

# 最新银行服务明星事迹简介 银行服务先进明星事迹(优秀5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 银行服务明星事迹简介篇一

xx市xx邮政储蓄银行现有员工12名，网点面积300多平方米，近年来□xx支行以塑造现代文明银行形象为重点，认真坚持以科学发展观为指导，以有效发展为主题，以提高效益为目标，经营机制不断完善，经营结构日趋优化，经营风险逐渐化解，经营实力明显增强，经营效益显著提升。至2014年11月底，储蓄存款突破一亿，对公存款6000多万，增量在各支行中保持领先。各项贷款匀起劲，资产质量持续改善，客户结构不断优化，盈利能力显著增强 促进了业务工作的开展，建立了以服务为本的道德观。以客户满意为目标，强化服务措施，完善服务手段价值观得到了广大客户的称赞，为了给客户提供更加方便、快捷、优质的金融服务，树立邮储银行良好形象□xx支行不断提升员工综合素质，全部员工拥有保险从业资格证，银行从业资格证，6人拥有基金从业资格证，理财从业资格证，大力提升了金融服务水平，曾被评为：2014年理财先进单位。全行加强营业环境建设，塑造文明礼貌的言行形象。在上级机构综合考评中各项服务指标排名均处于行前列，成为各支行文明建设的典范。

xx邮政储蓄银行以展示邮储银行优质良好形象为发展、服务xx经济为中心，在09年度服务明星活动中着重抓好以下几点：

一、增强网点的服务功能。为完善支行的服务功能，开通了个人储蓄统版系统、对公业务系统、汇兑业务系统等现代化支付功能，按照“功能分区、人员分工、客户分流、服务分层”的服务目标，设置了大堂经理，大力推广“邮信通”“电话银行”等电子银行业务，有效地方便了客户办理业务。优化业务操作流程，在控制风险的前提下简化业务处理环节、提高业务处理速度。及时了解客户业务需求，引导客户正确使用我行各项金融产品和业务处理渠道。

排一次队、少跑一趟路”的服务工作理念，各个环节实现井然有序的工作秩序，打造了特色服务品牌。

三、锻造高效的工作团队。为打造“学习型”、“技能型”的员工队伍，提升服务水平，支行强化从业人员的道德行为、服务意识、业务素质、技术能力的学习培训，努力达到员工精神饱满，业务熟练，训练有素的职业要求。制定了员工的岗位责任制及文明优质服务办法，规范服务礼仪和行为标准，推行文明用语、站立、微笑服务，做到耐心、热情的回答客户咨询，处理各类业务，树立了文明礼貌、品德高尚、作风严谨、业务精湛的员工形象。组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行，行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户。

四、文明单位创建与各类主题教育相结合。文明服务离不开文明教育，我行每年都结合文明创建工作，开展至少一项主

题教育。在每个主题教育中，行领导、中层干部能带头学习。通过主题教育，提高员工思想道德素质。我行订阅了各类报刊读物，坚持每周组织一次集中学习，使全支行员工的政治理论和业务知识学习走上了制度化、规范化和经常化的轨道；教育员工遵纪守法、爱岗敬业，积极倡导岗位奉献，要求员工做到“以品德立身，以技能立业”引领全行上下参与到文明单位创建活动中来。在内部管理方面，今年我行继续健全规章制度建设，完善执行、监督、检查机制。首先是严格执行《邮储银行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯；其次是坚持加大监督检查力度。支行行领导每月至少应对基层网点检查一次，加强社会监督员的社会督查力度。今年依然坚持了xx支行一贯的措施，坚持深入开展服务技能练兵和比赛、规范化服务流程演练，以及开展银企座谈会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的文明优质服务主题活动。

法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。xx邮政储蓄银行正在为迎接金融业全面开放，实现向现代商业银行的新跨越夯实基础。

## 银行服务明星事迹简介篇二

20xx年获得延安分行服务礼仪大赛集体一等奖；获得中国银行陕西省分行“巾帼文明示范岗”光荣称号。员工马璇荣获20xx年省行“十大服务明星”之一称号。

近年来，延安中行认真践行总行的“担当社会责任、做最好的银行”发展战略，多年来坚持以客户为中心的服务理念，为广大客户提供优质、高效的服务。营业部给分行培育和选送了一大批业务骨干和服务明星。营业部最为我行最大的一个服务窗口，客户众多，每月还承担着全市3.5万多人市直机关干部工资及职工养老金发放工作，服务工作任务繁重。对此，营业部细化了客户服务实施细则，加强了员工服务培训

和技能提升，取得了较好的成效，在优质高效服务最佳服务明星先进事迹材料的基础上，逐步实现了规范化、标准化的客户服务。同时，开展关爱客户工作，针对特殊人群提供差异化、个性化的优质服务，得到了广大客户的称赞，目前正在参与千家文明规范服务示范网点创建工作。现推荐参加延安市银行业“最佳服务明星单位”评选。

## 一、文明规范服务，实现客户“零”投诉

柜员和大堂严格按照服务“七步曲”规范服务流程，统一着装和服务用语。通过日常检查和调阅监控两种方式进行监督，有效提升了服务质量□20xx年延安分行服务礼仪大赛中集体获礼仪大赛一等奖，3人获“优秀个人”奖项□20xx年省行服务明星评选中，1人获省行级商场优秀员工先进事迹服务明星称号□20xx年全年，一季度实现客户零投诉，收到各类客户表扬达15次。

## 二、个性化服务，为客户提供方便

针对老年客户，设立专门的老年人服务窗口和老年人服务专座，提供方便、快捷的银行服务，优先办理业务并提供老花镜、针线包等便民服务设施；针对高效益客户，提供贵宾式的服务，配备专职理财经理，根据客户不同需求，提供适合的银行产品，并享受一定的利率优惠；中国银行微银行在线预约，免填单办理各项银行业务，多渠道密码汇款，无卡取款，方便客户，提供高效服务。

## 三、大胆创新，服务受到好评

为无法前来银行窗口办理业务的客户进行上门核实服务，利用移动十佳青年候选人先进事迹材料终端为代发工资单位进行卡激活等非现金业务的办理，为客户现场讲解金融知识，提高了客户对银行产品的认知度，受到客户的好评。

## 银行服务明星事迹简介篇三

杨红艳，2006年忻州地区艺术学校毕业后，来到向往已久的五峰宾馆，在宾馆文艺队工作过，也在总台兼过职。xx年又调到宴会厅服务客人。她是一位用“情”服务，用“心”服务的出色的服务员。“个性化”、“人性化”服务是她的服务特色。

2006年来馆时，根据她的特长，她被分配到宾馆文艺部。文艺部是宾馆企业文化建设的一个重要组成部分，是五峰人业务文化生活的载体，董事长李生祥注重员工文化艺术的培养，是为了树企业形象，增加企业凝聚力，让五峰员工人人能歌善舞，个个精神焕发地以饱满的热情投入到对客服务中去，提升服务质量。杨红艳深深明白董事长的高瞻远瞩，她勤学苦练，把自己在艺校学到的知识尽情发挥出来，与文艺部的员工共同研究，逐步提高。为了让宾馆的员工都会唱《送吉祥》，都能跳《开门红》舞，杨红艳奔走在员工宿舍、班前、班后，动员大家利用业余时间排练，不惜牺牲自己的休息时间，默默地奉献在自己的工作岗位上。

2006年，文艺队由专职改为兼职，杨红艳被分配到宴会厅当了一位服务员。工作的变动，触动着她的心，曾经的歌手端起了盘子。正当她思想波动时，员工大会上李董事长的讲话使她豁然开朗，她想通了。在宴会厅工作是直接面对客人服务，在文艺队也是为客人提供服务，只不过方式不同而已，服务宗旨却是一致的。带着所学的文艺知识投入到餐厅对客服务中去不是更好，更优质吗？她目标明确，积极投入到餐厅对客服务中，用自己的“真情”服务客人。

有一次，宴会厅来了一批客人，一共10人。其中一人手提蛋糕，显然是过生日来宾馆就餐，杨红艳接待了他们。客人就坐后，杨红艳主动帮客人切好蛋糕，又和客人一起唱起《生日快乐》歌，就餐气氛达到了高潮，这时，餐桌上啤酒喝完了，杨红艳建议客人来瓶红酒助兴，客人听后，十分赞同，

于是她送上两瓶干红。杨红艳一边用心服务客人，一边不忘推销餐厅酒水，让客人开心地消费，愉快地花钱。她的服务既个性化，又充满人情味，充分展示了优质、高效的服务理念。

杨红艳把舞台艺术与餐厅对客服务融合在一起，不断提高服务水平。一直以来，她都在宴会厅服务客人，客人对她的服务赞不绝口，表扬信、口头表扬不断，她曾多次被评为宾馆的优秀、星级员工，她不愧是餐厅服务员中的佼佼者。

2006年7月份，她被提拔担任了宴会厅主管。在新的岗位上，她决心带领宴会厅服务员按照五星级饭店的标准，严要求，重实效，优质、高效地把餐厅服务搞上去。

## 银行服务明星事迹简介篇四

分行营业部李一

李一，\*\*分行营业部一名普普通通的柜员。

在每天平凡的工作中，她处处严格要求自己，始终保持着一颗无私奉献、真诚热情的心为客户服务，赢得客户的认可。2011年，李一工作表现出色，获银行授予‘先进工作者’称号，她所在的营业机构先后荣获2011年‘首届\*\*十佳银行网点’、‘银行业百佳服务单位’。

服务是一门艺术，更是一门技能。要当一名好的柜员，有为客户服务的热情是必须的，但更重要的是要掌握过硬的业务技能和丰富的专业知识。为了不断提高自己的业务水平，更好地服务于每一位客户，李一注意在日常工作中细心观察，努力吸取和借鉴同事的先进经验，并经常利用业余时间学习金融知识，强化业务技能。在2011年，她通过了总行组织的会计主管考试，并在柜员定级中被评定为中级柜员。熟悉银行知识，熟悉业务技能，熟悉客户心理、熟悉金融行情、熟

悉银行法规，并把它们融入到实际工作中去，这是她为优质服务做的充分准备。

李一知道：要想在工作中获得客户的信赖，除了过硬的业务能力外，还需要良好的服务意识。工作中，她将几年学习积累的专业知识、业务技能和‘以客户为中心’的服务理念相融合，把真诚无私贯穿于工作的全过程。一天，一位老伯伯拿着5万元现金来到柜台，向李一咨询我行正在发行的一期理财产品。李一热情地邀请老伯伯坐下，并向老伯伯做了简单扼要的介绍。老伯伯听说是非保本浮动型的理财产品，顿时犹豫了。了解到老伯伯年近七旬以及他的顾虑后，李一没有为了理财产品的销售额而一味地向他推荐，转而向他介绍起短期的定期存款，并向他说明我行的理财产品类型较丰富，建议他待到有合适的理财产品时再考虑购买。站在客户立场去营销的态度得到了老伯伯的认可，于是立即将现金存了定期，并让李一以后有理财产品都要第一时间告诉他，这便是对李一的一种信任，李一赢得客户的认可。

真诚服务体现在每一个工作细节当中。作为柜员，不但要掌握好业务知识和技能，更要当好客户的参谋，多替客户着想，真心实意为顾客解决问题，进而增强客户对我行的信任，才能赢得客户。一次，一位个体户拿着一张支票来到柜台，经过审核，李一发现支票的书写不规范，于是便将支票退还给客户并告知其原因。不料客户非常激动，随即大吵大闹。了解到客户是第一次写支票，且没有带来空白的支票。李一用诚恳的语气向她解释了支票的书写是有相关的规定来约束的，同时书写不当还可能对其企业带来些不良后果等等。听了李一的解释，客户终于平静下来并不断点头认同。为了避免客户来回取支票的麻烦，李一向她出售了一张支票，并把填单范本给她参照，很快业务就办理完毕，客户也满意地离开银行。工作中类似的事情很多，李一也曾害怕过客户的冷面白眼，也曾因客户的不满而黯然神伤、深感委屈，但李一最终能把这些转化为进步和成长的推动力，把这些都视作培养自己良好职业生涯的沃土，积跬步而行千里。

## 银行服务明星事迹简介篇五

李xx□xx分行营业部一名普普通通的柜员。

在每天平凡的工作中，她处处严格要求自己，始终保持着一颗无私奉献、真诚热情的心为客户服务，赢得客户的认可□20xx年，李xx工作表现出色，获银行授予先进工作者称号，她所在的营业机构先后荣获20xx年首届xx十佳银行网点、银行业百佳服务单位。

服务是一门艺术，更是一门技能。要当一名好的柜员，有为客户服务的热情是必须的，但更重要的是要掌握过硬的业务技能和丰富的专业知识。为了不断提高自己的业务水平，更好地服务于每一位客户，李xx注意在日常工作中细心观察，努力吸取和借鉴同事的先进经验，并经常利用业余时间学习金融知识，强化业务技能。在20xx年，她通过了总行组织的会计主管考试，并在柜员定级中被评定为中级柜员。熟悉银行知识，熟悉业务技能，熟悉客户心理、熟悉金融行情、熟悉银行法规，并把它们融入到实际工作中去，这是她为优质服务做的充分准备。

李xx知道：要想在工作中获得客户的信赖，除了过硬的业务能力外，还需要良好的服务意识。工作中，她将几年学习积累的专业知识、业务技能和以客户为中心的'服务理念相融合，把真诚无私贯穿于工作的全过程。一天，一位老伯伯拿着5万元现金来到柜台，向李xx咨询我行正在发行的一期理财产品。李xx热情地邀请老伯伯坐下，并向老伯伯做了简单扼要的介绍。老伯伯听说是非保本浮动型的理财产品，顿时犹豫了。了解到老伯伯年近七旬以及他的顾虑后，李xx没有为了理财产品的销售额而一味地向他推荐，转而向他介绍起短期的定期存款，并向他说明我行的理财产品类型较丰富，建议他待到合适的理财产品时再考虑购买。站在客户立场去营销的态度得到了老伯伯的认可，于是立即将现金存了定期，并让



李xx以后有理财产品都要第一时间告诉他，这便是对李xx的一种信任，李xx赢得客户的认可。

真诚服务体现在每一个工作细节当中。作为柜员，不但要掌握好业务知识和技能，更要当好客户的参谋，多替客户着想，真心实意为顾客解决问题，进而增强客户对我行的信任，才能赢得客户。一次，一位个体户拿着一张支票来到柜台，经过审核，李xx发现支票的书写不规范，于是便将支票退还给客户并告知其原因。不料客户非常激动，随即大吵大闹。了解到客户是第一次写支票，且没有带来空白的支票。李xx用诚恳的语气向她解释了支票的书写是有相关的规定来约束的，同时书写不当还可能对其企业带来些不良后果等等。听了李xx的解释，客户终于平静下来并不断点头认同。为了避免客户来回取支票的麻烦，李xx向她出售了一张支票，并把填单范本给她参照，很快业务就办理完毕，客户也满意地离开银行。工作中类似的事情很多，李xx也曾害怕过客户的冷面白眼，也曾因客户的不满而黯然神伤、深感委屈，但李xx最终能把这些转化为进步和成长的推动力，把这些都视作培养自己良好职业生涯的沃土，积跬步而行千里。

柜台看似平凡，但要做好并不简单。在这个优秀的服务团队里，李xx直保持清醒与热情，一如既往坚持临柜五步法，不断提高服务意识、技能和水平。在她的感召和带领下，xx分行营业部的全体员工必将为银行明天的辉煌做出自己更大的贡献。