xx信用社现有员工29人,其中专科以上学历有21人,占比72%。一年来，我社以创建“示范单位”为动力，以落实各项创建指标为抓手，明确任务，落实阵地，将“示范单位”的创建要求融入到管理的各个环节，严格按照“至诚服务、有效发展、以人为本、构建和谐”的核心理念，有效促进了银企之间、干群之间的和谐发展，各项业务取得了长足进步。

20xx年，我社各项业务稳健发展，创造利润790万元。今年以来我社更是百尺竿头更进一步。截止5月底，存款余额达24732万元，贷款达18105万元，利息收入达555万元。各项综合业绩在xx市各家农信社中名列前茅。我社先后被上级联社和有关部门评为“综合治理达标单位”、小学文明单位申报材料“文明单位”、“先进单位”等。

一、我社创建文明规范服务示范单位的指导思想是：以倡导行业文明为核心，以规范行业服务标准为导向，以建立科学服务管理流程为重点，以不断满足客户日益增长的服务需求为目的，建设一流的服务团队，培育一流的服务文化，打造一流的服务品牌，展示一流的行业形象。

二、我社组织全体员工多次学习中国银行来协会制定的相关公约。如《中国银行业文明服务公约》《中国银行业客户服务中心服务规范》《中国银行业柜面业务服务规范》，使广大员工进一步理解和掌握了文明单位的特点，创建文明单位的目的和重要意义，以及如何创建文明单位等，增强了创建意识，提高了自觉性。通过良好的学习，“内强素质、外塑形象”，提高员工自身职业道德水平，为客户提供优质、高效、快捷、周到的服务，树立信合人的良好形象。

三、我社进一步突出文明优质服务在工作中的核心作用，创建市级文明单位申报材料定期对员工进行思想道德教育，并举行业务技能的培训与竞赛，使员工的职业道德与实际操作技能都能得到提升，真正能做到热心、耐心与细心。另外我社根据实际，提供差别化的服务。将客户分类管理，对资金流量大的客户，我们将其名单发放到各个营业窗口，让前台操作人员熟记客户的名字，为客户提供更为便捷的服务，克服我们由于人手不足没能开设vip窗口的缺陷。对于老弱病残等一些行动不方便客户，我们主动跟其他客户解释，取得其他客户的谅解，优先为其办理业务。

四、加强内部管理，从严治社，以不断完善的内部管理机制促进文明单位创建升级。近年来，我社制定、修订和完善了各项规章、制度，以健全、完善的规章制度为依托，狠抓内部管理，向管理要效益。以社务会推动社务公开制度的落实，定期公布政务、财务以及涉及职工利益的信息，接受群众监督。严格执行各项规章制度和法律法规，做到合规经营，从严治社，对违规员工决不姑息，不护短，按章处罚，惩前毖后。

五、近两年，我社投入了大量资金对环境进行了改造，装修办公场所，改善营业环境，搞好环境卫生，切实转变作风，以喜闻乐见的形式向辖区群众送资金、送科技，树立农村信用社在老百姓心目中的良好形象。临柜人员统一着装，挂牌上岗。使更多的人了解、信赖、支持信用社，在群众中赢得了较好的口碑，塑造了良好的“心系农民，支持三农”的品牌形象，实现了存款的快速增长，

几年来，我社在创建文明单位活动中取得了一定成绩，同时也存在诸多不足和差距。今后，秦岗社区县级文明单位申报材料我社将一如既往地深入开展创建工作，加强自身建设，本着“巩固、发展、提高”的指导方针，巩固创建成果，扎实做好基础工作，把我社文明单位创建工作扎扎实实开展下去，借助农村信用社改革的东风，把我社真正办成支持“三农”建设的银行，为早日实现省级文明单位创建目标而努力奋斗。