

最新银行服务工作总结措施(精选7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

银行服务工作总结措施篇一

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。2021年7月20日□xx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2021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“xx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xxx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。

xx省农村信用社经过xxx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，创造企业与社会的双赢；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。

xx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。

xx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《xx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。

xx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。

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《xx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1200xxx余人，覆盖面达xxx%。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本和心得体会。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。

xx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1300xxx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xxx人，有力促进了员工文明规范服务意识和优质高效的业务xx操作能力的提高。

xx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xxx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。

xx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《xx省农村信用社优质文明服务规范》《xx省农村信用社优质文明服务监督检查办法》《xx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xx的主题拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《xx省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，印发了《xx省农村信用社优质文明服务工作的推进意见》和《xx省农村信用社优质文明服务五年发展规划》，汇编了《xx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。

xx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。

xx完善监督检查，实行检查评价“三挂钩”。一是不断完善《**xx**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部分，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xxx个县级联社□xxx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xxx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。2021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。

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xx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。

xx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。

银行服务工作总结措施篇二

首先，在领导的帮助下我了解了出纳岗位的各种制度及其日常的工作流程。在同事们的指导和帮助下使我学到了很多工作中的知识，使我最快的熟悉了这份新的工作。在工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，来体现人生价值。同时为了提高工作效率，平时自学电脑知识和erp的出纳知识及操作，利用erp使工作更加准确和快速。

其次作为公司出纳，我在收付、反映、监督四个方面尽到了应尽的职责，过去的几个月里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行。

3、根据会计提供的依据，与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资和其它应发放的经费发放工作。

4、坚持财务手续，严格审核（凭证上必须有经手人及相关领导的签字才能给予支付），对不符手续的凭证不付款。

1、迎接公司上市财务审计，准备所需财务相关材料为迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作，对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。在工作中，我忠于职守，尽力而为，领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励。

2. 完成领导交付的其他工作。

1、学习不够。当前，以信息技术为基础的会计软件的应用及

理论基础、专业知识、工作方法等不能完全适应新的工作。

2、对针对以上问题，今后的努力方向是：

加强理论学习，进一步提高工作效率。对业务的熟悉，必须通过相关专业知识的学习，虚心请教领导和同事增强分析问题、解决问题的能力，努力学习，争取在明年取得会计从业资格证书。

综上所述。在过去的几个月中，付出过努力，也得到过回报。人到中年，用严肃认真的态度对待工作，在工作中一丝不苟的执行制度，是我们的优势。我坚持要求自己做到谨慎的对待工作，并在工作中掌握财务人员应该掌握的原则。作为财务人员特别需要在制度和人情之间把握好分寸，既不能的触犯规章制度也不能不通世故人情。只有不断的提高业务水平才能使工作更顺利的进行。在即将到来的20xx年，我会扬长避短，更好的完成本职工作。

银行服务工作总结措施篇三

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，2021年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融

服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了窗口员工服务档案，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，2021年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

2021年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

银行服务工作总结措施篇四

为加强我院临床护理工作，为人民群众提供优质的护理服务，根据xxx□关于加强医院临床护理工作的通知》及广东省创

建“优质护理服务示范工程”活动实施方案的要求，结合我院实际，制定本实施方案。

深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和全国护理工作会议、广东省创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案精神，坚持以病人为中心，转变服务理念，切实落实基础护理，发展专科护理，升华整体护理，进一步规范临床护理工作，全面提高我院临床护理工作质量。

夯实护理基础，提供满意服务；实践三个贴近，回归护理本源；保证安全质量，科学清洁舒适。

遵循整体护理理念，从科学化和专业化护理着手，落实基础护理责任，立足专科护理发展，切实改进临床护理质量，营造社会尊重、患者满意、同行认可的护理服务新形象。20xx年11月确定我院“优质护理服务示范工程”试点病区，通过试点病区的经验和做法，以点带面，全院推广，力争在20xx年，50%以上的病区达到“优质护理服务示范病区”的要求。

成立医院创建“优质护理服务示范工程”活动领导小组。

组 长：

副组长：

成 员：

领导小组下设办公室 办公室：设在护理部

办公室主任：

成 员：

（一）强化责任，全面提高临床护理质量。

1、创建优质护理服务形象。落实我院的《工作人员行为规范及文明用语、服务忌语》，优化服务流程，建立尊重、有礼、和谐、友善的医患关系，塑造护士的良好社会形象。

2、全面履行对住院患者的基础护理责任。向社会和患者公示基础护理服务项目和工作标准，并引入患者和社会参与评价机制，如在科室设立病人对护理人员的满意度调查表和投放箱，定期收集到护理部，每月进行总结点评，对表现好的护士进行表扬、奖励，每月评选“礼仪之星”，年终给予表彰。切实做好患者的基础护理工作，特别是对危重患者、大手术后和生活不能自理的患者由护理人员提供周到的生活护理和基础护理。逐步解决依赖患者家属或者家属自聘护工承担患者生活护理的问题，减轻患者的家庭负担。

3、进一步落实广东省卫生厅下发的《临床护理技术规范》（基础篇）、《临床护理文书规范》（专科篇），根据《广东省医院临床护理质量评价指南》和“临床护理质量指标”，发展以专业能力和专科知识为支撑的基础护理，在切实落实基础护理服务的同时，丰富护理专科的内涵。

4、继续做好病人安全质量管理。按照广东省《关于印发20xx静脉治疗护理等安全质量目标的通知》（粤卫函[20xx]609号），落实静脉治疗护理、伤口/造口/失禁护理、老年护理、新生儿护理/新生儿重症监护[nicu]血液透析护理、糖尿病护理、骨科护理、助产专科护理、急诊护理、成人/综合icu护理、手术室护理11个专科护理的安全质量目标，杜绝护理纠纷，保证患者安全。

5、简化不必要的护理记录。根据xxx和广东省《临床护理文书规范》的要求，继续使用表格式护理记录单，减少临床护士书写护理文书的时间。并遵循责任、安全、法律和简化的原则，科学安排护理书写的内容、方式、时间和场所，以保证护理记录的及时和动态，保证护士及时观察、发现患者病

情变化，并有效处理和记录，确保病人安全和医疗护理工作安全。

（二）进一步加强医院护理管理，积极探索护理管理体制和机制的创新。

1、建立职责明确、权责统一、能级合理、管理到位、监管有力的护理管理组织。完善护理管理组织结构，落实行政查房制度，护理管理者直接指导及服务于临床护理工作，以缩短护理管理半径，提高管理效率。临床科室在目前已全面实行护理组长负责制的基础上，探索高风险科室设带班护士长或带班组长的做法。

2、建立优先临床的激励机制。逐步探索岗位公开、条件公开、定员定编、自主选择的用人制度及优先临床的激励机制，合理划分工作岗位并给相应待遇，稳定一线护理队伍。对试点科室在人力配备、外出学习和奖金分配政策上给予一定倾斜，鼓励和支持试点病区护理人员争先创优的积极性，保持良好的工作热情。

（三）坚持以病人为中心的服务理念，完善临床支持中心建设。

1、逐步改善护士工作条件。根据优质护理服务工作模式的需要及患者需求，配备必要的护理用具和设备，如流动护理工作车、护理操作所需的设备等，减轻护士的劳动强度，提高患者满意度和护理工作效率。

2、完善临床支持中心和后勤服务中心的保障作用。设专人负责各类标本送验、患者各种检查的陪检、物品的下收、下送、设备维修维护等；为病人提供合理膳食；逐步实行由医师录医嘱、药师配药核药、后勤运输部门送药等各司其职的规范管理；减少临床护士收费、拿药等非护理工作，确保护理服务内涵落实到位。

（四）充实临床护士队伍，积极探索护理人力资源管理模式的调整 and 改革。

1、建立足量、均衡、能级对应、人性激励、权益保障、减负增护的临床护士人力资源管理模式。根据《护士条例》标准和广东省护理事业发展中期评估要求配备护士，保障临床一线护士人数。

2、以连续、均衡、层级、责任为原则，全面开展apn排班模式，落实护理二线和三线值班制度。

（五）落实工作责任，积极探索临床护士管理模式的改革。

1、逐步实践和完善临床护士分层级管理制度。建立专科护士、高级责任护士、初级责任护士队伍，充分发挥高职级护士在应急和危重病护理、查房会诊、病人安全、质控、健康教育、临床带教和指导低年资护士工作等方面的经验和优势。

2、临床护理工作实行“小组责任制”+“个人管床制”+“床边工作制”+“床边记录制”的工作模式，逐步实现护士管床、管病人的责任制大包干的临床护理工作方式。

（六）坚持预防为主的指导思想，建立前瞻性和病人安全为本的护理质量管理体系。

1、建立非惩罚性不良事件报告制度，把问责制和非惩罚性制度有机结合，建立病人安全文化，鼓励主动上报护理不良事件，开展有效信息交流，将患者的意外伤害降低到最小程度。

2、根据省卫生厅制定的《临床护理质量指标》进行科学统计分析，建立本底数据，进行高危目标监测，及时采取前瞻性的防范干预措施，保证护理工作安全和质量。

3、建立质控前移的临床三级质控体系。充分发挥各层级护理

人员特别是护理组长和护士长在三级质控中的作用，不断完善专科护理指引和护理核心工作制度及对前线护士的持续教育训练，形成护理质量持续改进的长效机制。

4、按层次、专科、岗位需要对临床护士进行培训，建立专科护理人才队伍，以适应护理学科的发展。

（一）宣传发动阶段[20xx年11月至20xx年12月上旬]。

1、宣传动员[20xx年 11月召开全院护士动员大会。院领导班子成员参加动员大会，动员大会由林宜生副院长主持，肖壮伟院长作动员报告，护理部宣读我院创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案，动员各科室积极参与，主动申报创建“优质护理服务示范病区”。

2、组织学习：学习广东省创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案、《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理工作规范》、《常见临床护理技术服务规范》等文件及规范，做到每个护士熟练掌握上述内容。

银行服务工作总结措施篇五

20xx年，在市分行的正确领导下，我们将服务工作作为全行的重点工作。

1、服务工作纳入行长经营管理考核。年初、由市分行分管领导与各负责人签订服务工作目标责任书，明确考核的内容，强化服务的管理。并在绩效工资发放中，专门将服务工作纳入考核，占比为10%，每季由服务办打分考核，与绩效工资挂钩奖惩兑现。有力地推动了优质文明服务工作的开展。

从年初开始，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了服务管理考核办法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行；市分行制定了“内部承诺奖励处罚办

法”，重新修订《服务工作检查考核办法》，《工会工作目标管理考核办法》、《客户投诉管理办法》等，使服务工作的管理制度更加完善，达到系统化、规范化。并汇集成册，下发各行组织员工进行学习和讨论。

2、市分行十分重视服务工作，在工作安排、检查、总结时都有服务工作的内容，由一把手负总责，分管领导专门抓、主管部门具体抓，专业部门配合抓，初步形成全行齐抓共管的大服务格局，员工服务意识的提高和服务质量的进一步增强，在客户中产生良好影响，保证了各项业务健康有序的开展。在今年五月份，在市分行的高度重视下，专门召开了服务工作整改动员大会，市分行李行长作了重要讲话，网点负责人和员工代表也作了表态发言。会后我们将会议材料汇集成册下发执行，为全年服务工作的顺利开展起到较好推动作用。

3、全力抓好检查制度的落实。今年我们坚持每月定期不定期的对网点进行检查，按照省分行的有关要求，由综合业务带领工作组，对营业网点采取调看录像、测试机具、随访客户、员工、现场指导等方法，按照服务工作检查记录表进行逐项检查。通过检查，认真总结了优质服务工作的做法和经验，对不规范的方面提出了现场纠改或限期纠改的要求。四月份前重点检查规范了网点的服务制度落实，投诉问题；五月份以后，利用星期六、星期天，主要检查支行办理业务、接待客户、网点负责人值班制度落实的问题。在二、三季度抽调有关部门人员，组成检查组，对全行的网点进行了普遍检查、严格按照服务管理的标准，进行了现场打分，对前三名人员进行奖励兑现，对后两名人员在全行进行了通报。全年表彰奖励服务工先进个人2人。立足实际，建设精品网点。为了突出服务品牌，扩大我行影响，市分行对地处繁华路段、客流量较大的沙河支行，按照精品网点的标准进行了装修改造。安装了标准化户外标牌，分设了现金区、非现金区、个人理财区和客户休息区，使网点的布局多功能化，充分体现了人性化特点，及时适应了不同层次客户群体的服务需求，提升了服务档次，增强了竞争能力同时，认真落实各项服务工作

制度。认真实施总行的《服务工作规则》，严格按照营业网点规范化服务标准和二线为一线服务标准的要求，认真落实营业网点大堂客户经理、重点个人客户和95580电话银行推荐性服务标准，对优质客户备自助银行、电话银行、网上银行等多种服务渠道；同时配备有专职的客户经理，较大网点还配备了大堂客户经理等；拥有较多的优质客户资源；并能提供全面的个人金融业务产品和服务，具备客户关系管理能力。

4、制定了在全行大力宣传推广的10条文明用语，对员工进行教育。开展了“百日优质文明服务竞赛”活动，在一线员工中广泛开展了服务工作星级管理评比活动。市分行专门下发了《关于在全行开展服务工作星级管理评比工作的通知》，对全行10多名一线柜员从服务技能、服务质量、服务效率、服务规范、服务纪律五个方面，进行了考核评定，评定结果标明在本人工号牌上。支行还对星级柜员每月增加绩效工资200元。实践证明，星级柜员的评定，进一步增强了广大员工学习业务，提高服务意识和工作效率的积极性、主动性；促进了员工服务理念的转变和服务质量的提高，为全面落实规范化服务标准，推动服务工作再上新台阶奠定了良好的基础。

5、在全行集中开展了服务工作大讨论活动。今年以来，我们在服务工作整改活动中，采取抓典型、树样板的有效措施，加大了对被客户投诉网点和人员的处理力度，达到了教育大多数员工的目的。10月份以来，我们又结合服务工作中存在的突出问题，在全行开展了服务工作大讨论活动，要求每个员工以“假如我是一名客户”为题写一篇心得体会，谈自己对服务工作的认识。进一步增强了整改活动的开展通过集中整治，使我行的服务工作有了明显改观。

1、进一步按照市分行行务会议的决定，继续抓好服务工作整改活动的落实，将严格按照原来的方案要求，抓好每月的工作安排、工作重点、落实整改内容，确保整改效果。在元月份，对全行服务工作整改活动的情况进行一次总结，对全行服务工作进行再动员、再部署。

2、结合业务中心工作，在全行开展好服务工作的培训和劳动竞赛工作，主要是通过现场检查辅导、召开现场推广会议、采取办培训班等方法，提高临柜人员的服务意识和服务质量的提高。

3、进一步落实服务工作检查制度。对今年出台的各项检查制度、网点考核办法、有关服务打分办法进一步抓好完善，继续采取明查暗访，定期不定期的检查，督促全行服务工作的改善。在加大检查力度的同时，加强对网点服务工作的培训、辅导工作。

银行服务工作总结措施篇六

今年以来，我行积极贯彻落实市委、市政府以及监管部门的相关会议精神，不断创新金融服务产品，提升金融服务水平，积极服务“10+3”产业集群建设工作，为促进建设幸福xx实现跨越发展起到了较好的推动作用。

积极参加市政府组织的第二届资本交易大会及中小企业融资活动，与市中小企业局联合开展政企银三方对接，在县域召开融资产品推介会，积极及时向中小企业、个体工商户推介我行的贷款业务。截至11月底，我行各类贷款余额达到24.99亿元，居全省第6位，其中小企业贷款余额3.88亿元，计划完成率居全省第1位。

我行着力推动贷款担保模式创新，积极申请开办动产、应收账款、仓单、结算单等质押融资贷款业务以及票据业务，目前动产质押、综合消费贷、票据等业务已获批开办。同时借助同业合作，开办了保函贷、接力贷等新业务，小企业贷款授信额度也由1000万元提高至20xx万元。

积极开展网点改造和网点转型工作，大力推进农村支付环境建设，同时加强服务质量管理，及时高效处理12345热线反映问题，通过组织网点员工业务培训、开展服务礼仪比赛、争

创文明服务窗口等措施，全方位提升服务水平。

我行通过开展安全意识大提升活动、风险联保责任制活动、“致员工家属一封信”活动以及合规知识竞赛等，实现了全年安全生产目标。

银行服务工作总结措施篇七

为大力推动绿色金融工作开展，更好的服务实体经济，我行做了一系列工作，现将情况汇报如下：

加强绿色企业和项目的识别能力建设。按照《管理校准式绿色贷款专项统计制度》的要求，我行高度重视，指定总行公司金融部作为绿色贷款专项统计制度的实施部门。公司金融部会同信息科技部、计划财务部等部门对统计制度的各项内容进行了认真研读，对绿色贷款专项统计的各项开发需求进行了讨论，制定了统计实施方案。

绿色贷款识别方法和依据。对绿色贷款的统计，在信贷管理系统中加入了“绿色信贷标识”，在贷款发放时，业务主办行须根据按贷款用途划分的十二项绿色贷款标准进行判断，同时选择相应的分类标识，实现了数据及记录过程可核查、可追溯，实现了绿色贷款统计数据的全接口输出；对环境、安全等重大风险企业贷款的统计，我行根据银监部门下发的企业名单，实现了按照“企业类别”“承贷主体所属行业”“贷款质量”三个维度的统计。

按照商业可持续原则，目前我行可用于支持绿色产业的主要业务品种为流动资金贷款、固定资产贷款，还可根据企业具体情况配套票据融资、贸易融资等业务品种，基本能够满足企业需要。但也有一些绿色金融项目如铁路运输项目、城市轨道交通等，由于项目周期长、资金需求量大等特点，存在难以支持的情况。

下一步我行将积极探索创新业务品种和模式，积极研究绿色债务融资工具或资产支持票据，提高金融支持绿色产业的水平。