

迎奥运优质服务年

活动简报专刊

第 10 期

天津市银行业协会

工商银行天津分行保障奥运金融服务持续有力

“奥运金融服务要始终如一，防止前紧后松，增强责任意识”这是总行张福荣副行长来津参加涉奥六省市奥运金融服务工作座谈会时提出的要求，也是天津分行做好奥运金融服务工作的重要指导思想。在分行领导的统一部署和全行积极响应下，为确保奥运金融服务万无一失，时刻展现出工行良好的服务风貌，天津分行以领导干部每日巡查基础上，近日又推出新举措，从 8 月份开始由尚在培训期间的 155 名新员工组成两支队伍，分别担当起奥运期间网点服务志愿者和巡访神秘客户，从不同角度保证奥运金融服务工作不松劲，服务水平得到再提升。持续有力地保障奥运金融服务工作得到认真贯彻和积极落实。

行长办公会决策推行的每日巡查机制，要求各支行领导干部对服务工作联系点实行日查制，对当日巡视的网点从奥运服务标准和日常服务规范上查找问题，对服务行为、服务礼仪、网点环境上存在的问题做到当场提出、当时整改，对硬件故障做到落实责任、限时整改，以此反复不断的检查、督促、整改使网点服务始终保持良好的运行状态。该机制自 7 月 21 日实行以来，对我

行网点服务起到了有效的促进作用，各行领导干部在忙碌的工作中坚持落实制度要求，每日执行率在**90%**以上，检查网点占比超过**80%**，深入网点**2500**人次，解决各类服务问题**200**多项，真正体现了改进服务的效果化，保障奥运服务的有力化。

新员工巡访是**8**月份天津分行启动的新机制，旨在通过“独立”视角真实了解网点的服务表现，为分行改进服务管理体系提供参考信息。为便于对访查情况及时跟踪督导，**7**月**31**日，天津分行面向全体新员工开展了系统的服务现场执行力培训工作。为使新员工能够形象地学习日常服务知识，培训中特别播放了部分网点的暗访录像，培训人员对照服务标准帮助新员工理解正确的规范要求，并带领新员工到营业网点进行实地观摩和演练。

8月**6**日，分行办公室组成两路督导组一行八人前往滨海地区对工商银行网点进行二次巡访、问情。检查期间，他们克服了单双号限行、天气炎热、交通不便等困难，坐轻轨、倒汽车、走徒步，并在开发分行等单位的大力帮助下，用一天时间分别对开发、保税、塘沽、汉沽四家分支行的**10**个网点进行了实地巡访，获取了丰富的信息情况，并配合相关支行为精细化地做好迎奥服务工作加强了进一步的精雕细刻。

目前，以上两项工作每天都在制度化地进行中，与奥运同行的理念在天津工行的服务管理中贯穿始终。从机关到网点、从领导到员工、从思想到行为，每一个工行人都在为奥运服务时刻准备着。

