

# 2023年银行引导员年度工作总结(优秀7篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

## 银行引导员年度工作总结篇一

### 一、思想方面

本人思想品德好，上进心较强，自20\_年起开始接受党组织的考验。对自己严格要求，廉洁自律，团结领导及同事，团队精神强，组织协调能力也较强。不计较个人得失，敬业精神强。

### 二、学习方面

本人能吃苦耐劳勤奋好学，能全面掌握\_支行所有柜面业务知识。在20\_年参加了省行dcc讲师团培训班，被省行评为优秀学员。学成后与其他三位共同完成了娄底分行柜面人员的全员培训工作。为dcc系统的顺利上线做出了应有的贡献。个人获得省行数据集中工程推广项目贡献奖。利用业余时间不断给自己充电，参加了20\_年11月国际注册内部审计师资格考试。

### 三、工作方面

#### 一、会计核算方面

1、委派会计主管能认真贯彻国家有关财经法规和建行各项财务会计规章制度及操作流程，正确组织会计核算，对重要会

计事项进行审批、授权、签字，在全行员工的努力下，顺利完成了全年储蓄、会计、外币、信用卡、房信业务的核算工作。

2、狠抓会计基础工作规范化工作，督促网点按《会计基础工作等级验收评分标准》逐项检查落实。

为顺利实现升二级目标，\_支行多次组织柜面人员学习《会计基础工作等级验收评分标准》、《会计基础工作等级单位验收程序》，以强化柜面人员会计基础工作规范化及升级意识，并组织柜面人员加班加点整改存在的问题，还多次组织柜面人员进行了点钞考试和柜面服务基础知识考试，最后对照《会计基础工作等级验收评分标准》自评分为90分，并及时向上级行报送了关于达标升级的材料。四季度经分行会计结算部检查验收，会计基础工作达二级。

## 二、会计内控方面

(1)加强授权管理。督促网点负责人、业务主管严格按照会计制度的规定，做好对重要会计业务和大额收付业务的授权工作，必须先对业务和有关凭证进行严格审核，再进行授权或签字。加强授权卡及操作密码的管理，定期修改密码，防止授权卡被盗用或借给他人使用、密码失密等现象的发生。

(2)加强对现金、重要单证的管理。落实日终综合员核对每个柜员的现金及重要单证并双人上锁、尾箱双人接送、交接、异常现金支付进行严格审批、报备等规章制度。

(3)加强对单位定期存款，保证金存款，承兑汇票，银行汇票的核对和监控。

(4)加强对重点业务、重点环节的控制。如银承、承兑、贴现、个贷、资金挂账等业务的管理，严格执行双人折角验印制度。

(5)加强自助设备的管理。坚持每日双人清机制度，及时处理长短款，随时排除设备故障，确保设备运行率达95%以上。

## 银行引导员年度工作总结篇二

在当下市场经济的竞争越发的激烈，金融业之间的竞争是荣誉的竞争，也是服务的竞争。银行作为是服务行业，服务是立行之本，因而要想在日益激烈的竞争中获得更多的市场，提高银行的服务质量，做到文明服务是至关重要的。银行需要不断的增强服务意识，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，以达到优质文明服务的水平。

一、开展文明服务的知识宣传，使得文明服务的内涵和意义得到充

分的认知

银行职员作为文明服务的主体，只有保证所有银行职员们对文明服务的内涵和意义有了深刻的了解，将文明服务真正的贯彻到工作中去，才会实现文明服务的理念。

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。完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现，实施“一把手”工程，搞好文明服务。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。

三、加强培训教育、提高业务技能、营造优美服务环境是提高文明服

务的基础

工作人员需要定期接受培训，加大大练基本功，提高工作效率。在竞争日趋激烈的今天，只有把业务基本功做硬，才能提高工作效率，减少顾客办理业务的排队等待时间。通过员工的刻苦训练，使信用社的服务效率大幅度提高，也取得了显著成绩。而优美服务环境对于贵客有好的反馈也是有着一定的作用。

丰富的银行服务品种也是客户选择银行的必有的不可少的条件之一，新业务的开发，是增强业务发展后劲和竞争力的需要。所以商业银行应设立专司新业务开发的部门，加强对市场的调查、预测和分析，研究创新金融产品，完善服务功能，提高服务水平。

五、增加举措，延伸优质文明服务。

员工要树立一种爱岗敬业的服务精神，要有文明诚信的服务观念，要有乐于助人、无私奉献以及“柜台有限，服务无限”的服务精神，充分利用全省通存通兑免收手续费的优势，发动全员做好宣传，稳定和争取更多客户，特别是在粮补发放期间，做好宣传，确保群众得到相应的便利。推出延时营业、上门服务、业务创新等一系列服务举措，为客户提供一定的方便，灵活、适度的服务。

优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。

如果我行做到了“文明服务”，这对于我行在与许多同行的竞争中将有拥有很大的优势，同时也会将我行的实力推进一

个台阶，实现新的跨越。

## 银行引导员年度工作总结篇三

刚刚过去的4月，对xx银行x分行来说，无疑是一个丰收的日子：总行成功登陆a股，x分行又在“xx理财之春-中国[x]金融理财节”上获得六项大奖。

每家支行都有服务品质负责人

xx银行x分行秉承“创一流服务，争一流银行”的精神，高度重视服务品质工作，将其纳为一项重要的工作来抓实抓好，从组织保障、制度安排、人员培训、检查督促等多方面开展服务品质建设。

提升服务 定期组织员工培训

除了切实做好文明优质服务的组织保障，在制度安排方面[x]分行不仅及时转发了x省银行同业协会的文明服务相关文件，严格执行总行印发的[x]xx银行零售银行服务品质管理方法[x]xx银行零售客户服务指引》等制度，而且结合实际先后印发了[x]xx银行x分行柜面规范化服务管理办法[x]xx银行x分行“优质服务流动红旗”评选办法》等一系列文件，有力保证全辖规范服务工作的顺利进行。

在人员培训方面，该行从xx年开始，组织柜台员工、大堂经理、客户经理等一线人员先后开展了“xx银行服务品质标准手册”的学习，并举办了多期规范化服务礼仪及服务技能培训，不断强化员工的业务素质教育和服务能力培养。每个月，该行都会评选出服务明星，引导其他员工加强服务。

## 银行引导员年度工作总结篇四

2021年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对2021年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行2021年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对2021年度的服务工作做一总体安排。

2021年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《xx分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强

化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行2021年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在2021年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

2021年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与2021年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。

分行营业部员工陈xx□还被省银行业协会评为当年全省的文明

优质服务标兵。各行2021年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行2021年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

## 银行引导员年度工作总结篇五

银行服务工作总结精选范文来啦，希望对您工作有所帮助。

xxxx年新年伊始，参加学习了总行对于这一年的工作部署以及具体要求。在掌握本年基本工作任务和目标的同时，还详细学习了有关会计操作的新规定。比如输入密码遮掩，库存不得超过三十万，结账时双人复点，双人装包，日间离柜票据上锁，不得代客添单等规定。xx年x月份，分行通报了接送款存在的隐患，并且列举了xx银行的案例。对此，我们进行了积极的防范。讨论确立了全员接送款，分人负责报警等措施。另外，在开会中了解到了平衡积分卡考核，神秘人检查等员工考核方式。



再次明确了办公场所卫生问题，以及业务量达标问题。并且参与讨论，学习了总行有关代理基金，保险等中间业务推广议案。2月份通报了内控方面存在的问题。我通过学习、讨论并对自身存在的问题进行剖析、整改。要求授权时，做到主动回避，并提醒遮盖密码输入。确保安全合规。违规制造风险，合规创造价值，一个很小的不良工作习惯，可能会带来很大的风险隐患，给我们带来巨大的损失。因此，在工作中，严格执行规章制度，用合规优质的服务为客户创造更多的财富。

3，4月份是业务如火如荼开展的关键时刻，此时，基金疯长，销售量不断攀升。同时，也造成了储蓄存款大幅下滑，存款搬家的情况。总行通报神秘人检查安居贷的情况，更敦促我们努力学习各项业务知识，更好地为客户服务。双币卡开卡进入了摸索阶段，我有针对性地试探着营销大客户以及部分房贷客户，虽然开卡量并不高，但是为后期的发展打下了基础。xx卡也在这一时期横空出世，目标直指中端客户。其丰富的理财功能，强大的营销阵势，让我惊叹不已。这一期间，培训也在同步进行，关于银企对账，会计档案管理办法，保卫安全条例，结算账户管理办法，服务质量提高要求，上岗考试等内容都得到了详细的培训。

在此期间xx行长做了重要讲话，提到了加强内控，垂直独立审核，办流程银行等内容。并且通报了全行一季度的各项存，贷款指标完成情况，市场占有率情况以及针对这些变化作出的部署。x月xx日，我到分行参加了外币反假的学习，进一步了解了外币假币的特征，大大提高了反假能力。5，6月份，双币卡，银卡开卡进入白热阶段。大家都在努力开卡，积极相应，尽可能地完成行里下达的任务。由于股市继续保持高速增长，银行业又再次掀起一波第三方存管的开户高潮。我参加了第三方存管的学习，掌握了开立流程以及维护手段。

并且学习了一些第三方存管的营销经验。这一期间，分行还通报了一些新的规章制度，包括现金库的管理，调钱不许先

给钱后记帐等等方面。再次强调了柜员不得自己给自己办理业务。另附有一些会计风险提示，包括单位银行结算账户管理风险，临时存款账户管理风险，不动户管理风险，开户资料审核规范合法风险，基本户开立未满三个工作日解封，上门核实风险……。并新规定了对私挂失10w以上要求上门核实。银监会在此期间前来检查。行里开会也通知了银行业文明服务月竞赛评比。总的来说，5，6月份的工作非常充实。尤其是6月份，为了第三方存管业务的开展，大家都加班一天，积极有效地推进了该项业务的蓬勃发展。上半年的工作也存在诸多不足。例如知识掌握比较片面，虽然是对私窗口，但是遇到个人电汇业务仍然无法给予客户详尽的解释说明。另外业务技能也有提升空间，业务量评比勉强排在中游，日后仍需下功夫积极努力提升业务技能。服务水平还要进一步提高，为xx行树立文明礼貌大方的服务形象。

2007年，在市分行党委的正确领导下，我们认真贯彻落实省分行年初制定的“服务立行、服务兴行、服务出效益、服务是核心竞争力”的经营理念。多次召服务工作联系会议，专题研究和安排部署服务工作，通过集中整治，全行的服务工作有了明显的好转，客户投诉率明显下降。主要抓了以下几项工作。

## 一、主要工作措施

1、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、市分行党委十分重视服务工作，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，在市分行党委的高度重视下，专门召开了服务工作整改动员大会，xx支行班子成员和网点负责人共计100余人参加了会议。市分行党委书记xx作了重要讲话，xx部、xx部等部门的负责人作了承诺发言，向一线员工做出了郑重承诺，要求监督执行。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、服务工作纳入行长经营目标管理考核。年初、由市分行分管领导与各支行、城区各网点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，与绩效工资挂钩奖罚兑现。有力地推动了优质文明服务工作的开展。

4、立足实际，建设精品网点。为了突出服务品牌，扩大xx行影响，市分行对地处繁华路段、客流量较大的xx支行、xx支行和xx支行营业室，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xx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。

5、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xx带领工作组，对全辖xx个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，主要检查了xx县和xx支行各网点办理业务、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，对前三名的网点进行奖励兑现，对后两名的网点在全辖进行了通报。全年表彰奖励服务工作先进单位6个，先进个人2人，树立服务工作样板网点1个。6、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xx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。共评出一星级柜员xx名，二星级柜员xx名，三星级柜员xx名，四星级柜员xx名，五星级柜员xx名，评定结果标明在本人工号牌上□xx支行还对星级柜员每月增加绩效工资50元。实践，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。

7、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，谈自己对服务工作的认识。进一步增强了整改活动的开展。

8、今年以来共召开服务工作专题会议8次，召开服务工作现场会3次，发出限期整改通知4次，对网点处罚通报6次，编发简报13期。通过集中整治，使我行的服务工作有了明显改观。

二、存在的问题尽管我们在服务工作中做了大量工作，也进行了严格的管理，但还存在一些问题。一是规范化管理还跟不上，服务工作的长效机制还建立起来，个别员工服务不主动，不到位的现象仍然存在；二是有的支行对服务管理不够规范，检查不细，记录不全；三是个别网点硬件建设不够规范，利率牌时好时坏。

### 三、2008年的主要工作

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、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、基层为机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。

3、四季度在全行重点进行星级柜员的评比工作。根据今年制定的对全行的临柜人员星级管理评比办法、考核制度，经过半年多的实行，各支行，网点已全面推开，效果比较好，今后主要抓好评比管理工作，按照市分行服务工作管理的奖励办法，兑现前三名网点、通报后二名网点。

4、在全行开展抓典型树榜样的工作。对全行的营业网点选拔一到两个标准网点，作为样板网点的示范推广工作。前期我们已作了一定工作，今后将制定标准、统一规范管理要求，总结服务经验，及时推广典型。

5、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。

6、继续抓好二线为一线服务承诺制度的落实。对今年以来机关各部门的服务工作进行一次检查考核，采取基层支行对机关服务部门在网上打分，根据打分的情况进行通报。

7、探讨服务创新内容，扩大服务功能。在各网点开展客户个性化服务、差别服务。适时推出新的服务品牌，不断满足客户的需求。

2018年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对2018年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行2018年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对2018年度的服务工作做一总体安排。

2018年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《\*\*分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以

下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行2018年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。首问负责制，是省行党委在2018年重点推出的一项新的服务工作制

度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

四、临柜员工业务素质有所提高，应对不同客户的服务方式趋于灵活，经验日趋丰富，客户投诉数量明显减少。

2018年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与2018年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈\*\*，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行2018年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《\*\*分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行2018年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的



差距。具体反映在以下几个方面。首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

## 银行引导员年度工作总结篇六

### 本文目录

1. 银行服务工作总结
2. 银行服务年终工作总结范文
3. 银行服务工作总结及工作安排

### 银行服务及工作安排

xx年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对xx年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行xx年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对xx年度的服务工作做一总体安排。

### xx年度服务

xx年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化

了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行xx年服务检查工作中的一个重点。为此，

分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。

## 银行服务工作总结（2） | 返回目录

xx年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得

到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行xx年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。

首问负责制，是省行党委在xx年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

四、临柜员工业务素质有所提高，应对不同客户的服务方式趋于灵活，经验日趋丰富，客户投诉数量明显减少。

xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，

也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然xx年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

## 银行服务工作总结（3） | 返回目录

度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对度的服务工作做一总体安排。

### 度服务工作总结

### 服务工作安排

三、结合分行合规文化的培训工作，做好对一线员工服务规范培训。

四、继续贯彻落实首问负责制，提升我行客户的满意度。

五、规范网点服务软硬件标准，统一对外服务形象。

以上，是分行对文明优质服务工作的全面总结，和度服务工作的总体安排，特通报全行，请各单位组织所属员工学习，并做好新年度的各项服务工作。

## 银行引导员年度工作总结篇七

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。

每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，

简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作,我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。

今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。