

迎奥运优质服务年简报

第六期

天津银行业扎实推进迎奥运优质服务年活动

为使天津市银行业迎奥运优质服务年活动取得实效，天津银监局、银行业协会联合于5月8日上午在工商银行天津市分行培训中心召开“迎奥运优质服务年活动推动会”。22家中资商业银行主管服务工作行长、服务办主任，银监局各监管处负责人，协会秘书长、各部门负责人参加了会议。天津银监局党委副书记、副局长李均峰出席会议并发表重要讲话。

会上，市工商银行介绍了把实施奥运服务提升到发展战略高度，举全行之力铸就优质服务精品的主要做法；中国银行汇报了服务奥运从启用奥运服务用语、指定客服中心在奥运服务期间服务标准、管理流程、员工培训、知识库建设、到开展服务百日竞赛的措施；交通银行介绍了落实“交行让生活精彩、服务让真情延伸”这一理念的十项措施；中信银行介绍了“快速响应广泛动员积极备战奥运金融服务的主要做法；邮储银行介绍了狠抓对外服务，努力提高服务水平，提升服务能力，坚持以服务赢得市场，以服务创造价值，打造植根百姓、服务大众的历程。

协会秘书长张巨铠通报了天津银监局、银行业协会 4 月 15 日-16 日联合对我市 67 家银行营业网点检查结果。总的看，多数网点能显现迎奥运优质服务年活动氛围。营业环境整洁、干净，各种功能急剧配备齐全使用正常，配备专职大堂经理并能较好行使分流、引导客户的岗位职责，员工仪表整洁、仪容端庄、举止大方礼貌；有的行实现了功能分区业务分层、客户分流、各分区设置明显标示，直观感觉良好，人性化服务特点明显。迎奥运宣传富有特色，从整体上很好地配合了奥运金融服务的要求。存在的问题主要表现在：一是大堂经理职能发挥得不够；二是网点自行印制的通知、告示张贴不规范，随意性较强；三是员工服务普遍存在不使用“十字”文明用语；四是网点普遍没有适应奥运服务的具体措施，如延长奥运工作时间、奥运服务特殊窗口、残疾人特殊服务、双语志愿者等。并提出充分利用奥运倒计时 90 天时间进行整改的五条建议。

天津银监局办公室副主任王桂梅部署了“关于认真开展迎奥运优质服务年自查自纠工作的通知”

市银监局党委副书记副局长李均峰强调：一要提高认识，增强做好奥运金融服务的紧迫感，要争分夺秒。尤其是硬件配置如机具、网点装修等要在六月底前到位、竣工，抓住这个机会提升我市银行业的整体服务水平创出品牌；二要突出重点，抓好落实。要突出重点区域、重点机构和重点环

境，要做好客户投诉工作管理，坚决杜绝重大或群体性客户投诉，做好客户服务的后评价工作，提高客户的满意度；三要防范操作风险，确保计算机系统、电力、网络系统不中断要做好这些系统的备份，加强网点的安全保卫工作，确保金融安全；四要加强领导落实责任。各家银行要制定落实通报所列问题整改时间表，银监局、银行协会还要加强对工作落实的监督和检查。

会议印发了“迎奥运优质服务年检查情况的报告”和“关于认真开展迎奥运优质服务自查自纠工作的通知”。

天津市银行业协会

2008.5.8