

银行推广业务活动方案 银行工作总结(实用6篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

银行推广业务活动方案篇一

20xx年银行的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着时间的增长和工作经验的增多，我对我个人在柜员工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是工行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下[]20xx年我个人没有发生一次责任事故。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。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。

我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，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。

……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

银行推广业务活动方案篇二

你们好！

我叫林戴喜，现在，我将这三个月来的工作、学习情况向大家总结汇报一下。

我所在的岗位是x行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知□xx的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

xx所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，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，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心

的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……x行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

银行推广业务活动方案篇三

20xx年是“十二五”规划的开局之年，半年来，我们在联社党委及上级业务部门的关心指导下，牢固树立科学的发展观，以深化农商行改革为动力，紧紧围绕联社经营班子确立的各项工作任务，不断创新工作思路，在组织资金、拓展优良信贷客户、规范贷款操作流程、强化贷前调查、拓展中间业务、业务广告宣传、实现收入多元化等方面开展了卓有成效的工作。现将客户部20xx年上半年工作开展情况总结如下：

（一）在组织资金上求实，壮大资金实力。

1、加大资金组织力度。资金实力的大小是信用社发展的重要前提，因此，存款则更显重要。为了拓宽筹资渠道，增加存款，客户部组织、督促各信用社采取种种措施，大力组织资金，壮大资金实力。截止20xx年6月底，区联社各项存款余额万元，比上年底增长万元，增幅为%，较上年同期增长万元。其中：储蓄存款万元，比上年增长万元，较上年同期增长万元；对公存款万元，较上年增长万元，较上年同期增长万元。

2、加强存款合规检查。根据《江西省农村信用社“深度排查风险隐患、全面推进合规建设”主题活动实施方案的通知》要求，我部组织人员于5月日至日在辖区内开展存款及已开办的中间业务合规性检查，从而为规范存款及中间业务经营行为，全面消除风险隐患，奠定了良好的基础。

（二）在信贷管理上求严，强化风险管理。

1、认真开展贷款调查。一个完整的贷款工作流程，就是一个识别风险、规避风险和控制风险的过程。贷前调查是识别贷款风险的最主要环节，如何能够有效地规避和控制贷款风险，关键在于扎实做好贷前调查工作。我们根据区联社的安排与信用社一起对300万元以上大额贷款参与了贷前调查，调查工作中客户部能认真执行省联社的有关文件精神 and 信贷政策，以市场为导向，在对客户信用测评的基础上，在上半年信贷规模紧张的背景之下，力求将有限的资金用在“刀刃”上，对于限制类和淘汰类客户坚决不予贷款支持，杜绝点贷、指贷、人情贷、关系贷款，千方百计控制信贷投放切入点，深入挖掘潜在客户资源，积极主动地加大优质客户的开发力度，重点培植规模较大的黄金客户和经营前景较好的优势企业，切实优化贷款结构，有力地支持了区域经济的发展。截止20xx年6月30日，客户部参与调查的贷款和银行承兑汇票授信申请笔，金额万元。

2、切实规范贷后管理。为进一步规范和加强我区联社信贷业务发生后的经营管理，有效防范和控制贷后管理风险，确保信贷资金安全，根据省联社“五整治一落实”相关文件精神，经区联社研究，客户组织抽调了15名信贷骨干组成5个贷后检查小组，于20xx年4月3日起至4月30日，对截止20xx年2月24日余额在100万元（含）以上，五级分类为正常类的贷款进行一次全面的贷后检查，同时对20xx年2月25日至3月31日发放的100万元以上大额贷款进行风险排查。

综合排查贷款的合规性及风险状况。

（三）大力拓展中间业务，实现收入多元化。

为实现区联社收入多元化，同时能够较好地完成市办开展的春、夏季竞赛活动中间业务收入任务，截止6月底，实现中间业务收入万元，较上年同期万元，完成竞赛任务的%。

加大代理保险对内宣传力度，使员工意识到代理保险业务是一项惠己利行的新兴业务，提高全员对代理保险业务的认识，增强员工工作的积极性，主动性。对外宣传方面，通过各服务网点张贴宣传海报，发宣传单，面对面讲解等方式，大力宣传保险业务益处，增加其知名度，让更多的人认识和了解保险。安排专人负责与保险公司的业务联络和关系协调，与保险公司大力合作，采取行之有效的措施，加大岗位培训力度，积极组织信贷员、柜员利用休息时间学习、培训保险业务知识，讲解保险知识，传授营销技巧，提高员工从事该业务的服务技能。截止6月底，代理分红型保险115.4万元、借款人身意外险23.62万元、个人抵押房屋保险75.18万元，实现代理保险手续费收入23.62万元。

（四）在业务宣传上求新，提高社会认知度。

半年来，联社客户部牵头组织开展了形式多样的业务宣传活动，较好地树立了农信社良好的社会形象，进一步提高了社会公众对信用社的认知度。

并在赣州市电视台、好朋友车电台黄金时段与省联社同步投放宣传广告，对全省农村信用社（农商银行、合作银行）存款突破20xx亿进行广泛宣传，进一步提升企业形象，扩大社会认知度，使农村信用社品牌形象得到更多客户的了解、接受和认同。同时组织人员走访党委、政府及有关部门，汇报近年来农村信用社的改革和发展情况以及对于支持区域经济发展的作用和意义，表达为“新农保”、“新农合”“农村土地整治专项资金”等业务提供金融服务的愿望，以争取更好的政策环境。

20xx年5月1日至31日在辖内所有营业网点开展“红五月”存款宣传活动，活动中积极做好业务宣传与规范存款业务开展账户排查和企业文化建设两个工作相结合，做到业务宣传和各项工作相互渗透，相辅相成，从而实现全辖存款快速、稳定增长，促进全辖各信用社、分社最大限度地发挥揽存功效，掀起揽存高潮，为我联社全年存款业务发展奠定坚实、牢固的基础。以此推动我区联社改制工作进行顺利。

3、组织全体有私家车员工做好车身广告宣传广告工作，张贴车身广告，于20xx年6月利用周六时间开展三期流动车辆户外广告宣传。

4、按照省联社安排，客户部与信息科技部互相配合工作，对区联社辖内湖边信用社、金龙分社发放江西环境工程职业学院、江西应用技术职业学院2所高校的学生资助金发放工作进行了具体的安排和布置，达到了预期的效果，据统计，2所高校的学生资助金发放人数及金额分别为1088人、81.6万元和1435人、107.57万元。

回顾半年的工作，我们虽然做了大量的工作，也取得了一定的成绩，但个别方面存在的差距和不足也是不容忽视的，我们将总结经验，弥补不足，鼓足干劲，开拓创新。因此，下半年的工作重点我们将放在继续组织资金，扩大市场营销力度，大力拓展市场营销份额，强化服务，完善信贷管理等方面。

（一）加大市场营销力度，实现全辖存款快速、稳定增长。下半年，开发新的目标客户。

1、下半年我部将继续督促和指导各信用社积极公关，加大对存款的营销宣传力度，扩大并稳定居民储蓄客户群体，把营销工作做实做细、做大做强，进一步壮大我区联社资金实力，为联社创造更大效益。

2、切实抓好贷款客户贷后生产经营资金的监督，确保生产经营销售资金回归。督促信用社对贷款客户存款帐户进行全面盘点、开展上门走访工作，落实专人负责核查贷款客户资金流向情况，督促归位，对不能归位的，采取措施制裁。同时落实责任强化考核，以此为增长点实现存款明显增长、稳步增加。

3、做好大额贷款贷前调查工作。下半年，我部将继续以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标，更新经营理念，完善信贷管理，大力压缩劣质客户的贷款占用，努力提高优良客户贷款占比，积极扩展、培植和巩固优良客户群体，防范信贷金融风险。

银行推广业务活动方案篇四

时间总是在不知不觉间流逝□20xx年已悄然过去。回顾这一年以来的点点滴滴，从一个什么都不懂得新人，再到现在能够独挡一面的.工作，我真的十分感谢领导的栽培和同事们的帮助。

一年来我认真学习业务知识和业务技能，主动的履行工作职责，圆满顺利地完成了20xx年的各项工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。用这平平淡淡的生活，平平凡凡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。现将20xx年的工作情况总结如下：

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的银行员工的标准严格的要求自己。

20xx年以来，我始终坚持学习学习各种金融法律、法规，通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，发扬爱岗敬业的职业精神。

户，给客户最优质的服务体验。

我热爱自己的本职工作，能够正确、认真的去对待每一项工作任务。工作中，我以严格的规章制度来约束自己，热心帮助同事，收获了团队友谊，也收获了不俗的成绩。

作为一名银行从业人员，我还存在着业务与思想上的不足。在新一年的工作中我一定通过不断的充实自己、提高自己来弥补自身的缺陷，争取更大的进步。在业务上，我所具备的创造性工作思路还不是很多，个别工作还不是很完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。在思想上，在以后的工作中，我一定夯实理论基础，深化理论学习，以更高的标准来要求自己。

以上是我20xx年的工作总结。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我相信“点点滴滴，造就不凡”，有今天的积累，就有明天的辉煌。

银行推广业务活动方案篇五

我部对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于和善于竞争，确保存款工作顺利展开。

行党委的正确领导，机关的密切配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳定增长的基矗通过开展对公通存系统、储蓄代收学费系统和储蓄对公联网系统等大量工作，我部一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也通过网络优势吸引了一些系统性行业存款。在行长带领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，巩固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增长态势。财政、医改、烟草、建筑、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止20xx年末，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。

结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显著提高。针对不同客户群体的要求，我部还采取个性化服务措施，配备专门的送单人员(即客户经理)上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。

第四，完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽储揽存能手给予一定的物质和精神奖励，充分调动员工组织存款积极性。二、加强信贷结构调整，全面落实双优战略。

信贷资产是银行生存与发展的生命线。我部要结合上级行的要求，进一步加强信贷结构调整，有进有退，有所为，有所不为。

加大市场开发力度，拓展双优客户，加强对优势产业和优良客户的竞争，积极推行对双优客户的承诺授信。今年贷款投向为烟草、学校、交通、煤炭、农业养殖等优势产业领域及国家基础设施项目等。今年投放贷款**亿元，主要有龙岩卷烟厂投放**亿元，**公司**万元**学院**万元，**实业**万元，***万元。

建立淘汰机制，坚决淘汰劣质客户。坚决退出国家政策限制和禁止的产业、行业和产品领域，特别是国家明令禁止的五小产业等。结合清非工作要求，我部及时召开外勤会议，明确清非重点。对赖债户，经综合排队，依法起诉，力争诉一笔、胜一笔、收一笔。

我部狠抓基本制度落实，落实基层主任十亲自和坐班主任八个一。柜面工作人员和坐班主任，严格按照规章制度，确实按《会计法》和会计出纳达标规范要求处理每一笔业务。我部顺利通过会计规范化检查和会计电脑系统的升级工作。信贷管理上，我部坚持按章办事，规范信贷决策行为，防范化解信贷风险，顺利完成信贷系统升级及五级分类认定前期工作。我部切实加强三防一保工作，牢固树立安全就是效益的思想，

确保了业务稳健发展和安全无事故目标的实现。

第一，加强和完善系统党建工作，围绕业务抓党建，抓好党建促经营。我部在提高素质、完善结构、强化管理、健全制度、增强团结等方面下工夫，使营业部增添内在活力，进一步发挥好整体功能。营业部党支部成立后，认真履行好一岗双责，抓好党员教育管理、三会一课、民主评议党员和党风廉政建设责任制量化考核等各项规章制度的落实，力争以红坊党支部为学习榜样，争创先进党支部。第二，把创建文明单位、创文明行业，建满意窗口和争创全国级青年文明号等活动引向深入，加强行风建设，提高我部文明优质服务水平和知名度，赢得客户和信誉，拓展新业务经营。第三，切实加强和改进思想政治工作，继续深入开展向**、**、**学习活动，争取物质明、精神文明双丰收。

加大组织存款力度，增强资金实力，巩固存款开门红成果。

银行推广业务活动方案篇六

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：

- 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。

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。

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。

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、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。