

2023年小主持人比赛活动策划方案 学校 小主持人比赛活动方案(优质5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

银行物业工作总结篇一

----word文档，下载后可编辑修改----下面是小编收集整理范文，欢迎您借鉴参考阅读和下载，侵权。您的努力学习是为了更美好的未来！

转眼间201x年即然结束，下面我将201x年工作总结：

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，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、个人消费贷款、个人住房贷款、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、完善自己，以用户满意为宗旨，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，在熟练掌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，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量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xxxx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“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”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，我还注意努力提高自身素质，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。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于焦作市王褚乡，当时的网点东邻焦作市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民

区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，简易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602.79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1. 余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王褚原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2. 由于搬迁，大客户不断流失，原来的简易通客户也大多被挖走，很

适合的保险和定期存款.....6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3. 同行业竞争随处皆是。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、

宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业员全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有邮政储蓄银行考试真题碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜；

截止7月31日，人民路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增513.02万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增860.2万元，仅搬迁以来就净增了262.79万元，保险完成60余万元，完成计划的88.9%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了

广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来人民路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲虽然，在本次的网点对抗赛中，我们人民路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为焦作邮政的发展添砖加瓦。

一、敢于面对新岗位，敢于接受新挑战。

此前我从未从事过金融行业，面对一个全新的岗位，如何熟悉好柜台工作是我急需解决的问题。我们储蓄柜员主要就是前台工作，并负责金融产品的柜面营销。我们每个柜员都是本行的一扇窗口，柜台工作的好坏，直接影响到我行的储蓄额。根据新岗位的特点我框定了几点工作思路：柜台工作必须细心；对待客户要热情；工作上要虚心；工作之外也要多思考并不断学习。通过一段时间的努力，我的业务逐渐熟悉，办理业务的速度也明显提高。

二、“不断充电”，努力提高个人素质。

来到本行才短短三个月，但是我却感觉到一种前所未有的压力。这份压力，有一部分是来自于我自身能力的不足，但更重要的是来自于领导和同事们那种不断学习，锐意进取的精神。正是他们深深的感染了我，使我懂得了学习的重要性。

所以在业余时间我积极学习相关的业务知识，并积极复习银行从业的各门考试。

三、集思广益，大胆创新才能有效推动业务发展。

在谈到工作体会时，我认为这是一种很好的交流方式。通过大家的集思广益，可以使我们互相学习，更可以使我行的业务快速发展。

银行物业工作总结篇二

在这个2020年里，我们在银行领导的正确指挥下，突破重重障碍，尽管工作困难重重，但我们还是努力的完成了工作目标，取得了较为出色的成绩！

作为一名__银行的柜台职员，在工作中，我主要负责的是为客户提供各种银行业务，以及向顾客们推荐适合的理财产品。而回顾这一年，真的可以用“白驹过隙”来形容。一年时间过去的非常之快，所以，在工作中我们更要打起十二分的精神，不然就会错失良机！

一、一年来自我的提升

在这个2020年以来，我除了在工作中的锻炼，也一直在默默的改善着自我的工作能力。除了在工作中积极地参加业务培训和工作会议以外，我还利用自己的时间，一直在钻研着销售和服务方面的书籍与教程。我了解自身的服务算不上出色，尽管在严格的工作中，我并为出现过工作方面的操作不当，但也很难得到客户的高评价。这自然也影响到了我在推荐理财产品时客户对我的回应。

但在经过了这一年来的逐步提升之后，我在工作中的服务也越发的熟练了，不仅得到了领导的好评，在销售中，也给我带来了不少的帮助，大大的提升了我的个人成绩。

二、个人的工作情况

在工作方面，我严格用心的对待每一位顾客。认真理解顾客的需求，并迅速的为顾客办理业务需求。同时，我也不忘自己的职责，对顾客积极的推荐我们银行的理财产品。尽管是重复不断的工作，但我一直保持着一颗积极热情的心态，这也让我的工作能力一直在持续不断的增长。

此外，我也在工作方面累积了一些与附近客户交流的技巧，如慢慢的学会了一些本地的方言，这在面对年龄大的客户的时候尤其有效果，不仅能更好的了解到老龄客户的想法，也能更好的提供服务。

如今，2020年的工作转眼已经结束了，但未来还有更多事情在等着我们。而我在工作方面也有许多的值得完善的地方，为此，我会继续努力，让工作能完成的更加顺利！

银行物业工作总结篇三

20__年，在市分行党委的正确领导下，我们认真贯彻落实省分行年初制定的“服务立行、服务兴行、服务出效益、服务是核心竞争力”的经营理念。多次召服务工作联系会议，专题研究和安排部署服务工作，通过集中整治，全行的服务工作有了明显的好转，客户投诉率明显下降。主要抓了以下几项工作。

一、主要工作措施

从年初开始，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了服务管理考核办法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行；市分行制定了“内部承诺奖励处罚办

法”，重新修订《服务工作检查考核办法》《工会工作目标管理考核办法》《客户投诉管理办法》等，使服务工作的管理制度更加完善，达到系统化、规范化。并汇集成册，下发各行组织员工进行学习和讨论。

市分行党委十分重视服务工作，在工作安排、检查、总结时都有服务工作的内容，由一把手负总责，分管领导专门抓、主管部门具体抓，专业部门配合抓，初步形成全行齐抓共管的大服务格局，员工服务意识的提高和服务质量的进一步增强，在客户中产生良好影响，保证了各项业务健康有序的开展。在今年__月份，在市分行党委的高度重视下，专门召开了服务工作整改动员大会，____支行班子成员和网点负责人共计100余人参加了会议。市分行党委书记____同志作了重要讲话，____部、____部等部门的负责人作了承诺发言，向一线员工做出了郑重承诺，要求监督执行。网点负责人和员工代表也作了表态发言。会后我们将会议材料汇集成册下发执行，为全年服务工作的顺利开展起到较好推动作用。

3、服务工作纳入行长经营管理考核。年初、由市分行分管领导与各支行、城区各网点负责人签订服务工作目标责任书，明确考核的内容，强化服务的管理。并在绩效工资发放中，专门将服务工作纳入考核，占比为____%，每季由服务办打分考核，与绩效工资挂钩奖罚兑现。有力地推动了优质文明服务工作的开展。

4、立足实际，建设精品网点。为了突出服务品牌，扩大____行影响，市分行对地处繁华路段、客流量较大的____支行、____支行和____支行营业室，按照精品网点的标准进行了装修改造。安装了标准化户外标牌，分设了现金区、非现金区、个人理财区和客户休息区，使网点的布局多功能化，充分体现了人性化特点，及时适应了不同层次客户群体的服务需求，提升了服务档次，增强了竞争能力。同时，认真落实各项服务工作制度。认真实施总行的《服务工作规则》，严格按照营业网点规范化服务标准和二线为一线服务标准的

要求，认真落实营业网点大堂客户经理、重点个人客户和____电话银行推荐性服务标准，对优质客户备自助银行、电话银行、网上银行等多种服务渠道；同时配备有专职的客户经理，较大网点还配备了大堂客户经理等；拥有较多的优质客户资源；并能提供全面的个人金融业务产品和服务，具备客户关系管理能力。

5、全力抓好检查制度的落实。今年我们坚持每月定期不定期的对网点进行检查，按照省分行的有关要求，由____带领工作组，对全辖____个营业网点采取调看录像、测试机具、随访客户、员工、现场指导等方法，按照服务工作检查记录表进行逐项检查。通过检查，认真总结了优质服务工作的做法和经验，对不规范的方面提出了现场纠改或限期纠改的要求。__月份前重点检查规范了网点的服务制度落实，投诉问题；五月份以后，利用星期六、星期天，主要检查了____县和____支行各网点办理业务、接待客户、网点负责人值班制度落实的问题。在二、三季度抽调有关部门人员，组成检查组，对全行的网点进行了普遍检查、严格按照服务管理的标准，进行了现场打分，对前三名的网点进行奖励兑现，对后两名的网点在全辖进行了通报。全年表彰奖励服务工作先进单位__个，先进个人__人，树立服务工作样板网点__个。

6、制定了在全行大力宣传推广的____条文明用语，对员工进行教育。开展了“百日优质文明服务竞赛”活动，在一线员工中广泛开展了服务工作星级管理评比活动。市分行专门下发了《关于在全行开展服务工作星级管理评比工作的通知》，对全行____名一线柜员从服务技能、服务质量、服务效率、服务规范、服务纪律五个方面，进行了考核评定。共评出一星级柜员____名，二星级柜员____名，三星级柜员____名，四星级柜员____名，五星级柜员____名，评定结果标明在本人工号牌上。____支行还对星级柜员每月增加绩效工资50元。实践，星级柜员的评定，进一步增强了广大员工学习业务，提高服务意识和工作效率的积极性、主动性；促进了员工服务理念的转变和服务质量的提高，为全面落实规范化服务标准，

推动服务工作再上新台阶奠定了良好的基础。

8、今年以来共召开服务工作专题会议__次，召开服务工作现场会__次，发出限期整改通知__次，对网点处罚通报__次，编发简报____期。通过集中整治，使我行的服务工作有了明显改观。

二、存在的问题

尽管我们在服务工作中做了大量工作，也进行了严格的管理，但还存在一些问题。一是规范化管理还跟不上，服务工作的长效机制还建立起来，个别员工服务不主动，不到位的现象仍然存在；二是有的支行对服务管理不够规范，检查不细，记录不全；三是个别网点硬件建设不够规范，利率牌时好时坏。

三、20____年的主要工作

进一步按照市分行行务会议的决定，继续抓好服务工作整改活动的落实，将严格按照原来的要求，抓好每月的工作安排、工作重点、落实整改内容，确保整改效果。在元月份，对全行服务工作整改活动的情况进行一次总结，对全行服务工作进行再动员、再部署。

2、进一步落实服务工作检查制度。对今年出台的各项检查制度、网点考核办法、基层为机关服务打分办法进一步抓好完善，继续采取明查暗访，定期不定期的检查，督促全行服务工作的改善。在加大检查力度的同时，加强对网点服务工作的培训、辅导工作。

3、四季度在全行重点进行星级柜员的评比工作。根据今年制定的对全行的临柜人员星级管理评比办法、考核制度，经过半年多的实行，各支行，网点已全面推开，效果比较好，今后主要抓好评比管理工作，按照市分行服务工作管理的奖励办法，兑现前三名网点、通报后二名网点。

- 4、在全行开展抓典型树榜样的工作。对全行的营业网点选拔一到两个标准网点，作为样板网点的示范推广工作。前期我们已作了一定工作，今后将制定标准、统一规范管理要求，总结服务经验，及时推广典型。
- 5、结合业务中心工作，在全行开展好服务工作的培训和劳动竞赛工作，主要是通过现场检查辅导、召开现场推广会议、采取办培训班等方法，提高临柜人员的服务意识和服务质量的提高。
- 6、继续抓好二线为一线服务承诺制度的落实。对今年以来机关各部门的服务工作进行一次检查考核，采取基层支行对机关服务部门在网上打分，根据打分的情况进行通报。
- 7、探讨服务创新内容，扩大服务功能。在各网点开展客户个性化服务、差别服务。适时推出新的服务品牌，不断满足客户的需求。

银行物业工作总结篇四

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。

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“同生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的同生，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。

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。

银行物业工作总结篇五

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、

勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年

轻和壮丽，兴旺和发达。

银行物业工作总结篇六

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。**年7月20日，**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**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“**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×××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**省农村信用社经过×××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“同生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的同生，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。

××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。

××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《**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。

××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《**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。

银行物业工作总结篇七

为加强我院临床护理工作，为人民群众提供优质的护理服务，根据xxx[]关于加强医院临床护理工作的通知》及广东省创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案的要求，结合我院实际，制定本实施方案。

深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和全国护理工作会、广东省创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案精神，坚持以病人为中心，转变服务理念，切实落实基础护理，发展专科护理，升华整体护理，进一步规范临床护理工作，全面提高我院临床护理工作质量。

夯实护理基础，提供满意服务；实践三个贴近，回归护理本源；保证安全质量，科学清洁舒适。

遵循整体护理理念，从科学化和专业化护理着手，落实基础护理责任，立足专科护理发展，切实改进临床护理质量，营造社会尊重、患者满意、同行认可的护理服务新形象[]20xx年11月确定我院“优质护理服务示范工程”试点病区，通过试点病区的经验和做法，以点带面，全院推广，力争在20xx年，50%以上的病区达到“优质护理服务示范病区”的要求。

成立医院创建“优质护理服务示范工程”活动领导小组。

组 长：

副组长：

成员：

领导小组下设办公室 办公室：设在护理部

办公室主任：

成员：

（一）强化责任，全面提高临床护理质量。

1、创建优质护理服务形象。落实我院的《工作人员行为规范及文明用语、服务忌语》，优化服务流程，建立尊重、有礼、和谐、友善的医患关系，塑造护士的良好社会形象。

2、全面履行对住院患者的基础护理责任。向社会和患者公示基础护理服务项目和工作标准，并引入患者和社会参与评价机制，如在科室设立病人对护理人员的满意度调查表和投放箱，定期收集到护理部，每月进行总结点评，对表现好的护士进行表扬、奖励，每月评选“礼仪之星”，年终给予表彰。切实做好患者的基础护理工作，特别是对危重患者、大手术后和生活不能自理的患者由护理人员提供周到的生活护理和基础护理。逐步解决依赖患者家属或者家属自聘护工承担患者生活护理的问题，减轻患者的家庭负担。

3、进一步落实广东省卫生厅下发的《临床护理技术规范》（基础篇）、《临床护理文书规范》（专科篇），根据《广东省医院临床护理质量评价指南》和“临床护理质量指标”，发展以专业能力和专科知识为支撑的基础护理，在切实落实基础护理服务的同时，丰富护理专科的内涵。

4、继续做好病人安全质量管理。按照广东省《关于印发20xx静脉治疗护理等安全质量目标的通知》（粤卫函[20xx]609号），落实静脉治疗护理、伤口/造口/失禁护理、老年护理、新生儿护理/新生儿重症监护[nicu]血液透析护理、糖尿病

护理、骨科护理、助产专科护理、急诊护理、成人/综合icu护理、手术室护理11个专科护理的安全质量目标，杜绝护理纠纷，保证患者安全。

5、简化不必要的护理记录。根据xxx和广东省《临床护理文书规范》的要求，继续使用表格式护理记录单，减少临床护士书写护理文书的时间。并遵循责任、安全、法律和简化的原则，科学安排护理书写的内容、方式、时间和场所，以保证护理记录的及时和动态，保证护士及时观察、发现患者病情变化，并有效处理和记录，确保病人安全和医疗护理工作安全。

（二）进一步加强医院护理管理，积极探索护理管理体制和机制的创新。

1、建立职责明确、权责统一、能级合理、管理到位、监管有力的护理管理组织。完善护理管理组织结构，落实行政查房制度，护理管理者直接指导及服务于临床护理工作，以缩短护理管理半径，提高管理效率。临床科室在目前已全面实行护理组长负责制的基础上，探索高风险科室设带班护士长或带班组长的做法。

2、建立优先临床的激励机制。逐步探索岗位公开、条件公开、定员定编、自主选择的用人制度及优先临床的激励机制，合理划分工作岗位并给相应待遇，稳定一线护理队伍。对试点科室在人力配备、外出学习和奖金分配政策上给予一定倾斜，鼓励和支持试点病区护理人员争先创优的积极性，保持良好的工作热情。

（三）坚持以病人为中心的服务理念，完善临床支持中心建设。

1、逐步改善护士工作条件。根据优质护理服务工作模式的需要及患者需求，配备必要的护理用具和设备，如流动护理工

作车、护理操作所需的设备等，减轻护士的劳动强度，提高患者满意度和护理工作效率。

2、完善临床支持中心和后勤服务中心的保障作用。设专人负责各类标本送验、患者各种检查的陪检、物品的下收、下送、设备维修维护等；为病人提供合理膳食；逐步实行由医师录医嘱、药师配药核药、后勤运输部门送药等各司其职的规范管理；减少临床护士收费、拿药等非护理工作，确保护理服务内涵落实到位。

（四）充实临床护士队伍，积极探索护理人力资源管理模式的调整 and 改革。

1、建立足量、均衡、能级对应、人性激励、权益保障、减负增护的临床护士人力资源管理模式。根据《护士条例》标准和广东省护理事业发展中期评估要求配备护士，保障临床一线护士人数。

2、以连续、均衡、层级、责任为原则，全面开展apn排班模式，落实护理二线和三线值班制度。

（五）落实工作责任，积极探索临床护士管理模式的改革。

1、逐步实践和完善临床护士分层级管理制度。建立专科护士、高级责任护士、初级责任护士队伍，充分发挥高职级护士在应急和危重病护理、查房会诊、病人安全、质控、健康教育、临床带教和指导低年资护士工作等方面的经验和优势。

2、临床护理工作实行“小组责任制”+“个人管床制”+“床边工作制”+“床边记录制”的工作模式，逐步实现护士管床、管病人的责任制大包干的临床护理工作方式。

（六）坚持预防为主的指导思想，建立前瞻性和病人安全为本的护理质量管理体系。

- 1、建立非惩罚性不良事件报告制度，把问责制和非惩罚性制度有机结合，建立病人安全文化，鼓励主动上报护理不良事件，开展有效信息交流，将患者的意外伤害降低到最小程度。
- 2、根据省卫生厅制定的《临床护理质量指标》进行科学统计分析，建立本底数据，进行高危目标监测，及时采取前瞻性的防范干预措施，保证护理工作安全和质量。
- 3、建立质控前移的临床三级质控体系。充分发挥各层级护理人员特别是护理组长和护士长在三级质控中的作用，不断完善专科护理指引和护理核心工作制度及对前线护士的持续教育训练，形成护理质量持续改进的长效机制。
- 4、按层次、专科、岗位需要对临床护士进行培训，建立专科护理人才队伍，以适应护理学科的发展。

（一）宣传发动阶段（20xx年11月至20xx年12月上旬）。

- 1、宣传动员（20xx年 11月召开全院护士动员大会。院领导班子成员参加动员大会，动员大会由林宜生副院长主持，肖壮伟院长作动员报告，护理部宣读我院创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案，动员各科室积极参与，主动申报创建“优质护理服务示范病区”。
- 2、组织学习：学习广东省创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案、《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理工作规范》、《常见临床护理技术服务规范》等文件及规范，做到每个护士熟练掌握上述内容。

银行物业工作总结篇八

由于初次接触物业管理工作，对服务职责任务不免有些不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验，注重以工作任务为牵引，依托工作岗位，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。通过个人的不断努力，我逐步熟悉了本岗位的业务情况，掌握了工作技能，能够较为圆满的完成岗位任务，履行好岗位职能。

1、认真做好物业管理基础工作，建立健全各种规章制度

二是强化标识管理按照小区的规范标准，在小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元（门）、和公共配套设施、场地有明显标志。

三是强化公益设施设备管理加强对公益服务设施、设备日常管理和维修保养，建立公益设施、设备档案（设备台帐）设施设备标志齐全、规范，责任人明确。公益服务设施维护完好。公益服务设备运行、检查、维修、保养等记录齐全。设备操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保设施设备运行正常。

2、认真落实服务承包责任制，积极开展服务升级达标活动

今年以来，服务工作提升到了新的高度，明确了以围绕落实服务项目承包责任制，确保服务工作“升级达标”为核心，以用户满意为目标，开展全方位优质服务。在服务建设过程中，我逐步规范了服务岗位责任，理顺了以客户满意为目标的服务保证体系，制定了服务窗口礼仪标准等具体措施，通过几个月来的工作实施，取得了较好的成果。

一是着手整理签订各个岗位的服务承包责任书，对各岗位、工种、人员的服务职责均做到了职责明确、标准明确、考核明确。各机关部门、基层队站、管理人员、操作技工全部以

书面形式签订承包责任书，对本岗的服务作出承诺，承包书签订覆盖面达100%。

二是以岗位责任书为基准，全面修订了本单位的服务管理制度，完善了专业协作业务流程，确保了辖区服务工作的正常开展。

三是认真学习公司文件精神，积极宣传落实“升级达标”工作部署和活动方案。在活动开展过程中，明确各基层队服务质量标准，落实创建示范服务单元所需要达到的各项要求。对热线、售点室、维修班等一线窗口部门制定了窗口服务人员的仪容仪表、行为标准进行规范，同时加大对窗口单位优质服务工作情况的监督力度，实行服务工作规范、标准、程序及考核制度，基本形成了用制度规范服务行为，用制度规范服务流程的长态机制。

3、认真抓好房屋维修建档统计工作，确保基础扎实数据准确
一是积极投身到工作现场，不搞纸上文章，对辖区房屋状况做到了清晰了解，对检查发现和居民反映的问题仔细核实后，按类整理建档，保证了房屋维修基础数据的准确扎实。

二是对维修过程认真监督把关，认真落实维修审批程序，对维修完毕的房屋及时进行回访，并及时记录归档。三是做好小区公共设施残缺破损的检查与记录上报，对出现问题的公共设施及时上报维修，保证设施功能的正常发挥。

4、认真做好基层服务监督检查与考核，督促服务工作的有效落实

一是认真检查督导各小区“六乱”治理情况，坚持每日巡检，没周分析，每月考核的督导制度，在巡检过程中积极与城管治安中心密切配合，一同对辖区内的“六乱”现象进行不间断综合整治，确保小区内没有“六乱”现象。

二是认真检查督导小区保洁卫生，加强再就业人员的日常管理、强化保洁质量，生活垃圾确保日产日清，一日两清，做好差时保洁工作。地理式垃圾桶定期清洁、无异味，公用雨、污水管道加强巡查和疏通，雨、污水井每月检查一次，并视检查情况及时清掏，化粪池每月检查一次、发现异常及时清掏。根据实际情况，要定期进行消毒和灭虫除害工作。

三是做好各专业单位之间的协调管理，辖区内的服务工作涉及多个专业单位，如垃圾清运、绿地养护等，为此，我密切联系各单位，积极沟通情况，及时交流信息，建立了固定的沟通渠道，通过认真做好相关协作服务，有效杜绝了因为沟通协调不及时，导致影响服务质量的事件发生。

5、认真做好日常管理工作

一是认真做好物业管理台账的登记，及时对各项数据资料进行动态更新，保证基础台账的准确。

二是认真做好日报、周报、月报等相关报表的编制工作，及时向上级部门反馈物业工作成果。

三是认真完成了其他日常交办的服务工作。三、主要经验和收获

1、摆正自己的位置，舍弃畏难情绪，只有认真下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2、积极主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

3、不断强化服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

针对工作中存在的不足，在今后本人决定突出做好以下几个

方面：

1、加强理论学习，注重品德修养

坚持以理论学习指导工作实际。积极参加上级举办的学习培训活动，认真学习新时期物业服务工作的新举措，积极开拓视野，从理论层次上理解了我所从事工作的性质，为下一步工作的开展打下坚实的理论基础。

2、加强业务学习，提高工作能力

更进一步深入实际，认真了解物业管理和服务过程中的每个细小环节，提高综合分析能力，提高协调办事能力。认真学习《物业管理条例》，不断熟悉物业工作的具体环节，了解相关的政策，做到心中有业务，干中学业务。

银行物业工作总结篇九

首先是健全服务机制。我们成立了由党委书记、董事长梅爱斌为组长的服务工作管理小组，制定了《文明规范服务工作规划》和《文明规范服务考核细则》，在实际工作中严格执行，形成了完整的文明规范服务管理机制。其次是完善服务制度。在认真执行总行统一编制的《文明规范服务手册》的基础上，补充制定了支行《营业室物品摆放定位制度》、《客户投诉处理规章制度及操作流程》、《客户满意度调查机制》等十余个服务管理方面制度及实施细则，形成了一套完善的服务工作管理体系。第三是开展“服务制度落实年”活动。组织全行员工认真学习银行业协会、文明规范服务文件、规定，认真查找本支行、本部室、本岗位在服务工作中存在的差距和不足，制定了详细的整改措施和整改落实责任制，确保各项制度细则落到实处。

二、细化服务措施，实行精细化服务

我们坚持以客户为中心，从大处着眼、小处入手，将服务工作“做精”、“做细”、“做实”。首先是细化服务项目。总行暂未开通vip业务，各行在设置大集团客户专柜基础上，又为vip客户制作了贵宾卡，对优质客户开设优先服务绿色通道。其次是细化宣传手段。各支行印制大量“业务简介”宣传单和“客户联系卡”，在大厅摆放理财“温馨提示”，帮助客户了解支行业务，选择合适理财产品。第三是细化服务流程。在柜面强力推行员工迎送客户站立服务和双手接递凭证，推行文明服务用语，实行大堂经理、客户经理、柜员多岗协作模式，实现“直通”服务，获得了客户一直好评。

三、完善服务功能 实行标准化服务

我行以创建文明规范服务示范单位为契机，各支行网点实行了科学的分区服务。按照文明规范服务要求，在营业室设置了现金区（现金柜台4个）、非现金区（非现金柜台2个）、自助银行服务区和客户休息区；开设了vip服务中心、理财室；摆放应季花卉，开通了24小时自助银行服务；在传统的“点钞机、验钞机、眼镜等”服务设施的基础上，增设了填单台、led宣传栏、饮水机、报刊杂志架、雨伞、针线包、药品箱等便民设施，在意见簿旁放置外线电话，方便客户实时监督，最大限度为客户提供方便。

四、提高员工素质，实行技能化服务 为了提高员工服务技能，提升员工综合素质，提升为客户服务能力和水平，我们经常组织员工开展业务测试和业务大练兵活动，营造了浓厚的“学业务、强素质”氛围。他们利用周六、周日定期组织全行员工进行金融服务培训，聘请业内专家、服务明星、技能高手到行讲课。同时，坚持利用每日晨会，组织员工学习服务礼仪、服务标准等服务规范，利用周三“业务学练日”组织员工开展业务知识、服务技能比赛。通过评选服务明星、开展团队pk活动，对日常服务工作进行综合素质考核，使临柜人员全部达到办理存取款业务不超5分钟、特殊业务不超10

分钟的服务标准。

五、坚持以人为本，实行人性化服务

我们始终坚持“张家口人自己的银行”的办行理念，为客户提供人性化服务。每周利用休息时间组织员工深入各社区上门服务，宣传金融知识。为履行社会责任，我们号召员工自愿捐资，节约办公费用，建立了“帮扶基金”，资助贫困家庭子女上学、危重疾病救治、特困家庭生活等。宽敞明亮的营业大厅内不仅摆放了鲜花、笔、纸等，还设置了休息区，处处体现着人性化的特点，始终给客户一种“宾至如归”的感觉。为方便老年人、残疾人等困难弱势群体的需求，各网点大堂经理主动为老年顾客、残疾人提供业务咨询，服务引导，为他们解忧排难。