

# 2023年征信年度工作总结(优秀6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 征信年度工作总结篇一

### (一) 储蓄情况

一季度末人民币储蓄存款账面余额74.35亿(含凤凰3.84亿)，比年初增长-3.3亿(含凤凰-0.92亿)。

### (二) 个贷业务情况

截至3月底，我行个人贷款日均余额人民币58.29亿，日均比年初增加3.61亿。一季度个贷累计投放4.05亿，其中非住房投放1.05亿，个贷综合利率7.072%，个贷投放分行排名第二。

其中汽车分期中收514万元，分行排名第三

电子银行产品方面：电子银行指标进度较理想，各项指标保持了良好的发展态势，其中个人网银基金理财销售占比(67.21%)位列分行第一。

个人网银客户活跃户新增2270户，完成率134%，个人电话银行(手机k码/电话汇款)新增12524户，完成率142%，超级手机银行新增9040户，掌上银行(wap手机银行)新增8545户，智付通20户，个人电子银行总体指标完成率112%。新增企业网银活跃户231户，完成率192%;新增移动管家336户，完成率197%。

信用卡业务方面：截至3月底支行发卡达4715张，目标完成率59%，全行排名第六。

特约商户：一季度新增特约商户89户，完成率169%。

三方存管：第三方存管净增1982户，完成任务的294.5%，完成值

和完成率均分行排名第三。

个贷不良控制：截至一季度末，个贷不良余额1915.01万元，比年初减少84.3万元，不良率为0.32%，比年初下降0.02%，实现不良贷款余额和不良率双降。

服务质量：截止3月上旬网点文明标准服务结果通报，支行总分97.47分，综合排名第六，其中田贝支行分行网点排名前20名内。

#### (四) 客户类指标

一季度末个人贵宾客户增量673户(含个贷228户)，完成任务的52%;实现保险贵宾客户461户，完成任务的100.3%;新增第三方存管1070户，完成任务的125%，完成值分行排名第三，完成率分行排名第四。

## 二、主要工作措施

### (一) 储蓄存款、理财产品销售方面：

到我行做定期存款。

2、加大了智能商户理财及天天理财产品推广。智能商户理财产品客户资金每周有三天在储蓄存款，且月末自动转一天通知存款，有力促进日均及季末时点存款的增长。具体措施方面：首先，对结算类客户大力推广智能商户理财产品。其次，

引导原开放式产品客户转为购买智能商户理财。最后，对智能商户不能满足资金灵活需求的客户补充营销天天理财等储蓄型产品。

3、季末到期产品销售。调整产品销售思路，对不能转化为定期存款的到期资金尽量引导客户购买季末到期产品，扩大季末到期产品规模，提前锁定季末存款。

## (二)个人贷款方面：

1、一手楼按揭贷款方面，积极拓展一手楼盘，“中心天元”准入已通过分行初审。2、积极营销公积金贷款，完成新增签约备案楼盘2个，一季度投放20笔，累计投放1069万。3、加大了非住房贷款的拓展力度，截止一季度非住房贷款投放1.05亿，占个贷总投放25.93%，提高了个贷综合利率水平。4、加强联动营销工作，对个贷客户的存款、贷记卡、理财产品 and 第三方存管等业务进行充分挖掘，提高综合效益。

## (三)专业市场方面

支行积极响应分行针对点专业市场采取“一场一策”专项营销政策，成立了专业市场专门小组，目前完成了对服装批发市场的前期调研工作，形成了整体营销方案，目前方案正在审批过程中。

信用卡商户分期和收单业务方面：首先，联合车商开展丰富多彩的主题营销活动，充分利用公务员公车改革的契机，我行与鹏峰汽车集团联合开展公务员购车专项优惠购车活动，将车辆卖场转变为我行业务宣传阵地；其次，根据分行对收单业务的考核导向，重点营销总行级收单核心商户、总行名单制商户、c3系统商户、优质中小商户，特别是酒店、商场等刷卡量大的商户，公私联动，配合各网点以网点周边的商圈为目标，认真筛选出适合成为我行分期商户和特约商户的商户，将其拓展为有效商户，提高我行市场份额。目前，已成功拓

展融发投资有限公司、市钱宝科技服务有限公司、顺电龙岗万科广场分店 3户优质中小商户，其中融发投资有限公司已成功上线bmp系统，实现了我行收单的唯一性。

### 三、存在不足

#### 储蓄存款方面：

一季度储蓄情况非常不理想，年初季末到期产品销售不多。年初储蓄日均考核导致初期季末到期产品销售没有引起足够重视，季末到期产品规模明显不足。

加，从而影响我行日均及季末存款。

专业市场产品配套不足，缺乏竞争力，造成季末存款流失严重。我辖内珠宝、田贝、营业部等网点周边分布着水贝珠宝、海燕服装等专业市场，但现阶段专业市场的资金却很难沉淀在我行，尤其是季末专业市场资金流失严重，每逢月末资金流失量均在2亿左右。1、结算方面：目前相比同业针对专业市场商户推出刷卡手续费全免的优惠条件，我行一直都需要收费，而商户对刷卡费率非常敏感，这也是我行迟迟打不开专业市场的主要原因。2、融资方面：专业市场商户资金周转频繁，临时性融资需求大，而此类商户一般没有不动产来作抵押融资，我行新推出的聚惠通卡信用方式下额度只有5万，且准入条件颇高，难以满足客户需求。目前建行、招行、平安、民生和广发等同业针对专业市场均推出了类似于我行聚惠通卡的产品，特点为额度高(信用方式最高可达50-100万)、随借随还，可以根据商户流水来批额度，无需担保。

#### 互联网金融的冲击：

#### 贵宾客户方面：

#### 三方存管：

## 征信年度工作总结篇二

接到上级转发的关于整治银行卡网上非法买卖专项行动宣传方案的通知及\_\_\_\_\_号文件，结合文件精神，为了进一步加强公众教育服务、宣传普及金融知识、打击违规违法行为，我社按照上级的工作部署，并结合自身实际，充分利用各种资源，在4月份开展了主题为“非法买卖银行卡、害人害己祸无穷”的宣传活动中，通过此次活动的开展，不仅提高了我社公众识别和防范金融风险的能力，同时也提升了我社金融服务水平。现将活动情况总结如下：

### 一、成立专项领导小组

为了确保活动的有序推进并取得实效，我行高度重视，严密部署，成立了打击银行卡网上非法买卖专项行动领导小组，由\_\_\_\_\_主任任组长，全体员工参加，在辖内组织开展主题为“非法买卖银行卡、害人害己祸无穷”的公众金融知识普及活动。

### 二、开展形式多样的宣传方式

为扩大我社金融知识的宣传面，让辖内村民、客户更多的社会公众得到金融知识普及，我社充分利用自身各种资源开展了形式多样的宣传活动。

大的危害。二是采用横幅、折页开展宣传，活动期间，我社向辖内客户发放宣传折页，用通俗易懂的内容向广大客户讲解非法买卖银行卡的买卖内容有哪些并且此举对自己及社会带来的危害有哪些，引导客户如何来维护自身安全，比如应妥善保管身份证、银行卡、账户存取工具、个人信息、手机卡等，不能出租、出借、出售，及时处理废弃银行卡，不要随意丢弃等，持卡人一旦发现买卖银行卡和身份证的犯罪行为，应及时向公安机关举报，配合公安机关或发卡银行做好调查取证工作，共同维护公平诚信的良好社会秩序。三是临

柜人员、大堂经理充分利用营业厅内柜台及填单台处为客户进行宣传与普及，成为了宣传活动的主阵地。

### 三、宣传活动取得的成效

#### 1、提升了我行社会形象。

通过本次与客户近距离的接触，进一步提高了社会公众认知，使客户了解非法买卖银行卡对自己和社会带来的危害，树立了我行品牌银行的良好形象，获得了辖内广大客户的欢迎和好评，取得了预期的效果。

#### 2、引导了客户观念的有效转变。

通过本次活动有效开展，全面提升了公众金融安全和金融知识水平，积极引导客户提高防范意识做到安全用卡，为社会公众营造了一种科学金融、懂金融、用金融的良好氛围。

## 征信年度工作总结篇三

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初工作会议所制定的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

### 一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加万元，增长了%。。其中，

人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源,同业存款和储蓄存款也大幅增加,存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加,结构不断优化。年末,各项贷款余额47亿元,比年初增加3亿,主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta□投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量,不良贷款占比低于3.5%,尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析,呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上,综合收息率预计达97%,收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位,已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长,预计可达350万,相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长,成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。200\*年,我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入),其中人民币利润约为7700万,外汇利润约为450万美元,结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比,今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

## 二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场,准确定位,抓住重点,积极营销批发业务。

200\*年,我行将对公市场细分为“五个一”,即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后,我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有

力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判；组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行；行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

## (二) 坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。

今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。

一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；

二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。

三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。

五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为亿元，约比年初增加亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。

一是优良客户的贷款营销，针对pta[]翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。

二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。

三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。

首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；

其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。

三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此

项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

#### (四) 努力提高资金营运水平，争取最大限度地实现利润。

从年初开始，我行就加大对我行各季度资金营运状况的分析，找出解决问题的办法；办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支，加强了费用控制，制订了一系列有效的办法，如加强对车辆费用，水电邮等营运费用的控制，加强对业务招待费和公杂费的管理，把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干，无效益的费用不花，全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平；在服务上，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效；同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额；争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额；实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。

同时，狠抓清收工作。一是严格把关，不符合条件的不良贷款不盘；另一方面只要符合盘活规定三原则的，要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题，支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业，要有负责任的态度大胆盘；如果客户经理在这个问题上消极对待，支行将严肃处理；三是明确各阶段的重点清非目标，一户一策，加大进度的落实，每日追踪；对赖帐不还的企业拿出典型，实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来

源往年是我行提高收息率的重要组成部分，但今年总体效果不明显；五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力，今年我行不良贷款上半年实现了下降，下半年受贷款形态调整影响，预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%，完成分行下达的目标。

#### (五)深化改革，强化管理，提升服务品质和竞争力。

今年，我行首先进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层管理人员素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。在收入分配改革方面，制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。在组织机构上，推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制。设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌。

[

有关银行的年终工作总结报告

]

## 征信年度工作总结篇四

一年来，我从事个人业务工作岗位。在我行领导的培育带领和同事们的帮助下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

一年来通过行领导的讲话精神，学习认识我行一些战略性指导思想。不断的熟习和掌握我行各种战略性产品，努力学习业务知识。通过学习认识让自己的眼光放的更长远，使自己从思想上得到进一步的提高，为我行长期战略性发展做好充分的准备。

在以前也许我只要求自己的语言、行为，热心服务客户，认真办理业务，只要不犯错误就行。现在我学会了通过办理业务、服务客户当中，本着为我们的客户利益着想，与客户建立成友好关系，认真维护好每一位客户，让客户的资产收益最大化，使客户成为我行长期忠诚的客户。

在龙信多年基础差的环境下我行的每位员工从未气馁过，自己也是一样。一年来，在行领导的带领下和同事们的帮助下，使自己在营销方面比以往有了很大的提高和进步，自己的营销意识比以前更主动了，思想上也认识到了战略性产品对我行未来中间业务的发展和业绩的提高起着举足轻重的作用。从而更了解到如何提高我们个人的工资收入。因此我不断的去宣传我行的各种产品，无论是电子银行、信用卡、借记卡还是保险、理财产品、存款等都比往年有了很大的提高。特别是我行两种重要的战略性产品信用卡和电子银行，再行领导的带领下，同事们的团结和相互配合下，我们互相努力，积极营销，使我们的中间业务收入有的前所未有的发展，我不断的为提高我们的收入而做出自己最大的努力。

总之一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足，在维护客户方面还需要提高自己的意识，营销方面更需要向前辈们学习。工作效率方面还有待于进一步提高，更好更快的完成领导下达的各项任务。

伴随着时代的发展，我们将面临更严峻的挑战，因此我将时刻警惕自己，不断的学习，发扬长处，弥补不足，向先进学习，向同事学习，以饱满的精神状态迎接新的挑战。

## 征信年度工作总结篇五

为进一步贯彻落实反洗钱法律法规，使社会公众广泛知晓和了解反洗钱知识，夯实反洗钱工作的社会基础，支行在反洗钱宣传活动中通过一系列行之有效的举措，扎实有效开展反洗钱工作，取得了较好的成效。现将反洗钱工作总结如下：

为增强对反洗钱工作的认识，我们首先从自身做起，加强了对反洗钱知识的学习。一是深刻领悟反洗钱工作的重要性，注重网点员工的反洗钱知识学习，为在开展反洗钱工作中起到带头作用做好准备。二是强化网点员工反洗钱方面知识的培训，为确保切实履行好这项职责，采取了一系列有力的措施，扎实开展反洗钱专业队伍的建设工作。三是在此次反洗钱宣传活动中组织网点员工再次认真温习了《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构客房身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《金融机构反洗钱规定》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》等文件。

(一)将反洗钱宣传标语录入led电子屏，每天在网点滚动播出，以加深群众反洗钱意识，起到户外宣传的作用；制作反洗钱宣传展板摆放在网点大厅，便于前来办理各项业务的客户观展，起到直观的认识；同时网点在营业厅内、柜台宣传架内放置宣传折页，为前来办理业务的客户宣传，增强了客户对反洗钱的了解。通过此次宣传活动，使社会群众对反洗钱有了进一步的认识，使他们认识到了洗钱对社会的危害以及反洗钱的重要性和必要性。

(二)为拓宽反洗钱宣传活动的受众面，城南支行积极开展户外宣传活动。深入商户、走上街头进行反洗钱宣传，重点宣传洗钱的基本特征、公民反洗钱义务、举报洗钱犯罪活动、反洗钱工作的重要意义等。开展了反洗钱宣传活动，为前来咨询的群众发放宣传折页，进行反洗钱宣传与答疑，并就老百姓普遍关心的金融知识，提醒大家如何防范金融诈骗进行反洗钱宣传。通过宣传，对提高了群众反洗钱意识起到了较

好的宣传效果。

(三)在加强对外宣传的同时，网点还组织临柜人员系统地了解反洗钱的操作程序，掌握了可疑资金的识别和分析，学习了反洗钱相关的法律法规，进一步提高了员工的遵纪守法意识和反洗钱工作的自觉性，防止了内部或外部勾结开展洗钱犯罪活动。

在开立个人账户，严格按实名制的有关规定审查开户资料，要求客户出示本人有效身份证进行核实，并在开户前拨打客户联系方式进行电话核实，对于代理开立银行卡的客户不予办理开户手续。在为客户办理人民币单笔5万元以上现金存取业务的，都进行了客户身份识别，并留存有效身份证件复印件。同时当知晓客户的身份信息变更后，及时进行了客户身份重新识别。

通过此次反洗钱活动的宣传，使群众认识到洗钱犯罪对我国经济造成的危害，增强了群众的责任意识，使员工对反洗钱相关法规有了更为清晰的认识，增强了员工反洗钱责任意识及防范能力。反洗钱工作是一项长期性、系统性的工作，在今后的工作中我们将切实履行好反洗钱的法定义务，维护国家的经济金融安全，营造“防范洗钱，人人有责”的良好的反洗钱氛围，促进金融业的健康发展。

## 征信年度工作总结篇六

\_\_年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对\_\_年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行\_\_年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对\_\_年度的服务工作做一总体安排。

## \_\_年度服务工作总结

\_\_年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《\_\_分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，本站也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由

窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行\_\_年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。