



# 中国银行

在全世界人民翘首期盼的等待中,北京奥运会终于在上周拉开帷幕。作为本届北京奥运会唯一银行合作伙伴,中国银行无疑肩负着做好奥运金融服务的重任。“为了给北京2008年奥运会提供全面、优质、高效的奥运金融服务,我们每个中行人人都坚持‘追求卓越,永不停步’的理念,不断创新金融产品,全面提升服务水平。”中国银行相关负责人如是表示。如今,这个承诺正在一一兑现。进过全行的共同努力,每个走进中行的客户都能深深的感受到该行精心打造的“奥运标准”金融服务。

本报记者 来从严 倪子  
通讯员 徐涛/文图

## 倾力打造金融服务“奥运标准”

### 服务奥运追求卓越

2004年7月14日,北京奥组委宣布中国银行成为北京2008年奥运会银行业唯一合作伙伴,中国银行便开始为北京2008年奥运会提供优质金融产品服务的努力,这一诺言播种下中国银行的奥运激情与梦想。中国银行将2008年定义为“奥运服务年”,全力以赴做好奥运金融服务各项准备工作。

在硬件建设方面,中国银行积极改善网点服务环境,加强奥运支付环境和网络建设,以确保奥运会期间的金融服务安全正常。自2004年起,中国银行就全面启动以奥运城市为核心的网点服务战略,此外还按照“人文奥运”理念和残奥会服务要求对全国营业网点进行了全面改造,使网点建设工作走在了全国各家商业银行前列。

中行在北京奥运村、媒体村、主新闻中心、国际广播中心、奥运会总部饭店(北京饭店)各建设一家临时网点,在青岛奥帆赛的运动员村和赛场公共区分别设立了一家临时性网点和一个外币兑换点,在香港奥运马术赛场建设了一家临时性机构,并指定了37家营业网点为全部37个奥运场馆提供“一对一”专属金融服务。中国银行在北京和青岛等地奥运区域内已陆续安装2500台POS机,届时可实现奥运场馆商户受理银行卡覆盖率100%;在6个奥运赛区城市共有ATM设备1812台,在北京、青岛和香港的奥运区域内还与VISA合作安装了26台ATM,向客户提供中、英、法三语服务。

### “亮窗工程”点亮河南

为了紧跟总行的奥运金融服务精神,中行河南省分行也从去年加速了网点转型步伐,启动了“亮窗工程”,对网点和自助设备进行升级改造。截至今年6月底,该行完成网点改造157家,新增投放222台自助设备。在改造一新的网点,各窗口功能划分规范,大堂经理在门口为客户进行服务指引;铺设了残疾人坡道,残疾人朋友再也不用为迈上台阶而发愁;原来的高柜台改为低柜台,与客户沟通更亲切;全省ATM机全部实现了中英文双语界面,提供双语服务热线电话提示、双语交易凭条等,为来华的外国客户提供清晰的服务指引,这些细节无不体现着中行优质的服务。

在软件服务方面,河南中行更是优势突出。多年来,该行高度重视文明优质服务工作,通过持之以恒地开展了一系列的技能培训、岗位练兵、技术比武活动,不仅培养了一大批技能熟练、业务扎实的服务人员,而且在河南省政府组织的公共服务行业行风评议活动中,连续三年排名金融系统第一。

为适应奥运金融服务新形势,该行着力强化外汇业务服务能力,增加了办理外币兑换、旅行支票等业务的网点,确保做好外币尤其是小币种现钞的储备与调配工作。强化重点地区网点柜员业务训练,使柜员熟练掌握机票托收、旅行支票、外币兑换、信用卡等业务。同时注重提高员工外语水平,开通了95566客户服务中心人工双语服务座席,在省会及省内重点旅游城市主要网点设置双语服务窗口,开通“奥运绿色通道”服务,为奥运会和来自五湖四海的新老客户提供优质高效的服务。

### “绿色通道”确保奥运服务

为确保中国银行河南省分行在奥运会期间稳定正常运行,提供更安全、更便捷、更贴心的金融服务,中国银行河南省分行早就积极全面着手省级的网点设施,及时开设了“奥运绿色通道”服务窗口、奥运应急事项处理要求等多种专项服务。

“现在,‘奥运绿色通道’基本上落实到了中国银行河南省分行的每一个网点,确保各支行能够按照省行下发的相关应急预案文件开展工作,明确并落实各项业务的应急预案;明确奥运期间ATM设备系统运行及故障排除应急预案,客户获取吞没卡应急处理流程,安全防范应急处理流程;明确客户投诉应急处理流程等。”中国银行河南省分行相关负责人说。

据了解,中国银行河南省分行要求各支行、各网点在相关业务人员中要有明确的应急联系人,如果有人需要帮忙,必须保证能7X24小时联系到人。“我们要求一直到残奥会结束前,每个中行人人都要保证随时能联系到,问题能及时解决。”

作为省会银行办理外汇业务的佼佼者,该行在网点营业环境要求上也是煞费苦心。“各营业网点均张贴了中英文业务受理标示,中英文收费费率表等,以及在网点服务电话处加贴了95566服务电话标识。”“奥运期间各网点必须保证大堂经理在岗率达到100%,在岗工作时必须佩戴‘大堂经理’胸牌,并要求服装干净整洁,妆容大方、利索、得体。”该行的相关负责人进一步说道,各网点的大堂经理要以标准的服务用语和服务流程,主动、热情地迎接客户,耐心、细致地回答客户的提问,对排长队的网点,大堂经理要主动疏导,遇到国外客户时,要主动迎接,提供优质服务。

### 自助设备加强管理

奥运期间,前来办理相关金融业务的客户一定会比过去有所增加。面对猛增的客流量,充分利用自助设备可以较好的分流部分客户量。中国银行河南省分行负责人说:“ATM是奥运期间客户使用需求较多的业务,它的运行情况直接关系到中国银行的声誉。”

ATM管理环节、外观形象、日常维护等细节不容忽视。万立功表示,中国银行河南省分行各行要加强加强对设备的监控,提高清机加钞效率,减少设备停机时间。“目前,我们已经和6家与中行有关的自助设备厂商或维护商签订了奥运期间的服务保障协议,不允许出现因故障而停机的设备。和两家设备服务商签署协议,由服务商派专人在营业时间对中行全辖的自助设备进行实时监控,发现问题立即通知相关服务商和中行有关人员进行处理;在非营业时间自助设备一旦发生故障,在通知厂商修理的同时,要落实在第一时间张贴设备因故障暂时停止使用的说明,并且要有表示道歉的内容。决不能出现ATM等设备出现故障以后无人管理的现象。”

此外,全辖每一台ATM设备在奥运期间都要落实具体责任人,每日巡检,保证具体责任人手机24小时畅通,确保能随时联系。逐台检查设备受理银行卡组织标识,确保标识无破损、褪色、脱落情况,确保标识与机具受理银行卡种类相符。除统一制作的银行卡受理标识和使用指南外,ATM设备上不许张贴其他任何标识。细化落实奥运期间ATM设备系统运行及故障排除应急预案、客户获取吞没卡应急预案、客户投诉处理应急预案、安全防范应急预案,确保设备安全、稳定运营,严格杜绝客户投诉。

### 中银理财奥运相伴

随着奥运会到来,中国银行的奥运金融产品成为市场热点。在河南,中行奥运理财产品掀起阵阵旋风。尤其是奥运特许商品,中行河南省分行联合部分奥运特许商品生产商,在郑州、洛阳等城市,展开了奥运特许商品冠军巡回签售活动,邀请奥运冠军高敏、许海峰、占旭刚、王军霞等现场签售,极大地满足了广大市民对奥运特许商品收藏与投资需求。据了解,该行7月份实现单月奥运特许商品销售额7000余万元,创造了该行奥运商品单月销售额的新纪录。

在奥运会和残奥会期间,为了方便前来参与奥运工作的境外机构和个人办理银行业务,中国银行根据北京奥组委提出的需求,并经中国人民银行和国家外汇管理局批准,推出了“奥运临时账户”业务,以满足境外机构在我国各奥运赛区开立账户及其结算等需求。

与此同时,中国银行推出的全球首张以北京奥运为主题的信用卡——中银VISA奥运信用卡,以其独特的奥运五色卡面强大的服务功能,受到了广大客户的追捧。“截至到目前,中银VISA奥运信用卡发行量已突破了200万张,成为公众最喜爱的中行信用卡。”

为培养青少年从小树立理财意识,激发青少年通过自己平时的积累,实现在2008年获得参与奥运会,该行还专为青少年设计了“携手奥运,成长账户”。在2008北京奥运会之际发行,中国银行又推出了一套以北京风貌为主题的人民币借记卡——“长城支付卡”,卡面分别以天坛、长城、故宫、北海、颐和园为背景,并融合体育运动的时尚动感,极具收藏价值。随着奥运的日益临近,中行代售的奥运金条、奥运纪念章等特许商品,成为了广大市民当前珍藏纪念、馈赠亲友的首选。

从“携手奥运,成长账户”,再到“长城支付卡”,短短两年内,中行先后有10余款奥运金融产品推向市场。在奥运金融产品创新方面,中国银行已经形成了独具特色的差异化金融产品与服务,获得市场的热烈响应。

