

2023年银行服务工作总结(通用6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。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

银行服务工作总结篇一

在市分行党委的正确领导下，我们认真贯彻落实省分行2017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。多次召服务工作总结会议，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2017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同志作了重要讲话。

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。

银行服务工作总结篇二

我行主要从以下几方面入手，为客户提供优质热情服务，提升我行服务形象：

窗口服务，是服务质量最为直观的体现。支行规定所有工作人员一律统一着装，挂牌上岗，普通话文明服务，并按照合行《规范化服务管理办法》，要求临柜人员在接待客户时要做到“亲情服务站迎送、唱票接递热情问、规范操作快捷办”。具体表现为顾客临柜主动打招呼；存款拿不定主意主动当参

谋；取款额度大主动帮包装；客户遗失物品主动帮寻找。对待客户突出一个“礼”字；说话和气突出一个“美”字；关心客户突出一个“帮”字；认真负责突出一个“准”字；讲求工效突出一个“快”字；在对老年客户服务过程中，员工们做到说话亲切、语速缓慢，并为其提供一切可能的方便。支行明乐路分理处经常要接待一些每月固定来取款的复员退伍老军人、五保户，这些人群普遍年龄偏大、行动不便、文化层次较低，针对这些老年客户，明乐分理处专门为他们开辟绿色通道，优先为他们办理取存款业务，进行特别的关心和照顾，使其感到方便和温暖，这些老人非常感动，常说这里的营业员都像亲闺女一样。支行工作人员整个服务过程都能做到仪表端庄，气质高雅，语言文明，服务优质，带给客户亲情般的温暖。

大面支行把教育培养一支过硬的员工队伍作为增强服务意识，树立支行形象的着手点，坚持不懈地对全体员工进行多层次、全方位的学习教育。

首先是加强政治理论以及技能学习。建立了职工学习制度，坚持每月召开一次例会，对职工进行政治形势教育、理想信念教育、职业道德教育、遵纪守法教育、勤政廉政教育和，开展技能知识学习，展开“诚实信用、客户至上”的大讨论以及如何改进文明规范服务工作的讨论，制定改进计划并组织实施，同时评选岗位标兵；坚持每月集中学习业务理论知识、业务操作规程和合行各项规章制度，明确各岗位职责，汇报汇总业务开展情况及优质文明服务情况，有针对性地开展工作。在整个支行形成了人心向上、比学赶帮、争先恐后、充满生机与活力的工作氛围，促进了员工整体素质明显提高。

二是认真落实合行各项规章制度，实行规范化管理。优质服务，纪律先行。一直一来大面支行就高度重视各项规范制度的制定与落实，根据合行下发的各类规章制度及操作规程，支行狠抓落实，并根据自身实际情况制定了各项实施细则，落实到人，考核到人，责任到人，奖惩到人。此外，支行还

狠抓了劳动组织纪律、环境卫生、服务礼仪、安全保卫、员工违规违章处罚等，明确了岗位职责，建立了责任明确、奖罚分明、运转协调、严密科学的工作制度体系，使各项工作有规可依、有章可循，并做到有章必依、违章必究。

三是开展业务练兵和文明服务规范培训，提高员工综合素质。20xx年，支行组织职工参加了合行举行的普通话和服务礼仪培训，进一步规范了服务形象。另外，支行采取定期不定期的形式开展微机操作、会计、出纳业务技能等方面的练兵和测试，使员工全部达到上岗标准和要求，丰富了专业知识，增长了才干，促进了员工综合素质的提高。

大面支行积极抓服务环境建设，刷新外部形象标识，完善内部设施，规范服务行为，全面提高了其外部形象和服务水平，有效地解决了网点门面陈旧、服务手段落后、整体形象较差的问题。

环境的好坏无疑映射出企业的经营理念、文化内涵和职工的精神状态。为了给顾客一个舒适的服务空间，支行在各分理处设立了客户休息区，为客户提供休息椅、沙发、条几、饮水机，还进行了大厅内的环境绿化，还购置了报架，摆放了晚报类报纸，供客户休闲阅览。为给客户办理各项业务提供服务指南，支行购置了宣传资料架，制作了合行各项业务及综合性介绍的宣传折页共数十种，摆放在营业厅内供客户浏览并参考。另外，还统一制作、摆放和规范了业务公告牌、服务规范公示牌、提示性告示牌及其它宣传内容的指示牌。网点内各种安全设施齐全、达标，并统一设置了“一米线”护栏，配备了先进点钞机及显示器，大厅内配备了保安，保证营业时间内客户的资金和人身安全；还增加了老花镜、雨伞等便民服务设施，制作了对客户的“温馨提示”牌，在大厅内安装了利率及时间屏等，并达到冬有暖气，夏有空调，为客户创造了一个方便、安全、和谐、温馨的办理业务及休息环境。为了保持清洁的环境，支行规定员工坚持班前准备工作，每位职工提前分钟到岗，认真打扫卫生，做到窗明几

净。

为提高办公与服务的科技化、自动化程度，支行在条件允许的分理处安装了自助银行设备，客户小额取款业务及查询业务可以自己到×小时自助取款机办理或查询，极大地方便了客户。

优质服务是提高市场占有率的有效手段。大面支行的各分理处都地处大面镇繁华地段，不少客户来的早走的晚，业务量较大，职工工作比较辛苦。在今年春节前几天，支行明乐路分理处员工连续三天加班为大面镇占地补偿款发放打印存单，有人说，都要过年了，你们辛苦到这么晚，又没有多高的报酬，家里的老老少少没人照顾，图的是什么？她们的回答是：我们什么也不图，就图能让农民兄弟早日拿到补偿款，过一个欢乐祥和的春节。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。有员工在结婚的第二天因为工作没有歇完法定的婚假就来上班；还有员工小孩出生都没守在妻子身边，坚持在工作岗位上。

员工们自觉培养起良好的职业道德。有一次，有位客户办完业务后拿着钱袋子急匆匆地走了，手提包却落在了柜台外，营业柜员发现后，及时根据包内身份证信息找到失主，并将放有信用卡、提货单，电话簿等重要物品的手提包还给失主。焦急的失主激动的对支行的营业柜员说：“信用社的人值得信任”。还有一次，有个客户来取钱，临走时拉下一打百元钱币在窗口槽内，柜台员工发现后为其保存，并积极想办法与对方取得联系，将遗失的款项交给客户。客户非常感动。

同时，以支行工会小组为依托，支行员工积极参加“献爱心、送温暖”活动，把团结、友爱向外延伸。

银行服务工作总结篇三

部门简介

客户服务部门于2011年4月正式成立并独立出来，部门经理—部门主管—员工一体化的管理模式。入职培训，服务规范，业务知识，绩效考核，出勤考核，休假制度等整套的管理流程。为了迎合顾客细化问题的需求，客服部门内部细分为订单组，投诉组，客服组3个大类，在基于公司的企业文化及服务理念的宗旨上，部门在逐渐扩大规模，完善管理。

客服部门理念：

只有更专心才会更专业。专业的态度，专业的服务流程是我们坚持的理念！

一、部门构架

二、部门职责

1) 受理公司用户的在线解答，热线电话的处理，售前咨询及售后服务支持

2) 本部门员工实现目标管理和绩效考核。对本部门员工实行在职辅导和业务培训。并提出本部门员工的培训、调薪、晋升、奖惩、辞退等方面的建议。

5) 遵纪守法，维护用户个人隐私及个人信息

6) 遵守基本的职业操守，不遗漏公司任何商业机密

7) 完成上级安排的其他工作

三、客服部部门各职能岗位职责

1、客服部经理

1) 完成客服部门规划性建设、团队性建设

2) 负责部门的日常管理和监督，提升部门工作质量

3) 组织有效的客户关系管理工作

4) 制定积极有效的绩效考核制度，奖惩措施

4) 合理的分配部门各职能岗位

2、客服主管

1) 制定年度工作计划并分解到季度或者月度

2) 制定部门员工培训计划

3) 注重部门礼仪礼貌，提供优质的顾客服务

4) 检查员工的客服工作流程，确保服务质量，做好客服受理和

投诉问题

5) 制定员工排班表，协助经理做好员工专业知识的训练及员工的业绩考核

6) 上传下达，及时反馈信息，协助经理协调沟通部门与其他部门关系

7) 管理员工的日常工作及住宿问题

3、客户服务人员

1) 及时处理客户提出的各种问题，具备良好的职业道德和工作技巧，及时反馈客户反映的各类问题。

2) 负责受理顾客的咨询，建议及投诉等一系列工作，筛选问

题并提交相关处理人员。

3) 具备良好的沟通能力和打字速度，即文字描述能力

5) 服从管理，按照部门规章制度严格从事各项工作

4、客户投诉受理人员

1) 受理客诉，及时给顾客处理纠纷及举报等一系列问题

2) 本着公平，公正的原则受理问题，处理客诉问题有凭有据，有记录

3) 在顾客投诉问题当中提取潜在信息，收取积极的建议，及时反馈，减少客诉量

4) 总结客诉问题，并分析问题原由，在可控制范围内彻底解决问题

5、订单受理人员

1) 熟练掌握各个供货渠道的基本情况，了解供货商习性，顾客有充值疑问第一时间解答

2) 及时发现充值问题，及时向上级反馈渠道问题，及时调整，做到充值顺畅

3) 协助顾客处理订单问题

4) 遵守基本的职业操守，不得向顾客供货商的信息及资料

5) 定期总结并汇报供货渠道充值情况

附件一：

部门季度计划

第五代软件自去年五一推向市场，随着软件不断的完善和公司规模的不断壮大，用户群体也节节攀升，对于当前的公司状况，销售、后台技术支持、售后客户服务是3大重点。而当前的市场背景让我们的客户服务在市场竞争中显的尤为重要。

根据公司现状对客服部的工作做如下计划：

一、新人培训

1 通过视频教程的学习，和现场的软件介绍，前软件的整个运作流程。

让新员工全面了解当

2 3天培训期，全面系统的从服务态度到业务知识等方面对新员工进行系统培训

3 培训上岗以后通过以旧带新的一对一模式，实行新人责任制。老员工带一名或多名新人，以达到提高新人的上手速度，同时对老员工综合业务知识的再次审核的效果。

二、服务态度专业化

1 客服话术专业化，统一客服话术，统一客服qa

2 客服接待专业化，统一客服问候语，统一结束语

3 处理问题专业化，根据顾客的表述，发现问题，分析问题，解决问题，解决不了提交问题，回复顾客。

4 响应顾客专业化，60秒响应

5 服务分类专业化，客服，订单客服，投诉客服 分工明确，

各司其职。

三、客户服务细分化

打破过去一概而论的处理方法，客服细分为技术倾向型、理论倾向型以及全能型，根据顾客的实际情况，以最好最快最专业的效率解决问题。做到每一个细分的分支都是最专业的。

四、处理问题系统化流程化

1 客服受理---解决问题---回复顾客---问题反馈

2 客服受理---交易纠纷---投诉专员---核实处理---回复顾客---问题反馈

3 客服受理---技术故障---技术倾向型客服---核实处理---回复顾客---问题反馈

五、问题总结个人化

1 充分树立每位客服人员的主人翁意识，一人/周 负责每天总结并反馈当天的工作问题。

2 每位客服人员创建一个客服日志，搜集每天的问题，定期检查日志，分析问题。

六、受理投诉纠纷专业化

七、考核透明化

2 聊天记录考核从问候语，结束语，服务态度，服务用语，业务知识来考核。

附件二：

第五代客服培训课程表

时间培训内容讲师

第一天上午了解企业文化，理念以及服务宗旨。，服务礼仪，服务态度培训/

下午现场跟随式了解客服部门相关工作

第二天上午工作流程、范围、方式系统培训，岗位职责、职业道德、职业操守培训/

下午现场跟随在职员工了解基本客服业务。

下午现场跟随在职员工了解基本客服业务

银行服务工作总结篇四

----word文档，下载后可编辑修改----下面是小编收集整理的范文，欢迎您借鉴参考阅读和下载，侵权。您的努力学习是为了更美好的未来！

邮储银行服务工作总结范文一：

转眼间201x年即然结束，下面我将201x年工作总结：

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业

务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xxxx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以

适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

邮储银行服务工作总结范文二：

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于焦作市王褚乡，当时的网点东邻焦作市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602.79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1. 余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王褚原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2. 由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被

挖走，很

适合的保险和定期存款.....6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3. 同行业竞争随处可见。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄所能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有邮政储蓄银行考试真题碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的

提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜；

截止7月31日，人民路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增513.02万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增860.2万元，仅搬迁以来就净增了262.79万元，保险完成60余万元，完成计划的88.9%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来人民路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲虽然，在本次的网点对抗赛中，我们人民路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为焦作邮政的发展添砖加瓦。

邮储银行服务工作总结范文三：

大家晚上好，我是营业部的刘丽平。首先，我很庆幸自己能在邮政储蓄银行这样一个充满朝气、团结而又温馨的单位里工作。踏入邮政储蓄工作岗位已将近3个月了，通过对业务培训学习和同事们的业务指导，我逐渐熟悉了柜台业务，在实

际工作过程中也感触颇深，主要有以下几个方面：

一、敢于面对新岗位，敢于接受新挑战。

此前我从未从事过金融行业，面对一个全新的岗位，如何熟悉好柜台工作是我急需解决的问题。我们储蓄柜员主要就是前台工作，并负责金融产品的柜面营销。我们每个柜员都是本行的一扇窗口，柜台工作的好坏，直接影响到我行的储蓄额。根据新岗位的特点我框定了几点工作思路：柜台工作必须细心；对待客户要热情；工作上要虚心；工作之外也要多思考并不断学习。通过一段时间的努力，我的业务逐渐熟悉，办理业务的速度也明显提高。

二、“不断充电”，努力提高个人素质。

来到本行才短短三个月，但是我却感觉到一种前所未有的压力。这份压力，有一部分是来自于我自身能力的不足，但更重要的是来自于领导和同事们那种不断学习，锐意进取的精神。正是他们深深的感染了我，使我懂得了学习的重要性。所以在业余时间我积极学习相关的业务知识，并积极复习银行从业的各门考试。

三、集思广益，大胆创新才能有效推动业务发展。

在谈到工作体会时，我认为这是一种很好的交流方式。通过大家的集思广益，可以使我们互相学习，更可以使我行的业务快速发展。

银行服务工作总结篇五

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

xx银行成都分行秉承“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。

除了切实做好文明优质服务的组织保障，在制度安排方面，成都分行不仅及时转发了四川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《xx银行零售银行服务品质管理方法》《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《xx银行成都分行柜面规范化服务管理办法》《xx银行成都分行“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。

银行服务工作总结篇六

__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__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__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。

__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__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__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__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__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。