银行服务质量月活动总结（通用3篇）

篇1：银行服务质量月活动总结

在甘肃银行总行的正确领导下，我支行认真贯彻落实总行关于“甘肃银行服务质量月”的精神，积极配合总行开展“狠抓服务质量、提升服务水平推动业务发展”的专项活动，努力提高营业网点的工作人员服务的规范水平和职业化程度。多次召开提升广大员工服务质量工作会议，专题研究和安排部署服务工作，通过集中整治，全支行的服务工作有了明显的提升，客户满意度明显上升，取得了很好的效果。在“甘肃银行服务质量月”的活动下，我支行主要开展了以下具体工作：

一、召开支行工作会议，明确活动目的

根据分行领导，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际情况，及时制定了关于我行服务管理办法和各项具体的实施规定，并认真贯彻落实。将服务月活动精神传达给每一位一线员工，提升每一位员工的思想认识，使广大员工深刻认识到提升服务质量对全行改革与发展的重要意义，进一步增强工作的责任感和使命感。

二、具体活动的推动与实施

主要负责人，在会议中指定活动的主要负责人，使本次活动在开展的过程中切实得到服务质量的保障，加大监督的力度和广度，形成全方位监督体系

厅堂管理工作，其中大堂经理代表我支行服务工作的整体水平，所以大堂经理的配备和管理工作尤为突出。在本次活动中，我支行挑选出综合素质较高、责任心强，耐心热情、服务经验丰富的员工担任大堂经理

服务标准化管理模式，在本次活动中，全支行员工在《甘肃银行营业网点服务管理办法》的基础上积极推行“微笑服务、两站三声、一双手”的柜台服务规范，树立以客户为中心，以客户满意为准绳的服务要求

营业期间的工作问题，在营业期间柜台服务更显得及其关键，我支行为此制定了专人监督并且重点监督以下几个方面，营业时间、员工仪表、无关于工作的事情、营业前台的卫生、营业场所内环境、员工的礼貌用语等方面。

三、在机制上上寻求创新

再好的服务承诺，如果没有一个好的工作机制来保证，那也只能是一句空话。通过建立奖惩分明的制度，约束员工的行为规范，达到总行的标准。在约束的同时，丰富员工的文化生活，营造一种生动活泼、文明向上的文化氛围，努力塑造一支奋发进取、务实高效的员工队伍。

优质文明的服务工作要做到常抓不懈，必须制定和落实各项工作制度，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是我行的整体面貌和良好信誉。因此，保证服务质量突显的尤为关键。

四、存在的问题和整改措施

冰冻三尺非一日之寒，服务质量并非一时之功，必须长久的保持服务质量才能真正地体现服务质量。在此次的“服务质量提升月”活动中我们发现我支行在营业网点的服务设施、柜面操作流程和大堂经理业务素质还有待进一步的提升一要树立标准和理念，牢固树立“以客户为中心”的服务标准，打破传统的服务观念，将服务理念和服务意识融入到每一个岗位、每一项了业务流程，、融入面对客户的营销。二是加强服务管理和督导。在深化服务意识的基础之上，进一步建立起有效的服务督导制度。

篇2：银行服务质量月活动总结

当今金融业的竞争，不仅是行与行之间的信誉竞争，同时也是优质文明服务多源化、系统化的竞争。谁的信誉好，谁的服务优，谁就能更适应顾客的不同层次需求，谁就能占领更多的金融市场，抓住更多的优质客户群。银行服务的优劣直接体现着银行管理水平的高低，孕育着银行自身深厚的企业文化内涵和员工的良好精神风貌，从而展现在公众面前的就是一种品牌。我行在今年的提升服务质量活动中，虽然取得了明显的进步，但是在服务工作中仍然存在一些不足。在今后的工作中如何实现自我价值的超越呢？我行主要从以下几方面做起。

一、让员工在思想上更加充分理解、认识服务的内涵并接受。

在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须抓好高效、优质的服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到把优质文明服务作为一项生命工程来抓。银行业是服务性行业，在强化员工队伍素质的同时，服务理念、服务意识也是随时需要进行强化的一项长期训练。对内通过集中培训、集中考试等形式，督促员工熟练掌握优质服务的各项内容；对外进行广泛宣传，扩大社会影响。从领导到员工，从行里到行外，都要相互配合协调，使提升服务质量转化为每位员工的自觉行为。

二、加强培训教育，提高业务技能，营造优美服务环境。

冰冻三尺，非一日之寒。优质文明服务要从量的积累达到质的飞跃，关键是以人为本，通过对员工的教育培训和强化管理，达到员工的政治素质和业务素质不断提升，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从而使每位员工懂得，自身的行为代表着本行的社会形象，没有客户就没有银行业务的发展。培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献出一份光和热，变被动为主动自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶。

1、强化规范礼仪培训，组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练。同时加强业务技术培训与考核，以提高服

务效率。定期进行考核及比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”。通过严格的技能培训，使员工在学会业务操作的技能上，熟练、准确地操作各种业务。

2、积极营造优美、舒适的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。银行外观的亮丽会带给顾客一种安全感、舒适感，让人觉得银行有实力，因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，以起到无声的宣传作用。

篇3：银行服务质量月活动总结

20xx年，在省分行的正确领导下，我支行认真贯彻落实省分行年初制定的“服务兴行”的经营理念，积极配合分行开展提升服务质量专项活动，努力提高网点工作人员服务的规范化水平和职业化程度。多次召开提升广阔员工服务质量工作会议，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，客户满意率明显上升，取得了很好的效果。在全年提升服务质量工作中，我行主要抓了以下几项：

一、思想发动。从年初开始，根据分行的领导，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了我行服务管理方法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行。通过集中学习，班前班后会讨论，通过理论研讨、实践探索、宣传教育等多种方式和途径，提升每一位员工的思想认识，使广阔干部员工深刻认识到提升服务质量对全行改革与发展的重要意义，进一步增强工作的责任感和使命感。

二、推动措施。按照分行提升服务质量的活动方案，我行在此阶段主要从自查和培训两方面开展。

1、自查。我行对照总行的各项服务规范和总行，分行神秘人暗访内容开展自查。主要在各种标识，服务设施，营业环境，营销宣传资料，高柜和低柜员工的工作效率，形象仪表，言谈举止，服务职业化程度和产品知识掌握程度及推***平上面下功夫，对不符合要求的方面举一反三，提出可行性意见，并开展整改。工作中，不断更新自己的服务观念，以积极的态度，在发展中探索，在探索中发展，提供高效的.优质服务。

2、培训。优质高效的服务，是软件环境和硬件设施的有效结合。硬件设施和软件环境不能同步发展，必定制约服务质量的提升。我行在提升硬件设施建设的同时，积极加强软件环境建设。对于员工的业务技能，销售技巧，言谈举止，自身素质等方面，通过视频讲座，集中学习等采取灵活的培训形式，开展专门培训。做到了理论与实践相结合，形式与内容相统一，深入浅出，易学易懂。培训内容主要包括，一是礼仪。对礼仪起源、礼仪定义、为什么要注重礼仪开展阐释，从员工服装、领带、鞋袜、饰品、发型、口腔卫生等方面提出了严格要求。二是商务礼仪。对仪态礼仪、电话礼仪、会面礼仪开展详细描述，从员工微笑、站姿、坐姿、行姿、会客等方面开展规范演示。三是柜面基本礼仪。侧重讲解柜面礼仪的基本要素、要领和重要环节，演练客户高兴而来、满意而去的全部过程。通过培训，增强了员工的服务意识，提高了员工的服务技能。并结合分行的业务竞赛，充分调动员工学习的积极性，积极打造自身素质过硬的员工

队伍。四是业务技能训练。支行员工通过每周早晨和晚上开展点钞，微机录入，小键盘练习。力争每一位员工做到缺什么补什么，干什么学什么，将来需要什么、现在准备什么。

3、整改提高。在自查和培训的根底上，我行鉴于其他支行的工作经验，寻找自身缺陷，并开展综合提高。根据分行的排名，向优秀网点看齐，坚决摒弃不良工作作风，紧跟分行提升服务质量步伐，谋求适合自身发展的新思路，新措施。

三、总结与创新。在提升服务质量活动中，我支行坚持总结与创新相结合。每一阶段认真总结缺陷，借鉴他行经验，开拓符合自身发展的新途径。事业在前进，理论在创新，金融领域的制度与产品创新日益加快，新政策、新法规不断出台，新知识、新技术层出不穷，对员工的要求越来越高。我们要适应新形势的要求，养成学习的自觉性，善于总结，善于创新，掌握服务规范要领和管理方法，领会贯彻好分行传达的精神并探讨和研究服务工作的新路子，当好服务质量提升项目的宣传员、领跑人和推动者，适应时代的发展趋势。

文书吧
WENSHUBA.COM