

# 银行优质服务工作汇报

## 篇1：银行优质服务工作汇报

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。

作为一名银行柜台工作人员，应该能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们却也心酸的明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更是一朝一夕能够筑就完美的。

不同客户在不同情况下的不同需求，并学会通过察言观色的方法来辨别这些需求，并根据客户类型的差异，为不同类型的客户提供不同类型的服务。服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是和用心的在为他们服务，我们要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。经过几个月的工作，使我明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，要用心和客户交流，才能赢得客户的心。概括起来说就是：态度决定一切。细节决定成败。微笑改变命运。文化铸就品牌。沟通从心开始。有礼走遍天下。服务创造未来。

现在许多行业都在提倡微笑服务，于是许多人不明白微笑的真正含义，微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来，微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑着积极的人生态度的表现，使他们充盈的内心世界真实、自然地流露。一则印度谚语说：播种一种思想，收获一种行为；播种一种行为，收获一种习惯；播种一种习惯，收获一种品格；播种一种品格，收获一种命运。所以我们提倡的令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服务态度，绝不是一种表面的东西，它应该是我们播种的思想所收获的行为，并成为我们每一位银行员工所具备的习惯和品格，这不仅是我们的服务理念，更应该成为我们的生活准则，只有这样，我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

## 篇2：银行优质服务工作汇报

服务工作已成为我行求得进一步发展的重要问题，总行近年来开展了“优质服务年活动”、网点转型“文明规范服务导入”等活动，省分行建立了文明规范服务“神秘人”

暗访制度，并加大了对优质服务的监督检查和惩罚力度。优质服务工作不仅对我行业务发展和社会形象的提高起着巨大的促进作用，而且服务质量的好坏，也直接影响到单位管理水平的提升和员工收入的提高，服务工作已成为员工最关心的热点问题之一。然而由于我行还没有文明规范服务考核奖惩管理办法，文明规范服务大多只停留在表面“好言好语”的问候式，而不能将以客户为中心的理念有效地溶入工作之中，既影响了工作，又造成客户不满和个人经济收入受损。员工盼望能有正确的方式方法来做好服务工作，达到服务质量大提高，客户满意度不断上升，从而个人也减少因服务不到位，而造成的经济损失，甚至还能通过优质的服务而增加收入的目的。

我个人以为目前应从以下几个方面做好优质服务工作：

一、确立工作目标，全方位开展服务工作。各级行要紧紧围绕总行党委的工作部署和经营目标，牢固树立“客户至上始终如一”的理念，确定“一流的环境、一流的服务、一流的管理”的服务创建目标，实施以提升服务铸造省行品牌“窗口”的战略，不断创新服务管理机制，将服务理念内涵从营业窗口延伸到发展规划、目标营销、经营管理和教育培训等多个环节之中，实现了以服务占市场、以服务求发展的目的，明显提升了核心竞争力，为各项业务快速协调发展奠定了良好的基础。

二、创新服务管理，力促服务工作上台阶。围绕中心工作要求，积极探索新形势下服务工作的新途径、新方法和新内容，大胆进行机制创新、形式创新和管理创新，学习和借鉴先进行的管理经验，正确处理好传统服务管理和构建现代服务管理模式的关系，力争服务工作有所创新，方式多样，使服务工作真正符合现代商业银行发展和建设的根本要求，以创新的服务管理机制，彰显出“窗口”核心的竞争力。

三、转变服务观念，强化生存之本的意识。上下机构间、机构与员工间签订《服务承若书》，强化以“客户为中心”的服务理念，不断强化职业道德，使员工的服务意识和服务水平明显提高。通过服务工作制度的完善，使员工做有规范、行有准则、说有依据，有效提高员工自觉地执行服务规范，促使综合服务水平跨上新台阶，不断提高整体服务水平和核心竞争力。

四、制定实施细则，严格优服质量考评。各行要结合工作实际，从服务的管理细则着手，制定《服务考核办法》等一系列管理办法，将服务管理细则化。从服务语言、着装服饰、营业网点的物品摆放等从精细化进行管理。并在考评中依据客户投诉情况、售后服务情况、离柜业务占比、人均柜面业务量排名、新增中高端客户、例会制度执行情况、客户意见簿进行考核，每月对网点的服务考核进行一次通报，对投诉率较高的网点，实行网点负责人诫免约谈制，将服务工作全面纳入员工绩效考核，有效激发员工提高服务质量的积极性。

五、及时处理服务投诉，做到服务投诉“三及时”。各行要十分重视客户投诉的处理工作，做到专门机构，专门人员受理。把客户投诉处理作为教育员工、改进服务的重要手段。及时跟踪每一起服务投诉，指定专人对投诉者所投诉的事情负责答复、联系、协调。同时，抓好服务投诉“三及时”：及时调查。通过询问客户、当班人员，查阅监控录相等方法，及时了

解投诉原因；及时处理。按照服务相关处罚规定，对责任人及时处罚，同时做好客户所办理业务的善后处理；及时反馈。对投诉处理情况及时向客户反馈，取得客户的理解和满意。

六、抓好业务技能培训优质的服务，提升员工服务水平。面对当前激烈的市场竞争，各级行要认识到拥有优良素质的员工队伍是打响服务品牌的法宝，也是最大限度地开拓市场、占有市场及市场竞争中获胜的关键。围绕形势和业务发展要求，以提高员工队伍整体素质为目标，多渠道开展培训工作，确保员工知识、服务技能和观念与经营转型与业务发展相适应，不断提升农行对外形象和市场竞争力。技能培训包括以下内容：

（一）结合目前金融改革的形势开展职业道德教育，让员工清醒地认识到，只有靠自身的业务发展和优质文明服务才能在激烈的竞争中赢得优势，把开展优质文明服务工作和对员工的职业道德教育结合起来，在全辖内开展行风、职业道德教育，从而使员工真正认识到，向客户提供优质服务是银行员工应尽的义务，让客户满意、为客户创造价值是银行服务的永恒追求，为客户提供优质服务是农行业发展的客观要求和应尽的义务，也是一种高尚的文明行为，使员工树立正确的服务价值观和敬业精神，有效提升员工服务社会，贡献农行的意识。

（二）在员工中树立“以学习提高服务技能，以提高服务技能促进学习”的理念，通过开展一系列“学习技能、提高素质”活动，加强员工的业务技能培训，使服务意识及服务水平能与时俱进适应业务发展的需求，还可利用推广新业务为契机，组织各专业培训，通过对岗位技能和创新意识的培训。不但提高了员工的业务素质，也使员工树立起爱岗敬业、服务客户、奉献社会的良好风气，培养和造就出一支思想过硬、服务优质、技术娴熟的知识型员工队伍。

七、改善服务环境，多举措提升服务水平。遵循“以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标”的原则，从多方面改进和加强服务工作，按标准化实施服务硬件环境改善，从服务的人性化、亲情化、规范化、精细化等方面下功夫，促进服务水平的稳步提升，树立良好的农行形象。

（一）严格按照“客户至上始终如一”的服务理念，以美化营业环境为突破口，高标准、严要求着力营造良好的服务环境。网点户外标识，按标准统一悬挂行名、行徽、营业单位名称、对外营业时间牌；网点内设置各类告示牌、宣传牌、客户意见簿、服务监督电话号码牌、咨询服务台；现金区使用电子显示屏，遇停电、机器出故障不能对外服务时，立即出示“暂停服务”标识提示；各类便民设施一应俱全，老花镜、验钞机、电子银行演示自助设备、atm自助服务设备等；网点环境整洁、明亮、各项设施、用品、资料摆放整齐有序，员工操作台物品摆放统一，定点定型。大屏幕背投电视播放着农业银行的产品广告，大堂经理迎来送往，引导客户办理业务，为客户创造优美的服务环境。

（二）致力打造“以市场为导向以客户为中心以效益为目标”的经营理念，促进员农行为规范的标准化、统一化，形成良好的服务“软”环境。一是要求员工身着统一、整洁的行服，面带微笑，以谦逊的态度笑迎四方宾朋，人人时刻处于最佳服务状态，为客户提供全

方位的规范服务。二是对待每一位客户坚持使用标准普通话，切实做到来有迎声，问有答声，走有送声，努力做到听觉文明、衣饰整洁、举止大方，为客户提供一个受尊敬的服务环境。三是加快柜面服务节奏，为客户展现一个质与量的服务环境，创造出程序文明环境，将“主动、热情、耐心、周到”八字贯穿到“接待、办理、递交、送别”等细则中，给客户创造一个宽松的服务环境。通过“三声服务”、“微笑服务”、“个性化服务”的服务“软”环境创建，将服务内涵渗透于不同的客户群体和不同的服务需求之中，给客户创造一个心情惬意的服务环境，多角度、多举措展现出农行现代文明服务水平和良好的对外形象。良好的服务水平，不仅能营造出我行文明服务、温馨服务的良好氛围，为增强我行核心竞争力，取得良好的经济效益和社会效益，走出一条以服务促效益的可持继续发展路子打下良好基础，同时已使员工的服务水平和个不收入都得到提高。

### 篇3：银行优质服务工作汇报

刚刚过去的\*\*月，对\*\*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“\*\*理财之春-中国（成都）金融理财节”上获得六项大奖。

在\*\*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\*\*银行顺应市场竞争的内在需要。 \*\*银行成都分行自\*\*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

\*\*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，把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。

\*\*年以来，\*\*银行多次组织召开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《\*\*银行零售银行服务品质管理方法》《\*\*银行零售客户服务指引》等制度，而且结合实际先后印发了《\*\*银行成都分行柜面规范化服务管理办法》《\*\*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\*\*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“\*\*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\*\*品牌，\*\*银行于\*\*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，\*\*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，\*\*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，\*\*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。

“\*\*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，\*\*月\*\*日至\*\*月\*\*日中国银行业将组织开展“文明服务月”活动，\*\*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

\*\*月\*\*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。

\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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，\*\*银行在计划增加自助设备投入的同时，正着手在\*\*、\*\*、\*\*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\*\*、\*\*、\*\*等城市，让\*\*银行的服务领域更宽阔。