# 怎么做好银行大厅服务工作总结（精选4篇）

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-09-07

*小编为大家整理了怎么做好银行大厅服务工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习...*

小编为大家整理了怎么做好银行大厅服务工作总结(精选4篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

怎么做好银行大厅服务工作总结(精选4篇)由整理。

第1篇：谈如何做好大厅服务工作

谈如何做好大厅服务工作

为进一步适应当前社会新形势、新任务的要求，立足“亲情服务”宗旨，全力构建劳动人事仲裁、劳动保障监察、信访“三位一体”的社会矛盾调解工作体系，充分发挥调解工作在维护社会稳定中的重要作用，努力把社会矛盾化解在基层，消除在萌芽状态。现根据个人的工作实践，谈几点感想和体会：

一是树立“全心全意为人民服务”的宗旨。 “全心全意为人民服务”首先必须是全心全意的，而不是三心二意的，更不是虚心假意的。大力提倡的“亲情服务”理念，要有热心、耐心、真心。对来到服务大厅咨询投诉的职工群众，我们要把他们当成自己的亲人，把他们的事情当成自己的事情来处理。所以，不论何时何地，为人民服务可能会有不同的形式，但为人民服务的根本宗旨不能变。

二是立足本职工作，切实做好大厅的各项工作。第一，每天提前到岗，把前一天的工作进行疏理和小结，然后把当天工作准备就绪，迎接第一位办事群众的到来。这里体现的是对本职工作的一种态度，为做好一天的工作做好充分的准备，在这一基础上，才能更有效地完成一天的工作;第二，对每一位到大厅调解咨询的职工群众，我们都能坚持做到“一句你好相迎、一张笑脸接待、一把椅子请坐、一杯茶水暖心、一声再见相送”的“五个一”服务规范，让职工群众能够真切的感受到我们热情的服务;第三，对调解咨询的职工群众，我们会做到认真倾听他们的需求，然后依据相关政策法规做出解释，对当事人的某些比较模糊的理解会有针对性的提出解决问题的要点和方法，真心地为职工群众解疑释惑、排忧解难。

三是进一步做实“三位一体”调解工作体系。劳动人事仲裁、劳动保障监察、信访“三位一体”调解工作体系是构建和谐社会新需要的一项重要举措。要切实从源头上化解各类矛盾隐患、苗头，建立起“三位一体”的长效工作机制，要以民为本，构建仲裁、监察、信访既各自发挥作用，又相互衔接相互配合的工作体系。即来访群众先到大厅进行咨询，涉及劳动保障监察部门的问题及时依法查处，涉及劳动人事仲裁部门的问题给予调解和裁决，涉及信访方面的问题由信访部门给予处理和答复，遇到问题三部门相互协调、相互衔接，保证工作不断档。

作为一名大厅基层工作者，应该结合自身实际，立足本职工作，踏实敬业，干一行、爱一行、专一行、精一行，树立正确的人生观和价值观，踏踏实实将自己的本职工作做好，全心全意为职工群众服务，

第2篇：电子化服务：银行怎么做?

电子化服务：银行怎么做?

发表：2024.09.17 16:23:48

来源：中国计算机用户-赛迪网

编者按：金融卡的统

一、网络银行的出现，使公众感受到了更多的和更好的银行服务。那么，银行在应用信息技术、提高电子化服务质量方面正在开展哪些工作?近一两年，还会有哪些重要的举措呢?请看来自各大银行信息化主管的精彩论述...金融卡的统一，使公众更加轻松享受便捷服务;网络银行的出现，使公众感受银行服务的贴身周到。为公众提供更多的电子化服务项目，已经成为银行的重要工作内容。那么，银行在应用信息技术、提高电子化服务质量方面正在开展哪些工作?近一两年，还会有哪些重要的举措呢?

银行卡走向“联网通用”

上海市银行卡网络服务中心计算中心主任 唐永芳

我国于1993年启动了为实现银行卡“联网通用”的“金卡工程”，至今已经历了9个年头。在9年中，经过银行界广大金融工作者和科技工作者的努力，在我国主要的城市和地区已建立起可支持银行卡“跨行通用”的网络系统。

在“金卡工程”实施以前，我国尚未建立起银行卡跨行网络，即使是各商业银行本身的网络也很不健全。因此，这些银行卡的使用受到了极大的限制。大部分中小银行由于无力建立自己的银行卡应用网络而不能发放自己的银行卡。

在“金卡工程”实施的过程中，我国在部分经济发达地区首先建立起“银行卡网络交换中心”。这些“交换中心”的职能就是将各银行分散的银行卡网络连成一个统一的网络，使各银行在各网点的ATM取款机和在各商店的POS机能受理所有银行发放的银行卡，达到“一卡在手，走遍全市”的目标;随着各地银行卡网络的大力发展，为实现我国银行卡异地跨行通用的目标，我国又在北京建立了“银行卡信息交换总中心”，将我国各地区的银行卡网络连接成一个统一的网络，为达到“一卡在手，走遍神州”的目标建立了基础。

我国各地银行卡“交换中心”和跨行交换网络的建立，同时也大大促进了各银行自有网络的发展和对ATM和POS机的投放，加速了银行电子化的建设。以上海为例，经这几年的发展，目前全市各银行的发卡量已达一千多万张;所有的银行都发放了自己的银行卡，卡的品种增加到借记卡、贷记卡、准贷记卡，卡的介质也由磁条卡增加到IC卡;ATM自动取款机已有3000多台，POS机2万多台;高峰时每天银行卡使用的交易量达一百多万笔(跨行和非跨行的总交易量)。

为加快我国银行卡“联网通用”的步伐，我国在今年年初成立了专事银行卡“联网通用”工作的公司“中国银联”。“中国银联”的成立将目前分散在全国各地的“金卡中心”整合成一个统一的机构，其目标是用先进的信息技术与现代公司经营机制，制定我国银行卡跨行交易的统一规范和标准，建立和运营全国银行卡跨行信息交换网络，加快实现银行卡在全国范围内的联网通用，推动我国银行卡产业的迅速发展。“中国银联”不仅要完善目前已有的银行卡网 1 络，而且还要将网络延伸到其他尚未建立银行卡跨行网络的地区，真正实现“一卡在手，走遍神州”的目标;不仅要在国内建立和健全银行卡跨行交换的网络，而且还要将国内的网络与国际网络相连，使中国的银行卡走向世界，达到“一卡在手，走遍世界”的目标。

今后，随着银行卡网络的不断健全，银行卡网络的应用范围也将不断扩大。除了传统的ATM取款和POS刷卡消费业务外，对银行卡的应用还将扩展到缴费(公用事业费、电讯费、保险费)、远程购物(包括购机票、车票、彩票、演出票、体育比赛票等)以及电话卡、交通卡、加油卡等的充值，还有不同银行间的账户转账等业务。持卡人不仅可在传统的ATM和POS机上发起各种业务的请求，而且还可通过手机、电话、互联网和自助终端等设备发起各种业务的请求。

可以相信，借助于现代化的电子和网络技术，银行卡支付的手段会不断地发展和完善，我们将进入到电子货币的时代。届时，钱包将被银行卡代替，人们只要拥有一张小小的银行卡就可在电子货币的世界里任意翱翔。

三个转变 七个统一

广东发展银行网上银行业务管理处处长 李凌杰

随着因特网的普及，网上银行作为银行服务的新手段，正以不可阻挡之势渗透到人们生活当中。目前，各大银行为网上银行业务的开展做好了热身准备，广发银行也不例外。为顺利开展网上银行业务，广东发展银行在网上银行的建设中提出了“三个转变”，一是把银行的经营活动从以产品为导向转向以客户为中心，表现为在网上向客户提供综合服务;二是在经营理念上，从广设机构网点转向通过完善网络来实现对客户的服务;三是在职能上，从存贷汇业务的提供者转变为综合金融业务和金融信息的服务者。同时，在项目的开发中要坚持七个统一的原则：统一规划，在现有的网络基础上进行，但不要闭门造车;设备上统一选型;统一开发;统一标准(包括业务制度、操作程序和管理标准);统一资源调配;统一采购和统一管理。同时也制定了明确的发展战略、试点操作和市场推广计划。广发银行网上银行业务管理处的职能包括：业务管理、市场推广和技术开发。

网上银行业务的开展为金融业务的创新提供了一个新的平台。广东发展银行在对网络金融服务深刻理解的基础上，在广发银行统一的计算机系统架构下，充分发挥互联网的优势，通过网上银行努力为客户提供个性化的、一站式金融服务;在技术上通过对电脑中心的网络及安全改造，并把现有的各项银行业务逐步搬到网上，同时探讨如何完善网上银行业务体系，包括业务人员的操作培训、业务管理制度的规范、市场的推广等工作，努力为广大客户提供一个立体化的金融服务体系，打造广发银行的网上银行服务品牌。现在通过广发银行的网上银行，集团、企业和个人就可以实现查询、转账、支付、中间业务等金融服务。为积极探讨网上业务模式并及时总结经验，广东发展银行和南方航空、平安保险及海通证券等单位合作开发B2B、B2C等网上业务，并积累了成功经验。

手机在人们生活中扮演的角色正在不断地丰富，移动金融服务更是成为最近热炒的话题。在这方面，广东发展银行已经先行一步，率先推出手机钱包概念。手机钱包充分开发手

2 机的电子支付功能，将机主的手机号码与“广发卡”绑定，全球通用户不用带信用卡，更不必记复杂的帐户号码，只需进行简单的手机操作，就可以实现付款、转账、缴费等各种交易，使银行服务从另一个角度进入人们的视野当中。目前正同中国电信及联通进行更深入的合作，更多的广发客户将享受到更贴心的服务。

为保证网上业务的安全性，广发银行极其重视网络安全，采取多种措施，全面、实时、动态地监控着整个网络的运行，并全面采用CFCA证书，保证客户的资金和网上交易安全。广发银行的网上银行系统通过了广东省公安厅组织的有关专家组的安全论证。

毋庸置疑，网络正在改变着我国的金融业。随着这种改变的进一步深化和发展，一个更加方便、快捷、多样，更加个性化的金融服务时代，正在大步走向我们的生活，从而再一次改变人们使用银行服务的方式。

以电子化提升服务

中国建设银行江苏省南通市分行科技部副总经理 蔡曙萌

随着现代计算机技术与电子通讯技术的发展，金融业涌现出了声势浩大的金融创新浪潮，银企合作成为银行留住企业客户的重要服务手段。针对个人客户的网上银行、自助银行、电话银行的推出极大地方便了客户。银行的概念从实体银行向虚拟银行演变，柜面服务由“人人对话”向“人机对话”演变，资金的流动也由纸币化向电子化演变，充分体现了科技是第一生产力的理论。

我行近年来为提高客户满意度、提升服务质量，逐步建设了城市综合网系统、资金清算系统、龙卡网络系统、网上银行系统、重要客户服务系统、企业银行系统、证券业务系统、速汇通系统、自助银行系统、电话银行系统、银证转账系统、“银校通”系统等多项计算机应用系统。我行加入了金卡工程，实现了POS资源公享，银行卡实现全国联网，个人电子汇兑实现2小时到账。随着我行计算机应用水平的提高，大大提高了我行的经营效率，提高了管理质量，为客户提供了多样化、个性化、方便快捷的服务，提升了我行的综合竞争能力。

我行的科技应用，有效地支撑了业务发展，具体体现在个人零售业务方面。随着我行全省数据集中工程的建设、网络的不断优化，用卡环境得到很大的改善，龙卡的服务质量得到很大的提高，中间业务收入不断增加，相应地给我行带来了较为可观的经济效益。

随着我国加入WTO，外资银行的进入，如何进一步提高我行的金融创新能力，提升我行金融服务水平，是当前中资银行面临的迫切问题。根据我行目前科技应用的状况，下一步我行将进一步加大对科技的投入，对我行的网络系统进行改造，对到县支行及市区重要网点线路速率均提到2M，进一步提高网络的运行质量;积极推广网上银行、企业银行等应用系统，努力打造网上银行服务品牌，逐步发展自助服务区，将对客户服务的传统业务逐步扩大到投资、咨询、理财等方面;大力拓展中间业务，以客户为中心，以市场为导向，加大科技创新力度，实现全国范围内数据集中;推广应用建行统一综合柜面业务系统，逐步把我行建成技术先进、网络通畅，不受时间、空间限制的现代电子化商业银行。

是机遇，也是挑战

中国工商银行北京市分行朝阳区支行科技部 孙学勤

网上银行不仅仅是一种经营模式的变革，更是银行业经营理念的一场革命。传统银行业的竞争手段重在设立众多的分支机构，以此争夺市场。而网上银行的出现则彻底打破了这种陈旧的模式，给银行业带来一场崭新的革命。

1、全新的运营模式

网上银行借助开放的互联网络，打破了传统银行钢筋水泥的营业大厅和众多的分支机构的模式，使得顾客可依靠任意一个网络入口点接入网上银行，随时随地享受“24×7服务”。

2、高效率、高收益

网上银行业务活动全部通过计算机和网络完成，这无疑将大大降低银行的经营成本。同时，因特网具有连接世界各个角落和信息传递快捷的特点，可将资金在途的耗费减少为零，提高整个社会系统的经济效率。资料显示，欧美国家每笔传统银行业务成本费平均约为1.3美元，而每笔网上银行业务成本费只有7美分，两者之间的差额就是纯利润。

3、实现与客户的零距离沟通

随着网上新型银行业务、中间业务(如证券交易、网上收费等)、网上支付功能、多样化的电子支付手段、个性化的服务手段的推出，将使银行与客户实现“零距离”沟通，也吸引高层次、成长型、高价值的年轻客户的“注意力”，而这种注意力将成为21世纪商家争夺的焦点及银行利润的来源。

网上银行这些得天独厚的优势，使网上银行很快成为西方银行业着重发展的领域。目前世界排名第一位的美国花旗银行(Citi Bank)，从1995年起就开始向客户提供网上服务;瑞士SEB银行和荷兰银行通过网上银行进行跨国收购;澳大利亚和新西兰也有多家银行提供网上金融交易;新加坡政府也在推动金融电子交易。据统计，在全球范围内，网上银行的用户每年都在成倍地增长。

中国的网上银行始于1999年，中国银行、建设银行、招商银行相继在这一年推出网上银行业务。2024年工商银行也加入到网上银行的行列。工商银行自2024年2月推出网上银行业务以来，除企业网上银行外，还推出了个人网上银行、集团理财、银证通、外汇买卖、个人汇款、代缴学费、网上个人质押贷款等一系列网上银行新业务，较好地满足了企业及个人客户多层次的服务需求。

我国加入WTO后，银行业将面临外资银行的严峻挑战，外资银行要想建立庞大的分支机构将会花费巨大的时间、人力、物力和财力，迫使其势必积极展开网上银行争夺战，因此国内网上银行应尽快完善服务体系和功能，以期拥有更多的用户。

第3篇：怎么做好优质服务

要做到优质服务，首先要对客户显示积极的态度，这是做到优质服务的第一步。态度决定你与别人打交道的成败。古希腊神话中有一位大英雄叫海格力斯，一天他走在坎坷不平的山路上，发现脚边有个袋子似的东西很碍脚，就踩了那东西一脚，谁知那东西不但没有被踩破，反而膨胀起来，加倍地扩张着……海格力斯恼羞成怒，操起一根木棒砸它，那东西竟然越胀越大，最后把路堵死了。正在这时，山中走出一位圣人，对海格力斯说：“朋友，快别动它，忘了它，离开它远去吧!它叫‘仇恨袋’，你不犯它，它便宜小如当初;你侵犯它，它就会膨胀起来，挡住你的路，与你对抗到底!”海格力斯听从了圣人的劝诫，默默地离去了，果然，那‘仇恨袋’又渐渐缩小，山路又通了。

这个神话告诉我们：对别人的态度越恶劣，你遇到的阻力就越大，对别人显示热情友好的态度，你前进的道路中就会没有阻力。做服务工作更需要改进自己对客户的态度，减少或杜绝不满意客户带来的阻力。

和客户打交道也要遵循耸关系的基本法则。第一个法则是镜子原理(法则)，指的是你对别人是什么态度，别人对你也是什么态度。请看案例：联合国的一位亲善大全去了非洲的一个国家，回来后他就宣称那里的人是全世界最差劲的人：海关人员板着一张脸、计程车司机态度恶劣、餐厅侍者傲慢无礼、市民不耐烦又有敌意……后来这位亲善大使看到一段话：“世界是一面镜子，每个人都在其中看到自己的形象。”于是下次去那个国家时，他一路挂着笑容，结果竟看不到任何不高兴的海关人员、计程车司机、侍者……人人都是脸挂笑容，亲切随和。他才发现，纠正别人态度最快的方法是纠正自己的态度。

第二个法则是黄金法则。意指你希望别人怎样对待你，你就怎样对待别人。生活中的事例到处可见。有一个瞎子住在一栋楼里，每天晚上他都会到楼下花园去散步。奇怪的是，无论上楼还是下楼，他宁肯顺着墙摸索，也一定要按亮楼道里的路灯。一天，一个邻居好奇地问：“你眼睛看不见，为何还要开灯呢?”瞎子笑笑说：“开灯能给别人上下楼带来方便，也会给我带来方便。灯亮了，上下楼的人都能看见路，就不会把我撞倒了，这不是给我方便吗?”

第三个法则是白金法则。意指别人希望你怎样对待他，你就怎样对待他。这种境界是一个高尚的人长期修炼的结果，是一种首先上的楷模。请看案例：一个12岁的女孩问妈妈：为什么你在屋里走动时，总像怕踩着地雷似的。妈妈笑着说：楼下不是也住着一户人吗?楼下是爷爷家的天棚，走路声音大了，爷爷奶奶受不了。”女孩撅着嘴说：“那为什么咱家楼上的那家不这么想，他们总把声音弄得很响。”妈妈说，“楼上有一个三岁的小弟弟，他要长大，蹦呀跳呀的需要运动。”女孩的小嘴撅得更高了：“那委屈的该就是咱家了?”妈妈更认真的说：“能为别人着想，这是人生的第一功夫。”

以上三个法则是处理人际关系，建立和谐耸关系必需要遵循的法则，和客户打交道也是一种人际关系，按这三个法则，改善自己的态度，坚持下去，个人就会有好口碑。好的口碑带来众多的客户，社会效益，经济效益就会得到提升。

第4篇：如何做好银行服务工作

如何做好银行服务工作

通过我行近期开展的“服务专项整治月”活动，使我对服务工作的重要性，有了更加进一步的认识，如何做好银行服务工作。看似平凡的“服务”两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，要真正做好也不是一件容易的事。通过这次活动，我的体会是：

1、强化自己的服务礼仪，重点是要注重接待客户时的语言表达艺术和仪容仪表的形象外化，使自己的一言一行、一举一动都源出于心，不给客户以表象，进一步提高文明服务的礼仪范围。

2、树立快乐上班在工行，微笑服务在岗位的行为理念，不得带思想情绪上岗，不得把心中的郁闷和烦恼转嫁到客户身上，积极打造一种奋发向上的服务文化，努力解决好自然微笑的问题。

3、把服务作为一种追求，使服务工作推向高层次，根据服务具有的异质性、有形性和感知性，实施优质客户个性化，普通客户标准化的分层次、差别化服务，工作总结《如何做好银行服务工作》。

4、服务是一门艺术，除了自己要对业务知识、业务技能要熟练掌握之外，还要以客户为中心，培养对客户的感情，保证客户满意，要做到与客户心相通话相投，通过为客户提供专业服务，超值服务和个性服务，不仅充实和丰富了工作内涵，更加巩固和提高客户对我们的信任度和满意度。处事要机智巧妙，从容自信，做到超越平凡追求卓越。

5、把服务作为一种动力。进一步提高自己对服务工作重要性的认识，把我行服务标兵、服务明星，作为自己的文明优质服务样板，让自己觉得比有不足、学有榜样、赶有目标、超有典型，以此激励自己，使本人在内心深处形成“同是工行城中人，为啥你行我不行”的定向思维。

6、服务中要注重细节，细节影响品质，细节体现品味，细节显示差异，细节决定成败。在高度竞争的时代里，银行之间的竞争往往就在于细节的差异。我们的服务要真诚，真情，真心。真诚是与客户沟通的桥梁，真情是做好服务的前提，真心能让客户对我们放心。我们要用心去服务，要善于观察客户、理解客户，对客户的言行要多揣摩、多留心，要想客户之所想，急客户之所急。

7、服务要持之以恒，有格言曰：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收获一种命运。我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的文化修养，增加我行在同业竞争中致胜的筹码

(.cn .cn)

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