

银行行政风行风工作总结 (合集3篇)

篇1：银行行政风行风工作总结

20XX年，工商银行分行在上级行和市委、市政府的正确领导下，在社会各届的大力支持下，在市纠风办的监督和指导下，以完善金融服务为载体，深入扎实推进精神文明、物质文明、政治文明建设，牢固树立人人是窗口，个个是形象的服务理念，扎扎实实开展行风建设活动，采取多项有效措施，重点解决服务和行风建设中存在的问题，整体服务水平和企业文化建设得到全面提升。

一、基本情形

目前我行员工总数为X人，机构总数X个，为全市XX多家企事业单位、X万户个人客户提供金融服务。近年来，在市委市政府和上级行的正确领导下，在社会各届的关切支持下，在各位监督员严厉到位的监督指导下，扎实推进文明建设，各项主要经营指标维持同业，持续第十三年维持无案件、无事故。、持续两届获省委省政府文明单位，市委市政府文明单位标兵荣誉称号、持续两年行风评议获得金融系统第二名的好成绩。积极解决客户排长队问题,得到市人大财经委专题报告的充分断定；做为的银行业金融机构荣获市委、市政府服务业先进单位称号。

20XX年，我行围绕全市经济建设中心工作，全力争取信贷规模，为重点项目、中小企业、民营经济、个体经济、新农村建设和广大个人客户提供全方位的金融服务，本外币各项贷款累计投放超过XX亿元，在全省系统位居首位。

二、主要措施

今年以来，我行认真对照上年度群众评议意见和建议，出台四项重点措施，改进提高服务质量和工作效率。

(一) 以加强组织推动为核心、牢固树立服务立行发展理念和工作目标

今年以来，分行党委将行风建设和服务工作作为全年工作的主线贯穿始终，不断加强组织领导力度。建立以分行行长负总责、主管行长直接抓、分行各部门和全辖支行齐抓共管、和谐联动的工作格局，完善管理架构，健全长效机制。新年伊始：在全行大会上就全行加强行风建设、服务管理全面部署、迅速推进服务对标行动，旗帜鲜明地提出全力满足客户需求、有效增设营业窗口，提高服务保障能力的工作目标。并将服务、行风工作纳入了支行党风廉政建设和案件防范考核范围。二季初：分行召开优化服务流程和客户投诉百日专项管理活动动员会，明确工作目标、考核激励和进度要求。制定出台服务质量考评办法促进网点服务水平的整体提升。六月，召开全辖行风建设动员会暨服务工作推进会。对省行、市行、市人大以及第三方神秘人服务检查发觉的问题进行了通报分析，对行风建设工作进行了动员部署，开展建立服务标杆网点创建工程，对营业环境、员工素养、自助渠道、服务考核等四项重要工作提出明确要求。

（二）以建立服务长效机制为基石，夯实服务工作责任目标和管理基础

分行针对服务工作实行月考核、月兑现、月通报制度，营造了全行重视、关切、支持服务工作的良好格局。一是服务与绩效挂钩考核，强化引导激励作用。分行服务考核办法中，突出效率、规范、管理，其中，营业网点服务质量评分占比70%，包括网点申报达标、网点服务效率、网点服务检查和客户满意度四项指标，引领催促支行改进服务工作。落实《员工服务问题处理暂行办法》，对因服务问题造成不良影响的，视情节给予直接责任人和相关负责人积分处罚，今年累计积分X人/次，促进各级服务管理人、责任人认真履职。二是精细管理，加强服务检查监督。分行每月编发《服务工作简报》，通报支行服务考核结果、服务规范化检查、客户投诉与表扬、服务明星评选情形。办公室每月对全辖网点服务情形逐一进行视频检查，实时监督、通报、点评发觉问题，查找差距，表扬先进，鞭策后进，让支行清晰服务标准，以求改进。三是严厉要求，落实服务录像分析会制度。分行明确提出，各支行每月至少召开一次服务录像分析会，选取员工服务录像，回放服务过程，奖优罚劣，帮助改善细节，引导服务言行，讲究沟通技巧，提升服务品质和客户满意度。四是落实责任，执行支行行长坐堂制和周六、日值班制度，加强服务现场管理。分行要求一级支行行长每周有一个工作日在营业室或网点坐堂，二级支行行长除对外营销和参加各项会议外均在本网点坐堂，周六、日实行支行行长轮番值班制度。通过制定支行行长坐堂时间安排表，将各支行行长坐堂时间安排固定下来，加强现场管理，及时化解矛盾及突发事件，提高工作效率和政策的执行力度。五是推行规范，通过晨会制度开展培训。组织网点通过营销传播系统，利用晨会时间学习大堂经理服务、营业网点晨会、网点服务规范等示范片或宣传片，在全行推广7句文明用语、7个服务规范动作的7+7服务规范活动，提升网点服务规范化水平。六是营造氛围，评选服务明星。分行在原每月一星评选基础上，评选服务明星、效率明星、大堂经理等先进个人，并给予绩效奖励和考核加分，营造人人讲服务、时时优服务的良好氛围，激励员工改进服务，争当明星。

（三）以有效压降客户投诉为抓手，增强全行服务客户的责任感和使命感。

一是开展客户投诉信息通报，建立投诉反馈机制。每周编发《客户投诉周报》，要求支行接到投诉工单以后，召开投诉录像分析会，组织营业室员工共同观看录像，讨论原因、汲取教训，并将投诉分析总结材料上报分行办公室，并在下期周报中通报全辖。二是建立客户投诉分析会制度，吸收经验教训。各支行每周召开一次客户投诉分析会，通报省行《电子银行信息周报》和分行周报内容，评讲典型案例，举一反三。三是充分运用服务绩效考核，严厉客户投诉奖惩。分行《服务质量考核办法》规定，当月每发生1起有效客户投诉，扣支行绩效X分，班子成员X元绩效工资；当月客户投诉达到X起以上，每1起扣罚支行班子成员各X元绩效工资，取消服务考评绩效。同时对年度内持续未发生客户投诉的支行，对员工和领导班子分别给予奖励。通过抓管理，严考核，服务质量不断提升。四是加强与客户的沟通互动，增进认识了解。多年来我们注重听取客户的意见和建议，积极通过电台、电视台的直播节目，以及发放行风意见征求函等听民声、访民意。今年7月9日，我行又携手电视台《百姓关注》栏目，在人民广场举办了一场《20年工商银行分行业务宣传进社区》专题节目，现场解答群众关切的热点和难点问题，听取市民对工行的行风、业务等方面的意见和建议。

（四）以拓展服务渠道为保障，全面提升业务分流和服务质量

一是突出强化网点服务主阵地作用，新建、改造、迁建网点及自助银行12家；二是充分发挥自助服务渠道能力，提升离柜业务占比。按照全市旅行立市发展战略，积极参与金融服务环境建设，已新增一家自助银行、新增设40台自助设备。同时加大宣传力度，引导客户使用电话银行、网上银行、手机银行等新兴自助服务渠道，实现足不出户料理各项银行服务，业务分流率已达到75.93%，在全省位居前列；三是加强售后服务管理。突出营销全过程维护，全力打造客户经理队伍，各专业、各支行组建快速服务小分队，切实加强售后服务，在全行建立首问负责、定期回访、及时响应制度，免除客户使用该行各项产品的后顾之忧。

通过以上一系列措施，较好地落实了市纠风办的有关要求，整体服务质量和水平得到明显改善和提高。在实践中，我们也深刻认识到，行风建设是一项常抓常新的工作，必须常抓不懈、不断创新和完善，特别是在服务方法、服务质量的改善上，仍要进一步苦练内功、常抓不懈。

三、下步工作部署

尽管今年以来全行行风建设和服务管理工作不断加强，取得明显成效，但还存在一些短板和不足，比如大堂经理的引导作用发挥还存在较大潜力、少数支行服务效率与服务水平仍需提高，部分网点排队现象还比较严重。与全市经济社会发展要求和广大客户日益增长的金融需求相比，服务工作永无止境，行风建设任重道远。下一阶段我们将虚心学习借鉴先进单位的经验做法，把行风建设和服务工作做为核心环节和中心任务，全面征求各方面意见，查找不足，改进工作。

（一）全面推进网点和服务质量监测管理

一是深入实施《网点管理办法》，要求网点年末达到30%。二是提高服务效率，全年客户候时15分钟以内的网点数量达到80%以上。三是努力压降客户投诉，网均投诉要压降在0.5次以内。四是抓好服务质量监测系统推行。通过系统提供数据，进行定期分析研究，逐员工查找服务存在的问题，一对一地进行帮扶，促进员工主动改进服务，提升客户满意度。

（二）扎实开展管理客户投诉提升服务品质专项活动

指导全行网点从服务细节入手，进一步做好服务工作，提高客户满意度，减少客户投诉。在全行员工中树立以客户为中心的服务理念，建立体验式的服务管理模式，提高客户满意度、信赖度。明确要求支行主动收集客户意见，倾听客户意见，积极应付新问题新需求，逐步进行改进提高。

（三）充分发挥标杆网点带动作用

加强对标杆网点服务水平的监督与管理，总结推出优秀服务管理模式，在全行推广，实现对标、追标、立标、超标。重点在柜员与大堂经理服务环节下功夫，提高服务主动

性、个性化。着力改善网点的内外部环境，为客户提供舒适，便捷的服务环境。支行管理者、网点负责人坚持高标准，严要求，帮助员工提高沟通能力和服务技巧。

（四）全面提升员工服务意识和服务水平

分行将通过主管行长、网点负责人、大堂经理、现场管理人员、一线员工开展分层次培训，提高全行员工服务意识和服务水平，加强网点服务规范化管理，提高客户投诉处理和化解能力，在全行营造良好服务氛围。拟在三季度对全行城区网点管理者与柜员进行服务培训。此外，再由内训师深入县域支行，开展培训，现场导入服务示范，通过培训提高员工综合素质，提高整体规范化服务水平。

篇2：银行行政风行风工作总结

我行的民主评议政风行风工作，在县纠风办的正确领导和精心指导下，继续深入开展行风建设工作，积极参与行风评议活动，热情接受群众监督，认真贯彻落实县纠风办《关于印发《XX县2020年“政风行风热线”工作实施方案》的通知》的内容，一项一项抓好落实，取得了阶段性成果。现将我行2020年民主评议政风行风建设情况汇报如下：

一、制订实施方案、抓好各项工作落实。

为保障全县2020年全市政风行风建设工作顺利完成，有效促进全县各项服务举措的顺利实施，我行根据县纠风办有关要求制订并下发了“2020年邮储银行XX县支行规范化服务活动实施方案”，组织召开了县范围内的“邮储银行行政风行风工作动员会议”，实现全县服务工作的协调统一。

1、召开行风会议，落实贯彻要求。结合全县政风行风建设工作实际，传达贯彻了省、市、区政府政风行风建设工作要求和安排，回顾了去年一年来的邮政储蓄银行服务工作开展情况，对邮政储蓄银行服务工作中存在的普遍性问题提出指导性和可行性意见，同时，安排部署了2020年邮储银行XX县支行政风行风建设工作重点。

2、开展劳动竞赛活动。

我行根据实际情况分阶段开展营业点规范化服务活动。目前，县行已经制定了大堂经理、保安保洁人员、柜员、普通员工等点人员服务规范，点服务环境、客户投诉处理、应急处理预案等七个规范标准，并从6月开始要求各单位服务检查人员按照服务质量检查办法每月对所辖点服务工作进行四次自查，汇总问题及时整改。我行在广泛征求社会各界意见的基础上，对服务工作现状进行了深入的调查分析，针对工作中存在的不足，确定在开展“规范化服务”活动中，重点解决三个方面的问题：

一、解决服务意识问题。

今年以来,我行继续以提升窗口服务为突破口。在窗口部门推行规范化服务，

制定了具体、全面的柜台文明优质服务规范，作为员工的学习培训教材和服务行

为准则，培养员工的服务意识和 Service 品味。着装上要求所有员工上岗必须统一着装、佩戴工号、统一盘头；用语上使用“四声服务”，使用普通话服务；行为举止上，推行站立服务、微笑服务、双手接待服务、“四声”服务；公开服务内容，设立监督电话，接受客户投诉。通过开展“规范化服务”活动，向员工灌输规范化的服务理念，统一思想，端正态度，提高素质，在服务手段、服务环节上、根本问题上提高水平确定服务方向，把服务和业务营销工作作为一项系统工程常抓不懈，推行规范化服务，制定服务工作方案，着重解决好员工服务意识不强的问题，变“要我服务”为“我要服务”。

二、解决服务效率问题。

针对当前金融业务不断更新，品种大量增加的特点，我行积极组织支行人员加强业务培训，进行考核，苦练内功，提高员工的业务素质。减少办事程序、减少办事环节，重点解决好在金融业务中一些疑难、特例问题，特别是要解决好严密的制度与客户要求快捷服务相抵触、相矛盾的问题，在不违反制度规定的前提下，尽可能简化业务手续，减少环节，提高工作效率。

三、解决服务环境问题。

我行按照现代商业银行标准，对支行进行点扩建、改造和设备的更新，逐步建造的营业大厅设有现金区、贵宾区、自助区、理财工作室等。全面提高我行服务项目及服务档次，充分满足了广大客户新的服务要求。优化服务环境，主要从硬件和软件两个方面着手。在硬件方面，以净化、美化、绿化、硬化和亮化为突破口，致力于给客户提供一个美丽、舒适、布满温情的营业环境，使客种媒介载体宣传我行贷款产品，宣传我行“阳光、透明、公正”的贷款理念，打造有邮储特色的信用文化和合规文化。有力的促进了我县地方经济的发展，丰富了我县贷款市场，优化了我县金融市场的竞争环境。

每季度，我行均以现场检查、调看录像两种形式对支行服务状况进行检查，内容包括现场管理、环境、设施、窗口人员仪容仪表、行为规范等方面，发现问题，及时整改。缮发用户意见征询函。我行客户意见函内容包括邮储银行点营业环境、服务设施、点员工服务、自助设备，咨询受理等。通过客户意见征询函能够综合反映出彭阳邮储服务水平，并对客户提出的意见进行科学分析，对一些提出具体意见的客户进行上门走访，与客户近距离接触，并针对客户集中反映的问题，着力进行解决。

在以后的工作中，我们会发扬成绩，克服不足。尽管我们做了大量的工作，但这些成绩的取得还是初步的、阶段性的，不巩固的因素还很多，我们必须正视存在的问题，坚持求真务实的态度，认真总结经验，密切贴近群众，扎扎实实工作，不断加强政风行风建设，全面兑现我行各项承诺，为建设和谐榆次做出应有的贡献。

篇3：银行行政风行风工作总结

今年来,**县农村信用合作联社民主评议政风行风工作在当地党政的正确领导下,在各级部门的关心支持下,以科学发展观为统领,认真贯彻落实党的十七届四中、五中全会精神,以打造“**县农村信用社,咱**人自己的银行”为工作落脚点,坚持“加强行风建设与提高经营管理相结合,加强行风建设与企业文化建设相结合,加强行风建设与员工队伍建设相结合”的原则要求,紧紧围绕农村信用社服务“三农”的定位与宗旨,始终把政风行风工作融入到改革与发展中,坚持“两手抓、两不误、两促进”,不断提高政风行风工作的系统性和实效性,实现了社会效益和自身效益“双赢”的可喜局面。至**,我县联社各项存款余额**亿元,比年初增加**亿元,增长**%,占全县新增存款**%,存款市场占有率**%;各项贷款余额**亿元,比年初增加**亿元,增长**%,占全县新增贷款**%,贷款市场占有率**%,存贷比**%,存、贷款规模持续位居全县金融机构首位。现将今年来民主评议政风行风工作总结如下。

一、明确责任,加强领导,有效推进政风行风建设

加强政风行风建设,不仅是服务“三农”和海西新农村建设的需要,也是农村信用社自身生存和发展的一项基础性工程。为此,我县联社高度重视政风行风工作,把政风行风工作作为加强部门和领导干部作风建设、提升全员服务意识,促进各项业务发展的大事来抓,认真研究,精心谋划,强化措施,服务大局。一是把加强行风建设摆上重要日程,成立领导小组,明确县联社理事长一把手是行风建设的第一责任人;领导小组下设办公室,负责行风建设的组织与实施,并指定专人负责行风建设的日常工作。二是结合实际,研究制定切实可行的行风建设规划和实施方案,把行风建设同业务经营结合,使行风建设的具体措施和各项工作落到实处。三是层层签订责任书,层层落实责任,按照“谁主管谁负责”的原则,全面贯彻落实行风建设工作责任制,确保行风建设工作稳步开展。四是以省联社客服热线**为平台,及时处理、反馈客户投诉。同时,还向社会公开监督举报电话和专门电子举报邮箱,设立举报箱,畅通问题反映、沟通渠道,及时化解和处理问题,及时为客户提供方便、快捷、优质的服务。五是把行风建设工作与各项业务工作有机结合,把解决问题作为主线,对群众反映的问题及时进行总结、分析及整改,把行风建设贯穿于各项工作中。

二、强化学习,转变作风,提高队伍整体素质

一是深入贯彻落实科学发展观,积极引导干部职工就如何以十七大精神指导工作,如何落实好“服务三农”的宗旨,如何创造性抓好本职工作、推动农信事业取得新成就等课题开展思考和讨论,将学习科学发展观、领会十七大和十七届四中、五中全会精神转化为抓工作、展形象、做贡献的动力。二是以落实党风廉政建设责任制为抓手,继续加强廉政教育,加强制度建设,加强监督检查,不断丰富教育内容、创新教育形式、拓展教育载体,努力促进党风廉政建设和反腐败工作的深入开展。通过参观反腐倡廉警示教育展览,学习、讨论和对反面典型案例的警示教育,剖析发案原因,汲取深刻教训,进一步提高知法、懂法、守法的意识和自觉性。三是加强法律法规教育,提高广大员工合规意识。通过现实案例教育发挥警示作用,引导员工树立正确的价值观、人生观和风险观,把岗位的基本要求转化为内在素质要求,把良好企业文化体现在员工的道德意识、职业习惯、思想观念、知识体系、思维模式和行为方式中。四是建立健全

每周一晚学习制度，对员工的思想、业务水平进行引导及培训，进一步提高员工队伍的思想素质、文化素质和专业素质。五是抓好员工的教育培训工作。我县联社以全省农信系统业务技能大比拼为契机，加强对贷款新规、应知应会知识等的培训学习，认真组织银行业从业人员资格认证、保险从业资格、应知应会、贷款新规等考试，在参加市级业务技能大比拼选拔赛中，获得较好的成绩。通过培训考试不断提高员工队伍的综合素质，逐步打造了一支懂得感恩、知道惜福、有勤劳美德、保持头脑清醒的员工队伍。

三、创建“阳光信贷”，树信贷文化新风，实现社农双赢

为切实提高对“三农”的服务水平，我县联社因地制宜，构建阳光服务平台，大力推行“阳光信贷”：一是在全县**个基层信用社统一规范设立“小额贷款中心”，办公地点紧挨营业窗口，实行“敞开”式的贷款申请、“阳光”下的贷款办理，使农户与信贷人员能够进行面对面、零距离的交流；二是在紧邻营业窗口的醒目位置，设置贷款需求登记簿，农户到小额贷款中心来，只需凭身份证件登记姓名、住址、联系电话、申请贷款金额和用途等，信贷人员就会在3至5天内完成贷前调查，并做出贷或不贷的答复；三是针对山区乡镇复印资料不方便问题，全辖21个小额贷款中心均配置复印机，为农户提供免费的复印；四是在每个小额贷款中心免费提供《贷款须知》、《农业知识》、《科技信息》等支农材料；五是协助农户办理抵押登记，实行“一站式”服务。

推行“阳光信贷”后，在我县联社办理贷款，从申请、调查、审批到农户取得贷款的整个过程，一般只需3-5个工作日，有良好信用记录的农户，最快可以在一个小时内取得贷款，大大缩短了办贷时间，提高了工作效率。从“小额贷款中心”走出来的农民兄弟都说，现在到信用社贷款门好进、事好办，实在方便，我县联社的办贷效率和农户的满意度明显提升。“快速、灵活、廉洁、高效”的阳光办贷严肃了信贷纪律，净化了信贷风气，赢得了民心，赢得了市场，至2010年**末，我县联社各项贷款余额**亿元，比年初增加**亿元，增长**%，位居全县金融机构首位。其中，支农贷款余额**亿元，比年初增加**亿元，增长**%，高出贷款平均增幅**个百分点。农村金融主力军作用日益突出。

四、推行公开承诺，构筑多方位监督体系，提升服务质量

1.重拳力推“五条禁令”、“五项承诺”。为进一步严肃信贷纪律，我县联社在原有“贷款三承诺”制度的基础上，在全辖范围内大力推行“五条禁令”、“五项承诺”新举措。“五条禁令”即：一是严禁以权谋私，故意刁难，“吃、拿、卡、要、报”；二是严禁发放违规贷款；三是严禁参与或通过中间人内外勾结进行民间借贷活动；四是严禁收受贿赂，或以任何形式、名义私下交易，假公济私；五是严禁玩忽职守，不履行职责。“五项承诺”即：一是廉洁自律承诺，不以权谋私，不滥用职权；二是文明承诺，顾客至上，热情周到，文明服务；三是限时服务承诺，贷款申请，限时办结，3-5天答复（节假日顺延）；四是监督投诉承诺，公开投诉电话和电子邮箱；五是保密与奖励承诺，为举报人保密，奖励举报有功者。

2.构筑“三位一体”内外监督体系。为树立行业新风，我联社建立起“三位

一体”的内外监督体系：一是在全县聘请有正义感、敢说实话、会提意见的**名县人大代表、**名政协委员为行风监督员。监督员的职责是反映问题、检举违纪违规、建言献策，同时，还对信用社工作环境、工作秩序、工作时间、工作态度、工作效率和着装礼仪等方面全面细致地进行监督，促进信用社各项工作的健康发展。二是通过海报、报纸、短信、电视传媒等途径向社会公布投诉电话、电子举报邮箱，广开监督信息来源。同时，制定严格的群众监督处理程序，严守信访秘密，防止由于工作环节的疏漏而使监督者受到歧视、刁难或打击报复，以保证群众的监督权益不受侵犯。三是制定《**县农村信用合作联社员工异常行为监督报告制度》，成立了以理事长为组长、其他班子成员为副组长、职能部门负责人为成员的监督工作组，通过日常观察、谈心以及家访等形式和手段，跟踪掌握下属员工的思想动态及行为表现情况，及时报告员工异常行为，防范于未然。“三位一体”内外监督体系的建立，使我县联社广开渠道、广收信息，有效地将违规违纪等不良行为遏制在初发苗头。

五、深化“咱**人自己的银行”企业文化建设，促进和谐社会环境建设

一是通过持续开展“元宵踩街”、“广场文化周”、“信合大讲堂”等活动，不断提升影响力，取得较好的社会效应。二是在县有线电视台上把信合标志及“**卡”、“**县农村信用社，咱**人自己的银行”的企业形象进行长年视觉宣传。三是热心社会公益活动，积极履行社会责任，开展组织青年志愿者、关爱老年人、金秋助学圆梦行动等活动，以实际行动积极帮助有困难的人，受到当地政府及群众的好评。四是积极开展“**农信篮球赛”、“职工之家联欢晚会”、演讲比赛等一系列活动，丰富员工的业余生活，培育“敬岗爱社”的企业文化理念。加强员工之间的沟通与交流，促进企业文化建设。五是坚持以“知农、亲农、扶农”为企业经营理念，要求全体员工要善待与农村信用社有鱼水之情的农民兄弟，力求想农民之所想，急农民之所急，特别是在农民防御自然灾害、开展灾后自救活动的时候，要迅速做出反应，制定出灵活、机动的贷款扶助方案和利率优惠措施，及时为农民兄弟送去生产自救资金。六是积极履行社会责任，通过开展捐资助学活动、无偿献血、向灾区捐款等爱心捐助活动，以实际行动奉献爱心，积极履行社会责任，深受到当地群众的一致好评，社会认知度、影响力和美誉度不断提高。七是积极参与诚信社会创建。以创建信用村（镇）建设、送金融知识下乡为契机，先后组织员工参与信用征信、反假币、反洗钱等宣传活动，为构建诚信社会尽心尽智。至2010年**末，共创建信用乡（镇）**个，信用村**个。

政风行风工作意义重大，任重道远，今后，我县联社将继续以科学发展观为指导，一手抓业务经营发展不动摇，一手抓政风行风工作不放松，与党建工作相结合，与思想政治建设相结合，与内部管理制度建设相结合，与企业文化建设相结合，多渠道、多途径地扎实推进政风行风工作，形成政风行风工作与业务经营发展齐头并进、相得益彰的良好局面，为县域经济发展和海西新农村建设做出新的贡献。

二〇一〇年十二月十六日