

2023年疫情期间银行客服工作总结 银行 客服工作总结(实用6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

疫情期间银行客服工作总结 银行客服工作总结篇一

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的'时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

疫情期间银行客服工作总结 银行客服工作总结篇二

1月25日，农历正月初一，书记发出了打赢疫情防控阻击战的战斗号召。涪陵区妇联坚决贯彻落实党中央、市委、区委战“疫”工作部署，紧紧围绕发挥党联系妇女群众的桥梁和纽带作用工作主线，联动各级基层妇女组织，号召广大妇女、千万家庭，立即行动起来，凝聚大爱、共克时艰，为坚决打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战贡献出“半边天”力量。

1. 凝聚民心，唱响思想政治引领主旋律

主题宣传凝心聚力。把思想引领贯彻工作全过程，通过新媒体平台，积极宣传党中央、市委、区委对疫情防控的重要部署和卫生保健知识等文章120余篇，发出主流声音，覆盖妇女群众30万人次，相关工作在人民网、学习强国app、全国妇儿工委、全国妇联、重庆日报等市级以上媒体相继报道，凝聚起全社会打赢疫情防控人民战争的强大信念。

榜样力量典型示范。以正能量传播为导向，开展“致敬巴渝最美巾帼奋斗者”最美故事征集展示活动，评选表彰涪陵

区“最美家庭”100户、涪陵区最美巾帼脱贫能手98名、最美巾帼扶贫志愿者50名，深入挖掘、广泛宣传女性群体在联防联控、医疗救治、复工复产、志愿服务、脱贫攻坚、好家风弘扬等各个领域涌现出的先进事迹，激励妇女姐妹立足岗位，争做最美巾帼奋斗者，为奋力夺取疫情防控和经济社会发展双胜利贡献力量。

趣味活动宅家战“疫”。坚持把家庭作为疫情防控防治的主战场，开展“‘鼠’你最幸福——新春家庭才艺秀”“争做涪陵防疫小先锋”等活动，引导全区家庭表达对战胜疫情的信心和决心，600余家庭参与；发起“战疫”学起来、读起来、写起来系列主题活动，先后举办儿童课堂、孕期保健、父母课堂等系列网课30余期；携手卫生防疫、健康管理、心理咨询、维权律师、家庭教育资源组建专家热线，为群众答疑解惑，普及疫情防控知识，筑牢防控防范疫情的家庭防线。

2. 下“沉”力量，融入基层一线防疫主战场

率先垂范守土有责。以当好“娘家人”为己任，多方协调，购买10000个口罩为基层妇联干部送到防疫一线岗位上，解决她们的应急之需；与中国人寿联合为全区500名一线妇联干部赠送保险，保障一线工作人员的防护需求；为55户援鄂医护家庭送去慰问，帮忙解决困难，做她们的温暖“娘家人”；组织妇联干部亮身份、亮职责，积极参与社区疫情防控，充实社区工作力量。

上下联动携手防疫。充分发挥基层妇联组织力量，发动5000余名基层妇女代表、妇联执委、巾帼志愿者等，融入防控一线，开展联防联控、志愿服务，关心关爱困境儿童、“两癌”妇女、残疾妇女等困难群体500余人次，发放各类宣传资料2万余份，悬挂标语400余幅，充分展现了“功成必定有我”的巾帼情怀。

整合力量共抗疫情。号召与疫情防控工作和医疗物资生产紧

密相关的巾帼文明岗、三八红旗手等女性集体和个人以“召必回”“回即战”的干劲，面对疫情逆行而上，全力平抑物价、维护权益不放松、争分夺秒抓生产、畅通渠道保供应，在抗疫人民战争中立足岗位建新功；发出抗疫爱心捐赠倡议，组织女企业家捐赠口罩、防护服、护目镜、药品等医用防护物资和水果、猪肉等生活物资折合资金81.328万元，用于支援战“疫”一线，社会各界力量风雨同舟、守望相助，连接起共同抗疫的坚强防线。

3. 盘“活”资源，服务全区产业振兴大局

防“疫”脱贫齐步并走。将“巴渝巧姐×菜乡结绳”扶贫技能培训当成大事来抓，调整以往每月一次的集中培训方式改为网络教学，新开发20余个网络教学视频，30余张分解图片，配上讲解音频发送到10余个工作群，线上教授新结，灵活的教学方式和培训老师线上的悉心指导，让菜乡结绳培训工作可持续、不间断；“娘家人”主动作为，根据巧匠居住地分片区发放材料和货品收集，在巧匠和市场之间搭建起联通平台，疫情期间完成结绳订单12万条，发放劳务费18.9万元，结绳巧匠既居家防“疫”，又脱贫增收。

爱心助农“战役”到底。借助电商平台、微信公众号、解决农产品滞销问题工作群等方式，开展“爱心助农”活动，发动27个乡镇街道422个村社区妇联组织开展农产品滞销情况摸底等工作，同时采取“大单公司销，小单内部销”的方式，解决辖区20余个，乡镇街道1000余户贫困妇女蔬菜、禽蛋、葛粉、红薯粉等农副产品的滞销问题，为贫困妇女销售滞销水果、家禽、蔬菜等农副产品，销售额达40万余元，帮助贫困群众在疫情期间促销售、保生产、增收益。

复工复产献策出力。发挥服务和监督作用，选派干部为“驻厂员”，加强对杜奥尔汽车配件公司疫情防控和复工复产的检查指导，多次深入企业了解企业复工复产筹备情况，排查复工隐患，帮助协调解决复工复产必需的防护口罩6000个、

一次性餐盒20__个，享受优惠政策3项，企业复工率已达93%，企业疫情防控各项工作运转有序、执行有力、落实有效；与涪陵在线联合实施企业疫后快速复苏计划，免费为30余家困难企业在“涪陵在线”提供平台推广支持；加强对区内女企业家的宣传引导，要求她们严格落实复工复产的相关规定，做到安全复工、安全复产、安全发展。

疫情期间银行客服工作总结 银行客服工作总结篇三

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

20xx年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

疫情期间银行客服工作总结 银行客服工作总结篇四

20--年，对我而言，是一个有着特殊意义的一年；---，是一个让我有着特殊感情的地方。在这里，我从一名前台柜员，转变成一个没有任何经验的主办会计，角色的跨度让我曾彷徨过，不知所措过，但是在领导及同事们的关心、帮助、指导下，我坚定了信心，通过自身的不断努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，严格执行上级下达的各项任务，认真履行岗位职责，努力完成本职工作。

现将本人这几个月以来的工作、学习情况及今后努力方向汇报如下：

一、主要工作情况

回想刚刚接手会计工作时，面对着财务报表及各种账簿，我不知如何下手，所谓“三人行必有我师”，遇到不懂的地方，我就向很多前辈及同事请教。因此，第一个月的各种报表在请教多位师傅后按时报送。

在日常工作中，坚持每周一次盘查库存现金及重要空白凭证，确保帐实相符。定期进行帐务核对，及时将贷款电子收放台帐与五级分类管理系统、信贷管理系统进行核对，将所收的每一笔本金或利息在借据上进行登记，发现问题及时查清，防止发生差错，做好帐务“五无六相符”；编制、审核会计凭证，严格按“三签”制度进行报账。按要求登记各种登记簿，按照《事后监督管理办法》认真审核会计凭证要素及相关附件，落实存款“实名制”规定，正确审查支票及存单(折)印章挂失手续，登记好相关证件手续等等。认真填制会计封面及封盒，

坚持“星期一、星期三、星期五”准时上交凭证。

对于事后监督员下达的整改通知书及时整改到位。严格按照县联社对各社库存现金的限额，及时做好资金的上缴与留存，对于大额现金的支取应及时向人民银行报备，确保资金的安全性。坚持双人临柜、钱帐分管、印证分管、证押分管”的会计出纳制度。坚持每天开好晨会，做好上传下达，总结昨日工作，布置当日工作，做好晨会登记等等。认真学习“三防一保”有关文件精神，不断地增强安全防范意识，注意关注社会上发生的金融案件，吸取别人的经验教训，防微杜渐，当班期间时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。不管是在营业前、营业中、还是营业后都一样重视，按规定要求执行值班守库制度，确保值班不失控，安全无事故。

我知道会计工作远不止这些，我学到的也只是皮毛而已。在这两个月里，我渐渐地感觉到会计岗位的重要性与责任性，也感知自己肩上的担子是沉重的。会计工作，事无巨细，无论大小，都要养成严谨、细致的工作作风，严格按照会计制度规章办事，严守组织纪律，提倡职业道德，力求为客户提供最优质的服务，真正的做到“用心服务，真情无限”。同时遵守《农村信用社会计基本制度》履行会计的岗位职责，真正做到爱岗敬业。

二、学习情况

我是一个初出茅庐的新手，压力是无形的，但我更多的是将压力转化动力，紧张而又充实的工作氛围让我懂得了我在理论知识及工作实践方面的欠缺。因此我将本着“在工作中学习，在学习中工作”的思想做好会计工作，只有这样才能不断丰富自己的理论知识，才能更好地将所学知识正确的指导工作。任何一项工作对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都会先用笔记本记下来，然后虚心向身边的同事、领导请教。工作之余，我会看看《信用社会计核算办

法》、《会计理论与实务—新企业会计准则实施手册》、《农村信用社会计基本制度》等会计及信用社相关法律法规方面的书籍。在这里，没有身份的区别，没有年龄的界限，我们大家在一起相互学习，相互交流，直到弄懂弄通为止，取别人之长，补己之短。把自己锻炼成一个多面手，胜任每一个工作岗位。

三、存在的问题及今后努力方向

目前的工作，除了自己努力外，更主要的是领导的指导和同志们帮助的结果，这离上级的要求还有较大的差距，还存在许多不足。比如专业知识不够精细；遇到困难时不能做到临危不乱，人员工作分配不够合理等等。

在新的一年里，我将保持自己的优点，完善自我的不足。严以律己，遵守各项制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，履行好岗位的职责。与全体信用卡中心员工一起，团结一致，为银行信用卡中心效益的提高，为完成20--年的各项任务目标做出自己的努力。

疫情期间银行客服工作总结 银行客服工作总结篇五

一、启动疫情预案，广泛开展宣传

支队召开专题会议迅速启动疫情应急预案，建立健全应急机制，确保一旦发现肺炎疫情能根据不同的疫情级别，采取相应对策，按照“早、快、严”的原则报告疫情。同时广泛科普知识宣传普及工作，树立“健康安全第一”的思想，做到不落一人，采取多种宣传形式，提高各队指战员的自我防护意识。制定了防疫七项措施，把病毒疫情拒之门外。

二、组织营区消毒工作

为落实好经常性卫生防病制度，减少疾病传播途径。支队要求每周开展营区卫生大扫除、及时消除卫生死角，并定期对营区消毒，督促个人卫生习惯的养成。使全体指战员从思想上充分认识到预防疾病发生和传播的重要性。

三、深入基层开展巡诊

支队本着对全体指战员健康负责任的态度把预防工作作为一项十分紧迫重要的政治任务来完成，指派专人赴基层中队开展医疗巡诊工作。现场为基层指战员就常见病多发病答疑解惑、指导用药，并就常见的训练伤开展现场诊治。同时引导广大指战员消除恐慌心理，稳定队伍思想，要求各队发现发热、咳嗽等症状及时就医。

四、加强体温检测，做好登记

支队要求各队从即日起每天定时检测全体指战员体温，并做好登记工作。同时加强对外来人员的体温检测，要求门岗哨兵对外来人员逐一检测体温，对发现有发热、咳嗽等症状的一律不准进入营区。

五、配发口罩、储备防疫药品

戴口罩是阻断呼吸道分泌物传播的有效手段。支队为每一名指战员配发了口罩，要求人员外出时必须佩带防护口罩。同时支队储备了冬季预防感冒的药品，做到及时治疗。

疫情期间银行客服工作总结 银行客服工作总结篇六

作为一名客服，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、

中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。