

2023年抗疫服务银行工作计划书 银行文明服务工作计划(优质5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。我们在制定计划时需要考虑各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

抗疫服务银行工作计划书篇一

一、因您而变，让服务细分深化走进分行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、感恩上帝，是服务理念升华每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。

只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处

做好规范化文明服务,才能树立“以客户为中心”的服务宗旨,才能真正做到用心为客户服务,才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。

文化建设不是一蹴而就的事情,要经过长期的沉淀和融合长成。

招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动,促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。

活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念,又使员工身体力行其中,培养了服务意识,养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉,把服务做法升华为服务制度,把服务行为升华为服务习惯,把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格,让服务核心价值深入人心,同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法,经过长时间的锤炼,使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、客户满意,成服务价值取向分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范,使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念,更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。

在日常工作中真正做到了“因您而变”因客户需求而变,“把方便留给客户”。

真正实现了他们的服务三句话:客户是上帝,上帝错了也是对的,客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户,竭尽全力做好每一项工作:

无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指

引、甚至标识粘贴的位置;还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户,都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面;从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴,无不享受尊重和高贵,无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心,以赢取客户满意为服务价值取向,才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上,利润节节上升。

四、长效培训,为服务衍生增值员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户,这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质?所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班,让员工有随时接受再教育的机会,真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。

招商银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训,并且有模拟业务系统配合教学,即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。

培训部门添加模拟业务系统,编制员工岗前培训教程,使岗前培训工作更加完善,避免员工到网点后在岗培训,影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。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。同时加强业务技术培训与考核,以提高服务效率。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。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制,注重提高员工的综合素质,柜员在为客户办理业务过程中,根据客户经济情况,导向客户的金融产品需求,使原来办理储蓄业务的客户,又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务,使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程,让服务常抓不懈加大监督的力度和广度,形成多层面全方位立体化的监督体系。

文明服务工作要做到常抓不懈,才能保证优质服务水平和质量的不滑坡,不动摇。除了制订和落实各项制度外,还必须强化监督检查机制。

招商银行除了分支行日常服务监督以外,还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查,并对检查结果进行通报,各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境,重在坚持,贵在落实。营业场所是银行的窗口,小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉,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知道真相,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。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。

六、美化环境,使服务尊贵高雅积极营造优美、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,在银行同质化竞争的今天,人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。

银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全

感;同时让客户觉得出银行的实力。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。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好,服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中,感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动,我明白了分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中,我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验,结合我行实际,很好的运用到实际工作中去,使我行的服务工作再上一个新的台阶。

抗疫服务银行工作计划书篇二

根据2017年的工作总结,客户投诉量逐渐减少,在服务质量不断提高的基础上展开了2018年工作计划。2018年,是工商银行股改进入最后冲刺的一年,也是业务发展面临严峻挑战的一年。为此,我们必须在认真总结2017年工作基础上,深刻认清当前形势,找准市场脉搏,扬长避短,围绕“提升经营管理水平,加快业务发展”为中心,同心同德,努力实现各项业务健康、快速发展。2018年的银行工作计划如下:

- 1、加强内控管理。我行的各岗位人员基本已配置到位,必须严格执行各项规章制度的监督落实,实行一级抓一级、层层抓落实、责任到人的管理体制,严格把好各项业务环节的风险关,加强制度的执行力建设,进一步提升员工的风险防范意识,确保2018年内控综合评价维持一类行的目标。

- 2、提升服务素质。我行员工的服务素质与同行相比,确实存在一定的差距,这主要表现在服务态度生硬、欠缺主动和专业水平等。为此,我们将加强评价监督和培训学习等。对于多次被客户评价服务态度差的员工,将被列为劳动合同到期

停止续签对象。

3、加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。我行将通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体的工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案的有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展的良好氛围，推动业务发展。

4、增强企业活力，建设团结、和谐大家庭。充分发挥妇联、团支部的带动作用，多组织集体活动，为员工解压，让每个员工都有切合实际的银行个人工作计划在工作中多聆听员工心声，切实帮助员工解决困难，让员工愉快工作，增强他们对我行的归属感。

我们将注重发挥自身优势，通过细分业务发展重点、整合产品，合理规划和部署客户部、营业网点的工作目标，继续以客户部作为市场拓展的先锋部队，做强做大网点服务功能，形成目标明确、分工协调、相互支持、上下联动的业务开展模式，全面提升我行的市场竞争力。

(一) 客户部

必须加强与营业网点的沟通联系，细分客户部服务功能，细分对公组、国际组、个人组的岗位职责，明确其拓展资产业务外，更要加快负债业务、中间业务、理财业务等全面发展，改变以往业务拓展单一、被动的局面。

(二) 营业网点

1、规范服务，做强做大网点服务功能，以拓展负债业务、个人业务、中间业务、理财业务为重点，以网点负责人、驻点客户经理、大堂经理为拓展主力，完善vip资料库，整合产品，推行“捆绑式”的全员营销策略。

2、通过借助我行先进的网上银行和自助设备，分流低端客户，减轻柜台压力，进一步优化服务环境和客户结构。

3、继续加大以代发工资业务为手段，有效推动我行银行卡业务、中间业务的快速发展。

4、加强员工的培训学习，提高综合业务素质。我们将通过培养自己的师资队伍，利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好的学习氛围。

1、加强领导班子建设，提高执行力。领导班子的工作决定了整个队伍建设的成败，我们将明确分工，充分发挥各成员的智慧 and 能动性，提高执行力，开创性地开展工作。

2、加强党建工作，发挥党员的先锋模范作用。我行党员人数比例大，但党员的先锋模范作用还没有充分发挥出来，我们将充分利用各个岗位中党员的作用，实现操作规范、风险可控、服务优质、效益显著的目标。

3、以创建青年文明号为契机，充分调动广大青年员工的积极性。团支部制定了详细的工作计划，包括青年员工的培训学习、业务竞赛、上企业开展业务宣传、组织员工的业余活动等，引导青年员工树立正确的就业观念和职业道德，提高我行的凝聚力和战斗力。

抗疫服务银行工作计划书篇三

为进一步提高全员优质文明服务意识和市场竞争意识，加强服务的规范化、制度化，树立信用社良好的社会形象，下面由**小编为大家精心收集的银行文明服务工作计划3篇，欢迎大家借鉴！

【20xx银行文明服务工作计划一】

为进一步提高全员优质文明服务意识和市场竞争意识，加强服务的规范化、制度化，树立信用社良好的社会形象，使吴郢信用社“文明服务规范”工作再上台阶，促进吴郢信用社各项工作的持续发展，更好地促进物质文明建设与精神文明建设的协调发展，按照《安徽省农村合作金融机构标准基层行社创建指导意见》的要求，结合我社实际，特制定吴郢信用社今年文明服务规范工作计划：

一、再宣传、再动员(2-4月)。

召开全体员工会议，对今年度文明服务规范活动进行再动员、再宣传。制定吴郢信用社今年度“文明规范服务”活动实施方案(今年2月至4月底)，优服活动的工作目标是：巩固、整改、提高。即以加强行业形象建设为前提，稳定服务质量，巩固优服活动成果；推进服务创新，整改服务中存在的问题，深化活动内涵，满足客户服务需求；加强行业文化建设，培养优秀员工队伍，不断提高整体管理水平来提升服务水平，最终体现为服务创造价值，服务塑造形象，服务拓展市场，服务实现效益，服务提升竞争力。从十个方面对活动的内容进行了安排，活动贯穿全年，分三个阶段进行，有步骤、有目的、有内容、有重点、有奖惩、有措施。

二、加强组织领导，保证规范化服务活动的统一开展(今年4月)。

吴郢信用社高度重视文明服务规范工作，列入经营议事日程，成立文明服务规范领导小组，为文明规范服务活动提供可靠的组织保证。设立顾客休息长椅、桌凳；配置防暑降温、老花镜、签字笔、茶水设备；添置花树、盆景，美化环境等。

三、整章建制，规范服务行为 and 标准(今年4月至4月底)。

为达到服务标准化，完善服务环节，提高服务水平，建立健全科学、合理的服务工作考评体系，吴郢信用社制定网点文

明服务规范考核评价表，设服务环境、服务态度、仪容举止、服务素质、监督反馈、组织领导等考核指标，保证各项服务机制的完善。

四、全面实施推进阶段(今年5-12月)五、巩固阶段(今年5至6月)。巩固“双建”工作开展以来文明服务活动取得成果。

五、整改阶段(今年6月至月底)。对发现的不足之处进行整改提高。

六、申报验收阶段(今年9月)。按市区联社统一部署，组织申报验收。

七、对吴郢信用社今年度文明服务活动开展情况进行总结表彰。

【20xx银行文明服务工作计划二】

一、因您而变，让服务细分深化走进xx分行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、感恩上帝，是服务理念升华每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。

只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。

文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。

招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。

活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、客户满意，成服务价值取向xxx分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念，更重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。

在日常工作中真正做到了“因您而变”因客户需求而变，“把方便留给客户”。

真正实现了他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作：

无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、长效培训，为服务衍生增值员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户，这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质？所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班，让员工有随时接受再教育的机会，真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。

招商银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。

培训部门添加模拟业务系统，编制员工岗前培训教程，使岗前培训工作更加完善，避免员工到网点后在岗培训，影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。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。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。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。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况，导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户，又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务，使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程，让服务常抓不懈加大监督的力度和广度，形成多层面全方位立体化的监督体系。

文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。

招商银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各网点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，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知道真相，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。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。

六、美化环境，使服务尊贵高雅积极营造优美、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，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。

银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感；同时让客户觉得出银行的实力。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。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了xx分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

【20xx银行文明服务工作计划三】

一、召开文明规范服务小组讨论会议

召集所有成员召开第一次小组讨论会议，会议内容：

2、制度修改：各小组成员讨论修改初步制订的制度，提出自己的意见，并且完善相应的表单内容。

3、明确今年的工作重点：号召大家为争创省一级文明规范服务单位，人人出力，献计献策，为明天的荣誉共同奋斗。

(今后的小组讨论会视情而开展，争取每月至少一次)

二、20xx年争取多搞活动，把服务工作做得更远更大

包括社会公益活动，如结对山区贫困儿童、看望敬老院孤寡老人、开展反假币知识宣传活动、反金融诈骗法律法规知识宣传活动等。

同时也要丰富我们员工的业余生活，多组织有意义的室外活动，例如短途旅游，登山等强身健体活动，也可参考大家的意见。

三、争创“工人先锋号”

今年工作的另一个重点是争创市“工人先锋号”。该工作主要由我和沈斐斐负责，初步工作是联系联社工会主席，找个时间约他见面，请教该项工作如何开展，需要做哪些准备，何时申报，如何申报等。

除了以上三块工作外，文明规范服务的工作最重要的是在于积累，沉淀，各项内容的检查、抽察等自查活动的开展都应作好完整的记录，包括晨会记录等，各项检查结果每个月汇总至负责小组组长处，每季度汇总至副组长(沈斐斐、蒋扬)处，整理归档。

行里每次开展的活动都应有相关文字、照片材料的记录和保存，积极提倡大家用笔记录下自己在行里的所见所闻，无论是简单的叙事或是自己的想法和感受，都希望今后在白水洋支行的发展史册中有你们记下的一笔。

抗疫服务银行工作计划书篇四

为进一步提高全员优质文明服务意识和市场竞争意识，加强服务的规范化、制度化，树立信用社良好的社会形象，下面由小编为大家精心收集的银行文明服务工作计划3篇，欢迎大家借鉴！

【xx银行文明服务工作计划一】

为进一步提高全员优质文明服务意识和市场竞争意识，加强服务的规范化、制度化，树立信用社良好的社会形象，使吴郢信用社“文明服务规范”工作再上台阶，促进吴郢信用社各项工作的持续发展，更好地促进物质文明建设与精神文明建设的协调发展，按照《安徽省农村合作金融机构标准基层行社创建指导意见》的要求，结合我社实际，特制定吴郢信用社今年文明服务规范工作计划：

一、再宣传、再动员(24月)。

召开全体员工会议，对今年度文明服务规范活动进行再动员、再宣传。制定吴郢信用社今年度“文明规范服务”活动实施方案(今年2月至4月底)，优服活动的工作目标是：巩固、整改、提高。即以加强行业形象建设为前提，稳定服务质量，巩固优服活动成果；推进服务创新，整改服务中存在的问题，深化活动内涵，满足客户服务需求；加强行业文化建设，培养优秀员工队伍，不断提高整体管理水平来提升服务水平，最终体现为服务创造价值，服务塑造形象，服务拓展市场，服务实现效益，服务提升竞争力。从十个方面对活动的内容进行了安排，活动贯穿全年，分三个阶段进行，有步骤、有目的、有内容、有重点、有奖惩、有措施。

二、加强组织领导，保证规范化服务活动的统一开展(今年4月)。

吴郢信用社高度重视文明服务规范工作，列入经营议事日程，成立文明服务规范领导小组，为文明规范服务活动提供可靠的组织保证。设立顾客休息长椅、桌凳；配置防暑降温、老花镜、签字笔、茶水设备；添置花树、盆景，美化环境等。

三、整章建制，规范服务行为 and 标准(今年4月至4月底)。

为达到服务标准化，完善服务环节，提高服务水平，建立健全科学、合理的服务工作考评体系，吴郢信用社制定点文明服务规范考核评价表，设服务环境、服务态度、仪容举止、服务素质、监督反馈、组织领导等考核指标，保证各项服务机制的完善。

四、全面实施推进阶段(今年5-12月)

五、巩固阶段(今年5至6月)。巩固“双建”工作开展以来文明服务活动取得成果。

五、整改阶段(今年6月至月底)。对发现的不足之处进行整改提高。

六、申报验收阶段(今年9月)。按市区联社统一部署，组织申报验收。

七、对吴郢信用社今年度文明服务活动开展情况进行总结表彰。

【xx银行文明服务工作计划二】

一、因您而变，让服务细分深化走进xx分行，非常感叹他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作。敬业一词，在他们身上得到了真正的诠释。

银行是从事金融产品服务的行业。在当今银行业务你有我新，竞争愈演愈烈的形势下，要想赢得市场，就必须在不断抢先推出新产品的同时，重点抓好高效、优质的服务，而高效、优质服务的根本目的就是“把方便留给客户”。不把金融服务停留在微笑、礼貌用语等表象上，而是更加重视客户个性化需求，通过客户家庭背景、年龄结构、个人兴趣、心理状况等信息，从更深层面上了解和满足客户，维护和加强与客

户之间的长期合作关系，实现双赢。随时随地以客户为中心，以高质量、多样化、特色化、个性化服务为手段，满足不同顾客多层次的需要，这样才能获得自身发展的最大持续动力。

二、感恩上帝，是服务理念升华每一个银行员工都应树立感恩的理念：感谢客户给银行带来的利润、效益和业务发展机会，感谢客户与我结缘，让我获得为他服务的机会，使我获得建功立业创收的机会；同时，也应感谢银行为员工提供展示自我的服务平台。

只有树立感恩理念常存感激客户心态，才能真正从内心深处做好规范化文明服务，才能树立“以客户为中心”的服务宗旨，才能真正做到用心为客户服务，才能真正地服好务。服务文化是以服务价值观为核心、以客户满意为目标、以形成全员共同的价值认知和行为规范为内容的文化。

文化建设不是一蹴而就的事情，要经过长期的沉淀和融合长成。

招商银行经常组织员工开展一系列服务文化灌输活动，促使员工通过参加这些活动建立习惯性的服务行为方式。

活动的内容包括系列服务培训、银行内部的服务活动等。这些活动既建树了服务理念，又使员工身体力行其中，培养了服务意识，养成了服务行为习惯。把服务要求升华为服务自觉，把服务做法升华为服务制度，把服务行为升华为服务习惯，把服务品牌升华为服务品质。让文化变成员工的行为风格，让服务核心价值深入人心，同时不断吸收其他行业、金融同业的先进理念和做法，经过长时间的锤炼，使这样的服务文化成为员工一致的思想与行动。

三、客户满意，成服务价值取向xxx分行营业部由于实行了比较完善的服务制度、机制和措施以及相关配套的附属规范，使该营业部全体员工不仅具有感恩上帝这样的服务理念，更

重要的是他们把让客户满意做为服务的价值取向。

在日常工作中真正做到了“因您而变”因客户需求而变，“把方便留给客户”。

真正实现了他们的服务三句话：客户是上帝，上帝错了也是对的，客户永远是对的。他们真诚对待每一位客户，竭尽全力做好每一项工作：

无论是服务功能区的布局、服务机具的设置、便民设施的安排、物品摆放、提示和说明书的张贴、办理业务的引导和指引、甚至标识粘贴的位置；还是文明规范服务的制度、机制、措施和培训以及相关配套的考核、评价都无不考虑方便客户，都凝聚着他们对客户的呵护、细致、精心、周到和全面；从而使办理业务的客户无不感到温馨、关怀和体贴，无不享受尊重和高贵，无不感到客户是上帝这一诺言的兑现、演绎和诠释。这正是他们怀揣感恩的心，以赢取客户满意为服务价值取向，才使他们从上帝那里取得了丰厚的回报——使他们的业务增增日上，利润节节上升。

四、长效培训，为服务衍生增值员工综合素质的高低直接影响银行的发展。银行员工精通金融知识、有外语会话水平、通晓计算机、熟悉自己的客户，这在招商银行比较普遍。但目前我们是否也同样具备这种素质所以要经常开办外语、法律法规、金融常识、客户管理培训班，让员工有随时接受再教育的机会，真正打造学习型团队。

重视员工岗前培训。

招商银行一般坚持员工上岗前要有三至六个月的岗前培训，并且有模拟业务系统配合教学，即在上岗前把员工打造成企业需要的模式。

培训部门添加模拟业务系统，编制员工岗前培训教程，使岗

前培训工作更加完善，避免员工到点后在岗培训，影响业务水平和服务质量。

强化规范礼仪培训。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。同时加强业务技术培训与考核，以提高服务效率。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。

招商银行已经建立起长期有效的服务培训机制，注重提高员工的综合素质，柜员在为客户办理业务过程中，根据客户经济情况，导向客户的金融产品需求，使原来办理储蓄业务的客户，又在柜员的引导下办理了信用卡业务、理财业务或其他业务，使服务具有了衍生、增值的功效。

五、注重流程，让服务常抓不懈加大监督的力度和广度，形成多层面全方位立体化的监督体系。

文明服务工作要做到常抓不懈，才能保证优质服务水平和质量的不滑坡，不动摇。除了制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。

招商银行除了分支行日常服务监督以外，还聘请了第三方服务监督机构和专职监督员定期或不定期检查，并对检查结果进行通报，各点对通报的问题及时整改。

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业场所是银行的窗口，小小窗口反映出的是银行的整体面貌和良好信誉，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知道真相，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。以普通客户的身份，通过看、听、查、问等方式，经常对营业点的服务环境、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。

六、美化环境，使服务尊贵高雅积极营造优美、舒适的服务环境。银行点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行点，在银行同质化竞争的今天，人们自然而然的会把眼光投向那些环境舒适优雅的营业场所。

银行装饰得亮丽雅致会带给顾客一种舒适感、尊贵感和安全感；同时让客户觉得出银行的实力。因此，营业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。

招商银行服务流程科学、服务内容广泛、服务态度良好，服务理念渗透到每一个部门和每一位员工心中，感恩上帝成为全员共同的价值认知。通过这次学习活动，我明白了xx分行成为xx地区唯一一家满分银行的原因。同时也发现了我行在服务管理工作中存在着很多“软硬件”建设方面的不足和此次海南省银行业协会组织者的“良苦用心”。在今后的工作中，我将把在沈阳学习到的服务管理方面的经验，结合我行实际，很好的运用到实际工作中去，使我行的服务工作再上一个新的台阶。

【xx银行文明服务工作计划三】

一、召开文明规范服务小组讨论会议

召集所有成员召开第一次小组讨论会议，会议内容：

2、制度修改：各小组成员讨论修改初步制订的制度，提出自己的意见，并且完善相应的表单内容。

3、明确今年的工作重点：号召大家为争创省一级文明规范服

务单位，人人出力，献计献策，为明天的荣誉共同奋斗。

(今后的小组讨论会视情而开展，争取每月至少一次)

二、20xx年争取多搞活动，把服务工作做得更远更大

包括社会公益活动，如结对山区贫困儿童、看望敬老院孤寡老人、开展反假币知识宣传活动、反金融诈骗法律法规知识宣传活动等。

同时也要丰富我们员工的业余生活，多组织有意义的室外活动，例如短途旅游，登山等强身健体活动，也可参考大家的意见。

三、争创“工人先锋号”

今年工作的另一个重点是争创市“工人先锋号”。该工作主要由我和沈斐斐负责，初步工作是联系联社工会主席，找个时间约他见面，请教该项工作如何开展，需要做哪些准备，何时申报，如何申报等。

除了以上三块工作外，文明规范服务的工作最重要的是在于积累，沉淀，各项内容的检查、抽察等自查活动的开展都应作好完整的记录，包括晨会记录等，各项检查结果每个月汇总至负责小组组长处，每季度汇总至副组长(沈斐斐、蒋扬)处，整理归档。

行里每次开展的活动都应有相关文字、照片材料的记录和保存，积极提倡大家用笔记录下自己在行里的所见所闻，无论是简单的叙事或是自己的想法和感受，都希望今后在白水洋支行的发展史册中有你们记下的一笔。

抗疫服务银行工作计划书篇五

作计划

汇报人□xxx

一、召开文明规范服务小组讨论会议

召集所有成员召开第一次小组讨论会议，会议内容：

2、制度修改：各小组成员讨论修改初步制订的制度，提出自己的意见，并且完善相应的表单内容。

3、明确今年的工作重点：号召大家为争创省一级文明规范服务单位，人人出力，献计献策，为明天的荣誉共同奋斗。

(今后的小组讨论会视情而开展，争取每月至少一次)

二、20xx年争取多搞活动，把服务工作做得更远更大

包括社会公益活动，如结对山区贫困儿童、看望敬老院孤寡老人、开展反假币知识宣传活动、反金融诈骗法律法规知识宣传活动等。

同时也要丰富我们员工的业余生活，多组织有意义的室外活动，例如短途旅游，登山等强身健体活动，也可参考大家的意见。

三、争创“工人先锋号”

今年工作的另一个重点是争创市“工人先锋号”。该工作主要由我和沈斐斐负责，初步工作是联系联社工会主席，找个时间约他见面，请教该项工作如何开展，需要做哪些准备，何时申报，如何申报等。

除了以上三块工作外，文明规范服务的工作最重要的是在于积累，沉淀，各项内容的检查、抽察等自查活动的开展都应作好完整的记录，包括晨会记录等，各项检查结果每个月汇总至负责小组组长处，每季度汇总至副组长(沈斐斐、蒋扬)处，整理归档。

最好的资料给最好的您