# 202\_银行服务突发事件应急预案演练总结(13篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-01-01

*20\_银行服务突发事件应急预案演练总结一第二条 依据《中华人民共和国商业银行法》和《中华人民共和国外资银行管理条例》设立的商业银行，适用本办法有关规定。经中国银行业监督管理委员会依法批准设立的其他银行业金融机构，适用本办法有关规定。第三条 ...*

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结一**

第二条 依据《中华人民共和国商业银行法》和《中华人民共和国外资银行管理条例》设立的商业银行，适用本办法有关规定。

经中国银行业监督管理委员会依法批准设立的其他银行业金融机构，适用本办法有关规定。

第三条 本办法所称商业银行服务，是指商业银行向客户提供的各类服务。本办法所称客户，是指商业银行的服务对象，包括自然人、法人和其他组织。

本办法所称服务价格，是指商业银行提供服务时收取的费用。

第四条 商业银行服务价格行为应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关监管规定，遵循公开、公平、诚实、信用的原则，接受社会监督。

第五条 商业银行应当建立科学有效的服务价格管理体系，加强内部控制，充分披露服务价格信息，保障客户获得服务价格信息和自主选择服务的权利。

第六条 根据服务的性质、特点和市场竞争状况，商业银行服务价格分别实行政府指导价、政府定价和市场调节价。

第七条 中国银行业监督管理委员会和国务院价格主管部门依照有关法律、法规及本办法的规定对商业银行服务价格管理活动进行监督管理。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结二**

作为工行的一名青年员工，从事大堂经理期间我深刻体会到大堂经理的使命和责任，大堂经理服务的好坏直接影响银行的经营效益和外在形象。一名优秀的大堂经理，身兼六职：业务引导、服务示范、情绪安抚、矛盾协调、环境保洁和安全监督。大堂经理作为一个重要的岗位，在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。青年员工更要不断学习努力完善自我，提升业务能力。

首先，对工作细节的正确把握是大堂经理必备的基本素质。大堂经理需要对银行业务知识认真学习，在实践中不断深化对知识的理解，充分掌握全面的银行业务，这样才能有足够的基础为客户提供服务，对于来办业务的客户要认真询问，了解所办业务，耐心讲解，细致的助。

其次，在履行自身职责的同时还要讲究工作的艺术。我认为在工作中要做到以下几点：

一、微笑服务。大堂经理要时刻保持乐观的心态，微笑面对客户，用微笑感染客户、拉近与客户的距离、留住客户。巧妙的使用“笑”的技巧，体现银行客户第一、服务至上的经营理念。练好内功，让微笑带来的温情充满营业大厅，让客户有宾至如归之感。大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

二、能说会道。大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。良好的口才和超常的耐心是做好大堂经理工作的基本前提，可以在大堂经理这个平台得到尽情的发挥。“说”要做好三点：一是勤说，即对前来的客户要勤开口，反复讲，全力推介产品;二是能说，即描述业务过硬，讲解准确，不过份夸大，也不刻意掩饰，把工行产品的特点和功能正确无误地推介给客户，三是会说，即讲究服务策略，因人而异，差别营销。在“说”上攒足功夫，可以起到事半功倍之效。另外，对理解力较差和疑难点较多的客户咨询，大堂经理必须不厌其烦要有足够的耐心，把客户当亲人，反复深入浅出地讲解，这样才能得到客户的尊重和信任。

三、善于提问。凡是进门的客户，都要热情迎接，主动问候，不能有嫌贫爱富的不良心里。要善于揣摩客户心理，对客户异常反应要上前询问，真诚关心，帮助解决。尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，最后要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，代表的工行的企业形象。首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题。此外需勤问柜员，对柜台内现金和业务处理情况了如指掌，以保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务。让客户深切感受到我行的准确、方便、快捷的服务，树立良好的服务形象。

四、察言观色。大堂经理要有超强观察能力，在工作中做到眼观六路、耳听八方。在服务中要留心听，随时掌握客户需求，收集有价值的金融信息，认真记载大堂工作日志，总结提出后及时向领导汇报。要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。深化大堂经理服务内涵，全面提升大堂经理服务能力。

五、积极主动。大堂经理的工作性质要求员工在工作时要积极主动。大堂经理必须养成勤走动的习惯，要在大厅内及atm区域来回巡查，及时掌握大厅内外总体情况。通过与客户零距离的看、问、说，疏导客户，维持秩序，了解信息，调整服务方式。及时为客户提供全方位的服务需求，发挥大堂经理不可或缺的作用。当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结三**

接到中国银行业协会《关于开展20xx年银行服务收费相关自律制度执行情况检查工作的通知》（银协发〔20xx〕96号）的文件后,我社积极组织自查工作,现将自查结果报告如下:

接到联社通知之后,xxx信用社迅速成立了由主任为领导的银行服务收费自查工作领导小组，对照检查具体内容，依据中国银行业协会20xx年以来服务收费相关自律制度，细化自查工作方案，对xxx信用社服务收费情况认真开展全面自查。

我社认真学习了中国银行业协会银行服务收费检查制度，依照制度制定了我社关于银行服务收费自查工作的内容：

(一)国家服务价格管理相关法律、法规和有关政策及中国银行业协会有关服务收费自律共识、要求的贯彻执行情况；

(二)建立健全服务价格管理制度和内部控制制度情况；

(三)服务价格明码标价制度执行情况；(四)服务价格报告制度执行情况；

(五)建立服务价格投诉管理制度情况；

(六)其它检查事项。

我社在执行银行服务收费自律方面的工作，严格按照制度落实执行，没有出现问题。只是有些小问题需要银监部门注意，比如商业银行服务收费项目过多，各商业银行之间存在服务收费的不正当竞争行为。

加强银行服务收费自律能够更好的履行银行业社会责任，维护广大客户的切身利益和银行业整体形象。我社在以后的工作中会提高认识，严格执行银行服务收费相关自律制度，进一步规范服务收费，切实维护我们农村信用社的外部形象及行业形象，为xxx县农村信用社的发展增光添彩。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结四**

大堂经理是一个银行的形象“代言人”，当客户踏进银行大门时，直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此，大堂经理的服务态度和服务质量至关重要，做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理，不仅要练好“外功”，还需要勤练“内功”做到“内外兼修”。大堂堂经理概括为身兼六职：是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象，起码做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时，大堂经理要对他们展开会心的微笑，热情、文明去迎接客户，用微笑去了解并懂得客户的需求，用微笑去解答客户的疑问，尽量去满足他们，使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面，这样才能有足够的基础为客户提供服务，否则“一问三不知”，大堂经理就形同虚设。了解业务比如这里经常会有外地务工人员来办理个人汇款，问清汇哪里，哪个是有的人连所需要的凭条都不会填写，要细致的为他们讲解填写的方法。

有要有较强的与客户沟通的能力。

大堂经理直接面对客户，要有较强的与客户沟通的能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，做到面观四方、耳听八方，及时与客户沟通，密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时，大堂经理要勤示范、勤帮忙，当遇到老弱病残的客户，要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时，大堂经理要倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态，然后感谢客户的督促。

要具备足够的应急事件的处理能力，不可避免的会遇到各式各样的诸多突发事件。

如客户排长队问题，大堂经理要及时分流客户。要引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结五**

新的一年已经到来，回顾过去一年的工作，可以用辛苦、快乐、敬业六个字来概括，一年来，在领导的关心和同事们的帮助支持下，能够比较圆满的完成本年度的工作任务，在思想觉悟、银行服务网点等方面都有了新的提高。现将一年来的工作、学习情况简述如下：

一、认真学习我行制定的各项政策、办法，把牢自已思想关。

金融行业一向是高风险行业。随着社会物质化进程的加快，作为银行工作人员一方面是要随时应对外部各种犯罪浪潮的冲击，另一方面还要求我们认真学习党和国家的金融工作方针政策，学习银行内控和管理的各种规章制度。无数深刻的经验教训告诉我们：什么时候我们坚决执行了制度、政策，各种损失就会嘎然而止!什么时候忽视了制度、政策，国家和人民财产就会遭受意外的损害!正是得益于规章制度的认真学习，一年来，我能正确行使领导交给我手中的权利，做到公私分明，较好地完成了领导交给我的各项工作任务。

二、工作认真严谨，该自已做的从不推诿，高质量的完成本职工作;

目前我从事的工作责任告诉我：我的工作既要对数字负责，更要对网点负责!从参加工作至今，我是这样要求自已的，也是努力这样做的。我认为：作为一个入党多年的老党员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的;我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自已的良心!正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不矫不燥的搞好自已的工作!

三、努力加强自身学习，提高各方面素质，为应对新的工作任务作好准备;

银行业作为高技术普遍应用的行业，需要我们不断地充实和学习更新各方面的知识;从世界金融业发展的现状和趋势，到我行和兄弟行各种业务种类的特点和异同，再到接人待物的心理学技巧，都需要我们用心地不断进行知识的积累，更新和探索;作为特殊的金融服务行业，什么时候你的服务比别人更到位，更及时，更周到，什么时候你就具备了战胜对手的不二法宝，什么时候就会在日益激烈的竞争中脱颖而出!

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处!

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结六**

我分理处结合近期开展的“文明服务”活动，明确了岗位工作职责，在各级领导小组的领导和推动下，所有人员认真学习支行转发的中国银行业协会有关文件，包括：《中国银行业协会文件》（银协发20\_41号）、《中国银行业柜面服务规范》、《中国银行业自律公约》及实施细则、《中国银行业文明服务公约》及实施细则、《中国银行业文明规范服务工作指引》、《银行业从业人员职业操守》等，做到人人熟知，深入掌握。组织广泛的学习和业务操作技能训练，强化业务素质教育和服务能力培养，从细节着手，立足长远，从上到下规范员工服务礼仪和业务操作，通过软环境的改善，树立我行的优良服务形象。

1、优质文明服务工作开展得还不够平衡，虽然都能及时组织员工认真学习相关制度规定，但重视程度还不够，思想认识有待于进一步提高。

2、业务流程整合及工作效率有待进一步提高。主要是业务流程过于繁琐，业务操作环节过多，致使办理业务速度缓慢，客户等待时间长，影响了办理业务的时效。

3、大服务的理念还要进一步加强。为客户的大服务格局及理念上，还有很多需要改进、加强与提高的地方。

4、在工作环境上还需要大力改善，使工作环境能够卫生整洁。

一是进一步巩固服务基础，突出服务规范，提高服务水平。对三声服务、双手递送服务、网点环境改善、网点物品机具摆放、便民设施投放情况进行加强监督。引导员工更加自觉把服务规范要求运用到客户服务的实际工作中，充分运用服务技巧主动关心客户、服务客户，进一步树立农合行的服务形象。

二是继续大力提高服务能力，突出服务创造效益，做到“快乐服务”。柜员用心发现客户信息，在处理业务、提供服务的同时，一些潜在中高端客户被挖掘出来，通过想客户所想，让客户得到了超过期望的服务，让柜员在为客户创造价值的同时，也真正体会到为银行为个人创造价值的快乐。

三是继续加大培训和检查力度。通过神秘人的检查反馈，录像点评、专题交流、树立标杆和服务明星示范等一系列措施，使我分理处服务的规范化和标准化能够更上一层楼，将我们的服务水平共同提高到一个新高度。

从营业开始到营业结束，从年初到年末，我们一直都在强调优质服务。由原来的十字文明用语，到现在的站立服务，无不体现优质服务的一个又一个的提升。然而，怎样才能把优质服务的各个细节真正灌输到我们自己的身上，让它变成我们工作状态中的一种习惯，而不是单纯的为了应付分行的调阅录像而去作秀，这一问题值得我去认真思考。

一个行业好的’口碑不是一天就能形成的，需要靠全体员工甚至是几代员工坚持不懈的努力才能取得，而坏的口碑也许不到一日就能传遍全世界。现代企业的核心竞争力已经由原来的以质取胜转变到以服务取胜，这就要求我要时刻高标准严格要求自己，因为自己的一言一行都代表着银行服务窗口的文明程度。不要因为自己的意气用事，影响了整个交行服务窗口的形象。要严格执行总行和分行下达的各项服务标准，甚至是每个小的细节都要去考究，经过自己的理解之后，让它更能自然、完美的表现出来，让总行和分行放心，让领导省心，让客户舒心。

在服务上，我个人也存在着不足，例如午休时没有及时翻转暂停服务，再例如客户办完业务就着急的走了，还没等我来得及说完“感谢光临，请收好，再见！”在今后的工作中，我会加倍的弥补自己的不足之处，让优质服务真正的落到实处，我不会为了应付检查而作秀。在为客户服务的过程中以饱满的热情，用心服务，真诚服务，坚持“想”客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下良好的印象，赢得客户的信任。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结七**

自20xx年8月1日起，我支行本着《哈尔滨银行服务定价管理办法》和《哈尔滨银行金融服务项目收费价目明录表》中要求认真执行相关收费条例，为进一步提高业务内控防范能力，结合我行自身实际情况，积极开展公司条线业服务收费情况的全面自评，现将工作结果汇报如下：

组长：xxx副组长：xxx成员：xxxx

根据监管部门要求，我支行对银行服务收费情况进行全面自查。

1、“七不准”

（一）我支行不存在以贷转存情况。信贷业务严格按照实贷实付和受托支付原则，将贷款资金足额直接支付给借款人的交易对手，无强制设定条款或协商约定将部分贷款转为存款的情况。

（二）我支行不存在存贷挂钩情况。我支行将贷款业务和存款业务严格分离，无以存款作为审批和发放贷款前提条件的情况。

（三）我支行不存在以贷收费情况。我支行无借发放贷款或以其他方式提供融资之机，要求客户接受不合理中间业务或其他金融服务而收取费用的情况。

（四）我支行不存在浮利分费情况。我支行严格遵循利费分离原则，严格区分收息和收费业务，无将利息分解为费用收取变相提高利率的情况。

（五）我支行不存在借贷搭售情况。我支行不存在发放贷款或以其他方式提供融资时强制捆绑、搭售理财、保险、基金等金融产品的情况。

（六）我支行不存在一浮到顶情况。我支行的贷款定价充分反映资金成本、风险成本和管理成本，不存在笼统将贷款利率上浮至最高限额的情况。

（七）我支行不存在转嫁成本情况。我支行依法承担贷款业务及其他服务中产生的尽职调查、押品评估等相关成本，不存在将经营成本以费用形式转嫁给客户的情况。

2、“四公开”

我支行严格按照质价相符、服务有效的原则建立收费项目、服务质价、效用功能和优惠政策“四公开”的业务管理制度，并严格遵守以下规定：

（一）合规收费。我支行服务收费科学合理，服从统一定价和名录管理原则。实行政府指导价的收费项目，严格对照相关规定据实收费，并公布收费价目名录和相关依据;对实行市场调节价的收费项目，在每次制定或调整价格前向社会公示，充分征询消费者意见后纳入收费价目名录并上网公布，严格按照公布的收费价目名录收费。

（二）以质定价。我支行服务收费合乎质价相符原则，不存在对未给客户提供实质性服务、未给客户带来实质性收益、未给客户提升实质性效率的产品和服务收取费用。

（三）公开透明。我支行服务价格遵循公开透明原则，各项服务“明码标价”，充分履行告知义务，使客户明确了解服务内容、方式、功能、效果，以及对应的收费标准，确保客户了解充分信息，自主选择。

（四）减费让利。我支行切实履行社会责任，对特定对象坚持服务优惠和减费让利原则，明确界定小微企业、三农、弱势群体、社会公益等领域相关金融服务的优惠对象范围，公布优惠政策、优惠方式和具体优惠额度，切实体现扶小助弱的商业道德。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结八**

作为服务行业，商业银行除了出售自我的有形产品外，还要出售无形产品dd服务，银行的各项经营目标需要透过带给优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会职责、促进和谐社会建设的本质要求。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选取，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自我的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。此刻社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不一样客户带给最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位主角，也就是从权力型，向职责型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不一样客户的需求心理不一样，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要思考如何为其缩短等待时光、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户带给服务时务必思考成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，务必有取舍，有所为有所不为，成本高的服务务必要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段必须要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行应对千变万化的市场，应对客户千差万别的需求，超多的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就必须能够在同业竞争中脱颖而出。

篇二：银行服务心得体会800字

记得曾有一位经济学家说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”银行的工作是简单而平凡的，然而就在这日复一日，年复一年的迎来送往中我学会了以务实求真的态度对待工作，学会了以自然豁达宽容的心境对待平凡的工作岗位，领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵。

在平凡简单的工作中，我逐渐明白了在小事、在细微之处用“心”去赢得客户这一道理。我曾遇到一位特殊客户，那是一位五、六十岁的老大娘，只见她东张西望地来到柜台前，用询问的目光注视着柜台里面的每位员工，最后目光停留在我的身上，我微笑着向大娘问道到：“您好，请问您要办理什么业务？”大娘小声说：“你们那里有没有高利息的存款？”我连忙向她介绍了我行新推出的汇得利产品，并详细、准确地比较了汇得利产品与普通存款间的利息差。可当我耐心地解答完她提出的问题后，那位大娘却说了一句：“啊，我就是随便问一问。”听了这话，我很失望，可还是微笑着说：“没关系，您有什么不明白的地方尽管问，随时欢迎您到我们xx来办业务。”之后，同大娘说了几句告别的话语，大娘带着满意的笑容离去了。让我意想不到的是，过了一个小时她又回来了，这次，她拿来了一张xx行的存单，让我陪她到中行去取款，我连忙陪她到中行取来存款，为好办好汇得利业务，那位大娘高兴地说：“还是你们服务态度好，我愿意到你们银行来存钱。”此刻这位大娘已是我行的高端客户了。

“精品服务”是个完整的体系，她体此刻产品、销售、服务的全过程、全方位、全时空，需要上上下下的共同打造，需要一线二线的紧密配合，让客户感到和谐、友爱、温馨，因为我们的每位员工都懂得，自我的行为代表着xx的形象，我相信透过不断深化“精品服务”理论，在激烈的市场竞争中我们xx人将以更加饱满的热情，更加精湛的服务技能，更加完善的服务质量为客户带给优质、高效的服务，把微笑溶入服务，把微笑留给客户，奋勇争先，开创xx行完美的明天。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结九**

第二十七条 商业银行应当按照审慎经营原则，建立健全服

务价格管理制度和内部控制机制，建立清晰的服务价格制定、调整和信息披露流程，严格执行内部授权管理。

第二十八条 商业银行服务价格管理制度应当严格遵守国家法律法规，明确价格行为违规的问责机制和内部处罚措施。

第二十九条 商业银行应当指定一个部门牵头负责服务价格管理工作，建立服务价格内部审批制度，适时对服务价格管理进行评估和检查，及时纠正相关问题，并组织开展服务价格相关宣传、解释、投诉处理等工作。

第三十条 商业银行应当建立服务价格投诉管理制度，明确

客户投诉登记、调查、处理、报告等事项的管理流程、负责部门和处理期限，确保对客户投诉及时进行调查处理。

第三十一条 商业银行应当设立统一的投诉电话、书面投诉

联系方式等渠道，并在营业场所和网站醒目位置进行公示，以便及时受理客户对服务价格的相关投诉。

第三十二条 商业银行应当认真处理和及时答复客户投诉。商业银行应当建立相应的投诉自查机制，对投诉管理制度的落实情况、投诉处理情况进行定期或不定期自查。

第三十三条 除国家法律、法规、委托代理合同有相关规定和要求的情况以外，商业银行应当拒绝任何单位和个人利用银行渠道直接向客户收取任何费用。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结十**

甲方(全称)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方(全称)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

为方便乙方业务开展，加快结算速度，提高结算效率，甲乙双方经协商一致达成如下协议：

一、甲乙双方共同确认本协议中“集团网上支付”(简称“集团支付”)是指母公司(包括总公司、结算中心，下同)和若干子公司(包括分公司、办事处，下同)均在\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行同城开户的情况下，在银行电脑系统内设置母公司和子公司的账务关系为：当子公司收到款项后电脑系统自动将款项按设置逐笔或按金额划入母公司账户;当子公司付款时，由母公司通过网上企业银行集团支付功能发出付款指令，从母公司账户先将款项转移到子公司，再通过子公司账户将款项付给收款人。子公司须承诺其账户受母公司控制，子公司放弃对该账户作支付指令的权利。

二、乙方需在甲方开立结算账户，并向甲方提交开户资料，以结算中心名义开户的需提供结算中心成立的证明文件，保证材料的真实性。

三、乙方要求需参与集团支付的子公司在甲方所在地同城范围内任意招行网点开立结算账户。对于参加集团支付结算的子公司账户，母公司仅可经集团网上支付功能对外付款。

四、乙方指定通过集团网上支付银行系统进行结算的具体信息如下：

企业代码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

企业银行编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

开户行：\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

收款账号(乙方子公司收到款项后自动转入账号)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

乙方用于集团支付功能的付款账号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

参与集团支付的子公司信息：\_\_\_\_\_\_\_\_\_：

户名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_;开户行：\_\_\_\_\_\_\_\_\_; 账号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

五、若第四款中乙方账号或子公司户名、开户行及账号变更时，双方可另签订补充协议，本协议未变动部分继续有效。补充协议与本协议具有同等法律效力。

六、乙方向甲方申请办理开通网上“企业银行”事宜，填写《\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行网上“企业银行”申请表》，并与甲方签署《\_\_\_\_\_\_\_银行网上“企业银行”服务协议》。本协议是《\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行网上“企业银行”服务协议》的补充协议。

七、乙方保证其运用“集团支付”功能进行对外支付的所有款项均通过甲方提供的网上企业银行办理。

八、乙方授予甲方以下权力：

(1)当乙方子公司收到款项时，甲方有权将乙方子公司收到的全部款项及时划入乙方指定的账户。

(2)当乙方为其子公司对外付款时，由乙方通过网上“企业银行”向甲方发出付款指令，甲方核对乙方有效数字印鉴无误后，有权根据乙方付款指令中所提供的子公司账号及收款人，将乙方账户中的款项通过该乙方子公司账户付给收款人。

九、乙方参与集团支付的子公司必须向其开户行提交《\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行集团网上支付业务授权书》，授权其开户行和甲方按本协议办理与该子公司有关的“集团支付”业务，也授权乙方对该子公司账户进行“集团支付”业务操作。乙方参与集团支付的子公司若未能提交或提交后又取消相应授权，则甲方不得为乙方提供集团支付服务。

十、甲方负责向乙方提供所需要的“集团支付”结算服务，并严格按照乙方的上述授权为乙方及其参与集团支付的子公司办理结算业务。

十一、其他未尽事宜，适用中华人民共和国有关法律、法规规定，法律法规无规定的，由双方协商解决。

十二、甲、乙双方在履行本协议过程中如发生争议，由双方协商解决。协商不成的，任何一方可向\_\_\_\_\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁。

十三、本协议自双方签字盖章后生效，至双方协商一致终止或当《\_\_\_\_\_\_\_\_\_银行网上企业银行服务协议》终止时终止。

十四、本协议一式三份，甲方持有两份，乙方持有一份。

甲方(盖章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日

签订地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方(盖章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日

签订地点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结十一**

第十一条 除实行政府指导价、政府定价的服务价格以外，商业银行服务价格实行市场调节价。

第十二条 实行市场调节价的商业银行服务价格，应当由商业银行总行制定和调整。分支机构不得自行制定和调整服务价格。

商业银行分支机构因地区性明显差异需要实行差别化服务价格的，应当由总行统一制定服务价格，并由总行按照本办法规定统一进行公示。

外国银行分行根据其总行（或地区总部）的授权制定和调整服务价格，按照本办法规定进行公示。

第十三条 商业银行制定和调整市场调节价，按照以下程序

执行：

（一）制定相关服务价格的定价策略和定价原则；

（二）综合测算相关服务项目的成本和收入情况；

（三）进行价格决策；

（四）形成统一的业务说明和宣传材料；

（五）在各类相关营业场所的醒目位置公示；

（六）设有商业银行网站的，应当在网站主页醒目位置公示。

第十四条 商业银行制定和调整实行市场调节价的服务价格，应当合理测算各项服务支出，充分考虑市场因素进行综合决策。

第十五条 商业银行总行向有关部门报送的本机构服务价格工作报告，包括以下内容：

（一）服务价格管理的组织架构和服务价格管理总体情况；

（二）服务收费项目设置、调整情况和相应的收入变化情况；

（三）免费服务项目设置情况、调整情况、相应的收入变化情况，在服务价格方面承担社会责任的情况；

（四）服务项目的收入结构和评估情况；

（五）服务价格的信息披露情况，包括信息公示的方式和渠道；

（六）与服务价格相关的投诉数量、分类和处理情况；

（七）对客户反馈意见的解释说明情况和意见采纳情况；

（八）附表：本行服务的分类、具体项目、价格水平等情况；

（九）与服务价格相关的其他情况。

第十六条 商业银行按照市场化原则接受相关单位的委托，办理代收水、电、燃气、通讯、有线电视、交通违章罚款等费用以及代付工资、社会保险金、住房公积金等代收代付业务，应当按照“谁委托、谁付费”的原则收取委托业务相关手续费，不得向委托方以外的其他单位和个人收取费用。

第十七条 客户因商业银行调整服务价格或变更服务合同，要求终止或变更银行服务的，商业银行应当根据客户要求、相关服务合同或其他已签署的法律文件采取合理有效的措施，依法及时终止或变更相关银行服务和对应的服务合同。

第十八条 商业银行向客户收取的服务费用，应当对应明确的服务内容。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结十二**

银行服务理念口号

1.热心的，便捷的，可信赖的理财管家。

2.与你同心，伴你同行。

3.用心每一天，伴你每一步。

4.用心坚持专业，诚信尽善尽美。

5.福始一元，诚挚一心。

6.服务用心，诚信随行。

7.德比太行重，誉自诚信来。

8.德伴身旁，行纳四方。

9.存入信任万千，贷出真情一片。

10.存入万千信赖，贷出一片真情。

11.存进希望，贷出梦想，理得未来。

12.持信以恒，善贷且成。

13.诚以远，心为近。

14.诚信天下，汇通财富。

15.诚信聚银，择善立行。

16.诚通天下，业精百年。

17.诚融万物，行达高远。

18.诚获信赖，信赢精彩。

19.诚待天下客，心有大未来。

20.诚•载梦想惠•泽农商。

21.承信，德广，融天下。

22.承农•诚商，知行•致远。

23.草根银行，尊贵服务。

24.不变的承诺，永远的服务。

25.笔笔精彩，款款真情。

26.“农”为本，“商”聚德，“行”至诚。

27.“德”承天下，“信”创未来。

28.用心，行自远。

29.用心，成就梦想。

30.以诚为商，行者无疆。

**20\_银行服务突发事件应急预案演练总结十三**

第三十四条 商业银行违反本办法规定，有下列行为之一的，由中国银行业监督管理委员会、国务院价格主管部门按照各自法定职责，依据《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》等法律法规处理：

（一）擅自制定属于政府指导价、政府定价范围的服务价格的；

（二）超出政府指导价浮动幅度的；

（三）提前或推迟执行政府指导价、政府定价的；

（四）擅自对明令禁止收费的服务项目继续收费的；

（五）未按照规定程序制定和调整市场调节价的；

（六）商业银行分支机构擅自制定或调整市场调节价的；

（七）未按照规定进行服务价格信息披露的；

（八）未按照规定开展服务价格相关内部管理工作的；

（九）其他违反本办法规定的行为。

第三十五条 鼓励有关单位和个人对商业银行服务价格违法行为进行监督。有关单位和个人发现商业银行服务价格行为存在侵害其合法权益问题的，可依照法律、法规规定采取相关法律措施或投诉。

第三十六条 行业协会等自律组织应当在规范商业银行服务价格行为方面充分发挥自律协调作用。

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！