给交通银行深圳分行新洲支行送来一面锦旗和一封感谢信。锦旗上写着“爱心捐助、恩重如山”。感谢信中高度赞扬新洲支行员工的热情服务，以及对其儿子患病治疗费用的热心捐助。

今年 3 月 9 日，张先生来到新洲支行办理零钞存款业务。大堂经理热情地引导他到柜台，支行柜员及当班主管面对一把把各种票面的纸币和一枚枚硬币，认真地进行清点。一旁的理财经理观察到张先生脸上焦急与凝重的表情，就关切地询问是否还有其他事情需要帮助？随后了解到，张先生的儿子张晨阳被诊断出得了再生障碍性贫血，所需医疗费用巨大，所在小学为其组织了

捐款，共 117,820.20 元，台面上的零钞便是小学全体师生的无私奉献。

了解到小晨阳的不幸遭遇后，支行员工深表同情，在不到半小时的时间里，大家你几十我几百地筹集了 1,800 元，送到了张先生手里。支行员工的捐助让张先生感受到了交行人的关怀与温暖，而支行员工也为尽到了一点社会责任感到无比欣慰。

（交通银行深圳分行提升办 熊庆来）

招商银行深圳分行大运服务网点开展首次实战演练

7 月 6 日，招商银行深圳分行在大运村和主新闻媒体中心外设的 8 个服务网点首次进行模拟实战演练，大运网点服务人员近 80 人、分行相关各部室人员近 40 人参加了演练。

演练从上午 9 点开始，一直到下午 2 点结束。演练以员工熟悉业务操作流程为主，兼顾对环境熟悉、机具设备操作、外部供应商工作衔接等。员工们一边演练一边发现问题，分行相关部门针对发现的问题给予及时补充和调整。整个演练过程有条不紊。演练结束后，分行零售银行部、大运办立即召开网点负责人和相关部门会议，总结演练情况和经验，及时安排并解决存在的问题。

通过本次演练员工熟悉了工作环境，确定了岗位职责，锻炼了队伍，发现了问题，为进一步完善开业前的各项筹备工作和 7 月 10 日的大运村整体演练提供了有宝贵的经验。（招商银行深圳分行 李文华）

招商银行深圳分行与深圳商报合作举办

“招行杯”迎大运系列活动

招商银行和深圳商报共同建立起大运战略合作伙伴关系,合力开展“招行杯”迎大运系列活动。活动时间为2011年5月至8月,截至目前,招行与深圳商报合作举办的迎大运系列活动共已吸引40万人次参与关注。

迎大运系列活动活动具体包括“招行杯·征集文明用语迎大运”、“招行杯·迎大运知识竞赛”,以及“招行杯·深圳市民看大运”等三项。“招行杯·迎大运知识竞赛”活动已顺利落幕,参赛市民逾2000人次,竞赛试题中近四成与招行相关,“招行杯·征集文明用语迎大运”活动现进行近半,吸引现场千余人一试身手,5月29日举行的首批“招行杯·深圳市民看大运”活动中,万名市民随行赴大运场馆先睹为快。

此次活动充分实现媒体资源整合、媒体能量释放,既践行了招行服务大运的企业社会责任,也提升了招行品牌的提及率与关注度,又增强了社会公众对招行的熟知与认同,无疑是招行作为“深圳第26届世界大学生夏季运动会首家全球合作伙伴和唯一指定银行”,充分利用自身金融服务资源和品牌优势,借力大运、借助媒体,打造品牌的成功案例。(招商银行深圳分行 高冬梅)

深圳发展银行总行营业部开展服务检查监督活动

深圳发展银行总行营业部围绕大运活动内容,针对营业

部各项服务工作的落实情况和各项制度、规定的执行情况进行检查。

一、开展客户满意度调查机制。通过现场随机检查、行外督导员巡查、随机录像抽查、神秘访客检测、柜面客户服务评价体系、95501 客户投诉管理、客户等候时间管理等，多渠道、多维度开展督导和检查工作，以发现工作中的盲区，不断改进服务措施，提高服务管理水平，以良好的服务环境和安全的设施，迎接大运、服务大运。

二、开展营业厅双语指示牌纠察活动。根据深圳市政府外事办《关于在全市范围内开展公共场所和设施双语标识纠错更新行动的通知》的要求，按照《汉英深圳公示语词典》对我部营业厅所有金融公示语标识进行检查纠错，共发现并更正 13 处需改进的公示语标识。（深圳发展银行总行营业部 孙蓉）

浦发银行深圳分行加快了网点软、硬件配套设施的升级完善

为全面提高大运会金融服务水平，营造安全、便利、高效的大运金融服务环境，深圳分行加快了网点软、硬件配套设施的升级完善工作，作为分行服务窗口，分行营业部也积极改造服务设施，提升客户服务体验。

一是在服务环境方面，对 ATM 自助设备区进行了翻新改造，更换了新的自助柜员机安全挡板、柜员机面盖重新喷漆、对自助银行区域的外立面进行主体装修，更换性能更稳定的 ATM 自助存取款一体机，使整个自助区域焕然一新，保证大运会期间稳健、

安全运行；更新双语叫号器，区别复杂和简单业务的取号顺序，缩短境内外游客的等候时间，为境外旅客提供方便快捷的金融服务；引进反假币宣传工作站，借大运会的契机深入开展反假币货币工作，营造良好的人民币流通环境；更新我行的广告标示标牌，新增印有银行标志的灯箱广告，增强我行的知名度和美誉度；改造了现金区与 ATM 机房加钞路径，使现金区加钞与清机环节更加快捷、安全、高效。

二是在服务模式方面，今年分行营业部积极响应总分行厅堂销售一体化的模式改革，增设了一支优秀的理财团队，积极推动厅堂交叉销售，加强理财团队的建设，理财团队和柜面人员积极配合，根据不同的客户需求，提升客户对产品的了解和体验度，增加客户的满意度，给客户提供更快速、更好、更贴心的高效服务。

三是在服务内涵方面，分行营业部积极参与运营条线组织的技能培训以及英语、手语培训，大大提高了柜员的服务技巧和服务技能，打造一只训练有素、反应迅速的服务团队，给客户营造了良好的服务氛围，形成了长效的亲情服务模式。同时，积极实施运营流程再造项目，简化柜面操作，减少作业时长，通过服务监督小组巡查、神秘人调查、客户评价器等方式促进服务的提升，不断丰富服务工作的内涵。

分行营业部上下将以大运会为契机，全力投入大运会服务提升工作，为大运会提供一流的金融服务作出贡献。（浦发银行深圳分行 王屹）

中国民生银行深圳分行举行

“金牌服务迎大运”厅堂服务系列培训

7月3日至7月27日期间，中国民生银行深圳分行结合大运会期间对金融服务的需求，针对性地安排了以“金牌服务迎大运”为主题的厅堂服务人员综合服务技巧训练系列培训。

系列培训内容涵盖涉外礼仪训练、手语服务训练及大运常识普及、金融英语训练、特殊时期客户抱怨投诉处理技巧四个模块组成。培训聘请行外资深培训讲师及亚运会专业礼仪指导老师担任主讲。课程采用讲授与练习比例为6:4进行设计，通过不同主题的培训，全面打造中国民生银行深圳分行大运服务特色的银行服务品牌。

通过系列培训，增强了厅堂服务人员在大运期间金融服务的责任感和使命感，强化服务意识，激发服务潜能，规范服务行为，提高服务水平和客户满意度，为大运期间展示金融机构良好的国际形象打下坚实的基础。（中国民生银行深圳分行）

东莞银行深圳分行加强舆情监测、引导与处置工作

大运日益临近，新闻媒体各类报道也日渐活跃，为此东莞银行深圳分行近期主要将舆情工作作为迎大运相关工作的重点，加强对舆情的监测。

分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分

行的负面新闻报道与网络帖子；要求对负面新闻报道应及时与相关媒体沟通协调，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为公众事件；同时，加强媒体接待管理工作，要求大运期间全行所有员工一律不得擅自接待媒体采访，媒体接待采访工作归口分行综合管理部统一管理，营业网点和客户经理遇媒体采访一律在第一时间内向分行大运金融服务领导小组报告，由服务领导小组根据实际情况下达相关指令与安排，妥善处理好相关工作。（东莞银行深圳分行）

加快发展银行卡受理市场，打造“大运会”优质刷卡环境。

中国银联深圳分公司积极协调市文体旅游局、卫生和人口计生委、科工贸信委、交通运输委以及龙岗区政府等相关机构发文号召有关单位支持银行卡支付环境改善建设工作，引导景点景区、医院、出租车、快餐、小型宾馆以及重点购物商圈、街区的商户受理银行卡，解决我市银行卡受理薄弱环节。

在分公司的倡导下，各商业银行及收单机构充分借助大运会的“政策东风”，积极拓展银行卡受理空白领域。目前已与深圳福田客运中心签署合作协议，在售票窗口、自助终端、互联网、IVR 等全方位受理银行卡，计划安装 POS 终端 4 台，自助终端 5-6 台。同时实现了停车场、菜市场、快餐店、面包店、洗衣店等行业突破，停车场的的应用预计 7 月中旬投产，大大提高了便民服务水平。

深圳市龙岗区是本届大运会主赛区之一，是展现深圳城市形象的主要窗口，为改善龙岗区银行卡受理环境，深圳分公司推动龙岗区发展与改革局、区文体旅游局和区市场监督分局联合发文要求相关单位高度重视、配合做好龙岗区银行卡支付环境建设工作，积极支持和引导重点行业、重点商户开展受理银行卡的工作。明确提出对营业面积 50 平方米以上或年营业额在 50 万元以上的特约商户，要积极引导受理银行卡。深圳分公司同时联合农行、中行、农商行、招行、银联网络公司等在外市场具有资源优势的收单机构开展龙岗区“刷卡无障碍街区”创建及评比活动，大力建设关外地区银行卡受理市场，营造龙岗刷卡无障碍环境。（中国银联深圳分公司 姜鹏）

【大运常识】

深圳大运村简介

深圳第 26 届世界大学生夏季运动会运动员村位于深圳市龙岗区的深圳信息职业技术学院新建校区内，北邻大运中心，四周交通便利，西南面与机荷、水官高速公路共同交汇，东北和东南方向则分别与龙兴路及红棉路两个主干道相连。

大运村的使用范围占地约 49.2 万平方米，总建筑面积约 47.8 万平方米。大运村东西长约 1171 米，南北宽约 768 米。

按照功能类别和安保等级，大运村分为运行区、国际区、居住区和后勤保障区。2011 年大运会期间，预计将接待来自世界

各地的约 10000 多名运动员和随队官员，为他们提供住宿、餐饮、娱乐和交通等综合服务。2011 年大运会结束后，所有的赛时规划将转换为高等学院使用。（中国农业银行深圳市分行）

深圳大运中心“一场两馆”

深圳大运中心“一场两馆”是 2011 年世界大学生夏季运动会的主场馆，总投资 41 亿元。其中，建筑面积 13.58 万平方米，设有固定座位 6 万个，主体育场将举行大运会的开幕式及田径预、决赛。

大运中心主体育场结构复杂，采用内设张拉膜的钢屋盖体系，钢屋盖采用“马鞍形单层折面空间网格结构”，平面形状呈椭圆形，钢结构最高点达 51.3 米，采用了在国内首次运用的“单层折面空间网格结构”形式，使大运中心主体育场总用钢量仅 1.8 万吨，为 9 万个座位的北京奥运会主体育场“鸟巢”用钢量的 40%，施工难度之大堪比“鸟巢”。整个结构形式新颖独特，与体育馆、游泳馆共同构成了三颗璀璨夺目的“水晶石”。（中国农业银行深圳市分行）

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

审核：范文波 王宇彪

责任编辑：聂后应 郑永
