

银行优质服务总结 (合集5篇)

篇1：银行优质服务总结

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。

在xx人眼中，金融业的竞争，实质是一种信誉竞争，服务竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。为客户提供优质、高效、快捷的服务，树立良好的服务口碑是xx银行顺应市场竞争的内在需要。xx银行成都分行自XX年以来，紧密围绕服务品质创建工作做文章，通过创新服务体系，深化服务内涵，强化服务管理等系列举措，不断提高服务水平和提升服务质量，使全辖营业网点服务品质创建工作取得了明显成效。

一、每家支行都有服务品质负责人

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。

XX年以来，xx银行多次组织召开了全辖规范服务工作会议，统一思想认识，强化问责制度，提出明确要求，并在分行成立了“优质服务领导小组”，负责服务品质的组织推进，在支行确定了服务品质管理负责人，管理网点的服务品质工作，而总行设有95558客户服务中心，专门受理客户的投诉和建议，形成了总行、分行、支行三级联动的、长效的零售银行服务管理体系。

二、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，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。

三、神秘顾客亲临网点给员工打分

提升服务，仅靠内部制度远远是不够的。为增强竞争力，彰显xx品牌，xx银

行于XX年5月启动了一项神秘顾客访问制度，委托专业的服务咨询公司对全辖14个网点从营业环境、仪容仪表规范、标准化服务规范等方面进行实际监测。

每天上班后，xx银行的部分网点总会出现一些看似普通的客户，他们中有30多岁的年轻男女，也有不满20岁的在校学生，还有60多岁的老年人。这些客户，有的会刻意刁难柜台人员，有的会装着什么也不懂问这问那。其实，他们都有一个共同身份--神秘顾客。针对网点的内部布局，以及员工的服务技能、服务态度，他们会悄悄打分。

通过神秘顾客不定点的实地监测，xx银行成都分行每月都会通报检查结果，总结分析网点服务存在的问题，对服务不到位的员工进行惩处，并督促相关网点和人员立即整改。一年来，xx银行整体服务水平得到了明显提升，各营业网点零售人员服务意识不断强化，客户满意度和忠诚度有所增强。

“xx服务，天天进步”，服务品质建设是一项长期持续的战略性工作，该行将常抓不懈。按照中国银行业协会的安排和部署，5月12日至6月12日中国银行业将组织开展“文明服务月”活动，xx将以此为契机，强化服务品质体系建设工作，增强员工的服务意识，激发员工不断创新服务，不断扩大服务的内涵，逐步强化顾客关系管理，推动其服务向规范化、标准化方向发展，最终实现银行与广大客户的双赢。

四、服务环境全新面貌闪亮登场

5月9日,清江路支行店招经重新制作后闪亮登场，成为青羊区大街上一道亮丽的风景线。这也是分行近期改造的第十三家支行店招。

xx银行成都分行现有14家网点，主要分布在市区经济发达的繁华商务圈，并与众多甲级写字楼毗连，人口密集，交通发达，占据很好的商业口岸。成都分行认识到提供规范的服务环境，建设良好的外部形象，带给客户愉悦的享受，也是优质服务的内容之一。

从XX年7月起，分行陆续开始进行各网点的店招改造，重新制作的支行店招采用新vi标志红底白字的吸塑灯箱，大方整洁美观，立体感强，提高了远视距离和可视角度，夜间亮灯效果显著，视觉冲击力强，有效树立了xx银行良好的品牌形象。

为了给客户营造一个舒适的环境，各网点如今都免费提供糖果、矿泉水、报纸、时尚杂志、老花眼镜等，并随时注意更换座椅。此外，他们还增添了股票查询机，并与xx证券一起开通了银证转账业务，同时配备了专业证券分析师，为关心股票的客户指点迷津。

目前，xx银行在计划增加自助设备投入的同时，正着手在双流、郫县、温江等地筹备零售专业支行。明年起，该行的网点还将陆续发展到绵阳、宜宾、乐山等城市，让xx银行的服务领域更宽阔。

篇2：银行优质服务总结

银行作为金融机构，承担着为客户提供优质服务的重要使命。在市场经济发展的今天，银行的竞争也愈发激烈，服务质量更是成为了各大银行争相提升的重要方面。那么，什么样的服务才能称得上是优质的银行服务呢？本文将从多个方面对银行优质服务进行总结，以期对广大银行客户提供一些选择银行的参考。

银行的优质服务应当包括高效便捷的业务办理。客户进入银行办理业务，最希望的是能够快速、便捷地完成自己的办理需求。银行应当在业务处理速度、流程设计上不断精益求精，力争为客户提供更加高效的服务。排队等待的时间要尽可能缩短，柜台人员的办理效率要进一步提高，以让客户在最短的时间内完成自己的办理需求。

银行的优质服务应当包括真诚细致的客户关怀。银行不只是一个金钱交易的场所，更是客户选择理财、储蓄的重要场所。银行的客户经理、客服人员应当充分关注客户的需求和诉求，切实为客户解决问题。客户在银行遇到的各种问题，都应当得到认真对待和积极的解决方案。银行也应当主动关心客户的理财需求，提供有针对性的理财方案，帮助客户更好地增值和保值。

银行的优质服务应当包括规范透明的产品和服务。银行在向客户推荐产品和服务时，应当充分尊重客户的意愿和风险承受能力，避免将高风险产品推销给风险偏好较低的客户。银行推出的产品和服务也应当做到信息透明，将产品的特点、风险等内容清晰地呈现给客户，避免出现信息不对称的情况，让客户在理性知情的情况下作出选择。

银行的优质服务应当包括个性化定制的服务。每个客户都是独一无二的，他们的需求也各不相同。银行应当根据客户的不同需求，提供个性化的服务。针对高净值客户提供私人银行服务，为他们量身打造理财方案；针对年轻人提供更多移动端、线上化的金融服务，提升服务的便捷性等等。通过个性化定制的服务，让客户感受到银行对他们的重视和关怀，提升客户满意度和忠诚度。

银行的优质服务应当是一个全方位、多层次的服务体系，覆盖从入门级客户到高净值客户的全方位服务需求。只有不断提升自身的服务质量，银行才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，赢得客户的信任和支持。希望各大银行能够不断完善自身的服务体系，为广大客户提供更加优质的金融服务。

篇3：银行优质服务总结

随着经济的快速发展，银行作为金融服务的主体，承担着日益重要的角色。作为广大客户而言，银行提供的优质服务对于他们的生活和工作有着重要的影响。通过本文，我们将探讨银行优质服务的相关内容，以期为大家提供更好的理解和参考。

银行的服务体系是银行优质服务的基础。银行提供的服务种类繁多，包括存款、贷款、理财、结算、支付等多方面服务。在这些服务之上，银行建立了完善的管理体系和服务流程，确保服务的高效性和规范性。银行在服务过程中会针对不同客户需求，推出相应的金融

产品和服务，从而满足客户的多样化需求。银行还注重客户体验和服务质量，通过优质的服务来提升客户忠诚度和满意度。

银行的便捷性是银行优质服务的一大特点。随着信息技术的发展，银行深化了线上服务和线下服务的整合，为客户提供更为便捷的金融服务。客户可以通过网上银行轻松完成转账、缴费、理财等操作，节约了时间和精力。银行还在各地区设立了分支机构和自助服务设备，提供更为便捷的服务通道，方便客户随时随地进行金融操作。在服务便捷性的基础上，银行还不断优化服务流程和技术手段，提高服务效率和质量。

银行的创新性也是银行优质服务的重要组成部分。银行在服务方面不断进行创新，推出更加符合客户需求的金融产品和服务。银行在产品创新方面，推出个性化的理财产品和贷款产品，以满足不同客户的需求。在服务体验方面，银行也进行创新，推出更加智能化和个性化的服务模式，提升客户体验和满意度。通过创新，银行不仅提升了服务水平和品质，还提高了市场竞争力和客户忠诚度。

银行的专业性也是银行优质服务的关键要素。作为金融服务机构，银行在金融业务方面拥有专业的知识和经验，具备完善的风险管理和监控能力。银行在服务过程中，会根据客户的需求和风险承受能力，提供专业的咨询和建议，帮助客户做出更好的金融决策。银行会为客户提供专业的金融培训和教育，提升客户的金融素养和风险防范意识。通过专业化服务，银行能够更好地帮助客户规避风险，实现财富增值和财务安全。

银行优质服务是银行的重要使命和核心竞争力。银行通过建立完善的服务体系、提高服务便捷性、推进服务创新和提升服务专业性，不断提升服务水平和质量，为客户提供更为优质的金融服务。相信在未来，银行将继续致力于优质服务的提升，满足客户多样化的金融需求，促进金融业的健康发展。

篇4：银行优质服务总结

根据市人行在全市金融系统开展“诚信金融”创建活动的要求，为推动创建活动的全面深入开展，促进我行文明优质服务水平的不断提高，努力实现“时间过半，任务过半，力争超过半”的工作奋斗目标，六月份，我们以改善金融服务为切入点，在全辖集中开展了“金融优质服务月”活动。下面将活动的开展情况总结如下：

一、加强领导，广泛动员

为加强对“金融优质服务月”活动的领导，市行成立了以XXX行长为组长的“金融优质服务月”活动领导小组，成员由工会、行长办公室、人事监察部、计财部、风险管理部、零售业务部、信息科技部的有关人员组成，并下设办公室。要求各行处也成立了相应的领导机构，负责指导组织活动的开展。领导小组办公室结合我行实际，认真研究制定了开展“金融优质服务月”活动的具体实施方案。

为了深入扎实地开展好这项活动，6月4日晚，市行召开了全辖“金融优质服务月”活动动员大会，党委书记、行长XXX同志作了重要动员讲话，对活动的开展进行了全面部署和安排。会议阐明了开展“诚信金融”创建活动和“金融优质服务月”活动的重要意义。指出了我行文明优质服务工作中存在的突出问题，提出了开展“金融服务优质月”活动的具体措施及具体要求。

二、思想重视，提高认识

我行组织广大员工认真学习了人行开展创建活动的有关精神和要求，要求全辖把文明优质服务工作当成“一把手”工程、“生命”工程来抓，充分认识到做好文明优质服务工作的长期性、重要性，切实增强主动性和紧迫感，以赶超同业一流为目标，把不断提高我行行业信誉和服务水平作为一个长期性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落实。领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究其原因，定措施，促整改，以自己良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正起到了以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的，圆满实现了“时间过半，任务过半，力争超过半”的工作奋斗目标。

三、措施得力，狠抓落实

为使创建活动真正转化为每位员工的实际行动，努力为客户提供优质高效的金融服务，一是积极做好舆论宣传工作，在每个网点都悬挂宣传横幅，组织员工上街进行了大规模的宣传，并充分利用宣传栏、黑板报大造声势。二是在督促检查、严格奖惩、狠抓落实上下功夫，做到落实落实再落实，形成行领导亲自抓，职能部门经常抓，基层行、处重点抓，社会人士监督抓的四维体系。三是狠抓了“以人为本”的职业道德教育和遵章守纪依法合规经营等方面的教育，重点抓好对《中国银行员工行为守则》、《中国银行柜台服务规范》、《中国银行柜台文明优质服务奖惩暂行规定》等制度的全面落实。三是从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查。六月下旬，我行首先由专门聘请的社会监督员对全辖的文明优质服务情况进行了暗访，然后，由市行有关领导带队，组织工会、行长办公室、计划财会、零售、风险、信息科技等部门共十余人的检查小组，按照各自分管的职责，对全辖文明优质服务的软硬件环境进行了拉网式的大检查，做到了边查边改，立查立纠，并加大考核力度，迅速有效地提升了我行的服务水平。

各支行、市行营业部和开发区分理处针对各自存在的问题进行了认真总结，对照总行《柜台服务规范》逐项逐条对照找差距，按照我行文明优质服务三年规划的目标要求认真抓好文明优质服务硬件建设，加强一线柜台员工的业务技能培训和《柜台服务规范》的知识学习，加强制度建设，严格考核。各单位将文明优质服务与考核挂钩，对这次检查存在的问题责任落实到人，严格兑现奖惩。

四、搞好结合，整体推进

在活动中，我们一是把开展创建活动与创建“青年文明号”、“窗口示范单

位”、“十佳网点”、“十佳服务标兵”等争先创优活动相结合，通过开展活动，真正转变工作作风，提高办事效率。二是与我行正在开展的“百日优质服务竞赛”活动紧密结合起来，按照《中国银行柜台文明优质服务手册》的要求，切实抓好对所辖营业网点包括市行机关在内的营业环境、服务设施、员工仪容仪表、文明用语、业务技能、服务质效等方面的规范化和标准化建设。三是与加强员工队伍建设结合起来，培养全体干部职工的敬业精神和奉献精神，牢固树立职业纪律、职业道德和职业责任意识的意识，牢固树立“爱行敬业、勤政俭朴、信誉至上、服务为本”的理念。

五、公平竞争，维护中行社会形象

公平竞争是银行业遵守的基本职业道德。在与同业的竞争中，坚持“客户自愿”的原则，不贬低竞争对手，不采取不正当竞争手段，依照国家有关法律法规开展业务，不断改进服务态度，优化服务手段，创新业务品种，提高工作质效。

六、下一步的工作措施

(一) 大力开展岗位练兵活动。要认真组织，大力开展岗位练兵、业务技术达标和各类技能比赛，鼓励员工学业务、练技能，树立忧患意识，提高竞争能力，在保持我行优势项目水平的基础上，努力创造更好成绩。要搞好岗位培训，推动岗位轮换工作的开展，培养高素质业务人才，努力为社会、为客户提供优质服务。

(二) 进一步搞好“星级柜员”评定工作。推出“星级柜员”，实现星级服务是我行发挥比较竞争优势，提高服务质量的一项重要举措和形象宣传。要发挥星级柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当星级柜员。要注意培养星级柜员，同时对达不到标准的星级柜员要坚决取消其星级柜员资格。

(三) 进一步落实规范化服务。标准化、规范化服务是我行树立良好整体形象，发挥整体竞争力不可或缺的重要方面，要充分发挥文明优质服务检查督导职能，积极协调配合有关部门，抓好规范化和标准化建设，重点抓好“十统一”的推广工作。

(四) 继续加大服务检查力度和考核力度。我行已确定将服务检查工作作为一项制度，实行明查与暗访相结合，长期坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。要坚持月检查制度、通报制度、服务工作点评制度、奖惩制度、考核制度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有制度可依。要认真学习同业的好经验和兄弟行的好做法，推动服务质效的不断提高。要修订综合考核办法，将文明优质服务工作作为一项重要指标，加大其考核权重，将文明优质服务工作放到应有的重要位置。活动结束后，除对排名前5位的行处进行表彰外，还要对排名后5位的行处在绩效考核总分中分别扣减10分、9分、8分、7分、6分。我行要在辖内评选两个“优质服务先进集体”，对在活动中有突出成绩的个人，授予“优质服务明星”荣誉称号。

(五) 实施切实有效的社会监督体制。要面向社会，广开监督渠道。通过开展形式多样、内容丰富的“百日优质服务竞赛”、“行业行风万人评”、“青年文明号”、“巾

帼文明示范岗”等争先创优活动，强化社会监督力量，对内形成比学赶帮超的核心竞争力和奋发向上的企业文化氛围，对外树立中国银行诚实守信的良好服务形象，述职报告创造名牌效应。做到“六个一样”，即：工作忙闲一样耐心，钱多钱少一样欢迎，零币整币一样受理，烂币脏币一样收储，生人熟人一样对待，存款取款一样热情。

（六）正确处理文明优质服务与依法合规经营的关系。要坚持诚信经营，发扬金融“三铁”精神，严格按照规定开展代收代付及其它中间业务，严禁欺诈客户的行为。要加强存款管理，杜绝不正当竞争。要规范信贷行为，严格执行国家信贷政策，严格按照《贷款通则》等规定发放贷款。要规范结算秩序，严肃结算纪律，保证结算渠道畅通高效。要完善现金服务，解决好当前群众反映强烈的零币兑换服务问题，做好损伤票据管理及人民币反假工作。

篇5：银行优质服务总结

在日常教学中，把学生分成了若干个学习小组，一般前后桌。让他们相互学习、相互讨论、取长补短，轮流做组长，充分发挥每个小组成员的作用。另外，我把班上一半儿的好学生任命为“小教师”，让他们发挥学习好的带头作用，随时监督、帮助他带的学生学习，效果很好。

2020年银行优质文明服务之我见

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，展现在公众面前的是一种品牌。那么如何实现这个目标呢？笔者认为：银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，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，才能提高优质文明服务的整体水平。

一、充分理解和认识服务的内涵，是开展优质文明服务的动力

服务是一种管理。优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质文明服务战略过程中应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

服务是一种文化。银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正

确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

服务是银行经营的载体，是银行经营不可缺少的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现，银行服务本质上就是银行经营。在金融业竞争日趋激烈的今天，一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度直接影响其所能吸引的客户数量和工作效率，因此，提高银行的服务水平，关系到银行经营的规模质量和效率，关系到银行的竞争能力，决定了银行的经营效益和长远发展。

银行服务的核心是维护和加强与顾客的联系。如何持久地赢得市场是每一个企业需要永远面对的问题。银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与顾客的联系上，仅仅重视满足顾客的需要是不够的，还必须研究顾客需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与顾客的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特色服务，满足顾客多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“顾客”概念是一个“大顾客”概念，不仅银行直接服务的对象是顾客，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应视同为顾客。银行在处理与顾客的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银企关系，对制约与顾客关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉。优质服务就是信誉。

班组管理要从公司改革和发展大局出发，充分认识开展及深化班组的必要性、重要性，把提高班组员工思想认识作为一项重要任务列入重要议事日程，结合工区的实际情况，研究制定职工教育、岗位练兵及劳动竞赛活动的长远规划及具体实施意见，切实把思想教育作为完成班组工作任务的有效载体，保证班组管理工作的深入开展。

二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提

通过本次“质量月”的活动，更进一步树立了质量意识，增强了全校师生的“质量兴校，特色兴校”的信心，推动了我校教学管理，教学研究活动的开展，以此更好的使学校的教学工作再上一个新的台阶。

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。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容;对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

这一学年，我一直在尽力把这个班带好，无论是这个班的班风、学风，还是

这个班的成绩，都有了长足的进步。但由于这样或那样的原因，特别是我个人的工作能力有限，学生毕业走了，回过头来看，自己工作依然存在一些不足。今后，我将继续努力，不断总结经验和教训，面带微笑，走向未来。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

实施“一把手”工程，搞好优质文明服务。优质文明服务不只是个单纯的劳务问题，商业银行在市场竞争中靠的是以优取胜。优质服务是立行兴业增效之本，因此必须摆在重要位置，纳入工作决策的总体思路，全面

(三)上级的重视与支持是搞好工作的关键.领导的重视程度越高,出纳工作发挥的作用也就越大.我们在认真做好工作的同时,要注重同上级领导的交流,不定期汇报工作情况,争取上级的信任,取得了上级对出纳工作的高度重视和大力支持.