

# 2023年加强金融服务工作 金融服务的工 作总结(通用5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 加强金融服务工作 金融服务的工作总结篇一

截止9月末，我行在辖内\*个网点共布放自助取款机\*台、存取款一体机\*台；布放pos机\*台，其他机具\*台，其中：助农取款服务机具\*台，自助机具到村覆盖率\*%，累计办理查询、存取款及转账业务\*余万笔。全行累计发行福祥卡\*万张，拓展手机银行用户\*户，网上银行用户\*户，累计办理各项查询、转账、缴费业务\*余万笔。累计代理发放各项涉农补贴\*万笔、金额\*万元。

### （一）领导重视，统筹安排

作为服务农村金融的主力军，\*\*银行坚持“改制不改向、更名不改姓”，始终坚持立足农村、支持农业、服务农业的“三农”服务理念，董事会下设成立了专门的三农发展规划委员会，统筹安排农村金融服务工作。

### （二）开展宣传，稳步推进

“\*\*杯”\*\*比赛、\*\*走进\*银行、\*\*\*有礼助学活动等宣传\*场；在\*个营业网点布放宣传展台\*份、业务宣传资料\*余份，对辖内基础金融服务进行了广泛宣传和推广。

### （三）合理规划，拓展服务

年初，我行就对辖内布放自助设备及自助机具进行了合理规划，对金融服务空白区域及部分农村网点布放自助机具情况进行了摸底统计。截止9月末，我行在\*\*社区、\*\*园区增设自助银行\*个，计划布放自助存取款机具\*台，在各近郊农村网点增加在行式自助取款机\*台，可为辖内\*万余户农户提供方便快捷的金融服务。

（一）农村基础金融服务仍有空白区域。农村基础金融服务是一项综合性的工作，涉及到多方面要规划、推动、落实。目前我行辖内仍有\*\*、\*\*、\*\*乡镇未设立营业网点。

（二）业务宣传力度有待进一步加强。作为全市网点最多的金融机构，我行在业务宣传上做了大量工作，但仍有部分村组未覆盖到，今后我行将进一步加强进村入户的业务宣传。

（三）普惠金融服务能力有待进一步提升。改制后的\*银行，开展普惠金融的责任更大，我行在辖内推行了\*卡、手机银行等新业务新产品，在此基础上，将推出\*\*、\*\*等产品，进一步丰富金融产品服务普惠金融。

## 加强金融服务工作 金融服务的工作总结篇二

本人注重提高政治思想素养，认真学习^v^理论和“三个代表”重要思想，努力提高理论水平和思想素质。学习党和国家的方针、政策、法规，关心国家大事，积极参加各种政治学习。在任职期间，认真参加行里组织的各种政治学习，积极向党组织靠拢，并多次向党组织递交思想汇报。在行里组织的每周二学习时间里，认真学习各类文件，掌握我行业务发展的新知识、新制度。在认真学习的同时，严格遵守行里的各项规章制度，能够按时出勤，遵纪守法，注重团结。

1、大力拓展存款业务，以此带动各项业务的快速发展。

“麻雀虽小，但五脏俱全”从任分理处主任第一天开始，我就知道，要真正管理好一个分理处并不是件容易事，我深知自己责任重大。在分理处任主任期间，我克服了接手时储蓄存款负增长xx万元，余额仅为x万元，公司企业存款余额为零的困难，带领全处员工勇于开拓市场、积极营销，短短6个月时间就实现了储蓄存款净增x万元，公司企业存款净增x万元，全面完成了市分行下达的全年任务数。

要想克服分理处成立时间短、地域较偏、客源有限的缺陷，在这样的处境下求生存、求发展，就必须采取紧逼战略，超常规的干。去年底，在分理处成立半年多一点的时间里，分理处各项存款余额达x万元，全面完成上级下达给我们的各项业务指标，得到了支行及分行领导的好评。

今年上半年，在紧紧围绕市分行提出的“跑赢大市、逐年增盈”的经营目标和“强力出击，两翼齐飞”的发展战略前提下，我决定把存款工作作为一切工作的切入点，创造性地开展工作，带领全所员工全身心的投入到“”百日吸存竞赛活动中去。在工作中，克服种种预想不到的困难，抢抓有利时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴”的思想和阵地意识，坚持发扬“三勤四上门”的优良传统，广大员工呈现出积极的吸储热情，通过全所员工的共同努力，分理处很快取得了令人振奋的成果。截止今年上半年底，在分理处成立短短一年的时间里，人民币储蓄存款净增x万元，完成全年任务的%；外币存款净增x万美元，完成全年任务的%；公司存款净增x万元，完成全年任务的%，各项余额达x余万元。

## 2、从严管理，切实规范和强化我所内部管理机制。

管理是金融业的生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我更加没有放松内部管理工作，按照市分行的要求，

分别制定了主任、事中监督、会计、出纳等岗位职责，使员工执行制度起来不折不扣。坚持每周一次制度学习，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式。

### 3、服务手段大胆创新，全面提升我所窗口形象

在优势文明服务工作上，要求我所员工始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我们相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措，在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。今年，我发动员工利用我行全省通存通兑免手续费的优势，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户多个，吸储存款x余万元。

## 加强金融服务工作 金融服务的工作总结篇三

因为在这里我们走的是电子商务部当时设的银证通线路，而又归属于荆州营业部，各个业务环节电子商务部跟营业部在流程上有很大的不同，基本业务知识相同，但业务环节和流程上跟营业部的业务流程基本脱钩，这就要求业务风险要进一步加强，于是我对自己的要求就进一步提高了，不断利用业余时间加强业务知识和业务流程的学习，并不断跟荆州营业部、电子商务部等业务风险联系部门联系沟通，同时严格规范了业务操作。业务规范是高昂代价换来的，我在公司规范各项业务的基础上，结合了广华地区的实际情况，在办理各项业务时采取了灵活的运用，为公司利益和客户利益提供了双重可靠保障。

一个服务行业在一个地方立足、占领市场份额，扩大声誉，与当地地方政府部门的扶持和合作伙伴的大力支持程度有很

大的关系。今年以来，我在这方面狠下了工夫，目前已经取得了当地工商局、城建局等各个政府监管部门的信任，并同意在政策上对我们进行大力扶持，以帮助我们在广华长久立足，占领市场份额，扩大声誉。并且和合作伙伴中国银行有了进一步的沟通和深入合作，不光是基本业务上的合作，更是在寻求增量资金，扩大市场份额上有了初步的合作，目前已经拓展到潜江市，虽然目前在增量资金方面效果不是特明显，但也有部分客户的陆续转入，在明年我们会跟他们进一步探讨合作的途径，充分发挥银行工作人员在开发客户上的积极主动性。

证券行业是一个新事物不断涌现的行业、是一个竞争日趋激烈的行业。锐意创新，跟上时代潮流、是竞争取胜的必由之路。在这里，刚开始我对客户不是很熟，于是我主动跟客户联系，找他们一一谈心，主动要求他们到我这里来，跟他们一起研究，探讨。客户之间千差万别，对客户我们要对他们进行政策倾心、技术扶持、帮助其资产保值增值，经过和他们一起的探讨，谈心，总结了一些经验并付出实用，取得了一定的成绩，同时也取得了客户的信任。在今年我们服务站的客户睡眠客户已经在我们的扶持下充分动起来了，同时充分利用资源，寻求增量资金，顺利实现了年初报本赢利的目的。

广华服务站客户的市值相对还很薄弱，净资产收益率还有待进一步提高。我将从吸引增量资金和盘活内部资产两个角度去努力提高客户资券换手率，以目前的客户市值和交易量来看，客户的换手率已经非常之高，而且交易人数较集中，多半集中在少数人身上。最主要的问题还是客户人数太少，市值太少。下一步主要工作还是要围绕在吸引增量资金上面多下工夫。

虽然证券行业目前正处于调整的冬季，但是国家新的政策和国民经济的不断增长又为证券市场的发展提供了新的契机，加入wto后更是机遇与挑战并存，发展与创新共举的新时机。

回顾过去一年，我感觉到内心的充实，展望未来，我更有决心和信心把广华服务站的工作做得更好，完成我肩负的使命，为长江证券能有一个更为辉煌美好的明天而努力奋斗。

## 加强金融服务工作 金融服务的工作总结篇四

为贯彻落实《中央关于实施乡村振兴战略的意见》、《农村人居环境整治三年行动实施方案》等文件精神，了解当前农业农村发展现状，20xx年国家农村司组织全国省（区、市）和国家各调查总队开展了“乡村振兴之路”调研活动。全国共调研了1103个村、填报11979份有效调查问卷，对广大农民意愿、农村产业发展情况、生态宜居情况、乡风文明情况、乡村治理情况、民生保障情况等进行调查了解，分析发展中存在的问题，为扎实推进乡村振兴战略提供决策参考。

### （一）“乡村振兴战略”知晓度高，深得百姓拥护

调研显示，知道“乡村振兴战略”的农民占全部受访农民的比重达到，乡村振兴战略得到广大农村居民的积极拥护。

### （二）农民最期盼的是“生活富裕”和“产业兴旺”

农民对乡村振兴5个方面的总要求充满美好向往，受访农民最期盼的是“生活富裕”，占；其次是“产业兴旺”，占；对“生态宜居”、“乡风文明”和“治理有效”分别占、和。

### （三）农民最急需的是资金、技术和人才

调研显示，资金、技术和人才是乡村振兴的最关键因素，受访农民认为乡村振兴最急需的是资金，占，其次是人才，占，再次是技术，占。资金紧张、技术水平落后、人才匮乏是当前实施乡村振兴战略的最大瓶颈。

#### (四) 农民最希望培训的项目是农业生产管理技术

调研发现，目前农业新品种数量多、种类繁，农机更新快，农民急需先进的农业生产管理技术培训，在问及最想接受的培训项目时，的受访农民选择了“农业生产管理技术”。

#### (五) 农民家庭最大的负担是医疗、生产投入和教育费用

认为“医疗”是家庭最重负担的农民最多，占全部受访农民的，其次是“农业生产投入”和“教育费用”，分别占和。农村因留守人员中老人、儿童所占比重大，对医保、教育和生活生产扶持有较高的期待。

#### (六) 农民认可乡村振兴取得初步成效

受访农民最认可“道路变宽”，占；其次是“医疗更方便”，占；认可“房子变大”、“上学更容易”和“工作机会变多”的分别占、、。

### (一) 因地制宜，突出特色，推进产业振兴

#### 1、突出地域特色

20xx年文件发布以来，各地结合本地实情和特色，积极制定乡村振兴战略实施意见，因地制宜推进乡村振兴战略实施。湖北统筹山水林田湖草系统治理，大力推进造林绿化和精准灭荒。福建大力发展休闲农业和森林生态旅游，提升乡村新产业新业态。黑龙江、江苏等地实施农业质量提升工程、农业绿色发展工程、农村脱贫攻坚工程、农村环境整治工程及农村基层党建工程等“振兴工程”，全面破解振兴乡村难的问题。

#### 2、发展特色优势产业

## 加强金融服务工作 金融服务的工作总结篇五

20xx年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对20xx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20xx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20xx年度的服务工作做一总体安排。

20xx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。

□

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20xx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2011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。

20xx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20xx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20xx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20xx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2011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。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将2011年度分行的服务管理工作安排如下。

一、重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《\*\*银行网点服务规范□□20xx年版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对2011年制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。