

# 迎奥运优质服务年

## 活动简报

第九期

---

### 工商银行天津分行谋实策、动实招 力促迎奥运金融服务不松劲

“迎奥运优质服务年”活动开展以来，工商银行天津分行积极致力于以迎奥运为契机，全面提升整体服务水平。通过行领导的科学决策和全行员工的积极响应，围绕奥运金融服务工作推动的一系列扎实有效措施，得到了深入贯彻和落实。日前，市文明办将工行服务情况作为唯一银行业文明服务信息，向市委、市政府及各区县有关部门，以《简报》形式进行了专刊发布。分行华耀纲行长就此作出：“希望一鼓作气，借迎奥运东风，从可持续角度，使我行服务水平大大提升”的重要批示。在对全行迎奥运金融服务工作取得阶段性成果予以肯定的同时，为全行进一步提高服务工作水平，毫不松懈地做好奥运金融服务工作明确了方向。

为此，结合行长办公会的要求，为进一步加强奥运金融服务工作，推进服务管理工作的可持续发展，工行天津分行继续通过谋实策、动实招，积极做好奥运趋近的优质服务推动落实工作。

日前，分行办公室结合银监会、银行业协会专项检查结果，与 46 家支行的主管领导就全行服务管理工作进行了深入的交流，为促进奥运金融服务效果进一步夯实工作。

一是分析通报了银监会在奥运服务查访中对工行提出的具体问题后，确定了对全行性问题的解决方法和进程，同时要求各支行就自身管理原因形成的问题尽快整改。在此基础上，分行制定了奥运期间须全行执行的三项服务制度要求，即：每日巡视制度、即时报告制度和应急演练制度，将强化奥运服务工作形成管理制度，以此保证我行圆满完成奥运金融服务任务。

二是制定天津分行优质文明服务“十牢记”，在全行推广学习。根据行领导关于推广河西支行规范服务的指示精神，分行召开由主管行长、网点负责人、一线柜员等多层级人员参加的专项座谈会，充分采纳来自支行、网点代表提出的意见和建议，通过群策群力，提炼和整理出通俗易懂的天津分行优质服务“十牢记”。并计划于近期印制成精美手册，在全行各网点推广学习。为提高全行规范服务水平，促进奥运金融服务发挥积极作用。

三是分行首次向各支行公开了专业调查公司对分行部分网点的服务暗访情况试行版，引起了各支行的极大关注。通过引入这种先进的管理模式，将多次层、全方位地对网点开展现场执行力检查，真实客观地反映服务面貌，有针对性地改进员工服务行为，加强服务考核标准的细化和量化，以此推动“利用两到三年时间，将工行建设成为天津市服务面貌最佳、服务效率最高、社会美誉度最好的金融企业”这一总体战略目标的早日实现。

2008年7月15日