# 银行服务品质全年总结范文(合集11篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2025-05-11

*银行服务品质全年总结范文1到我行工作的时间已经有一年多了，根据公司的规章制度，现将这一年自身工作总结如下。作为一名刚刚毕业的硕士研究生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。面对这种情况，依靠自己的认...*

**银行服务品质全年总结范文1**

到我行工作的时间已经有一年多了，根据公司的规章制度，现将这一年自身工作总结如下。

作为一名刚刚毕业的硕士研究生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。面对这种情况，依靠自己的认真的学习，对现实工作由理论迅速过渡到实际工作中。在实践中学习，不断提高工作能力。在接触到新的陌生的领域时，缺少经验，对于专业技术知识需要一个重新洗耳恭听牌的过程，自己在领导同事的帮助下，能够很快克服这种状态融入到崭新的工作生活中。在日常生活中，我认真服从领导安排，遵守我行各项规章制度和各项要求，注意自己的形象，养成良好的工作作风。

银行工作有其特殊性，它要求永无止境地更新知识和提高技能，并且要有足够的耐心。为达到这一要求，我十分注重学习提高：

一、向书本学

工作之余，我总要利用一切可利用的时间向书本学习，除了认真阅读行里所发的各项规章制度文件外，我还自费购买各种银行金融类参考书。

二、向领导学

这段时间以来，我亲身感受了各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。

三、向同事学

古人说，三人行必有我师。我觉的，我们公司的每位同事都是我的老师，正是不断地虚心向他们求教，我自身的素质和能力才的以不断提高，工作才能基本胜任。我认为大家的能力都提高了，银行这个大家庭才会整体的提高。

自入行以来，由于离家较远，而且加之对生活习惯一时很难不适应，造成工作学习的耽误。通过1年的体验以及在领导同事们的关怀与培养下，认真学习、努力工作，积极投身到工作中，已经逐渐适应了这里的工作环境。对于领导与同事们的关心和关怀，我感到了很大的动力和压力，争取在以后的工作生活中以更加努力的优秀成绩来回报，不仅能够弥补自己耽误的工作学习而且能够有所成就，不辜负大伙的期望。对金钱、对名誉、对权力，我都没有什么奢求，努力工作是我最大的追求。说句实在话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报领导和同志们的最好方式，也是一个人实现人生价值惟一的选择。

在一年的工作学习中，我在学习、工作和思想上都有了新的进步，个人综合素质也有了新的提高，回顾这段时间来的工作历程，主要有以下几点体会：

一、要在思想上与集体保持高度一致

在工作、学习过程中，我深深体会到，--银行是一个团结奋斗的集体，在这样的氛围中，只有在思想上与集体保持高度一致、积极上进，才能融入到这个集体之中。所以我必须更加深入提高个人综合素质，用理论知识武装自己的头脑，指导实践，科学地研究、思考和解决工作中遇到的问题，使自己能够与集体共同进步。

二、要认真学习专业技能知识，在工作上争创佳绩

要成为一名公司优秀的一员，首要条件就是成为行业上的骨干。对于刚刚走出大学校门参加工作的我来说，当前的首要任务就是要努力学习、熟练掌握专业知识，始终以积极的工作态度、高度的责任感和只争朝夕的精神投入到工作中;要在加强专业知识学习的同时，踏踏实实地做好本职工作，戒骄戒躁，争取在自己的工作岗位上做出优异的成绩。只有这样才能使自己成为工作上的能手和工作上的内行。

三、要扬长避短，不断完善自己

在段的时间里，我虽然在工作与学习上每天都有了新的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，且与系统内的领导和同志们思想和工作业务交流不够;因此，我在今后的工作中，不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，逐渐改掉粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，注重锻炼自己的口才交际能力、应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

现在，一年的时间已经结束，我也将奋发图强的继续工作，也将态度谦虚、热情饱满地把工作做的更好。

**银行服务品质全年总结范文2**

时间飞逝，转眼我已经与xx银行共同走过了三个春秋。20xx年x月我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进xx银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。三年来，在xx银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

>一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事会计工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着xx各阶段的改革得到了更新和进步。

>二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

>三、勤学苦练，爱岗敬业

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。本人积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。xx银行也在不断开发新的业务，看着xx银行不断开拓创新，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，取得了《反假货币上岗资格证书》、《保险代理从业人员资格证书》、总行《xx银行岗位资格证书》。利用业余时间报考会计本科、为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

进入xx银行几年来，繁华的xx也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在xx银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去嬴得客户、留住客户，牢固树立“点滴用心，相伴成长”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取，扎实工作，同xx银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

**银行服务品质全年总结范文3**

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政策，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。^v^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，为政府分忧，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政策，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政策，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

由政府部门牵头，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。

**银行服务品质全年总结范文4**

不知不觉来到xx银行客服中心这个大家庭已经有一年的时间了，在这一年的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx银行客服中心的一员。以下是我今年的工作总结。

>一、查漏补缺，强化话术

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余。这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

>二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>三、勤奋学习，与时俱进

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了就是选择了不断学习”。作为银行客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这一年以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

>四、今后工作计划

学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。增强主动服务意识，保持良好心态；不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**银行服务品质全年总结范文5**

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《\_\_\_\_分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，20\_\_\_\_年，我部对全辖\_\_\_\_个经营机构的近\_\_\_\_个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

一、总体情况

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年\_\_月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《\_\_\_\_分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

二、值得肯定的几个方面

20\_\_\_\_年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

第一，20\_\_\_\_年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据《\_\_\_\_银行\_\_\_\_年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的一份力量。

第二，经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经透过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

第三，过去的一年，我行在继续狠抓窗口服务的软、硬环境和条件的前提下，对服务工作的量化考核，也给予了前所未有的强化。临柜人员使用的星级柜员牌，作为真实反映我行个人金融业务的基础状况，和私人客户对我行服务的满意度的工具，一直以来，始终没有得到一线员工的足够重视，在服务考评中，也没有发挥其应有的作用。因为其具有反映业务、服务工作的客观真实性，能够避免人工评议的差错和偏颇，所以，从\_\_\_\_年的服务竞赛一开始，我们就将星级柜员牌的使用情况，作为对各机构服务考核的一项重要指标。而且，这项指标从考核的一开始，就成为了决定各参赛单位名次的最重的一颗砝码。这就不能不迅速引起各级领导的高度关注，全体柜员也开始对这个在以往工作中被视作可有可无的器具，给予了全新的认识，并在日常工作中自觉地积极使用。一年的服务竞赛活动结束后，我们可以清楚地看到，窗口员工的星级柜员牌的使用状况得到了极大的改善，其反映的服务及业务量数据，从年初的哩哩啦啦，参差不齐，到年末，其中的各项数据指标均得到了大幅度的提升。这不仅为我部对各机构全年的服务考核提供了硬化的标准，而且，也为我行一年一度的星级柜员评定工作，提供了最为可靠的依据。

第四，去年全年，我行共接到、受理\_\_\_\_\_\_转来的协查、建议、表扬及投诉信件\_\_\_\_件。其中，协查信件\_\_\_\_\_\_件，建议信件\_\_件，表扬信件\_\_\_\_件，投诉信件\_\_\_\_件，其中真正的有效投诉，不足20件。值得肯定的是，在最能反映客户对我行服务满意程度的投诉信件数量指标上，与\_\_\_\_年年相比，20\_\_\_\_年，我行的客户投诉量大幅下降，这直接反映出我行的窗口服务水平和服务质量正在日益提高。而尤其需要提出的是，随着服务竞赛活动的全面展开，客户通过\_\_\_\_\_\_服务热线对我行窗口员工服务提出的表扬信件也与日俱增，全年表扬信件量达到\_\_\_\_封，而20\_\_\_\_年，该项数据指标几乎为零。

**银行服务品质全年总结范文6**

20\_\_年在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员工都有自已的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的发展做出贡献。现将全年的工作情况汇报如下：

一、重视业务核算质量，贯彻人行、总分行各项制度

在会计经理的组织下每天晨会认真学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算数量上一直高于平均水平。在核算质量上无重大差错事故，并控制在万分之2以内。

二、加强自身管理，做好安全防范工作

全年无迟到早退，以积极心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日入库保管;对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。对二级库中的重要凭证和现金的领用，作为库管记账柜员能做到仔细核对、帐实相符;总之，我们要将一切防忠于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

三、培养自身操作能力，各项考试奋勇争先

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。并，在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，互相帮助、互相进步的氛围，考试成绩始终保持在前三十名的水平。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。

四、加强服务品质、提升服务理念

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参加了民航学院的服务品质学习。在学习过程中，我对服务有了新的体会，在学习结束后，大家的面貌焕然一新，更整洁的仪表，更规范的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户提供服务。在分行的各项服务品质检查中，我们用标准、真诚的服务交出了满意的答案。

五、弥补不足，再创佳绩

回顾今年一年的工作，我发现在工作中还有一些不足：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改进的。

以上是我20\_\_年的工作总结，向全行领导及员工作汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

**银行服务品质全年总结范文7**

时间过得很快，转眼间，20\_\_年已经接近尾声。回顾本年度的工作，在银行领导的正确领导下，认真组织学习贯彻党的十八大精神，自身的思想素质、业务能力和综合素质都有了较大的提高，我个人也获得了长足的发展和巨大的收获。作为一名银行柜员，我认真积累日常工作经验，潜心钻研新的业务技能，为我行的发展做出了自己应有的贡献。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

一、坚持学习，不断提高政治思想素质和工作能力

学则进，不学则退。时代要求我们必须坚持与时俱进，刻苦学习，在学习中汲取工作能力，汲取前进的动力，汲取创新的活力。只有加强学习，才能使自己在思想上、理论上、业务上真正成熟起来，更好的搞好本职工作，保质保量的完成工作任务。我的工作准则就是“干一行、爱一行、精通一行、勤勤恳恳、踏踏实实”，这更加使我注重加强理论学习，注重学习党的基本路线、方针政策。通过学习，进一步增强了我的政治敏锐感，在具体事情面前能够保持清醒头脑，立场坚定，处处以集体利益为重，先集体、后个人，思想逐步走向成熟。在生活中，积极向周围领导和同事们学习，使自己的交际能力不断提高，解决、思考问题逐步走向周全。

二、认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务

自工作以来，我坚决服从组织和领导的安排，克服各种困难，勤奋工作，较好地完成了各项工作任务。

1、兢兢业业，恪尽职守。

平时，我积极主动地承担起接送钞的任务。在本职工作上，我觉得自己有许多需要学习需要加强的方面。因此，在开始工作时，除了认真学习我行相关业务操作书籍外，我还虚心的向周围其他同事请教办理业务中遇到的问题。更利用休息时间，学习其他柜台的业务，以此使自己能尽快掌握全面的银行业务，提高自己的业务素质。通过平时的积累，我在调离原来的储蓄柜台，换做对公业务时，能很快的适应新工作，大大缩减了过渡的时间。同时我也刻苦练习操作系统等业务技能，使自己能够拥有为客户提供优质、高效、快捷服务的本领。现在以后的工作中，我一定要继续保持积极的学习态度和创新意识，同时虚心的像其他同事请教经验，使自己能尽快的适应这个岗位，不辜负领导的期望。

2、把握全局观念，积极支持、配合单位领导开展各项工作。

认真落实支行各项工作要求，保质保量完成上级下达的各项工作任务;加强管理，搞好团结，凝聚士气;积极参与制订各项计划和规划，搞好分析和预测，合理建议，准确决策，促使我行各项业务健康、持续、快速的发展。认真履行岗位职责，充分发挥龙头柜员的作用。首先是要合理安排临柜人员现金业务，充份调动各员工的工作积极性，建立“分工明确、权责一致”的岗位责任制和工作质量考核制。创建良好的学习氛围，组织内部员工学习业务知识、规章制度、政策法规等，开展多种形式的岗位练兵，提高内部员工的业务素质。

3、突出抓好业务规范操作和各项内控管理措施的检查落实。

银行结算业务是一个高风险的部位，结算业务的内控建设应该被摆在极为重要的位置。从规范结算业务的柜面操作与加强管理两方面入手，做好龙头柜员即时、定期和不定期的自查，努力消除各种风险隐患，确保将结算部位风险降到最低限度。抓好重点业务、重点环节、重点时段的自律监管，发现问题立即督促纠正，并积极配合上级主管部门的监管辅导。

4、提升服务理念，全面提高规范化服务水平。

服务是银行的生命线。每位员工都赞同这个理念，每一位员工都认识到这一点，促进服务的深层次、高水平、全方位发展，增强我行在同业之间的竞争力。规范化服务这也是积极营销的一个表现。提高了服务质量，可以为客户提供比其它银行更加优质和更具特色的服务，由此我们就可以保持良好的客户资源。

总之，以上就是20\_\_年个人工作总结报告。在工作中虽然取得了一定的成绩，但是我离优秀的银行柜员要求还有一定的距离。在以后的工作中，我会进一步改进和提升自己，充分发挥自身特长和自己的主观能动性和工作积极性，协调好各个方面关系，发挥自己的工作潜能。

**银行服务品质全年总结范文8**

去年末，为不断提升我行的窗口服务质量，树立xx银行一流服务的金牌形象，分行制定了《窗口柜台文明优质服务管理办法》。今年，是我行各窗口单位依据这一管理办法展开服务竞赛的第一年。目前，上半年的竞赛活动已经结束。以下，我对这一阶段的服务工作情况做一小结。

>一、上半年服务工作的主要成绩

1、上半年，为真正落实总、省行制定的《服务规范》，切实提高我行各营业窗口的对外服务质量，分行不但责成工会服务督导组定期对各单位的服务情况进行现场督察，而且，还有偿外聘了专业的机构对我行的服务工作进行全程的暗访和跟踪。在对服务检查的过程中，不但注重提高窗口员工的常规优质服务水平，而且，更注重员工服务内涵的提升。可以说，随着分行对服务工作监督力度的不断加大，随着奥运服务年各项工作的陆续展开，我行整体的服务质量和服务水准均呈稳步上升的态势。通过前6个月我行服务工作的量化考评表，我们可以清楚地看到，各单位的综合服务成绩都呈逐月上升趋势。而6月份考评表中反映的数据，更体现了我行今年上半年服务工作的最高水平。

上半年，我行共接待来自省银行业协会和省行服务督导组的3次服务工作专项检查，都得到了上级单位的首肯，均取得了理想的成绩。

此外，为迅速提高员工的业务理论素质，分行工会在有关业务职能部门的配合下，适时编印了《个人金融业务及银行卡业务知识问答》简易读本，并下发全辖窗口员工，作到人手一册；为完善全行的服务考核制度，分行工会还以详实的服务检查资料为基础，建立起了完整、规范的一线员工服务档案，从而，为分行党委对每一名窗口员工的综合考评提供了真实、客观的依据。

2、去年，我行在省行组织的各二级分行的服务评比中，成绩不佳，名次落后。其中一个主要的原因，就是我行员工对星级柜员牌的使用不规范，其中反映的数据不真实。今年以来，为了扭转我行在系统内的这一尴尬局面，充分发挥星级柜员牌在服务工作中的量化考核作用，分行不但将督促窗口员工规范使用星级柜员牌列为服务常规检查的一项主要工作，还将星级柜员牌中的各项数据作为服务竞赛活动中一个重要指标。经过半年的不间断的抽查和跟踪，我行绝大多数员工的星级柜员牌的使用已从被动转为主动，从不规范到规范，其中反映的服务数据各项比率连月明显好转，基本上能够真实地反映我行的日常工作量和服务质量。

3、今年前6个月，分行共接到总、省行客户服务中心转来客户咨询、协查、投诉和表扬邮件99宗。对于上述数量繁多，事由繁杂的客户信件，各相关单位的干部员工，无论自身工作如何紧张，也无论客户意见多么偏激和刁钻，均能积极配合分行工会，给每一位来信客户以热情、详尽、圆满的答复。这项费神劳心的工作，不仅得到了总、省行客服中心的肯定，也使每位客户都达到满意；不但没让任何一宗投诉事件扩大影响，还为我行争得了一份客户至上的良好的信誉。尤其需要说明的是，上半年，随着我行服务质量的迅速提升，上级行客服中心转来的表扬信件也是与日俱增。这些来自客户的表扬信件，一方面体现了客户对我行服务工作的认可，另一方面，也使我行的服务工作受到了上级行的好评，扩大了我行的对外知名度。

综合上述情况，分行认为，上半年，我行的各项服务工作，与往年相比，之所以能够取得一些令人满意的成绩，不外是以下两个原因。

首先，是服务工作真正得到了全行各级领导的重视，特别是真正得到了各单位一把手的高度重视。各级领导真正从服务中看到了效益，并能将服务工作与业务经营工作真正地等同起来。例如，分行x行长及全体党委成员，不论业务工作如何繁忙，每月也要抽出半天时间参加服务竞赛通报会，并在每一次的会议上都对我行的服务工作作出及时的指导；为克服服务工作中点多面广，窗口员工素质参差不齐的弊端，铁东支行xxx行长和道西支行的xxx行长几次登门邀请分行服务职能部门到支行对员工的服务规范做现场指导；为迅速提升本行的星级柜员牌的各项统计指标，扭转星级柜员牌指标低下的不利局面，解放路支行xxx行长和永昌支行的xxx行长特意责成专人到分行工会学习星级柜员牌的操作流程和使用要领；为使投诉客户能够得到更加满意的答复，避免不必要的银客争端，分行营业部的xxx主任多次与员工一道，共同作好对投诉客户的反馈和解释工作，等等。

其次，一线员工服务意识的增强，服务素质的不断提高，也对我行服务水平的大幅度提升起到了推动作用。通过近期对窗口员工服务情况的明查暗访，我们发现，对于那些上级行制定的服务礼仪，广大员工已从当初的被动接受，转变为今天的主观自觉，并正逐渐成为一种职业习惯。

>二、服务工作中有待改善的几个方面

1、窗口员工的诸如装束、用语等文明优质服务细节还有待完善。

2、一线员工，特别是新近入行的员工的业务理论素养还有待提高。

3、个别单位，个别员工的星级柜员牌的使用还不够规范。

4、因服务而引起的客户投诉事件还居高不下，员工服务的灵活性还有待加强。

另外，鉴于上半年的表扬信件过多，分行在服务竞赛中对表扬信件核定的分数过高，在一定程度上影响了我行服务竞赛的考评结果，经研究，自下半年起，分行将服务竞赛中的客户表扬信件每宗加2分调整为每宗加1分。

**银行服务品质全年总结范文9**

我叫X，现在，我将这三个月来的工作、学习情况向大家总结汇报一下。

我所在的岗位是x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的马虎和放松。众所周知，X的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。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，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

X所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。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。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。

当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……x行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

**银行服务品质全年总结范文10**

刚刚过去的4月，对xx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“xx理财之春-\*（成都）金融理财节”上获得六项大奖。

每家支行都有服务品质负责人

xx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。

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《xx银行零售银行服务品质管理方法》《xx银行零售客户服务指引》等制度，而且结合实际先后印发了《xx银行成都分行柜面规范化服务管理办法》《xx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\*全辖规范服务工作的顺利进行。

在人员培训方面，该行从xx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“xx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。

**银行服务品质全年总结范文11**

我于20xx年12月10日成为我行的员工，到今天已有一年，根据公司的规章制度，现将自身工作总结如下。

作为一名刚刚毕业的硕士研究生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。面对这种情况，依靠自己的认真的学习，对现实工作由理论迅速过渡到实际工作中。在实践中学习，不断提高工作能力。在接触到新的陌生的领域时，缺少经验，对于专业技术知识需要一个重新洗耳恭听牌的过程，自己在领导同事的帮助下，能够很快克服这种状态融入到崭新的工作生活中。在日常生活中，我认真服从领导安排，遵守我行各项规章制度和各项要求，注意自己的形象，养成良好的工作作风。

银行工作有其特殊性，它要求永无止境地更新知识和提高技能，并且要有足够的耐心。为达到这一要求，我十分注重学习提高：

>一是向书本学。

工作之余，我总要利用一切可利用的时间向书本学习，除了认真阅读行里所发的各项规章制度文件外，我还自费购买各种银行金融类参考书。

>二是向领导学。

这段时间以来，我亲身感受了各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。

>三是向同事学。

古人说，三人行必有我师。我觉的，我们公司的每位同事都是我的老师，正是不断地虚心向他们求教，我自身的素质和能力才的以不断提高，工作才能基本胜任。我认为大家的能力都提高了，银行这个大家庭才会整体的提高。

自入行以来，由于离家较远，而且加之对生活习惯一时很难不适应，造成工作学习的耽误。通过1年的体验以及在领导同事们的关怀与培养下，认真学习、努力工作，积极投身到工作中，已经逐渐适应了这里的工作环境。对于领导与同事们的关心和关怀，我感到了很大的动力和压力，争取在以后的工作生活中以更加努力的优秀成绩来回报，不仅能够弥补自己耽误的工作学习而且能够有所成就，不辜负大伙的期望。对金钱、对名誉、对权力，我都没有什么奢求，努力工作是我最大的追求。说句实在话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报领导和同志们的最好方式，也是一个人实现人生价值的惟一选择。

在一年的工作学习中，我在学习、工作和思想上都有了新的进步，个人综合素质也有了新的提高，回顾这段时间来的工作历程，主要有以下几点体会：

>要在思想上与集体保持高度一致

在工作、学习过程中，我深深体会到，XX银行是一个团结奋斗的集体，在这样的氛围中，只有在思想上与集体保持高度一致、积极上进，才能融入到这个集体之中。所以我必须更加深入提高个人综合素质，用理论知识武装自己的头脑，指导实践，科学地研究、思考和解决工作中遇到的问题，使自己能够与集体共同进步。

>要认真学习专业技能知识，在工作上争创佳绩

要成为一名公司优秀的一员，首要条件就是成为行业上的骨干。对于刚刚走出大学校门参加工作的我来说，当前的首要任务就是要努力学习、熟练掌握专业知识，始终以积极的工作态度、高度的责任感和只争朝夕的精神投入到工作中;要在加强专业知识学习的同时，踏踏实实地做好本职工作，戒骄戒躁，争取在自己的工作岗位上做出优异的成绩。只有这样才能使自己成为工作上的能手和工作上的内行。

>要扬长避短，不断完善自己

在段的时间里，我虽然在工作与学习上每天都有了新的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，且与系统内的领导和同志们思想和工作业务交流不够;因此，我在今后的工作中，不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，逐渐改掉粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，注重锻炼自己的口才交际能力、应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

现在，一年的时间已经结束，我也将奋发图强的继续工作，也将态度谦虚、热情饱满地把工作做的更好。

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！