

2023年银行文明服务标兵事迹材料(模板5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

银行文明服务标兵事迹材料篇一

xxx本人就象她名字一样让人感觉明亮而温馨。在日常工作中她始终以阳光般灿烂的微笑热心真诚的态度贴心细致的服务给广大客户留下了深刻的印象。用客户对她的一句评论“样子美美的笑容甜甜的服务棒棒的。”这个笑在阳光下的姑娘简单而快乐那美丽动人的样子成为了xxx银行一道独特而靓丽的风景线。

她是一位虚心学习、认真专研的女孩要想在同业竞争中始终立于不败之地就得打造精品化服务而对于我们每一位临柜人员要做好服务首先要对金融产品、业务知识有比较熟悉和专业的了解□xxx刚来的时候为了尽快掌握业务知识牺牲了所有节假日牺牲了与家人、朋友相聚的时间利用一切可利用的时间全面细致地学习各项业务知识不知道熬了多少夜吃了多少苦如今较熟练地掌握了各项业务知识和操作技能。

此外她还始终把自己摆在一个学习者的位路上坚持学习严于律己充分利用业余时间系统地学习金融会计知识及业务理论技能还虚心地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习取人之长补己之短进一步提高了业务技能和服务水平。终于“功夫不负有心人”在今年办事处组织的业务技能测试中她连续三次取得了“点钞能手”、“数字录入能手”和“综合业务能手”等好成绩。

2但她从不骄傲坚持以自己不懈的追求与创新做精业务做细服务赋予金融服务和城信事业以全新的意义和内涵。

她是一位服务热情、兢兢业业的女孩当客户走进柜台她会主动起立迎接首先对客户以亲切的微笑那是一种真诚的发自内心的微笑象穿过乌云的太阳带给人们温暖。然后热情的询问他“您好欢迎光临请问您办理什么业务”当柜台前的客户较多需要排队等候时她会对正在等候的第二位客户说“对不起请您稍等一下。”等客户办完业务后她会真诚的道一声“请慢走欢迎下次再来。”当客户取大额现金时她还会提醒客户“您取款金额比较大一定要注意款物安全需要报纸和袋子吗”同时还会和外边的大堂经理一起协助客户叫车护送客户安全返回。

当遇到老弱病残孕等特殊群体时她则采取集约式服务先让大堂经理引导去休息区休息并为其倒上一杯水。再由大堂经理担任代理员帮其办理业务既解决了客户的难题又节省了柜台服务时间。一位年过耄耋的老红军行走困难每次领军人补贴在享受到如此服务时总赞不绝口“真是咱共产党的好闺女待人多亲”此外她还将服务措施与技巧有效的融入到感情中把真诚无私的亲情注入服务过程中用时尚得体的尊称、亲切自然的家常话与客户交流推行亲情化服务。她那亲切温暖的问候优雅大方的服务礼仪阳光一样灿烂的笑容让人感到舒心、惬意□xxx的优雅姿态仿佛不是3后天修炼而是与生俱来的那不仅仅是一种气质更意味着得体与内敛是xxx银行人综合素质的集中体现。

她又是一位工作认真投入、助人为乐的女孩记得初夏的一天中午她办理完交接手续准备去吃饭刚刚走出营业室迎面走来一位满头银发的老太太吃力地拿着沉甸甸的塑料袋说“闺女我想麻烦你把这些钱给换换行不”她二话没说立即抱起钱币走进柜台快速的打开塑料袋一股腥臭味顿时弥漫了整个营业厅原来老太太家里开了个海鲜店长时间攒了太多零钞跑了好多家银行都没有给兑换看着这一堆破损的零钞和油腻的硬币

嗅着难闻的气味她依然微笑着对老太太说“您放心我们马上给你换。”她拿出洗脸盆倒上洗衣粉给所有的硬币来了个大清洗随后和同事们十个一擦十个一擦的整理把破币粘粘贴贴弄平弄整齐用了一个多小时才整理完毕。

当老太太接过兑换后的崭新大钞时激动的说不出话来。尽管那时是她的下班时间她本可以置之不理本可以好好的享受自己的午餐然而她放弃了这些权利因为她的心是欢快的因为她用自己的工作回报了客户她相信她的真情已渗透到客户的心中她的倾心服务可以感动客户。客户就是上帝然而上帝也是会被感动的这个结论在《愚公移山》故事里得到了证明她的日常工作中也诠释了这一点。至此以后老太太经常到我们这里存钱还把4儿子经商的30多万元也转存到我们这里并说动周围的邻居街坊到我们这里来开户。

她还是一位温文尔雅、耐心从容的女孩“客户是我们的衣食父母”服务的目的就是让客户满意xxx非常重视和尊重来我办事处办业务的每一位客户她能够很细心的记住并且准确的称呼出常来我办事处办业务客户的名字这等于给予了客户一个巧妙而又有效的赞美。

而当遇见很挑剔的、易怒性的客户她总是耐心的讲解从容的将问题解决。有一次一位穿着体面的年青男子来到市城信社北花园办事处把厚厚一匝百元大钞递给了临柜人员小蔡说这是一万块钱要开个存折。小蔡双手接下经过反复清点发现仅有9600元连忙告诉年青男子“这是9600块啊要不您再查查”“不可能我在家点过好几遍了绝对是一万块钱”年青男子自信地说。“确实就9600块啊您再复点一下吧”说着小蔡双手把钱递过去。

年青男子不耐烦起来拿起钞票狠狠地往柜台上一摔“点什么点绝对是一万要不就是你们贪污了”“先生您再好好仔细想想看看这钱有没有谁动过或落在哪了你忘记啦”小蔡不恼不火颇有耐心地说。这时从玻璃门口闯来一位打扮时髦的年青

妇女一把拉过年青男子的手兴奋地说“老公我刚在步行街买了身衣服你看好看不”年青男子头也没回不耐烦的说：“去没看这儿正烦着呢莫名其妙钱少了。”“钱少了对于今天见你5包里有那么多钱我就拿了四张早就相中了这件上衣所以……呵呵忘了给你说啦是不是少四百”“什么……”年青男子好像明白了什么一下子脸红了不好意思地向小蔡道歉……从这件小事可以看出她具备较强的耐心和控制能力处事从容自信真正做到了超越平凡追求卓越。

“客户至上用心服务”这种理念早已深深烙印在xxx的心中作为一名普通的临柜人员她始终把爱岗敬业、无私奉献作为自己的价值取向默默工作着付出着在文明、规范、优质、高效的服务中谱写了一首奉献之曲、青春之歌用自身的品行彩绘着人生画卷诠释着服务这门艺术。

银行文明服务标兵事迹材料篇二

第一篇：银行服务标兵事迹材料

xx同志□xx支行xx分理处的一名普通员工，在中行度过了8个不平凡的春秋。8年来，亲身经历了xx分行发展的艰难岁月和辉煌灿烂的时刻。无论在什么情况下，她都对xx中行对自己充满希望、充满信心。如今在全行积极向上的发展氛围里，她始终坚持认真学习，刻苦钻研，勤奋工作，业务技能、管理水平都有了长足的进步。下面是她的银行服务标兵事迹：

在优势文明服务工作上，她要求全所员工始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任□xx分理处相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，

灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，银行柜员先进事迹灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务，是服务手段的延伸。

为了稳定和争取更多的客户，xxx将三尺柜台服务延伸到千家万户。节假日、客户生日时，不忘送上一个短短的祝福，客户生病时不忘送上一束小小的鲜花，客户有困难时不忘送上援助的双手，号召全所员工都来“做客户的贴心人”。有一家房地产公司xxx跑了好几次，但收获甚微，只要和公司老总谈到开户的事人家总是以“已在它行开户”来推辞，而我一直没有放弃。有一次她无意中从侧面听说老总的父亲生病住院了时，立即买了一篮鲜花赶到医院看望，老总人在外地得知小x到看望他的老父亲时十分的感动，再经过几次这样的交往，他终于被xxx的真诚打动了，没过多久就在我行开立了户头，并将资金逐步的转入中行账户上，日常存款余额达到100多万。看着自己第一次揽大客户努力付出，就得到了回报，在以后的营销路上她更加有了信心和动力。

分理处的一位老客户，丈夫调动工作长期在外地，家里只剩她一人照顾读小学的儿子。有时候碰到有点事情，银行先进事迹材料儿子便无人照看。知道这种情况后，为了拉近和客户的距离，xxx主动承担起接送她儿子的事务。时常带她儿子到自己家吃饭，并辅导他做作业。每次xxx把小孩安全送到家时，客户都连声道谢。现在她不仅和客户成了老朋友，而且客户还把自己的钱全部存入了xx分理处，并动员亲戚朋友把钱也存入中行。就像当初她们承诺的那样，新华分理处的员工们都成了客户的“贴心人”

xx年上半年储蓄百日竞赛时，她更是动员全所员工全面揽储。利用我行全省通存通兑免手续费的优势，发动全所员工上门一户一户商家的做宣传，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户100多个，吸储存款200余万元。白天工作忙，她就利用晚上时间打电话，托关系，找熟人利用各自自身的条

件，通过各种渠道，展开形式多样的营销活动，为大力拓展分理处的存款业务尽心竭力。记得多少次到企业上门收款，她和同事们忙得饭也顾不得吃；银行感人事迹记得多少次为争取一个大客户，她们磨破了嘴皮子跑烂了鞋；记得多少个节假日，她们加班加点没有和家人团聚。而她却说，虽然这一切都是很辛苦的，但每当看到客户脸上露出满意的笑容，分理处的存款也节节上升时，她的内心便格外的充实和快乐。

她热爱她的工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看到客户在她们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后的成就感。以真诚服务换取客户真情，使她的工作变得生动而多彩！

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和业务水平外，作为网点的一线员工，没有过硬的业务技能，银行优秀党员事迹就干不好本职工作。所以，甘剑芳十分注重加强业务技能水平的提高，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。到新华分理处后，她时常组织员工利用晚上和业余时间刻苦操练、勤练技能。

终于“功夫不负有心人”，在今年省行组织的业务技能测试中，分理处能手率达到100%。她自己也连续三年取得了“中文文章录入一级能手”。多次获得“储蓄传票录入二级能手”“计算器三级能手”和“零售综合业务二级能手”的好成绩。

在中行工作的这8年中，xxx始终保持着良好的工作状态，银行理财经理事迹以一名合格中行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献青春，为中行事业发出一份光，一份热。作为一名分理处的主任，一名入党积极份子，她始终以身作则，以党员的标准严格要求自己，使自己成为员工们的模范。她

说：“选择了中行，就是选择了我的事业，为中行业奉献青春，我无怨无悔。”

第二篇：银行服务标兵事迹材料

xx年7月从中国人民大学（金融专业）毕业后，进入国管局资金中心工作。现为住房公积金归集管理处职员，主要负责中央国家机关住房公积金政策研究、培训宣传工作，负责指导30个银行网点的住房公积金柜台业务。

入局三年来，该同志能够坚持不懈地学习政治思想理论，努力提高政治思想觉悟，认真学习党的各项方针政策，积极参加党的“三个代表”的学习教育活动，努力践行社会主义荣辱观。通过政治理论学习，不断树立大局观念和服务意识，并充分实践到自身工作当中，不断提高自身政治素养，体现了较高的政治思想觉悟。

该同志所在的住房公积金归集处是资金中心窗口处室，住房公积金缴存和提取等业务直接服务于中央国家机关5400个缴存单位和64万职工。作为负责住房公积金政策制定、培训宣传的重要岗位的骨干人员，勤奋敬业，思路敏捷，准确把握政策，优质高效地完成本职工作。特别是在资金中心xx年至组织召开连续三届中央国家机关住房公积金会议工作中，该同志作为主要成员，参与了三届会议的筹备和组织实施工作，从起草有关文件，到整理宣传材料，再到会务组织和业务工作宣传解释，工作量大，时间紧，但该同志不怕苦不怕累，工作主动细致，圆满完成了交办的任务，体现了组织大型工作活动的综合能力。在负责的政策研究和文件起草工作中，该同志能够比较准确地掌握相关政策，提出系统可行的工作方案，先后起草了17个住房公积金管理外发文件。特别是一年一度的住房公积金年度核定工作中，该同志负责政策文件制定和解释，一个月时间内，5000个单位要陆续办理核定，时间紧，任务重，该同志经常加班加点，耐心细致地解决缴存单位遇到的实际困难，出色完成了每年的核定工作

任务。

住房公积金工作直接服务于中央国家机关广大缴存职工，几年来她共接听咨询电话上万个，解答网上咨询400余个，还负责完成了业务咨询手册的编写工作。在处理职工住房公积金投诉工作中，她待人态度热情，服务耐心细致，及时有效地处理了25起欠缴住房公积金投诉案件，其良好的服务，受到各方面的认可和好评。在指导30个银行网点的住房公积金柜台业务中，积极收集柜台受理业务中的各类问题，并加强银行柜台的服务考核，力争把住房公积金的优质服务延伸和落实到业务一线。

作为窗口单位一名新兵，该同志树立了以认真服务为荣，以怠慢推委为耻的责任心，能够贯彻局机关和中心党委“服务好、态度好、廉政好”的要求，时刻注意维护和体现国管局在广大中央国家机关职工中的政府形象。在平凡的工作岗位上，体会和感受着服务的魅力。

作为资金中心团支部宣传委员，她积极为团组织工作建言献策，例如建议为每一位团员建立的个人积分账户，鼓励全体团员为支部建设做出贡献；建议设立团员青年讲坛，促进团员青年自我展示交流，弘扬廉洁正派、好学上进的良好风尚。积极参加了局机关举办的节能知识竞赛，和其他同志一道努力，取得第二名的好成绩。

第三篇：银行服务标兵事迹材料

本人xx年入行，一年中工作勤奋努力，获得先进荣誉称号。工作中，一直对自己高标准、严要求，注重以优质高效服务情暖客户，接触的大部分单位会计姓名都能一口叫出，并主动、快捷地为其办理各项业务，熟练掌握各种票据的防伪特征。积极做到对客户微笑迎送，“三声服务”做到亲切自然，称谓得体、语意准确、语气柔和。在服务的对象上，采取了分层次、差别化服务，引导普通客户尽量使用自助银行、电

话银行、网上银行等电子设备，减少柜面压力。为留住优质客户，对其提供组合化的金融套餐，及时向其宣传新产品。

一线柜员工作时，什么事都可能遇到。有一次一位打扮时髦的年轻女孩到我们柜台存1000元人民币，但我发现其中有一张币值100元的人民币是假币，就当面收缴，并在人民币上盖了“假币”的戳记，这时这女孩怒气冲天，硬是要我将假币拿出柜台给她看，但根据规定收到假币不能再交予持有人。因此那个女孩更恼火了，在营业大厅大声吼骂：“你们什么银行啊，凭什么说是假币”。面对这样尴尬的局面我并没有恼怒，而是面带笑容的说，“这位女士，对于这张假币，如果您有什么异议，可以凭《假币收纳凭证》到中国人民银行去进行鉴定，如果有需要我们的工作人员可以陪您一起去，请您理解一下我们的工作好吗?谢谢”。为了不影响其他办理业务的客户，我把这位女孩引领到大厅的另一旁坐下。这时女孩的态度才有一些软化，同时我不断的跟她解释假币流通对社会带来的危害，并对她说：“如果您继续流通这张假币。下次不就会有另外一个跟您一样的受害者吗”。女孩脸上露出了微笑，事情就这样的被解决了。

除了需要解决工作时面临的种种难题，我还会在我能力以内的情况下帮助他人。由于我们网点靠近火车站，所以经常有赶火车的顾客前来办理业务。每当有顾客很着急的对我说他的火车来不及了，能不能通融一下，我都会尽力帮助，说服下一位顾客耐心等待一下，一起帮助需要帮助的人。

银行的工作就是这样，细微且繁琐，但我乐在其中，工作时候的我很快乐，并且努力将这种快乐带给每个人。我将再接再厉，不断取得进步，认真从容地办好每一件事情。

第四篇：银行服务标兵事迹材料

xxx同志是一名老社区干部，她政治思想觉悟高，工作能力强，有团结务实的拼搏精神。在社区中深受群众的爱戴，去年在

新一届的社区“两委”班子换届选举中，被当选为支部书记。几年来，她热爱社区，扎根社区，积极做到亲民、爱民、为民的良好风范，一心扑在社区事业工作上。充分体现了她为民服务的人生价值。她主要的工作典范体现在以下几个方面：

□

xxx同志具有良好的自身素质，她认真贯彻执行党的路线、方针、政策，以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，牢固树立科学和社会主义荣辱观，在思想上和行动上与党中央保持一致。她始终保持党员的先进性，做到了政治坚定、思想过硬，是建设和谐社区的实践和推动者。

□

xxx同志她具有良好的自身素质和职业道德，她十分注重强化班子建设，提出了建设“五个好”的工作目标。即：建设一个好的支部班子，带出一支好的党员队伍和社区服务志愿者队伍；健全一套好的工作制度；探索一个好的工作机制；创建一个好的工作环境。并采取有效措施，组织实施，取得了良好的效果。

在她的带动下，社区建立了班子成员联系社区群众的工作制度，以书记为领导的班子成员经常深入社区了解民意。切实帮助群众解决实际问题。将“三个代表”重要思想落到实处，社区党支部以服务群众为出发点和落脚点。建立各种形式的党员服务组织，全方位、多岗位开展为群众生活服务活动。根据党员的特点和群众的需求，成立了党员志愿者服务队伍，开展包括：参政议事、民事协调、道德评议、扶贫帮困、治安巡逻、环境保洁、文化娱乐等方面的奉献服务。设置了“党员先锋模范岗”，搭建党员活动平台，为党旗增辉为社区奉献。这些队伍的开展，调动和激发了社区党员的积极性，进一步密切了党群关系，充分发挥了党员在社区中的

模范先锋作用。

她时刻牢记党支部是联系群众的桥梁和纽带，身为书记的她，时常肩负着党和国家政策执行者的重任，为居民服务，是她的工作目标，她对居民怀着深厚的感情，她始终不渝地坚持“以人为本”把为居民服务帮助弱势群体作为社区工作的奋斗目标，把坚持党的宗旨和贯彻“三个代表”重要思想落实到实际行动上，贴近群众的生活，把全心全意为人民服务的宗旨落实的实处。她时常把解决群众困难当务之急放在议事日程，想群众之所想、急群众之所急，经常深入居民区，调查了解居民情况，为居民群众排忧解难，办实事，做好事。如：中山东路文化商贸城院内商住区，由于地形复杂造成管道多次严重堵塞、粪便、污水经常四溢，给居住户80多户和经商户30多户，造成200多人生产、生活带来相当的不便，商店无法经营。xxx书记知道后，二话不说，积极组织社区服务队亲自到实地帮助居民打扫清洗，需请技术人员想方设法研究改造实施方案，还多方筹集资金。及时进行了管道维修和改造，解决了他们的后顾之忧。她这种主动服务居民、关心居民利益的思想行动得到社区居民的一致好评。

她情系居民，情系社区。上为党委政府分忧、下为社区群众解愁。她的言行举止、让党放心、让群众满意。她自强不息的奋斗精神和爱岗敬业的工作热情，献爱于社区、服务于居民，充分展示了新时期社区工作者为民服务的精神风采。

银行文明服务标兵事迹材料篇三

xx女，1970年出生，大专学历。该同志于1988年12月参加信用社工作，2003年5月份加入中国共产党，先后担任xx城关信用社出纳、会计，1997年调到联社营业部担任主管会计职务。几年来，该同志在自己的工作岗位上，始终把客户利益放在首位，爱岗敬业，竭诚为客户服务，把精力全部投入到

本岗工作中，坚持客户第一、客户至上的原则，对顾客热情周到，文明礼貌，履行岗位职责，对业务精益求精，在会计岗位一干就达17年，使自己会计工作始终达到无差错，受到广大顾客的称赞和上级部门的表扬。

该同志在担任xx信用社和城关信用社及联社营业部主管会计以来，为了适应信用社业务快速发展，利用业余时间学习金融理论，各种会计成本核算，年终结算会计知识，会计核算水平不断提高。1997年8月调到联社营业部任主管会计后，该同志为了适应营业部会计工作，根据营业部村贷款规模成倍增长，业务量不断增加，不仅是全县27个社、部业务量增长最快、业务量最大，而且是为全县信用社和城区顾客服务的窗口，为了适应城区激烈市场竞争环境，为顾客提供优质服务，她努力克服家庭孩子小、家庭负担重等困难，抓住一切业余时间进行学习。在家中该同志在自己孩子入睡以后，学习会计核算知识和电脑微机会计操作知识，有时学到夜间1点多钟……通过自己不断努力钻研业务和学习，该同志成为联社营业部优秀的一名主管会计。营业部副主任张会君说，如果我们每一位同志都像该同志一样刻苦学习、钻研业务，就没有学不成的东西，她是同志们学习的榜样。

该同志在自己会计岗位严格要求自己，对工作始终一丝不苟，她深知自己肩负着联社营业部各项业务发展，经营成果核算是否真实准确的责任，所以对会计操作核算中每一个环节、每一道操作手续都认真对待，始终坚持以严谨的工作态度和旺盛劳动热情和良好精神状态、高度负责的精神投入到会计工作岗位中去，无论月末、年中、年末会计核算报表是否赶上节假日，她都克服一切困难，坚守会计岗位，保质保量完成会计核算和上报工作。如2003年末营业部处于年末会计核算关键时期，工作十分繁重，她母亲不慎摔伤，需要她照顾，该同志耐心做好母亲的思想工作，得到母亲的理解和支持。她一方面夜间照顾母亲，一方面白天按时上班，没有向领导申请过一天假，领导多次让她休息几天照顾家中母亲，她说，不能因为我母亲摔伤，而耽误年末会计结算工作。直到保质

保量，按时完成年末营业部会计结算工作，受到领导和同志们一致好评。

营业部共有32名干部职工，其中党员13人□xx作为党员代表之一，处于服务窗口最前沿，该同志始终牢记自己是一名共产党员，牢记党的全心全意为人民服务的宗旨，处处起到一名党员的先锋模范作用，她努力学习业务，开拓进取，不断满足顾客的需要，为顾客提供优质快捷服务，提高服务质量。2004年10月份，按照人民银行账户管理的规定，对所有企业和个人重新进行清理，该同志利用三天时间对在营业部开户的659个企事业单位及个人开立的账户进行分类、排序、整理，提前完成上级部门交给的账户管理工作。作为一个单位的主管会计，看似岗位工作在后方，但它是整个单位的前方、后方的中枢神经，是一个单位经营好坏、发挥晴雨表作用的重要组成部分。因此，该同志针对内勤各岗人员流动频繁、年轻女同志较多，无论家庭和工作上都会出现这样和那样的困难，根据这一现象，她一方面坚持学习业务知识，而且对临柜人员经常开展专业及服务技能辅导，提高临柜人员服务技能，尽最大努力减少顾客等候时间，提高服务质量。另一方面对每位同志临时有困难，她都积极主动承担顶岗任务，在自己的工作岗位发挥共产党员模范带头作用，在此基础上，为了拓展营业部新业务，该同志针对开户服务对象，千方百计满足客户需求，对一些大的黄金客户，在其办理相关开户手续时，因要素要件不全问题，她都积极帮助客户出主意，想办法，有的还亲自和顾客一起到有关单位部门办理相关手续的证件工作，赢得广大客户赞赏和好评。

银行文明服务标兵事迹材料篇四

作为一名银行窗口工作人员，应该能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力□xx是我行一名普通柜员，开业近一年来，该同志在自己的工作岗位上，始终

把客户利益放在首位，爱岗敬业，竭诚为客户服务，把精力全部投入到本岗工作中，坚持客户第一、客户至上的原则，对顾客热情周到，文明礼貌，履行岗位职责，对业务精益求精。

一、苦练技能，精益求精

“技能求硬、业务求精、服务求好”是他工作中的座右铭。由于他是我行新招录的大学生，以前没有过银行的工作经历，但他深知作为窗口服务人员，只有过硬的基本功才能提高服务质量，所以他经常利用休息时间，一边钻研业务理论知识，一边苦练基本功，白天虚心请教，晚上挑灯夜战，很快他的办理业务的速度和服务质量逐步得到提高，短短几个月时间，他就在大兴安岭农商行举办的业务竞赛上取得了储蓄岗位第二名的好成绩。由于他的勤奋刻苦，顺利的通过了今年的银行从业资格考试，在紧抓业务技能的同时，加深了对银行基本知识的掌握。在他的心中，客户就是上帝，让所有客户的脸上露出满意的笑容，是他一直追逐的目标！

他不但自己刻苦练功和学习，在自己进步的同时还认真地帮助其他新员工，自己懂得的知识和技能都无私的与同事们分享。平时与同事们共同切磋，共同探讨，互相学习，互相进步，他深知只有与同事们共同进步才能提高单位的整体服务水平。

二、精细服务、温暖人心

在全国各大银行激烈竞争的今天，要想赢得客户的青睐，维护银行的声誉，就必须要以真诚纯朴的情感加之“热情、耐心、周到”的服务来打动客户，让客户感受到实实在在的亲切、方便、安全贴心。从他担任柜员的那天起，就不断查找服务工作中存在的差距与不足，增强改进服务工作的自觉性。在服务工作的细节上，追求完美。在日常工作中，坚持从接电话、回答客户提问等小事做起，严格按照农商行的服务培

训去做，坚持做到“三声”的要求，坚持站立服务，微笑服务，热情服务。他时常揣摩服务技巧，与同事共同探讨服务技巧，交流服务心得，坚持把优质服务放在首位，以主动热情的服务方式，耐心周到的服务风格，快速敏捷的服务效率和无私奉献的服务精神，最终赢得了客户的声声赞誉。

人们常说：“这年头，服务行业是最难干的”，但是在xx的心中有着一股坚韧的意志，越难办的事就越要做好。平时他想方设法帮助客户解决困难，作为一个男同志，遇到刁蛮的客户，面对客户的讥讽时，他仍然能够笑着去面对，仍然对其耐心解释，从不会埋怨客户，因为他深知服务就是一个银行的形象，服务就是银行生存之本。每当听到客户说：“你们这的服务真好，比其他银行好多了，以后就到你们这来办业务”的时候，他的心中有种说不出的喜悦。

三、没有最好、只有更好

“服务是无止境的，我们不能提供最好的服务，但是我们能够把服务做到更好”，他始终把这句话牢牢铭刻在心，从接待每一位客户、经办每一笔业务做起用满腔的热情，真诚的服务，耐心的解答，熟练的技巧，使每一位客户在经过他办理业务之后都会得到满意的认可。

服务不能只体现在言语上，服务是可以提高到艺术的层面的。理解客户的一言一行，理解客户的心理，发掘客户的潜在价值，不断从自身找差距，改进服务方式。由于我行主要面向农村市场，客户是学历不是很高，我行对单据的填写又要求非常严格，在担任大堂经理时，他就主动为客户填写单据，在不违反纪律的基础上，能为客户分担点就多分担点，有的时候开户的人特别多，他仍然坚持热情服务，午饭都忘记吃。他所作的这一切只为了换回客户的一句满意，夸单位一句好，这就是他最大的收获。现在的服务是要走出去，不能只服务不能只局限于单位，等着客户上门，他坚持重点定期走访，主动将我行的业务介绍给商户，这不仅增进了客户对我行的

认识，也树立了我行的形象。

xx就是这样一心为单位，一心为客户的好同志，他坚持服务无止境的道理，不断努力，将优质的服务带给每一位客户，将单位的美好形象留在每一位客户的心中。

银行文明服务标兵事迹材料篇五

xxx20xx年10月任xx市支行党委书记、行长。该同志怀着对农行业务的一片赤诚之心，脚踏实地，开拓进取，勇攀高峰，为xx市支行的经营与发展做出了卓越贡献。该行自20xx年以来先后被x市分行评为“先进支行”、“金钥匙”春天行动优胜支行□20xx年被x省农行评为“大行德广伴你成长”先进支行、“精神文明建设工作先进单位”□20xx--20xx连续两年被x省农行系统评为“十优行”□20xx年xxx被x省分行评为“十佳行长”□20xx年6月被x省分行党委授予“优秀共产党员”称号。

“在岗就要爱岗，爱岗就要敬业”。这是xxx树立的崇高职业理念。领雁3年，他一心扑在业务经营上，兢兢业业，埋头苦干、长远谋划、勇于开拓、锐意创新，带领全行广大干部员工闯出了一条特色鲜明的发展道路。在竞争日趋激烈的金融业务经营中□xx市支行的业务保持了快速、持续、健康的发展□20xx年实现各项存款余额156786万元，同比增加13787万元，各项贷款余额实现27529万元，实现拨备后利润1834万元，人均11.83万元□20xx年实现各项存款余额171008万元，同比增加14222万元，各项贷款余额为28388万元，同比增加859万元，实现拨备后利润2586万元，人均实现16.90万元□20xx年实现各项存款余额195119万元，同比增加24111万元，各项贷款余额为34952万元，同比增加6564万元，实现拨备后利润3196万元，人均实现20.89万元，3年跨了三大步，人均利润翻一番。卓越的工作业绩，得到上级行肯定和本行广大员工的一致认可。

“喊破嗓子不如甩开膀子”。作为一行之长，上任之初，并没有像员工猜测那样轰轰烈烈的烧上“三把火”，而是沉下身子，跑遍xx市支行的各个基层网点，与员工座谈，摸情况、找问题、挖潜力、明思路。他带头“送金融知识下乡”，一年四季他的身影经常出现在村屯、农民、企业当中。深入农民家中、田间地头与农民交朋友，谁家有了难处他总是及时的为他们解决信贷资金需求，将农行的电子银行、理财产品、防金融诈骗等知识传授给他们。3年时间，放弃公休假，风里来雨里去，不畏艰难困苦，带领客户经理走遍千家万户，累计发放农户贷款11亿元，住房和小微企业贷款1.23亿元，累计清收不良贷款1377万元，发放金融知识宣传单63万份。在大力推进服务“三农”工作上，找准市场定位，有效调整经营结构，优化业务流程，完善考评激励，强化风险管理，全面启动改革。

制订了以惠农卡为载体、以小额农户贷款为推手的“三农”业务发展思路，扩大信贷规模，增加有效收入。加强贷款管理，严格实行双人实地调查，落实“四包”责任制。积极拓展中间业务，改善客户结构、增强核心竞争力。组建保险客户经理、电子银行业务经理、理财产品经理、信贷业务经理的客户经理队伍，改进服务方式，重点实施“赢在大堂”战略。充分利用经济回升趋势和资本市场大发展的有利时机，加强宣传营销。在强化内部管理上，严密各岗位业务操作规程，强化自律监管，加大对信贷、结算、银行卡等关键环节的检查频度、广度和深度，全面做好会计监控系统的推广应用，提高柜员操作风险防范能力。在文明标准化服务上，建立服务监督机制，贯彻落实省行的《营业网点规范化服务实施细则》，加强一线柜员的岗位培训，积极推行岗位练兵活动，提高柜员业务的熟练程度；加强企业文化建设，将企业文化建设与业务经营有机结合起来，培养和树立各类先进典型，发挥模范示范和带动作用。

上任伊始，通过多方走访座谈，反复调查研究，专业分析，用科学的发展观、实事求是的态度，规划出xx支行的发展蓝

图。为实现这一美好蓝图，他先后组织60余人次对县域经济、房地产开发、沿街门店等情况进行深入调研，与客户面对面沟通交流，围绕客户需求开展业务。安装转账电话383部，网上银行51620个，自助存取款机50台，pos机125台，发卡19.4万张，全市77.6万人口平均每4人就有1人手持农行卡。市场规模占比达54%。支持新农村建设，重点发放财政、小额工资担保、楼房按揭、小微企业贷款，积极支持种养业大户、专业户、家庭农场、订单农业、灌区农业、井旁农业、大棚蔬菜业。他发挥模范作用，带领客户部的同志跑政府、到企业、营销企业贷款。

几年来，他坚持走营销发展之路。在x市分行公司业务部门任总经理期间，先后成功为中化x长山化工有限公司流动资金贷款授信3亿元人民币；松陶铁路有限责任公司项目融资贷款13.8亿元人民币；x嘉吉生化公司流动资金贷款授信5亿元人民币；x吉粮房地产开发有限公司项目开发贷款1亿元；x亚泰房地产开发有限公司项目开发贷款1亿元。累计授信额度为23.8亿元，累计用信额度为14.5亿元，累计创收贷款利息为9425万元。助力支持了实体经济，同时储备了企业信用好、发展前景可观的x正邦集团xx有限公司、x财源粮食收储有限公司等7家小微企业进行授信，授信额度为3亿元，拟投放农户贷款1.5亿元，为地方经济发展做出一定贡献。

xxx带领班子认真贯彻执行党的方针、政策和银行的各项规章制度，带头学习党的十八大精神，带领班子成员自觉遵守国家金融法律法规。不断加强班子的思想作风建设、素质建设，经常同班子成员交流思想，定期召开民主生活会，以身作则，做出表率。亲手制定学习制度、廉政勤政制度，打造培养作风过硬、敬业务实、团结协作、勇于进取的支行领导班子。在学习实践科学发展观、践行宗旨教育和“创先争优”活动中，他始终积极学习，自觉查找不足，努力改进和提高自己。通过积极参加各种学习实践活动，进一步坚定了理想信念，牢固树立起正确的世界观、人生观、价值观，始终保持了党

员在思想方面的先进性。目前xx行的各项工作稳步发展，全行上下呈现出凝心聚力谋发展，齐心协力抓经营，促发展的大好局面。

xxx始终对自己高标准、严要求，时刻保持严谨细致、求实苦干的作风，干一行、爱一行、钻一行。他尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，不耻下问，虚心向领导学、向老同志学、向身边所有人学。听得进意见，改得了不足。始终把“八荣八耻”的社会主义荣辱观作为自己的生活准则，模范遵守社会主义道德规范，严格遵守国家法律法规各项规章制度，始终保持健康的生活情趣。认真贯彻落实党中央的“八项规定”，带头遵守《党员领导干部廉政准则》，始终勤俭节约，从不铺张浪费，做到了清清白白做人，干干净净做事。自担任行长以来，平易近人，与员工同吃同住，对新入行的员工关心备至，经常开展思想教育，为农行发展培养后来人。落实总行“注重人文关怀，关爱基层员工”，加强基层的“职工之家”建设，把温暖送给基层员工的心坎上。

辉煌的业绩背后凝聚着xxx无怨无悔的奉献和辛勤的汗水，他以自己实际行动践行了一名共产党员的庄严承诺：为农行发展、为员工利益、为地方经济建设竭尽全力、鞠躬尽瘁。