

# 银行客服年终个人总结 (通用6篇)

## 篇1：银行客服年终个人总结

20xx年，在各级领导的关怀支持和全体员工的共同努力下，客服中心紧紧围绕“xx金融年”的工作主题，员工队伍不断壮大、运营管理水平不断提高、业务量不断攀升、服务质量及客户满足度不断提升。现将20xx年工作总结如下：

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际状况，对各类业务进展进行了支配部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

### 一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，支配布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担当总行客户投诉管理流程优化项目总监，乐观协调项目成员部门有序推动项目实施工作，协作服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《xxx银行客户投诉管理方法》、《xxx客户服务联动管理方法》，并全面推行试点工作。

### 二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满意我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满足度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的聘请工作。结合实际工作需要，客服中心制定了具体的岗前培训方案，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心乐观与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务学问进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务力量大幅提高。

### 三、推动新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探究建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式方案。在xx金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺当进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核供应有效依据等。

#### 四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行xx码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺当通过审核。因xx码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求乐观组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终胜利获批。

## 五、其他工作

1.合理支配客服中心各岗位人员，明确职责，亲密协作，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发大事快速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。

2.推动与省xx公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，乐观与省xx公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺当完成了合同的正式签订工作。

## 篇2：银行客服年终个人总结

岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年来给了我不断学习和熬炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

我始终坚持“工作第一”的原则，仔细执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，长久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满足为宗旨，努力为储户供应规范化和优质的服务。在铜元局分理处注意对员工素养培育的今日，我刻苦钻研业务技能，在娴熟把握了原业务流程的基础上，仔细主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满足的服务。全年来，我办理业务快速、精确，业务量始终处于全所前列，月平均业务量X笔，如：在二季度，开理财金X户，金额X万元，组织他行存款X余万元。从xx年至今始终担当业务主管，在储蓄所人手严峻不足的状况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

为了实现“用户满足第一”，我除保证每天提前做好班前预备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还急躁细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成果的取得，与分理处、储蓄所领导的培育和广阔同事的关怀是分不开的。

为了适应新变化，在把握现代化办公设备与业务技能的同时，我还留意努力提高自身素养，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素养得以提升，也熬炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要连续本着仆人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的进展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户供应更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

### 篇3：银行客服年终个人总结

20xx年3月20日营业部召开了职工队伍作风建设动员大会。在这次大会上王涤总经理对加强职工队伍建设教育活动的意义及目前营业部干部职工在“思想作风”、“学分”、“领导作风”、“工作作风”、“生活作风”方面存在的问题做了重要讲话。赵总宣读了作风教育学习实施方案并提出了学习要求。我部按照学习动员，提高认识。对照检查，认真剖析。发扬民主开展评议，制定措施认真整改。按时完成了作风建设教育整顿工作任务，现将有关情况总结如下：

#### 一、集中组织学习，充分认识加强作风建设的必要性和紧迫性

按照作风建设教育活动的实施方案我部于3月21-22日，集中组织学习了胡锦涛总书记在中央纪委第七次全会上的讲话及郑辉行长在农发行纪检监察会议上的讲话，通过学习讨论，大家进一步明确了此次教育活动的必要性和紧迫性，深刻认识到加强领导干部作风建设是全面贯彻落实科学发展观的必然要求；是构建社会主义和谐社会的必然要求；是提高党的执政能力、保持和发展党的先进性的必然要求；是做好新形势下反腐倡廉工作的必然要求。领导干部的作风状况，是衡量一个政党是否具有较高执政能力、能否始保持先进性的重要标志，也是人民群众评判一个政党是否值得信赖、能否只好政的重要依据。不但领导干部要不断加强自身作风建设，员工队伍整体的作风状况，也是我部能否具有和谐的团队精神，能否不断开创新形势下“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”新局面的重要保证。

#### 三、开好民主生活会，认真开展对照检查。

通过学习胡锦涛总书记在中央纪委第七次全会上的讲话和郑辉行长在农发行纪检监察会议上的讲话后大家于3月23日-25日期间深刻领会作风教育的意义，对照自身的不足，找出了存在的问题并进行了认真剖析，形成书面报告。

3月27日召开了民主评议生活会，总经理和副总经理也到会参加了我部室的民主评议。会议中大家敞开心扉，认真找出自己的不足，分析存在问题的原因，通过交心通气，开展批评与自我批评。大家本着不搞评功摆好，不搞一团和气，主要讲存在问题，分析原因，找出解决办法的原则展开评议。通过这次评议，我部总结了大家共同存在问题，主要有以下几点：

(一)、干部职工工作作风散漫。我部青年职工较多，由于自我约束能力较差，对待工作缺乏责任心和进取心;有时候有逃避工作的思想，不能积极主动的去完成领导安排的工作;

(二)、缺乏创新意识。我部日常工作量较大，干部职工很少花时间去思考、去研究，看别人怎么做自己就怎么做，上头怎么做自己就怎么做，缺乏自我创新能力。

(三)、基础工作不扎实。信贷工作是一项严谨的工作，必须要做到事无巨细，并且信贷工作有一定的风险，任何一个小的错误都可能给自己和营业部造成不良后果。但是，我部经常会在分行信贷检查或总行信贷检查时出现不该出现的基础性错误，上报的报表出错率较高。

(四)、缺乏服务意识。由于我行是政策性银行，大多时候是企业找我们，但随着我行改革的推进、经营范围不断扩大、商业性贷款品种的增加，干部职工还没有转换观念的意识，总是让企业的同志送材料上门，不能做到主动上门服务。

(五)、学习业务知识劲头不足。我部是一线部室，客户经理既要安排好单位内部的工作，同时，又要花大量的时间下企业进行查库检查了解情况，以便及时掌握企业资金流向，确保我行资金安全。因此，放松了对业务知识的学习，认为这些知识总会在日常工作中碰到，没有必要花时间去专门学习。

通过这次评议活动全体同志认识到只有不断克服自身的缺点，积极主动解决工作中存在的问题，才能真正的将作风建设落到实践中，才能共同开场营业部“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”的优良局面。才能一起营造出一个和谐的农发行。

会议节结束前，总经理和副总经理都做了重要讲话。总经理语重心长地说：“开展这次教育活动的目的是让你们清楚地看到自己所处的位置，你们是一线员工，和企业接触最频繁，一定要始终保持廉洁自律的工作作风，更好的服务企业!”。这既是对我们的要求，更是对我们的关心。王涤总经理也被我们活跃的气氛所感染，用最真诚的话语鼓励着我们每一位客户经理，他说：“你们是农发行未来，是最有活力、最有希望的团队，希望你们在今后的工作中从分发挥你们的聪才智，取得一流的业绩!”。

### 三、认真整改、抓好落实

#### 1、增强服务理念，拓展新企业

随着发行的改革，业务范围在不断推展，业务种类有所增加，近期在部室领导的安排部署下，我部对新疆三海保鲜库、农垦乳业等7家新企业进行了调查并建立了项目库。

#### 2、适应业务发展，增加业务知识

随着新企业的拓展和增加，大家面临许多新业务，新知识。近期我部室组织

大家对新下发的管理办法及银行承兑汇票、贴现、国际业务等相关知识进行了学习。

### 3、制定措施，保证各项工作全面落实

我部作为服务部门，只有制定健全切合实际的制度措施，才能保证各项工作的全面落实。围绕作风方面查摆出来的突出问题。部室领导对整改的指导思想、整改目标、整改内容，整改的时限都做了明确规定，对存在的问题要求按个人的整改措施认真整改，抓好落实。

### 4、严格考核考评，加强督促检查

抓好作风建设，必须建立系统地督查考核办法，及时督查按期考核，以督查促管理，以考核抓落实。我部将加大内部管理力度，改进考核方式和手段，部室也制定了一系列考核制度，即将出台。把日常考核与年终考核相结合，切实体现干与不干、干好干坏不一样的激励机制，增强内在动力和外部压力。做到人尽其才，才尽其用，保证作风教育收到实效。

## 篇4：银行客服年终个人总结

### 一、忠于职守，以赤诚之心克艰

20xx年，是我进入“交通银行金融服务中心(南宁)”的其次个年头，随着交通银行的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，交行客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一状况，我深刻的熟悉到，作为一名一般的交行客服代表，应当时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

### 二、乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的幻想作为支撑，靠自己纯熟的接续阅历，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量最高的佳绩，同时转接评价满足率高达99.0%以上。当做这些阅历共享时，我经常告知大家“两多两少”，其实就是平常在上班少多一点付出，少一点休息，多一份急躁，少一份急躁，这样就可以获得产量和满足度的双赢。

作为客户服务人员，最大的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在香港急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过急躁的安抚，沟通分析后发觉，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解状况后，经过急躁反复的讲解，客户急躁的心安静了下来，并最终胜利的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头最终放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

### 三、继往开来，扬幻想之帆远航

20xx年，我乐观主动的加入金融服务中心团委组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增加了不少颜色，也感谢中心给为我一个大的舞台发挥和展现了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化沟通。

XX年，我会连续朝着我的幻想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。盼望能靠着自己的专业学问向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

## 篇5：银行客服年终个人总结

2020年在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员工都有自己的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的发展做出贡献。现将全年的工作情况汇报如下：

### 一、重视业务核算质量，贯彻人行、总分行各项制度

在会计经理的组织下每天晨会认真学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算数量上一直高于平均水平。在核算质量上无重大差错事故，并控制在万分之2以内。

### 二、加强自身管理，做好安全防范工作

全年无迟到早退，以积极心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日入库保管；对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。对二级库中的重要凭证和现金的领用，作为库管记账柜员能做到仔细核对、帐实相符；总之，我们要将一切防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

### 三、培养自身操作能力，各项考试奋勇争先

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。并，在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，互相帮助、互相进步的氛围，考试成绩始终保持在前三十名的水平。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。

### 四、加强服务品质、提升服务理念

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参加了民航学院的服务品质学习。在学习过程中，我对服务有了新的体会，在学习结束后，大家的面貌焕然一新，更整洁的仪表，更规范的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户提供服务。在分行的各

项服务品质检查中，我们用标准、真诚的服务交出了满意的答案。

## 五、弥补不足，再创佳绩

回顾今年一年的工作，我发现在工作中还有一些不足：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改进的。

以上是我2020年的工作总结，向全行领导及员工作汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

## 篇6：银行客服年终个人总结

岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将XX年全年的工作进行总结：

我始终坚持工作第一的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以创新服务，持久服务的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从XX年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

为了实现用户满意第一，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是站立式服务，且做到来有迎声，走有送声。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得最佳主管荣誉称号、两次在分行评为最佳核算质量奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。



通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我的工作口号是：向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处!