# 实用银行活动总结美篇（模板20篇）

作者：雨夜故事 更新时间：2024-03-30

*通过活动总结，我们能够为今后的活动提供更有针对性和实用性的建议和方案。接下来是一些详细的活动总结样例，希望能对大家的写作提供一些参考和借鉴。银行活动总结为进一步提升从业人员和社会公众对存款保险制度的认知，维护金融稳定和金融秩序正常，根据总行*

通过活动总结，我们能够为今后的活动提供更有针对性和实用性的建议和方案。接下来是一些详细的活动总结样例，希望能对大家的写作提供一些参考和借鉴。

**银行活动总结**

为进一步提升从业人员和社会公众对存款保险制度的认知，维护金融稳定和金融秩序正常，根据总行及县人行要求，我支行于x月集中开展x年“存款保险知识宣传月”活动，现将活动开展情况做如下汇报：

支行在收到总行及县人行相关通知后，即刻组织全体员工认真学习通知文件精神，为深入贯彻执行此次活动要求，成立了以王新华行长为组长，分管业务行长为副组长，会审部及网点负责人为成员的存款保险知识宣传月活动领导小组，下设办公室于支行会计审计部，以网点为主要活动开展主体，通过形式多样的宣传，普及存款保险相关知识，进一步强化社会公众对建立存款保险制度重要性的认识和理解，促进《存款保险条例》的平稳顺利运行，维护金融稳定。

依照活动要求，支行安排了前期培训学习、网点宣传和户外宣传、新媒体宣传等系列内容。在宣传开展前，支行围绕《存款保险条例》、《存款保险宣传读本》等有关宣传内容，对网点人员开展了1次“存款保险知识学习会”，并要求各网点于每周例会及每日晨会，组织各网点人员开展相关宣传内容的学习和宣传方式的讨论，从丰富员工自身的金融基础知识出发，扎实推进此次宣传活动，保障活动取得成效。

（一）营业网点宣传

活动期间，在各网点led显示屏滚动播放“建立存款保险制度，促进银行业稳健发展”等相关字样的宣传标语。另一方面，在营业大厅设置存款保险制度宣传展示区，摆放存款保险制度相关内容进行充分宣传揭示，同时安排大堂经理对来我网点办业务的客户进行存款保险制度宣传。

（二）户外宣传

户外宣传开展前，支行领取了人行xxx支行相应的宣传折页，使得宣传内容更加丰富，宣传方式更加直接高效。根据宣传计划，支行拟定了户外宣传的时间、地点、宣传内容及人员职责安排等一系列的统筹规划，确保达到宣传效果。从网点反馈的网点宣传效果来看，此次宣传活动群众参与积极性较高。户外宣传主要利用早上买菜高峰和出行高峰在人口较为密集的上饶县阳光花园小区入口处设置宣传点，并分设上饶县第一菜场宣传点，对在过往行人进行宣传，利用培训所得知识与宣传册简单明了的宣传解答了存款保险制度的内涵、保障范围、保费缴纳主题等与人民的切身利益的问题。

据统计，户外宣传共发出存款保险知识宣传资料共计xxx余份，宣传覆盖人流量xxx人，接受群众咨询达xx人次。

（三）新媒体宣传

除了利用网点营业厅宣传、户外社区与菜场设点宣传外，支行还充分跟进时代，利用新媒体的优势特点，通过支行微信公众号，推送了一篇《存款保险，保护你珍贵的存款》的微信文章，利用图文生动的介绍了存款保险的内涵、保障范围、偿付限额、保费缴纳等相关知识。再通过全行员工的积极转发，值得宣传面迅速延伸。

此次存款保险宣传月活动我们走进社区，走进菜场，为社区群众上门宣传、上门服务，宣传了人民普遍关心但不太了解的存款保险制度，有效提升了公众存款保险的金融常识；结合微信公众号简明而生动地宣传了存款保险的来龙去脉。综合各种宣传方式与宣传内容，此次宣传活动极大普及了社会群众存款保险知识。此次走社区、进菜场、入民众的宣传活动，我们得到广大群众的一致好评，在今后的工作中，支行会继续将各类金融知识宣传活动视同日常工作常抓不懈，采取灵活多样的宣传方式，继续加大对广大群众的宣传力度，切实维护消费者利益，维护我行形象，强化公众对银行业金融系统的信心。

xxx支行

20xx年x月xx日

**银行活动总结**

为进一步拓宽征信知识宣传的深度和广度，提高社会公众的信用意识和维权意识，推动社会信用体系建设,邮储银行\*\*县支行积极响应县人民银行的安排和部署于9月11日开展了形式多样、内容丰富的征信专题宣传活动。通过本次征信宣传活动，企业和个人诚实守信的意识大大增强，征信宣传活动取得明显成效。

本次征信宣传活动，我行高度重视，在“宣传月”前期准备阶段，成立由行长任组长，分管行长任副组长，综合管理部、信贷业务部、综合业务部、会计核算部、公司业务部等部门经理牵头实施，具体负责征信宣传月的组织协调工作，明确责任，分配到人，确保本次活动扎实开展。

宣传效应，宣传活动圆满成功。

由于具有我行点多面广，深入基层的优势，本次征信活动，我行抓住重点，彰显特色，侧重向即将入学的大学生和已经开学的高中生散发征信宣传折页讲解个人信用的重要性并耐心的解答他们所关心的国家助学贷款政策和信用卡的情况；对于农户和农民专业合作社，我行借助信贷员下乡调查的机会，深入社区、村委会田间地头，千方百计把征信知识送入千家万户，切实提升征信知识的社会认知率。

通过本次征信宣传活动进一步普及了征信知识，营造了诚实守信的社会信用氛围，进一步培育了广大公众守信光荣、失信可耻的信用道德，有效地改善了我县金融生态环境。

中国邮政储蓄银行\*\*县支行信贷部。

二〇xx年九月二十日。

**银行活动总结**

在银监部门和行业管理部门的正确领导下，\*\*\*银行始终坚持?一手抓业务发展，一手抓经营管理?的思路，深入贯彻《企业事业单位内部治安保卫条例》和合规经营理念，以?服务‘三农’、服务社区居民和中小企业?为经营宗旨，深化改革、从严治行，与时俱进、开拓创新，实现了各项业务快速持续发展。近三年是\*\*\*银行变化最大、管理最优、成效最显著的三年，在银监部门年度综合评级中连续被评为二级。

徒法不足以自行。科学合理的治理机制才是保障各项管理制度执行到位的根本。该行成立之初，就在发展与管理机制上研导出一些切实可行的作法。

(一)健全完善制度，实行精细化管理。健全的管理制度是遏制违法、违规、违德行为的基石。三年来，该行对业务操作规程、行业管理制度和银监会内控管理法规进行收集整理，编印成《\*\*\*\*行内部管理制度》和《行业防案控险量化考核手册》，下发全行人手一册，做到一项业务一本手册，一个流程一个制度，一个岗位一套规定，使全行干部员工学有可寻，执有所依，处有所据。

(二)明确管理责任，实行目标化监督。一是层层落实责任制。每年年初，该行与基层网点签订《安全管理目标责任状》和《党风廉政建设责任状》。以网点为单位，组织员工签订《联保责任书》和《经济担保责任书》，对管理和监督失职而出现风险的，严格实施?上追两级，见钱见人?;二是明确三级负责制。董事长对防控安保工作负总责，亲自过问、主动协调，直接参与。将安防指标纳入全年综合目标考核，实行?一票否决制?，形成?安全之责人人挑?的防范网络。分管行长和职能部室实行直接管理责任考核，基层行长和重要岗位人员实行直接责任人考核，严格执行?一案四问责?和?走人?制度，坚决防止在防案控险上失之于宽、失之于软。

(三)突出内外联防，实行多方位防控。以公安部门为平台，建立gps报警系统;以相邻单位为依托，签订案防联保责任书;以本行员工为载体，建立相互监督相互制约联保;以保安公司为切入点，实施特定时期和重大节日夜巡逻。\*\*\*、\*\*\*支行地处偏远、环境复杂，该行狠抓四邻联防建设，与当地政府、派出所和相邻单位共计签订联防协议42份，形成了内管外防的综合治理局面。

三年来，该行始终树立?安全高于一切，一切让位于安全?的防范意识，按照湖北银监局、省联社和公安、消防部门安防设施达标要求，投入了大量人力和财力对辖内网点安防设施进行改造和建设，把有限的资金用在刀刃上。通过认真规划，精打细算，真正做到用小钱保大钱，花钱买平安的目的。目前全辖网点物防技防水平大幅提高，防控功能发挥正常。

(一)重投入，严达标。该行先后投入资金\*\*\*万元，对网点的柜台、防弹玻璃进行了改造，安装了视频监控系统、110联网报警器、防尾随电控联动门等设施。\*\*\*年建成了监控中心，对辖内\*\*\*个网点和\*\*\*台atm机实行24小时全方位监控。目前该行所有网点达到了公安部ga20xx-38标准，安全设施达标合格率达100%。

(二)重管理，严要求。一是落实责任。对网点明确了安防设施管理员，并与监察保卫部门签定了管理责任书。二是强化培训。每年举办不少于三期安全管理培训班，通过培训，让全辖员工对各类安防及消防器材操作使用达到应知应会。三是加强保养维护。定期检查网络通讯线、报警器、监控器等设施使用及运行情况，检查网点门、窗及周边环境，随时掌握和反映情况，发现故障及时整改。四是充实保卫力量。监保部增备了5名保卫人员协同保安公司押运，对业务量较大的网点配备了保安人员，既加强了安全保卫工作，又提升了社会形象。

(三)重使用，严监管。为了把物防设施的效能发挥到最大化，该行认真研究物防、技防设施在对外防范和对内监督上的作用。一是防范作用。让它在网点的外部安防上起到?电子眼?和?电子警察?的作用，保护\*\*\*行财物安全;二是监督作用。将综合柜员的?一日三碰库?、业务授权、交接和守库值班签到等重要环节置于监控之下，利用它掌握流程、分清是非，防范操作风险;三是检查作用。各级管理岗位通过调阅监控录像，可检查员工的日常操作是否合规，掌握管理和整改重点。

安全无小事。金融系统众多案件都是因小事、因制度漏洞而引发，教训深远。三年来，该行以活动为抓手，不断强化员工管理、制度执行，狠抓防范机制建设，采取普查与抽查、明查与暗访、定期查与不定期查相结合的方式对全辖安保工作进行检查与督导，累计投入300余人次、280个工作日，对\*\*\*个网点累计进行了\*\*\*\*次检查，整改隐患\*\*\*\*余处，做到查堵结合，查治结合，查改结合，及时将隐患消除在萌芽状态，杜绝了各类事故和案件发生。

(一)抓领导履责。该行积极开展?四个一?活动，即一次现金及重要空白凭证检查，一次内控制度执行情况检查，一次案防工作会议，一次内控执行情况通报，全面督导案防工作。领导班子成员不定期对网点进行安全、内控检查，对检查发现问题及时下令整改，对整改不到位的网点实行经济处罚和通报批评。每月深入基层开展安全检查，特别是元旦、春节、清明、?五一?、?十一?等节假日，重点加强检查督导，对查出的问题按月分析、立项处理，掌握了基层安防工作的第一手资料。切实落实案防与绩效挂钩机制，一旦因制度执行、检查监督不到位而发生案件的，所有参与检查和包片管理人员均扣发绩效工资，防止?走过场?和?检查疲劳?，确保监控工作取得实效。三年来共处理人员\*\*\*人次，经济处罚合计\*\*\*\*万元，有效遏制了违规行为的发生，增强了全行员工遵规守纪的安全责任心。

(二)抓环节防控。该行不断充实审监保队伍，制定严密的检查方案，加大检查频率，细化检查内容，保证了防案控险效果。一是加强审计稽核，积极组织各项检查审计，认真组织季度业务真实性审计、综合大检查、序时审计、离任审计、轮岗审计、逾期贷款责任认定等审计，未雨绸缪，防微杜渐，消除了监督真空。

二是加强流程风险控制。在内部核算方面，对事前、事中和事后各环节进行监督检查，按季对现金尾箱、重要单证、印章、印鉴卡、柜员管理、业务授权、大额支付等重要部位进行检查，及时稳定了前台业务运行安全;在信贷管理方面，严格贷款?三查?制度和?三个办法一个指引?新规，贷前推行?五查四看一走访十确认?制度，贷中严格执行?面签声明?制度，落实受托支付审查和会计出口监控，严防信贷资金挪用现象;在现金管理方面，严格核定网点库存限额，做好备付监测，提高现金使用效率，确保流转安全。

(三)抓部位治理。一是开展案件风险排查。对重点单位、重大业务、重要岗位人员进行重点排查，掌握员工工作之外的交友、经商情况和生活动态，确保员工八小时外的行为规范。认真做好重点人员的思想转化工作，通过帮教，20xx年确定的4名?重点人员?现已解除的有3人，工作态度明显转变，工作激情得到和谐提升;二是开展重要岗位轮岗交流。三年来，对机关中层干部轮岗\*\*人，网点负责人轮岗\*\*\*人，客户经理轮岗\*\*\*人，主管会计轮岗\*\*\*人，综合柜员轮岗27人，授权人员轮岗\*\*\*人，有效防范了道德风险和操作风险，确保了业务经营有序推进。

**银行活动总结**

为了提高流通中人民币整洁度，进一步优化流通中人民币券别结构，提高流通中人民币整洁度，加大不宜流通人民币回收力度，汇丰支行于xx年7月24日在营业室门口开展了“现金服务进社区、进市场便民活动”，近距离为附近商户与社区居民提供零钱兑换、残损币兑换、防伪知识讲解等服务。

活动通过，电子门楣、电子屏幕、悬挂横幅、摆放人民币防伪知识、残损币兑换知识宣传册及宣传海报等形式展开，并现场发放宣传资料及小礼品，进行防伪特征等知识讲解，为客户办理零钞兑换和残损币兑换业务。

中国人民银行货币发行科xx科长等莅临现场，与xx农商银行复点中心xx主任共同指导我支行员工开展此次活动，并与我支行员工一同为前来咨询的群众讲解人民币防伪知识与残币兑换标准。

活动期间，我支行专门组成宣传小队，携带不同面额人民币新券及宣传手册，先后到附近商户店内、社区等人流密集处开展流动宣传，向广大群众发放宣传折页，详细讲解残损人民币兑换标准、如何保持人民币的整洁度等货币知识，进一步树立了汇丰支行便民惠民、服务社会的良好形象，取得了较好的社会反响。

活动现场气氛热烈，互动频繁，巴彦淖尔电视台记者全程记录了“现金服务进社区、进市场便民活动”开展的全过程，扩大了宣传的辐射面，提升了此次活动的覆盖面与影响力。

此次宣传活动，现场共兑换小面额人民币6600元，兑换残损人民币250元,走访商户30户，走访商户兑换小面额人民币1000元，兑换残损人民币150元，共发放宣传折页500份，解答群众提问60次，得到了附近商户和周边百姓的高度认可，以后汇丰支行将继续发挥营业网点地理位置的优势，发扬让每一位客户满意的服务精神，积极配合中国人民银行做好现金收付业务工作，更好地为广大人民群众做好现金服务工作。

**银行活动总结**

20xx年村镇银行在各级银监机构的监管指导下加强金融消费者权益保护工作，畅通渠道，主动接受社会监督，加强外部沟通协调，营造消费者保护的良好氛围，自成立以来逐步建立健全金融消费者权益保护工作机制，梳理了金融消费者投诉处理工作流程。同时，我行在营业部大厅醒目位置公示投诉电话、摆放客户意见簿，并通过微信公众服务平台等各种方式，畅通来电、来访等投诉渠道，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，要求在规定时间内将客户投诉有效化解。

（二）考核评价相关数据。

截止20xx年末我行总资产1.48亿元，总负债1.01亿元，开立企业存款账户48户，个人存款账户4069户，公司类贷款余额0.42亿元，个人贷款余额0.88亿元。

（三）自评结果。

根据自身实际情况，按照《银行业金融机构消费者权益保护工作自评表（法人机构模板）》自我评价得分为90分，评价结果为一级。

（一）消费者权益保护规章制度建设。

20xx年我行严格按照相关办法的规定，将营业部作为全行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评部门，行长及各部门负责人是客户投诉处理工作的第一责任人。对客户投诉处理工作采取“第一时间、及时反馈”的指导模式。在制度中进一步完善消费者权益保护的相关内容、流程、渠道、保障方式。

（二）消费者权益保护体制机制安排。

自我行成立之初，在营业部设立了消费者权益保护工作岗，有我行正式员工担任消费者权益保护工作，做好知识培训，全面提高金融消费者知识，培育银行业消费者维权的意识和能力，积极、科学地主张银行业消费者合法权益。对客户提出的咨询、投诉等问题，由内勤主管及时回复、解决，遇不能解决及需要各部门协调解决的问题，报行长或相关负责人审批后，与相关业务部室协调解决。

（三）消费者权益保护工作开展情况。

1、产品与服务管理。

户信息。同时，我行在劳动合同中增加了员工保密协议，进行员工职业道德教育，摸排员工8小时之外情况，对我行客户的个人隐私和消费信息充分保密，对金融消费者接受的金融服务进行如实告知，让金融消费者自主选择金融服务。20xx年，客户在我行营业网点未发生涉及客户人身、财产安全的事故。

2、金融知识宣传与教育。

在业务宣传方面，我行20xx年对金融消费者权益进行了培训，积极参加行业协会及监管部门组织的各种活动，借助我行各业务部门和支行的走进社区、市场业务拓展活动，采取包括横幅、大屏幕、宣传折页手册、方面等多种形式，有机的将消费者金融知识普及与业务相结合，先后开展了人民币反假、反诈骗、等金融知识的宣传普及，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识。

3、投诉应对。

我行在营业网点醒目位置公布本行受理金融消费者投诉的投诉电话，并建立了金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理，对于提出建议比较多的问题进行整改优化。由于我行开业时间较短，整体客户存量偏低，20xx年未出现有客户投诉的情况，也未出现有监管部门转发的需处理的投诉和情况反映。此外，我行还积极向客户收集意见和建议，结合我行实际情况进行改进。

4.本年度重点问题发生情况及说明。

20xx年未发生消费者投诉事件。

（四）对消费者权益保护工作的内部考评、审计及其他相关内部管理。

通过现场、非现场、暗访检查等方式，本单位发现工作人员存在不符合消费者权益保护要求，经查实，属于网点服务责任的，根据相关规定对直接责任人予以一定程度上的经济处罚。

1、随着业务的不断发展，金融产品类型的不断增多，我行也在积极创新经营模式。我行将积极地拓宽金融消费者保护领域，不断加大消费者权益保护工作力度。

2、缺乏消费者权益保护的专业性人才，虽进行培训学习，但投诉处理能力仍有待提高。

**银行活动总结**

为客户提供文明规范服务是银行生存、发展的根本，也是社会文明的重要体现。\*\*年x月x日，\*\*省农村信用社挂牌成立。面临千头万绪的工作任务，我们把文明规范服务作为企业发展的推动力量，作为改善农村信用社社会形象、推动改革向纵深发展的基础性工作来抓。特别是自\*\*年参加全国和全省银行业文明规范服务竞赛以来，我们积极开展创优工作，以“管理年”活动为载体，不断创新服务管理方式，完善服务创优措施，深入开展“服务创优工程”，叫响 “\*\*优质文明服务年”口号，使我省农村信用社服务工作初见成效。截至五月末，全省完成了文明规范服务“百佳营业网点和百名服务标兵”的评选表彰工作，其中有×××家网点分获全国银行业、省银行业文明规范服务示范单位、金牌单位和先进单位荣誉称号。

现将我们认真贯彻中银协工作安排，着力开展全系统文明规范服务工作，创建企业服务文化的主要做法汇报如下。

服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

××以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质;“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全;“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效;“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

××以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸;从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化;从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化;从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

二、以教育培训为切入点，提高全员的文明服务意识

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《\*\*省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考的春节。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。有员工在结婚的第二天因为工作没有歇完法定的婚假就来上班;还有员工小孩出生都没守在妻子身边，坚持在工作岗位上。

员工们自觉培养起良好的职业道德。有一次，有位客户办完业务后拿着钱袋子急匆匆地走了，手提包却落在了柜台外，营业柜员发现后，及时根据包内身份证信息找到失主，并将放有信用卡、提货单，电话簿等重要物品的手提包还给失主。焦急的失主激动的对支行的营业柜员说：“信用社的人值得信任”。还有一次，有个客户来取钱，临走时拉下一打百元钱币在窗口槽内，柜台员工发现后为其保存，并积极想办法与对方取得联系，将遗失的款项交给客户。客户非常感动。 同时，以支行工会小组为依托，支行员工积极参加“献爱心、送温暖”活动，把团结、友爱向外延伸。

**银行活动总结**

为贯彻执行《关于在汕头市开展“金融消费者权益日”活动的通知》（汕金联【20xx】1号文件精神，我行成立了以行长为组长，副行长为副组长，各部、支行负责人为组员的金融消费者权益保护工作小组，对金融消费者权益保护工作进行部署，由综合部会同消费者权益保护专员制订活动方案，各业务部门（支行）在各自的业务范围内开展该项活动，并由工作小组负责对辖内营业网点的金融消费者权益保护工作进行监督检查。具体活动开展情况如下：

建立健全本行金融消费者权益保护工作机制，重新梳理金融消费者投诉处理工作流程。明确规定综合部会同消费者权益保护专员负责全行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评，各机构负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，各网点负责人为指定的投诉处理人员、负责职责范围内的客户投诉处理工作。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式。建立来电、来函、来访等多种形式，对处理流程进行了明确规定，要求做到“投诉必受理、结果必反馈、责任必追究”，在最短的时间内对客户投诉进行化解。

在金融消费者办理金融业务、接受金融服务时，要求经办人员必须做到以下几点：一是遵守法律、行政法规等相关规定，不损害客户合法权益，遵循公平、公开、公正原则，充分揭示风险，避免对客户进行误导，保护消费者合法权益；二是对金融消费者的财产安全进行保护，个人隐私和消费信息充分保密，对金融消费者办理的金融业务、接受的金融服务进行如实告知，让金融消费者自主选择金融机构、金融产品或金融服务，进行公平交易；三是宣传普及金融知识，积极在居住区、商务区等宣传金融知识，开展针对性的咨询服务，特别做好中老年客户、文化程度较低等人群的银行服务安全与风险宣传。

按照xxx的要求，我行统一部署，选派熟悉业务的工作人员。分别各营业网点和xxx指定地点设立宣传点，设置咨询台，摆放宣传资料，为消费者答疑解惑，帮助社会公众了解金融知识，开展集中宣传活动。

一是在厅堂宣传方面，我行在各营业网点醒目位置公布本行受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项。并在分、支行建立金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理，对于提出建议比较多的问题进行整改优化。

二是在业务宣传方面，我行各营业网点借助各种业务宣传渠道，包括横幅、led大屏幕、宣传手册、短信平台等方面，采用文字、图片、视频等多种形式，开展金融知识的宣传。

三是在金融知识推广普及活动方面，我行结合当前社会关注的“热点”问题，循序介绍本行的收费政策。在活动中，重点宣传、推广本行提供的便捷、多样化的金融服务、创新产品。同时，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识，规范零售业务的宣传与销售。

四是设计了金融消费者调查问卷，（内容涵盖银行产品、渠道、服务、信息等金融消费者关心的\'问题），结合当地实际情况，对金融消费者开展问卷调查。

五是对于本次活动，要求必须做到安排合理，组织细致，特别是重点做好调查对象的宣传解释以及资料的收集、统计工作，分工协作，责任到人，不走过场。

我行在业务经营过程中，对消费者权益保护是有意识的，主动的，并加以制度化的，但是在具体实施中，由于一些工作人员缺乏这方面的服务意识，所以与预期的效果有一定的差距。针对这个问题，我行未来应加强员工的服务意识培训，从思想上强调维护金融消费者利益的重要性，使员工认识到这项工作的意义；同时，制订相应的奖惩政策，鼓励在这方面表现优秀的员工，也处罚有错误行为和错误认识的员工。

此外，随着银行业务的不断发展，金融产品类型的不断增多，带来了金融消费者权益保护问题的复杂化和多样化，为此，我行通过市场调研、分析，积极地制订相应的政策和措施，拓宽金融消费者保护领域，不断加大消费者权益保护工作力度，让客户最大限度地享有自身应得的权益。

**银行活动总结**

个人银行类存款6月末时点余额为18115万元，较年初下降111万元，其中储蓄存款时点余额为18016万元，较年初下降32万元;信用卡个人卡存款余额为99万元，较年初下降75万元。个人银行类存款6月末日均余额为18650万元，较年初增长318万元，其中储蓄存款日均余额为18420万元，较年初增长366万元，信用卡个人卡日均余额130万元，较年初下降48万元。个人银行类存款日均余额在全区排名十一位，在县支行中列第二位。速汇通手续费收入2。35万元，较去年同期增长122%，全区列第五位;龙卡营业收入2。1万元，全区排名第六名。

（一）储蓄存款总体走势波动较大。

上半年储蓄存款起伏较大，呈“m”形波动。年初充分抓住“两节”吸存旺季，及早行动，存款呈现快速增长，2月份时点新增最高实现1200万元。4月初呈现逐级回落走势，5月份又创造时点新增的新记录，1300万元。6月中旬开始又出现储蓄存款大幅下降的局面，年内首次出现负增长。造成储蓄存款波动主要有以下几方面原因：

1、新增存款结构中季节性大额存款占比较大，自然增长比例较小。可以说多年以来我行的储蓄存款增长主要靠季节性大额存款。年初存款的增长主要由于吸收了一部分季节性资金，如粮库、种子等部门存款和地方企业改制对职工工龄买断资金，随着这部分资金陆续支取，我行的存款也随着逐级下降。应该说大额存款为我行储蓄存款增长发挥主导作用，但由于其稳定性差的原因也使我行存款历年来一直呈现上下波动的情况。

2、分配政策不连续，兑现不及时影响了部分员工的吸存积极性和持续性。由于每年年初市行都要对当年绩效工资分配政策进行调整，因此每年的2、3月份都成为政策真空月，因此员工对绩效工资分配政策持一种观望态度。特别是今年2季度绩效工资一直未兑现，也使部分员工对吸存的认识淡漠。这在一定程度影响了全行吸存工作的开展。

（二）储蓄网点之间存款增长呈现分化状态。

全行各储蓄所的存款增长情况十分不平衡，呈现两极分化。大虎山市场储蓄所、储蓄专柜、建新储蓄所存款呈现稳定增长，住宅楼储蓄所、建行储蓄所、大虎山储蓄所、房产储蓄所增长乏力或呈现负增长局面。出现上述分化状态主要有以下几方面原因：

1、区位分布的\'不同，形成了不同的储源特点。我行几年来储蓄存款的增长情况充分说明部分储蓄网点的区位分布不合理。如住宅楼储蓄所、建行储蓄所由于位于多家金融机构储蓄网点的密集区，且周边储源有限，因此上述储蓄所多年存款增长不力。特别是近年来同业不正当竞争手段频出，使我行这些储蓄网点在众多网点夹击中难于突围，实现自然增长，只能通过个人吸储维持存款稳定。大虎山储蓄所曾是我行的高产所，但由于去年工商银行一家储蓄所迁址至邻近，并以其代办铁路资金结算的优势，代发铁路职工工资，从源头上分流该所存款。从目前看来上述不利局面还难于改变。

2、由于历史的不利因素尚未消除，影响了存款增长。大虎山储蓄所由于20xx年连续出现几起不良事件，在当地造成了负面影响，加之工行储蓄所分流，使该储蓄所存款在去年一度连续6个月下降。扭转不利局面，重新实现快速发展局面还要假以时日。现建行储蓄所是原建行储蓄所和桥东储蓄所合并而成，当时桥东储蓄所不足1000万元，从帐户变动情况看，近三年来原桥东储蓄所存款转存较少。近三年来该所储蓄存款大约下降了800万元。虽然不能说该所存款下降是桥东储蓄所撤并造成的，但其负面影响是不可低估的。因此从中我们也应认识到远距离合并储蓄所造成存款流失的情况还要深入进行分析。同样住宅楼储蓄所于6月12日并入储蓄专柜后，原住宅楼储蓄所周边大客户也先后流失，截止6月末，该所储蓄存款流失近120万元。

（三）信用卡个人卡存款较年初呈下降趋势。由于近年来储蓄卡的使用普及和储蓄卡的功能替代，使目前信用卡市场受到较大冲击。因此信用卡个人卡存款增长乏力，由年初的176万元，下降到6月末的99万元。

（四）中间业务收入呈现快速发展。个人银行业务将中间业务作为一项重要指标，应该是近一两年的事。特别是今年个人银行业务中的中间业务收入增长特别快。截止到6月末“速汇通”手续费收入实现2。35万元，是去年同期的2倍还要多，根据目前业务开展情况到年底该项手续费收入将突破6万元。这应该是不小的数目，当前存贷利差不断缩小，内部上存资金利率下调预期越来越高的情况下，中间业务收入日益成为我行的重要收入来源。下半年即将在储蓄专柜推出基金销售、保险代理等业务，这将更加丰富和增加我行的中间业务收入。

（一）同业竞争压力较大。目前四家国有商业银行存款存量为143900万元，我行的存量占比为13。2%，如果按全口径地区存量计算我行存量占比为接近10%。截止到6月末我行的增量占比为负数。（截止到8月31日存款新增地区占比为10。53%，排名第三。）与同业相比，我行的个人银行业务具有自己特色，如个人电子汇款业务、银证转账业务都是我行率先开办的业务品种，在地区有一定影响力，但是在源头性产品上，明显处于劣势，如工商行的代发工资业务基本占据地区80%的份额。农行的借助网点优势抢占了建行、工行退出后的存款市场。截止到6月30日，农行本年新增存款5000多万元。此外在内部管理上，如一线倾斜政策、绩效工资考核机制上都有一定特色。

1、工商银行：作为地方老银行，客户基础较为雄厚。在代发工资业务上近乎垄断了地区优质客户群体。这一方面由于决策有远见，抢占先机，特别是借助业务内部互动优势，通过代理财政结算资金，从源头上控制了各财政拔款单位的工资代发。现工商银行代发80户，10000人，月均800万元。按40%资金沉淀计算，年均增长存款4000万元。在宣传上近年来抓住各种时机进行广泛宣传，使工商行在居民中有了更深的认识。在一线倾斜政策上得到了充分的体现，已形成人才向一线流动，人人喜欢到一线的良好氛围。

2、农业银行

由于近年来经营压力加大，使其在员工激励政策制定上加大了力度，实行每月扣发部分工资与存款任务完成情况挂钩，这种相对直观的激励政策充分调动职工的积极性。特别是近年来我行、工行先后从新立屯、大虎山等地区业务退出。农行并适时进行宣传，抢占地区存款市场。同时由于今年农业银行加大贷款投放，以贷吸存的效应得到体现，部分个人、私营户也增加了在农行的储蓄存款。

3、中国银行

在进入黑山后采取高举高打的策略，网点布局。网点建设在同业中都处于较高的水平。特别是充过用工环节，形成了一定吸存关系网。在绩效考核上通过环比计算，按月考核，促进了存款的增长。

4、地方商业银行和邮政储蓄

这两家机构，在吸存政策上采取十分灵活的政策。直接或间接给客户的息外优惠，吸引客户存款。今年年初以来工商、建设信用社由市商行新派主要领导，加强了内部管理，提高服务质量，特别是加大激励力度，调动了员工的吸存积极性。

（二）绩效工资分配政策缺乏连续性和不确定性。

绩效工资分配政策不稳定一直是困扰我行吸存的重要因素。每年都要对绩效工资分配进行调整，使部分员工对吸存持一种观望的情绪。特别是在分配政策上不确定使部分储蓄员工和其他员工对我行的绩效工资分配的信任度降低。有些不符合实际情况的政策暴露出一定的不合理性，从而也影响了部分储蓄员工的吸存积极性。从更广泛意义上讲，没有真正体现奖惩的激励政策，不能充分的更广泛地调动全体员工的吸存热情。此外由于绩效工资分配政策的不确定性，使内部基础管理工作无从依托，不能发挥利益分配的激励作用，促进基础管理，如核算、服务工作的进一步规范和提高。

（三）服务水平缺乏质的提高，难于在同业中形成优势。通过近期服务参观和加强考核、检查，广大储蓄员工的服务意识和服务水平都有了较大提高。但和真正体现差别化、亲情化的服务，差距还很大。一方面在服务管理方面还有许多工作需要抓，另一方面员工教育培训近年来从上级行到基层行都比较弱化。员工素质相对低。用人机制上，包括在临时工使用上一直没有真正得到优化，一线倾斜政策的导向作用不明显，优秀人才不能合理向一线流动。

（四）一线保障支撑上还有待加强。应该说近年来全行围绕一线转，二线为一线服务意识不断增强。但由于扁平化管理，二线后移，许多支撑需要上级行支持配合，有些方面不同程度存在问题：如机具老化，维护压力得不到缓解，目前突出的问题是点钞机严重不足，且一直没有明确的维护人员，经常影响正常营业。网络故障虽然逐渐减少，但对于一些故障调整等问题，责任不明确，互相推诿。甚至一笔挂账长达几个月。

1、全行上下对储蓄存款工作给予充分重视。近年来无论是市行还是县行对储蓄工作都给予充分重视，认识到储蓄存款增长对全行一般性存款增长的重要作用，在人力物力也即予大力支持。年初对部分网点进行了整修，一定程度上改善了营业环境。市行专项资金进行季度增存奖励;统一一线员工夏季着装。

2、体现“多劳多得”的绩效工资分配政策已初步得到落实。六月末2季度绩效工资兑现后，在储蓄所中掀起了一个个人大力争拉存款的良好局面。这应该是对分配政策落在实处的积极回应。当然在政策中存在的需要加以审慎解决的客观不利因素，也影响部分储蓄员工和其他员工的积极性。

3、储蓄员工对加强服务、核算管理有了正确认识，服务水平有了一定提高。目前在业务日益趋同的情况下，服务水平成为各行的重要竞争手段。特别是我行在源头性存款不利情况下更需通过优质的服务逐步稳定和争取客户。

4、我行特色业务优势逐步得到体现。目前我行的“速汇通”业务系统已全面优化，“全国联网、2小时到账”，已赢得客户的青睐。代划体彩、福彩业务，银征转账，已成为建行的品牌。“免填凭条”又一次成为同业的第一，在客户反响较好。正在调试即将上线的基金销售业务和酝酿推出的保险代理业务都将成为我行竞争优势。

5、人事分配制度改革的不断深入，更好调动广大员工的工作紧迫感和积极性。目前正在进行的全员合同制和即将推出的“星级员考核办法”都将调动广大储蓄员工的工作积极性。

1、在全行进一步完善绩效工资分配基础上健全“储蓄一线员工绩效工资分配办法”，将存款增长和服务、核算等基础工作纳入绩效工资的分配，更充分全面调动储蓄员工的工作积极性，规范基础管理、扩大存款市场份额。

2、加大对源头性存款的吸存力度，建议全行联动，发挥部门协作、整体作战的优势，争取一些尚未实行工资代发的单位。

3、抓住目前我行陆续推出的“免填凭条”“基金销售”，结合“速汇通”升级有利时机进行一次广泛的业务宣传活动。

4、加强员工的业务培训工作，一方面为员工尽量创造良好的业务学习条件，另一方面配合工会组织好一线员工的业务竞赛活动。

5、大力发展中间业务，增加中间业务收入。配合市行的工作重点，加强对我行现有和即将推出“速汇通”以及“基金销售”业务进行指导宣传，并根据具体情况将纳入各储蓄所的考核内容，以进一步推动上述业务的开展，争取全年中间业务收入实现大幅度增长，现保守估计将实现5。5万元。

6、加强对低产所的管理，提高人均存款。目前6个网点虽都已超过20xx年省行对县支行的人均存款指导性指标人均400万元，但从发展角度出发，还难于逃离生存线。因此加强对低产所管理，实行主任包所，特别建议实行行长包所。

7、加强调查研究工作，深入分析内部管理和业务开展中的不足学习借鉴同业先进经验。无论现有个人银行部还各储蓄所长应该是我行最年轻的部门，发挥年轻人优势，深入进行调查研究。例如目前工商银行储蓄一线员工进行大范围调整，并缩短了营业时间，这应是我行需要认真研究、适时跟进。

**银行活动总结**

十月仲秋、丹桂飘香，百日优质服务竞赛已胜利降下帷幕。在这一优质竞赛活动中，我支行全体职工坚持以党的思想为指导，以提高服务水平，提升企业形象为目标，紧紧围绕让贷款户更满意，让存款者更放心的竞赛主题，以落实社会服务承诺和岗位服务规范为重点，进一步加强职业道德建设，自我加压，积极参与竞赛。由于今年恰逢我支行搬迁到湖塘地区，各项业务正是百废待兴,因而这一百天是我支行业务拓展上的困难时期，同时这更是我们大力拼搏、奋斗实干的一百天，在全支行职工的共同努力下，我们各项工作取得了显著成效，各项业务指标稳中有升，整体素质再上层次，提高了武进支行在社会的整体形象，收到了良好的社会效果。

1、我们以银行结算账户管理办法和星级柜员考核培训为主，加强职业道德教育，强化支付结算管理，使职工整体素质再上层次。硬件上增添各种设备，狠抓卫生、环境整治，改善了服务条件，优化了服务环境。

2、狠抓环境卫生，营造优质服务环境，竞赛期间我支行以迎接全国卫生城市检查为契机，全面清扫环境，并坚持每日一小扫，每周一大扫，以及环境卫生巡查制度，服务环境明显得到提高.

回首百日，所有这些正是我们在行总部及支行领导的正确领导下，重视、参与百日优质服务竞赛活动的成果。我们以高度重视、全行一心为竞赛动力；以郑重承诺、落实监督为竞赛内容；以规范服务、提高素质为竞赛目的，总体上在竞赛中赛出了自己的水平和特色。

我行在竞赛初就对此高度重视，成立了竞赛领导小组，确立了让贷款户更满意、让存款者更放心的竞赛主题，七月初我们召开中层干部会议，要求各科动员、明确目标、自找差距、制定措施。我们适当调整科室职能，选拔了素质好、技术精的人员充实业务岗位，为顺利开展竞赛打下扎实的基础，七月下旬，结合我们召开职工动员大会，会上各科室做出了竞赛承诺。八月下旬，我们进行了竞赛阶段性总结。我们还将在近期召开竞赛总结大会，汲取经验、发现不足，把工作做得更好。为动态了解竞赛进展、监督承诺落实、汇报反响效果，我们定期召开会议，总结经验，寻找不足，部署工作目标，有效的提高了竞赛的实战能力。主题的确定，起到了旗帜引领的作用；多次动员、总结会体现了我们的高度重视；有效的监督机制为我们承诺落实提供了保证；评价落实效果为我们总结经验提供了理论基础。所有这些凝聚了竞赛动力、营造了竞赛氛围，使全行职工高度重视、团结一心，以饱满的热情投身到竞赛中去。

积极竞赛本着从实际出发，以行业为特色的宗旨，我们提出了“客户满意是我们的最高宗旨”的竞赛内容，各科室根据内容在动员会上郑重承诺。承诺作出后，我们即付诸实施，以此为准监督落实。以来有迎声，走有送声的服务标准，用集体学习、一帮一、一带一的方法，由富有经验的员工言传身教，在服务态度和工作质量上赛水平、赛风格。竞赛领导小组成员采用多种形式对承诺落实情况进行检查、监督，并于每周的办公会上通报结果；竞赛的阶段性总结会上我们对已往工作进行总结，对照承诺内容一一评价落实情况和效果；我们同时还进行存款人、贷款单位的满意度调查，召开主要存款户和结算户的座谈会，广泛征求意见、改进服务态度、提高服务质量，据统计，按照行总部统一部署的月季卡消费，代扣收费项目等中间业务，我支行员工都能积极响应并已经全面超额完成任务，同时我行各项承诺均已落实并逐渐出现较好成效。

百日优质服务竞赛的目的就是规范服务，全面提升商业银行行业形象，提高从业人员的整体素质。我们极为重视本次活动并把它看作我们狠抓服务质量、规范操作、提高整体技能的契机，号召职工比服务、比技术，竞赛期间，服务态度上我们赢得客户的好评，技术水平上受到客户的尊重，竞赛期间没有一个职工受到客户投诉。通过规范服务的培训和实际帮带教，职工职业素质有了新的提高。干部的榜样作用和职业道德教育带动了职工整体素质上升到一个新的高度，很好地诠释了让存款者更满意。我们的多环节监督体系发挥了重要作用，杜绝了各种事故的发生，使让贷款户更放心真正落到实处。借着竞赛活动的这股东风，优质服务工作全面跨入快车道，优质服务的文化正在形成，各项服务环境正在优化。百日优质服务是为了永远优质服务，我们将认真总结本次竞赛活动的经验并汲取其它单位的成功之处，把我们服务水平推向新高潮。

**银行活动总结**

工作以来，在单位领导的精心培养和教诲下，通过本身的一直尽力，无论是思维上、学习上仍是工作上，都取得了长足的发展和宏大的播种，现将工作总结如下：

思维上，踊跃加入政治学习，保持四项基础准则，拥戴党的各项方针政策，自发遵照各项法规。

工作上，自己自20xx年工作以来，先后在xxx部分、xxx科室、会计科等科室工作过，不论走到哪里，都严厉请求本人，耐劳研究业务，争当行家内行。就是凭着这样一种动摇的信心，我已纯熟控制储蓄、会计、打算、信誉卡、个贷等业务，成为xx行业务的内行里手。

记得，刚进xx行，为了尽快掌握xx行业务，我天天都提前一个多小时到岗，训练点钞、盘算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车1个多小时，但我每天都风雨无阻，特殊是冬天，雪窖冰天，怕挤不上车，我经常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，当初每天都是第一个到行里，先扫除卫生，再看看业务书或预备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充分的.时间学习到更多的业务知识，为我多少年来工作的顺利发展打下了良好的基本。

我工作过的岗位大局部在前台，为了能更好的服务客户，针对不同档次、不同需要的客户，我给予不同的赞助和服务，记得有一位第一次到我行客户，当我懂得到他要贷款买二手房时，因为他不知该怎么办，只是有个主意，我便具体地向他先容了个贷的所有手续。除了在服务客户上我尽心努力，在行里组织的各项运动中我也积极响应，常常参加单位组织的各项比赛，展现自己，并取得了优良的成绩，受到了单位的褒奖。

学习上，自从参加工作以来，我从没有废弃学习理论知识和业务常识。由于我毕业财校属于中专，刚工作我就应用业余时光自学大专，并于xx年毕业，但我不满意于现状，又于xx年自修东北大学金融本科，因为学习勤恳刻苦，成绩精良，学习中受到老师充足确定，目前正在积极筹备论文问难。岂但把握和进步了金融知识，也有了必定的实践水平，完整达到了本科生所存在的水准。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融合到工作中去，使业务水平不断提高，并于xx年参加全国中级经济师资格考试，顺利通过同时被行里聘为中级师。在多年的业务知识考察当中，每次会计业务资历测验都到达1级程度。

最后，我想说的是，上面只是我工作中获得的一点成就，这与单位的引导跟同事们的辅助是分不开的。我始终深信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但假使用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊焚烧”。我盼望用我亮丽的青春，去点燃四周每个人的豪情，感召鼓励着共事们一起为我们的事业贡献、进取、破功、建业。

**银行活动总结**

x行xx分行早准备、早部署、早行动，积极谋划“315金融消费者权益日”系列宣传活动，立足学习、宣传、落实“三步曲”，强化金融消费者权益保护工作的宣贯、消费者权利责任风险意识的提升和员工消保履职能力的增强。

x行xx分行根据20xx年“315金融消费者权益日”宣传重点，推动内部员工《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》的学习培训，制作《315金融消费者权益日宣传专刊》在全行予以宣贯，增强内部员工的政策理论水平，提升消保工作意识。

该行统一全行宣传口径和内容，制作宣传展板和宣传手册，充分利用物理网点和网络资源宣传消费者权益保护知识，强化消费者对八项基本权利的正确认识和理解。强化整体形象宣传，拟借助专题活动、“文化x行”宣传平台和职工电子书屋，推动金融知识普及，做好了官方网站、微博、微信、95599短信等网络渠道和新华社新闻通稿的发布准备工作。

该行对金融公众教育开展常态化宣传，在重要时点精心策划方案，形成有动员、有部署、有实施、有检查的\'工作流程，对各机构公众教育宣传、消费者投诉处理、产品服务管理等内容进行督导，强化方案落实，将《指导意见》作为“学刑法、明底线、知敬畏”活动的重要内容，进一步增强内部员工消保工作履职，自觉规范自身行为。

辖属x行xx大足支行金融知识宣传注重消费者保护的知识宣传，突出“权利责任风险”，大力宣传消费者拥有的各项法定权利，加强消费者风险责任意识的教育，引导金融消费者合法、合理、有序维权，同时扩大防范打击非法集资活知识宣传，提高消费者正确识别和自觉抵御非法金融活动的能力，进一步推动金融公众教育，彰显了x行的社会责任。

该行最近的一次宣传，就散发资料1500多份，接受市民咨询3000多人次，通过宣传活动使更多金融消费者了解所享有的权利，强化了金融消费者的风险意识和责任意识，普及了金融法律知识，也提升了广大金融消费者的风险防范能力。

**银行活动总结**

在市委精神文明办的精心指导下，xx农村商业银行站在构建社会主义和谐社会的思想高度，认真开展服务礼仪教育活动，为提升员工素质和提高服务质量打下了良好基础。

一、服务礼仪教育活动的主要做法。

我行不断提高思想意识，积极营造浓厚的服务礼仪教育氛围，以开展服务礼仪教育活动为契机，充分展示精神文明建设成果，引导全员干部职工规范服务行为，进一步提升员工文明素质和企业文明程度。

（一）加强领导，精心组织。我行成立服务礼仪教育活动领导小组，由行长任组长，主管信贷的副行长任副组长。领导小组在信贷管理部下设办公室，具体负责此项工作的组织、协调、督导和推动。各分支机构也成立相应的组织机构。我行还以正式文件形式向全辖印发了《xx农村商业银行服务礼仪教育活动实施方案》的通知，并专门召开行长办公会议，对服务礼仪教育活动进行全面部署，并提出了具体要求，形成一级抓一级、层层抓落实的氛围，推动了服务礼仪教育活动的开展。

（二）统筹安排，同一引领。由于服务礼仪教育活动社会关注度较高，我行采取统一组织实施、统一活动方案、统一活动形式、统一活动内容的“四统一”方式，认真做到“三结合”，即：将此项活动与履行社会责任相结合、与服务创新相结合、与提高员工素质相结合，确保了服务礼仪教育活动上层次、提质量、增实效。

（三）精心设计，周密部署。为构建服务礼仪教育活动常态化、制度化、规范化的工作体系，我行结合自身实际，设计了八项教育活动内容：一是基本要求，包括5个小项；二是礼仪常识，包括5个小项；三是仪容仪表，包括5个小项；四是行动规范，包括7个小项；五是操作规范，包括5个小项；六是服务意识，包括8个小项；七是自我意识，包括3个小项；八是服务语言，包括5个小项。从而从内抓服务礼仪、外树服务形象两个层面入手，切实形成礼仪、服务齐头并进的良好氛围。

（四）动态监测，强化考核。我行活动领导小组办公室责成专人负责全辖服务礼仪教育活动的动态监测，并要求分支机构责成专人按旬向总行报告相关情况。总行定期召开行长办公会，及时掌握活动开展情况，科学统筹决策，务求活动实效。我行还对各分支机构活动开展情况进行检查，并将活动开展情况作为考核各分支机构班子业绩及员工行为的重要依据，与评先评优挂钩。

二、服务礼仪教育活动的主要成效。

服务礼仪教育活动开展以来，充分展示了我行精神文明建设的成果，有力提升了员工文明素质和企业文明程度，实现了“两个文明”建设的双丰收。

（一）员工文明素质明显提高。一是领导干部的表率作用得以彰显。我行分管信贷的副行长xxx以高度的政治责任感、社会责任感和经济责任感为使命，大胆推出信贷服务小微企业的创新举措，有力促进了xx市小微企业的可持续性发展，取得了银企双赢的工作实效，被xx银监分局授予“小微企业金融服务先进个人”。二是管理人员的服务职责得以履行。我行办公室秘书xxx认真贯彻落实银监会关于支持小微企业发展的政策措施，切实履行传导员、监督员、协调员、信息员职责，被xx银监分局授予“小微企业金融服务优秀信息员”。三是从业人员的服务层次得以提升。xx支行信贷员xxx用真诚、热心、周到的服务赢得了农民朋友的信任，为实现富农兴行的双赢目标做出了突出贡献，不仅被中国银监会、中国银行协会授予全国“信贷支农先进个人”，还被提拔为xx支行副行长。

市银行业金融机构小企业金融服务工作先进单位”。截止6月末，我行各项贷款余额379,712万元，较年初余额310,716万元增加68,996万元，增速22.2%，完成年度增量计划50,000万元的137.99%，存量及增量贷款均居xx银行业金融机构首位。

综上所述，我行服务礼仪教育活动取得了一定成效，但与市委精神文明办的要求还有一定差距。今后，我行将牢固树立服务“三农”、服务小微企业、服务县域经济、服务全民创业的大局观念，构建服务礼仪教育的长效工作机制，为服务礼仪教育活动再上新台阶而努力。

**银行活动总结**

20xx年6月19号，这是一个全天下父亲的节日，平安银行在ima环声音乐室，举办了首届平安银行父亲节活动“小小歌唱家”，现场小朋友和父亲们充满欢声笑语，大家在一片欢乐的氛围中，感受到了父爱的\'伟大，节日的欢乐，平安银行您的家庭银行!

**银行活动总结**

\"黄萼裳裳绿叶稠，千村欣卜榨新油。爱他生计资民用，不是闲花野草流。\"三月，油菜花已理直气壮地当起了\"闲花\"。恰逢三·八妇女节之际，为庆祝节日，增强客户体验，广发银行广州花都支行举办了一场别具一格的节日活动：自驾游赏黄金花海。

烟雨花田，春风拂面。活动当天，众多嘉宾客户应邀前来，与广发银行广州花都支行的工作人员一起徜徉于金色的油菜花海中。现场参嘉宾客户在欣赏美景庆祝节日的同时，纷纷对广发银行广州花都支行举办的此次活动表示赞许。其中，一名客户黄太太表示：\"平时工作忙碌，接着节日大家一起赏油菜花海，不仅是一次亲近大自然的难得机会，更是一次畅快的身心放松。\"。

金灿灿的油菜花田带来无限生机，给人予无数的遐想。广发银行广州花都支行相关负责人表示，\"‘提升客户体验’是广发银行的服务宗旨，美好节假日正是倾听客户声音的`好契机。赶脚节日气氛举办客户参与度高的活动，不仅是对客户节日的献礼，同时也通过与客户亲密的互动，增强客户对我行的归属感。\"。

**银行活动总结**

根据《中国人民银行xxxxx支行20xx度金融扶贫宣传活动方案》的要求，xxxxx村镇银行（以下简称“我行”）于20xx年10月份积极组织开展了“金融精准扶贫”宣传服务活动，现将此项工作情况汇报如下：

为了活动的有效开展，20xx年10月16日我行根据文件要求结合我行实际情况制定了“xxxxx村镇银行金融精准扶贫”宣传活动方案并成立了活动领导小组，负责此次活动的组织实施。

组长：行长。

副组长：

成员：

领导小组下设办公室，办公室设在我行综合管理办公室，由办公室具体负责实施方案制定、组织实施、情况汇总等工作，其他部室要协调调配人员积极配合活动办公室的宣传工作。

办公室主任：

办公室成员：

1、筹备阶段：20xx年10月15至10月16日为本次“金融精准扶贫”宣传活动筹备阶段，我行根据自己的实际情况，明确宣传小组人员及工作职责，制定具体的活动方案并进行周密安排和部署，印制宣传折页和展板等为宣传活动后续开展做好准备。

2、实施阶段：20xx年10月17日至10月31日。

（1）10月17日至10月31日，为“金融精准扶贫”宣传服务活动时间，我行以“聚焦金融精准扶贫、携手迈进小康社会”等为主题，开展金融精准扶贫宣传活动，以营业网点为宣传阵地，通过粘贴宣传海报、led滚动展示活动宣传标语、摆放金融扶贫知识宣传品等形式，持续开展“金融精准扶贫”宣传活动。

（2）开展集中宣传活动：10月17日我行积极响应人民银行xxxxx支行的宣传部署，选派人员按照《中国人民银行xxxxx支行20xx度金融扶贫宣传活动方案》要求，与克旗地区的金融保险机构在经棚镇政府广场联合开展了“10·17全国第6个扶贫日邀您一起扶贫济困”集中宣传活动，宣传活动现场各金融机构工作人员及政府扶贫部门为现场群众发放了大量宣传折页等材料。

3、总结阶段：20xx年10月18日，本行“金融扶贫”宣传办公室将活动信息及时上报至人民银行xxxxx支行活动领导小组办公室及指定邮箱。

10月下旬我行将持续开展“聚焦金融精准扶贫、携手迈进小康社会”为主题的金融精准扶贫宣传活动。在宣传活动中，我行员工向现场群众发放宣传资料200余份，并现场向公众宣传解读各项金融精准扶贫相关政策，提高符合条件的建档立卡贫困户和企业对金融精准扶贫政策的知晓度，拓宽金融精准扶贫政策的覆盖面，使金融精准扶贫政策精准惠及更多建档立卡贫困户和企业，进而广泛宣传国家和自治区金融精准扶贫政策，重点解读金融机构金融扶贫相关产品和服务，引导贫困户和企业合理选择金融扶贫产品和服务，努力提升金融精准扶贫在扶贫攻坚战中的作用。

**银行活动总结**

在总行“知法守法敬法”警示教育巡展巡讲和统一编印下发的案例警示教育图册推动下，农业银行洛阳分行“知法守法敬法”警示教育稳步推向基层，并在基层扎根。

农业银行洛阳分行党委高度重视“知法守法敬法”案例警示教育，市行班子成员和各支行行长、纪委书记，市行本部各部室正副总经理，前台业务部门全体员工共180余人分两批参加了总行监察局来洛举办的现场巡讲，大家现场接受案例警示教育之后，纷纷表示要将这一成果传导覆盖各自“责任田”。

自20xx年7月7日总行监察局来洛巡展巡讲活动至今，洛阳分行辖属15家一级支行利用案例警示教育图册，通过党建及警示教育专题会议，工作会议，网点晨会、夕会，党员“两学一作”学习会等形式，组织员工集中开展案例警示教育达上百次，反响强烈。各支行纪委书记纷纷在纪检监察微信群内“晒”本行及下属网点开展警示教育的图片，一线网点警示教育蔚然成风。有名近年新入行大学生员工在案例学习时，深有感触地说：“前车之覆，后车之鉴，这是我们职业生涯和人生路上的最珍贵的礼物，是遵规守纪、拒腐防变的防疫针”。人手一册，经常对镜自省自警;人手一册，经常组织集中学习，这种强化警示教育将为业务稳健发展、平安农行建设以及党风廉政建设“两个责任”的落实提供强大的自律保障和思想保障。

**银行活动总结**

我行全辖近百家网点也同样通过走马灯、宣传单页和网点宣传点的设立，向客户进行金融风险防范、账户安全、货币反假等知识的宣传。南汇等部分支行更是结合“三进”活动，通过走进居民社区、商圈、小微企业，向广大群众客户宣传现代金融知识，普及金融产品、服务、法律，运用生动的案例，讲解等形式加强居民反电信诈骗等犯罪的警惕性。生动鲜活的案例讲解、精美有益的宣传单页发放都让客户在活动现场深深感受到了我行工作人员的服务热情，拉近与消费者之间的关系，巩固我行百年品牌。

经过一天的活动宣传，我行共向客户发放“个人理财”、“金融风险防范”、“银行卡”以及我行反假币、防诈骗等宣传资料共计1.5万余份、接待客户人次超5000人次，收集服务满意度调研问卷800余份，并且将生活必备的金融知识、金融技能以浅显易懂的方式传授给消费者，全面展现了中国银行竭诚为客户服务的形象，受到广大客户的一致好评。

后续，我行将贯彻长效机制，持续加强此方面的相关知识普及，不断提高我行服务水平和质量，真正使我行业务、服务更贴近客户、符合客户需求，以实际行动为上海国际金融中心的.建设、和谐金融消费环境的构建贡献力量!

为进一步提高金融消费者的权责意识和风险意识，助其自觉远离和抵制非法金融业务活动，引导金融消费者理性维权，构建和谐、绿色的金融消费环境，民生银行大连分行积极响应人行号召，于3月9日至15日期间在分行辖内各营业网点、社区支行、自助银行开展了以“权利·责任·风险”为主题的“20xx年金融消费者权益日”集中宣传活动，全面配合并主动做好宣传活动。

本次活动为期半个月，主题为“权利·责任·风险”。活动期间，民生银行大连分行工作人员重点围绕消费者各项法定权利、维权方式和渠道、银行理财、非法集资等内容对社会公众进行了重点宣传讲解。通过宣传，强化金融消费者风险责任意识，进一步提升金融消费者保障自身合法权益的意识和能力，同时倡导消费者理性消费，科学合理地选择合适的金融产品和服务。

**银行活动总结**

为进一步增强员工依法合规、风险防范和自我保护意识，工商银行xx分行自20xx年2月起在全行员工中开展“学案例、纠违规、抓整改”警示教育活动。

一、以案为鉴抓学习教育。

组织观看。以支行、部室为单位，组织管理人员、党员干部、重要岗位人员观看《警示教育片》、参观警示教育基地，集中观看活动覆盖所有员工。观后组织员工谈观后感，集中开展讨论。

学好案例。工商银行xx分行结合《警钟》和行业新编案例对全员开展警示教育，通过重点条款讲解、集中教育、员工自我、案例剖析、风险排查教育等形式加强员工学习教育，倡导员工通过学习案例，汲取教训、改进内部管理，严格制度落实、强化风险防控。

学习制度。以支行、部室为单位，采取集中学习、专题培训、专题讨论、专人讲解和个人自学以及监察室、内控合规部、人力资源部上门宣讲的方式，组织员工对规章制度和风险案例进行学习，加深对规章制度的理解和把握。重点学习总行《案件防范责任制管理办法》《员工行为禁止规定》《员工违规行为处理规定》《客户经理风险防控管理实施办法》《支行行长岗位风险预警防控办法》以及下发的风险事件通报。

开展廉政谈话。工商银行xx分行通过集中廉政谈话、约见谈话、“一对一”谈话，告诫谈话、诫勉谈话等形式，重申纪律要求，指出存在的问题和不良倾向，提出整改意见，进一步提高管理人员的理想信念、党纪法纪观念，明确各项廉政规定，做到廉洁从业。

二、学以致用边学边改。

一是边查边纠。工商银行xx分行根据案例所揭示的在内部管理、制度学习和监督检查等存在的问题，举一反三，认真查找和深入整改本单位和个人存在的相关问题。在学习案例时，让员工了解基本案情、作案手段、发案原因和人员处理等情况，引导员工深入剖析问题、查找原因、揭示风险，切实起到吸取案例教训、改进内部管理，严格制度落实、强化风险防控的作用。二是走访客户、与员工座谈，征求客户经理、重要岗位人员在职业道德、业务操作方面建议，抓好问题整改。

三是检查指导，抓好小企业信贷、个人住房和经营性贷款、信用卡分期付款、民间融资和担保、资产风险管控、集中采购等重点领域和重点环节风险点整改工作。四是分析整改，针对存在问题，坚持边检查评议、边落实整改，对自我检查和组织检查中发现的问题，要及时改正，防止走过场，提出改进与完善的意见。

三、建章立制消除隐患。

把学习教育、查找问题隐患、建章立制，对照整改贯穿活动的始终。各项活动结束后，分行“五个一工作法”领导小组成员对全辖警示教育活动开展情况进行检查评价和总结，促进教育活动的常态化和长效化。各行分管检监察人员主动发挥组织、协调作用，及时督促、检查、报告教育活动情况。

**银行活动总结**

20xx年6月19号，这是一个全天下父亲的节日，平安银行在ima环声音乐室，举办了首届平安银行父亲节活动“小小歌唱家”，现场小朋友和父亲们充满欢声笑语，大家在一片欢乐的氛围中，感受到了父爱的.伟大，节日的欢乐，平安银行您的家庭银行!

**银行活动总结**

近日，为强化员工识别电信诈骗能力，从资金供应的源头防范电信诈骗，保障广大储户的资金安全性，邮储银行九江市九龙街支行积极组织防范电信诈骗安全演练活动。

据悉，活动得到该支行全体员工的积极响应支持，从前期活动方案的制定到活动的开展，以及活动最后的总结分析，大家均积极参与到活动各环节。

通过本次防范电信诈骗安全演练活动，从思想上提高员工的风险警惕，从能力上提高员工辨识力。该支行负责人表示，“本次活动是在邮储银行九江市分行党委领导下的\'常态化安全演练系列活动的一个缩影，将‘把控金融风险、树立合规意识’的理念深入全体员工心中”。

邮储银行九江市九龙街支行立足浔城、心系客户，始终将客户资金安全性作为生命线来守护，为构建健康平稳的金融市场环境积极做出应有贡献。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com