# 银行部室员工年度考核个人总结

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-04-20

*有关银行部室员工年度考核个人总结5篇在一定程度上，团队的成功取决于每个人的配合与贡献。这一年，我们应对着无数问题，但坚信团队可以勇往直前，在失败中找到胜利的经验。以下是小编整理的银行部室员工年度考核个人总结，欢迎大家借鉴与参考!银行部室员工...*

有关银行部室员工年度考核个人总结5篇

在一定程度上，团队的成功取决于每个人的配合与贡献。这一年，我们应对着无数问题，但坚信团队可以勇往直前，在失败中找到胜利的经验。以下是小编整理的银行部室员工年度考核个人总结，欢迎大家借鉴与参考!

**银行部室员工年度考核个人总结（精选篇1）**

来到承德也有一年。回望过去的一年，我在承德建行工作已满一年。我将就着一年走过的道路作一自我总结。

来到建行的第一年就是不平凡的一年。我行改制，DCC上线等一系列的大事都交织在我这一年的学习工作中。这些大事使我们的学习思想都得到了加强和进步，使我们这些新生力量能更好地为建行服务！

这一年是充实的一年！在学习中，我认真刻苦的学习了业务和服务技巧。在行里组织的DCC封闭式培训中，我更是拿出了200%的力量，以认真、饱满的态度和热情加以学习，在DCC考核中综合成绩为A。由于我在校所学专业与金融并无太大关联，所以，我平时时常利用业余时间加强学习。学习一些金融相关的知识。阅读商业银行的经营管理书籍，学习西方先进银行经营管理的方法，加深了我对商业银行的管理、业务等的认识。为我在工作中更好的服务！

在工中，我认真学习业务，加强了对中间业务的学习和认识，努力工作，奋勇争先。我现在已经能够熟练操作储蓄业务和大多数对公业务，并负责对公转账支票的同城录入工作。在平时的柜面工作中我积极努力的认真完成同事、领导交予的每项工作和任务。在不违反规定的情况下，尽自己的最大努力为来东分办业务的客户提供方便。热情饱满的为他们服务，让他们来东分办业务就有到家的感觉。认真学习李向党的服务模式；即：接一，待二，招呼三；接待第一个客户的同时，跟第二个客户交流，跟第二个客户交流，招呼第三个客户，是客户感觉不到因等待所受的冷落感。在学习李向党的服务模式基础上，同时学习大客户服务模式；若接待客户，办理业务比较繁忙，多说话会引起其他等待客户的反感，所以，遇存款5万元以上的大客户办理业务时，负责传递服务卡，介绍我们的各种业务，与客户进行面对面交流，了解客户情况，以此拉近与客户的距离，真正做到差别化服务。同时我还积极开展柜面营销发展客户，并把家中及亲戚的存款全数购买我承德行的“汇得营”！还试图拉拢京承高速某对公客户未果。虽然未果，但我已做出了我最大的努力。我是承德建行一员，我爱这个集体，我就要为她做些什么！

在思想上，作为新毕业学生的我在接受先进思想上来说并不难。这半年里我认真学习我行的各项政策方针及规章制度。端正自己的态度，以饱满的工作热情和积极的工作态度来迎接每一天的工作。同时我认识到在窗口工作中服务态度及质量的重要性。认识到改革的重要性，在改革中才能求生存求发展，改革是生存之道立足之本！

紧张忙碌的一年已经过去。在这期间，我虽然能够完成同事、领导交予的工作和任务，但我还是有不足之处。在今后的学习工作中我还要一如既往，努力拼搏，加强学习，改正不足。努力成长。要我为建行做出更大的贡献而努力！

**银行部室员工年度考核个人总结（精选篇2）**

今年的工作转眼已经接近尾声，回想一年以来的工作，在基层领导的关心指导下，在网点全体同志的帮忙下，我在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了必须的提高，现将一年以来的工作总结如下：

一、基本工作情况

学习方面

自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，不断提升自身的整体综合素质。

作为一名普通的前台综合柜员，我自觉利用休息时间，系统地学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自我对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈和答复。

此外，我抓住学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注重对各种资料的学以致用，日常实战中不断积累了工作经验。

工作方面

认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

1、我在具体的业务办理过程中，坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户的问题，树立热忱服务的良好窗口形象。

2、存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，积极完成了上级支行下达的存款任务。

3、积极主动地营销我行的新产品和新服务。我立足我行实际，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心给客户讲解相关类似业务的相同点和不一样点，讲清利弊之所在，供给有利提议。

4、勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每一天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一齐协调好，共同完成任务。

生活方面

与人为善，注重培养自我的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结积极的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

安全经营方面

增强防范意识，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现特殊情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。努力把安全工作确实落到了实处。

二、工作中存在的问题和不足

有成绩就必须有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表此刻以下几个方面：

1、学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情情况。

2、创新意识和积极意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在必须的\'差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

3、工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

三、工作愿情况

新年新气象，在新的一年即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合本事和业务技能，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身的不足实际，自觉提高整体综合素质。

2、不断提升自身综合技能，如专业技能、服务本事和营销本事，有效提升自我的整体综合素质。

3、充分理解客户的心态，进行换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练掌握各种业务技能特别是计算机操作技能、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，更好地迎接转型的要求。

我将努力克服自身的不足，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体伙伴们一齐，团结一致，为我行经营效益的提高作出自我最大的努力。

**银行部室员工年度考核个人总结（精选篇3）**

本人于今年3月份入行以来，一直供职于特殊资产经营部保全处。由于工作不久，本人在行领导、部门领导和各位同事的帮助下，在政治思想、业务工作方面都取得了较大的进步。现将本年度思想及工作汇报如下：

一、思想品德方面

对于非银行业相关专业毕业的我来说，能够有这样一个机会进入银行工作，既是机遇又是挑战。由于我对此项工作的陌生，必须从头学起，同事们都纷纷把自己手头有的相关书籍借给我，并且跟我讲了许多关于我们部门的相关业务知识，一个一个原来陌生的名词也渐渐熟悉了起来，在经济、金融、法律等方面，我确实觉得受益匪浅。另外，银行的各级领导也对我十分关心，让我分别到法律与合规部以及营业部去实习，在这两个部门中，我也得到了很大的收获，从其它部门的业务知识我也可以知道其与我们部门相互之间的关系，以及其在整个银行中所起的作用。

作为一名中国共产党党员，我把自己的党组织关系也已经转到了兴业银行党支部，也积极参加了我们党支部的组织生活。自己是在大学入的党，如今在工作单位的党支部里，自己的年龄是比较小的，党龄也是比较短的，不过我们年轻人应该是更有朝气，有着更加长远的目标。希望自己今后能够在这个新的集体里得到更多更大的收获。在这期间，我还深入学《在全党深入开展深入学习实践活动动员大会暨省部级主要领导干部专题研讨班开班式上的重要讲话》的精神，积极参加党总支组织的学习和评议会议，在深刻领会其精神实质的同时结合实际工作，努力提高自身的政治修养和综合素质，真正做到与时俱进。

当然，今年还有一件事不能不提一下，那就是汶川大地震，震中在千里之外的四川省，但是在我们上海的高层建筑也同样有明显的震感，这也让我有了对这次地震更加直观的.感受。在这个举国同悲的日子里，我们兴业银行的员工们纷纷向灾区捐款，我虽然入行时间还很短，不过我还是向灾区贡献出了自己的一份力量，并且在冬天来临之前为灾区捐去了衣物。

二、工作业绩方面

今年的核销工作内容特别多，根据总行的内审要求和核销政策，为有效减轻分行不良贷款包袱，并将信用责任追究落到实处，分行加大了核销力度。\_\_年全年，本着“成熟一批申报一批”的工作原则，我部共向总行申报四批对公核销项目，核销项目本金高达1亿4819万元，表外欠息高达2亿2280万元，合计3亿7099万元。所以，从刚刚进兴业银行工作开始，我先后赶上了四批核销的工作，而且据说今年每一批的数量又特别大，这正好是我学习这个核销过程的大好机会，我通过了这几次的练习，自己已经逐步掌握了这个过程的要领。刚开始，我只是在各位老师们的指导下来完成这个过程，我对自己所做的过程和步骤还没有明确地认识，不过现在已经不一样了，我已经主动知道自己应该做什么了，这其实是一个从量变到质变的过程。在工作过程中，我了解到其中会有很多的步骤，首先就要印材料，还要从信贷系统里找出数字填写在相关的表格中，要知道核销报告如何来写，我也根据范本自己练习写过。我还要填写送审表，做核销材料的`目录清单，包括装订材料，把核销材料包装好。反正感觉核销的整个过程是比较忙碌的，不过这让我更加高兴，因为只有这样的工作量，我才能得到更加好的锻炼，才会有更加大的进步的可能。同时，在核销的过程中我会经常和其他部门的同事打交道，这样我不仅可以认识许多其他部门的同事，也在这个过程中提高了自己与他人沟通的能力。

另外，我部高度重视内部控制体系建设工作，我根据合规工作的要求，按月提交内控及合规情况报告。总行于去年末正式启动了全面合规管理体系建设项目，在总行各部门及试点分行范围内建立系统，透明，文件化的全面合规管理体系。我参加了今年历次合规工作培训，并按要求先完成了制度梳理、合规体系框架设计以及对相关体系文件的重新编写。自合规体系5月试运行后，我每月及时提交《内控及合规情况报告》。前不久，我行全面合规管理it系统已建设完成，我的工作也会随之发生细微的变化，不过我要与时俱进，以适应工作中新变化给自己带来的挑战。总之，在这几个月的工作中，我渐渐自己也学会了如何填写这些内容，不仅如此，我对这其中内容的含义也从模糊到清晰，一点一滴地积累，慢慢地也搞清楚了。

在一开始我对这里的一切都是如此的陌生，要感谢各级领导的关心，以及同事们的帮助，我的进步才有了保证。在接触到一些不太熟悉的术语时，我就会在网上查找相关的解释，如果实在不明白，我就向同事们请教，大家也都不厌其烦地给我讲解，并且想方设法让我去接触更多我尚不熟悉的知识。每天我都要做一些琐碎的事情，比如：打开空调，把加湿器灌上水，并把水烧开，给植物浇水，收发文件……尽管这都算不上什么大事，但是对于一个新员工来说，不正是要从这一点一滴开始的吗？

在工作过程中我还会单独出去办事情，我认为这样对我的`锻炼很大，特别是锻炼了自己与人交往的能力。

由此，通过这几个月的学习和锻炼，我已经初步了解了本部门的业务知识，以及这份工作的重要性，基本能够单独处理核销所具备的技能。从对银行业务知识的陌生到现在，我知道自己已经取得了一定的进步，希望在今后能够有更多的时间去努力学习。积极提高业务水平，从而完全达到能胜任这份工作的能力。

回顾\_\_年，我在一个全新的工作岗位上不断前进，已取得了一定的进步，展望\_\_年，我认为自己应不断总结过去失败和成功经验，百尺竿头，更进一步，在本职工作中再接再厉，争取更大的进步。

**银行部室员工年度考核个人总结（精选篇4）**

转眼间我到单位工作已经两年多了，这两年多是我人生旅途中的重要一程。期间在领导的培养帮助、同事们的关心支持下我逐步完成着从象牙塔到金融机构、从学生到出纳员这种环境和角色的双重转变和适应。岁未年终，我静心回顾这两年多的工作生活，收获颇丰。我将这两年多来的学习工作情况总结如下：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自身对金融产品的理解。新产品浓重的学习氛围深深的感染着我。我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个营业部的出纳工作拖后腿。受到了同事们的好评。同时也进一步提高了自己的理论水平。

其次，对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，因此我虚心向身边的同事请教，通过多看多想多问多做多练，千方百计的把自己不会的学会。努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容。同时，我还虚心向主任请教点钞和\_\_X识别的技巧。我苦练点钞技术经常是手上的一层皮都磨掉了，可我还坚持每天练习，另外我还上网查阅更多的\_\_X识别方法。更是苦练五笔字型输入法为的就是让自己的基本功得到提高让客户少等一点时间，经过苦练我的点钞、\_\_X识别能力和汉字输入都有了很大的提高，而且在今年南通市行举办的会出专业业务技术比赛中脱颖而出荣获个人全能第四名的成绩。

此外，根据领导安排我参加了市行举办的礼仪培训。在为期半天的培训中，丰富的礼仪课程学习使我的知识储备和服务意识得到了提高。通过对客户心理的了解，使我了解了加强服务的重要性，为我更好的为客户服务打下了良好的基础。

二、脚踏实地

勤奋工作在营业部出纳的两年多中，我勤勤恳恳，任劳任怨。我所在的岗位是工行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝马虎和放松。众所周知，营业部出纳是一现金流量大，业务繁多的部门。每天每位员工的业务平均就要达一百多笔。现金收付达三十多捆。接待的客户一百多人，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。两年我中始终如一的要求自己，在我的努力下两年多中我个人没有发生一次责任事故。

银行属于服务行业，工作使我每天面对众多客户，为此我常常提醒自己善待别人，便是善待自己，在繁忙的工作中我仍然坚持做好三声服务、站立服务和微笑服务，因此我工作到现在，从没受过一次客户的投诉。在平时有客户对我的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使客户满意而归。

我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。每年八、九月份都是学生汇款的汪季，有的学生家长连汇款凭证都不会填写，每次我都会十分细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的对我表示感谢。也许有人会问。个人汇款只是一项代收业务。为什么还要这么热心的去做，我认为用心来为广大客户服务才是最好的服务。

三、存在问题

两年多来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如目光足限于自身周围的小圈子等，今后我将改变自己的不足同时努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：一是自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的理论水平和业务能力。二是克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。三是继续提高自身业务水平和强化一切为客户着想为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行工作人员。

**银行部室员工年度考核个人总结（精选篇5）**

至今年九月末，全行人民币存款\_\_亿元，比年初增长\_\_亿元，增幅\_\_，其中储蓄存款比年初增长\_\_亿元，余额达\_\_亿元，增幅\_\_%，对公及其它存款余额\_\_亿元，比年初增加\_\_亿元。

人民币贷款余额\_\_亿元，比年初增放\_\_亿元，增幅达\_\_%。其中农业经济组织、农户贷款余额\_\_亿元，比年初增长\_\_亿元;民营、个私、股份制中小企业贷款余额\_\_亿元，比年初增长\_\_亿元;中小企业贷款占总贷款\_\_%。

9月末，国际业务外汇存款余额\_\_万美元，比年初增长\_\_万美元。国际结算量\_\_万美元，比去年同期增加\_\_万美元，其中出口结算量达\_\_万美元,较去年同期增加\_\_万美元;进口结算量\_\_万美元，比去年同期增加\_\_万美元。结售汇合计\_\_万美元，比去年同期增加\_\_万美元。外汇贷款余额\_\_万美元，比年初增长\_\_万美元;人民币打包贷款\_\_万元，比年初增长\_\_万元。

九月末不良资产余额\_\_亿元，比年初减少\_\_万元，不良资产占比\_\_%，比年初下降2个百分点。今年三季度，贷款综合收息率\_\_%，比去年同期增加3个百分点，1-3季度我行实现帐面利润\_\_万元。

今年三季度，我们主要抓了以下几方面工作：

(一)狠抓组织资金，稳步拓展市场份额。

存款始终是银行经营的根本;份额代表着地区竞争的地位。今年上半年我行存款总额虽然实现了时间过半，任务过半，但在同业竞争中，我行新增存款额较本地区其他行存在较大差距，总存款占全市的份额由年初22.4下降到20.6。面对这一情况，我们充分认识到“逆水行舟，不进则退”，三季度，我们一步不松抓组织存款，一着不让拓市场份额。

一是为帮助各银行调动员工积极性，激发员工工作热情，长久保持组织资金的高昂斗志，在激烈的市场竞争中，打好组织资金漂亮仗，力争市场份额有更大的突破，向我行独立运行十周年献礼，8月18号，独立经营以来第一次在晚上召开了各银行行长会议，全面动员，紧密部署了“结对子、争份额、比贡献、争市场组织资金竞赛”活动。竞赛将全市32家银行按市场份额水平和所处经济环境结成14组，分别下达各自目标任务，捆绑式竞赛考核，为我行存款的增加，市场份额的扩大起到了有力的推动作用。

二是通过对市场份额较低银行的排队，分析我行组织资金工作存在的考核不力，激励不力等具体问题和不足，8月24日，再次召集市场份额在本镇低于他行，当年新增少于他行，考核力度不大的20位银行行长，在\_\_银行举行现场会。再一次鼓劲增压，敲响了结对子、比贡献、争份额的战鼓。通过看\_\_银行营业大厅的宣传氛围，和张榜公布的全体员工每月组资业绩和每季考核结果;听\_\_银行组织资金实行公开、公正、透明考核的经验做法和强考核，扩份额，促进各项业务稳健发展的汇报;20位银行行长纷纷上台表示，一定坚定必胜的决心与信心，发扬好领先精神、拼搏精神、吃苦精神;营造好宣传氛围、考核氛围、组资氛围，创造出新的业绩。

同时，为让全行干部员工通过与兄弟银行的对照比较，更加清楚自己存在的差距，和在整个农商行中的排名，做到知己知彼，百战不殆，我们开办了每周一期《结对子、争份额、比贡献、争市场组织资金竞赛简报》，每周公布存款情况，跟踪各银行组织资金竞赛动态，定期介绍组织资金做法，营造了你追我赶、共同进步的浓烈气氛。9月末总存款比6月末增长了14亿元，存款市场份额得到稳步拓展。

(二)投身先进性教育，支持地方力度再提高。

三季度，时值\_\_商业银行党委保持共产党员先进性教育活动开展，我们在行党委领导下，统一部署，精心组织，周密安排，求真务实，积极投身到保持共产党员先进性教育活动之中，做到以先进性激发员工工作积极性，以先进性体现支持地方发展的责任性，以先进性提升地方银行声誉。

以支持地方发展为己任，构建“三走进，三服务”长效机制。一方面继续强化“三农”意识，积极支持“三农”发展。大力培植农业支持典型，扩大农业支持面。先进性教育活动中，我行党委成员每人联系一个农业产业企业，即：\_\_神龙蛇业，\_\_九州果业，\_\_华美生态园艺，\_\_稷山养鸡场，\_\_澄禾禽业，\_\_未来园林，\_\_唐兴才养牛常在党委成员带领下，基层银行牢固树立“三农”服务意识，对当地农户、农业企业支持力度进一步加大，9月末，我行农业贷款余额比6月末新增3100万元，占全市97。继续保持了我行农业贷款在全市的绝对份额。同时，党委领导“三走进，三服务”确定的7家中小企业联系点工作，为我行大力扶持中小企业，强化市场份额拓展起到了很好的带头作用。全行上下结合市场份额拓展，瞄准国有土地、房产等有效资产抵押企业，信誉好、发展有前景企业，不断加大对地方经济支持力度，9月底，全行支持民营、个私、股份制中小企业共计\_\_多家，贷款余额\_\_亿元，比年初增长\_\_亿元，比6月末新增\_\_亿元。其中抵押贷款占总贷款比例首次突破30，达到30.2，比年初提高了2.4个百分点，有效地拓展了市场份额，也进一步提升了我行地方银行的声誉和社会地位。

(三)常抓基础管理，案件专项治理全面推进。

根据国务院领导加大案件专项治理力度，防范商业银行风险的批示，和中国银行业监督管理委员会办公厅《商业银行和农村信用社案件专项治理工作方案》，我行自4月下旬开始，案件专项治理组织发动、专项检查和整改总结全部三个阶段工作深入进行。

通过案件专项治理，进一步强化了会计基础工作。我行以《会计升级达标实施办法》为依据，对基层银行在执行账户管理、现金管理及规范操作方面结合案件专项治理，进行了本年度的会计出纳大检查和会计达标升级验收，分析检查出来的问题，有的放矢，寻找了问题的症结.通过案件专项治理，进一步规范了信贷管理和运作。我行结合银监会贷款五级分类偏离度专项检查，着重对全市贷款五级分类准确情况、贷款抵押率规范情况、担保手续合法情况、企业关联交易情况以及本行内部多行贷款情况等进行了清理，有效地促进了信贷运作的规范管理。

通过案件专项治理，找准了内部控制的关键点。案件专项治理过程中特别是总部集中检查时，我行按照“查找案件苗头，整顿规范操作，促进业务发展，增强防险能力”的总要求，抽调全市50名业务骨干，分成8个检查组对全市32家银行进行了“地毯式”现场检查，找出了内部控制的关键点和薄弱环节，并通过制订相应的整改方案，积极实施整改。使案件专项治理工作，检查处理到位，责任追究到位，问题整改到位，杜绝隐患、遏制案件到位。

(四)广泛开展演讲会，金融服务水平得到提升。

随着金融业服务时代的来临，竞争将会日益激烈，而竞争的优势一方面体现在人才的优势上，另一方面体现在服务优势上。为打造服务优势，我行自下而上，从银行——各片——总部，在7月份广泛开展了“假如我是一个客户”演讲比赛，对机关开展了“假如我在基层”演讲比赛活动。演讲从分析一个客户的基本要求出发，从分析基层员工需求出发，实行换位思考，积极探索新时期农村金融服务的新思路、新方法，从而促进全行上下服务理念更新，服务水平提升，保持地方银行活力，促进\_\_商业银行更快、更好发展。参加总部决赛的38名演讲者，通过紧张激烈的演讲比赛，决出了一、二、三等奖共9名优胜者。比赛中各位选手充分展示自己的知识才华，使演讲比赛内涵得到了提升，优质服务意识得到了提高，收到了明显的效果。

另外，以\_\_银行为试点的开放式服务在七月初正式亮相，运行初期就取得很好效果，深受广大客户地青睐和好评。开放式服务摈弃了营业大厅服务窗口上的铁栅栏，实行与客户面对面，心贴心的亲情化服务，从而拉近与客户的距离，使客户走进银行犹如走进家一样感到亲近、舒适。目前，营业网点开放式服务正有序向全市推广。我们相信，通过设立开放式服务区来提供优质服务，方便客户，一定能更好地诠释“离您最近，和你最亲”的服务宗旨，为进一步扩大市场份额，提升\_\_行形象作出贡献。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！