# 银发服务工作总结(汇总12篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-03-16

*银发服务工作总结19月份以来，xx支行党支部在总行党委的\'关心和指导下，全面推进党支部的政治、思想、组织、作风、纪律和制度建设，加强领导，明确职责，狠抓落实，切实提升党员的理论水平和服务意识，转变党员工作作风，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和...*

**银发服务工作总结1**

9月份以来，xx支行党支部在总行党委的\'关心和指导下，全面推进党支部的政治、思想、组织、作风、纪律和制度建设，加强领导，明确职责，狠抓落实，切实提升党员的理论水平和服务意识，转变党员工作作风，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的模范带头作用，支行各项业务的稳健发展提供了有力保证。

>（一）扎实推进两学一做学习教育。

采取党支部统一学习，购买党建书籍、组织支行全员开展专题学习会议，开展党章党规知识测试等多种方式，推动党章党规、讲话精神入心入脑，促使支行党员干部进一步坚定理想信念，增强四个意识。

>（二）落实党风廉政建设主体责任。

组织召开支行党风廉政建设工作会议，制定党风廉政建设工作计划，进一步明确工作目标、细化责任主体、层层压实责任。主动落实党风廉政监督责任制，严格遵守责任追究和问责制度。组织党员职工观看教育警示片，进一步筑牢拒腐防变思想防线，营造支行风清气正的良好工作环境。

>（三）推进服务型党支部建设。

坚持业务工作需要什么，党建工作就保障什么，促使党建工作与支行业务工作相辅相成，相融共生，以党建高质量促业务发展高质量。

下一步，xx支行支部将按照省联书记稳、严、实、细和转观念、强管理、练内功、树形象的总体工作要求和市办赵主任三层六化工作思路，总行党委七大提升战略部署，针对我支部目前存在的主要问题做到以下几点：

一是对照三严三实要求，不断提高支部书记的管理能力，不断向书本学习，向实践学习，向同事学习，力求多读点书、多听些课，增强抓好党建工作的本领。

二是自觉履行抓党建职责，按照落实从严治党责任的要求，把抓好党建作为最大的成绩，坚持党建工作与业务工作齐抓共管。

三是树立创新意识，在抓党建工作中不断了解新情况、总结新经验，逐步实现总体思路、工作机制、工作方法、活动内容和组织形式的创新，做到以创新的方法抓落实，努力推进支部党建工作迈上新台阶，促进xx支行各项工作不断向前推进。

**银发服务工作总结2**

时光飞逝，时光飞逝。回首即将到来的20xx年，是艰难的一年，是快乐的一年，是奉献的一年，是收获的一年。今年，各项工作扎实有效地开展起来。为了给明年的工作打下良好的基础，我将总结一下

作为一名基层一线柜员，首先，在勤奋和敬业方面，我认真执行民主集中制，顾全大局，服从分工，有正确的思想作风，有踏实的工作作风，敢于坚持原则，精练务实，开拓进取，认真履行职责。热爱本职工作，能正确认真对待每一项任务，能主动投入工作，能参加单位组织的各种业务培训，严格遵守支行规章制度，保证出勤，有效利用工作时间。

在业务知识方面，刻苦学习个人储蓄业务技能。在掌握原有业务流程的基础上，认真主动地学习新业务。在新系统不断更新推出的情况下，第一时间掌握了新业务，熟练操作了新系统。在实际工作中，牢记王行长的指示，办理业务时微笑，举手致意，时刻想客户所想，急客户所急，给客户最满意的服务。

在张行长的领导下，我得到了实质性的学习和提高，业务操作更加严格，有章可循，加强监管，确保资金和财产安全，恪守信用，诚信服务，自觉遵守各项规章制度，真诚、热情、认真、耐心地对待客户，维护客户的合法权益。业务发生时，存款业务遵循先收款后记账的原则，取款业务遵循先记账后付款的原则，认真审核凭证。保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也很重要。让专用卡、专用邮票、重要凭证不空，密码不泄露，及时更换，到最后做好滚账工作。

每天，我都以高度的责任感和敬业精神对待我的所有工作，严格遵守规章制度和操作程序，防止任何风险。工作态度方面，有很强的敬业精神和责任感，工作努力，工作专注；工作认真，有事业心，不计个人得失；工作勤奋、认真、努力；不要无故迟到或早退。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行办公室的各项规章制度，认真工作，努力工作，始终以“顾客至上”的服务理念鞭策和提高自己，以顾客满意为宗旨，努力为顾客提供规范优质的服务。

对待客户，我用微笑服务，力求做到“来时欢迎，问时回答，去时发送”，提供最好的服务。时代在变，环境在变，银行的工作也时不时的在变。每天都有新的事情出现，新的情况出现，需要我随情况而改变。学习新知识，掌握新技能，适应周围环境的变化，提高自我表现，把自己培养成一个业务全面的工行员工。

回顾今年的工作，虽然有必要的改进和成绩，但也存在一些不足。比如创作工作思路不多，看传票的时候还是不够细致认真，个别工作还是不够完善。需要继续学习更多的商业知识和生活常识，拓展自己的知识面。在领导和同事的关心、指导和帮助下，我们会不断完善自己，更加严格要求自己，从而为中行的发展做出贡献。经过这一年的工作，我的个人综合素质有所提高，锻炼也更加成熟。在未来的工作中，我将继续勤奋工作，努力工作，热爱自己的工作和奉献，借鉴他人的优点，克服自己的缺点，一如既往地为银行的发展做出自己微薄的贡献。

**银发服务工作总结3**

一年来，我不断的充实自己。特别是在树立正确的世界观、人生观和价值观上，有了一些新的认识。一年里，我思想积极向上，工作勤恳努力。不断学习有关银行业务规章和业务知识，提高自身的业务素质，把学习到的知识运用在实际工作中去。在领导的带领下，团结互助，踏实工作，能够以正确的态度对待各项工作任务，保证了工作质量。随着中间业务的拓展，我行的业务量不断增大，因工作需要，五月从支行调入主行任综合柜员，接触了的业务规程及操作方法。

千里之行，始于足下，不去努力争取，怎么会有一个美好的未来。不积硅步，无以至千里，不积小流，何以成江海，这就是慢慢积累的效果。时刻做好自己的工作，那么积少成多，我的工作业绩和能力就在不知不觉中提高了很多，我会努力提高自己的！

年初以来，在银行领导的关心及全体同志的帮助下，我认真学习业务知识和业务技能，积极主动的履行工作职责，较好的完成了本年度的工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。以下是我本年度的工作总结：

>一、精诚团结，为提高经营效益尽心尽力

一年来，我与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好其他工作，为全行经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。一是千方百计拉存款，我经常利用业余时间走亲串朋动员储蓄存款，为壮大银行实力不遗余力，全年共吸储60多万元，较好的完成了银行下达的任务。二是勤勤恳恳的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，如每天提前30分钟上班打扫卫生，把营业室的物品摆放整齐，使环境干净舒适，为客户创造一流的服务场所。从而确保各项任务的顺利完成。

>二、加强学习，努力提高政治与业务素质

一年来，我能够认真学习\_理论，自觉贯彻执行党和国家制定的路线、方针、政策，具有全心全意为人民服务的意识。能遵纪守法，敢于同违法乱纪行为作斗争，忠于职守、实事求是、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。同时，利用工余时间认真学习金融业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，对于银行下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

>三、履行职责，踏踏实实的做好本职工作

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务。一是严格规章制度，规范操作，作为一名内勤出纳，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错。因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。二是提高工作质量，尽心尽职做好柜台服务工作，耐心对待客户，及时整理好破币和散乱现金，并确保库存现金在上级核定内，通过本人和全所的共同努力，在上级行社的多次检查中，都受到了好评。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强；三是只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等。

在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在银行的领导下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。做好临柜服务工作，与全体职工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成明年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

**银发服务工作总结4**

我参加工作已经一年了。在此期间，在各级领导的指导和培养下，在同事们的关心和帮助下，我在思想、工作、学习等方面都取得了必要的成绩，整体素质也有所提高。

在试用期内，我一直严格要求自己，遵守银行的规章制度，全心全意履行工作职责，每一项工作都做得很及时。

我先后参加了中国人民银行保险代理人资格考试和防伪货币岗位资格考试，取得了保险代理人资格证书和防伪证书。平时在数钱、输入汉字、翻传票等基本功上很努力。虚心学习，勤奋学习，提出问题，认真做笔记。

我从一个普通柜员做起，努力学习操作技能，拓展业务知识，积累工作经验，从正式去柜台时的谨慎小心，到能够熟练操作，从容接待客户，每一天都努力做到比前一天更好。

作为一名窗户行业的员工，我知道专注服务的重要性。秉承“以客户为中心”的理念，我坚持为每一位客户提供方便、快捷、准确的服务，客户的每一句感谢都是我继续努力的动力。

这一年我是从普通柜员岗位学来的，现在基本掌握了高级柜员的操作和知识，现在正在接手公司审核岗位。我觉得这不仅是对我今年工作成绩的肯定，也是对我自己的认可。在未来的日子里，我会继续锻炼自己，以饱满的精神迎接新的挑战。

**银发服务工作总结5**

9月份来古城支行以来，本着“不负组织重托，全力干好工作”的态度，认真学习基层业务，学习经营和管理知识，不断提升自己的政治素质和业务能力，三个月时间，与同事一道，存款由x元发展到x元，贷款三个月时间营销笔，存贷款客户数提高了户。现将情况简单汇报如下：

三是十大活动搞活氛围。一是月月送提高客户粘性，二是早市送馒头让客户来我行认门，三是风水讲座为高端客户提供增值服务，四是金融夜校拉近与老百姓的距离，五是中秋国庆双十一元旦活动让客户知道农商行的活动和政策与时俱进，六是农金员摘标提高工作积极性，七是外拓小分队让员工走出去，让客户认识我们，八是整村授信批量获客，快速提升业绩，九是重点客户重点走访，关键时点不会慌张，十是规范化服务一直坚持，这是银行工作的基础和保证。

成绩属于过去，冬日攻坚我支行完成的并不太理想，工作中仍存在大量的遗憾和不足，比如执行力差，工作主动性差，缺乏工作激情等，下一步，我支行将不断改进工作方法，提高工作积极性，扬长避短，力争业绩持续提升，为商行发展尽自己的一份力量。

**银发服务工作总结6**

根据《中国银监会办公厅关于全国银行业纠风工作的通知》（银监办发〔〕194号）和《关于做好金融纠风工作的通知》（银发〔〕153号）文件要求,结合我县实际情况，从改进作风、规范服务入手，全面落实金融纠风工作，为确保工作顺利进行，业务又好又快发展，对支行业务进行纠风自查，现将工作开展情况报告入下：

>一、提高认识，明确纠风工作目标

根据银监会确定银行业纠风工作治理不合理服务收费行为、规范金融产品营销行为和提升信用卡服务质量三个重点进行工作查纠，切实维护好消费者合法权益，对不合理服务收费行为进行查纠。提高员工合规意识，严格按照服务收费价目和定价信息进行收费，加强员工的学习培训和合规知识学习，在日常工作中要求员工自觉遵守合规管理规定，共同营造上下合规的良好氛围，同时利用学习提升员工业务技能，通过查纠规范员工行为，让合规成为工作习惯，在此次查纠中没有发现违规行为。

>二、纠风工作内容

1、信贷业务：根据信贷业务收费标准，对信贷业务收费价目表、利率计费方式进行公示，通过信贷员工作行为查纠，规范人员日常工作行为，通过合规经营知识的学习提升员工的合规意识。

2、个人业务：在日常工作中以检查的方式查纠员工工作行为，组织合规知识学习，提升员工合规意识，根据合规讨论，得到有效的合规实施管理办法，结合业务发展需求和合规知识，营造合规良好氛围，使业务发展建立在合规基础之上。

3、公司业务：一是要发展，二是要合规，结合支行实际情况，业务发展需求，加强业务营销和业务检查，对员工工作情况进行了解，加强业务知识和合规知识的学习，把业务发展与合规相结合，使业务得到健康发展。

在今后工作中，始终坚持合规就是效益的理念，不仅自己要合规，也要帮助身边的同事合规，共同学习和实践合规知识，在工作中总结，在总结中实践，合理利用身边有利资源，使我行业务又好又快的发展，以合规发展为前提，树立良好的企业形象，既定远大的发展目标。

**银发服务工作总结7**

回想起我刚来到x银行实习的时候，对工作的一无所知，在为人处事方面都是非常的小心谨慎。下面来下我谈下我的工作情况。

我具体的工作是x柜员，这个看似简单又体面的岗位，原来只是玻璃墙外人对我们的定位。而我的转换不仅是从以前的玻璃墙外到内部的更替，更多的是我感到了表面的东西不一定是真实的东西，最能欺骗人的就是我们自己的眼睛。工作时的精神高度集中，容不得半点松懈，对客户要耐心的解释。说实话，这在没参加工作以前的我是根本做不到的，现在我知道我可以做到了，并且可以自豪的说我不比别人做的差，这也许就是工作带给我自身的变化，虽然这个变化是潜移默化的，但我切切实实的感到了这个变化。

既然是工作心得，我想就没必要写太多冠冕堂皇的话，只有那些中肯的建议和批评对我们的工作来说才最实在，x的发展经历了很久的转变和提高，但是存在的问题亦不容小视。自身的人员素质不高，业务的单一和少的可怜的附加值，管理的不健全，激励措施的效用性不高等等。这一切是我们无法不面对的问题，虽说我们也在努力的改变这一现状，但改变不是一朝一夕。我们正在这个关键的转型期。

我们可以借着x银行的成立这个绝好的契机，实现整个企业的蜕变和提高。虽然这个过程中会有很多的阻力和压力，但是我们明白了压力是的动力之后，也许很多的问题就会迎刃而解。

工作转正后，我想转变的不仅是身份，更应该是这种身份转变后的责任，所以我会更加地努力工作。

**银发服务工作总结8**

转眼间，20xx年即然结束，下面我将xx年工作总结：

为了实现“用户满足第一”，我除保证天天提前做好班前预备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费、个人住房、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满足为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练把握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满足的服务。

全年来，我办理业务快速、正确，业务量一直处于全所前列，月均匀业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“主管”荣誉称号、两次在分行评为“核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还留意努力进步自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

**银发服务工作总结9**

20xx年至20xx年是x行发展比较快的几年，这几年对我来说也是辛勤耕耘的三年，是适应变革的三年，是开拓创新的三年，也是理清思路、加快发展的三年。在这三年里，随着x行的发展，我完成了自己与工作的融合，并且在这三年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。现总结如下：

>一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，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。随着银行的需要，我的工作能力和综合素质得到了较程度的提高，业务水平和专业技能也随着x行各阶段的得到了更新和进步。

>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。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供质服务，以赢得客户对我行业务的支持。多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

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中行员工，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、指导和助中提高自己、更加严格要求自己，为x行的发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

>三、工作展望

本人希望继续在现在的储蓄岗位上工作，安分守己，兢兢业业，所以对于目前的工作岗位竞聘，我也选择综合柜员这一岗位，我曾经在20xx，20xx两年的技能测试里拿到过一级手的成绩，的遗憾是没有冲到过5柜员，所以我今后的目标是争取拿到过5柜员，不管能不能行，以此为奋斗目标。

**银发服务工作总结10**

我支行以董事长在工作总结会议上的讲话精神为指导，在\_提倡的先进的科学发展观和企业文化指引下，以加快经营转型为主题，以建设流程银行为主线，紧紧围绕今年工作的总体思路和目标任务，结合签定的目标责任书，大力实施业务操作、柜面服务、大厅环境设施“三个标准化”建设，各项工作步入稳定发展的快车道。现将我支行工作总结汇报如下：

>一、各项业务指标的完成情况

1、各项存款。截止月日，我支行各项存款余额为xx万元，其中，储蓄存款余额为xx万元，对公存款余额为xx万元，储蓄存款占比xx%。

2、利息实收率。截止月日，共收回利息xx万元，收息率xx%。

3、客户数。截止月日，我支行共有客户数为xx户。其中，对公存款账户xx户（基本存款账户xx户、一般存款账户xx户、临时存款账户xx户、专用存款账户xx户），储蓄存款账户xx户。

>二、组织员工认真学习董事长在工作会议上的讲话

我支行组织员工对董事长在工作会议上的讲话进行了认真细致地学习，通过学习使员工明白了我行的总体工作思路和目标任务，认真领会了董事长报告的精髓：建设专业化、集约化的现代流程银行。董事长报告中用大量篇幅来阐明走经营转型之路的意义、方式和措施，这就要求我们思维方式要变、经营思路要变、激励机制要变、管理模式更要变。是一个改革年，我们一定要打破常规，从树立全新的“三个理念”（即：经济资本管理理念、流程银行理念、大营销理念）入手，不断求新求变，在当今瞬息万变的市场竞争中取得胜利。

>三、层层签定工作目标标书

在总行与各支行行长签订《工作目标责任书》后，我支行都利用较短时间，组织员工对工作目标责任书的有关内容进行了学习讨论，对有疑问和不懂的地方及时与总行相关部门进行沟通，将工作目标一项一项搞清楚、弄明白，做到对目标和责任心中有数。然后及时由支行行长和每位员工分别签订了本支行的《工作目标责任书》，做到了目标明确，责任清楚，人人头上有指标，个个肩上有压力。

>四、整章建制，完善内控制度和考评体系，促进三个标准化的实施

1、今年经营转型后，由于管理体制、人员结构都发生了很大的变化，过去的一些制度、措施已经不再适用。针对这种情况，我支行根据总行下发的xxxx等一系列相关制度和年初签定的工作目标责任书，结合本支行的实际情况出台了xxxxx。从员工的业务、服务、学习培训、日常行为、工作纪律、创新等方面进行规范，完善内部制度建设，做到有制度可依，用制度来约束人。另外，还根据自身特点，设立了业务监督规范指导员、业务技能指导员、服务监督规范指导员、环境设施监督指导员、安全保卫指导员等五个临时管理岗位，分别由员工负责担任，行使监督权力。这种由员工亲身参与，既是管理者同时又是制度执行者，相互制约又相互促进，将管理者与被管理者融为一体的管理新模式，更加有利于各项工作的稳步向前推进。

2、今年，我支行根据总行会计条线下发的“三个标准化”相关标准，制定并实施本支行的综合管理制度，由柜员轮流担任大堂经理，负责监督三个标准化的实施，组织员工学习了总行下发的环境设施摆放及卫生标准，针对支行实际情况逐一落实，暂时不到位的与总行进行了沟通形成了共识。卫生及物品摆放得到了改进，今后还需要继续加强此项工作，在服务标准的推行中重点规范了的迎接用语的使用。

>五、开展反假币和人民币宣传活动

为了进一步加强人民币管理，严厉打击各种制、贩假人民币的犯罪行为，维护人民币信誉，根据xxxx反假货币和开展人民币宣传活动方案的要求，我支行及时召开专门会议部署宣传工作，为确保此次宣传工作顺利开展，我支行成立了活动领导组，做到目标明确，责任到人，扎实有效地开展此项工作。通过近一个月的宣传，使周边居民和商户对人民币的认识提高了，也使广大群众认识到了假币的危害性以及自己持有、使用假币也是一种违法行为。同时，我支行还要求前台工作人员在平时的工作中利用工作便利及时向广大市民宣传反假货币知识，使此项工作常抓不懈，以维护人民币的形象和广大市民的利益。

>六、开展整顿工作作风和文明规范服务活动

为了进一步贯彻总行有关整顿工作作风活动和开展文明规范服务活动的文件精神，我支行把两项活动相结合，认真执行总行实行活动的有关方案要求和《中国银行业自律公约》、《中国银行业文明服务公约》及实施细则，在整顿工作作风活动中我支行认真践行我行的企业文化和职业警言，积极进行自我评分和查找思想上、工作上的一些问题。在文明服务方面，我支行采取服务案例的情景演示，将日常工作中突出、优秀的服务经验或实例以文字、图片等形式，向行内信息报道、商行人，太行晚报杂志上投稿，通过各种形式强化员工素质教育和服务能力，使员工对开展文明服务工作的重要性和必要性有深刻的认识和体会。

>七、开展创建文明城市活动

创建文明城市是市委、市政府全面落实科学发展观，积极构建社会主义和谐社会作出的一项重大决策。在总行召开有关会议后我支行积极响应市委、市政府和总行的号召，豪情满怀，万众一心，以昂扬的斗志、饱满的热情、务实的作风，全力以赴开展创建工作。首先，在创建文明城市活动中行长重视，率先垂范，起带头作用，及时组织员工对相关知识的学习，使员工了解创建文明城市工作的内容和意义；其次，把我行开展的三个标准化建设与创建文明城市相结合，充分发挥员工的工作积极性、主动性，在工作中，培养一支从严要求，能打硬仗，高效工作，敬业奉献的员工队伍。要做出优异的成绩必须付出艰辛、倾注心血，这一点应当得到全体员工的充分理解。员工的精神状态和工作水平，深刻地影响着创建文明城市的工作成效。要从政治上、工作上、生活上多关心他们，激励他们更好地为社会主义精神文明建设发挥自己的能力和创造力，贡献自己的智慧和才华。

>八、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。

对一个支行来讲，前台是一个极其重要的窗口，前台服务的好坏直接关系到整个支行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我支行注重对员工服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“用心服务每一天”的理念。首先实行“首问负责制”。即：顾客办理某一项业务只要找到任何一名员工，该员工都必须协助客户办理完全部业务。其次是想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。比如：采用“个性化服务”的方式。针对不同的客户，采取不同的服务方式。对行动不便的储户，我们安排员工上门亲自为其办理有关手续；对工作比较忙的客户，我们牺牲自己的休息时间，利用节假日、双休日及下班后的时间为其办理手续等等。

>九、工作中存在的问题和不足

1、员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够，部分员工对待工作存在先紧后松现象，工作不能持之以恒，推一推，动一动，在执行总行相关制度及三个标准的过程中，暴露出我支行在执行制度上还存在偏差，员工缺少解决问题的主动性和积极性。

2、技能考核与实际操作有脱节现象。主要表现为：

（1）在实际工作中为了避免差错过分小心翼翼，畏手畏脚业务处理速度很慢，客户等待时间过长。而在技能考核中取得的好成绩无法应用于实践当中；

（2）技能标准没有及时与员工的薪酬紧密挂钩也是造成积极性不高的主要原因;

（3）操作手法多种多样，没有掌握操作要领。

（4）达到五级标准后，上进动力不足，等待观望态度明显。对工作的安排不够条理，经常顾此失彼，缺少系统思考。导致我们工作上的被动和拖拉。服务水平提高速度慢，未有明显的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

>十、工作计划

1、在认真总结工作的基础上，对照当前工作中遇到的问题，结合董事长、行长在工作会议上的讲话、整顿工作作风实施方案的有关内容进行总结讨论，对我行经营转型中的类别划分形成共识，进一步统一员工思想。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。组织员工对《企业文化手册》及内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了管理人员“八注意”一线人员“十要求”和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、抓好员工的教育培训工作。根据总行有关培训方案及计划，组织员工按时参加总行的学习、培训。在考勤纪律、着装、早操、安全保卫、工作日志、会议学习，培训记录等方面加强管理，逐步规范员工日常行为习惯。

**银发服务工作总结11**

根据《中国银监会办公厅关于全国银行业纠风工作的通知》（银监办发〔xx〕194号）和《关于做好金融纠风工作的通知》（银发〔xx〕153号）文件要求,结合我县实际情况，从改进作风、规范服务入手，全面落实金融纠风工作，为确保工作顺利进行，业务又好又快发展，对支行业务进行纠风自查，现将工作开展情况报告入下：

>一、提高认识，明确纠风工作目标

根据银监会确定银行业纠风工作治理不合理服务收费行为、规范金融产品营销行为和提升信用卡服务质量三个重点进行工作查纠，切实维护好消费者合法权益，对不合理服务收费行为进行查纠。提高员工合规意识，严格按照服务收费价目和定价信息进行收费，加强员工的学习培训和合规知识学习，在日常工作中要求员工自觉遵守合规管理规定，共同营造上下合规的良好氛围，同时利用学习提升员工业务技能，通过查纠规范员工行为，让合规成为工作习惯，在此次查纠中没有发现违规行为。

>二、纠风工作内容

1、信贷业务：根据信贷业务收费标准，对信贷业务收费价目表、利率计费方式进行公示，通过信贷员工作行为查纠，规范人员日常工作行为，通过合规经营知识的学习提升员工的合规意识。

2、个人业务：在日常工作中以检查的方式查纠员工工作行为，组织合规知识学习，提升员工合规意识，根据合规讨论，得到有效的合规实施管理办法，结合业务发展需求和合规知识，营造合规良好氛围，使业务发展建立在合规基础之上。

3、公司业务：一是要发展，二是要合规，结合支行实际情况，业务发展需求，加强业务营销和业务检查，对员工工作情况进行了解，加强业务知识和合规知识的学习，把业务发展与合规相结合，使业务得到健康发展。

在今后工作中，始终坚持合规就是效益的理念，不仅自己要合规，也要帮助身边的同事合规，共同学习和实践合规知识，在工作中总结，在总结中实践，合理利用身边有利资源，使我行业务又好又快的发展，以合规发展为前提，树立良好的企业形象，既定远大的发展目标。

**银发服务工作总结12**

在日常的工作上面，相信xxxx银行这里能够带领我走向更好，我服从安排，虽然我的工作也是基层的工作，在xxxx这里接触到的也不是什么高层工作，可是就现在我做的这些都足够我钻研了，我珍惜自己的工作点点滴滴，包括这份看上去简单的工作，在日常的工作当中我非常注重自己的工作形象，不管是在什么时候只要有足够的动力，只要有足够的耐心，就能够做好这些，我觉得工作就是这样，一步步的提高自己，我认认真真，从来不敢辜负了银行对我新任，这是一定的，我觉得没有什么事情不能够接受，工作中的点点滴滴其实是一种考验，我遵循其中的所有，认真仔细，做好了这些细节之外我觉得我还能够让自己满意，让同事们满意这才是最佳状态。

在生活学习上面，尽管来到xxxx银行这里从事的工作不会太多，在工作当中也是有足够的精力去做好，我在日常学习理论知识上面也是一点没有落下，我认为理论是实践的一个前提，当然这也是我个人的认为，我平时也会花足够的时间去做这些事情，我不会耽误了自己，在工作当中只有一步步的做好这些才是真的，我一直认为工作需要让自己保持一种认真，相比较而言，只有报这些简单的事情做好了才是真正的做好了，我很清楚在这其中学习重要性，我认为在自己空余的时间我应该主动地学习，把这些做好，让大家满意，在日常跟同事们交流方面我没有什么障碍，我觉得自己非常的放的开，我也愿意跟大家多多交流，只有把这些最基本的事情做好了工作才能完善。

今后的工作繁多，我记住了这些所有，我有足够的信心让自己在这方面做好，踏实，认真，努力。这几点是我在xxxx银行看到最真实的东西，我一定好好的发扬。

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！