

# 迎奥运优质服务年

活动简报专刊

第 12 期

天津市银行业协会

---

## 天津银行为奥运金融服务做好准备

为加强天津银行奥运期间金融服务水平，更好地服务国内外宾客，天津银行通过内部培训、环境治理、服务整顿等手段，努力提高奥运接待能力，做好奥运金融服务工作的各项准备。

为在奥运期间展示良好企业形象，在全行开展了“迎奥运优质服务年”活动。首先，总行选定奥运场馆和奥委会指定接待宾馆、火炬传递主要路线、商业中心区、旅游区等营业网点及总行客服中心为迎奥运重点网点。对网点人员进行多次不同层面的服务理念、涉外礼仪、金融产品等培训，以提高员工业务水平和服务水平。活动期间陆续开展所容所貌、服务质量、工作效率，零投诉等多方面检查评比工作，达到了很好的效果。其次，为向外宾提供方便快捷的金融服务，全行各网点统一制作了业务种类、用卡指南折页、收费标准、利率表、汇率表、自助机具使用说明等双语标识，同时客服中心开通了客服电话语音双语服务功能，更新安装的 27 台受理外卡的 ATM 机，使涉外接待能力进一步优化。日前

天津银行与天津外语学院合作，聘请外院大学生作为英文翻译已于 7 月 21 日全部到位，奥运期间英文引导员将在重点区域网点和总行客服中心，配合大堂经理和 24 小时客服中心坐席员进行英文翻译和引导等工作。

至此天津银行迎奥运金融服务准备工作已基本就绪，近期全行检查频率也将进一步加大，总行将对各营业网点服务进行全面监督、整改。奥运会期间各网点需全力以赴做好金融接待工作，届时我行将以热情周到的服务、温馨舒适的环境，展示天津银行的良好企业形象。

2008 年 8 月 11 日