

# 最新文明岗服务活动内容 文明服务活动 简报(精选7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 文明岗服务活动内容篇一

近日，董事长崔靖来企业文化部与员工座谈，他详细了解了近期各基层网点服务工作的开展情况，谈到如何充分调到网点员工积极性时，董事长如是说道：“开展工作要讲究方式方法，要严格落实相关规章制度，以“移木建信”的魄力，做到奖惩分明，令行禁止！”

公元前359年，商鞅变法欲以诚信富国强兵。商鞅在南门立了一块三丈高的木头，告之谁把此木移到北门，奖赏十金。有人抱着试试的心理移木到北门，果得赏金。此后，国家信用植根于社会，秦国遂政行令通。

移木建信的故事带给我们很多启示，小到个人，要想做个成功的人，必须言必行，行必果。大到企业，要想做到取信于员工，令行禁止，必须严格落实各项规章制度，奖惩分明。2017年，我行将深入开展“优质文明服务活动”，以“移木建信”的魄力，严格落实及时兑现的奖惩制度，实行网点规范人人有责的连带问责制，员工、干部和网点成为“三位一体”的荣辱共同体。网点每位员工的一言一行都将被列入计分的范围，做到奖惩分明，推进文明规范服务工作再上新台阶。

## 文明岗服务活动内容篇二

为全面贯彻落实机场服务提升年活动方案部署，更好地完成年初机场确定的服务工作，9月1日至9月30日，机场开展了以“真情服务，感动顾客，交流共赢，创建和谐”为主题的“文明服务月”活动。在机场领导的关心支持下，在全体员工的共同努力下，通过整个“文明服务月”期间的发动、落实、检查和督导，“文明服务月”活动已圆满结束，各项活动基本达到了预期目标，取得了良好的成效。现将活动情况总结如下：

### （一）精心策划、统一部署

为确保各项活动的有序开展，活动初始阶段机场制定了详细的活动计划，明确活动要达到的目标，成立了“文明服务月”活动领导小组，设立了活动办公室，并在机场范围内通过各种形式对活动进行了广泛的发布和动员，使活动深入到每一个员工。各单位也都相应成立了活动领导小组，明确分管领导，结合自身特点和实际工作的需要制定了开展“文明服务月”的具体实施方案，并通过讲评会、板报宣传等方式进行“文明服务月”活动文件精神传达、教育，使全体员工充分认识服务质量与安全质量同等重要的意义；充分认识到服务细节上存在的问题和不足；充分认识提高服务意识，改善服务质量的紧迫性，从而营造全员参与的良好活动氛围。

### （二）全力推进服务规范

活动以“十字文明服务用语”使用为重点，全力推进基础服务规范、服务承诺以及首问责任制的落实。如旅客服务部开展了工作质量和服务质量的评比活动，阳光服务室推出电话服务和面对面服务的4个百分百服务标准（迎宾语100%、送宾语100%、姓氏称呼服务100%、后旅客挂机100%；站立服务100%、微笑服务100%、双手递接物100%、姓氏称呼和文明礼貌用语100%）；安检护卫部客检科通过查看监控回放，重

点抓候检引导岗位、验证、门前等岗位的文明服务规范，发现服务细节中存在的问题后，及时组织员工讨论改进的措施；贵宾公司开展了“从委屈到宽容的升华”服务理念大讨论；航虹公司在呼叫中心每位员工台前安装镜子，要求员工时刻检查自己的神态、仪表，确保了服务规范的落实；货站公司严格把关装卸质量，值班组长配合监仓人员监督检查，保证装卸作业轻拿轻放，到达货物堆码规范整齐。通过一个月的努力，各项活动措施取得了一定的效果，解决了员工有声服务开口难和服务不规范的问题，大部分一线员工在面对旅客时已基本能做到“十字”文明用语和双手递送票据，总体服务质量较以前提高明显。

“文明服务月”活动期间，机场结合《安全服务检查单》，加大了针对十字文明用语、服务行为规范的现场督查，活动办公室每周不少于二次对各服务现场进行检查，以及时发现和纠正服务工作中存在的问题，确保在服务月活动中服务规范的落实和服务水平的再提高。

### （三）开展服务质量知识培训

活动期间，机场开展了服务规范和服务技巧知识培训，来自机场不同岗位的194位员工观看了北大教授主讲的现代客户服务理念、优质客户服务的基本方法、客户服务的品质、客户服务沟通实战技巧等课程的vcd录像，通过服务培训，开阔了员工的眼界，有效地提高了员工的主动服务意识和服务技能。部分单位还结合部门情况组织了本部门的特色服务培训，取得了较好的成效：货站公司除了开展员工服务规范的学习外，还组织搬运人员传达学习《深圳机场文明装卸公约》和民航总局关于首都机场搬运工集体偷盗的电报，对搬运工进行教育和警示；食品公司将“首问责任制”与“十字文明用语”内容编为小卡片，发放到每位员工手中。安检护卫部为便于与韩国旅客沟通，特邀边防检查站教官先将50句安检日常用语翻译成韩语，制成培训课件对103名员工进行了为期三天的韩语培训。

#### （四）开展窗口单位服务技能比赛

为提高各服务岗位的业务技能和服务态度，规范岗位操作，机场开展了服务岗位技能比赛，相关单位都踊跃报名，有些单位还专门组织了部门的岗位练兵活动，为比赛做足了准备工作。通过比赛，展示了基层员工良好的精神面貌和崭新的服务形象，起到了互相激励和鞭策的作用，将文明服务月活动推向高潮。通过比赛，旅客服务部（王艳华、蒋楠楠、付巧儿），安检护卫部（叶峰）、贵宾公司（陆燕波）取得了“文明服务月技能比赛”前五名。

#### （五）广泛征求“服务金点子”。

机场从“服务态度、服务语言、工作效率、服务项目”等四个方面向顾客和员工广泛征求“服务金点子”，以进一步查找不足和优化服务流程，各部门都发动员工积极参与，部分单位还主动上门向顾客征求服务改进建议。最终，本次服务金点子征集活动共征集到了包括机关在内的22个单位共计49条服务金点子（具体见附件），部分金点子切合实际，可操作性强，机场将对较为优秀的金点子在网上进行公示，以便应用到实际的服务操作中。

#### （六）推行全员优质服务

以文明服务月为契机，机场推出了多项优质服务：在机关各单位推行的“限时”和“延时”服务、在候机楼内推行的“酒店式”服务和“客舱式”服务。在此基础上为进一步推动活动的开展，各部门先后推出多个延伸文明服务项目：部分机关职能部门推出了上门服务、一对一、点对点服务等措施，经过一个月的实施，使全体机关人员的文明用语和服务意识得到了一定的提升，与基层的沟通增多了，取得了一定的成效。旅客服务部推出“阳光一路通”服务、安检护卫部推出旅客暂存物品的邮寄业务等等，大大方便了旅客。贵宾公司在中秋节为所有到贵宾厅候机的旅客送上定制的月

饼，给客人带来节日的温馨。为向顾客提供更为优质的贴心服务，货站公司、安检护卫部还主动走访客户单位征求意见，受到顾客的赞扬。

（一）随着文明服务月活动的开展，机场的文明服务理念也逐渐的深入人心。特别是随着服务语言和行为规范的落实，对广大干部职工的服务规范和服务意识起到了较为显著的督促作用，有效地解决了员工有声服务开口难的问题，员工的工作热情普遍提高，精神面貌有所改善，主动服务意识有所加强，各部门配合和沟通更加顺畅。现在，大部分员工面对旅客时已基本能做到“十字”文明用语，在服务现场还经常可以看到工作人员主动帮助旅客和礼让旅客的现象。

（二）通过强化现场检查和整改，窗口员工着装和行为不规范的情况已基本杜绝，一线窗口特别是值机柜台、安检验证、登机口等岗位的微笑服务、文明用语和服务规范有较大进步。

（三）整个“文明服务月”活动期间，涌现出了大量的好人好事，机场共收到旅客、货主表扬信7封，锦旗一面，有效投诉为零。旅客服务部阳光服务室还多次得到旅客的电话表扬。

（一）通过一系列文明服务活动的开展，机场整体服务质量、服务水平虽然有了较大的改善，取得了一定的效果，但离优质服务的要求还有一定的差距。我们在检查中也发现仍有个别员工主动服务意识淡薄，服务规范还需进一步提高，如微笑服务、使用文明用语时面部表情呆滞、缺乏与旅客目光交流，个别员工举止不规范，尤其是“指引”的动作等，在一定程度上影响了机场整体服务形象。

（二）在整个服务月活动中，个别部门对文明服务月的认识不足，重视不够，使活动流于形式和表面，也在一定程度上影响了活动的效果。

通过各项活动的开展，普遍增强了员工的服务意识和理念，

总体服务水平有了一定的提升。但“文明服务月”只是阶段性的活动，如何延伸服务内涵、提升服务品质，并建立行之有效的服务管理的长效机制，才是我们今后需要常抓不懈的目标。为期一个月“文明服务月”活动虽然已经落下帷幕，但各单位要继续保持活动中的服务热情和作风，将活动指定的措施进一步规范，最后形成长效机制并认真贯彻落实，活动中暴露出来的不足，各单位要认真研究对策，尽快解决，为更好地完成下步工作奠定基础。在未来工作中，机场将继续着力推进服务语言和服务行为规范的落实，不断优化、创新服务流程，强化服务督察，使服务的软件和硬件设施更为人性化，提高机场的质量水平，为机场今后的持续发展提供可靠的运行保障和文明的服务支撑。

## 文明岗服务活动内容篇三

文明交通志愿活动方案 在“12月2日为全国交通安全日”和“12月5日国际志愿者日”到来之际，县文明办、县交警大队、团县委和县电视台等单位组织我县青年志愿者开展“文明交通，安全出行”志愿服务活动，倡导我县居民形成“遵守交规、文明出行、安全回家”意识。活动方案如下：

一、活动时间：

二、活动地点：

黄果树大道与犀牛路红绿灯路口； 政府服务中心门口到县一中； 老东门到实验小学。

三、组织协调：

由县文明办牵头，县交警大队、团县委、县电视台等单位参与。

参加人员由上述单位及文明单位相关人员、研究生支教团成

员和西部计划志愿者组成。

四、活动形式：（一）违规劝导

9:00至11:30, 志愿者在黄果树大道与犀牛路红绿灯路口

## 文明岗服务活动内容篇四

20\_\_年，我社按照市办要求，制定了《提升优质文明服务实施检测方案》，紧紧抓住客户反映强烈的突出问题，全面开展服务工作整治活动，取得明显成效。目前我社服务规范得到强化，服务制度落实，服务效率有了较大提高，一线窗口普遍做到“三声”到位，双手接送，客户满意度不断提高，有力推动了我社优质文明服务水平快速提升并学习到一些提升检测方法。

一、充分理解、认识服务的内涵并接受，是开展优质文明服务的动力

在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。

二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与，把优质文明服务作为一项生命工程来抓。银行业是服务性行业，在强化员工队伍素质的同时，服务理念、服务意识也是他们随时需要进行强化的一项长期训练。对内通过集中培训、集中考试、模拟测验、突击检查等形式，督促员工熟练掌握优质服务的各项内容；对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。“走进每位客户

的心灵”是优质服务的更高境界，力求满足客户的各种需要就是一切工作的出发点与落脚点。

三、加强培训教育、提高业务技能、营造优美服务环境是提高优质文明服务的基础

冰冻三尺，非一日之寒。优质文明服务要从量的积累达到质的飞跃，关键是以人为本，通过对员工的教育培训和强化管理，达到员工的政治素质和业务素质不断提升，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从而使每位员工懂得，自身的行为代表着本行的社会形象，没有客户就没有银行业务的发展。培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献出一份光和热，变被动为主动自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶。

四、加大监督的力度和广度，形成全方位监督体系，是优质文明服务落到实处的有力保证

优质文明服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除必须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，客户在这里究竟得到了怎样的服务，只有通过明查暗访才能知道真相，因此，明查暗访是保证优质服务不走过场，不摆花架子的一个好办法。要通过组织行内人员或聘请社会监督员等多种形式，以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业网点的服务环境、服务态度、服务质量等进行明察暗访，并广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。银行作为服务行业，服务是立行之本，只有不断增强服务意识，转变服务观念，强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务，形成“大服务”的格局，才能提高优质文明服务的整体水平。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。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，更是银行履行社会责任、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择，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己的内心深处，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。现在社会日益进步，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，切实为不同客户提供最有效、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，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，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。不同客户的需求心理不同，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，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、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提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，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、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量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。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

## 文明岗服务活动内容篇五

第五届省交通集团“文明服务月”活动时间为：6月15日7月15日。在这一活动中，我司紧紧围绕“阳光之路、阳光服务”活动主题，通过激发全体员工的工作热情和工作主动性、积极性，增强其责任心、责任感和提高服务意识，以此来推动公司的整体工作上台阶、上水平。以下是我司对这次活动的总结：

在接到集团的“文明服务月”相关通知后，我司迅速成立了以陈永华董事长为组长的“文明活动月”领导小组，制定了

工作方案并交由办公室组织实施。公司为此专门召开了动员大会，对活动月作了具体的安排，要求各部门参照去年的标准要求，结合本部门的实际情况，制定出实际可行的工作方案，把这次活动落实到实处，努力把公司的服务质量和水平提高到一个新的高度。

动员大会后，各部门按要求制订了详细的活动计划和方案，并及时传达到驾驶员和站务人员，并要求他们全身心地投入到这次的“文明服务月”活动当中去。通过活动去找差距，比服务、比技术，个个争当“文明服务月”之星。

各部门结合各自的实际情况，积极主动开展了一系列的活动。

第二、利用公司的宣传栏进行宣传报道，让这一活动深入人心。

2、经营部主要针对班线的司乘人员、站务人员以及车辆的车容车貌开展工作。

第一、制定部门的“文明服务月”工作方案，并将相关的要求通过通知等形式发放到驾驶员的手中。

第二、召开自营车驾驶员及站务人员的动员大会，统一他们的思想。

第三、通过抽查车载录像，监督司机是否有开车打电话，途中是否上落客，途中是否有危险驾驶等行为，从而使到他们达到规范操作的要求。

第四、通过对车辆的检查，确保车辆清洁卫生、车身完好、车容美观，车厢设施齐全。让乘客有一个舒适的乘车环境。

第五、通过自查、跟车暗访、乘客反馈等方式对驾驶员和站务人员进行监督检查，确保他们按要求贯彻落实相关的各项

工作。

在文明服务月中，司乘人员在统一着装、文明服务、提前报站、准点发班等方面，能严格要求自己，服务质量及服务水平都得到了一定的提高。

3、安全车务部在“文明服务月”活动中，结合“安全活动月”的内容，向公司全体的驾驶员宣传安全驾驶、文明驾驶的重要性和必要性，使广大驾驶员做到开好安全车，开好文明车，向群众展示我“粤运”精神。

4、财务部在做好自己的本职工作以外，也通过服务月不断提高服务素质。第一、加强与各站场的沟通交流，加快票款的回收。第二、加强与承包车主的联系，想他们所想、急他们所急，协助他们解决在经营中遇到的资金上的紧缺等问题的困难。第三、尽快熟悉财务新系统的操作，进一步与交通集团接轨。

5、在公司的统一部署下，全体员工共同开展了安全知识的学习、及应急消防演练。

公司各部门通过在“文明服务月”开展这一系列的活动，公司的员工提高了服务质量和水平，同时也推动我司的管理工作更上一个新的台阶。

## 文明岗服务活动内容篇六

### 文明优质服务活动方案

活动地点：校长室、教研室、校办公室、政教处、教务处、后勤办公室、团委办公室、安保办公室、各年级办公室、食堂、门卫等与学生学习、生活密切相关，与学生家长密切联系、与学校教师的工作、生活密切结合的场所。

活动时间：2018年3月-2018年9月 三、领导小组

副组长：杨文甫、宋娟

成员：校办公室成员、各处室主任 四、活动内容

本次优质服务活动要以办好让人民群众满意的教育为目标，以“创造优美环境、提高优良秩序、提升优质服务”为载体，健全窗口服务制度，不断改进服务手段，充实服务内容，创新服务方法，着力解决学生、家长和教师反应的问题，进一步提升服务质量和教育教学水平，办好让人民满意的教育，展示高新一中的优质形象。

1、创造优美环境。改善校园服务环境，保证校园保持学习和生活场所清洁卫生、整洁优美，各服务办公室物品摆放有序，校园内展示板摆放规范整齐，教室窗明几净，走廊墙壁干净无尘，共创一个舒适的服务环境和人文环境。2、提高优良秩序。从诚信高效的教学环境入手，规范行政服务行为，公开、公平、公正地行使学校管理职能，建立健全各种规章制度、公开办事制度、办事程序、服务内容、服务标准、办事结果。

第一阶段：组织动员、制定规划。

召开全体教职工大会，指定下发优质服务主题活动实施方案，成立优质服务主题活动领导小组，全面部署启动优质服务主题活动。

第二阶段：自查整改、积极推进。

为达到实际效果，防止流于形式，我校将实行每周全校范围内环境卫生自查、服务质量自查整改管理措施，校办公室不定期对全校环境卫生抽查，到处室的服务质量定期抽查。

第三阶段：总结表彰、巩固提高。

（一）统一认识、高度重视。各服务单位要统一认识，高度重视，大力宣传，广泛发动，把活动摆上突出位置，列入重要议程，精心部署，狠抓落实。通过开展此次文明优质服务活动，推动精神文明创建活动向纵深发展。

（二）细化方案、落实措施。各学校各处室部门要按照活动的要求，结合本处室的实际情况，制定切实可行的活动方案，并不断细化完善，逐级分解目标和任务，落实措施和责任，将各项任务明确到人、落实到位。

（三）突出重点，注重实效。要将提升文明优质教学水平和教职员工文明素质作为工作重点。通过开展活动，切实解决学生反应强烈的热点问题。要针对个别教师在教学能力和后勤文明素质方面存在的突出问题，加强宣传教育，强化业务培训，严格制度约束，确保优质服务竞赛活动取得实效。把我校精神文明创建活动推向一个新的台阶。

2018年3月5日

## 文明岗服务活动内容篇七

\*\*\*镇位于玄武区东北角，与\*\*市搭界，近年来，\*\*\*经济规模迅速发展，综合实力不断增强，。扎根在这个富饶小镇的\*\*\*银行支行，紧抓农村银行支行改革发展大好机遇，始终坚持为“三农”服务的宗旨，以创建优质文明服务窗口工作为龙头，以推行“社农合作，银企共赢”的信贷业务为平台，以支持\*\*\*社会主义新农村建设为重点，不断提高支农服务水平，改进支农服务方式，使信贷支农工作一步一个脚印，一年一个台阶扎扎实实地稳步推进，促进了社农双赢。每年累计投放农贷近亿元，实现了支农工作与自身效益的同步提高，有力地助推了\*\*\*新农村建设的步伐。

面对新形势下的新要求，我社在充分总结经验的基础上，正确认识并分析当前\*\*\*农村金融市场，当前新时期的对金融业

务的需求呈现了多元化和多层化的新趋势，这无疑都在要求银行支行在业务上要不断地开拓，同时也对银行支行业务的服务意识提出了更高的要求。银行支行要想稳站农村金融市场，发展壮大，提高存款、贷款在农村的市场份额，就必须进一步更新观念，以立足农村为导向，以服务农民、农村为中心，融洽农村银行支行与农民之间的鱼水深情。

在统一为农服务、为地方服务的观念的前提下，强化落实责任。一方面，大力推进“阳光办贷工程”。实行集体办公，现场审批，阳光操作，使群众吃了放心办贷的“定心丸”；另一方面，推进贷款快速流畅通道，所有贷款随时来申请，随即现场调查，调查后半日内给予答复，符合要求的一天内即可办完所有贷款手续，拿到所贷款项。努力为\*\*\*农民致富开辟了一条致富的绿色通道。

我社按照上级主管部门关于开展农村优质文明服务的总体部署，结合\*\*\*地方实际，及时成立了由主任统一直接领导，主办会计、信贷员具体操作的银行支行推进优质服务领导小组及办公室，负责全社优质文明服务的组织领导和协调，出台了工作意见和实施方案，明确了职责，形成了详细的具体体系。组织全社干部职工认真学习了优质文明服务重要性和必要性，大张旗鼓地宣传银行支行与农民与地方之间的紧密联系以及这种关系对银行支行可持续稳健发展的重要性，使员工深刻认识到了优质文明服务重大意义，坚定了员工为农服务的信心，提高了员工搞好优质文明服务的认识，为我社能够持久地为\*\*\*农民、为\*\*\*地方经济提供更好更优质的服务提供了强有力的保障。

为使银行支行为“三农”服务、为\*\*\*服务的理念做到家喻户晓，我社充分利用新闻媒体、标语、宣传车等多种形式、多种途径全方位进行宣传，使得\*\*\*银行支行是咱\*\*\*人自己的银行的观念深入人心。特别是在今年金融危机对\*\*\*的特色传统优势行业玩具行业造成较大冲击的情况时，我社积极送资金上门，与企业共度难关，使得我社在广大企业中留下了很

好的印象，营造了良好的社农合作、银企共赢的氛围。

为确保我社各项工作的顺利开展，我社积极向当地党政领导汇报，取得了当地党政的大力支持。与各村各组合作，开展走千家，送资金，共致富活动，使得我社的家喻户晓、人人皆知，明确了贷款办理程序、办理贷款时间，公开了举报电话，使文明服务品牌深入人心。

在我社在为\*\*\*地方经济腾飞发展提供服务的过程中，有针对性选择地选择了机械、橡塑、钣金、玩具等几个\*\*\*地方特色传统优势行业作为重点行业，结合当地党委、政府的指导政策，对这几个行业采取了重点支持，大力扶持的措施。首先重点关注这几个行业的发展趋势，从我们金融的角度积极配合企业的发展壮大。再次对华联，高新等多个\*\*\*特色产业代表企业进行了授信。“一次核定、随用随贷、余额控制、周转使用”的原则，使得企业资金使用更灵活更方便。

在快速推进特色优势行业的基础上，不断配合地方政府招商引资工作，以点带面，全面稳步推进优质高效信贷服务，大力支持地方经济发展。实行一条龙便民服务，开辟贷款绿色通道，严格落实优质服务，实行阳光办贷、公开承诺、接受监督，彻底摒弃暗箱操作。同时公开包片信贷员姓名、公开咨询热线、公开办贷条件、公开办贷程序、公开举报电话，主动接受社会舆论监督，不断改进工作措施，使支农工作更加社会化、规范化、阳光化，为广大农户生产致富开辟了“绿色贷款通道”，让农户及时方便地从柜面上一次性办到贷款成为了现实。

优质服务的深入开展，促进了“三农”经济的发展，打造了银行支行的金字招牌。通过对服务理念持续推行，对服务质量的不断精益求精。\*\*\*银行支行的服务正从过去的坐等放贷，转变成现在的上门营销放贷，大力支持了\*\*\*农民的发家致富，大力扶持了\*\*\*企业的发展壮大。在我社业务取得历史最好成绩的同时也使得银行支行的金字招牌在民间迅速传开。

为“三农”为地方提供优质文明服务是银行支行发展的根本，我社将继续在上级行，在地方党委、政府的关心支持、帮助指导下继续为\*\*\*提供更优更好的服务，努力为把\*\*\*建设成为“经济繁荣、民众富裕、环境优美、社会文明和谐”的现代化新城镇而添砖加瓦。