# 2024年银行文明服务工作总结汇报(10篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-08-26

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。银行文明服务工作总结汇报篇一为期三天的礼仪培训即将落下...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**银行文明服务工作总结汇报篇一**

为期三天的礼仪培训即将落下帷幕。感谢我们的行领导让我有机会参与到这样富有意义的培训中来。在这三天中，我们有欢笑，有泪水。我们不但学习了宝贵的礼仪知识，也收获了感人的团队情谊。这是一笔人生财富，更是一次思想与心灵的洗礼。

我们知道中国民族是一个礼仪之邦。有时候，礼仪比智慧和学识更重要。孔子也认为礼仪是一个人“修身养性持家立业治国平天下”的根本。就我们银行业来说，面临着日趋激烈的竞争，我们能否在竞争中保持优势地位，独树一帜因素固然很多，但是良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。要形成良好的品牌形象就要求我们的员工要好的礼仪修养。李老师在三天的授课中言传身教，凡事不离一个“礼”字。而我经过这三天的学习领悟到所谓“礼”，就是一种感恩。对父母要有礼，是为孝道；对领导有礼，是为尊敬；对同事、朋友有礼，是为友善；对陌生人有礼，是为真诚。

在这三天的训练中，我感触最深的项目就是“风雨人生路”。当带上眼罩的那一刻，前方的路就完全交给了你的搭档。是的，漆黑一片，我害怕。但当我的搭档牢牢握起我的手，一步一步带我越过重重障碍时，我便不再恐惧。在这里，请允许我再次对您说声“谢谢”。我们每个人的人生路上都会遇到困难险阻，此时的我们就像游戏中那个被蒙上双眼的人需要身边的人拉一把，扶一把。他们会是你的父母，你的领导，你的同事，甚至是一个陌生人。感谢他们吧，是他们让你找到了正确的方向。

还记得童年时爸爸手把手的教你练字么，还记得小学放学时妈妈在校门口四处搜寻的目光么。当我们渐渐长大而他们却日渐苍老的时候，我们是否能像当年他们对我们一样的去悉心照料一次他们？树欲静而风不止，子欲养而亲不待。这就是在告诉我们不要等到双亲不在之时才想起来要去多做一些让他们高兴，放心的事。我们常把孝顺挂在嘴边只说不做，殊不知父母最需要的是我们的`行动。为何那晚我们所有人潸然泪下，是因为我们记忆深处的儿时的场景被挖掘出来了。记住自己每一滴眼泪，让我们对父母心怀感恩。

第二天下午的活动可以说是残酷了。当看到我们的队长在接受160个俯卧撑惩罚的时候，我们每个人心痛不已。纷纷俯下身去陪着队长一并受罚。在培训之前，我们可能都没有交集，在不同的网点，不同的岗位，做着不同的工作，但此刻我们的心却是在一起的，组长受罚，我们感同身受。这不禁让我想到，每当我们在工作中犯错时，领导们总是为我们撑起来一把庇护的大伞，我们躲在伞下避过了风雨，然后我们能否感受到领导们为了我们过失付出了多大的代价？所以我们要对领导心怀感恩。

在第一天的时候，我们就随机抽出来组建成了各自的小组。大家很快从陌生到熟悉，都积极融入到团队活动中。我们不惧怕老师们的严格要求，努力做到最好。每一个队员们的心就像拧成了一股绳，分不开，割不断。在这三天的培训中，如果没有大家的集体配合，我们的小组也不会将任务完成得如此出色。这正像在日常工作中，我们和同事就是一个团队，要将业务干的好，首先我们要有强大凝聚力，分工合作，每人以礼相待，团结一致，才能达到最终的胜利巅峰。所以，我们要对同事心怀感恩，是因为有了大家的积极配合才有了共同的胜利。

在这三天的培训中，我们的老师声情并茂的讲解，让我们深刻认识到银行工作礼仪的重要性。他们让我认识到学习礼仪不仅仅是枯燥的去强颜欢笑，或是刻板的执行动作。而是将礼仪升华到是一种做人做事的道理。他们的辛苦大家都看在眼里。所以让我们对老师们心怀感恩。

感恩是礼仪中最不可或缺的一部分，这次礼仪培训让我受益匪浅。作为一名临柜人员，我十分清楚的了解到自身存在的不足之处，并日后加以改善，为桂林中行塑造出完美的服务形象。我会在今后严格规范自己的言行举止，用良好的仪容仪表和完美的精神面貌去面对客户。用我们的真诚，用我们周到的服务，热情的微笑感染我们的客户，急客户所急，想客户所想。只有这样，我们才能怀着一颗感恩的心去面对我们的同事，努力做好自己的工作，把我们桂林中行打造成为当地最好商业银行。

**银行文明服务工作总结汇报篇二**

针对客户和各级服务检查反映的突出问题，我行确定整治工作的重点为两个方面。一是服务管理制度的执行：加强对管理执行过程的监督控制，强化工作评价，提高执行能力，确保服务工作目标落实，将服务工作质量纳入绩效考核，建立考评系统和服务工作先进评比制度，着重解决机关纪律松散和网点服务考核弱化、三会制度执行不到位等问题。二是服务行为规范的执行：抓好服务礼仪、服务态度的改善和服务能力的提高，做到精神饱满，符合服务礼仪要求，重点消除“三声”不到位、态度冷漠、效率低下、环境不整洁等服务工作中的“常见病”，强势推进“三声”服务、“双手递”服务和“亲情化”服务。为加强整治活动的组织领导，保证活动扎实开展并取得实效，支行成立服务工作整治活动领导小组，支行党委书记、行长xx亲自担任组长。确定支行服务质量管理办公室为整治活动牵头部门，负责活动期间全行日常服务管理的组织协调、检查监督、考核考评等工作。

支行召开全行职工大会，认真贯彻县优化服务工作的有关会议精神，对服务工作整治活动进行动员，在深化现代商业银行服务理念传导的同时，要求全行上下进一步认清对服务工作应当承担的职责，狠抓服务管理工作机制建设，加快提升全行整体服务形象，推进精品支行建设。全行大会集中动员后，辖属各单位继续进行广泛深入的宣传发动，提高全行上下对整治活动重要性与紧迫性的认识，做到每位员工积极参与，增强做好服务工作的责任感。结合“以客为尊快乐服务”专题教育活动，组织员工认真学习了《银行服务工作规则》、《银行营业网点规范化服务标准》、《银行员工行为守则》、《江苏省分行星级网点管理办法》、《省分行营业网点员工服务行为规范细则》、《江苏省分行服务质量考核实施办法》等相关文件，引导员工牢固树立以客为尊理念、主动服务理念、精细服务理念、创新服务理念和全员服务理念，把“客户至上、服务立行”作为全行企业文化的核心价值取向，通过持续的组织推动和灌输传导，使改进服务成为全行员工的自觉行为。

坚持服务把管理作为快速提升服务水平的重要环节，认真落实服务管理工作各项制度。各单位精心组织每日晨会培训、周会小结和月会讲评，通过“三会”这个管理平台，开展员工教育和自我教育，深化服务理念传导，规范员工业务操作，强化良好行为习惯，提高员工素质和管理水平。同时在全行开展技能提升活动，制订培训计划，定期对员工进行行为培训和技能训练，提高服务水平和应急服务能力，加强新理念和新知识的学习，强化服务流程和服务技能的`培训，对营业部、公司部重点窗口，支行采取“双聘”的形式调整和充实人员，把服务和技能突出的员工调配到对外服务岗位，不断提高重点窗口的服务水平。

开展以“单位创先、员工创星”为主动服务竞赛活动，支行每月开展服务明星、每季开展优质文明服务优胜单位评选表彰活动。按照服务工作考核评分高低，评选优质文明服务优胜单位1个，在柜面员工中评选服务明星3名，给予表彰奖励。通过服务竞赛和评星评优活动，建立典型示范机制，制定服务工作先进评比表彰制度，发现和培养服务典型，加大奖励力度，树立服务标杆、强化典型引路、增强示范辐射，以点带面，推动整体服务水平提升。在市行组织的服务礼仪竞赛中，我行获团体第三名、个人单项第二名的好成绩。

支行在营业网点负责人和一线员工两个层面分别建立服务工作电子台帐，通过现场观察、调阅录像、客户问卷调查、组织暗访等方式，随机抽查各级人员执行服务规范情况，对照规定标准进行记录和评分。考评结果按减记1分扣罚10元的标准与相关人员绩效工资挂钩，实行即查即处。服务工作电子台帐作为员工考评的重要基础数据，与评先评优资格、年度考评等次相结合。对服务工作组织推动不力、服务管理工作不到位，整治期间连续两个月服务工作考评得分居后两名的营业网点，由支行党委对其负责人进行特指问责，并给予经济处罚。支行服务质量管理办公室加强检查督导，坚持每月组织1—2次全面检查，编发服务管理工作通报，累计8名员工因服务欠规范受到不同程度处罚，保证了各项服务管理举措的贯彻执行。

20年，我行全面履行服务承诺，全力服务地方经济建设，努力增加信贷投入，着力帮助企业减轻财务负担，提高经营效益。特别是三季度以来，在全球金融市场动荡加剧的大背景下，不少企业进入困难期和阵痛期，我行按照县委、县政府关于在全县范围深入开展服务企业、服务项目、服务基层“三服务”活动的意见，迅速行动，进一步加强服务工作，切实帮助企业、项目和基层解决当前面临的实际困难和问题，“三服务”工作取得明显成效，为促进全县经济又好又快发展作出了应有的贡献。

1、建立服务组织，落实服务责任。专门成立“三服务”活动工作领导小组，明确信贷工作分管行长为组长，支行办公室、公司业务部、营业部负责人为成员，在明确重点服务范围的同时，落实服务责任。对政府交办企业由行长实行“一对一”挂钩服务，其他企业和芦沟镇挂钩服务对象分别落实责任人。要求所有承担服务任务的干部，都必须在三天内接触服务服务对象，了解情况，开展工作。

2、围绕企业融资难题，认真开展调研分析。结合系统内正在开展的学习实践科学发展观活动，对县内中小企业融资难问题认真组织调研分析，行长亲自带队进行实地走访，深入了解企业面临的困难和金融服务需求。调研分析认为，当前企业融资难主要有两个原因：一是担保难。很多中小企业缺乏固定资产、抗市场风险能力低，虽然企业有很好的项目和市场，但缺乏有效担保，造成贷款“瓶颈”。二是沟通难。银企双方有效信息的不对称，导致银行有钱找不到项目，而企业有项目却找不到资金，银企信息沟通的不足、不畅导致了融资渠道不畅。在掌握第一手资料的基础上，我行积极采取有效措施，破解企业贷款难题。

3、针对企业实际困难，积极扩大信贷投放。为帮助企业积极应对当前发展中存在的日益突出的资金供求矛盾，我行主要从信息和渠道两个方面强化了工作措施。一是搭建信息平台，创新银企合作。为有效破解银企信息不对称问题，我行进一步加强与政府有关部门合作，安排专门人员，与经贸委、招商局保持经常性的沟通联系，及时掌握项目情况和企业需求。同时加大市场营销力度，组织客户经理队伍深入企业，介绍和推荐我行的金融产品，实现信息交流沟通顺畅。二是拓展融资渠道，创新信贷产品。针对贷款担保难题，大力推广索搭桥贷款、商品融资、国内保理、发票融资等新型信贷业务，有效拓展了企业的融资渠道。如对企业，受当前金融危机冲击较大。在他行未介入的情况下，我行先后在9月份、11月份给予了1000多万元贷款支持，帮助企业渡过难关。对企业，我行于11月份为其办理了500万元发票融资业务，帮助企业解决资金困难问题。对企业，我行于去年9月份为其办理了500万元动产质押融资业务，帮助企业扩大生产规模。对我行“三服务”活动挂钩企业，我行行长带队，上门营销，企业已经与我行达成相互合作协议，现我行已为企业办理了授信、评级等相关准备工作。“三服务”活动开展以来，我行已经累计向21户企业发放各类贷款15240万元，目前已上报待放贷款7000多万元，将于年初投放到位。

**银行文明服务工作总结汇报篇三**

服务的根本在思想、思想的根本在理念，所以要想赢得客户的认可，就必须要求内心牢固树立服务意识，坚持服务理念。支行在全行积极倡导和努力实践，采取以自我教育为主，用身边的事教育身边的人的方式，充分发挥员工的团结合作力量，不断发扬爱岗敬业、无私奉献的精神。同时，开展客户至上等各种主题学习活动，增强员工的服务意识。

支行根据外部环境和监管要求变化，不断完善服务制度体系，以构建严谨、合规的服务架构。同时，支行率先完成“纸质服务台账”向“电子服务台账”的转化，将服务制度、服务文化体现于电子化，真正做到了绿色环保，大大提高了办公效率。

“一句亲切的`称呼、一次周到的服务、一个灿烂的微笑、一杯关怀的温水”，支行始终追求这样小小的细节去打动客户的心，从细节入手，从细微处着眼，让客户无时不感受贴心的服务。

支行始终将服务根植于企业文化中，全面履行社会责任，服务社会，回馈社会。立足客户需要，延展服务内涵。在做好柜面服务及大堂服务的基础上，支行还将服务内容与内涵延展至所需之处。对于无法亲临网点办理业务的长期卧病在床或患特殊疾病的客户，在合规前提下，支行派员上门提供服务，竭尽所能为客户排忧解难，送服务上门，深入人心。

总之，服务是我们永恒的话题。支行将从内心出发，真诚服务，朝着打造“一流支行、一流品牌”的精神文明建设先进单位，阔步迈进！

**银行文明服务工作总结汇报篇四**

为响应ｘｘ银行业协会关于开展文明规范服务学习，我们一行7人代表ｘｘ银行ｘｘ分行赴ｘｘ分行学习文明规范服务。我们怀揣着使命感和责任感把ｘｘ分行的优质文明服务理念传达下去。ｘｘ银行ｘｘ分行以标杆超越，实现跨越，追求卓越，争做当地一流银行为营业目标，从全国20多万家银行营业网点中脱颖而出，摘得“20ｘｘ年中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号，成为“中国银行业文明规范服务工作”的优秀践行者。

ｘｘ银行ｘｘ分行无论从硬件设施到软件配备和员工精神面貌都在银行业处于领先行列，我们走进其营业大厅，除了舒适的营业环境、高效的金融服务外，蒙古族特色饰品、着“蒙古袍元素”服饰的柜员、蒙语问候，使我们眼前一亮。柜台特设蒙语提示、ｘｘ双语柜台，并引进ｘｘ双语人才，为顾客提供双语服务。营业部设立了高端客户区、现金区、非现金区、自助银行区、网银体验区、休息等候区、便民服务区七大功能区域，实现了分区域服务；新增老花镜、眼镜布、碎纸机、电子相册等，并在醒目位置明示业务收费标准和产品优惠政策等信息资讯，以提高客户的认知度。该行营业部“全程”为残障人士提供无障碍服务。精心设置进门坡道、求助电话、导盲犬进入标识等，并准备了轮椅、盲文识别卡、盲文写字板、盲文版业务指南等，还制定了保障应急预案和全程陪同制度。

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一种品牌，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量，服务的手段，服务的内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。优质的文明水平的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家金融机构管理水平的高低。金融机构在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都了形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。

服务是一种文化，应该贯穿于整个金融行业服务文化体系包括员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，团结奋进，互帮互助和艰苦奋斗的务实的企业精神，使员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神，银行文明优质服务活动的核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，树立主动服务、整体服务的观念，维护和加强与客户的联系。

我们要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的特色服务，满足客户的多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。所以银行在处理与客户的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银行与客户关系，对制约与客户关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作为保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉，所以优质的服务就是信誉。

所以强化和提高服务意识，这是开展优质文明服务的前提。所以就要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质的文明服务关系到一个企业的形象，因此，一定要做到全面发动，全员参与。使我们的员工做到每天从接待第一位客户到送走最后一位客户，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，是每位员工接待客户有礼、有节、有度、处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐，友爱，温馨。

营业厅里的柜员直接面对的是客户，因此个人的仪容仪表非常重要，尽管我行有专门的礼仪规范，但是一些偶尔出现的问题还是在所难免的，管理手语则是针对柜员出现礼仪方面问题时所制定的`。为了更好地规范柜员在接待客户时的相关礼仪，制定相应的管理手语以起提醒作用。

柜员在接待客户的过程中，很多细节往往容易被忽略，而使客户产生不好的印象，甚至给ｘｘ分行的形象造成不良影响。柜员日常工作中，常常会出现一些突发情况，如遇到情绪激动的客户、台牌不小心放错等小状况，而柜员本人并未注意到，这时，需要大堂经理给予一定的提示。

所以搞好服务这是事关银行的社会形象，影响银行的各项经营活动的综合性工作，因此银行的每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、相互配合、增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。优质文明服务要取得好的效果，关键是以人为本，通过教育培训和强化管理，提高员工的政治素质和业务素质，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从对全体员工进行爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众的职业道德教育，使每位员工懂得，自己的行为代表着ｘｘ银行的形象，在本职工作的岗位上奉献一份光和热，自觉的维护形象和荣誉，是优质服务上一个新台阶。

**银行文明服务工作总结汇报篇五**

“机关建设月”活动重在成效，旨在发展。中级法院决定按照市委安排部署，紧密结合工作实际，采取有效措施，全面加强组织领导，创新丰富活动载体，认真进行深查严纠，健全完善管理机制，着力打造学习型集体、树立实干型作风、造就廉洁型队伍、建设效率型机关，不断提高广大干警的司法审判能力、化解社会矛盾能力和维护社会稳定能力，为建设中原经济区区域性中心强市提供强有力的司法保障。

要把组织领导作为开展“机关建设月”活动的关键。坚持把“机关建设月”活动作为当前重点工作，列入重要议事日程，专门成立市中级法院“机关建设月”活动领导小组，设立活动办公室，对全院机关建设进行统一指导、督促、检查。院领导对分管部门积极抓，各部门领导具体抓，形成一级抓一级，层层抓落实的工作局面。深入开展科学发展观等教育，使各级领导干部按照科学发展观的要求切实转变工作作风、转变领导方式，在活动中率先垂范、以身作则，充分发挥示范带头作用。

扎实开展核心价值观教育实践活动，进行廉政警示教育，打牢政治基础，巩固思想防线。开展司法作风大检查活动，从上下班考勤、规范着装、文明用语等细节抓起，规范司法行为，树立审判机关高效、规范、文明、和谐的良好形象。落实廉政监督员制度和廉政监察员制度，健全完善内外监督机制，发挥内外部监督合力。开展“小金库”专项清理，健全完善车辆管理、行政管理、财物管理等内部管理制度，强化制度的执行力，实现靠制度管理，靠制度监督，靠制度办事。

要把提升司法水平作为“机关建设月”活动取得实效的重要标准。以“审判质效年”活动为抓手，坚持公正效率不动摇，进一步突出审判管理工作效能，建立健全审判质量效率指标体系等工作制度，实施审核把关、庭长监控、流程管理、案件检查、案件评查等工作机制，不断提高审判管理的针对性和实效性。严格落实二审、再审发回重审制度和裁判文书直接送达制度，完善案件裁判标准协调机制，提高全院审判水平。建立错案责任终身追究机制，统一错案认定标准和责任追究程序，限度防止错案发生。加大教育培训力度，实施全员轮训，不断提升法官研究新情况、解决新问题、服务新发展的`能力和素养。

要把维护好群众根本利益作为“机关建设月”活动的最终目的。依法公正审理劳动争议、医疗纠纷、拆迁安置、土地征用等涉及民生问题及群众权益的案件，切实维护好人民群众应当享有的经济权利、文化权利和社会权利；开展“下基层、转作风、提能力”活动，大力弘扬马锡五审判精神，组织法官深入农村、社区、企业巡回办案，为群众提供司法便利，增进群众感情；进一步拓展司法公开的广度和深度，继续推行法院开放日、庭审网络直播和裁判文书上网，真正做到以公开促公正，以公正立公信，以公信树权威；更加注重司法救助工作，让经济困难的群众打得起官司、让有理的群众打得赢官司。

**银行文明服务工作总结汇报篇六**

窗口服务，是服务质量最为直观的体现。支行规定所有工作人员一律统一着装，挂牌上岗，普通话文明服务，并按照合行《规范化服务管理办法》，要求临柜人员在接待客户时要做到“亲情服务站迎送、唱票接递热情问、规范操作快捷办”。具体表现为顾客临柜主动打招呼；存款拿不定主意主动当参谋；取款额度大主动帮包装；客户遗失物品主动帮寻找。对待客户突出一个“礼”字；说话和气突出一个“美”字；关心客户突出一个“帮”字；认真负责突出一个“准”字；讲求工效突出一个“快”字；在对老年客户服务过程中，员工们做到说话亲切、语速缓慢，并为其提供一切可能的方便。支行明乐路分理处经常要接待一些每月固定来取款的复员退伍老军人、五保户，这些人群普遍年龄偏大、行动不便、文化层次较低，针对这些老年客户，明乐分理处专门为他们开辟绿色通道，优先为他们办理取存款业务，进行特别的关心和照顾，使其感到方便和温暖，这些老人非常感动，常说这里的营业员都像亲闺女一样。支行工作人员整个服务过程都能做到仪表端庄，气质高雅，语言文明，服务优质，带给客户亲情般的温暖。

大面支行把教育培养一支过硬的员工队伍作为增强服务意识，树立支行形象的着手点，坚持不懈地对全体员工进行多层次、全方位的学习教育。

首先是加强政治理论以及技能学习。建立了职工学习制度，坚持每月召开一次例会，对职工进行政治形势教育、理想信念教育、职业道德教育、遵纪守法教育、勤政廉政教育和，开展技能知识学习，展开“诚实信用、客户至上”的大讨论以及如何改进文明规范服务工作的讨论，制定改进计划并组织实施，同时评选岗位标兵；坚持每月集中学习业务理论知识、业务操作规程和合行各项规章制度，明确各岗位职责，汇报汇总业务开展情况及优质文明服务情况，有针对性地开展工作。在整个支行形成了人心向上、比学赶帮、争先恐后、充满生机与活力的工作氛围，促进了员工整体素质明显提高。

二是认真落实合行各项规章制度，实行规范化管理。优质服务，纪律先行。一直一来大面支行就高度重视各项规范制度的制定与落实，根据合行下发的各类规章制度及操作规程，支行狠抓落实，并根据自身实际情况制定了各项实施细则，落实到人，考核到人，责任到人，奖惩到人。此外，支行还狠抓了劳动组织纪律、环境卫生、服务礼仪、安全保卫、员工违规违章处罚等，明确了岗位职责，建立了责任明确、奖罚分明、运转协调、严密科学的工作制度体系，使各项工作有规可依、有章可循，并做到有章必依、违章必究。

三是开展业务练兵和文明服务规范培训，提高员工综合素质。2024年，支行组织职工参加了合行举行的普通话和服务礼仪培训，进一步规范了服务形象。另外，支行采取定期不定期的形式开展微机操作、会计、出纳业务技能等方面的练兵和测试，使员工全部达到上岗标准和要求，丰富了专业知识，增长了才干，促进了员工综合素质的提高。

大面支行积极抓服务环境建设，刷新外部形象标识，完善内部设施，规范服务行为，全面提高了其外部形象和服务水平，有效地解决了网点门面陈旧、服务手段落后、整体形象较差的问题。

环境的好坏无疑映射出企业的经营理念、文化内涵和职工的精神状态。为了给顾客一个舒适的服务空间，支行在各分理处设立了客户休息区，为客户提供休息椅、沙发、条几、饮水机，还进行了大厅内的环境绿化，还购置了报架，摆放了晚报类报纸，供客户休闲阅览。为给客户办理各项业务提供服务指南，支行购置了宣传资料架，制作了合行各项业务及综合性介绍的宣传折页共数十种，摆放在营业厅内供客户浏览并参考。另外，还统一制作、摆放和规范了业务公告牌、服务规范公示牌、提示性告示牌及其它宣传内容的指示牌。网点内各种安全设施齐全、达标，并统一设置了“一米线”护栏，配备了先进点钞机及显示器，大厅内配备了保安，保证营业时间内客户的\'资金和人身安全；还增加了老花镜、雨伞等便民服务设施，制作了对客户的“温馨提示”牌，在大厅内安装了利率及时间屏等，并达到冬有暖气，夏有空调，为客户创造了一个方便、安全、和谐、温馨的办理业务及休息环境。为了保持清洁的环境，支行规定员工坚持班前准备工作，每位职工提前分钟到岗，认真打扫卫生，做到窗明几净。

为提高办公与服务的科技化、自动化程度，支行在条件允许的分理处安装了自助银行设备，客户小额取款业务及查询业务可以自已到小时自助取款机办理或查询，极大地方便了客户。

优质服务是提高市场占有份额的有效手段。大面支行的各分理处都地处大面镇繁华地段，不少客户来的早走的晚，业务量较大，职工工作比较辛苦。在今年春节前几天，支行明乐路分理处员工连续三天加班为大面镇占地补偿款发放打印存单，有人说，都要过年了，你们辛苦到这么晚，又没有多高的报酬，家里的老老少少没人照顾，图的是什么？她们的回答是：我们什么也不图，就图能让农民兄弟早日拿到补偿款，过一个欢乐祥和的春节。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。

**银行文明服务工作总结汇报篇七**

支行领导高度重视，实行“一把手”责任制，把不断提高行业信誉和服务水平作为一个长期性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落实。支行领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究原因，定措施，促整改，以自身良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正达到以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的。

支行每周一坚持召开晨会，对上周和本周的工作进行点评和布置，结合支行实际，谈服务、谈效率、谈心得，切实增强员工的服务意识，使员工以良好的精神风貌投入到新一周的工作中去。支行还每月对前台柜员的服务、业务量、差错率等方面进行考核，选出拔尖的同志成为支行优质服务明星上报万州分行，让员工们通过比、学、赶、超的活动氛围来提升自我素质。“首问负责制”是我支行贯彻执行的一项服务工作制度，凡电话咨询或柜面咨询业务的客户均能得到较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，支行员工的服务意识和业务知识水平也得到了强化和提升，“为客户负责到底”正在成为我支行员工的服务理念。

支行在服务工作中，通过找差距、定目标、促整改，从而提升部分员工服务态度不够热情、业务办理效率低的状况。全年开展了两次服务大讨论活动，4月组织全行员工观看了一位老妈妈到我支行营业部办理业务全过程的一段视频，从而揭示我行服务工作中存在的\'突出问题；8月学习了《为什么非要等到客户投诉才能解决问题》，结合自身工作进行剖析，从而找出自己工作中需整改的相关问题。支行还要求每个员工写一篇心得体会，谈谈自己对服务工作的认识和建议。

支行将“开展微笑服务、提升工作效率”作为服务建设突破口，并在日常工作中要求全体员工严格遵守，并通过不定时抽查和调阅监控录像等方式进行检查监督，促使支行员工的服务工作上台阶、出成效，让客户到我行办理业务能感觉到方便、快捷、温馨。

支行通过以会代训的方式对全行员工进行业务学习和技能培训，并组织员工参加分行举办的金正昆现代礼仪讲座、《银行客户开发与客户关系管理》和《规范化服务》培训，使柜员操作更娴熟快捷，服务更周到，客服经理更热情专业，从而提升支行的整体服务水平。

为给客户一个安全、舒心的美好环境，支行营业部配置了专业大堂经理，为客户指引、解答相关业务流程，并在营业厅放置了“小心地滑”、“小心台阶”、“业务咨询台”等标识，还为客户提供了饮用水、报刊、急救药品等，大大提升了支行的星级服务形象。

由支行综合管理部牵头对各部门、各岗位的服务工作进行督促检查。对一线服务则采取调阅监控录像、随访客户、现场查看等方式，并结合总行的优质服务工作检查记录表进行逐项检查。认真总结优质服务工作的经验和教训，对不规范的方面提出了现场整改或限期整改的要求，对屡查屡范的员工直接记违规积分。20xx年，支行无一起投诉事件发生。

在“服务建设年”里，不仅增强了支行员工的服务意识，还引导支行员工树立了“服务塑造品牌、品牌提升价值”的理念，激励支行员工不断提高服务技能，同时深刻认识到了文明优质服务的重要性，将优质服务作为一种意识来培养，养成良好的工作习惯，在平时工作中将优质服务落实到实处，自觉做到优质服务、规范操作、踏踏实实地做好每一项工作，进一步促使我支行的整体服务意识和水平得到明显提高。支行将持续不间断的继续做好“服务建设”活动的深入开展，使支行服务水平再上新台阶。

**银行文明服务工作总结汇报篇八**

银行20xx年优质文明服务工作总结文明规范的服务是银行员工最基本的职业要求，是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键。分行近两年来，以客户满意为目标，牢固树立优质服务理念，不断提高全员服务能力，创新服务手段，提升服务品质，全力打造一流优质服务网点，使客户满意度和社会美誉度不断提升。现将相关情况总结如下:1、文明服务，整体提升形象与品质分行不仅注重外在形象，更强调内在的服务品质，通过立足柜面，强化各岗位职责，实行流程化管理，提供标准化服务，不断提高客户的认同度。

(一)把优质服务作为永恒主题来抓。一是牢固树立“以客户为中心”的服务理念，提升主动服务意识。通过落实“领导为员工，二线为一线，全行为客户”的要求，按照办事讲效率、行动比迅捷，协调统一、运转有序的工作机制，积极在分行各部门推行首问负责制和限时办结制，在营业网点建立了弹性窗口和弹性岗位制度，切实提高分行服务能力与水平。二是开展换位讨论活动，培养员工良好服务心态。在全行范围内开展了“假如我是一名客户”的换位讨论活动，通过员工与客户的换位思考，引导员工从“银行的服务”到“服务的银行”意识的转变。三是开展阅读学习活动，教育员工培养良好执行习惯，提升工作效率与质量。四是抓好服务规范标准，促服务形象提高。分行围绕客户服务的重要环节和关键接触点，按照《服务管理考核办法要求》，细化网点服务规范，从基本礼仪规范、服务环境规范、员工工作规范、柜面服务规范、投诉服务规范等方面全面规范营业网点现场服务管理。五是抓服务环境改善，促服务功能健全。分行在营业服务区按要求设置了业务指南、公告栏、表证单书填写样本等，提供了老花镜、签字用笔、充电器、擦鞋机等用品，方便客户使用。各项设施均按规范化的要求统一摆放，置于固定、醒目的位置。通过完善细节服务，为客户提供了明亮洁净、方便安全、温馨舒适的营业场所。

(二)把大堂服务作为形象工程来抓。大堂经理的主要工作是做好客户识别、引导和提供咨询服务，对礼仪服务要求尽量做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，力争为客户留下良好印象。分行把大堂服务作为形象工程来抓，通过强化培训，演练礼仪，有效规范大堂经理的服务行为，确保其着装整齐、规范得体，举止大方，谈吐有礼，为客户提供严谨、真诚、优质的前台服务。分行在营业厅为等待客户提供了休息椅和杂志报纸阅览服务，提供大堂经理专职导储服务，合理引导和分流客户，减少了客户等待时间。

(三)把优质服务规范当作企业文化来抓。分行将企业文化建设摆在一个十分重要的位置，结合分行实际，开展了行之有效的工作。要求每位员工把分行当作自已的家园，遵守职业道德规范，遵守服务纪律，自觉维护分行形象，把创文明窗口，做客户满意的.员工作为出发点，从自已做起，从岗位做起，从本职工作做起，扎扎实实做好优质服务工作。一是组织开展谈心活动，根据员工工作情况适时组织开展谈心活动，及时了解员工思想动态，宣传善待员工的经营理念，有效增强员工对分行的认同感。二是分行领导班子身先士卒，以身作则，以行为家，引导员工确立“行兴我荣，行衰我耻”的价值理念，倡导人际关系简单化，增强员工发展业务的信心。三是将企业文化建设融入到业务经营发展中，明确业务发展目标，制订绩效考核办法，提升员工的忠诚度和归属感。四是积极开展健康有益的文体活动，培养员工的团队意识，营造家园气氛。

二、提升能力，彰显窗口优质服务品牌为切实提升员工的服务水平，分行以各类岗位培训和技术练兵为契机，抓好员工的业务培训和岗位练兵，提升员工的业务水平和业务技能，满足客户的服务需求。

一是大力开展柜面服务规范和服务营销培训。通过组织员工观摩学习他行标准服务礼仪光碟，请礼仪教师进行现场指导，规范员工日常行为，通过推行微笑服务、挂牌服务，提升服务档次;二是全力开展业务技能培训，分行从多方面着手，组织员工开展信贷业务培训、柜面操作培训、理财业务培训，参加银行从业资格考试、反假上岗证考试，并组织员工参加“录像回头看”、推行每日晨会制，建立完善服务机制，不断提高员工的整体素质。三是建立培训长效化机制。分行制定了员工学习制度，定期组织学习考核，对员工岗位能力进行验收与评价。通过业务学习，技能培训、考核评比等方式，提高一线员工素质，提高工作效率，减少业务差错率，为客户提供高效服务;通过培训讲座、检查监督等形式，提高员工服务水准，提升分行对外良好服务形象。四是指定专员每月对文明优质服务进行不定期检查，要求员工向标准化的服务进行改进。

3、聆听声音，不断提高客户满意度分行把售后服务作为维护客户关系的有效手段，持续改进、丰富服务内涵，有效改善客户体验。指派了专人对客户进行指导，帮助客户掌握产品功能，熟悉操作流程，及时解决客户疑问，通过售后服务与客户建立密切联系，提升客户对分行的信任度。

(一)完善客户投诉机制。积极主动做好客户的引导和沟通，将客户投诉解决在最前端，力争杜绝有效投诉。

(二)强化服务意见的处理力度。对客户反馈的意见认真对待，并在规定时间内进行回复，属员工责任的及时予以整改。

4、改进服务，构建文明服务作风建设长效机制(一)认真总结，研究探讨服务新举措。分行通过开展对“客户需求与现有服务差距”、“服务水平与服务细节”等热点话题的讨论，交流服务经验、共享服务技巧，认真分析自身的服务竞争优势与存在的问明，制定改进服务质量的目标和措施，以服务细节的改进推动客户满意度的提高。

(二)延伸服务触角，推进服务提升。一是开展个性化、亲情化服务活动，不定期走访客户，了解需求，拉近距离。二是开展走出柜台，文明服务路演活动。分行组织员工多次深入社区，多形式开展了反假币宣传、普及金融知识宣传等活动，展示分行热心服务社会良好形象。

(三)强化监督管理，提升服务水平一是按照银行业文明规范服务示范单位标准，向社会公开服务承诺与监督电话，广泛接受社会监督。二是加大了窗口服务工作的检查力度，通过定期检查、聘请代表性客户作为客户监督员，发现服务存在问题、薄弱环节，及时加以整改，不断提升服务水平。

**银行文明服务工作总结汇报篇九**

二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容；对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善

规章制度

，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

实施“一把手”工程，搞好优质文明服务。优质文明服务不只是个单纯的服务问题，商业银行在市场竞争中靠的是以优取胜。优质服务是立行兴业增效之本，因此必须摆在重要位置，纳入工作决策的总体思路，全面实施“一把手”工程。要成立以行长为组长的优质文明服务工作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优质服务

责任书

，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳入行长目标管理体系考核。在每年年初的工作安排中，都把优质文明服务工作作为贯穿全年各项工作的主线，常抓不懈。

搞好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综合性工作，因此银行每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。建立“一个中心、四个层次”的服务大格局，即以为客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部门为客户提供品种多、效率高、质量好的金融服务；二线为一线服务，各管理、科技和后勤部门要根据一线的需要，想方设法搞好服务，提供保障；领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性；上级为下级服务，上级行要统筹规划和指导基层行的优质文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有奖励，不断改进工作作风，提高办事效率，对下级的工作积极给予支持和协调。

**银行文明服务工作总结汇报篇十**

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，展现在公众面前的是一种品牌。那么如何实现这个目标呢?笔者认为：银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，形成“大服务”的格局，才能提高优质文明服务的整体水平。

服务是一种管理。优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质文明服务战略过程中应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日趋激烈的`今天，一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争能力，决定了银行的经营效益和长远发展。

银行服务的核心是维护和加强与顾客的联系。如何持久地赢得市场是每一个企业需要永远面对的问题。银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与顾客的联系上，仅仅重视满足顾客的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与顾客的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特色服务，满足顾客多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“顾客”概念是一个“大顾客”概念，不仅银行直接服务的对象是顾客，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应视同为顾客。银行在处理与顾客的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银企关系，对制约与顾客关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉。优质服务就是信誉。

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容；对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

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