

2023年邮政金融业务部工作总结 局金融工作总结(实用5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

邮政金融业务部工作总结 局金融工作总结篇一

为了配合我市创文巩卫工作，我局成立了以局长为组长的巩卫工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室主任由分管副局长担任，具体负责组织实施创卫工作，形成主要领导亲自抓，分管领导具体抓，办公室主要推进，全体干部职工积极参与的局面。

我局把“巩卫”工作摆在重要位置，制定了《市政府金融工作局巩卫工作方案》，认真贯彻落实《关于印发xx市巩固国家卫生城市创建成果长效管理机制实施意见的通知》（韶市办联[20xx]21号文）精神，分析研究部署“巩卫”工作，进一步提高对“巩卫”工作的重要性的必要性的认识，以优质高效的行动巩固卫生城市称号。

（一）制定周五公共卫生活活动日分工，明确责任。为了“巩卫”工作的顺利开展，我局制定了卫生小组责任分工，由办公室、银行保险科和资本市场科等科室负责人为小组组长，各科室员工为组员，明确了各相关科室和责任人的职责和任务，形成了“分工明确、责任到人、相互协作”的“巩卫”工作机制。各科室卫生小组每周五进行轮值清理路面垃圾及卫生死角，清理乱拉乱挂乱贴乱涂等小广告，指导帮助市民（业主）清理住宅（商铺）门前飘棚、屋檐等空中垃圾，清理沟渠、清除“四害”孳生地，做好“巩卫”宣传教育工作，

引导市民纠正不良卫生陋习。

（二）加强健康教育宣传，提高意识。为了提高干部职工对“巩卫”工作的认识，我局开展了形式多样的宣传活动。我们及时召开全局干部职工的“巩卫”动员大会，及时转发市巩卫通知，及时传阅巩卫有关文件，同时，我们利用横幅、宣传栏等载体，开展各种宣传活动，通过加强宣传，广大干部职工提高了对“巩卫”工作的认识，明确了自己在“巩卫”工作中的责任。

（三）强化日常监督，建立长效保洁机制。进一步完善监督检查机制，加强巡查的力度，有效实施日常保洁、硬件设施维护、垃圾处理等方面情况的检查督促。我局与xx市卫生消毒杀虫队签订合同承包协议，落实除“四害”（灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蟑螂）工作，确保办公环境全天候保洁，巩固和提高了我市卫生城市的成果。

（四）继续抓好环卫保洁督导路段卫生工作。我局的环卫保洁督导路段为园前西路（体育局门口到泉景酒店），此路段花鸟宠物商铺众多，环境较为复杂，为确保迎检期间责任路段的环境卫生，我局制定了责任分工表，确保责任路段18小时不断人，切实做到路面不见果皮、烟头、纸屑、塑料袋、砖头、石块等垃圾杂物。

（五）继续加强办公区域内务卫生建设。

1、抓好卫生保洁工作。我局按照分级管理和分工负责原则，办公室负责一楼及办公楼周围，资本市场科负责二楼，银保科负责三楼及天台，督促和落实办公楼的卫生保洁工作，并加强对内务卫生工作的检查与评比，培养干部职工“从自身做起，从周围抓起”的创卫意识和卫生习惯。

2、加强内务规范化建设。在办公区域，我局做到了墙壁干净，窗明几净，窗台无积尘，无乱贴乱挂现象；地面打扫、拖洗

干净，无烟头，纸屑，痰迹等废弃物；墙壁、天花板及墙拐死角无尘无蛛网；办公桌、椅及办公用柜、电器等干净无尘灰；门楼及楼梯通道无废弃物，扫帚、拖把、垃圾桶等卫生器具摆放整齐，确保办公场所里里外外干净整洁舒适，为广大干部职工和办事群众营造了较为舒适整洁的办公环境。

下一步，我局将继续按照市创文办和爱卫办的要求，继续落实巩固卫生城市的各项活动，为创建更文明洁净的韶关做出应有的贡献。

邮政金融业务部工作总结 局金融工作总结篇二

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

度俱乐部原计划收入为3709.0-xx元，实际收入为2329.6-xx元，完成率为62.8-。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为1613.4-，实际收入为1648.6-，完成率为102.1-。其中西餐计划收入为40-xx元，实际收入为436.2-xx元，完成率为108.-，客房计划收入为118-xx元，实际完成114-xx元，完成率为96.-。

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服

务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至5- /位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅a□b区优惠政策，减少赠送，完善c区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

五月编制新菜牌，做好季节菜的转换，改变中餐c区服务功能推出行政套餐，加强对游泳池的销售工作，对客房浴室渗水维修，西餐厅包房天花、墙纸发霉维修，中西厨地面修补，中餐空调尘网清洗。完成经济大厦东外墙户外喷绘广告的制作。策划六一儿童节的优惠活动。

七月份酒店为节约成本，实行部分物资自购，中餐增加新菜式的推广，西餐推出精选下午茶、夏日倾情饮品。客房增加可售卖毛巾，对客房一次性用品进行颜分。开始对客房的渗水维修。

八月对酒店电梯喷画进行更换，对中央空调及锅炉进行水处理、清洗，重新订制客房一次性用品。九月根据中餐经营情况及时停止了中餐营业，并围绕中餐停业做好员工遣散、供货商物资退货及资产盘点工作。同时西餐厅开展了以登高赏月为主题的中秋活动，取得了良好效果。

十月做好十一黄金周的接待工作，同时由于高交会的举行，及时调整了房价，提高了营业收入。为节能降耗，制定秋冬季节中央空调开放时间。

十一月完成酒店部分制服的更换工作，同时对客房风机盘管进行清洗，同时为改善员工住宿，将员工宿舍由莲塘搬至上步，取消了员工班车。

十二月进行了办公室搬迁，同时以圣诞节为重点，对酒店进行全面布置与策划，基本达到预期效果。

酒店中层管理人员为酒店的中坚力量，培养酒店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。为此，俱乐部在20xx年度开展了大量的培训工作，要求各部门每月制订培训计划，以第二季度为例，累计培训时间为242.5小时，其中四月份为101.5小时，五月份为67.5小时，六月份为73.5小时。部门平均培训课程在6节/月，人均月平均培训课时约8小时，接近优秀企业培训课时指数的中上水平。

总经理信箱设立以来，俱乐部全年共接到了以下几方面的共投诉1-（见下图）：针对员工提及的工服问题，当即要求管家部订制工程部夏天制服。

针对对个别部门、员工的投诉及员工申诉，酒店立即开展调查，及时清理不合格人员。

针对员工普遍反映伙食差、上下班不方便等意见，俱乐部采取了以下措施：

将员工宿舍由车程半小时到达的莲塘搬至上步工业区，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。

原承包给正和丰餐厅，为追求利润最大化，该餐厅提供给员工的大多为售卖区剩余积压的食物，不仅味道差，甚至出现变质食物，员工普遍反映吃不饱、吃不好，工作情绪受影响，也是员工流失率高的原因之一。为改变此状况，俱乐部领导层经商议，决定在26楼办公区自行开办员工餐，自12月6日开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。

俱乐部加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

可以看到俱乐部的人员流动率在12月份达到了最低，仅为-。并逐渐建立了一条快捷有效的员工与总经理沟通的渠道。

分部门组织员工至大梅沙、梧桐山活动、召开员工茶话会等，增强企业凝聚力。每月召开员工生日会，以大家庭的形式为当月生日员工庆贺，给予诚心的祝福，增强员工的归属感。

按月更新员工宣传橱窗，建立酒店与员工沟通的桥梁。

邮政金融业务部工作总结 局金融工作总结篇三

在过去的一个学期了，有我主持的学校财经工作领导小组取得了良好的工作成绩，这都归功于我们财经工作领导小组各位成员的辛勤努力和我个人的一点点组织能力。

虽然过去的一个学期我们财经工作领导小组工作的不错，也得到了学校领导和广大学生的拥戴支持，但是我们财经工作领导小组一定不会骄傲，我们一定会继续的努力的将我们的本职工作做到。

认真学习党的文件，拥护党的基本路线和各项方针政策；服从

大局、主动服务大局，认真贯彻落实党委决议、校长办公会议决议和校财经领导小组会议精神；能牢记全心全意为人民服务的宗旨，忠实地为全校师生员工服务；公道正派，坚持原则，在学校改革和事业发展中注意发挥党员领导干部的表率作用。

能坚持解放思想、实事求是、与时俱进的思想路线，运用马克思主义的立场、观点和方法，分析研究和解决学校财务工作中遇到的实际问题；能驾驭全局，有较强的组织协调能力；具有一定的科学决策水平和开拓创新能力；在干部使用上，善于发现人才、注意培养干部，能正确使用干部，用人所长，避其所短；兼任财务处党支部书记，能结合业务工作的特点，有针对性地做好干部职工的思想政治工作。

能严格执行民主集中制，认真执行财务处议事规则和工作纪律，坚持每周一次处长办公会议制度。能平易近人，与其他处领导团结协作，与兄弟处室密切配合，努力完成学校下达的各项目标任务。为了在省属高校财务系统中保持一流地位，自我加压，与时俱进，不断探索和管理创新；勇于改革，敢于负责，勤奋敬业，任劳任怨；能组织有关人员经常深入第一线，了解情况，帮助基层解决实际困难。

对照工作目标，今年本人工作实绩主要体现在六个方面：

1、切实做好校财经工作领导小组日常事务工作，当好领导参谋助手。

按照学校20xx年党政工作目标要求，今年x月，我校组建了校财经工作领导小组，本人担任财经工作领导小组成员兼秘书，为了使财经工作领导小组有序地开展工作的，按照职责分工和工作程序，我能及时主动提出建议议题送校领导审定，事先了解和掌握各项议题的具体情况，详实地向校财经工作领导小组汇报，积极地参与讨论，准确地起草会议纪要，并切实贯彻执行校财经领导小组的各项决议。今年共召开六次财经工作领导小组会议，学校急需研究解决的有关财经工作方面

的问题基本上都能得到妥善解决，达到了加强对全校财经工作领导的要求。

2、多渠道筹集资金，确保学校资金需要。

(1) 充分调动各方面积极性，较好地完成校庆筹资任务。为了调动各学院、各部门筹资积极性，确保我校成功地举办百年校庆，负责起草了《校庆捐赠财物管理办法》和《操作规程》，精心设计了校庆捐赠证书、校庆捐赠财物登记凭证等配套材料，在有关部门的大力支持和配合下，校庆前及时举行了两次捐赠仪式，推动和促进了百年校庆捐赠工作。

(2) 用好用活政策，增加学校收入。根据我省选择性招生有关政策，我与校内有关部门共同研究筹资办法，规范操作程序，并组织有关人员密切配合，增加学校收入xxxx多万元，较好地弥补了学校经费的不足。

(3) 以研究、考察、培训为纽带，增进我处与省教育厅、财政厅两部门的联系，争取政府部门对我校经费的支持。

(4) 积极争取金融部门对我校的支持。我处与当地银行经常保持广泛联系，及时介绍学校建设情况，沟通金融信息。

3、实施稳健的财政政策，稳步推进“部门预算”改革。今年是我省实施“部门预算”改革的第一年，我校紧紧围绕学校党政工作目标安排预算，确保学校改革、稳定和各项事业发展，为全面提升学校整体实力提高办学水平及搞好百年校庆提供经费保障。

4、强化“经营学校”理念，坚持开源节流，勤俭办学。我处坚持从自身做起，邀请校领导在财务处作关于“加入wto与经营学校理念”的辅导报告；我利用学校wto知识学习班的契机，提出经营学校的十个设想，呼吁全校教职工增强危机意识、使命意识、责任意识，共同做好经营学校的大文章。

5、我校财务顺利通过审计检查，并且获得一致好评。今年省政府年度工作目标确定对全省46所高校200x年度财务收支和收费管理使用情况开展专项审计，我校列为其中。市审计局受省审计厅委托，选调6名专家进驻我校进行了为期40天的审计检查，我处积极予以配合，组织专人负责提供资料、咨询、答疑、解释和服务，确保审计工作顺利进行。

6、加强和规范二级财务管理。

按照财务处廉政责任第一责任人的要求，能带头认真学习并组织全处干部职工学习党中央关于廉政建设的一系列文件，参加学校廉政报告会，观看廉政录像，通过学习，从思想上筑起一道钢铁长城，增强防范意识和拒腐防变能力。同时针对财务管理薄弱环节，堵塞财务管理漏洞，加强防范。按规定进行个人收入申报，接受组织监督。能以“三个代表”重要思想，自觉做到自省、自警、自励、自律。

今年上半年，校纪委监察处对我处进行了党风廉政责任制考核，肯定了成绩和好的做法，主要是：“领导重视、积极开展党风廉政教育、责任制网络健全、重视制度建设、从源头上预防和解决腐败问题、注重行风建设；”同时指出要“进一步增强财务透明度，根据财务部门工作的特点，把廉政建设责任制的要求贯彻落实到每个财会人员”。对照考核结果，我处提出五条整改意见，根据财务委派制的实际情况，进一步调整和健全了廉政责任网络，在校财务处网页上分级授权公开财务工作的有关内容，接受群众监督。

1、在“部门预算”改革的条件下，如何多渠道筹资，为学校提供更多的建设资金，需要有新思路、新举措。“部门预算”改革刚刚起步，制度本身有许多缺陷，我们一方面通过帮助上级部门完善制度，增加财政主渠道对教育的投入；另一方面，有意识培养多渠道筹资队伍，及时沟通筹资信息，研究筹资对策；还要运用利益激励机制，进一步调动各方面积极性，开辟多种筹资渠道，为学校跨越发展争取更多的资金。

2、与部门沟通和向领导请示汇报都做得不够。虽然工作有主见，办事公正，敢于负责，也不越权，但是，对个别业务的处理稍有疏忽就会犯沟通不够或者向领导请示汇报不够的错误，因此今后在业务工作上既要大胆，又要谨慎，要防止急中出错。

3、对国家开辟“绿色通道”后学生欠费增多的情况估计不足。财务处虽然与有关部门和学院共同做了许多工作，效果比较明显，但学生欠费仍多于去年。

4、加强财会理论学习和研究不够。

按照建设高水平大学的要求，全面提升财务管理水平。高水平大学不仅需要一流人才、一流师资和一流设备等条件，同时也需要有一流管理。特别是财务管理，要力争做成“品牌”，形成特色，全面提升我校财务工作在全省的地位，真正实现我处“科学理财、高效管理、优质服务、争创一流”的目标，使财务管理水平与建设高水平大学相适应。

今年的工作从总体上看，业绩较为显著，成绩归功于财务处全体干部职工的努力，归功于处领导班子精诚团结、同舟共济，归功于校领导的重视和正确领导，归功于兄弟处室的密切配合和大力支持。工作中存在的失误和不足，责任在我，今后我应当加倍努力，争取在有限的任期内做出更大的成绩，回报学校，不辜负领导和大家的期望。

邮政金融业务部工作总结 局金融工作总结篇四

上半年，我支行按照总行和__支行工作部署，认真贯彻全行“____、____、____”工作方针，全力配合网点转型工作，加强职工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我行今年上半年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

一、各项指标完成情况

(一)公司类指标增长显著。6月末，对公存款余额为__亿元，较年初新增__亿元，增长幅度和实际增长量都排在__支行所辖网点前列。对公存款日均增加__，列__支行区所有网点第__位，新开对公账户__户。授信业务通过授信工作人员努力，为避免风险，上半年，我支行共收回个人贷款__万元，避免因利率波动产生的风险。四级不良贷款收回__万元，整体质态有一定好转。

余额__亿元,较年初增加__万元，列__支行所属网点第3名，代发工资客户新增数__；银行卡有效消费额__；新增特约商户数__；电子银行柜面替代率__；个人网银有效新增客户数小__。

二、上半年主要工作回顾。

(一)坚持以职工为本，狠抓职工队伍建设，充分调动职工工作积极性,增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。今年来，我支行把队伍建设作为第一要务来抓，实实在在谋发展，真心诚意办实事，理顺了人气，凝聚了人心。一是建立__支行营销奖励措施，对支行发展做出贡献的职工，在获取支行营销奖励的同时，__支行增加额外奖励；二是定期组织培训，提高职工整体素质，凡是上级下发文件都由专人先进行理解梳理，将提炼好的重点要点交由职工学习，对难点进行讨论。做到业务准确性高。三是用亲情温暖人，在职工生病或家庭出现困难的时候及时伸出援助之手，加大帮扶力度。

一是建立起自己的客户分级营销制度，在开拓新客户的同时，应注重维护存量客户。将客户按照存款保有量100万-500万，500万-1000万，1000万以上进行分类管理。不同级别，组织营销人员分头分层营销；二是进一步完善存款客户的监测制度，锁定日均余额在__万元以上存款客户，加以重点监

测，增强对客户存款异常变动的反应灵敏度，及时调整营销策略；三是增加对公服务柜员，目前我支行安排_名对公非现金柜员，_个现金对公优先窗口，满足每日对公大量业务；四是利用现代化信息手段，利用网络与客户密切联系，第一时间将我行政策和产品信息通知到客户。

(三)落实总行和__支行工作精神，大力推进扁平化工作。营业网点扁平化是现代银行结构趋势，扁平化后能够实现3层集约化管理模式，大大降低网点非经营压力，能够释放基层网点人力资源，能够激发出网点经营活力。我支行确保将每次管辖支行的会议精神和文件内容，第一时间传递到每一位职工，定期召开会议，宣传扁平化管理的优点，提高职工思想认识，确保我支行扁平化过程中职工能够及时转变思想，积极参与支行的各层级竞聘活动，无不良事件发生。

三、上半年工作中的一些问题。

一是高端客户分层管理仍处于起步阶段，虽然我支行自行创立了客户分级营销管理办法，但是对高端客户管理分层管理仍处于起步阶段，急需全行建立起一套对高端客户差异化服务制度办法，让网点营销工作有方法可依照，有资源可利用。只有通过一些高端的文化沙龙、经济论坛等服务手段，才能够吸引客户，留住客户。

二是客户经理队伍需要进一步加强，目前我行产品少，客户经理工作人员少，经验少；大部分理财业务市场竞争力相对较差；大多数通过客户经理老客户持续营销才有所成效，在吸引新客户方面明显捉襟见肘。

三是6月初新业务系统，职工磨合熟练还需要一定时间。

四、下半年的工作方法

1、继续抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和

职业使命感。加大文明服务检查力度，提高职工业务素质，服务意识和客户交流技巧。

2、进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展上半年已经取得的成果，尽最大努力全面完成全年的目标任务。

看了金融月工作总结范文的人还看了：

5. 会计个人月工作总结范文

6. 金融行业实习总结

7. 办公室月工作总结

邮政金融业务部工作总结 局金融工作总结篇五

度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对的窗口服务工作，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，对度的服务工作做一总体安排。

4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《xx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。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，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。

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。

首问负责制，是省行党委在重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和

业务知识水平，也得到了强化和提升。

，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈xx还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个

环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将度分行的服务管理工作安排如下。

重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《xx银行网点服务规范》（版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我

行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。