

银行优质服务总结范文

篇1：银行优质服务总结范文

述职报告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2：银行优质服务总结范文

一、引言

银行作为金融机构的重要组成部分，在现代经济中扮演着至关重要的角色。随着金融行业竞争的加剧，银行不仅需要提供高质量的金融产品，还需要通过提供优质的服务来吸引和留住客户。本文将对银行优质服务工作进行总结和分析，探讨如何提供更好的服务，以满足客户需求。

二、银行优质服务的意义

优质服务是银行成功的关键之一。随着银行业务的逐渐多元化，客户的需求也越来越多样化。提供优质服务可以增强客户满意度，提高客户忠诚度，进而增加银行的收入。此外，优质服务还能帮助银行建立良好的声誉，吸引更多的潜在客户。因此，银行优质服务的改进对于促进银行业务的发展和提升竞争力具有重要意义。

三、银行优质服务的特点

个性化定制

客户需求的多样化要求银行提供个性化定制的服务。银行应根据不同客户的需求，提供量身定制的金融服务方案。例如，针对企业客户，可以提供专业的企业贷款咨询和风险评估；针对个人客户，可以提供个人理财规划和金融产品推荐。

高效便捷

银行应提供高效便捷的服务，以满足客户的时间和效率要求。通过引入现代化的技术手段，如线上银行和手机银行应用程序，可以提供24小时不间断的服务。同时，银行排队机和自助服务设备的设置，可以减少客户等待时间，提高服务效率。

贴心关怀

银行应关注客户的需求和感受，通过主动沟通和持续的关怀，建立起和客户之间的紧密联系。银行可以定期向客户发送节日祝福和活动信息，组织客户论坛和交流会，增加客户的参与感和获得感。

专业专注

银行工作人员应具备专业的知识和技能，能够为客户提供准确、全面的服务。银行应加强员工培训和素质提升，使员工具备丰富的金融知识和良好的沟通能力，以确保客户问题能够得到及时解决和满意的答复。

四、银行优质服务的实施策略

设立客户服务中心

银行应设立专门的客户服务中心，负责处理客户咨询、投诉和问题解决等事务。客户服务中心的工作人员应经过专业培训，提供适用的技术支持和帮助，并及时反馈客户的问题和意见。

多渠道服务

银行应通过多种渠道提供服务，以方便客户的选择。除了传统的柜台服务，银行还可以开设线上银行和手机银行等便利的服务渠道。同时，银行应注意不同渠道服务的一致性，确保客户在不同渠道间的体验一致。

建立客户关怀机制

银行可以通过建立客户关怀机制，对重要客户进行定期回访和问询，以了解

客户的需求和反馈。根据客户的反馈，银行可以及时调整服务策略，提供更好的服务体验。

加强员工培训

银行应加强对员工的培训和教育，提高员工的专业素养和服务意识。通过员工培训，银行可以确保员工了解最新的金融产品和政策，从而为客户提供更专业的服务。

五、银行优质服务的效果评估

银行应定期进行客户满意度调查和服务质量评估，以评估优质服务的实施效果。通过客户满意度调查，银行可以了解客户对银行服务的评价和需求，并针对问题进行及时改进。同时，银行还可以通过比较同行业的服务质量和客户满意度指标，评估自身在市场中的竞争地位。

六、总结

银行优质服务对于银行的发展和竞争力具有重要意义。通过个性化定制、高效便捷、贴心关怀和专业专注等策略的实施，银行可以提供更好的服务，满足客户需求。银行应加强对客户服务质量的评估和改进，并通过客户满意度提升银行的品牌形象和竞争力。只有不断提高服务质量，银行才能在激烈的竞争中立于不败之地，取得更大的成功。

篇3：银行优质服务总结范文

回首去年一年我的工作，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，当然也会有硕果累累的喜悦……可以说，新年是一个公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下，希望能给日后的工作带来帮助：

一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也是对公司产品的宣传，以及对公司产品性能的情报收集，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。

二、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。

三、精于专业技能，勤于现场观察

随着电子行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好电脑销后服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的售后服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。

四、技术知识水平与实际操作熟练

在过去的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的微笑，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平和的心态才能促进工作进步和工作的顺利，在售后工资中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。

篇4：银行优质服务总结范文

1.引言

本文总结了银行优质服务的重要性，并探讨了如何提供满足客户需求的优质服务。

2.优质服务的重要性

2.1提升客户满意度

优质服务能帮助银行提升客户满意度。通过提供高效、准确和友好的服务，银行能够赢得客户的信任和忠诚度。

2.2建立良好的口碑

优质服务可以帮助银行建立良好的口碑。客户对于银行服务的评价往往会传播给其他潜在客户，良好的口碑有助于吸引更多客户。

2.3增加业务量

优质服务有助于增加银行的业务量。客户满意度的提升会促使客户增加业务往来，从而增加银行的业务收入。

3.提供优质服务的方法

3.1培训员工

银行应该注重员工培训，确保员工具备专业的知识和技能，能够提供高水平

的服务。

3.2 优化服务流程

银行应该优化服务流程，减少办理业务的时间和复杂度，提高服务的效率和便捷性。

3.3 重视客户反馈

银行应该重视客户的反馈意见，并及时改进服务不足之处。通过主动收集客户反馈并积极回应，银行可以更好地满足客户需求。

4. 结论

银行优质服务对于提升客户满意度、建立良好口碑和增加业务量具有重要意义。银行应该通过培训员工、优化服务流程和重视客户反馈来提供优质服务。