

# 最新亚运服务培训心得体会总结(通用5篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 亚运服务培训心得体会总结篇一

xx年度为贯彻落实《国务院关于做好当前形势下就业工作的通知》（国发〔xx〕4号）和《国务院办公厅关于搞活流通扩大消费的意见》（国办发〔xx〕134号）精神，我校根据《商务部、财政部、全国总工会决定从xx年开始实施“家政服务工程”》的文件，运用财政资金支持开展家政服务人员培训、供需对接、从业保障等工作，扶持城镇下岗失业人员、农民工从事家政服务，进一步促进了家政服务就业，扩大了家政服务消费，妇联家政服务培训总结。这项工程作为改善民生、增加就业、扩大内需的一项紧迫而又长期的工作，不仅有利于促进弱势群体就业、缓解当前就业压力，而且对于满足人民群众日益增长的生活服务需求，解决家庭小型化、人口老龄化带化的社会问题具有重要意义。

一、加强领导，精心组织，制定实施方案。

在市总工会的领导下、在市总保障部的总体协调、配合下，学校成立“家政服务工程”培训工作小组，专门设立了家政办公室和学员实训场地。积极准备，开展实地调研，认真制定“家政服务工程”培训方案并组织实施。

二、加大宣传力度，强化监督管理。

加强培训宣传，发动外来务工人员积极报名参加，培训的信息通过电视、多家报纸(杭州日报、浙江工人报、都市快报、钱江晚报等)、广播、网络等媒体进行了大力宣传。根据我校的实际情况及家政学员具体困难，在市总保障部牵头协调下，此次培训我们采用与相关家政企业和县市工会学校合作的方式进行，学校与杭州五洋公共服务有限公司、杭州巾帼西丽服务管理有限公司、建德市总工会、浙江生活三六五集团有限公司等4家合作家政企业和工会组织签订了“家政服务工程”培训协议书，明确培训对象、时间、内容、形式、培训经费拨付和双方履行职责等相关事项，合作开展“家政服务工程”培训。在“家政服务工程”培训的工作过程中，学校按照“家政服务工程”培训的要求，组织力量对全体受训学员进行了10%的访问抽查或现场考核，及时发现合作单位在培训过程中存在的问题，及时整改。我们通过各种措施，派教师下去，送培训上门，把课堂放到合作家政企业和工会组织中，方便家政学员来上课，使他们免去来回路程奔波的辛苦以及时间的耗费，在规定的学习培训时间内真正学到了一点知识，较好地完成了此次培训任务。

### 三、“家政服务工程”培训具体措施

#### 1. 确保“家政服务工程”培训师资力量

根据“家政服务工程”培训对师资的要求，聘请了具有中、高级资格职称的培训师资。如杭师大副教授吕文升、中策职高特级教师，烹饪技师周文涌、杭师大医学教授唐继志、树人大学家政学硕士汪群龙、杭州市园艺专家江志青、杭州市自来水公司家政服务项目副总经理郭希祥等相关领导和专家来授课和指导实操训练。

#### 2. 加强“家政服务工程”培训硬件设施建设

根据“家政服务工程”培训对硬件的要求，购置了培训中需要使用的硬件设施。如家庭烹饪的炊具、家庭护理的老幼人

体模具、宠物和植物养护中的花束苗木、电冰箱、洗衣机、空调、微波炉等家用电器，让学员在培训中可以实际操作。由于学员来我们学校培训不方便，我们就在家政企业中开设培训场地，利用家政企业的一些设备，完成实操训练。在培训中也进行了现场实际操作实习，工作总结《妇联家政服务培训总结》。如有一批培训学员，联系了10户老客户家庭，老师每次带5名学员，在其中一个家庭里，现场培训、指导操作，直到教会。

### 3. 积极落实“家政服务工程”培训招生

对“家政服务工程”培训的招生，我们是根据家政企业需要，以招收新员工的方式来实施的。由于家政企业每年需要招收新员工，我们就对家政企业所招进的新员工进行培训。还有通过相关媒体的宣传，来招收想从事家政服务工作的人员参加培训。这样保证了学员学习的积极性，也使培训后的就业有了方向□xx年度基本完成了下达的“家政服务工程”培训指标。

### 4. 精心开展“家政服务工程”培训具体实施

根据“家政服务工程”培训的要求，按照商务部《家政服务员培训大纲》，制定培训实施计划，安排好理论上课、实际操作的场地。培训内容主要包括礼仪习俗、家庭清洁卫生、家庭烹饪、衣物分类洗涤收藏、家庭宠物植物养护、家庭护理等课程，集中授课80课时，自学70课时。上课实行点名，认真填写《培训学员出勤簿》，对出勤率高的学员进行适当奖励。理论基础学得扎实的学员，家政企业优先推荐工作岗位，让学员对培训有积极性。每期培训结束后，都要进行理论和实际操作的考试，并填写好《考试考核成绩单》。学员对培训有要求能够及时地处理，反愧修正。

## 四、“家政服务工程”培训的验收

为了搞好“家政服务工程”培训的验收工作，迎接“市商贸局、市财政局、市总工会”考核验收小组的到来，我校“家政服务工程”培训工作人员，布置考核场地，准备考核素材，组织参加考核的学员认真迎考。对合作培训单位交上来的培训材料(培训教学计划、学员登记表、培训大事记、参加培训学员花名册、培训学习教材及考试试卷、培训合格证书、《家政员合同》和《服务合同》)按照考核的要求，进行了梳理、归档，最后装订成册，总共有15册，上报给市商贸局存档备查。通过大家的努力，考核小组评定我校培训合格率为84%。

## 五、“家政服务工程”培训的就业和效果

根据“家政服务工程”培训对就业的要求，我们开始招生培训时就考虑到就业的问题，使培训有目的性，可操作性。由于我们的生源主要是家政企业的实习生和新员工，培训结束后学员就与相关的家政企业签订一年以上的劳动合同或与雇主签订一年以上的劳务合同，通过这种措施来保证培训后的就业。如安排在五洋驻红十字会医院、五洋驻市中医院、五洋驻浙二眼科医院、五洋驻市烟草公司、五洋驻浙江医院从事后勤卫生保洁等服务工作。

大部分学员在本次培训中，家政理论和操作技能都得到明显提升，大家都非常珍惜这次培训机会。如市二医院的保洁员工劳礼菲说道：“参加了此次培训，学了很多服务过程中需要注意的礼节礼貌，自己的服务意识得到了很大的提高，在平时的工作中，我要求自己时刻注意要礼貌服务、微笑服务。除此之外，我利用周末的时间在为客户提供家政钟点工的服务中，运用了在此次培训中学到的烹饪和衣物护理等知识，使得客户十分满意。我为我能够有机会参加这样的培训感到很幸运，我更希望以后能有更多类似的学习机会，我会认真学习，把学到的知识用到工作中去，提高自己的服务水平，让客户更满意。”另有学员李祖玉，女，来自安徽省金寨县铁冲乡高畈村下楼组。她刚来到杭州时，由于年龄大没什么

文化很难找到工作，在老乡的介绍下来到巾帼家政公司。刚到公司，问她会不会做卫生，身为家庭主妇的她，自信地说“没问题！”，当时家政部的业务很忙，工作人员不足，就把客户的单子派给她去做，结果情况不好，多次遭到客户的投诉，公司意识到这个问题很严重，只好让她在家休整待训。xx年12月，杭州市工人业余大学为巾帼家政公司员工进行家政服务专业培训，公司通知她也来参加，通过培训后，李祖玉的业务能力得到明显的提升，公司重新安排她的工作，恰逢春节忙季，她所服务的客户十分满意。年终，在公司组织的星级员工评比中，她被评为“明星”员工，如今成为公司家政服务员中的骨干。

## 六、“家政服务工程”培训主要存在问题

- 1、由于“家政服务工程”培训是首次开展，对此项培训工作熟悉不够，加之学员的流动性较大，在市总工会保障部的领导下，我们是摸索着前进。
- 2、实训的设备需要进一步采购、更新、改善，授课师资力量需要进一步加强，以适应“家政服务工程”培训工作的要求。
- 3、参加培训学员的文化程度普遍较低，因大量培训学员来自贫困的地区，文化基础素质较差，受教育程度低，故对培训的接受能力较弱，对开展培训的效果有影响。
- 4、对“家政服务工程”培训宣传不够，希望政府有关部门也要加强家政服务培训的宣传力度，出台相应措施，体现培训与不培训的差别。

作为“家政服务工程”定点培训学校，今后要进一步做好宣传工作，提高家政服务培训的层次，提高家政人员的服务水平。针对家政人员低文化的特点，学校要加强文化知识的补课，使家政人员更好地为杭州生活品质之城建设作贡献。

## 亚运服务培训心得体会总结篇二

作为一名服务行业的工作者，我参加了一次关于服务风险培训的学习，这种学习不仅帮助我了解了服务行业的风险和挑  
战，还为我提供了一些有效的方法和策略来应对这些风险。  
通过这次培训，我对服务风险有了更深入的认识，并且意识  
到了自己在服务过程中的一些不足之处。以下是我在培训中  
得到的一些心得体会的总结。

首先，培训使我意识到了服务行业的风险多样性和复杂性。  
在培训中，我们学习了不同类型的服务风险，例如安全风险、  
法律风险、经济风险等等。这些风险的存在不仅可能影响到  
服务提供者的声誉和财产，还可能对顾客的权益造成损害。  
培训中的案例和实践演练让我深刻认识到，要想在服务行业  
中取得长久的成功，我们必须重视并有效地应对各种风险。

其次，培训教给了我一些应对服务风险的方法和策略。培训  
中，我们学习了如何制定风险管理的计划和策略，以及如何  
对潜在的风险进行预测和评估。我们还学习了如何建立一个  
有效的风险管理团队，明确责任和分工。这些方法和策略对  
我来说非常实用，我可以将它们应用到自己的工作中，提高  
服务质量并减少风险。

第三，培训让我认识到自己在服务过程中的不足之处。培训  
中，我们进行了一系列的角色扮演和案例分析，让我亲身体  
验到了在服务过程中可能出现的各种风险和问题。通过这些  
实践，我发现自己在应对服务风险时的态度和行为还存在一  
些问题，例如缺乏耐心、应对能力不足等。这些问题是我需  
要改进和提高的地方，我会积极调整自己的服务态度，提升  
自己的应对能力，以更好地应对服务风险。

第四，培训加强了我和同事之间的合作与沟通。培训中，我  
与同事一起进行了小组讨论和团队合作，解决了一些实际问  
题。通过与同事的交流和合作，我发现每个人都有自己独特

的见解和经验，我可以从他们身上学到很多东西。同时，培训中的角色扮演和案例讨论也让我更好地了解了同事们的工作方式和风格，为我们未来的合作打下了良好的基础。

最后，培训让我认识到服务行业的风险管理是一个持续的过程。培训结束并不代表我们就可以松懈下来，相反，培训只是一个开始，我们需要不断学习和提高自己的风险管理能力。我意识到，服务行业的风险是不可避免的，我们需要时刻保持警惕，并不断适应和应对风险的变化。只有这样，我们才能在服务行业中长久地发展和取得成功。

总而言之，通过这次服务风险培训，我深刻认识到了服务行业的风险多样性和复杂性，学到了应对服务风险的方法和策略。培训还让我发现了自己在服务过程中的不足之处，并加强了我和同事之间的合作与沟通。最重要的是，培训让我认识到风险管理是一个持续的过程。我相信，通过不断学习和提高自己的风险管理能力，我能够在服务行业中取得更好的成绩。

## 亚运服务培训心得体会总结篇三

服务风险培训是为了提高企业员工的意识和能力，减少服务过程中可能出现的风险。通过参加该培训，我对服务风险有了更深入的了解，并且获得了一些宝贵的心得和体会。在这篇文章中，我将总结我在服务风险培训中学到的东西，以及我在实践中的体会。

### 第二段：培训内容概述

在培训中，我们学习了服务风险的定义和分类，了解了不同类型风险的特点和应对策略。我们还学习了如何识别潜在的服务风险，并学习了处理风险的一般步骤和方法。培训中的案例分析和小组讨论也给我们提供了很好的机会来应用所学的知识，提高我们的理解和应用能力。

### 第三段：心得体会

第一，服务风险是无处不在的。在参加培训前，我对服务风险的认识局限于产品质量问题或服务流程不畅等常见的问题。通过培训，我了解到服务风险的范围要比我预想的要广泛得多，例如，市场环境的变化、管理政策的调整等因素都可能对服务产生风险影响。因此，我们应该保持警觉，及时识别和应对各种风险。

第二，预防优于治疗。在培训中，我们学到了预防是处理服务风险的首要原则。这意味着我们应该在服务过程中积极采取措施，降低风险产生的概率和影响力。例如，加强员工培训、完善服务流程、建立有效的反馈机制等，可以帮助我们提前发现和解决潜在的问题，从而减少损失和纠纷的发生。

第三，团队合作很重要。在培训中，我们通过案例分析和小组讨论，与其他参与者共同探讨和解决实际问题。通过与团队合作，我意识到团队协作是应对服务风险的关键。每个人拥有不同的经验和知识，在团队中可以相互借鉴和补充，提高问题解决能力和创新能力。

### 第四段：实践体会

在培训结束后的实践中，我运用所学的知识和技能，将服务风险管理应用到我负责的项目中。通过加强对服务风险的评估和跟踪，我成功地发现了一些潜在的问题，并及时采取了相应的措施进行预防和控制。这样不仅帮助我们避免了潜在的损失，也提高了客户的满意度和忠诚度。

### 第五段：总结

通过参加服务风险培训，我不仅加深了对服务风险的理解，也提高了处理服务风险的能力。我将继续学习和实践，在工作中不断提升自己，为企业的可持续发展做出更大的贡献。



我相信，通过对服务风险的认识和管理，企业将能够更好地保持竞争优势，实现持续发展。

## 亚运服务培训心得体会总结篇四

3月26日—29日，我参加了省联社在郑州市金水区农村信用联社组织的营业网点规范化服务导入工作培训，有幸聆听了专业资深老师讲座，接受指导，她们在服务礼仪课程中所陈述的内容，使我深有感触。

网点规范化服务导入工作是省联社为提升全省网点文明标准服务水平，加快营业网点转型步伐，加速人力资源整合，改善客户体验，提升全行自主品牌形象的重要举措。

当今社会，银行业之间的竞争越来越激烈。在银行本身差异越来越小的情况下，谁有先进的信息技术、科学的经营管理方式、独具特色的企业文化、超值的优质服务，谁就会在竞争中立于不败之地；否则就会在竞争中被淘汰。从中我们不难看出，企业文化和优质服务对于银行来说的重大意义。我们唯有创建自己独特的企业文化，提升我们的核心竞争力，提供超值的服务来满足顾客日益增长的需求，挽留顾客。

通过这次省联社组织的服务导入培训我受益匪浅，虽然只有短短的几天，我感到了自己的变化很大，心态年轻了，也更有了激情和活力。在几位优秀的内训老师的指导下，通过观摩学习，并参与标准服务的导入实践，通过老师用图片，录像等方式把我们的日常工作的服务记录下来，然后在培训会上跟大家一起探讨，点评哪里做得好，哪里还做得不够。我深刻体会到，这几天的培训洗礼，触动着我的每一根神经，内心总在充斥着“服务就是银行的最大竞争力。”

从这次规范化服务导入工作培训中，我清晰的明白了什么是服务？服务就是用服务者的脚去穿顾客的鞋子。也就是说我们要站在客户的角度想问题，满足顾客的需要，这就是服务。

而如何为客户提供优质服务呢?这就需要我们具备良好的服务意识和职业态度,做到五勤:眼勤、嘴勤、耳勤、手勤、腿勤;四好:职业形象好、服务态度好、服务技能好、回答问讯好;三不怕:不怕脏、不怕累、不怕烦;学会感激体谅客户,一切为客户着想,洞察先机,将最优质的服务在客户表达前完成。

时代在变、环境在变,银行的工作也在时时变化着,每天都有新的东西出现、新的情况发生,这都需要我们跟紧形势努力改变自己,更好地规划自己的职业生涯,学习新的知识,掌握新的技巧,适应周围环境的变化,现在省联社为进一步加强全行柜面服务管理,提高柜面服务质量,塑造信用社良好的企业形象,推动和促进全社各项改革下了很大的工夫,又制定了柜员服务管理办法和柜员服务标准。看到信用社发展的巨大潜力,增加了我们对自身业务发展的紧迫感。下面我针对我们日常工作状态的不足,检点自己,说说想法。农信的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱,更要有了一颗追求完美的心。其实客户,就是我们每天都要面对的“考官”。

“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。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

信用社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省联社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，只有全社每一位员工把服务“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。

有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

现在每天来办理业务的客户很多，设置大堂经理来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将

对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户长时间等候带来的压力。

我们信用社一直坚持银行价值在于客户价值，吸引客户的是优质服务。客户的需要及满意程度是信用社最需要关注的方面，是安身立命之本和发展壮大之源。在同业竞争日趋激烈的情况下，金水信用社始终坚持服务工作软、硬件一起抓，在强化员工服务意识的同时，不断创新服务手段。

我们信用社倡导树立“勤、快、严、实”的工作作风：“勤”就是勤学习、勤思考、勤积累、勤锻炼。工作中要积极主动，不等不靠，勇于开拓。“快”就是要快节奏、高效率，尽快掌握情况，进入角色，做本职工作的行家里手。“严”就是严格要求自己，务求作风严谨、严密、严肃，力戒飘浮，力戒空谈，力戒弄虚作假。“实”就是在生活中做老实人，办老实事，实实在在，光明磊落；在工作中办实事、说实话、报实情，踏实努力，务实肯干，认真扎实地履行好自己的岗位职责。

我们信用社和以前相比有了质的飞跃，营业室是新装修的，一切都是崭新的，所有的硬件设施都是金水区联社最领先的，我为能在此工作感到骄傲和自豪，这也是几代信合人汗水浇筑的。随着社会大环境的改变，市场经济的发展，信用社进入了前所未有的黄金发展时期，作为一名农信金融机构的新员工，历史为我们创造了机遇，我们要抓住机遇，开拓进取，在全省农村信用社的舞台上，充分展示金水信用社的能力，实现规范化服务的优秀网点和先进标兵，为了实现这一目标，我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的业务知识，全面提高综合优质服务水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的农信员工。

屈原有两句名言，“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，今天的我们，会寻着前人留下的足迹，不断努力，不断探索，为不断发展壮大农村金融事业贡献自己的力量！

## 亚运服务培训心得体会总结篇五

优质服务要取得质的飞跃，关键是以人为本，通过教育培训和强化管理，提高员工的政治素质和业务素质，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。培训教育的方式很多，如：对全体员工进行爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德教育，使每位员工懂得，我的行为代表着银行的形象，没有客户就没有银行业务的发展，培养良好的职业道德，在本职岗位上奉献一份光和热，自觉维护全行的形象和荣誉，使优质服务上一个新台阶；强化规范礼仪培训，举办规范化服务礼仪培训班，组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等进行规范化培训，实行集中式、正规化、全方位的强化训练，并在全行范围内推广；加强业务技术培训，提高服务效率。进行上岗培训和岗位练兵，定期进行考核及专业技术比赛，要求员工业务上做到“好、快、准、严”，达不到标准不能上岗。

通过严格的技能培训，使员工学会业务操作的技能，熟练、准确地操作各种业务；以柜面服务为突破口，开展形式多样的以优质文明服务为内容的活动，如创建青年文明号、争当青年岗位能手、开展比学赶帮超等劳动竞赛等；开展金融法律法规、各项规章制度的培训，增强员工法制观念，使每位员工知法、懂法、守法、用法，依法治行，依法经营，防范和化解金融风险；典型培训，组织员工对优质文明服务工作的先进单位及个人进行现场观摩学习，以增强感性认识，取之所长，补己之短；组织爱岗敬业、服务奉献的演讲比赛，颂扬员工努力开拓、勤勉敬业的高尚风范；推广以员工星级管理为核心的规范化服务。通过对柜台人员“德、能、勤、绩”的考核，授予相应的星级。实行“挂星上岗、以岗定酬、星薪挂钩”，充分调动员工的积极性；积极营造优美、舒适

的服务环境。银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，人们自然把眼光对准那些环境舒适优雅的营业场所。银行外观的亮丽自然而然地给顾客一种安全感，让人觉得银行有实力，因此，营业网点要依据规范化服务标准，对营业室内外进行净化、美化，在外部形象设计上应追求鲜明、统一的风格，以起到无声的宣传作用。提高金融电子化水平，创新服务手段，完善服务功能，是提高服务质量的关键为适应企业、个人金融意识不断增强的需要，各家银行陆续推出了多种服务，如储蓄通存通兑、对公业务通存通取、工资业务、代收费业务、atm联网系列、商务pos终端、个人存单抵押贷款、一卡通（或一折通）、个人外汇买卖业务、电话银行服务等等。丰富的银行服务品种也是客户选择银行的必有的不可少的条件之一。新业务的开发，是增强业务发展后劲和竞争力的需要。所以商业银行应设立专司新业务开发的部门，加强对市场的调查、预测和分析，研究创新金融产品，完善服务功能，提高服务水平。

优质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。营业部是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，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得出真相，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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)