



全运五十年
体育英雄竞风流
一品景芝·全运50年体育功勋榜特刊

组版：颜莉
美编：李娟
编辑：尹成君



吴数德在“四运会”上脱颖而出。

第四届全运会赛事回顾

时间：1979年9月15日—9月30日

地点：北京

参赛队：台湾省在内的31个代表团共15189名运动员。

破纪录人数和人次：5人5次破5项世界纪录；2人3次破3项青年世界纪录；3人3次破3项世界纪录；12人24次破8项亚洲纪录；36个队204人376次破102项全国纪录；2队6人10次破5项全国少年纪录。

举重项目在本届全运会上显示了良好的发展势头，尤其是小级别选手之间的较量。经过9天的比赛，有2人3次打破了3项52公斤级青年世界纪录，3人7次打破了6项亚洲纪录，14人29次打破了17项全国纪录。其中13人的成绩相当于前一年世界举重锦标赛前6名的成绩，达到了1980年奥运会报名标准。陈伟强、吴数德、李顺柱等一批运动员崭露头角。

国球辉煌 举世无双

本报记者 李志刚

从1959年容国团为我国赢得第一个世界冠军到现在，中国乒乓球队共在世锦赛上夺取了135枚金牌，在奥运会上获得了20枚金牌。在这两大赛事上获得155枚金牌，这绝对是世界乒坛的一个奇迹。我们已经习惯称乒乓球为“国球”，乒乓球已经成为很多中国人生活中不可缺少的一部分。

新中国成立后，我国的乒乓球运动得到了飞速发展。我国广大人民群众喜爱乒乓球，也关心我国乒乓球队。中国乒乓球队自1950年代初期建立起，经历了一个从失败到胜利，由弱小到强大的发展过程。在世界乒乓球锦标赛和各种国际比赛中获得了优异的成绩。

1950年代，我国在全国范围内开展了群众性乒乓球运动，使乒乓球技术水平得到了很大提高。1953年我国首次参加了第20届世乒赛，1959年我国优秀运动员容国团第一次夺得世界锦标赛的男子单打冠军，标志着我国乒乓球运动在世界的崛起。

1961年我国主办了第26届世界乒乓球锦标赛。在这届比赛中我国运动员力争上游，一举夺取了3项冠军，包括争夺最激烈的男子团体冠军奖杯。从此，我国乒乓球运动走到了世界前列。



中国第一个女乒世界冠军邱钟惠。

1971年中国运动员参加了第31届世乒赛，在此次大赛中，中国队夺回了斯韦思林奖杯，同时夺得了女单、女双和混双冠军。在此期间，中美两国开展了著名的“乒乓外交”，运动员的互访打开了两国人民友好往来

的大门。中国队认为技术创新是中国队保证常胜的唯一途径，发球创新，侧身高抛发球，快点，反手快带，反手加力推以及侧推，推下旋，推挤，这些技术都是在弧圈球的逼迫下探索出来的新技术。这些探索和创新，

为1980年代中国队的提高和发展，打下了坚实基础。

在1981年举行的第36届世乒赛上，我国的乒乓球运动水平达到了一个新的高峰，中国乒乓健儿经过奋勇拼搏，夺得了7项冠军，创造了乒坛历史上的奇迹。在1980年代的5届世乒赛中，中国运动员获得了金牌总数的80%，中国队取得的优异成绩，同时吸引了各国加强对中国队的研究，中国队的优势受到潜在的威胁。

1990年代世界乒坛向着多元化方向发展，世界各国向我们提出了挑战。在第41届世乒赛上男队成绩跌至第七名，女队也在决赛中败给朝鲜南北联队。第40届和41届世乒赛的失利，中国队痛定思痛，认真总结经验教训，抓管理，树信心，搞技术创新，加快对新人的培养。在第42届世乒赛上，中国队夺得女团、男双、女双和混双四项冠军和男团亚军。队伍终于走出低谷，为中国乒乓球再创辉煌打下基础。

此后，中国队始终站在世界乒坛的最顶峰，尤其是自从乒乓球在1988汉城奥运会上被列为正式比赛项目之后，中国乒乓球代表队在历次奥运会上共收获20枚金牌，霸主地位无人撼，为长盛不衰数十年的中国乒乓球书写了新的篇章。

以最佳服务迎接全运盛会

中国建设银行山东省分行加强服务迎接全运会纪实

2009年7月15日，建行山东省分行济南龙奥分理处开业。这个分理处所处的龙奥大厦不仅是济南市党政机关、事业单位集中办公的所在，而且与全运会主场馆东荷、西柳比邻。9月初，建行又在全运村所在地设立了大观园支行的延伸柜台，派驻员工均是业务骨干、服务明星。延伸柜台负责人孟菁华说，该网点虽然是临时的，但所有功能一样不缺，各种自助设备也全部到位，月底将正式开业。这两个网点是建行直接服务全运会的最前沿阵地。建行相关负责人介绍，通过设立物理网点并配套自助设备，建行将24小时不间断为全运村及周边地区提供周到完善的金融服务。据记者了解，这只是山东建行为迎接全运会所做工作中的一个小细节。

对山东建行而言，自去年奥运会结束，为第十一届全运会服务的工作就已经开始了……



建行大观园支行延伸柜台已经做好充分准备，迎接全运会召开。

美誉度。所有举措均直指客户关注、需求强烈的服务环境、服务效率、服务品质等内容，体现出山东建行抓住全运会契机，推进以客户为中心的服务文化建设，提升服务响应能力的决心和魄力。

为了扎实推进“迎全运盛会、创金牌服务活动”，山东建行加大教育培训力度，分批次组织网点负责人、理财师、客户经理的专题培训，通过员工素质提升改进服务。加大神秘人检查力度，督促柜面服务规范的落地以及网点二代转型要求的实施，在服务的标准化上下功夫；在服务的差异化和精细化上，加大财富中心的建设力度，目前正在济南、烟台、潍坊、淄博四个金融资源相对丰富的地区建立了“财富中心”，在省级媒体重点推介财富中心的服务，打造建行财富品牌。在电子渠道的推广方面，部分机构电子渠道占比已经突破100%，有效减轻了柜面压力。

全运会是运动健儿展翅翱翔的赛场。在服务全运的竞技场上，山东建行人也必将以更高品质的服务追求让来自五湖四海的宾朋感受到山东人的热情，以过硬的素养打造建设银行的经营特色和服务品牌，践行服务国家、服务社会、服务客户的真挚承诺，以文明、规范、优质、高效的金融服务接受广大市民的检阅。

□鲁启轩

以服务奥运的精神 服务全运

经历了服务奥运的洗礼，各银行在付出了艰辛努力的同时，也得到了宝贵的锻炼，山东建行凭借严谨细致的服务被建设银行总行授予奥运服务与安全运营一等奖，也获得了地方政府和监管机构的认可，在由山东省人民政府正部门和行业不正之风工作领导小组办公室举办的2008年度全省民主评议政风行风活动中，山东建行脱颖而出，荣获金融系统第一名。在奥运服务的总结表彰专题会上，山东建行党

委书记、行长彭洪明在肯定全行奥运服务工作的同时，着重强调：决不能有松口气的思想，第11届全运会在山东举办，是山东政治、经济生活中的一件大事，既是对银行服务的检阅，也是展示建行良好服务形象、提升品牌美誉度的难得机遇，全行要充分准备，积极作为，以服务奥运的精神服务全运，进一步提升全行的服务品质。

联动服务 提升服务品质

“有些问题，表现在前台，根源在后台，必须理顺内部关系，营造‘上级为下级，中后台为前台、全行为客户’的大服务格局，省建

行应主动为全行做表率，当前，要进一步加强业务的后台集中和后台的支持保障工作，让网点有更多的精力用于服务客户。”在山东建行2008年客户满意度调查反馈会议上，听取了专业咨询公司对全行客户满意度情况的报告之后，彭洪明行长一针见血地指出了问题的根本，不解决中后台服务保障问题，提升客户满意度，无异于缘木求鱼。

为此，山东建行开发了“服务直通车”系统，实现网点、支行、二级分行、省行直联，利用省行的资源和信息优势，即时为前台解疑释惑，提供支持。今年，又开发利用了“客户意见管理系统”，接纳来自各种渠道

的内外部客户意见。自7月份上线以来，已收集内外部客户意见7000余条，其中内部客户意见700余条，在加强纵向沟通、强化中后台服务方面发挥了巨大的威力。

山东建行还将2009年确定为“基础管理提升年”，制定了详实的实施方案，加强体制机制建设和文化养成，大力推进服务文化建设、合规文化建设以及执行文化建设，以强化执行带动服务提速，以强化督导考核提升执行能力和响应速度。围绕“以客户为中心”这一经营理念，中后台围着前台转，一切围着客户转，夯实客户基础、服务基础、管理基础，也就抓住了发展的根基，举全行之力为客户提供

最好的服务。全行各部门分别制定了全运会期间应急预案的预案，确保系统安全，支付顺畅。

“以客户为中心” 以实际行动 打造服务金牌

早在今年2月26日，山东建行就举办了“迎全运盛会、创金牌服务”启动仪式，面向社会推出了“六加强六提高”的服务举措，即：加强环境维护，加强大堂管理、加强理念教育、加强运营保障、加强监督考核、加强品牌培塑；提高员工技能、提高服务效率、提高服务质量、提高客户满意度、提高价值创造力，提高社会