# 2024年银行优质服务文章(三篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-06-30

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。银行优...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**银行优质服务文章篇一**

通过此次活动，推进优质服务工作，以倡导行业文明规范服务为核心，以规范优质服务标准为向导，以建立和完善科学服务管理工作机制为重点，增强全员服务意识，不断提高服务水平，打造特色服务文化，传服务先进典型，建设一流的服务团队，培育一流的服务文化，打造一流的服务品牌，展示一流的行业形象，提升吉林银行的服务品牌，构建“文明优质服务年”，促进支行业务发展。

为保证优质服务工作有序进行，支行成立文明优质服务竞赛活动领导小组，组成人员如下：

组长：xx

副组长：xxxxxxx

成员：xx

领导小组办公室

主任：xx

副主任：xxxxxxxx

成员：xx

具体工作由办公室组织实施，各部门给予配合。

活动分动员、实施、总结评比三个阶段进行。

（一）动员阶段（3月16日—3月25日）。

1、组织开展学习动员活动。一是召开中层干部会，学习贯彻《xxx2010年文明优质服务竞赛活动会议》精神，并传达给每位员工，形成落实材料。二是成立支行文明优质服务竞赛活动领导小组。建立“一把手”责任制，明确责任。三是结合工作实际，制定《xxxx文明优质服务竞赛活动实施方案》。四是召开全行员工动员大会，下发今年服务工作活动方案，明确活动目的，布置工作计划。

（二）实施阶段（3月26日—12月31日）

根据分行的.竞赛方案，支行将从一下四个方面开展此次文明优质服务竞赛工作。

1、制定措施，完善服务

组织开展查摆服务当中问题。每个网点都要组织员工对本单位服务当中的问题进行查摆、梳理，制定整改措施，每个网点都要组织员工写出题为“如何参加优质文明服务竞赛

的感想和体会”，自我约束自己，积极投身到竞赛活动中。积极报道活动中涌现的好人好事，总结经验，加强交流，促进工作，提高优质服务整体工作水平。

2、组织开展学习和技能培训、比赛。

（1）以《xxxx服务规范化标准及细则》和《xxxx营业网点标准化管理手册》为标准，定期组织理念培训和礼仪培训，从服务语言、服务态度、职业形象、服务纪律、服务技能、服务场所、服务设施等几个方面规范临柜人员的服务方法，促进各营业网点在服务上、管理上达到流程化、标准化，全面提升吉林银行优质文明服务水平。

（2）从网点标准化建设、接待客户水平、业务办理质量等方面开展练兵，着重培养大堂经理服务能力、柜员操作技能，选拔出优秀网点，参加在分行举办现场服务演示竞赛。

（3）为全面提升临柜人员的综合理论能力和业务技能，支行将统一组织业务培训，专项技能培训，业务能手培训，每季度还将开展一次专题讲座、知识问答、技能竞赛，成绩突出的员工将代表支行参加分行举办业务竞赛.

3、开展服务监督检查活动。对外公布监督电话，设立意见箱，及时妥善地处理客户投诉。针对投诉情况，支行将召开处理应急投诉事件经验交流会，对处理投诉率等突发事件得当、客户满意率高的进行现场讲演，以提高全行人员的处理投诉和应对突发事件的能力。

4、定期召开网点主任和大堂经理服务经验交流会。交流服务管理经验；总结服务中好的想法和做法；查找服务存在的问题和不足，对共性问题，研究解决办法。支行将聘请专业人员进行讲解，提升服务水准。

（三）总结评比阶段（2024年6月末、12月末）。此次竞赛活动分两次评比，分别是半年小评、全年总评，上半年考评结果计入全年总分，年末总评进行奖励。支行将根据《xxxx服务规范化标准及细则》和《xxxx业网点标准化管理手册》的标准对各网点活动开展期间的服务工作进行全面检查、评比，并量化打分，进而产生先进集体和个人。

1、奖项设置。

半年奖项设置：网点人均业务量奖2个；文明优质服务集体奖2个（网点）。

全年奖项设置：文明优质服务先进集体（网点）2个，服务标兵2人，业务操作能手3人。

委屈奖3人。

2、奖励方式。

凡获奖单位、集体及个人，支行给予奖励并上报分行，分行将给予物质奖励及外出学习、考察奖励。

委屈奖由各网点推荐上报，经支行领导小组研究确定具体奖励措施。

3、处罚。

总行有效投诉一次的网点主任免职（有效投诉当事人下岗重新竞聘上岗），服务考评得分列分行后三名的营业网点，支行将对网点主任问责或对网点进行经济处罚。

**银行优质服务文章篇二**

在实际工作中,人们往往把服务理解为态度,即态度好=服务好。其实不然,服务有其更深刻的内涵,并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触,笔者有如下的感受:规章制度是规范客户服务的一种模式,而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度,二者相辅相成,相互依存,缺一不可。

谁都知道,与客户直接打交道既累又繁琐,可我喜欢这个工作,喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情;喜欢看客户在我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获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之,各种各样的人们来往交替,使我与许多客户结下了不解之缘,以真诚服务换客户真情,使我们的工作生动而多彩!

那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡,因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去,坚持要求与负责人面谈,商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知,还是放下了手中的笔。

我走出柜台,看过她填写的申请表,又通过电脑调阅她的存档资料,发现刘女士用卡已三年有余,帐户情况良好,从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人,就请她在申请表空白处注明:附卡申办人确系主卡持卡人之夫,若附卡发生透支,主卡持有人负责无条件偿还。于是,我在申请表上的负责人处签章,同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决,可没想到又节外生枝:经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人(三年前为其担保时二人为朋友关系),若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定,担保人与持卡人不能是夫妻关系,这样看来刘女士非得来第二趟不可了!

这时,刘女士一脸失望,并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任,再让客户跑路也确感不安,于是问她能否立即找到新的担保人,答曰:没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系,对其讲明担保责任并传真过去担保责任书,请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备,经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时,那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议

要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实,是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实,是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下,灵活掌握核对方式,为申请人提供一定的方便,既不违反我行的规章制度,又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务,是服务手段的延伸。

事后,这位刘女士来信表示:她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

**银行优质服务文章篇三**

为全面贯彻《中国银行业文明服务公约》及其实施细则，不断提升服务质量和水平，争创“服务金牌单位”，推动xx支行精神文明建设，展现锦州商行的现代商业银行形象。

为了认真落实辽宁省银行业协会和中国银行业协会文明规范服务竞赛活动部署，进一步规范服务管理和从业水平，我行分三个阶段开展工作：

（一）在组织动员阶段，领导精心部署，员工认真学习

一是成立文明规范服务参赛工作领导小组，制定翔实的活动方案和细致的服务评比标准。二是组织全行员工认真学习省银行业协会下发的《辽宁省银行业营业窗口xx年度文明服务竞赛活动方案》，中银协下发的《关于开展“中国银行业文明规范服务竞赛活动”的通知》、《关于进一步加强文明规范服务的意见》、《中国银行业文明服务公约》以及市行下发的《锦州市商业银行服务公约》等，使员工掌握服务质量的考核内容，自觉牢记“严格、规范、谨慎、诚信、创新”的十字行风，主动改进服务质量，切实提高服务水平。三是通过定期聘请礼仪老师为员工讲授礼仪知识，组织员工观看金融服务礼仪光盘和开展员工职业道德教育活动，提高服务意识，明确服务标准，学习服务技巧，培养员工爱岗敬业精神。四是每天中午《温馨家园》广播站都会定时播出《员工服务礼仪》节目，时刻提醒一线员工用文明礼貌用语服务客户。五是与员工签订《优质文明服务目标责任状》，增强员工优质文明服务的责任感和使命感。

（二）在问题揭摆阶段，多管齐下查摆工作中存在的问题

本阶段通过五种方式查摆工作中存在的问题：一是各部门对照服务公约和竞赛活动考核内容，自查出22项问题；二是以回放录像的`方式，检查了员工服务，对不符合要求的员工进行了批评教育和处罚；三是检查客户意见簿，如实反馈和及时答复客户提出的意见与问题；四是开展“看身边银行，议xx支行，更爱我商行”活动，组织员工到服务水平比较先进的单位参观学习，查找差距与不足，并提出合理化建议；五是向客户发放意见征求表，让客户给我们挑毛病、提意见，共征集到39条宝贵意见和建议。

（三）在整改阶段，积极整改，力求实效

一是发动员工，集思广益，共征集合理化建议38条，经过行务会议讨论研究，形成了具有22项内容的整改方案。

二是针对自查存在的问题和省银行业协会的检查意见，认真制定整改方案，并把整改落实情况纳入到值周检查工作和目标管理考核当中。

三是充分发挥执规检查小组职能，加强对各项工作的检查监督和处罚力度。通过执规检查小组的三次检查，进一步提高了员工文明服务标准，更加规范了日常管理工作，有效落实了前期揭摆问题的整改方案与措施。

四是精心组织开展业务技能培训和岗位练兵活动，增强专业技能，为优质高效服务提供业务基础。

五是开展旨在打造“精、优、特、新”的储蓄网点和员工队伍，树立具有锦州商行特色的城市商业银行金子招牌的“精品支行、星级员工”评选活动，每月对二级支行、专柜和窗口员工进行综合评定，实行员工佩戴相应级别的星标上岗。

六是配备大堂经理，引导客户办理业务，负责解答客户咨询，处理突发事件，维护服务秩序。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找