

# 最新银行文优服务案例 银行服务及工作计划(通用5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。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。

## 银行文优服务案例篇一

根据2020年的工作总结，客户投诉量逐渐减少，在服务质量不断提高的基础上展开了2020年工作计划。2020年，是工商银行股改进入最后冲刺的一年，也是业务发展面临严峻挑战的一年。为此，我们必须在认真总结2020年工作基础上，深刻认清当前形势，找准市场脉搏，扬长避短，围绕“提升经营管理水平，加快业务发展”为中心，同心同德，努力实现各项业务健康、快速发展。2020年的银行工作计划如下：

### 一、提升内部管理水平，加强企业文化建设

1、加强内控管理。我行的各岗位人员基本已配置到位，必须严格执行各项规章制度的监督落实，实行一级抓一级、层层抓落实、责任到人的管理体制，严格把好各项业务环节的风险关，加强制度的执行力建设，进一步提升员工的风险防范意识，确保2020年内控综合评价维持一类行的目标。

2、提升服务素质。我行员工的服务素质与同行相比，确实存在一定的差距，这主要表现在服务态度生硬、欠缺主动和专业水平等。为此，我们将加强评价监督和培训学习等。对于多次被客户评价服务态度差的员工，将被列为劳动合同到期停止续签对象。

3、加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。

我行将通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体的工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案的有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展的良好氛围，推动业务发展。

4、增强企业活力，建设团结、和谐大家庭。充分发挥妇联、团支部的带动作用，多组织集体活动，为员工解压，让每个员工都有切合实际的银行个人工作计划在工作中多聆听员工心声，切实帮助员工解决困难，让员工愉快工作，增强他们对我行的归属感。

二、完善和强化服务功能，加快业务发展

(一) 客户部

## 银行文优服务案例篇二

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫xxx□一年多以来，我从一个在对银行业务几乎什么都不懂的实习生到现在对各项业务都能熟练应对并服务于每一个客户，这其中的成果离不开领导的支持和同事们的帮助，在这里真诚的向大家说声：谢谢！为不辜负领导的期望将工作做的更好，我特制定出银行个人工作计划。

我所在的岗位是\*\*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，。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。

记得刚来时，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的時候，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。

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，在银行工作计划就有这样一条是：不论身份，不论金额大小，耐心服务每一个客户。谨记在心，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，才是最好的服务。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……。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。

## 银行文优服务案例篇三

各银监局，各国有商业银行、股份制商业银行：

20\_\_年9月，中国银监会发布了《商业银行个人理财业务管理暂行办法》（中国银监会令20\_\_年第2号，以下简称为《办法》）。《办法》实施以来，商业银行积极开展个人理财业务，推动产品创新，加强风险管理，取得了明显成效。为进一步规范和促进理财业务的发展，现对商业银行个人理财业务管理的有关规定做出以下调整：

一、根据□^v^关于第四批取消和调整行政审批项目的决定》（国发〔20\_\_〕33号）的有关规定，取消原《办法》中对商业银行发行保证收益性质的理财产品需要向中国银监会申请批准的相关规定，改为实行报告制。

二、随着我国银行业开放的不断扩大，相关规章制度发生了变化，为使《办法》与相关规章制度更好地衔接，原《办法》中规定商业银行开展个人理财业务向中国银监会报告时，应最迟在发售理财产品前10日将相关资料报送中国银监会或其派出机构，现改为商业银行应在发售理财产品后5日内将相关资料报送中国银监会或其派出机构。

三、理财产品存续期内，如发生重大收益波动、异常风险事件、重大产品赎回、意外提前终止和客户集中投诉等情况，各商业银行应及时报告中国银监会或其派出机构。理财产品存续期结束后，各商业银行应对产品收益实现情况、发生的风险和处置情况，以及客户满意度等做出后评价，并将产品后评价报告报送中国银监会或其派出机构。

请各银监局将此通知转发至辖内城市商业银行、农村商业银行和外资银行等有关银行业金融机构。

## 银行文优服务案例篇四

中国银行德清支行营业部，现有职工19名，平均年龄36岁，其中女职工13名，占总人数的。大学学历5人，大专学历14人。

德清支行营业部自开展“巾帼文明岗”创建以来，认真践行中国银行“追求卓越”核心价值观，努力构建“诚信、绩效、责任、创新、和谐”企业文化理念，抓服务、强管理、促发展，向社会展示中行女职工良好精神风貌的同时，有力的促进了各项业务持续稳健的发展，取得了社会效益与经营效益的双丰收。连续多年被评为市行、支行先进集体；在湖州市辖各营业部中综合考核排名位于前列，因业绩突出，多次受到省市及支行的好评。

为客户提供文明优质、细致高效的服务是创建省级“巾帼文明岗”活动的基本要求，也是检验我行营业部各项工作的重要标尺，更是促进业务持续发展的动力源泉，为此我行营业部狠抓文明服务，在服务上突出“全面、优质、快捷、创新”。我行营业部在服务环境上，努力为客户提供温馨舒适的服务环境，客户休息区内报刊、茶水、电视、花卉等配备应有尽有，建立了理财室、大户室；在服务效率上，我行要求柜台员工必须做到快捷高效，并通过对柜台员工实行业务量考核，不断加大考核力度，实行末位强化培训制度等措施提高员工的服务效率；在服务宣传上，我行营业部做到广泛有效，定期组织员工到营业部周边2公里的区域及社区多次进行地毯式宣传，让周围群众了解中行，掌握银行业务，同时针对特殊的银行产品，上门到更远的社区、单位进行宣传；在服务创新上，我行做到率先尝试，先后开展星级柜员服务、一站式服务、全方位服务，按照客户需求量体裁衣提供上门服务、贴身服务、代理代办服务等；在服务营销上，我行营业部推出现金管理服务、个人理财服务、外汇保值服务、专

业资讯服务等。全方位、多角度的服务成为德清支行营业部的“立行之本”，实践证明服务出成绩，服务出效益，支行营业部通过持之以恒的抓好服务工作促进了各项业务持续快速发展，实现了良好的经营业绩。

截至20xx年9月末，营业部各项存款总量达到 亿元，其中对公存款余额达到亿元，储蓄存款余额达到亿元，各项贷款余额18亿元，实现利润2100万元。这些年，始终保持良好的业务发展态势，以自身优良的经营业绩，为中行发展和德清当地的经济建设做出了积极的贡献。

为把创建工作开展的有声有色，我行营业部在工作中积极开展各类活动。先后开展了青年志愿者“上门为老年和残疾客户提供银行服务”活动，“学雷锋、树新风、尽责任、促和谐”宣传活动，六一国际儿童节“慰问福利院儿童”活动；为县慈善机构开展“员工捐款”活动，开展了“庆三八、健步走”活动，“展巾帼风采，巾帼文明岗服务”主题活动；为丰富员工文化生活，开展省内外学习考察活动。通过一系列的活动开展，丰富了员工文化生活，陶冶了员工情操，凝聚了员工集体荣誉感，树立了中行形象，赢得了良好的社会效应。

在创建中，我行营业部十分重视员工素质的教育培养，积极引导员工参加各类培训学习，并挤出时间大力开展员工业务技能训练，对于获得各类资格证书的员工支行进行公示表扬，通过各种措施在员工中营造浓厚的学习氛围。在今年省市行组织的技能比武中，营业部沈晓琴获得了市行中文录入第二名，省行第八名的佳绩。在培养员工业务素质的同时，我们营业部还十分注重员工管理能力的培养，每天由员工轮流担任班长组织支行晨训，对营业部工作进行总结讲评，锻炼员工的组织管理能力、语言表达能力，同时还实行定期岗位轮换制度，锻炼员工的综合素质，通过各种办法使员工素质得到全面的锻炼。

我行营业部在开展创建中注重员工培养，为员工的职业生涯成长提供了基础锻炼，从而使我行涌现出了众多人才，先后有6名员工被提拔任用，安排在重要岗位，员工的才能得到更充分的发挥与展示。

安全生产、合规经营是有序运营的保障，更是创建工作的保障，我行始终把安全生产、合规经营作为第一责任。首先，为员工明确了“红线”，与各柜员签订了《安全目标责任书》、《“五个严禁”“双十禁”承诺书》，使员工明白有所为，有所不为；第二，为员工教会防范的方法，先后多次开展了安全演练、警示教育、防火培训等，做到有备无患；第三，为员工做好第二道防线，通过日常检查、非现场监控，不定期抽查，查漏补缺，做到防范于未然。通过强化管理，确保了运营有序，经营合规，实现了多年来无案件、无安全事故的目标，为创建工作提供了基本保障。

“以愉快的心情迎接每一天，以认真负责的精神做好每一件事，以热情周到的服务对待每一位客户，以诚信有爱的态度对待每一位同事，为我们的每一次进步而努力”是我们营业部的晨训口号，我行营业部自始至终给员工灌输一种文化观念，那就是“追求卓越”，我们要让员工在自己每一次进步中得到了提升，在每一次进步中实现了完美，在每一次进步中向目标逐渐靠近，营业部的员工每一天都在进步，每一天都在用自己的行动诠释“追求卓越”的核心价值观，营业部的员工将继续一如既往的为自己的每一次进步而努力。

映日荷花别样红，我们营业部的女职工在创建“省级巾帼文明岗”活动中建功立业，创造佳绩，成为德清靓丽的风景线，下一步我们将继续团结一致，奋力拼搏，开拓进取，不断创新，用更加优异的成绩使中行之花开的更加艳丽，永不衰败。

## 银行文优服务案例篇五

20xx年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落

实到每个人，确保xx年各项任务的顺利完成。

xx年将完善各项制度，对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

落实车辆、会务和接待三项服务工作，切实保障区支行的日常运作。区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。

xx年，车辆运转正常，没有发生任何大的事故□xx年继续做好车辆管理工作，

一是部门领导定期加强对司机进行安全教育，增强司机的安全意识，克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。

二是司机认真遵守有关行车规章制度，做到疲劳不驾车，酒后不驾车，对车辆勤检查，勤保养，勤维护。发现问题及时解决，做到车辆不带病上路，司机不带情绪开车，确保安全行车。对客户接待和会议组织，进一步创新运转机制，改进服务方式，优化工作流程，做好各个环节的有机衔接，保证有序运行。