

银行服务工作总结

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/1692627453617956.html>

范文网，为你加油喝彩！



银行服务工作总结14篇

总结就是对一个时期的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的回顾和分析的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，让我们一起来学习写总结吧。那么总结要注意有什么内容呢？下面是为大家收集的银行服务工作总结，希望对大家有所帮助。

银行服务工作总结 篇1

根据《贵州省农村信用社网点服务三年提升工程及网点服务标准化实施方案》文件要求，明确20xx年为服务规范年，着力推进网点服务标准化工作，实现网点服务标准化、流程化、规范化、科学化，提升服务质量和水平，提高服务竞争力。自20xx年3月正式启动我行网点服务标准化建设工作至今年12月已完成6个的标杆网点创建工作，完成了省联社下达的本年度创建任务，现将思南农商行20xx年服务标准化工作情况总结如下：

一、工作开展情况

(一) 我行按照《贵州省农村信用社网点服务三年提升工程及网点服务标准化实施方案》要求聘请外部专业培训机构于20xx年5月12日至29日组织全辖266名员工开展银行职业品质暨网点服务提升培训，员工参训率达100%。此次培训得到行

领导高度重视，培训期间老师授课讲解课题深入浅出，幽默风趣，全体员工气氛活跃，踊跃发言，积极参与互动，通过此次培训，增强了全员职工的凝聚力、执行力、服务力，使全体员工服务意识、服务能力有了很大的提升。

(二) 针对省联社网点服务三年提升工程和全面推进网点服务标准化建设，我行成立客户服务部制定专职人员负责此项工作。并建立健全了关于网点服务标准化管理的相关制度及服务规范监督检查、客户满意度调查及客户投诉处理机制等，服务日常工作有序进行。

(三) 思南农商行根据《贵州省农村信用社网点服务三年提升工程及网点服务标准化实施方案》要求，对20xx年网点服务标准化建设计划达标的网点（即大坝场支行、三道水支行、文家店支行、合朋溪支行、亭子坝支行、大河坝支行）进行了网点改造、服务礼仪培训、业务技能培训等，网点服务环境、员工服务形象及日常服务行为规范得到很大提升，在当地客户满意度很高，受到广大客户一致好评。

(五) 严格执行网点服务管理检查制度，对20xx年申报的计划达标的6个网点进行了专项检查并对检查结果进行了通报。

二、存在的问题。

在网点服务标准化建设工作中，虽然6个网点达到验收标准但我们也存在很多不足。一是因思南农商行标杆网点创建工作实施较晚，培训力度不够，总行监督、制度执行不到位。二是网点员工服务意识虽有提高但执行力不强，标准化服务流程服务手势不规范。三是优质服务评比等活动开展较少，员工参与积极性有待提高。

三、下一步工作打算。

(一) 由客户服务部组织实施，定期对辖内所有员工开展礼仪、服务规范、业务技能等服务标准化培训，更好的提升服务形象、服务水平、服务效率，弥补20xx年服务标准化建设工作中所发现的不足。

(二) 做好20xx年服务提升年计划达标的14个网点（40%）的服务标准化建设的各项工作。

(三) 积极开展优质服务评比活动，调动员工工作积极性，鼓励员工多说、多学、多练，推动行内良性竞争使员工相互学习、相互提高、加强合作、共同进步。

(四) 建立客服工作长效机制，按照《贵州省农村信用社网点服务规范》的要求，严格执行网点服务标准化的各项制度，确保对客服工作的监督管理到位。

银行服务工作总结 篇2

服务是现代商业银行的灵魂，是银行亲和力的决定因素。为了解全行员工在不同的岗位上服务工作规范的执行情况，找出服务工作还存在的不足，并促进全行保持良好的服务态，优质高效的服务质量，全心全意为客户服务的理念，遵守职业道德规范，树立良好的社会形象，促进精神文明建设，近日，xx支行组织了一次全行员工服务工作调研，通过抽样调查、座谈会等形式，对全行服务工作现状有了一个较深的了解，通过调查，85%以上的员工认为我行的优质服务水平有了较大幅度的提高，具体表现在：

一、各级领导重视、组织推动有力。

通过经常性地组织员工学习总行《服务工作规则》、省分行《服务工作实施细则》等有关文件，进一步明确服务兴行的意义，增强服务兴行的意识，提高服务技能和水平，爱行敬业、服务兴行已逐步被全体员工所认同，激发了员工的主人翁责任感，全行的服务工作切实做到了有机构、有人员、有部署、有安排、有检查、有奖罚。

二、基础教育扎实，服务意识有所增强。

通过定办法措施来约束员工行为的同时，还注重抓了员工的思想教育和规范化服务训练，如支行xx所为了进一步提高一线员工的整体素质，利用业余时间组织了为期一周的新业务、新知识、新技术培训，提高了大家的的服务技能，在xx所组织的重点客户调查中，回答“您对本所的各项服务评价如何”这一问题时，90%的客户对该所的“服务态、服务设施”从“良好、好、一般、差”四项中选择了“好”，10%选择了良好。在回答“与其他银行相比，工商银行好在哪儿”时，客户的意见可归纳为一是服务态好，网点环境好，二是员工素质较高，三是汇款方便快捷。其他网点的员工服务质量也都给客户留下深刻的影响，工行服务态好已逐渐被社会各界认同。

三、设施建设齐全，服务环境优美。

xx支行经过近几年的不懈努力，基础设施、服务环境得到了极大的改观，所有网点都给客户以宽敞、舒适、清新、优美的感觉。给客户创造了一个良好的经营环境，以“宾至如归”之感。

四、规章制度健全，奖罚措施有力。

我行针对在优质文明服务中存在的问题和薄弱环节，建立健全了各项规章制度，做到了上墙、便民设施齐全，配备了意见簿、员工挂牌服务自觉接受客户监督，为推动xx支行优质文明服务工作起到了积极的作用，也向社会展现了xx工行优质服务的风采。在调研过程中，客户对本行的服务工作也提出了很多中肯的意见，如客户在回答“本行服务工作目前存在哪些问题时，意见可分为五种：

一是网点过少，且功能不齐全，服务品种单一。

即使是xx最大的储蓄所——工行xx所，也没有柜员机，与他行网点在门面上就已逊一筹。乡镇网点的撤销使单位和个人的结算业务感到不便，与之相配套的网上银行等远程金融工具的使用在xx这样的较落后地区推广也不是一时之事。

二是等候时间过长，特别是处于繁华地带的网点，存取款的速较慢。

影响存取款的速的原因一是客观因素，即人员素质问题。但主观因素也不可忽视，系统在上实现事权分离的同时，一笔业务2人办3人办也是客户不能理解而抱怨的原由之一。

三是所与所之间的服务水平不一致，有的柜员服务态度时好时坏。

四是有些业务上的规定与他行相比略显繁琐，

客户在比较之下认为我行“过于死板”，如个人金融业务中的挂失到期支取天数按规定是7天以后，随着实名的为广为人知，办理挂失客户认为，开户时已拿，证明了身份，密码挂失后，七天才能支取的规定不甚合理，应该更改。据网上报道，建行x市分行已率先对实名帐户密码挂失进行修改。只要储户本人持办理密码挂失，可以当天支取。而我行只对灵通卡密码有此类似规定。

五是没有统一着装，没有大行大所的气派。

整个xx市金融系统，没有统一着装的只有工行，统一着装后带来的视觉效果上的不同自勿须多说。

调查问卷还向客户提出了“您希望工行今后为您提供哪方面的金融服务”“您对工行的其他意见和建议”，这两个问题得到了客户的积极响应，80%的客户做了回答，心得体会范文其中80%的客户要求我行加强管理，进一步提高服务质量，工作更上一层楼；另外20%的客户提出我行应加大宣传力，员工统一着装，设置自动取款机，提供个人消费性贷款服务，提供免填单服务等等。这些建议表明，工商银行的存款在逐年增长，客户的质量也在逐年提高，部分客户已不满足于储蓄所最基本的存取功能，而要求享受到与现代社会相适应的多方位多品种的金融服务。业务整合正在进行，多功能化的网点是大势所趋，如何充分发挥和利用业务整合带来的发展机遇应成为全行上下本时期的重点工作，我们应该从现在着手通过培训员工提高服务技能，加强服务力来预防有些地方已经出现的办理业务时个人金融客户占满各窗口而使对公客户产生怨言，工资户、散户挤兑重点户、大户的现象，我们可以在xx市金融业内首家尝试“一米线”，尽快推出“客户理财x”，大力营销企业和个人网上银行，这既是从自身业务发展的需要出发适应客户需求的一种举措，更可以领本地区风气之先，进一步扩大本行知名，巩固已有阵地，发展新的客源。

银行服务工作总结 篇3

农村商业银行XXX支行，前身为XXX农村信用合作社，成立于XXX年，20xx年按照县委***府撤乡并镇计划的实施，更名XXXXX信用合作社，20xx年按照全县农村信用社实行一级法人要求，又更名为XXXXX信用社，20xx年经银监会批准成立农村商业银行XXX支行，下辖3个二级支行，共有在岗职工37人，年龄最大的45岁，最小的22岁，平均年龄29岁，大专以上学历35人，占到职工总数的94%。是一个综合素质高、充满青春活力，团结上进的年轻集体。曾被省联社授予“先进基层***组织”、“文明规范服务50佳示范单位”、“文明规范服务示范单位”；省联社XXX办事处授予“先进集体”，“文明规范服务50佳示范单位”；XXX文明办授予“市级文明和谐单位”、“市级服务窗口”；XXX县委***府授予“文明和谐单位”；XXXX农商行多次授予“先进集体”等殊荣。

近年来，我支行积极响应省联社XXXX办事处开展的“文明规范服务示范单位评选”活动要求，认真贯彻落实活动方案部署，不断加强诚信自律建设，努力塑造文明规范服务形象，踊跃参与，积极申报，并结合自身实际开展了自查自纠活动，以全力达到文明规范服务标准，更好地展现对外形象，先后两次获得省联社“文明规范服务示范单位”称号。该支行全体员工对社容社貌工作及网点达标工作高度重视，连续3年开展社容社貌检查评比活动，对网点进行彻底清理，重点整治营业场所、厨房、宿舍卫生，消除卫生死角，形成了网点日值日、周清扫、月检查制度，完善了服务标识和橱窗标识，购置了资料架和宣传牌，便民设施配备齐全，设置了一米线、填单台、排号设备，VIP客户室，营业期间2名大堂经理帮助和引导客户，保安人员行为规范、按时在岗，网点环境更是干净整洁、标识醒目、分区合理，分别设有现金窗口10个、非现金窗口6个（包括

二级支行），自助设备2台，人员配备做到了合理有序，其中：综合柜员24人；理财人员1人，且持有理财规划师证书；客户经理6人，均做到持证上岗。可以说，该支行不仅在硬件建设上做到了外观标识和网点内环境的统一，而且在软件建设上也对外展示出良好的形象。这些措施的全面实施，大力助推了各项业务的长足发展，赢得了广大客户的信赖和认可，为各项经营指标任务的顺利完成打下了良好的基础。截至20xx年末，各项存款余额XXXX万元，较年初增加XXXX万元，完成总行下达任务XXXX万元的XXX%；各项贷款XXXXX万元，较年初净投放XXXX万元；各项收入XXXX万元；表内无不良贷款，近三年内没有受到上级对贷款业务的相关处罚。

取得上述成绩，得益于我支行五项措施的稳步实施：

一、加强队伍建设，强化组织领导，提高服务水平。

我支行全体员工，团结奋斗，开拓创新，促进了自身业务的发展，为当地人民提供了优质高效的金融服务。在思想上，我们从严要求自己，提高拒腐防变的能力。积极开展各项竞赛活动，并以此精神为指导，融汇到实际工作中去，规范自身的思想行为，树立正确的人生观、世界观和价值观。在工作上，我们坚持集体议事制度，充分发扬民主和团结协作精神，每月定期召开全体职工会议，加强内部沟通和团结，既提高了办事的透明度，又保证了经营决策的科学性和正确性。

把文明规范服务纳入年度工作的总体规划，与各项业务工作同部署、同检查、同落实、同总结、同评比、同考核、同奖罚，并做到了“四个不动摇”，即在金融改革时期，抓文明规范服务的方向不动摇；在业务经营任务繁重时，抓文明规范服务的力度不动摇；在人事调整变动时，抓文明规范服务的目标不动摇；在取得成绩或遇到困难时，抓文明规范服务的决心不动摇。从而使文明规范服务有组织、有计划、有检查、有落实、有总结，确保了文明规范服务的有效开展。

二、健全规章制度，找准市场定位，实行科学管理。

先后细化和完善了目标管理、财务会计、信贷管理、业务操作、计算机管理、内部控制、安全保卫、文明规范服务等一系列内部管理制度及岗位责任制。坚持“有章必循、违章必究、处罚必严”的管理原则，增强风险防范意识，做好“三防一保”工作，逐级落实责任制，防患于未然。

三、改善服务硬件，完善服务功能，优化文明服务。

对所辖网点进行了装潢装修，配上了各种方便群众的设施，在营业大厅内安装空调、饮水机、精美日历、电子钟及利率一览表，摆放舒适的台凳，张贴业务宣传资料。形成了适应客户多元化金融服务需求营业格局，既改善了网点营业环境，又使客户得到更为人性化的温馨服务体验，成为我支行向社会各界展示大社风范的一道靓丽的风景。

服务窗口的电子综合化为客户提供了更快捷、更准确的服务，也对营业人员的素质和技能提出了更高的要求。我支行始终坚持“一手抓业务培训，一手抓职业道德教育”，一方面定期进行业务培训，定期考核，全面提高员工的综合技能素质；另一方面，通过学习先进事迹，分析典型案例，对员工进行职业道德教育，大树勤奋向上、遵纪守法、尽忠职守的正气，狠刹不求上进、只求索取、不讲奉献的歪风，保持员工队伍的纯洁性。

四、提倡全员营销，深挖资金来源，促进业务发展。

近年来，我支行积极提倡全员营销，并制定了具体的目标，在班子成员的带动和感召下，全体员

工也各自发挥了高度的积极性和自主性，采取多种措施，留住客户、挖掘客户。正是靠着全体员工的团结努力、积极进取、多方捕捉市场信息、全力以赴抓存款的这股干劲，近两年来，实现了年均存款增长近亿元、利息收入突破XXXX万元的辉煌业绩。各项经营成果走在全县前列。

五、服务城乡居民，力扶民营企业，支持地方建设。

我支行始终坚持服务“三农”、服务地方经济的办社宗旨，充分发挥联系农民金融纽带和农村金融主力军的作用。不断加大支农信贷投放力度，近两年累计发放支农贷款XXXX亿元，有力地促进了农民增收，农业增产和地方经济的发展。一是全面推广农户小额信用贷款。把推广农户小额信用贷款作为切实解决农民贷款难的重要举措。二是支持农村产业结构的调整。特别是对规模农业、特色产业和农副产业的支持，为农业产业结构调整做出了积极贡献，扶持了一大批民营企业，有的还成了中小企业的佼佼者和财政纳税大户。近两年，累计投放贷款XX亿元，这些资金的投入为地方企业、个体经济注入了强劲的动力和活力，有力地拉动县域经济的快速发展。

六、重视教育学习，关心员工生活，丰富企业文化。

先后开展了多项学教活动，积极开展各种知识竞赛、劳动竞赛，全社上下形成了“学先进、比先进、争当先进”的工作热潮。同时，加大业务培训力度，近两年来，组织各类专业培训10多次。同时，鼓励职工个人自学与岗位成才相结合。为员工营造了良好的学习氛围，掀起一个接一个的学习热潮。全社至今仍有10多人正在参加各类成人学习。通过学习培训，广大员工的业务素质得到明显增强。

总之，服务是永恒的，是永无止境的，正所谓“服务是产品的延深，服务是品牌的保障”。在今后的工作中，我支行要以规范服务为起点，继承传统服务思想，树立新型服务理念。

银行服务工作总结 篇4

从事电话客服是一份非常有耐心和挑战性的工作。无论需要多长时间，电话客服都能给人很大的成长。以下是一个电话客服工作的总结：

20xx的所有工作基本告一段落。一年来，我一贯严格要求自己，严格按照银行制定的规章制度进行实际操作。由于我的努力，我个人在xx没有发生责任事故。完成各项任务，节省业余时间xx万元，营销资金xx万元，营销国债xx万元，营销保险xx万元，营销外汇理财产品xx万元。Xx财务管理账户。在这里，我将总结我在这一年的工作。

第一，加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各种金融法律法规，积极参加银行组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和专业技能。尤其是后来去个人理财中心做客服，多问多学多练，通过学习“优质客户识别指导流程”，成功识别出优质客户。

作为客服，我觉得不仅要善于学习，还要勤于思考。作为客户，我在10月份拜访了xx家商业银行，了解他们的金融产品和服务质量。回来后，印象深刻。从xx银行醒目的资金报价表和各种金融产品的宣传资料，大堂经理和客服的优质服务，xx银行的人民币理财产品，xx银行为优质客户设立的绿色通道，我看到了我行的差距和我个人知识的不足。我回来后做了一个系统的计划，学习业务知识和理论知识，同时提出建议，尽快把基金报价和宣传资料上架到位，服务好客户，达

到良好的营销效果。

二。勤奋务实，为公司业务发展尽职尽责。

一年来，我从事过不同的岗位，比如储蓄员，客服。无论在哪个岗位工作，我都能忠于职守，热爱工作，为我行的发展做出无私的贡献。做客服的时候，能主动收集优质客户信息，补充xx份优质客户信息记录。作为一名客服，我的一言一行都代表着我们银行的形象。所以我高标准严要求自己，积极为客户着想，向客户宣传我们的新产品、新业务、新***策，扩大知名度。在储蓄所工作时，可以积极配合办公室主任做好办公室的工作，利用所学知识，做好办公室设备的维护和维修，保证业务的正常进行，营业前彻底打扫办公室。营业结束，逐项检查各项安全措施，离开办公室前关闭水电。我从未收到过外部客户的投诉。通常情况下，当客户对我们的工作有不同看法时，我能把客户不理解的地方解释清楚，最终让客户满意。学校里经常有外地的工人和学生办理个人汇款。有些人甚至不能填写要求的收据。每次我都会认真的给他们讲解填写方法，逐字逐句的教他们，直到他们学会为止。在离开之前，应该告诉他们收集书面收据，以便他们在下次汇款时填写。他们办完汇款业务，总会感谢我。

在做好自己工作的同时，我也用自己多年的储蓄工作经验去帮助其他同志。同志们有什么问题，就问我，我会认真回答。当我也有问题的时候，我会虚心请教老同志。在处理业务技能的时候，我心里有一个要求：三人行必有我师，学不会的一定要千方百计。如果你想在工作中帮助别人，你应该提高你的专业素质。

第三，开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断发展优质客户，拓展业务，增加存款，才能提高效率。从朋友那里得知，xx先生是大客户，但公司账户是在xx开的。知道我们存款任务重，他让我宣传一下，看能不能转到我们银行。主动联系xx先生介绍我行各项金融服务，还宣传了理财账户专属服务。在我和朋友的催促下，第二天我来到我们银行的财务室开了一个普通账户，说资金一到位我们就办理理财账户。今后，为了做好市场营销，扩大宣传，我通过电话短信联系客户，介绍我们的新产品，并把宣传材料送到我们的门口，宣传我们新产品的功能和特点。收到了良好的效果。xx月xx日，我趁机去了儿子的学校，给他们老师介绍汇财通和保险业务。老师们争相打听汇财通的利率。一个客户来我们银行，花了几千块买了汇财通。

新的一年，我给自己定了新的目标。作为一名客服，我打算从以下几个方面培养自己，提高自己的综合素质。

第一，道德方面。作为客服，你必须要有较高的道德修养，较强的事业心，作风正派，严于律己，自重自爱。

第二，心理方面。客服要成熟健康。经过磨练，我能理性的对待挫折和失败。而且具有主动性和开拓精神。同时要有很强的沟通能力，语言、举止、身材、气质都有吸引力。性格热情开朗，语言幽默，处理难题灵活，业务操作谨慎负责。

第三，商业。客服要有系统扎实的业务知识。首先，你要熟悉银行的贷款、存款、结算和中间业务知识。不仅要掌握主要的业务知识，还要掌握冷门的业务知识；需要有一定的***策理论水平，能够具体介绍各项业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。此外，客户服务应具备法律知识、经济知识，尤其是综合运用各种知识为客户提供多种可供选择的投资理财

方案的能力。

银行服务工作总结 篇5

农行新密市支行不断创新体制，着力改进金融服务，全方位服务企业发展。截至6月30日，各项存款余额达36.59亿元，较年初增加2.86亿元；今年新增各类贷款余额8354万元，其中发放中小企业贷款9户，金额20xx万元。

一、完善体制机制建设，支持中小企业发展

该行从完善机制、组建团队、优化流程、创新产品四个方面入手，建立符合小企业特点的信贷业务流程，提高市场反应效率和审查审批效率。大力推广简便式快速贷款、小企业自助可循环贷款、存货抵押贷款、林权抵押贷款、应收账款融资、国际贸易融资等符合中小企业经营特点的融资产品，努力提高中小企业信贷业务市场份额。对符合贷款条件的客户简化手续，提高贷款审批效率，帮助农民朋友解决燃眉之急。今年以来，该行先后放贷郑州安泰置业有限公司800万元、开阳宾馆200万元、郑州利生科教有限公司200万元、郑州金马实业有限公司200万元及6家个体工商户409万元，并及时为企业办理抵押贷款408万元，办理银行承兑汇票4143万元。

二、强力推进信贷业务，大力推行“六个到位”

该行坚持以立足“三农”为突破口，全力营销中小企业贷款，积极开展“六个到位”活动：

一是观念到位。树立“早谋划、早营销、早投放、早受益”的经营理念，全面捕捉客户信息，强抓市场机遇，加大营销力度；

二是队伍建设到位。该行先后成立法人客户组、“三农”客户组、中间业务客户组和负债类客户组，专门做营销资产类客户；

三是营销到位。坚持上下联动，齐抓营销。要求所主任每天向行长报日报，做到时时想营销，心中装目标。同时，支行还抽出一名行长专职抓贷款营销，成立由3名客户经理参加的法人客户组，专门营销中小企业客户；

四是责任目标到位。把营销小额农户贷款和中小企业贷款放到服务县域经济发展的高度，提高所主任的认识，要求全辖16个营业网点主任每月必须营销10户以上，作为年底个人述职、履职履责考评的重要依据；

五是措施到位。该行在经费非常紧张的情况下，为全市16个营业网点全部配齐电脑、扫描仪、“三农”业务专用车等，为前来办理贷款的农民朋友提供快速、便捷、安全的金融服务；六是考核到位。设立专项奖励，对中小企业贷款暨小额农户贷款除省分行营业部奖励外，该行再给予一定奖励。

三、明确“三农”服务重点，做好农户贷款发放工作

该行紧紧围绕农户贷款、农业产业化龙头企业贷款、粮食核心区建设项目贷款、农民专业合作社贷款、县域中小企业贷款等“五大重点领域”，大力拓展“三农”业务。

一是重点支持符合条件的农户。坚持“五个为主”，即以扶持龙头企业的上游农户为主，以扶持加入农民合作组织的新型农户为主，以扶持专业村（种植村、养殖村、加工村、务工经商村等）的重点农户为主，以扶持与粮食核心区建设相关的种、养、加大户为主，以扶持返乡创业的务工人员为主；

二是重点支持符合贷款条件的农业产业化龙头企业。对符合贷款条件的产业化龙头企业，力争市场份额达到50%以上；

三是积极支持符合贷款条件的新型农民专业合作社。把为农户提供生产资料购买、农产品销售、加工、运输、贮藏以及为农业生产经营提供技术和信息的农民专业合作社作为支持对象。

银行服务工作总结 篇6

为客户提供文明规范服务是银行生存、发展的根本，也是社会文明的重要体现。xx年7月20日，xx省农村信用社挂牌成立。面临千头万绪的工作任务，我们把文明规范服务作为企业发展的推动力量，作为改善农村信用社社会形象、推动改革向纵深发展的基础性工作来抓。特别是自xx年参加全国和全省银行业文明规范服务竞赛以来，我们积极开展创优工作，以“管理年”活动为载体，不断创新服务管理方式，完善服务创优措施，深入开展“服务创优工程”，叫响“xx优质文明服务年”口号，使我省农村信用社服务工作初见成效。截至五月末，全省完成了文明规范服务“百佳营业网点和百名服务标兵”的评选表彰工作，其中有xx家网点分获全国银行业、省银行业文明规范服务示范单位、金牌单位和先进单位荣誉称号。

现将我们认真贯彻中银协工作安排，着力开展全系统文明规范服务工作，创建企业服务文化的主要做法汇报如下。

一、以企业核心价值观为统领，全面开展服务文化创建工作

xx省农村信用社经过xx多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“共生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的共生，创造企业与社会的双赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

xx以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

xx以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理

部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

xx以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

二、以教育培训为切入点，提高全员的文明服务意识

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《xx省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训 and 考的春节。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。有员工在结婚的第二天因为工作没有歇完法定的婚假就来上班；还有员工小孩出生都没守在妻子身边，坚持在工作岗位上。

员工们自觉培养起良好的职业道德。有一次，有位客户办完业务后拿着钱袋子急匆匆地走了，手提包却落在了柜台外，营业柜员发现后，及时根据包内身份证信息找到失主，并将放有信用卡、提货单，电话簿等重要物品的手提包还给失主。焦急的失主激动的对支行的营业柜员说：“信用社的人值得信任”。还有一次，有个客户来取钱，临走时拉下一打百元钱币在窗口槽内，柜台员工发现后为其保存，并积极想办法与对方取得联系，将遗失的款项交给客户。客户非常感动。同时，以支行工会小组为依托，支行员工积极参加“献爱心、送温暖”活动，把团结、友爱向外延伸。

银行服务工作总结 篇7

xx联社关于三农发展金融支持服务年活动的总结为充分发挥金融支持经济社会发展的杠杆作用，切实加强和改进三农、中小企业的金融服务工作，推动我县经济发展方式转变，我县联社在全辖信用社开展了三农发展金融支持服务年活动，上半年，各项工作有序推进，通过创新农村金融产品和服务方式，提升了我县农村金融服务的整体水平，取得了一定的成效。

一、总体情况

（一）信贷投入方面。上半年，全县信用社各项贷款余额xx万元，较年初净增xx万元，增幅XX%。

其中涉农贷款xx万元，较年初净增xx万元，增幅%，高于各项贷款增幅，中小企业贷款余额xx万元，较年初净增xx万元，增幅%，高于各项贷款增幅。同时全县信用社各项贷款余额及增量分别占全县金融机构的%，余额及增量市场份额均稳居全县首位。

（二）支付结算方面。上半年，全县信用社发行百福卡xx张，总量达到xx张，人均持卡量达到xx张/人，较年初新增xx张/人；新增自动存取款机（ATM）xx台，总量达到xx台，人均xx台/万人，较年初新增xx台/万人；新增刷卡终端机（POS）xx台，总量达到xx台，人均xx台/万人，较年初新增xx台/万人；县域刷卡消费交易量xx万元，占社会消费零售总额的10%。

（三）信用建设方面。截止6月末，全县信用社累计建立农户信用档案x份，建立农民专业合作社信用档案xx份，建立农村企业信用档案xx份，覆盖率达到%。

（四）货币流通方面。上半年，县联社组织辖内反假币宣传xx次，覆盖全县10个乡镇网点，4个城区网点，2个城郊网点，宣传覆盖面达到%。同时，联社积极做好现金投放回笼，共上缴残损币xx万元，投放新币xx万元。

二、主要工作措施。

（一）围绕三农发展，重点抓好落实。为切实贯彻落实人行南昌中支关于三农发展金融支持服务年活动的工作要求，我县联社成立了三农发展金融支持服务年活动领导小组，形成联社一把手亲自抓，分管领导具体抓，各部门各司其职，全面抓好落实的工作格局，并且结合辖内实际制定了《XX农村信用合作联社三农发展金融支持服务年活动实施方案》，明确了工作思路及工作重点，并将每项具体工作分解到各对口科室，由对口科室负责抓好落实，明确工作责任，做到思想认识到位、组织部署到位、措施保障到位，真正把金融支持三农发展工作任务落到实处。

（二）围绕农业自身特点，重点支持农业生产。一是根据农业生产周期性特点，完善贷款操作流程，为农民搭建贷款绿色通道。20xx年，全县春耕生产总需求x万元，其中农户自筹x万元，需要信用社支持x万元，其他来源x万元。春耕生产中需要贷款的农户x户，占总农户的%，截止x月末，我县联社累计支持春耕资金x万元，其中粮种x万元，农机具x万元，化肥x万元，农膜x万元，牲畜x万元，其它生产资料x万元。根据稳健货币***策，我县联社控制信贷投放节奏，对于目前未能满足的春耕信贷资金需求，积极争取规模，腾出空间，确保农业资金供应到位。二是根据农业生产的脆弱性特点，迅速采取行动，确保受灾农户正常生产生活秩序。x月上旬大范围连续降雨，造成全县x个乡镇，x公顷耕田受灾，直接经济损失达x万元，我县联社及时了解农户受灾情况，并在有效防范风险的前提下，简化贷款程序，对受灾农户优先办理贷款，帮助农户渡过难关。

（三）围绕稳定农民增收，重点支持农村青年创业。20xx年以来，大批农民工返乡，农村劳动力过剩，对我县经济发展及社会稳定造成一定影响，根据省联社工作指导意见，我县联社围绕稳定农民增收，大力扶持农村青年创业，培育了一批创业青年，同时激发了农村青年创业热情。至20xx年x月末，我县联社累计发放青年创业贷款x户，金额x万元，贷款余额x万元，解决农村剩余劳动力x多人，创业贷款工作开展扎实有效，措施得力，社会反响良好。

（四）围绕合作共赢，重点支持农民专业合作社。20xx年以来，我县联社开办了联保+担保基金

模式的xx水产养殖专业合作社联保贷款，为养殖经营大户又好又快发展搭建了融资平台，实现了经济、金融的良性互动和社农双赢。截至20xx年x月末，累计向x户水产养殖专业合作社社员发放贷款x万元，有效支持了地方养殖大户的资金需求。

（五）围绕区域经济发展，重点支持龙头企业。

加大对农业产业化龙头企业的信贷支持，对我县江西农旺实业有限公司、xx天鹅湖精制米厂、xx御景生态农业有限公司等x家企业持续投入资金进行重点扶持。累计支持贷款x万元，贷款余额达x万元，确保了企业资金需求，推进了农业产业化，有效地促进大农业的经济升温和农信社的增效。

（六）围绕民生金融，落实贴息***策。我县联社积极履行社会责任，加大对民生工程的支持力度，优先支持返乡青年，积极满足下岗和贫困学子等社会弱势群体的金融需求，充分体现了农村金融主力***地位。联社于20xx年x月份联合县人民银行、县团委等部门举办青年创业洽谈会，会上主动对接创业青年，现场签约x户，签约金额达x万元，扶持了大批青年创业就业，为地方经济发展做出贡献。

20xx年x月末累计发放下岗再就业贷款x至x万元，贷款余额达到x万元；累计发放生源地助学贷款x万元，贷款余额达x万元；累计发放青年创业贷款x万元，贷款余额达到x万元。

三、存在的困难

（一）信贷支农力度有限。

今年以来，央行连续x次上调存款准备金率，锁定资金后，信用社可投放的信贷资金减少，削弱了信贷支农力度。至20xx年x月末，xx联社执行%的存款准备金率，较年初上调x个百分点，锁定资金x万元，根据春耕调查及二季度受灾情况，目前信贷需求x万元受宏观调控影响未能及时满足。

（二）金融产品创新难虽然长期以来农村信用社在广大乡镇、村组中不断推广和发放农户小额贷款、联保贷款等便农贷款，但其投放总量在贷款总量中占的比例小。农户及涉农小企业贷款抵押、担保难的现象仍较普遍，目前仍然采用传统的贷款方式。

一是信用社自身无专业机构研究金融产品的创新，二是农户、涉农企业无有效抵押物，能提供抵押的城镇房屋、农村宅基地等抵押登记手续繁琐、成本高。

（三）金融服务不尽完美。根据文明规范服务导入后续督导工作，大部分信用社在服务方式上不尽完美，督导结果显示，全县信用社有xx人次服务不规范，累计扣分xx分，经济处罚xx元。主要表现在文明用语、业务流程及制度执行等方面不规范，这表明服务水平仍需进一步提高。

四、下一步工作打算

（一）努力腾出信贷规模，积极满足三农金融需求。20xx年我社受困于规模受限，受制于农村信用社短时间难以改变的增盈方式，要争取到更大的经营效益，当前唯有进一步扩大有效信贷投放规模，提升增盈能力。因此，首先要积极清收不良贷款。既要严格控制新增不良产生，抓好每个月份到期贷款的按期回收工作，还要深挖老欠不良的清收潜力，努力为信贷规模腾出规模。

其次要认真核销损失贷款。损失贷款采取内销外化的方式，即对内核销，对外继续保持清收压力，减少损失贷款占据的信贷规模；最后要争取地方***府支持。借助当前我县新城区开发的大好时机，加强与***府沟通，争取***策支持，利用土地资源置换我社不良贷款。

(二) 创新贷款担保方式，扩大有效担保品范围。根据农业发展情况和农村经济特点，依照相关法律，进一步扩大农户和农村企业申请贷款可用于担保的财产范围，积极规范和完善涉农担保贷款业务操作流程，建立健全涉农贷款担保财产的评估、管理、处置机制。按照因地制宜、灵活多样的原则，探索发展大型农用生产设备、林权、水域滩涂使用权等抵押贷款，规范发展应收账款、股权、仓单、存单等权利质押。原则上，凡不违反现行法律规定、财产权益归属清晰、风险能够有效控制的各类动产和不动产，都可以探索用于贷款担保。

(三) 加强督导落实，继续推进规范服务。一方面由专业培训公司对文明规范服务导入后续工作进行定期督导，通过明察、暗访等方式对各网点规范服务执行情况进行督导，并通报督导结果，规范员工的服务方式。另一方面联社要将规范服务作为一项重点工作常抓不懈，形成日常工作机制，全面规范员工服务，提升金融服务水平。

银行服务工作总结 篇8

服务工作是现代商业银行的灵魂，是银行亲和力的决定因素。为了解全行员工在不同的岗位上服务工作规范的执行情况，找出服务工作还存在的不足，并促进全行保持良好的服务态度，优质高效的服务质量，全心全意为客户服务的理念，遵守职业道德规范，树立良好的社会形象，促进精神文明建设，近日，xx支行组织了一次全行员工服务工作调研，通过抽样调查、座谈会等形式，对全行服务工作现状有了一个较深的了解，通过调查，85%以上的员工认为我行的优质服务水平有了较大幅度的提高，具体表现在：

一、各级领导重视、组织推动有力。

通过经常性地组织员工学习总行《服务工作规则》、省分行《服务工作实施细则》等有关文件，进一步明确服务兴行的意义，增强服务兴行的意识，提高服务技能和水平，爱行敬业、服务兴行已逐步被全体员工所认同，激发了员工的主人翁责任感，全行的服务工作切实做到了有机构、有人员、有部署、有安排、有检查、有奖罚。

二、基础教育扎实，服务意识有所增强。

通过**定办法措施来约束员工行为的同时，还注重抓了员工的思想教育和规范化服务训练，如支行xx所为了进一步提高一线员工的整体素质，利用业余时间组织了为期一周的新业务、新知识、新技术培训，提高了大家的的服务技能，在xx所组织的重点客户调查中，回答“您对本所的各项服务评价如何”这一问题时，90%的客户对该所的“服务态度.服务设施”从“良好.好.一般.差”四项中选择了“好”，10%选择了良好。在回答“与其他银行相比，工商银行好在哪儿”时，客户的意见可归纳为一是服务态度好，网点环境好，二是员工素质较高，三是汇款方便快捷。其他网点的员工服务质量也都给客户留下深刻的影响，工行服务态度好已逐渐被社会各界认同。

三、设施建设齐全，服务环境优美。

xx支行经过近几年的不懈努力，基础设施、服务环境得到了极大的改观，所有网点都给客户以宽敞、舒适、清新、优美的感觉。给客户创造了一个良好的经营环境，以“宾至如归”之感。

四、规章制度健全，奖罚措施有力。

我行针对在优质文明服务中存在的问题和薄弱环节，建立健全了各项规章制度，做到了制度上墙、便民设施齐全，配备了意见簿、员工挂牌服务自觉接受客户监督，为推动xx支行优质文明服务工作起到了积极的作用，也向社会展现了xx工行优质服务的风采。在调研过程中，客户对本行的服务工作也提出了很多中肯的意见，如客户在回答“本行服务工作目前存在哪些问题时，意见可分为五种：

一是网点过少，且功能不齐全，服务品种单一。即使是xx最大的储蓄所——工行xx所，也没有柜员机，与他行网点在门面上就已逊一筹。乡镇网点的撤销使单位和个人的结算业务感到不便，与之相配套的网上银行等远程金融工具的使用在xx这样的较落后地区推广也不是一时之事。

二是等候时间过长，特别是处于繁华地带的网点，存取款的速度较慢。影响存取款的速度原因一是客观因素，即人员素质问题。但主观因素也不可忽视，系统在制度上实现事权分离的同时，一笔业务2人办3人办也是客户不能理解而抱怨的原由之一。

三是所与所之间的服务水平不一致，有的柜员服务态度时好时坏。

四是有些业务上的规定与他行相比略显繁琐，客户在比较之下认为我行“过于死板”，如个人金融业务中的挂失到期支取天数按规定是7天以后，随着实名制的广为人知，办理挂失客户认为，开户时已拿身份证，证明了身份，密码挂失后，七天才能支取的规定不甚合理，应该更改。据网上报道，建行x市分行已率先对实名帐户密码挂失制度进行修改。只要储户本人持身份证办理密码挂失，可以当天支取。而我行只对灵通卡密码有此类似规定。

五是没有统一着装，没有大行大所的气派。整个xx市金融系统，没有统一着装的只有工行，统一着装后带来的视觉效果上的不同自勿须多说。

调查问卷还向客户提出了“您希望工行今后为您提供哪方面的金融服务”“您对工行的其他意见和建议”，这两个问题得到了客户的积极响应，80%的客户做了回答，心得体会范文其中80%的客户要求我行加强管理，进一步提高服务质量，工作更上一层楼；另外20%的客户提出我行应加大宣传力度，员工统一着装，设置自动取款机，提供个人消费性贷款服务，提供免填单服务等。这些建议表明，工商银行的存款在逐年增长，客户的质量也在逐年提高，部分客户已不满足于储蓄所最基本的存取功能，而要求享受到与现代社会相适应的多方位多品种的金融服务。业务整合正在进行，多功能化的网点是大势所趋，如何充分发挥和利用业务整合带来的发展机遇应成为全行上下本时期的重点工作，我们应该从现在开始着手通过培训员工提高服务技能，加强服务力度来预防有些地方已经出现的办理业务时个人金融客户占满各窗口而使对公客户产生怨言，工资户、散户挤兑重点户、大户的现象，我们可以在xx市金融业内首家尝试“一米线”，尽快推出“客户理财xx”，大力营销企业和个人网上银行，这既是从自身业务发展的需要出发适应客户需求的一种举措，更可以领本地区风气之先，进一步扩大本行知名度，巩固已有阵地，发展新的客源。

银行服务工作总结 篇9

为客户提供文明规范服务是银行生存、发展的根本，也是社会文明的重要体现。xx年7月20日，xx省农村信用社挂牌成立。面临千头万绪的工作任务，我们把文明规范服务作为企业发展的推动力量，作为改善农村信用社社会形象、推动改革向纵深发展的基础性工作来抓。特别是自xx年参加全国和全省银行业文明规范服务竞赛以来，我们积极开展创优工作，以“管理年”活动为载体

，不断创新服务管理方式，完善服务创优措施，深入开展“服务创优工程”，叫响“xx优质文明服务年”口号，使我省农村信用社服务工作初见成效。截至五月末，全省完成了文明规范服务“百佳营业网点和百名服务标兵”的评选表彰工作，其中有xx家网点分获全国银行业、省银行业文明规范服务示范单位、金牌单位和先进单位荣誉称号。现将我们认真贯彻中银协工作安排，着力开展全系统文明规范服务工作，创建企业服务文化的主要做法汇报如下。

一、以企业核心价值观为统领，全面开展服务文化创建工作

xx省农村信用社经过xx多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“共生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的共生，创造企业与社会的双赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

xx以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

xx以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

xx以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村

信用社优秀企业形象。

二、以教育培训为切入点，提高全员的文明服务意识

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《xx省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考试人员1200xx余人，覆盖面达xx，员工文明规范服务意识，遵守职业道德意识，风险管理意识，执行规章制度意识明显提高。各级的学习教育培训活动做到了有制度、有计划、有记录、有检查、有考核，干部员工有学习笔记本和心得体会。同时，各级机构还结合文明规范服务拓展培训活动，认真查找服务与管理方面的薄弱环节，及时完善堵塞漏洞、减少服务差错率，防范服务投诉现象的发生。

xx开展制度培训，提高服务意识和服务能力。省联社以各项规章制度的学习培训为重点，采取分级集中培训和业务培训相结合的方式，全面组织开展了规章制度学习培训活动。截至目前，仅就文明规范服务方面进行的培训就达到了xx人次，并进行了上岗考试，收到了较好效果，同时，按照银行业协会的要求，组织全体员工认真学习了《中国银行业自律公约》、《中国银行业反商业贿赂承诺》、《中国银行业从业人员道德行为公约》等相关文件，全省农村信用社参加本次测试人员有xx人，有力促进了员工文明规范服务意识和优质高效的业务xx操作能力的提高。

xx开展骨干人员强化培训，建立服务管理核心团队。省联社在注重全员培训的基础上，十分注重骨干人员的强化培训，先后进行了优质文明服务xx名骨干师资培训，又对全省推选的百名服务示范人员、百名服务标兵、百名辅导员进行了能力拓展型的强化培训，采取“请进来、走出去”的方式，既有他行的典型示范，又有自身的标兵展示，目前这些骨干人员再次采取“送教上门”的方式，逐一营业网点进行文明规范服务工作的辅导工作。

xx丰富培训素材，创新学习模式。为使上述学习教育活动更有针对性与时效性，省联社负债管理部先后编写了《xx省农村信用社优质文明服务规范》、《xx省农村信用社优质文明服务监督检查办法》、《xx省农村信用社优质文明服务培训教材》，紧紧围绕建设社会主义新农村和构建和谐xx

的主题拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《xx省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，印发了《xx省农村信用社优质文明服务工作的推进意见》和《xx省农村信用社优质文明服务五年发展规划》，汇编了《xx省农村信用社服务创优工程工作指引手册》等文件，丰富了学习培训素材，通过上述教材，采取“重点集中，骨干先行，标准示范，送教上门，自学为主，集中提升”的学习培训新模式，用新理念教育职工，用标准化的服务助推企业的成长，效果十分显著。

三、以制度落实为着力点，强化服务的监督管理工作

省联社针对服务工作反弹性强，管理中存在的诸多薄弱环节，有针对性地提出了文明规范服务的重点和措施，强化了层级推进和层级管理工作。xx强化服务管理，建立服务工作的“五个机制”。一是建立了层级的服务管理机制，各级管理机构都成立了优质文明服务工作领导小组与监督检查工作领导小组，主要领导亲自挂帅，靠前指挥，做到了组织领导机制的充分到位。二是建立全员的自我约束机制，通过建立和落实服务责任制、首问负责制等办法，加强全员，尤其是一线人员的服务评价和监督机制。三是建立业务部门自律监督机制，分专业包服务优化工作，层层设立

服务监督员，实行前后岗相互监督，上下级相互监督，事后监督贯穿全过程，专业领导负总责的业务管理部门自律监督机制。四是建立了检查、评价和督办机制，各级服务管理部门除按月、按季组织文明规范服务检查和评价外，加强了对营业网点的明查和暗访，并对违规行为进行处罚和督办，做到凡查必有记录，凡查必有通报，有章必循、违章必究，敦促服务管理工作落实到位。五是纳入专业绩效考核范畴，变服务管理的“软手段”为“硬手段”，强化对各级服务管理部门的量化考核工作，引入固化的评价分值体系，奖优罚劣，达到对管理者的再管理，对监督者的再监督，形成服务管理的考核评价机制。

xx完善监督检查，实行检查评价“三挂钩”。一是不断完善《xx省农村信用社优质文明服务监督检查办法》，做到因需而变，将各级机构能否因地制宜制定服务监督检查实施办法与考核评价挂钩。二是将对员工的服务评价与绩效工资挂钩，违规违纪的员工，除给予相应的纪律处分外，还要扣发绩效工资，保障服务工作的制度化。三是将全年的监督检查工作制度化，以“拉网式检查

定点式处罚”为检查原则，将对监督检查工作的评价作为对各级机构工作评价的重要组成内容，形成“以检防险，以检促优”的工作机制。拉网式”检查，有效促进服务提升。省联社成立以来，服务管理工作严格按照“靠制度管人、管事、管风险”的管理机制，强化制度的执行力和约束力，各县级联社按要求进行了三次“拉网式”检查，市联社、办事处进行了三次“过细化”复查，省联社成立了专门检查组历时44天，分三个组对xx个县级联社，xx家营业网点进行了“过筛式”抽查。检查涉及优质文明服务的全面内容，包括职业道德、语言规范、服务态度、服务行为、职业形象、服务技能、服务效率、服务纪律、服务环境和设施、受理客户投诉和业务处理等内容，详细列举了受检单位存在的问题及风险隐患，处理处罚相关责任人xx人。省级检查工作结束后，省联社组织参检人员对检查工作进行了系统总结，对各地区的服务管理差异进行了归纳，印发了《辽宁省农村信用社关于优质文明服务检查情况的通报》，并要求各市对检查出的问题进行了认真整改，上交整改报告，有效促进了服务水平的提升。xx年我们根据新的情况，对全省农村信用社的服务工作再次进行“拉网式”的检查，以期通过反复的高质量检查，达到服务深入人心，服务成为自觉行动的根本目的。

四、以典型引路，进行层级推进，全面开展服务创优工程

按照中国银行业协会与省银行业协会服务创建的原则要求，结合xx省农村信用社实际，我们确立了“夯实基础，稳步发展，大力提升，典型引路，层级推进，全面发展”的文明规范服务工作方针，全面开展服务创优工程。

xx全力做好基础夯实工作，服务创优工程稳步发展。一是从制度完善入手，形成了涉及营业网点与员工个人服务质量、服务态度、服务环境等的制定标准，形成“大服务”的格局，夯实服务工作的制度基础。二是从检查入手，切实解决服务中存在的各类问题，有效解决存在的隐患，夯实服务工作的检查基础。三是从人员入手，全面提升服务技能，形成外有压力，内有动力的竞争格局，省联社成立以来，通过诸多行之有效的措施，开展了大量基础性工作，为高起点参赛与服务创优工作奠定了基础。

银行服务工作总结 篇10

20xx年，我行按照县机关作风整顿要求，制订了《快速提升优质文明服务实施方案》，紧紧抓住客户反映强烈的突出问题，全面开展服务工作整治活动，取得明显成效。目前全行服务规范得到强化，服务制度落实，服务效率有了较大提高，一线窗口普遍做到“三声”到位，双手接送，客

户满意度不断提高，有力推动了全行优质文明服务水平的快速提升。我行的主要措施是：

一、明确整治重点，加强组织领导。

针对客户和各级服务检查反映的突出问题，我行确定整治工作的重点为两个方面。一是服务管理制度的执行：加强对管理执行过程的监督控制，强化工作评价，提高执行能力，确保服务工作目标落实，将服务工作质量纳入绩效考核，建立考评系统和服务工作先进评比制度，着重解决机关纪律松散和网点服务考核弱化、三会制度执行不到位等问题。二是服务行为规范的执行：抓好服务礼仪、服务态度的改善和服务能力的提高，做到精神饱满，符合服务礼仪要求，重点消除“三声”不到位、态度冷漠、效率低下、环境不整洁等服务工作中的“常见病”，强势推进“三声”服务、“双手递”服务和“亲情化”服务。为加强整治活动的组织领导，保证活动扎实开展并取得实效，支行成立服务工作整治活动领导小组，支行***书记、行长xx亲自担任组长。确定支行服务质量管理办公室为整治活动牵头部门，负责活动期间全行日常服务管理的组织协调、检查监督、考核考评等工作。

二、深入宣传发动，开展学习教育。

支行召开全行职工大会，认真贯彻县优化服务工作的有关会议精神，对服务工作整治活动进行动员，在深化现代商业银行服务理念传导的同时，要求全行上下进一步认清对服务工作应当承担的职责任务，狠抓服务管理工作机制建设，加快提升全行整体服务形象，推进精品支行建设。全行大会集中动员后，辖属各单位继续进行广泛深入的宣传发动，提高全行上下对整治活动重要性与紧迫性的认识，做到每位员工积极参与，增强做好服务工作的责任感。结合“以客为尊快乐服务”专题教育活动，组织员工认真学习了《××银行服务工作规则》、《××银行营业网点规范化服务标准》、《××银行员工行为守则》、《江苏省分行星级网点管理办法》、《××省分行营业网点员工服务行为规范细则》、《江苏省分行服务质量考核实施办法》等相关文件，引导员工牢固树立以客为尊理念、主动服务理念、精细服务理念、创新服务理念和全员服务理念，把“客户至上、服务立行”作为全行企业文化的核心价值取向，通过持续的组织推动和灌输传导，使改进服务成为全行员工的自觉行为。

三、落实“三会”制度，开展窗口建设。

坚持服务把管理作为快速提升服务水平的重要环节，认真落实服务管理工作各项制度。各单位精心组织每日晨会培训、周会小结和月会讲评，通过“三会”这个管理平台，开展员工教育和自我教育，深化服务理念传导，规范员工业务操作，强化良好行为习惯，提高员工素质和管理水平。同时在全行开展技能提升活动，制订培训计划，定期对员工进行行为培训和技能训练，提高服务水平和应急服务能力，加强新理念和新知识的学习，强化服务流程和服务技能的培训，对营业部、公司部重点窗口，支行采取“双聘”的形式调整和充实人员，把服务和技能突出的员工调配到对外服务岗位，不断提高重点窗口的服务水平。

四、组织服务竞赛，树立先进典型。

开展以“单位创先、员工创星”为主动服务竞赛活动，支行每月开展服务明星、每季开展优质文明服务优胜单位评选表彰活动。按照服务工作考核评分高低，评选优质文明服务优胜单位1个，在柜面员工中评选服务明星3名，给予表彰奖励。通过服务竞赛和评星评优活动，建立典型示范机制，制定服务工作先进评比表彰制度，发现和培养服务典型，加大奖励力度，树立服务标杆、强化典型引路、增强示范辐射，以点带面，推动整体服务水平提升。在市行组织的礼仪竞赛

中，我行获团体第三名、个人单项第二名的好成绩。

五、加强考核督导，严肃责任追究。

支行在营业网点负责人和一线员工两个层面分别建立服务工作电子台帐，通过现场观察、调阅录像、客户问卷调查、组织暗访等方式，随机抽查各级人员执行服务规范情况，对照规定标准进行记录和评分。考评结果按减记1分扣罚10元的标准与相关人员绩效工资挂钩，实行即查即处。服务工作电子台帐作为员工考评的重要基础数据，与评先评优资格、年度考评等次相结合。对服务工作组织推动不力、服务管理工作不到位，整治期间连续两个月服务工作考评得分居后两名的营业网点，由支行***对其负责人进行特指问责，并给予经济处罚。支行服务质量管理办公室加强检查督导，坚持每月组织1—2次全面检查，编发服务管理工作通报，累计8名员工因服务欠规范受到不同程度处罚，保证了各项服务管理举措的贯彻执行。

六、履行服务承诺，助推地方经济

20××年，我行全面履行服务承诺，全力服务地方经济建设，努力增加信贷投入，着力帮助企业减轻财务负担，提高经营效益。特别是三季度以来，在全球金融市场动荡加剧的大背景下，不少企业进入困难期和阵痛期，我行按照县委、县***府关于在全县范围深入开展服务企业、服务项目、服务基层“三服务”活动的意见，迅速行动，进一步加强服务工作，切实帮助企业、项目和基层解决当前面临的实际困难和问题，“三服务”工作取得明显成效，为促进全县经济又好又快发展作出了应有的贡献。

1、建立服务组织，落实服务责任。专门成立“三服务”活动工作领导小组，明确信贷工作分管行长为组长，支行办公室、公司业务部、营业部负责人为成员，在明确重点服务范围的同时，落实服务责任。对***府交办企业由行长实行“一对一”挂钩服务，其他企业和芦沟镇挂钩服务对象分别落实责任人。要求所有承担服务任务的干部，都必须在三天内接触服务对象，了解情况，开展工作。

2、围绕企业融资难题，认真开展调研分析。结合系统内正在开展的学习实践科学发展观活动，对县内中小企业融资难问题认真组织调研分析，行长亲自带队进行实地走访，深入了解企业面临的困难和金融服务需求。调研分析认为，当前企业融资难主要有两个原因：一是担保难。很多中小企业缺乏固定资产、抗市场风险能力低，虽然企业有很好的项目和市场，但缺乏有效担保，造成贷款“瓶颈”。二是沟通难。银企双方有效信息的不对称，导致银行有钱找不到项目，而企业有项目却找不到资金，银企信息沟通的不足、不畅导致了融资渠道不畅。在掌握第一手资料的基础上，我行积极采取有效措施，破解企业贷款难题。

3、针对企业实际困难，积极扩大信贷投放。为帮助企业积极应对当前发展中存在的日益突出的资金供求矛盾，我行主要从信息和渠道两个方面强化了工作措施。一是搭建信息平台，创新银企合作。为有效破解银企信息不对称问题，我行进一步加强与***府有关部门合作，安排专门人员，与经贸委、招商局保持经常性的沟通联系，及时掌握项目情况和企业需求。同时加大市场营销力度，组织客户经理队伍深入企业，介绍和推荐我行的金融产品，实现信息交流沟通顺畅。二是拓展融资渠道，创新信贷产品。针对贷款担保难题，大力推广索搭桥贷款、商品融资、国内保理、发票融资等新型信贷业务，有效拓展了企业的融资渠道。如对××企业，受当前金融危机冲击较大。在他行未介入的情况下，我行先后在9月份、11月份给予了1000多万元贷款支持，帮助企业渡过难关。对××企业，我行于11月份为其办理了500万元发票融资业务，帮助企业解决资金困难问题。对××企业，我行于去年9月份为其办理了500万元动产质押融资业务，帮助企业扩大

生产规模。对我行“三服务”活动挂钩××企业，我行行长带队，上门营销，企业已经与我行达成相互合作协议，现我行已为企业办理了授信、评级等相关准备工作。“三服务”活动开展以来，我行已经累计向21户企业发放各类贷款15240万元，目前已上报待放贷款7000多万元，将于年初投放到位。

银行服务工作总结 篇11

20xx年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对20xx年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行20xx年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对20xx年度的服务工作做一总体安排。

20xx年4月，按照新一届分行**的工作要求，分行重新修订了《xx分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行20xx年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。

首问负责制，是省行**在20xx年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行**对全体员工提

出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

四、临柜员工业务素质有所提高，应对不同客户的服务方式趋于灵活，经验日趋丰富，客户投诉数量明显减少。

20xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与20xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝***项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈xx，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行20xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行20xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然20xx年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

银行服务工作总结 篇12

为确保现金流通顺畅，加强人民币反假知识以及整治拒收现金公众宣传，兴业银行南昌分行积极推进现金服务网格化管理宣传活动，将现金服务划分为8个片区，每个片区确定1名网格长，与2名宣传志愿者，建立商铺、社区联系档案，积极帮助老百姓解决现金使用过程中遇到的困难。截至目前，共服务区域人口数量1300余人，商户数量258户，居民小区8个。

兴业银行南昌分行工作人员积极走进社区、校园、商铺、超市，宣传小面额兑换、残损币兑换、零钞存现、反假币等金融知识，并对整治拒收人民币现金进行重点宣传，了解商户现金收取情况，让社会工作了解拒收现金的***策法规，提升公众法律意识。同时扎实开展阵地营销，在支行网点大厅内播放主题为“拒收现金违法”等视频，让客户在办理业务的过程中也能进一步了解人民币反假知识，让老百姓通过简单的方式了解现金兑换办理方式及流程，为广大群众提供更有温度的金融服务。

今后，兴业银行南昌分行将秉承“真诚服务、相伴成长”的服务理念，不断完善网格化现金服务工作，持续优化现金流通环境，把现金服务好事、实事办到群众心坎上，增强社会公众对现金服务的满意度和获得感。

银行服务工作总结 篇13

近期，邮储银行简阳市支行结合“劳动者驿站”建设和营业网点“感动服务”的实施，扎实推进现金服务网格化管理工作。现金服务网格化工作初见成效。据悉，为强化银行机构现金服务主体作用，常态化做好整治拒收人民币，小面额人民币兑换，残缺、污损人民币兑换及做好特殊人群现金服务工作，人民银行简阳市支行在银行业机构推行现金服务网格化管理。

落实服务区域

邮储银行简阳市支行认真贯彻人民银行成都分行营管部《关于推进现金服务网格化责任管理的工作意见（试行）》的相关要求，以网点为圆点向网点周边200米覆盖范围的街道和商户提供更为细致的现金服务，包括上门开展人民币知识宣传，上门兑换零钞，上门兑换残缺、污损人民币等。20xx年上半年，邮储银行简阳市支行全面落实服务区域，开展人民币知识集中宣传7次；按月走访商户开展现金服务，上门兑换小面人民币约3万元，兑换残缺、污损人民币约0.2万元。

建设劳动者驿站

据介绍，全辖建设劳动者驿站5个，分别覆盖简城镇河东新区、老城区和三岔、养马和贾家街道。服务对象以环卫工人、快递员、送餐员、市***养护工、园林绿化工、出租车司机、城建协管员、交通警察（含协辅警）等户外劳动者为主。劳动者驿站提供饮水机、微波炉、冰箱、简易医药箱、桌凳等基础便民设备和服务，切实有效地为需求者提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚、食可加热、伤可用药”的功能。

开展“感动服务”。

20xx年，各网点因地制宜，充分发挥营业网点的主观能动性，结合网点自身和客户实际情况，因地制宜、灵活实施“感动服务”举措，从细节入手，真正为客户提供超预期的服务体验。在服务

老年人等特殊人群方面，加强网点建设，帮助老年客户方便使用智能设备消除“数字鸿沟”；强化上门服务，提供“尊老关爱”服务。通过深化现金服务网格化责任管理和“感动服务”活动的开展推动网点形成一批具有标杆作用的示范网点，让现金服务更加精细化和人性化。20xx年上半年，辖内网点上门办理退役***人及其他优托对象优待证约100余张；上门为老年客户办理密码重置、信息修改等业务约30余次。

邮储银行简阳市支行相关负责人表示，该行将持续贯彻人民银行成都分行营管部《关于推进现金服务网格化责任管理的工作意见（试行）》精神，常态化开展反假货币，小面额、残损币兑换，整治拒收现金等宣传活动；加强与社区合作，拓展线上、线下服务渠道，不断提升我行现金服务满意度。

银行服务工作总结 篇14

作为金融管理部门，人行新密市支行积极落实省、市关于“企业服务年”的活动安排，不但认真负责地服务好自身分包企业，还着眼全市发展，着力资金支持，全力贯彻适度宽松的货币***策，强力引导金融机构加大信贷投入，助推全市企业出困境、保增长、调结构、增活力。

一、围绕资金点，拓展服务面

企业的当前问题是保增长，长远问题是求发展。金融在缓解企业当务之急上起到了输血功效。长远意义上，金融还发挥资金的导向和调节功能，助推企业建立长期发展的“造血”机制。为此，人行在开展“企业服务年”活动中坚持做到三个“有”：

1、有信心。***讲：“信心比货币和黄金更金贵。”有信心就有力量，有信心就有希望。首先，银行对企业有信心，新密市企业改制早，结构好，受冲击小，在信贷上，敢于下决心，敢于早出手。其次，企业有自信，面对危机，积极应对，调产品、调结构、调产量、调市场，科学运作资金。

2、有感情。银行已确立保企业就是保增长、保稳定、保就业、也是保自己的意识，面对企业的困难和压力，实施“雪中送炭”法，不搞“釜底抽薪”计。支持企业发展，是银行的永恒责任；解决企业困难，确保企业生存，是银行的现实责任，金融系统与企业同甘共苦，共存共荣，支持企业度难关，真正知企情、解企难、办实事、求实效，积极主动为企业服务。

3、有效率。坚持特时事特办、特事特办，在调查到位的前提下，高效率地向企业提供信贷支持。一是对企业提出的贷款申请，迅速的进行调查，该解决的解决，该建议的建议。二是对已经签订合同和承诺的贷款，迅速组织资金到位。三是主动开展贷款营销，在企业上门之前先上企业的门，为企业找问题、出主意、伸援手，以积极的姿态帮助企业迎战危机。

二、拓宽融资路增加信贷额

该行成立了以行长挂帅的领导小组，协调和统筹推进服务企业发展工作，对分包企业反映的问题，该解决的解决，该协调的协调，该争取的争取。对全市企业的共性问题，积极主动地在资金支持上做足做好文章，并立足资金不限于资金，突出信贷不限于信贷，努力拓宽金融服务面，为***府分忧，替企业解难。止6月底，全市对企业投放贷款52亿元，新增贷款9亿元，同比多增1亿元。年初17家企业提出的32亿元信贷需求中已解决3亿元，另有28亿元正在办理。

1、促使小企业信贷投放增速高于全部贷款增速

各金融机构积极落实国家已出台的货币***策，在贷款总量和增量指标上，单列中小企业信贷指标，促使小企业信贷投放增速高于全部贷款增速；简化贷款程序，降低贷款门槛，向上级行争取下放审批权限，缩短审批时限；单独安排信贷规模，重点满足符合产业和环保***策，有市场、有效益、有发展前景的企业流动资金的需要。针对我市中小企业特点，开发适合中小企业特点的产品及服务，不断创新票据融资、货押融资、动产融资、知识产权融资等业务，采取灵活便利做法，提高中小企业融资效率。

2、设立小额贷款公司

由***府部门牵头，对小额贷款公司的主发起人进行调查、考察和筛选及材料申报工作，严格按照有关程序和要求，组建小额贷款公司，努力打造中小企业融资服务新平台，为完善和改进“三农”服务、缓解中小企业融资难以及规范民间融资行为探索有效渠道。

更多实用文体 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发