

# 迎奥运优质服务年

活动简报专刊

第 11 期

天津市银行业协会

---

## 中信银行制定《奥运金融服务系列读本》 做好奥运金融服务应急保障工作

中信银行天津分行以积极的态度和细致的准备，切实做好奥运服务及应急保障工作。以“安全运行、优质服务”为目标，通过建立组织保障、完善职责分工、细化工作内容、制订应急预案等一系列措施，有力有序地开展迎奥运优质服务及应急保障工作，取得良好效果。

为进一步指导各营业网点开展工作，近期该行制定并下发了《奥运金融服务系列读本》。该读本共分五册，内容包括《奥运金融服务工组指南》、《外汇业务》、《奥运英语》、《大堂经理须知》和《银行卡风险防范》。读本全方面多角度对中信银行奥运金融服务工作要求、奥运金融应急方案、客户投诉处理流程及组织体系进行阐述；同时还详细介绍了我行目前可以受理的外汇业务品种、外卡品牌及伪卡防范常识等业务知识；全面整合了银行柜面英语、95558 电话银行业务英语及奥运志愿者英语口语，为营业网点语言服务提供指导、支持。

根据分行领导要求，我行辖内 17 家营业网点利用晨会组织全体柜员、零售客户经理和大堂经理认真学习知识读本，深入贯彻工作要求，努力学习业务知识、熟练掌握柜面英语，全力为做好奥运金融服务工作提供支持、保障。

## 农业银行组织突发情况柜台业务综合演练

8 月 6 日上午农业银行天津市分行“迎奥运优质服务年”活动领导小组组织了一次突发事件柜台业务处理综合演练，模拟演练了在业务生产系统发生故障情况下的存款挂失业务、存折取现业务、银行卡取现业务、对公客户取现业务等手工操作过程，同时进行了客户向 95599、向相关支行投诉服务问题的准实战演练。本次综合演练将有利于进一步完善分行各相关应急预案的可操作性。

2008 年 8 月 11 日