# 银行企业服务年活动工作总结

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-07-10

*银行企业服务年活动工作总结大全7篇公司工作总结需要重点关注关键业务和关键环节的工作情况，深入分析市场环境和内外部影响因素，探寻公司产业链和价值链的瓶颈，为公司发展提供参考和支持。现在随着小编一起往下看看银行企业服务年活动工作总结，希望你喜欢...*

银行企业服务年活动工作总结大全7篇

公司工作总结需要重点关注关键业务和关键环节的工作情况，深入分析市场环境和内外部影响因素，探寻公司产业链和价值链的瓶颈，为公司发展提供参考和支持。现在随着小编一起往下看看银行企业服务年活动工作总结，希望你喜欢。

**银行企业服务年活动工作总结【篇1】**

为客户提供文明规范服务是银行生存、发展的根本，也是社会文明的重要体现。\_\_\_\_年7月20日，\_\_\_\_省农村信用社挂牌成立。面临千头万绪的工作任务，我们把文明规范服务作为企业发展的推动力量，作为改善农村信用社社会形象、推动改革向纵深发展的基础性工作来抓。特别是自\_\_\_\_年参加全国和全省银行业文明规范服务竞赛以来，我们积极开展创优工作，以“管理年”活动为载体，不断创新服务管理方式，完善服务创优措施，深入开展“服务创优工程”，叫响 “\_\_\_\_优质文明服务年”口号，使我省农村信用社服务工作初见成效。截至五月末，全省完成了文明规范服务“百佳营业网点和百名服务标兵”的评选表彰工作，其中有\_\_×家网点分获全国银行业、省银行业文明规范服务示范单位、金牌单位和先进单位荣誉称号。

现将我们认真贯彻中银协工作安排，着力开展全系统文明规范服务工作，创建企业服务文化的主要做法汇报如下。

一、以企业核心价值观为统领，全面开展服务文化创建工作

\_\_\_\_省农村信用社经过\_\_×多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“同生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的.同生，创造企业与社会的共赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

\_\_以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

\_\_以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《\_\_\_\_省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了

服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

\_\_以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

二、以教育培训为切入点，提高全员的文明服务意识

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《\_\_\_\_省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考的春节。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。有员工在结婚的第二天因为工作没有歇完法定的婚假就来上班；还有员工小孩出生都没守在妻子身边，坚持在工作岗位上。

员工们自觉培养起良好的职业道德。有一次，有位客户办完业务后拿着钱袋子急匆匆地走了，手提包却落在了柜台外，营业柜员发现后，及时根据包内身份证信息找到失主，并将放有信用卡、提货单，电话簿等重要物品的手提包还给失主。焦急的失主激动的对支行的营业柜员说：“信用社的人值得信任”。还有一次，有个客户来取钱，临走时拉下一打百元钱币在窗口槽内，柜台员工发现后为其保存，并积极想办法与对方取得联系，将遗失的款项交给客户。客户非常感动。同时，以支行工会小组为依托，支行员工积极参加“献爱心、送温暖”活动，把团结、友爱向外延伸。

**银行企业服务年活动工作总结【篇2】**

一、主要工作完成情况

（一）完善消费者权益保护工作制度体系。

一是对我行客户投诉管理机制及处理流程进行梳理，修订了全行《客户投诉管理办法》；二是制定并下发了《消费者权益保护行为规范》，明确了全行员工所必须遵循的经营行为指引和准则，为更好的维护消费者合法权益提供了制度保障；三是制定并下发了《消费者权益保护突发事件应急预案》，健全了我行消费者权益保护制度体系。

（二）细化消费者权益保护管理与考核工作，优化产品与服务管理及投诉处理工作机制。

一是制定下发了《关于加强消费者权益保护管理工作的通知》，明确了消保具体工作内容和要求；二是联合人力资源部，行文下发《关于在分行零售银行部增设消费者权益保护工作管理岗的通知》，确定了消费者权益保护工作总、分、支三级联动的组织的构架体系；三是将消保工作内容纳入全年分行目标责任制考核及条线考核中，制定专项考核措施，细化考核内容，按季对分行进行考核评价；四是与下半年零售业务检查相结合，开展消保工作检查，并按照监管要求开展全行范围消保工作自查，报送自查报告；五是积极与研究发展部沟通，将消保相关内容加入产品创新管理办法中；六是按季对全行客户投诉情况进行分析，并在办公平台上进行通报全行；七是自主开发了“\_\_\_\_银行客户投诉管理平台”系统，实现投诉处理的线上流转和系统化、流程化、规范化管理，该系统目前已正式上线，投产使用，进一步提高了客户投诉的处理效率。

（三）加强消费者权益保护宣传教育，强化全行员工消费者权益保护意识。

一是组织开展了一系列宣传教育活动。3月份开展了以“权利、责任、风险”为主题的“3。15金融消费者权益日”专项宣传活动。6月至8月持续开展了分别以“货币金融知识宣传月”、“个人征信知识宣传月”、“防范电信网络诈骗宣传月”为月度主题的“金融知识万里行”专项宣传活动。9月份开展了“金融知识进万家”宣传服务月活动和“金融知识普及月”活动，活动期间，各分行持续以网点咨询、社区宣传、学校宣传、乡村宣传、媒体宣传等多种方式和渠道开展金融知识宣传，取得了良好的效果。此外还积极开展了特色化的宣传活动：将“金融知识进学校”落到实处，赴合肥八中进行金融知识授课；与安徽故事广播联合举办了20\_\_年“安徽市民公益文化节”活动，把消费者权益保护、“金融知识进万家”活动内容融合进来，开展公益宣传。二是组织开展了消保相关培训。5月份邀请专业老师对全行大堂经理与理财经理开展消费者权益保护知识培训；12月份就新上线的“客户投诉管理平台系统”对全行投诉处理人员开展系统操作培训。通过培训，有效提升了员工的消保工作意识和业务技能水平。

二、主要工作亮点

（一）改进投诉管理，优化投诉处理机制，搭建“客户投诉管理平台”系统。在制度体系方面，通过制定《\_\_\_\_银行客户投诉管理办法》，进一步明确了客户投诉管理组织构架及其职责，优化了投诉处理流程及处理机制，重点完善了消费者投诉事项的处理及跟踪管理工作。在系统建设方面，为进一步提高处理客户投诉的效率，创新投诉处理方式，加强投诉的督办和跟踪管理，规范各环节处理投诉的标准，我行自主开发了“\_\_\_\_银行客户投诉管理平台系统”，能实现对客户投诉处理的\'系统化、流程化、规范化管理，该系统已正式投产使用。

（二）积极开展消费者权益保护宣传教育活动，受到监管部门高度评价。

在监管部门的正确领导下，我行于20\_\_年9月组织开展了“金融知识进万家”宣传服务月活动，通过集中宣传日宣传、网点宣传、社区宣传、学校宣传、企业宣传、乡村宣传、媒体宣传以及“公益文化节”特色宣传等，广泛开展公众金融知识宣传教育，有效提升了公众的金融知识水平，也提升了我行的社会服务形象，践行了我行社会责任。活动开展期间，银监会督导组前来我行进行了现场督导，并对我行的活动开展情况给予了充分肯定。

三、20\_\_年主要工作安排

20\_\_年，我部将以获得监管部门优良评价为目标，以监管部门的消费者权益保护工作考核评价办法为基准，继续做好消费者权益保护各项工作。

（一）加强产品与服务消费者权益保护工作管理。持续做好消费者权益保护工作制度体系完善工作，优化产品与服务准入管理机制，通过制度的\'修订完善在产品与服务准入审批阶段明确消费者权益保护内容，进一步丰富对产品与服务风险披露的内容和形式，落实产品销售透明性和分级管理原则。

（二）强化内部考核与监督管理工作。

强化消费者权益保护内部考核管理，严格执行考核标准，按季度对分行实施考核管理工作，并实时进行考核结果的通报；对分行消保工作的开展实施监督促进，充分将考核评价与监督检查相结合，推动消费者权益保护工作的有效开展。

（三）继续做好客户投诉处理工作。

根据投诉管理办法的相关规定继续抓好客户投诉处理工作，努力提升客户满意度。一是重视客户投诉：认真对待各种渠道反馈的客户意见和投诉，特别是针对客户投诉较为集中的问题，引起高度重视，从自身管理角度查找原因，采取有效措施进行整治，专门研究和制定相应措施，尽量减少客户不满和投诉。二是加强通报和考核机制：对客户投诉情况定期通报，加强提示、预警和警示；同时将回复客户满意率以及处理时效等切实纳入员工绩效考核体系，促进服务水平的持续提升。三是抓好教育培训：加强员工消费者权益保护意识教育，不断提高员工对消费者权益保护工作的重视程度，提升专业素质和服务水平。

（四）宣传教育

根据监管部门要求，持续组织开展好“金融知识进万家”、“金融知识进乡村、进社区、进学校”等宣传活动；同时立足本行，以推广公益、服务民生为重心，开展特色化的消费者权益保护宣传教育活动。

（五）业务协同

对内加强相关业务部门的协作配合，促进产品与服务的改进；对外加强同业学习交流、监管部门沟通，取长补短，开拓创新，落实“协调处置”的工作原则。

**银行企业服务年活动工作总结【篇3】**

为客户提供文明规范服务是银行生存、发展的根本，也是社会文明的重要体现。\_\_年7月20日，\_\_省农村信用社挂牌成立。面临千头万绪的工作任务，我们把文明规范服务作为企业发展的推动力量，作为改善农村信用社社会形象、推动改革向纵深发展的基础性工作来抓。特别是自\_\_年参加全国和全省银行业文明规范服务竞赛以来，我们积极开展创优工作，以“管理年”活动为载体，不断创新服务管理方式，完善服务创优措施，深入开展“服务创优工程”，叫响“\_\_优质文明服务年”口号，使我省农村信用社服务工作初见成效。截至五月末，全省完成了文明规范服务“百佳营业网点和百名服务标兵”的评选表彰工作，其中有\_\_家网点分获全国银行业、省银行业文明规范服务示范单位、金牌单位和先进单位荣誉称号。现将我们认真贯彻中银协工作安排，着力开展全系统文明规范服务工作，创建企业服务文化的主要做法汇报如下。

一、以企业核心价值观为统领，全面开展服务文化创建工作

\_\_省农村信用社经过\_\_多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“同生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的同生，创造企业与社会的共赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

\_\_以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

\_\_以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《\_\_省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

\_\_以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

二、以教育培训为切入点，提高全员的文明服务意识

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《\_\_省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考试人员1200\_\_余人，覆盖面达\_\_，员工文明规范服务意识，遵守职业道德意识，风险管理意识，执行规章制度意识明显提高。各级的学习教育培训活动做到了有制度、有计划、有记录、有检查、有考核，干部员工有学习笔记和心得体会。同时，各级机构还结合文明规范服务拓展培训活动，认真查找服务与管理方面的薄弱环节，及时完善堵塞漏洞、减少服务差错率，防范服务投诉现象的发生。

\_\_开展制度培训，提高服务意识和服务能力。省联社以各项规章制度的学习培训为重点，采取分级集中培训和业务培训相结合的方式，全面组织开展了规章制度学习培训活动。截至目前，仅就文明规范服务方面进行的培训就达到了\_\_人次，并进行了上岗考试，收到了较好效果，同时，按照银行业协会的要求，组织全体员工认真学习了《中国银行业自律公约》、《中国银行业反商业贿赂承诺》、《中国银行业从业人员道德行为公约》等相关文件，全省农村信用社参加本次测试人员有\_\_人，有力促进了员工文明规范服务意识和优质高效的业务\_\_操作能力的提高。

\_\_开展骨干人员强化培训，建立服务管理核心团队。省联社在注重全员培训的基础上，十分注重骨干人员的强化培训，先后进行了优质文明服务\_\_名骨干师资培训，又对全省推选的百名服务示范人员、百名服务标兵、百名辅导员进行了能力拓展型的强化培训，采取“请进来、走出去”的方式，既有他行的典型示范，又有自身的标兵展示，目前这些骨干人员再次采取“送教上门”的方式，逐一营业网点进行文明规范服务工作的辅导工作。

\_\_丰富培训素材，创新学习模式。为使上述学习教育活动更有针对性与时效性，省联社负债管理部先后编写了《\_\_省农村信用社优质文明服务规范》、《\_\_省农村信用社优质文明服务监督检查办法》、《\_\_省农村信用社优质文明服务培训教材》，紧紧围绕建设社会主义新农村和构建和谐\_\_

的主题拍摄了《\_\_省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《\_\_省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，印发了《\_\_省农村信用社优质文明服务工作的推进意见》和《\_\_省农村信用社优质文明服务五年发展规划》，汇编了《\_\_省农村信用社服务创优工程工作指引手册》等文件，丰富了学习培训素材，通过上述教材，采取“重点集中，骨干先行，标准示范，送教上门，自学为主，集中提升”的\'学习培训新模式，用新理念教育职工，用标准化的服务助推企业的成长，效果十分显著。

三、以制度落实为着力点，强化服务的监督管理工作

省联社针对服务工作反弹性强，管理中存在的诸多薄弱环节，有针对性地提出了文明规范服务的重点和措施，强化了层级推进和层级管理工作。\_\_强化服务管理，建立服务工作的“五个机制”。一是建立了层级的服务管理机制，各级管理机构都成立了优质文明服务工作领导小组与监督检查工作领导小组，主要领导亲自挂帅，靠前指挥，做到了组织领导机制的充分到位。二是建立全员的自我约束机制，通过建立和落实服务责任制、首问负责制等办法，加强全员，尤其是一线人员的服务评价和监督机制。三是建立业务部门自律监督机制，分专业包服务优化工作，层层设立服务监督员，实行前后岗相互监督，上下级相互监督，事后监督贯穿全过程，专业领导负总责的业务管理部门自律监督机制。四是建立了检查、评价和督办机制，各级服务管理部门除按月、按季组织文明规范服务检查和评价外，加强了对营业网点的明查和暗访，并对违规行为进行处罚和督办，做到凡查必有记录，凡查必有通报，有章必循、违章必究，敦促服务管理工作落实到位。五是纳入专业绩效考核范畴，变服务管理的“软手段”为“硬手段”，强化对各级服务管理部门的量化考核工作，引入固化的评价分值体系，奖优罚劣，达到对管理者的再管理，对监督者的再监督，形成服务管理的考核评价机制。

\_\_完善监督检查，实行检查评价“三挂钩”。一是不断完善《\_\_省农村信用社优质文明服务监督检查办法》，做到因需而变，将各级机构能否因地制宜制定服务监督检查实施办法与考核评价挂钩。二是将对员工的服务评价与绩效工资挂钩，违规违纪的员工，除给予相应的纪律处分外，还要扣发绩效工资，保障服务工作的制度化。三是将全年的监督检查工作制度化，以“拉网式检查，

定点式处罚”为检查原则，将对监督检查工作的评价作为对各级机构工作评价的重要组成内容，形成“以检防险，以检促优”的工作机制。拉网式”检查，有效促进服务提升。省联社成立以来，服务管理工作严格按照“靠制度管人、管事、管风险”的管理机制，强化制度的执行力和约束力，各县级联社按要求进行了三次“拉网式”检查，市联社、办事处进行了三次“过细化”复查，省联社成立了专门检查组历时44天，分三个组对\_\_个县级联社，\_\_家营业网点进行了“过筛式”抽查。检查涉及优质文明服务的全面内容，包括职业道德、语言规范、服务态度、服务行为、职业形象、服务技能、服务效率、服务纪律、服务环境和设施、受理客户投诉和业务处理等内容，详细列举了受检单位存在的问题及风险隐患，处理处罚相关责任人\_\_人。省级检查工作结束后，省联社组织参检人员对检查工作进行了系统总结，对各地区的服务管理差异进行了归纳，印发了《辽宁省农村信用社关于优质文明服务检查情况的通报》，并要求各市对检查出的问题进行了认真整改，上交整改报告，有效促进了服务水平的提升。\_\_年我们根据新的情况，对全省农村信用社的服务工作再次进行“拉网式”的检查，以期通过反复的高质量检查，达到服务深入人心，服务成为自觉行动的根本目的。

四、以典型引路，进行层级推进，全面开展服务创优工程

按照中国银行业协会与省银行业协会服务创建的原则要求，结合\_\_省农村信用社实际，我们确立了“夯实基础，稳步发展，大力提升，典型引路，层级推进，全面发展”的文明规范服务工作方针，全面开展服务创优工程。

\_\_全力做好基础夯实工作，服务创优工程稳步发展。一是从制度完善入手，形成了涉及营业网点与员工个人服务质量、服务态度、服务环境等的制定标准，形成“大服务”的格局，夯实服务工作的制度基础。二是从检查入手，切实解决服务中存在的各类问题，有效解决存在的隐患，夯实服务工作的检查基础。三是从人员入手，全面提升服务技能，形成外有压力，内有动力的竞争格局，省联社成立以来，通过诸多行之有效的措施，开展了大量基础性工作，为高起点参赛与服务创优工作奠定了基础。

**银行企业服务年活动工作总结【篇4】**

五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对银行工作的无限憧憬，我成为了一名\_\_\_\_银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。我很庆幸自己能有这么好的工作环境和工作条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断努力提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务知识面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真缔，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务质量和服务水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的\'猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的工作表示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是金融从业人员，没有从事过经济类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。,,

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练,并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

三、知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度,即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵,服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导；学师傅处理业务时的操作技术；做业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧；做完业务后马上再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不安全性，而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定，于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了会计专业专升本的学习，并于20\_\_年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自己，为服务技能的提高提供了坚强保证。

**银行企业服务年活动工作总结【篇5】**

今年以来，中国邮政储蓄银行\_\_县支行在县委、政府的正确领导下，以高度的政治责任感、社会责任感和经济责任感为使命，抢抓发展机遇，创新经营方式，突出服务职能。通过增设新网点，加强服务设施建设，强化职工素质提升，推出新业务，不断拓展自身服务能力；通过邮政储蓄”好借好还”小额贷款、小企业贷款等系列融资业务及其他金融业务知识宣传，普及社会大众的金融知识，努力践行客户服务理念与现代银行业经营职能，奏响服务地方经济发展曲，为推动\_\_县经济社会的发展贡献力量，现将20\_\_年\_\_县邮政储蓄工作整体开展情况总结汇报如下：

一、加强网点硬件建设，提升服务能力，优化服务环境

20\_\_年\_\_县邮政储蓄银行通过向上级行积极争取，新增\_\_大道西段营业网点一个；新增\_\_大道中段信贷服务中心一处；先后设立\_\_信贷营业部、\_\_信贷营业部、\_\_信贷营业部三处信贷服务中心。延伸了邮政储蓄银行服务半径，增大了邮政金融服务覆盖面。

20\_\_年下半年，陆续对\_\_支行、\_\_乡支行营业场所进行了规范化改造工作，高标准配置网点硬件设施，力争打造一流精品示范网点。提高网点的硬实力，配齐自助服务区的自助机具，增设理财服务区，为更多的客户办理金融业务。强化员工培训，不断提高员工综合素质，提升服务客户的软实力，加强常用文明服务用语和服务礼仪等，多方位打造上档次、综合型的“精品”网点，营造出美观整洁、舒适典雅的营业环境。服务内涵的深化、服务质量的提高、服务品质的提升，让邮政储蓄银行树立了良好的社会形象，给\_\_县广大人民群众营造一个全新的金融服务环境。

二、以市场为导向，扶持弱势群体，服务中小企业，全面助推地方经济发展

\_\_县邮政储蓄银行自成立以来，先后开办了“好借好还”小额贷款、商务贷款、二手房贷款、下岗再就业贴息贷款、小企业贷款等贷款品种。信贷业务发展始终致力于融资服务，以盘活地方经济为已任，把送信贷下乡服务农村经济发展作为主要抓手，以服务个体工商户、微小企业主作为切入点，将“支持中小企业，服务中小企业”作为全行发展的战略选择，取得了显著成绩。

（一）加强沟通协作，促进服务规模快速提升

一是联合\_\_县工商局，服务微小经济实体。在各级党委、政府的大力支持下，\_\_县邮政储蓄银行联合\_\_县工商局强化对全县个体工商户、微小企业主、种植养殖户的服务职能，切实解决此类微小经济实体的“融资难”问题，双方将业务宣传、信息排摸、召开推介会、信用村建设和信用市场建设工作等确定为合作重点，并逐步建立了合作服务的长效机制。在实际开展工作过程中，服务主体进一步扩大，县城街道居委会、农村村委均参与其中，进而服务范围更为广泛，受服务对象快速增加，在社会上引起了良好的\'反响，被赞为：创新思路，收效显著，群众受益。通过合作服务使各项工作得到深入开展，使邮政储蓄银行信贷业务被更多的群众了解和使用，促进我行信贷业务的持继发展，为地方经济发展注入了活力。20\_\_年，共为全县户城镇、农村个体工商户、种植养殖户办理各种贷款万元。

二是联合劳动局，服务下岗失业人员、退伍军人、外出务工返乡人员创业。20\_\_年2月份以来，我行联合\_\_县劳动局发放下岗再就业贴息贷款，共放款笔，金额万元。在提供融资服务的同时，为保证\_\_县社会的稳定、和谐发展做出了积极的贡献。

（二）调整经营策略，支持中小企业

我行小企业贷款业务开办后，便把“支持中小企业，服务中小企业”作为全行发展的战略选择，以服务中小企业发展为目标，以深化融资服务为主线，以优化经营结构为导向，以发展中小企业信贷业务作为全行新的效益增长点，创新机制，增添活力，做强做大中小企业贷款，做到工作推进有力度，支持发展有深度，服务客户有广度，促进中小企业又好又快发展。同时，积极与政府相关部门互通信息，完善与客户有效的联系制度，有针对性、有侧重点地对全县中小客户生产经营和资金需求情况进行详细的调查摸底，多方拓宽中小企业融资渠道，全力抓好中小企业信贷服务工作。

（三）打造阳光贷款品牌，改善\_\_县信用环境

省分行在信贷业务开办之初便制定下发了信贷员“四十个严禁”和“八不准”规定，我行及时进行宣贯，对全体信贷人员进行学习培训，要求信贷人员坚决贯彻执行。为把此项工作落到实处，我行制作了560块服务承诺牌，在全县行政村进行悬挂，将服务承诺、服务纪律向社会公示，接受人民群众监督。要求信贷人员到贷款户家中调查时不喝客户一口水，不吸客户一支烟，不收客户一分礼等等，在工作实践中，逐步培养一支纪律严明、作风过硬的信贷队伍，受到了客户的一致好评，展示了邮政银行的社会形象，为金融行业全体信贷人员树立了榜样，截止20\_\_年12月15日，我行不良贷款率为%，远低于同行业不良逾期率。为\_\_县信用环境建设树立了“标杆”，受到\_\_县人民银行、银监办的高度评价。

三、持续开展规范化服务，稳固储蓄业务的基础地位

我行以搭建规范化服务制度作为工作重点，通过建立和完善规范化服务标准、监督检查办法、评选表彰办法等制度体系，形成了规范化服务的长效机制，从服务环境、服务礼仪、服务素质、服务管理、组织实施等方面对网点服务做出规范，并对网点的检查覆盖面、检查频率等作出了明确具体的规定；通过监督检查，对网点服务进行指导和管理，有力地提升了服务水平。

在规范化服务的基础上，我行储蓄业务以大众客户服务为基础，以发展高端客户为发展方向，利用网络优势，以商易通、pos机等结算类业务为媒介，取得突破性进展。截止20\_\_年月日，全县邮政储蓄余额达到亿元，市场占有率x%，通过邮储汇兑系统向我县汇入资金笔，金额万元。为\_\_县经济融通做出了较大的贡献。

“十二五”时期是加快转变经济发展方式的关键时期，是实施经济结构战略性调整的攻坚时期，有效支持国家宏观战略，既是银行业面临的战略任务和历史使命，也是银行业改革发展的重要机遇。在这样的大环境下，\_\_县邮政储蓄银行将以《\_\_县国民经济和社会发展“十二五”规划》为指导，立足\_\_县邮政金融服务平台，着力服务地方经济发展，为实现\_\_县经济社会的科学发展、和谐发展、跨越发展做出更大的贡献。

**银行企业服务年活动工作总结【篇6】**

作为金融管理部门，人行新密市支行积极落实省、市关于“企业服务年”的活动安排，不但认真负责地服务好自身分包企业，还着眼全市发展，着力资金支持，全力贯彻适度宽松的货币政策，强力引导金融机构加大信贷投入，助推全市企业出困境、保增长、调结构、增活力。

一、围绕资金点，拓展服务面

企业的当前问题是保增长，长远问题是求发展。金融在缓解企业当务之急上起到了输血功效。长远意义上，金融还发挥资金的导向和调节功能，助推企业建立长期发展的“造血”机制。为此，人行在开展“企业服务年”活动中坚持做到三个“有”：

1、有信心。温总理讲：“信心比货币和黄金更金贵。”有信心就有力量，有信心就有希望。首先，银行对企业有信心，新密市企业改制早，结构好，受冲击小，在信贷上，敢于下决心，敢于早出手。其次，企业有自信，面对危机，积极应对，调产品、调结构、调产量、调市场，科学运作资金。

2、有感情。银行已确立保企业就是保增长、保稳定、保就业、也是保自己的意识，面对企业的困难和压力，实施“雪中送炭”法，不搞“釜底抽薪”计。支持企业发展，是银行的永恒责任；解决企业困难，确保企业生存，是银行的现实责任，金融系统与企业同甘共苦，共存共荣，支持企业度难关，真正知企情、解企难、办实事、求实效，积极主动为企业服务。

3、有效率。坚持特时事特办、特事特办，在调查到位的前提下，高效率地向企业提供信贷支持。一是对企业提出的.贷款申请，迅速的进行调查，该解决的解决，该建议的建议。二是对已经签订合同和承诺的贷款，迅速组织资金到位。三是主动开展贷款营销，在企业上门之前先上企业的门，为企业找问题、出主意、伸援手，以积极的姿态帮助企业迎战危机。

二、拓宽融资路 增加信贷额

该行成立了以行长挂帅的领导小组，协调和统筹推进服务企业发展工作，对分包企业反映的问题，该解决的解决，该协调的协调，该争取的争取。对全市企业的共性问题，积极主动地在资金支持上做足做好文章，并立足资金不限于资金，突出信贷不限于信贷，努力拓宽金融服务面，为政府分忧，替企业解难。止6月底，全市对企业投放贷款52亿元，新增贷款9.8亿元，同比多增0.2 亿元。年初17家企业提出的32亿元信贷需求中已解决3.7亿元，另有28.3 亿元正在办理。

1.促使小企业信贷投放增速高于全部贷款增速

各金融机构积极落实国家已出台的货币政策，在贷款总量和增量指标上，单列中小企业信贷指标，促使小企业信贷投放增速高于全部贷款增速;简化贷款程序，降低贷款门槛，向上级行争取下放审批权限，缩短审批时限；单独安排信贷规模，重点满足符合产业和环保政策，有市场、有效益、有发展前景的企业流动资金的需要。针对我市中小企业特点，开发适合中小企业特点的产品及服务，不断创新票据融资、货押融资、动产融资、知识产权融资等业务，采取灵活便利做法，提高中小企业融资效率。

2.设立小额贷款公司

由政府部门牵头，对小额贷款公司的主发起人进行调查、考察和筛选及材料申报工作，严格按照有关程序和要求，组建小额贷款公司，努力打造中小企业融资服务新平台，为完善和改进“三农”服务、缓解中小企业融资难以及规范民间融资行为探索有效渠道。

**银行企业服务年活动工作总结【篇7】**

农行新密市支行不断创新体制，着力改进金融服务，全方位服务企业发展。截至6月30日，各项存款余额达36。59亿元，较年初增加2。86亿元；今年新增各类贷款余额8354万元，其中发放中小企业贷款9户，金额20\_\_万元。

一、完善体制机制建设，支持中小企业发展

该行从完善机制、组建团队、优化流程、创新产品四个方面入手，建立符合小企业特点的信贷业务流程，提高市场反应效率和审查审批效率。大力推广简便式快速贷款、小企业自助可循环贷款、存货抵押贷款、林权抵押贷款、应收账款融资、国际贸易融资等符合中小企业经营特点的融资产品，努力提高中小企业信贷业务市场份额。对符合贷款条件的客户简化手续，提高贷款审批效率，帮助农民朋友解决燃眉之急。今年以来，该行先后放贷郑州安泰置业有限公司800万元、开阳宾馆200万元、郑州利生科教有限公司200万元、郑州金马实业有限公司200万元及6家个体工商户409万元，并及时为企业办理抵押贷款408万元，办理银行承兑汇票4143万元。

二、强力推进信贷业务，大力推行“六个到位”

该行坚持以立足“三农”为突破口，全力营销中小企业贷款，积极开展“六个到位”活动：

一是观念到位。树立“早谋划、早营销、早投放、早受益”的经营理念，全面捕捉客户信息，强抓市场机遇，加大营销力度；

二是队伍建设到位。该行先后成立法人客户组、“三农”客户组、中间业务客户组和负债类客户组，专门做营销资产类客户；

三是营销到位。坚持上下联动，齐抓营销。要求所主任每天向行长报日报，做到时时想营销，心中装目标。同时，支行还抽出一名行长专职抓贷款营销，成立由3名客户经理参加的法人客户组，专门营销中小企业客户；

四是责任目标到位。把营销小额农户贷款和中小企业贷款放到服务县域经济发展的高度，提高所主任的认识，要求全辖16个营业网点主任每月必须营销10户以上，作为年底个人述职、履职履责考评的重要依据；

五是措施到位。该行在经费非常紧张的情况下，为全市16个营业网点全部配齐电脑、扫描仪、“三农”业务专用车等，为前来办理贷款的农民朋友提供快速、便捷、安全的`金融服务；六是考核到位。设立专项奖励，对中小企业贷款暨小额农户贷款除省分行营业部奖励外，该行再给予一定奖励。

三、明确“三农”服务重点，做好农户贷款发放工作

该行紧紧围绕农户贷款、农业产业化龙头企业贷款、粮食核心区建设项目贷款、农民专业合作组织贷款、县域中小企业贷款等“五大重点领域”，大力拓展“三农”业务。

一是重点支持符合条件的农户。坚持“五个为主”，即以扶持龙头企业的上游农户为主，以扶持加入农民合作组织的新型农户为主，以扶持专业村（种植村、养殖村、加工村、务工经商村等）的重点农户为主，以扶持与粮食核心区建设相关的种、养、加大户为主，以扶持返乡创业的务工人员为主；

二是重点支持符合贷款条件的农业产业化龙头企业。对符合贷款条件的产业化龙头企业，力争市场份额达到50%以上；

三是积极支持符合贷款条件的新型农民专业合作组织。把为农户提供生产资料购买、农产品销售、加工、运输、贮藏以及为农业生产经营提供技术和信息的农民专业合作组织作为支持对象。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找