

最新银行服务对接工作计划书 银行融资对接工作计划(大全5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。优秀的计划都具备一些什么特点呢?又该怎么写呢?这里给大家分享一些最新的计划书范文,方便大家学习。

银行服务对接工作计划书 银行融资对接工作计划篇一

今年以来,在县委县政府正确领导下,紧密围绕全县中心工作,切实提升金融服务实体经济能力,全力促进经济金融融合发展,坚决维护经济社会平稳健康发展。

一是强化银行融资主渠道作用,金融服务县域实体经济能力不断提升。开展邀请市级银行行长走进活动。邀请省级金融机构来实地调研,展示金融动能转换成就发展潜力,增强政银企互信。目前省工行省建行省交行省中信省华融资产等多家金融机构主要领导来进行了调研,对经济发展金融环境有了更深入客观了解,增强了金融机构下一步在加大信贷投放信心。

二是大力发展直接融资,稳步推进资本市场体系建设。加强资本市场政策扶持,制定了未来x年上市挂牌工作目标主要措施,为我县企业上市挂牌打好了坚实基础。储备上市挂牌后备企业。联合各镇街开发区对企业详细摸底,组织新报了一批后备企业。

三是完善要素保障体系,助推诚信法治社会建设。深入贯彻落实《防范处置非法集资条例》x月xx日,明确县地方金融_为全县防范处置非法集资工作机制牵头部门,进一步理顺组织领导现场风险排查风险机构处置等各项工作机制。持续开

展集中现场检查“养老”等领域专项风险排查，实施风险企业台账式管理，摸清摸实风险底数，切实将风险化解在萌芽状态。

总体看来，我县经济金融运行稳健，但金融发展仍面临诸多困难问题。

一是贷款可持续增长能力不强。当前县仍处于信用修复初级阶段，各银行上级行对区域信贷投放仍较为谨慎，基本以存量授信为主，民营企业贷款新增难度较大。

二是上市挂牌工作推进比较缓慢。我县企业受互保联保关系影响较大，传统产业占比偏重，主要是石油化工以橡胶轮胎等传统产业，高端高质企业较少规模较小，上市挂牌后备资源缺乏，上市意愿较低。

一是提升金融服务实体经济水平。将以保障企业融资需求为重点，全力推动金融生态环境回归。定期调度政银企洽谈会签约到位情况，确保签约项目资金时到位。加大齐鲁银行分行x银行分行等市内银行沟通对接，力争xxxx年底前引进x-x家县外银行在我县设立分支机构□xxxx年全县本外币贷款余额实现正增长。

二是加快企业上市挂牌步伐。一是抓典型示范，以烁元新精选申报上市工作为契机，集合全力推动，争取尽快推动成功上市，发挥典型示范效应，带动其他企业上市挂牌工作加快推进。二是持续摸排，争取再储备x-x家列入全市后备企业名单。动态调整后备资源库，实地考察走访后备企业，时调整分类，具备条件时调整进入重点上市后备企业。

银行服务对接工作计划书 银行融资对接工作计划篇二

至今年九月末，全行人民币存款××亿元，比年初增长××

亿元，增幅××，其中储蓄存款比年初增长××亿元，余额达××亿元，增幅××%，对公及其它存款余额××亿元，比年初增加××亿元。

人民币贷款余额××亿元，比年初增放××亿元，增幅达××%。其中农业经济组织、农户贷款余额××亿元，比年初增长××亿元；民营、个私、股份制中小企业贷款余额××亿元，比年初增长××亿元；中小企业贷款占总贷款××%。

月末，国际业务外汇存款余额××万美元，比年初增长××万美元。国际结算量××万美元，比去年同期增加××万美元，其中出口结算量达××万美元较去年同期增加××万美元；进口结算量××万美元，比去年同期增加××万美元。结售汇合计××万美元，比去年同期增加××万美元。外汇贷款余额××万美元，比年初增长××万美元；人民币打包贷款××万元，比年初增长××万元。

九月末不良资产余额××亿元包括抵贷资产××亿元，比年初减少××万元，不良资产占比××%，比年初下降个百分点。今年x季度，贷款综合收息率××%，比去年同期增加个百分点，季度我行实现帐面利润××万元。

今年x季度，我们主要抓了以下几方面工作：

存款始终是银行经营的根本；份额代表着地区竞争的地位。今年上半年我行存款总额虽然实现了时间过半，任务过半，但在同业竞争中，我行新增存款额较本地区其他行存在较大差距，总存款占全市的份额由年初下降到。面对这一情况，我们充分认识到“逆水行舟，不进则退”，三季度，我们一步不松抓组织存款，一着不让拓市场份额。

一是为帮助各支行调动员工积极性，激发员工工作热情，长久保持组织资金的高昂斗志，在激烈的市场竞争中，打好组织资金漂亮仗，力争市场份额有更大的突破，向我行独立运

行十周年献礼，月号，独立经营以来第一次在晚上召开了各支行行长会议，全面动员，紧密部署了“结对子、争份额、比贡献、争市场组织资金竞赛”活动。竞赛将全市家支行按市场份额水平和所处经济环境结成组，分别下达各自目标任务，捆绑式竞赛考核，为我行存款的增加，市场份额的扩大起到了有力的推动作用。

二是通过对市场份额较低支行的排队，分析我行组织资金工作存在的考核不力，激励不力等具体问题和不足，月日，再次召集市场份额在本镇低于他行，当年新增少于他行，考核力度不大的位支行行长，在××支行举行现场会。再一次鼓劲增压，敲响了结对子、比贡献、争份额的战鼓。通过看××支行营业大厅的宣传氛围，和张榜公布的全体员工每月组资业绩和每季考核结果；听××支行组织资金实行公开、公正、透明考核的经验做法和强考核，扩份额，促进各项业务稳健发展的汇报；位支行行长纷纷上台表示，一定坚定必胜的决心与信心，发扬好精神、拼搏精神、吃苦精神；营造好宣传氛围、考核氛围、组资氛围，创造出新的业绩。

同时，为让全行干部员工通过与兄弟支行的对照比较，更加清楚自己存在的差距，和在整个农商行中的排名，做到知己知彼，百战不殆，我们开办了每周一期《结对子、争份额、比贡献、争市场组织资金竞赛简报》，每周公布存款情况，跟踪各支行组织资金竞赛动态，定期介绍组织资金做法，营造了你追我赶、共同进步的浓烈气氛。月末总存款比月末增长了亿元，存款市场份额得到稳步拓展。

随着金融业服务时代的来临，竞争将会日益激烈，而竞争的优势一方面体现在人才的优势上，另一方面体现在服务优势上。为打造服务优势，我行自下而上，从支行——各片——总部，在月份广泛开展了“假如我是一个客户”演讲比赛，对机关开展了“假如我在基层”演讲比赛活动。演讲从分析一个客户的基本要求出发，从分析基层员工需求出发，实行换位思考，积极探索新时期农村金融服务的新思路、新方法，

从而促进全行上下服务理念更新，服务水平提升，保持地方银行活力，促进××商业银行更快、更好发展。参加总部决赛的名演讲者，通过紧张激烈的演讲比赛，决出了一、二、三等奖共名优胜者。比赛中各位选手充分展示自己的知识才华，使演讲比赛内涵得到了提升，优质服务意识得到了提高，收到了明显的效果。

银行服务对接工作计划书 银行融资对接工作计划篇三

一、提升内部管理水平，加强企业文化建设

1、加强内控管理。我行的各岗位人员基本已配置到位，必须严格执行各项规章制度的监督落实，实行一级抓一级、层层抓落实、责任到人的管理体制，严格把好各项业务环节的风险关，加强制度的执行力建设，进一步提升员工的风险防范意识，确保全年内控综合评价维持一类行的目标。

2、提升服务素质。我行员工的服务素质与同行相比，确实存在一定的差距，这主要表现在服务态度生硬、欠缺主动和专业水平等。为此，我们将加强评价监督和培训学习等。对于多次被客户评价服务态度差的员工，将被列为劳动合同到期停止续签对象。

3、加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。我行将通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体的工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案的有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展的良好氛围，推动业务发展。

4、增强企业活力，建设团结、和谐大家庭。充分发挥妇联、团支部的带动作用，多组织集体活动，为员工解压，让每个员工都有切合实际的银行个人工作计划在工作中多聆听员工

心声，切实帮助员工解决困难，让员工愉快工作，增强他们对我行的归属感。

二、完善和强化服务功能，加快业务发展

我们将注重发挥自身优势，通过细分业务发展重点、整合产品，合理规划和部署客户部、营业网点的工作目标，继续以客户部作为市场拓展的先锋部队，做强做大网点服务功能，形成目标明确、分工协调、相互支持、上下联动的业务开展模式，全面提升我行的市场竞争力。

(一) 客户部

必须加强与营业网点的沟通联系，细分客户部服务功能，细分对公组、国际组、个人组的岗位职责，明确其拓展资产业务外，更要加快负债业务、中间业务、理财业务等全面发展，改变以往业务拓展单一、被动的局面。

(二) 营业网点

1、规范服务，做强做大网点服务功能，以拓展负债业务、个人业务、中间业务、理财业务为重点，以网点负责人、驻点客户经理、大堂经理为拓展主力，完善vip资料库，整合产品，推行“捆绑式”的全员营销策略。

2、通过借助我行先进的网上银行和自助设备，分流低端客户，减轻柜台压力，进一步优化服务环境和客户结构。

3、继续加大以代发工资业务为手段，有效推动我行银行卡业务、中间业务的快速发展。

4、加强员工的培训学习，提高综合业务素质。我们将通过培养自己的师资队伍，利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好的学习氛围。

三、加强员工队伍建设，提高整体战斗力

- 1、加强领导班子建设，提高执行力。领导班子的工作决定了整个队伍建设的成败，我们将明确分工，充分发挥各成员的智慧 and 能动性，提高执行力，开创性地开展工作。
- 2、加强党建工作，发挥党员的先锋模范作用。我行党员人数比例大，但党员的先锋模范作用还没有充分发挥出来，我们将充分利用各个岗位中党员的作用，实现操作规范、风险可控、服务优质、效益显著的目标。
- 3、以创建青年文明号为契机，充分调动广大青年员工的积极性。团支部制定了详细的工作计划，包括青年员工的培训学习、业务竞赛、上企业开展业务宣传、组织员工的业余活动等，引导青年员工树立正确的就业观念和职业道德，提高我行的凝聚力和战斗力。

20xx年，是营业部实施新的绩效考核办法的第二年，也是支行业务发展面临严峻挑战的一年。为此分理处认真总结20xx年工作基础上，深刻认清当前形势，找准市场脉搏，扬长避短，围绕提升经营管理水平，加快业务发展为中心，同心同德，努力实现各项业务健康、快速发展。

一、注重发挥网点优势，抓住发展机遇，推动优势业务快速发展。

储蓄存款是银行的生存之本，也是行长目标考核的重要指标之一。分理处20xx年储蓄存款时点和日均指标完成的情况比较良好，作为网点的强势指标，明年也必须紧紧抓住储蓄存款业务不松懈，稳扎稳打，促进网点良性发展。20xx年开门的第一季度是一年的营销旺季，各家银行之间的存款竞争将十分激烈。如何在旺季营销中把握机遇取得胜利，是来年工作的主要任务。分理处存款营销的基本思路是进得来、稳得住。

首先，所谓进得来，便是要大力发掘存款资源，挖转他行存款和市面流通资金存入我行，使网点处存款快速增长。第一，发动全所员工，积极提供存款营销线索，只要发现有价值的营销线索，客户经理和相关营销人员马上行动，采取多种方式联系客户，争取挖转资金。其次，利用春节资金大量回笼的时机，及时发现和追踪客户的资金流向，将短期游资变成长期存款。再次，充分利用我分理处现有的宣传方式，例如短信营销、宣传标语等传达我所吸收存款的信息，吸引客户主动上门。

其次，稳得住，稳得住的关键是将本所的现有存款牢牢留住。一季度是银行挖转存款的旺季，各大银行之间的竞争必定异常激烈，我分理处现有的存款也面临被他行挖转的风险。根据目前的统计数据，一季度我分理处共计有数百万的定期存款将要到期，能否留住这一部分资金对我们至关重要。因此，我们借鉴20xx年营销的成功经验，采取主动联系即将到期客户、向客户赠送营销礼品等方式，至少稳定该笔资金的50%。

再次，保本理财是存款和理财双向计算的产品，时间短周转快利率高，可以吸引一部分对资金流动性要求较高的客户。柜面和网点营销人员可以加大保本型理财产品的销售，作为存款的有益补充，也可起到推动网点存款增长的目的。

二、结合网点特点，大力拓展商友卡，增加发卡量。以点带面，以卡引存，带动业务全面发展。

分理处地处市区繁华地段，交通便利商户林立，每一家商户都是可挖掘的商友卡潜在客户。以新增商友卡为媒介，可以吸引商户贷款增加网点存款，带动中小商户转账pos新增工作，同时还可向商户推销信用卡，一举多得。目前我网点主要跟进的项目是女人城的商友卡商户拓展工作，具体工作从20xx年11月份开始进行商户摸底宣传[]20xx年是我网点商友卡新增发卡的重要客户群，在来年由网点负责人牵头、客户经理负责进一步加大力度跟进，改变以往业务拓展单一、被动的局

面。

三、网点日常经营指标常抓不懈。

在紧锣密鼓的开展存款营销和商友卡拓展的同时，网点的其他日常经营指标也不能松懈。例如重点基金、保险、贵金属销售等等。同时，加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体的工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案的有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展的良好氛围，推动业务发展。

四、提升服务水平，规范服务，争创一流的服务网点。

首先、规范服务，根据总行文明服务的要求，做好三声服务，想客户之所想、急客户之所急，从细节上完善服务水品。做强做大网点服务功能，以拓展负债业务、个人业务、中间业务、理财业务为重点，以网点负责人、客户经理、大堂经理为拓展主力，完善vip资料库，整合产品，推行捆绑式的全员营销策略。

其次、加强员工的培训学习，提高综合业务素质。利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好的学习氛围，提高员工的凝聚力和战斗力。

再次、通过借助我行先进的网上银行和自助设备，分流低端客户，减轻柜台压力，进一步优化服务环境。

一、加强内控制度建设，防范风险的发生。

1、定期召开由行长及网点主管参加的内控、制度、风险分析会议，提出业务处理中出现的问题并解决，同时形成会议纪要对一些各网点不规范的业务进行统一落实。

2、会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、人民币结算业务的管理;组织落实相关制度、办法及柜面业务核算和管理;负责人民币结算中间业务的收入;负责综合业务系统参数表的统一管理;负责全行会计凭证的统一管理,包括领取、分发、保管与销毁的管理;负责会计专用印章的领取、分发、回收和销毁工作;负责全辖现金、有价单证等贵重物品保管、调运业务的管理。这些业务的每一个环节都存在着风险点,要求我们按照制度规定加强对每一个环节的控制。

3、加强对全行所有网点在制度执行及业务操作中的监督检查工作,并落实专人负责,发现问题及时提出并督促对问题的整改落实情况,定期通报会计结算部的检查结果并跟踪落实,杜绝同样问题在网点的二次发生。

二、加强会计核算工作,提高工作质量。

1、继续执行柜员绩效考核机制,经过20xx年的绩效考核对我行的临柜人员产生了一定的积极作用[]20xx年我们将更好地利用这一个考核机制,让更多的柜员参加到这个考核中来,以提高柜员的工作主动性与责任性。

2、对在我们检查中发现的问题除进行通报处理外,我们将继续执行对临柜人员的经济处罚手段,以及差错人员的业务学习与考试。促使柜员重视业务差错的发生,努力减少差错。

3、有罚有奖,按照全行临柜人员的差错考核情况,对全年无差错及工作表现好的柜员进行奖励,以促进柜员的工作积极性。

4、定期、准确、及时地向市分行会计结算部上报各种会计结算报表。

三、加强业务培训,提高临柜人员的业务处理能力,从而提高她们的业务素质。

1、制定出培训计划，在20xx年我们准备对我行股改上市后的会计制度、支付结算办法、新会计科目以及综合业务系统新版本等业务知识以及各种新兴业务进行培训。及时让柜员吸收新的业务知识，帮助她们跟上我行的变革速度。

2、加强与其他各部门之间的联系，在业务培训上做好互通有无，通过邀请其他各部门的业务人员为会计结算柜员讲课，或讲业务知识，或讲自己的工作经验，以加深相互之间的了解，从而相互学习，以提高柜员的业务素质，更好地做好服务。

3、好市分行会计结算部下达的各项会计结算工作，如版本升级、测试验证、帐户管理、计划任务等各项工作安排，并及时将业务信息向下辖网点传达，以更好地完成市分行的工作任务。

4、加强对营业经理的考核与考评工作，使营业经理能发挥潜力，履行好职责，提高我行的会计核算质量。

四、做好与企业之间的联系，召开银企座谈会向客户介绍我行的业务品种、新的结算方式，加强与客户的沟通，获取各种结算需求信息，更好地为客户解决结算上的难题。

作为会计结算部，还起着与市分行及支行下辖网点的上承下接工作□20xx年我们将加强与市分行之间的工作衔接，及时将各项工作任务落实下辖各网点，努力完成市分行下达的各项任务。同时，加强与各部门之间的工作配合，共同为工行发展努力。

银行服务对接工作计划书 银行融资对接工作计划篇四

20xx年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落

实到每个人，确保xx年各项任务的顺利完成。

xx年将完善各项制度，对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

落实车辆、会务和接待三项服务工作，切实保障区支行的日常运作。区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。

一是部门领导定期加强对司机进行安全教育，增强司机的安全意识，克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。

二是司机认真遵守有关行车规章制度，做到疲劳不驾车，酒后不驾车，对车辆勤检查，勤保养，勤维护。发现问题及时解决，做到车辆不带病上路，司机不带情绪开车，确保安全行车。对客户接待和会议组织，进一步创新运转机制，改进服务方式，优化工作流程，做好各个环节的有机衔接，保证有序运行。

银行服务对接工作计划书 银行融资对接工作计划篇五

为进一步提高全员优质文明服务意识和市场竞争意识，加强服务的规范化、制度化，树立信用社良好的社会形象，下面由小编为大家精心收集的银行文明服务工作计划3篇，欢迎大家借鉴！

召开全体员工会议，对今年度文明服务规范活动进行再动员、再宣传。制定吴郢信用社今年度“文明规范服务”活动实施方案(今年2月至4月底)，优服活动的工作目标是:巩固、整改、提高。即以加强行业形象建设为前提，稳定服务质量，巩固优服活动成果;推进服务创新，整改服务中存在的问题，深化活动内涵，满足客户服务需求;加强行业文化建设，培养优秀

员工队伍，不断提高整体管理水平来提升服务水平，最终体现为服务创造价值，服务塑造形象，服务拓展市场，服务实现效益，服务提升竞争力。从十个方面对活动的内容进行了安排，活动贯穿全年，分三个阶段进行，有步骤、有目的、有内容、有重点、有奖惩、有措施。

吴郢信用社高度重视文明服务规范工作，列入经营议事日程，成立文明服务规范领导小组，为文明规范服务活动提供可靠的组织保证。设立顾客休息长椅、桌凳；配置防暑降温、老花镜、签字笔、茶水设备；添置花树、盆景，美化环境等。

为达到服务标准化，完善服务环节，提高服务水平，建立健全科学、合理的服务工作考评体系，吴郢信用社制定网点文明服务规范考核评价表，设服务环境、服务态度、仪容举止、服务素质、监督反馈、组织领导等考核指标，保证各项服务机制的完善。

四、全面实施推进阶段(今年5-12月)五、巩固阶段(今年5至6月)。巩固“双建”工作开展以来文明服务活动取得成果。

五、整改阶段(今年6月至月底)。对发现的不足之处进行整改提高。

六、申报验收阶段(今年9月)。按市区联社统一部署，组织申报验收。

七、对吴郢信用社今年度文明服务活动开展情况进行总结表彰。

一、因您而变，让服务细分深化走进分行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、感恩上帝，是服务理念升华每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。

只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。

文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。

招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。

活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风

格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、客户满意，成服务价值取向分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念，更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。

在日常工作中真正做到了“因您而变”因客户需求而变，，“把方便留给客户”。

无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、长效培训，为服务衍生增值员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户，这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质？所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班，让员工有随时接受再教育的机会，真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。

招商银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企

业需要的模式。

培训部门添加模拟业务系统，编制员工岗前培训教程，使岗前培训工作更加完善，避免员工到网点后在岗培训，影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”，达不到标准不能上岗。通过严格的技能培训，使员工学会业务操作的技能，熟练、准确地操作各种业务。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况，导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户，又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务，使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程，让服务常抓不懈加大监督的力度和广度，形成多层面全方位立体化的监督体系。

文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。

招商银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访

才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。

六、美化环境，使服务尊贵高雅积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。

银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感；同时让客户觉得出银行的实力。因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

召集所有成员召开第一次小组讨论会议，会议内容：

2、制度修改：各小组成员讨论修改初步制订的制度，提出自己的意见，并且完善相应的表单内容。

3、明确今年的工作重点：号召大家为争创省一级文明规范服

务单位，人人出力，献计献策，为明天的荣誉共同奋斗。

(今后的小组讨论会视情而开展，争取每月至少一次)

包括社会公益活动，如结对山区贫困儿童、看望敬老院孤寡老人、开展反假币知识宣传活动、反金融诈骗法律法规知识宣传活动等。

同时也要丰富我们员工的业余生活，多组织有意义的室外活动，例如短途旅游，登山等强身健体活动，也可参考大家的意见。

今年工作的另一个重点是争创市“工人先锋号”。该工作主要由我和沈斐斐负责，初步工作是联系联社工会主席，找个时间约他见面，请教该项工作如何开展，需要做哪些准备，何时申报，如何申报等。

除了以上三块工作外，文明规范服务的工作最重要的是在于积累，沉淀，各项内容的检查、抽察等自查活动的开展都应作好完整的记录，包括晨会记录等，各项检查结果每个月汇总至负责小组组长处，每季度汇总至副组长(沈斐斐、蒋扬)处，整理归档。

行里每次开展的活动都应有相关文字、照片材料的记录和保存，积极提倡大家用笔记录下自己在行里的所见所闻，无论是简单的叙事或是自己的想法和感受，都希望今后在白水洋支行的发展史册中有你们记下的一笔。