

迎奥运优质服务简报

第七期

天津市银行业认真开展迎奥运

优质服务自查自纠工作

天津银监局、银行业协会于5月8日召开“迎奥运优质服务年活动推动会”。会上天津银监局安排部署了关于《认真开展迎奥运优质服务自查自纠工作的通知》(津银监办发[2008年]126号),要求各会员单位结合各自的实际情况,在六月底以前完成迎奥运优质服务自查自纠工作。各会员单位在会议以后认真贯彻落实,结合各行网点实际情况,按照自查自纠7类62项要求开展自查自纠活动:

工商银行天津市分行自开展“迎奥运优质服务年”活动以来,加快服务质量体系建设,以全新的理念积极制定工作举措,促使各支行在抓服务、提升质量上有效落实工作,形成了定责、督导和落实结合的机制,具体的做法:推行“三个一”工作机制和网点服务“领导干部责任区”制度。通过多日的连续工作,全行顺利完成了整体网点服务工作的大检查。分行领导高度重视此次检查工作,专题审议了《2008年分行服务检查的情况通报》。针对检查过程中发现的问题,结合迎奥运优质服务工作的要求,从健全完善服务管理长效机制,推进该行服务水平

持续提升的高度作了明确部署，印发了《检查测评报告》及《各行的情况通报》。

根据近期银监会和市银监局《关于进一步加强对商业银行奥运金融服务查访工作》的要求，分行对全辖各支行进行了情况通报，明确了工作安排，对重点网点的整改进度和落实结果明确了跟踪措施和督导办法。同时，使高管人员的服务管理和监督职能直接作用到网点，强化了与网点、客户以及市场的贴合度和紧密联系，使“优质服务”成为看的见、可落实、有标准的一件件实事、一个个工程。各个支行在分行的领导下，先后开展了“走进奥运---优质服务大讨论”；创立了《迎奥运优质服务年》专刊；打造一流的客户经理营销团队；培养业务过硬的网点综合柜员；提高大堂经理服务水平；有效调配服务窗口等一系列活动完善和优化了“软硬件”服务环境，取得了明显的效果。

农业银行天津市分行根据推动会的部署，5月12日至6月10日在全市网点机构开展迎奥运优质服务自查自纠工作。分行领导高度重视，增强紧迫感。分行从3、4月份对重点地区营业网点在硬件建设、安全卫生、服务环境等方面进行了严格检查；突出重点，分项抓落实。近期，按照《营业网点自查标准》逐项进行认真检查、整改。对银监局文件要求的重点环节，重点检查确保落实。为保证奥运期间各项业务系统安全稳定运行，自查自纠与信息安全检查工作同时进行，对发现的问

题及时整改。并认真填写《营业网点自查标准表》。另外，分行各部室组成检查组，对各行自查情况进行了复查。分行要求一定要充分利用奥运契机，高标准、高质量地落实“迎奥运优质服务年”各项工作要求，将规范化服务水平提升到一个更高的层次。

招商银行天津分行为做好奥运服务工作，制定了“网点形象及环境规范工作方案”。前期准备阶段：摸底调查，组织自查、汇总问题、拟定预算。组织实施阶段：调整叫号机设置、设置营业厅内部各业务区、业务窗口设置双语提示牌、调整奥运期间营业时间标牌、**ATM**机上张贴境外银行卡组织标识。检查验收阶段：分行领导组织相关部门根据分行通知要求，按照《网点形象及环境检查与整改标准》进行验收和检查，对发现的问题进行现场指导，限期整改，将检查结果全行通报。分行要求各级领导以“优质服务自查自纠工作”为契机，把服务工作推向新的高度。

渤海银行以“诚信、远见、开放、创新、关爱”的企业核心价值观，重点开展了金融服务成果展示及内部自查、整改、教育、培训等形式多样的系列活动。并制定了配套的服务监督检查规范。对**6**台**ATM**机器更换了新的银联和外卡受理标识，操作界面全部更新为双语提示。设立了外币兑换标识及外币兑换窗口。全行各营业网点均开展了场所环境、工作秩序、操作流程、服务质量、各岗位人员行为规范等全方位的自查。增强

了员工“岗位成才、服务为先”的意识。

浙商银行天津分行领导以迎奥运优质服务为着力点，全面提升环境、设施和服务。对安保设施、金融机具、信息科技风险进行检查、排查。对典型事例进行点评，开展了“服务制胜大讨论”活动，使员工更深刻地认识服务的内涵，积极寻找存在的服务问题，群策群力，积极整改。最终提高员工对浙商银行文化的认同感及归属感。

天津滨海农村商业银行结合《服务年营业网点自查标准》在全行范围内进行文明服务大检查。各级领导将此项工作作为当前和今后一段时间的重点工作去抓，精心组织，严格规范，坚持标准，营造气氛，养成习惯，切实把各项服务措施落到实处。根据《自查标准》总行采取了明查暗访的方式对各级支行的标识牌、名称牌、时间牌、利率牌等进行了认真检查，重新规范了标识、称谓。

天津银行按照天津市银监局要求，全行召开了以“加强职工道德教育、诚信规范服务、改善服务环境、提高服务水平、塑造天津银行良好的形象为主题”的自查自纠活动。对在奥运体育馆、繁华商业区、旅游景点等重点区域营业网点进行梳理，确定了 34 家网点及总行客户服务中心为天津银行“迎奥运优质服务年”重点对外服务单位。对重点网点进行“回头查”。发现问题，当场监督整改。为提高全行网点涉外接待能力，该行从细节入手将银行服务进一步延伸：强化培训，提高员工素

质；统一全行标示，实行标准化管理。为奥运区域重点网点安装排队机。规范统一员工工作区域物品摆放位置。要求员工充分认识做好迎奥运服务的重要意义，确保奥运期间各项工作的落实。

大连银行天津分行根据银监会关于开展商业银行奥运金融服务查访工作的通知的精神，各级领导高度重视，4月中旬进行了应急预案演习。对天津分行各营业网点按照抽查清单的内容逐项进行了自查。制定了客户投诉管理办法，公开了投诉电话，并实行首问负责制。为迎接奥运会的到来，作好优质服务工作。

浦发银行天津分行根据天津银监局《关于开展商业银行奥运金融服务查访工作的紧急通知》通知精神，分行先后两次组织了较大的检查工作。开展了组织动员和宣传活动。制定反恐安保工作应急预案，把安全保卫工作作为重中之重。以迎奥运为契机，认真开展隐患排查问题整改工作，使奥运期间的安全与服务不留死角；并对奥运场馆附近网点进行改造。完善了客户服务流程；加强了投诉管理，继续完善考核投诉的解决机制。

2008. 6. 13