# 邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结(22篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-06-08

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇一**

如何壮大存款总量并再攀新高，是一个亟待解决的问题。为此，我们始终把组织资金放在首要的位置来抓。

一是抢先抓早，积极部署落实，使我行第二季度的存款工作落得实、抓得早，动员全体员工，做好任务分解工作，将任务落实到每一个人，全员一起组织资金，为全年的存款工作打下了良好的基础。

二是加大公关力度，积极培育优质客户群体。我在这方面的主要做法是：巩固老客户，发展新客户。我本人作为行长，一马当先，在稳定和发展中，奔走于新老客户之间，调动方方面面的关系，采取各种措施，把这个大客户稳定在了我行，使之成为保障我行存款稳定增长的支柱性客户。为了改变客户结构单一，达到调整客户结构的目的，和班子成员通过多次公关，历尽艰辛办理镔鑫特钢有限公司3000万承兑汇票，成为保障我行存款稳定增长的新客户，改变了客户结构单一的弊病，也让我支行拓展了新的中间业务。全行员工也围绕存款工作想办法，动员了大量的存款经过全行上下的艰苦努力，我支行全年各项存款的增长创历史新高，各项存款余额达22600万元，完成考核任务。在各项存款中，低成本资金的占比明显提高，体现了”组织资金讲成本，发展客户求效益”的指导思想。为我行创造了大量的效益。

20xx年”双清”工作的压力是史无前例的，并确立了“一般贷户不放过，大额贷户重点清、研究手续找抓手、理清关系全面清”的攻坚战略。

一是领导带头包大户清收。领导班子成员定任务、定目标，专挑老大难的不良贷款户承包。我本人重点承包分理处的难点户，研究制订清收措施，我和班子成员一道先后多次约见清收难度大的贷款客户，经过反复磋商，最后落实了还款计划和保全措施。全力避免了“鱼过千层网，还有漏网鱼”的现象。通过领导包大户，我们班子成员靠前指挥、抓重点、攻难点，使我行的“双清”工作落到了实处。

二是运用法律手段强制清收。上报总行逾期贷款，由总行牵头，依法进行起诉不良逾期贷款，在社会上起到了警示作用，营造守信用的社会风气，构筑良好的维权环境，维护了金融债权。

三是结合“走千家、访万户、送服务、助三农”为主题的省联社成立十周年系列活动，将采信、授信、用信实现全程阳光操作，让广大农户、企业想贷款、敢贷款。采取双人调查岗位，做到调查岗位与清收岗位责任清晰，调查人既要做到贷前调查情况真实，还要做好贷中调查和贷后监督工作，用责任来规范权力的使用，工作人员在责任约束力的作用下务必做好调查工作和清收工作;由我本人带队对一些被抽查的客户进行上门逐笔核查，并对核查结果进行统计，这也是我们对省联社“走千家、访万户”活动工作的延展，统计结果给我们支行以后的“清非盘活”工作提供了真实可靠的一手信息资料。

20xx年，我们始终将调整信贷结构作为贯穿信贷业务工作的主线，加大力度，进行信贷资源的合理配置，使信贷资产质量得到了优化。

一是严格贷款条件，做好贷前调查工作，把好增量贷款投放关，在新增贷款的投向上，我们支持加大了对优良客户的投入力度，使新增贷款投向信誉度好、知名度高的客户。

二是外勤人员对贷款申请务必做到三日内给予申请人是否放贷的答复，杜绝客户得不到答复的现象发生。

三是做好中小企业阳光信贷工作，二季度我们支行发放华大塑料制品有限公司一笔中小企业阳光信贷贷款，对符合信贷条件、年销售额在500万元以上的中小企业发放流动资金贷款，手续简便，有效的解决了中小企业的资金链问题。

四是积极承担社会责任，彰显“高效、便捷、多元”的服务特色，积极开办青年农民创业贷款和扶贫贷款。

20xx年，我行的总体形势比较严峻，困难十分突出。其次是通过大力组织资金，特别是组织低成本资金，壮大了资金实力，改善了资产负债结构。针对旺盛的资金增长势头，我行积极组织资金，贷款余额达22946万元，完成全年收息任务。三是进一步改革费用管理办法，突出了效益的原则，严把费用支出管理关。

回顾一年的工作，有成绩，但也有差距，就目前柘汪支行的实际情况来看，信贷资产质量偏低，信贷结构尚需调整，制约发展的许多深层次问题尚待解决。就我个人来说，有时工作急躁，经验不足，工作力度和措施还不够，这些都有待于在今后工作中去完善和提高。但是，在我心中却涌动着一种激情，那就是为早日使柘汪支行以全新的面貌出现在同行业当中，而且我深信：在总行领导的正确领导下，有领导班子成员的大力支持，有全行员工的不懈努力，我们柘汪支行一定能够一步一个脚印地走向辉煌的明天。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇二**

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行-xx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标“的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将-xx年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期增加 万元，其中：企业存款余额 万元，比去年同期减少 万元，个人存款余额 万元，比去年同期增加 万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为 万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为 %。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达 万元，五级分类口径不良率为 %;累计发放公司类人民币贷款 万元，回收公司类人民币贷款 万元，发放美元贷款 万，回收公司类外汇贷款 万美元，发放信用证 万美元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

二、主要工作

(一)顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。

2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。

3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。

(二)大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %;个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。

(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

2、成功营销证券公司客户交易结算资金银行独立存管业务。银行存管业务是一项综合收益较高的业务，可以为带来大额的、稳定的同业存款、中间业务收入以及储蓄存款和企业存款，并为我部导入大批优质客户资源。今此一项在全年就为我部带来中间业务收入15万元

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡、pos商户、vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今

今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

(四)中间业务取得突破性进展。我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入 万元，完成全年计划的 %，完成去年全年计划的120%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡张，信用卡消费额万元，电子银行渠道占比%，新增电子银行客户户，其中：个人网上银行客户数新增户，个人电话银行客户数新增户，个人手机短信客户数新增户，手机银行客户数新增户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现万元。

(五)大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“-”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对 “以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收;根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况;建立工作日志，及时登记外出情况;实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

3、对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与上海医药重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑类贷款本金万元;损失类贷款本息万元。

(七)进一步加强内部管理，提高内部控制水平

1、为贯彻盛市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现的问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生;同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的

政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生;严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象;加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工

交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执

行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[-]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

(十一)开展标准化服务服务活动

根据中国建设银行股份有限公司 “01号—10号零售网 点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公

会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二)企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领

导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展;以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力;以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长;以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作

稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇三**

\_\_年，乐清市人民银行以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻\_\_届六中全会精神和上级行会议精神，深入学习贯彻\_\_大报告精神，全面落实科学发展观，以强化内控保安全为基础，深化服务树形象为重点，以人为本强素质为保证，文明创建促和谐为载体，固本强基，开拓创新，全力建设先进支行、平安央行、和谐金融，全面提高履职能力和履职水平，积极促进地方经济又好又快发展。

\_\_年，各项工作中取得了长足的进步，圆满地完成了年初预定的各项工作目标。特别是五项亮点工程和六项重点工作均取得理想的成绩，达到预期目的。截止\_\_年末，全市金融机构各项存款余额达378.35亿元，比年初增加68.73亿元，增长22.2%;各项贷款余额343.61亿元，比年初增加67.89亿元，增长24.6%;现金净投放 73.71亿元，同比增长16%。全市金融生态环境进一步改善，经济金融和谐发展。

一、改进“窗口指导”模式，支持经济金融又好又快发展

(一)整合金融信息资源，加强调查分析

今年以来，乐清市人民银行先后对辖内民间投资新趋势、信贷资金潜在风险、劳动力市场、房地产市场等领域认真开展调查分析，并及时向上级行和有关部门反馈。加强对经济金融总体运行趋势、货币信贷、投资活动、工业企业景气、民间融资活动等方面的监测和分析，及时反馈货币政策效应。进一步完善基础数据库，拓宽金融分析的覆盖面，提高经济金融分析水平，为科学决策服务。引导全行员工围绕金融中心工作，对经济金融运行中的重点、难点、热点问题及变化趋势开展调查研究，提高全行调研信息工作水平。全年向上级行上报信息96期，被采用调研文章6篇、信息66篇，其中被杭州中支、上海总部等刊用的调研信息有9篇，支行调研信息工作有了进一步提高。

(二)结合地方实际，引导信贷合理投放

一是及时出台《\_\_年乐清市货币信贷工作指导意见》，引导各商业银行金融机构全面、客观、积极理解和贯彻国家宏观调控的决策和部署，认真贯彻执行稳健的货币政策。二是针对经济金融运行中的热点、难点问题积极开展指导。针对\_\_年及\_\_年前2个月辖内信贷快速增长和集中投放所带来的问题，专题在行长联席会议及信贷科长例会上进行通报和风险提示，乐清市政府及市人大对乐清市人民银行的做法给予肯定，认为乐清市人民银行对经济金融运行形势分析到位，“窗口指导”注重实效。三是引导金融机构加大对成长型中小企业支持力度。会同市经贸委、财政局完成\_\_年度小企业贷款风险补偿审核上报工作，我市\_\_年小企业贷款获财政补偿46.5万元。

(三)切实加强管理，发挥货币政策工具的积极作用

一是加强存款准备金管理。针对准备金较为频繁调整，乐清市人民银行加强对农村合作银行的资金流动性指标监测，认真贯彻总行收缩流动性的货币政策，确保了准备金率调整期间及调整后辖区金融的平稳运行。二是强化利率管理。密切配合利率市场化进程，完善商业银行利率报备制度和民间利率监测制度。6次及时转发《关于人民币贷款利率调整的通知》，并快速反馈调查情况，为上级行科学决策提供服务。三是重点管理专项央行票据发行兑付。及时组织人员进行农信社改革专项央行票据兑付前现场考核，推进农村合作银行顺利通过了温州市、浙江省和全国三级的考核程序。进一步加强对农合行的央行票据兑付后监测，确保央行资金支持工作取得成效。

(四)采取有效措施，积极推进社会主义新农村建设

1、确定工作重点。乐清市人民银行把支持社会主义新农村建设作为货币信贷指导意见的一项重点内容。\_\_年乐清市人民银行被评为乐清市支持社会主义新农村建设先进单位，乐清市人民银行支持社会主义新农村建设工作成为乐清市政府支持社会主义新农村建设工作的一大亮点。截止12月末，乐清市金融机构农业贷款余额34.97亿元，比年初增加3.54亿元，增长11.3%。

2、加强与相关单位的沟通、协调。乐清市人民银行牵头召开金融支持社会主义新农村建设联席会议，拓宽沟通联系渠道，交流同业信息。积极推进小额担保贷款工作，力促乐清市小额担保贷款业务实现了“零”的突破，余额达20万元。主动协调市政府、有关部门和金融机构落实欠发达地区小额扶贫贷款指标3000万元(比上年增加800万元),用于支持欠发达地区的生产发展，以促进辖区经济协调发展。规范信用农户、信用村评定工作。对评选出的信用农户、信用村给予贷款发放各种优惠，创造“信用就是资本”的良好信用环境。

(五)牵头开展“金融保险服务送农村”活动，促进当地经济和谐发展

在6-10月的金融保险服务送农村活动期间，乐清市人民银行积极响应人行杭州中心支行与浙江省农办、浙江保监局联合开展“金融保险服务送农村”活动的决定，争当乐清市金融支持新农村工作的核心推动者。牵头有关部门和金融机构，承办了“金融保险服务送农村”全省三级联动广场咨询活动温州分会场活动，研究制订《乐清市金融保险服务送农村活动方案》，牵头召开“金融支持社会主义新农村建设”联席会议，进一步统一思想，落实责任，进一步加大支农力度，推动落实金融保险支农措施，进一步发挥金融保险服务政策效用，提升金融保险服务水平，有力地促进乐清农村社会经济健康发展。此项工作，得到了当地政府和上级行的充分肯定，并获全省“金融保险服务送农村工作先进集体”光荣称誉。

二、提升金融服务水平，营造和谐金融生态环境

(一)加强征信体系建设，促进社会信用不断好转

乐清市人民银行建立了5个企业征信和4个个人征信调查问卷监测网点，定期向上级行对辖内企业和个人征信系统运行情况进行反馈。截止12月末，成功导入企业征信系统360户，对2024户企业的贷款卡进行年审。对基层个人征信管理工作存在的难点及地方性商业银行个人征信内部管理存在的问题等方面开展调查分析，并提出工作建议上报上级行，受到上级行的好评。

(二)监管与服务并重，提高外汇管理与服务水平

1、加强核销单发放管理的同时提供便利服务。在业务量大幅增长和人员紧缺的情况下，适当安排力量，坚持优质服务，根据分类监管的原则，为运作规范的a类出口单位放宽审核标准，给绝大部分正常收汇的企业给予充分便利，进一步简化手续，便利企业正常资金使用。全年向企业发单46870 份，同比增长28.9 %;共办理出口收汇核销业务 42762笔，同比增长28%，核销金额100001万美元，同比增长49.1%，核销率为99.6%。

2、加强部门间协调与沟通，促进投资便利化。积极主动向政府解释项目引资外汇管理政策。\_\_年批准外商投资企业10家，合同利用外资11368万美元，实际利用外资3492万美元。做好二家企业境外投资项目的审批工作。顺利完成外商投资联合年检工作。全市共有131家外商投资企业参加并通过年检，参检率达99%，比上年增加7.5个百分点。

3、针对当前涉外企业增长快，企业核销员紧缺的情况下，组织一期出口核销业务知识讲座和3期网上核销业务培训班，联合外经贸局、各外汇指定银行，举办一次外汇形势与政策通报会，收到了很好的效果，核销工作效率大为提高。

(三)推进支付结算改革，加强农村支付结算服务

乐清市人民银行根据年初工作部署，于上半年在乐清市全面推广使用“一户通”电子缴税系统，走在中支辖区前列。取消了小同城交换清算业务，成功加入到温州市大同城业务系统，提高了企业资金的使用效率。开通了全国支票通用系统、公民身份证网上核查系统和凭证支票影像系统，推进支付结算改革进程，改善了广大农村地区的支付结算环境。规范小额支付系统定期借记业务审批工作，使我市公用收费工作有了新发展。大力推广“三票一卡”等非现金支付结算工具，\_\_年新增办理银行本票的金融机构35家，实现全辖所有金融网点均已开办银行本票业务，超额完成了年初制订的商业银行办理本票业务的覆盖率达100%，农村合作银行网点超70%的预定目标。

(四)积极开展国库核算业务事后集中监督试点工作，减少内部操作风险

从5月份起，乐清市人民银行被市中支定为国库核算业务集中事后监督推广试点单位，乐清市人民银行做了大量前期准备工作。经过一段时间运行，乐清市人民银行对会计进行事后监督集中以来开展情况、存在问题及整改情况进行总结汇报，为市中支向全辖推广试点业务提供第一手资料，积累了经验。试点期间，市中支在乐清市人民银行召开了温州市国库核算业务集中事后监督现场推广会，充分肯定了乐清市人民银行的试点工作，认为实施国库核算业务集中事后监督的主要目的已实现。

(五)加强货币发行管理，倡导非现金支付结算

一是加强现金管理。对温州市商业银行乐清支行开展了现金管理及账户管理专项现场检查，对其违规行为提出了整改意见并依法处罚6万元。同时在辖区金融机构进行通报，督促各金融机构加强现金管理。二是开展“非现金支付结算日”活动，宣传推广“一本通”非现金支付工具知识宣传。为减少乐清辖区现金使用量，减轻银行柜面工作压力，普及支付结算知识起到了积极的促进作用。三是积极开展反假货币宣传，提高反假意识。建立了27个反假货币工作站，召开了关于成立反假货币工作站专题会议，做到组织到位、措施得力、效果明显。四是按计划，有步骤地调入发行基金，保证了全辖现金的合理投放。全市发行基金投放91.69亿元，回笼40亿元，净投放为51.69亿元。

(六)加大金融宣传力度，提高社会公众对金融的认知度

1、深度挖掘固有优势潜力。继续利用以乐清市人民银行为牵头单位、联合\_\_家县级金融机构，与当地媒体《乐清日报》联合举办的《金融与理财》周刊，积极宣传基层央行的职能与工作开展情况、宏观调控政策、外汇政策以及政策执行效应，人民币、外币相关知识等，提高政策的透明度，提高民众对金融行业的了解度和信任度。

2、牵头举办大型广场咨询活动。分别成功地举办了“金融保险服务送农村”全省三级联动广场咨询活动温州分会场活动和“非现金支付结算日”活动。两次活动共动用了乐清市金融保险系统近400名工作人员，发放《金融保险知识手册》3000多本和其他各类宣传资料2万多份，接待群众咨询2500余人次，兑换零币二万元人民币，社会反响热烈。广场咨询活动的成功，极大地提高了公众对金融的认知度，扩大了金融在当地的影响力。

3、积极开展各类专题活动。充分利用各种媒介，如对外宣传窗、宣传栏、悬挂宣传横幅、图片展示、举办知识竞赛和培训班等形式，切实开展金融服务宣传。通过当地媒体《乐清日报》开展“一本通”非现金支付工具知识宣传和乐清市“金融奥运”知识竞赛活动，开展外汇政策、征信、反假货币宣传、违规支票处罚宣传活动等，提升公众对金融知识的关注度和兴趣性，普及了广大民众的金融知识，促进“信用乐清”建设。

三、扎实开展文明单位创建活动，努力创建文明和谐基层央行

(一)加强文明创建力度。为了全面提高支行文明创建工作水平，采取了“请进来，走出去”工作方式，邀请专家来支行培训传授业务知识经验，并到文明创建先进单位学习文明台帐建设经验，制定台账管理办法，整理支行\_\_年以来的文明台账，加强台账管理工作。通过宣传栏、印发文明创建宣传单、邀请专家培训等形式，积极营造创建氛围，提高员工的创建热情，提升支行文明创建整体水平。

(二)积极落实创建载体。积极响应当地市政府和上级行有关开展文明创建活动的倡议，组织开展系列创建文明，使创建工作载体化，载体具体化。正式启动作风建设年活动，组织开展争创省级“巾帼文明示范岗”、庆“三八”、一户一册一干部帮扶活动、“春蕾”献爱心活动、代理家长与“留守儿童”结对关爱行动、无偿献血和“八一”建军节慰问等系列活动，充分发挥了党政工团妇在创建活动中的积极作用。创建工作取得了累累硕果，获得了温州市“巾帼文明示范岗”、“\_\_-\_\_年度乐清市无偿献血先进集体”的光荣称号。

(三)联手推进社区、文明村结对共建活动

对与乐成镇南城社区和大荆荆东村的结对共建活动做了详细规划，通过帮困扶贫慰问、“春蕾”捐资助学、庆“三八”系列活动、赠送书籍、支付结算业务知识送下乡、动员乐清市农合行向10户农户发放20万元小额贷款、协助组织举办社区象棋比赛、邀请结对单位派员参加支行组织的大型宣传活动等，互通创建情况，共同提高文明创建水平，既扩大了人民银行在当地社区中的影响力，又提高了社区活动开展的参与性和层次性，双方相得益彰，相互促进，共同推动和深化单位和地方的文明共建进一步发展，共同促进社会和谐发展。

(四)组织开展劳动竞赛。乐清市人民银行和工会联合发起“安全保卫规范化操作月”竞赛活动，进一步规范了日常守库值班业务操作，消除风险隐患，提高了保卫工作业务水平。积极动员支行员工参加温州市中支组织的安全保卫劳动技能竞赛工作和“三新”知识竞赛，取得了实弹射击比赛总分各参赛县(市)支行之首和“三新”知识竞赛第三名的好成绩，其中赵穗清同志被市中支抽调参加杭州中支安全保卫劳动技能竞赛。积极参与竞赛活动，不仅激发了参赛队员们的自豪感和荣誉感，更是提高了支行的战斗力和凝聚力。

至报告日，乐清市人民银行创建温州市级文明单位已顺利通过审核、验收，并获得温州市文明办的充分肯定，即将成功晋级为温州市文明单位。

四、以加强队伍建设为突破口，全面夯实基础工作

(一)加强领导班子和干部队伍建设，全面提高支行整体水平和综合素质

进一步完善党组中心组理论学习制度，定期开展党组民主生活会和党组中心组理论学习。坚持党组集体领导和集体领导下的个人分工负责制。坚持两手抓，落实“一岗双责”。进一步加强和完善思想政治工作机制，注重思想政治工作的实效。按季召开党政工团思政工作联席会议，坚持实行“一对一”的谈心制度，充分听取群众意见，努力在支行营造和谐、安全、向上的工作氛围。

积极响应市政府号召，部署落实“作风建设年”活动，将该项工作贯穿于各项业务工作中去。组织员工深入学习贯彻落实\_\_大会议精神等，兴起政治理论学习教育热潮，提高员工政治素养。以全员岗位任职资格培训为重点，紧抓相关课程的学习培训，加强与电大的沟通协调，确保岗位资格考试顺利通过。组织中层以上干部参加市委创建学习型城市红五月政务礼仪培训、中师计算机培训、会计证培训;各职能科室相关人员积极参加上级行举办的各类业务知识培训，全面提高员工的学习兴趣和业务专业素质。

(二)加强内部管理，提高依法行政水平

1、强化人事制度改革。按照上级行有关人事改革的精神，结实支行实际，因地制宜，科学设岗，做好支行职能整合、内设机构和业务重组工作，稳步推进人事制度改革。有序地组织开展中层干部调整、合同制员工招聘、专业技术职务聘任，提高了广大员工的工作积极性，促进支行正常办公秩序的流畅运转，提高了办公效率。

2、加强内部管理力度。乐清市人民银行进一步修改完善支行党风廉政、劳动纪律、会风学风、督查督办管理、支行绩效考核办法、信息考核办法，落实印章管理制度，使支行各项工作有章可循。分解了\_\_年重要工作责任表，做到抓落实明责任。理顺后勤保障体制，切实做好后勤服务工作。进一步完善和改进支行财务管理办法，积极开展节支活动，规范接待标准，完善支行集中采购制度，进一步规范了采购行为，提高了支行采购工作效率。

3、不断推进依法行政。乐清市人民银行以市中支对乐清市人民银行的行长履职审计为契机，全面梳理、修订相关制度，对实施行政许可事项监督建立了监督检查制度，对支行行政许可事项开展监督检查，促进依法行政。并于10月份积极开展了行政许可执法情况的自查工作，对支行部分行政许可操作程序进行完善;同时加强行政许可办事大厅建设，规范外汇、贷款卡、开户许可证等行政许可事项办理，切实提高了支行的行政效能。

(三)切实强化内控制度，构建平安央行

“安全是天”,安全保卫工作无小事。乐清市人民银行以推行业务风险点控制管理为切实点，切实防范内部资金风险，提高安全管理水平。对行长履职审计中暴露出来的内部管理和涉及安全等问题进行全面整改，大力加强出入库安全管理、枪弹管理、消防管理，规范安全保卫操作，消除风险隐患。严格计算机系统、网络系统和重要业务数据的备份管理。按季开展支行计算机检查活动，做好上级行业务系统的推广及升级工作，全年共进行42次现场维护，确保支行计算机系统安全运行。按季召开纪检监察、人事、内审、保卫联席会议，开展内部安全分析评价和考核工作，形成监督检查与防范风险的合力机制。制订并完善了各相关业务应急预案，并开展各应急预案演练，防患于未然，确保行泰库安。

(四)支行新大楼基建前期准备工作有序推进

自8月28日杭州中支批复乐清市人民银行发行库、营业办公用房项目立项后，根据上级行的要求，积极组织基建项目的前期准备工作，乐清市发展和改革局于11月9日批复乐清市人民银行基建项目立项，乐清市中心区已完成乐清市人民银行基建项目的规划“红线图”，选址意见书正在办理中，为支行建成新大楼打下了扎实的基础。

五、加强金融监管，扎实推进和谐金融建设

(一)加强力量，努力提高金融监管水平

按照支行年初的工作部署，乐清市人民银行认真研究制定综合业务检查方案，成立领导小组，明确职责分工，分别于4月份、7-9月份组织实施对温州商行柳市支行、工行乐清支行的综合业务检查。综合业务检查中，抽调各股室的业务骨干9人，历经近三个月，投入180个工作日，集中精力和时间对两家检查单位开展全方位、长时段的金融业务大检查。对检查中发现的问题，督促其整改落实，并依法分别处以5万元和16万元(外汇)罚款。通过综合业务大检查，有力地促进辖内金融机构增强依法合规经营意识，自觉维护金融稳定。同时加强对农村合作银行缴存法定存款准备金、空头支票的处罚和现金等专项管理力度，依照法定程序，处罚了5家相关单位，共罚款114940.9元，有力地提高了人民银行的执法能力和权威性。

(二)探索尝试新举措，努力维护辖区金融稳定

1、首次推出了金融风险提示制。乐清市人民银行针对乐清市经济金融运行情况，以行长联席会议为载体，首次向各金融机构发出对当地经济金融运行走势予以密切关注的提示。金融风险提示制的推出有效延伸和拓展了基层央行贯彻宏观调控意图、维护辖区金融稳定的手段，使基层央行和金融机构有了新的沟通交流平台，并由此促成了定期交流的长效机制，更好地促进当地经济金融健康有序地发展。

2、主动配合乐清市政府开展专项整治非法金融活动。自9月份开始，在乐清市委、市政府的领导下，乐清市人民银行本着“不缺位不越位”的工作原则，积极提出政策建议，并配合有关部门开展专项整治非法金融业务活动，得到市领导充分肯定。

六、认真落实党风廉政建设责任制

支行于年初制订了\_\_年党风廉政建设和反腐败工作意见，印发了支行《党风廉政建设责任制量化考核办法》，分解了党风廉政建设主要中心任务和《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》的贯彻实施。坚持教育制度监督三者并重的原则，完善反腐倡廉工作机制，构建惩防腐败体系。与各股室负责人签订党风廉政责任书，按照“谁主管、谁负责”的原则，层层明确责任，抓好责任分工、责任落实。严格执行领导干部报告个人有关事项规定，健全纪检监察每月谈制度，开展每季警示教育，半年员工思想动态反映;继续抓好领导干部廉洁从政“九个不准”和“三个从严”的落实，不断深化对纪检监察工作重大意义和作用的认识;进一步深化行务公开工作，完善支行集中采购制度，围绕“权、钱、人”三个环节，从制度措施和工作创新上抓好源头预防监督制约工作，使重大决策、重要事项、重点工作能始终处于全行干部职工监督之中，形成群众监督制约的良好机制。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇四**

2020\_\_年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预感差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，幸不辱命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用聪明和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，忘我奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款万元，完成计划的%，办理承兑汇票贴现3笔，金额万元，完成中间业务收进1万元，完成个人揽储万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终建立客户第一思想，把客户的事情当做自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务职员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，终究使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础;

在服务客户的进程中，我专心细致，把兄弟情、朋友意注进工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在欣喜中留下感动;假如客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽然说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却未几。

二、客户的需求就是我的工作

我在银行从事信贷、存款工作十几个年龄，具有了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的进步，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了幸不辱命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加重的困难局面，在支行领导和部分同事的帮助下，大胆开辟思想，建立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优良的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

三、开辟思路，勇于创新，创造性的展开工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已构成，同业竞争日剧烈，在业务展开上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我以为作为一个好的客户经理，时时刻刻地重视研究市场，留意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在掌控客观环境的条件下，研究客户，通过对客户的研究从而到达了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优良的服务赢得该单位的任信任，逐渐摸清该单位的下游单位，通过量次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转贸易银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户;

又如以展开有益健康的健身活动为线索，与客户展开乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深进，又打破了传统公关模式，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相干职员进行友好商讨球技的同时，得悉客户欲对其部份房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款万元，成功转进我行;

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在平常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、保全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇五**

一、 加强学习，努力提高业务技能。

一年来，我认真学习信贷知识，阅读相关书籍，经过不懈努力，终于掌握了基本的财务知识和信贷业务技能，第一时间熟悉总行新业务的流程，办理了邢台银行第一笔商品融资贷款，并且与物流监管企业建立了良好的业务合作关系，为我支行以后办理商品融资业务打下基础。由于在信贷岗位上时间不长，很多信贷知识没有接触到，因此每次总行组织的相关培训都积极参加，同时工作之余翻阅相关信贷书籍，增加自己的“知识库”，通过上网查阅，及时掌握国家相关产业政策，降低因国家宏观调控产生的信贷风险。

二、 认真仔细，踏踏实实的做好本职工作。

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够积极主动，认真遵守各项规章制度，能够及时完成领导交给的工作任务。作为市场营销部副经理，我深感自己肩上担子的分量，稍有疏忽就有可能造成信贷风险。因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。我深知信贷资产的质量事关邢台银行经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。在贷前调查，我坚持贷款的“三查”制度和总行制定的信贷管理制度，结合贷款新规，对每一笔贷款都一丝不苟地认真调查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到保证人的资格、保证能力，抵、质押物的合法有效性;从库存的检查、往来账目的核对到房屋和设备的实地考察;从资产负债情况的计算、产销量和利润的分析到经营项目现金净流量的研究、贷款风险度的测定，直至提出贷与不贷的理由，每一个环节我都仔细调查，没有一丝一毫的懈怠。在贷后检查，每月不定期到企业仓库进行查看，及时了解产品行情，掌握原料的进价和产成品的销售价格，分析企业当月盈利情况及在我支行的现金流入流出情况，撰写调查报告并定期上报总行，得到了总行贷后部门的通报表扬。

三、 积极主动，完成总行下发任务。

在总行开发授信评级系统期间，积极与总行项目组配合，提前、高质量的完成项目组下发的每一项任务，并受到总行领导的表扬认可。在总行开发的新业务中，认真学习、研究相关文件，梳理流程，积极与公司业务部门领导探讨修正现有流程的欠缺，得到了公司业务部领导的肯定。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对贷款风险把控还不成熟，;二是只满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆，在管理方面经验尚浅。在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在领导和同事的帮助下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导，当好参谋助手，与全体员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成20\_\_年的各项任务目标做出自己应有的贡献。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇六**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的20xx年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年里，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是分社存款上新台阶。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇七**

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的20xx年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

本人于20xx年4月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

我很庆幸自己能够加入支行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户；当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务能力水平。通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们行共同走向更好的明天。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇八**

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初工作会议所制定的的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加 万元，增长了 %。。其中，人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，各项贷款余额47亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta、投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析，呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。200\*年，我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为7700万，外汇利润约为450万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。200\*年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判;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,抓住我行深入推行企业文化建设的契机，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，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务;二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案;五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为 亿元，约比年初增加 亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对pta、翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷;其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

(四)努力提高资金营运水平，争取最大限度地实现利润。从年初开始，我行就加大对我行各季度资金营运状况的分析，找出解决问题的办法;办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支，加强了费用控制，制订了一系列有效的办法，如加强对车辆费用，水电邮等营运费用的控制，加强对业务招待费和公杂费的管理，把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干，无效益的费用不花，全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。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;在服务上，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效;同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额;争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额;实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。同时，狠抓清收工作。一是严格把关，不符合条件的不良贷款不盘;另一方面只要符合盘活规定三原则的，要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题，支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业，要有负责任的态度大胆盘;如果客户经理在这个问题上消极对待，支行将严肃处理;三是明确各阶段的重点清非目标，一户一策，加大进度的落实，每日追踪;对赖帐不还的企业拿出典型，实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来源往年是我行提高收息率的重要组成部分，但今年总体效果不明显;五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力，今年我行不良贷款上半年实现了下降，下半年受贷款形态调整影响，预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%，完成分行下达的目标。

(五)深化改革，强化管理，提升服务品质和竞争力。今年，我行首先进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层管理人员素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。在收入分配改革方面，制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。在组织机构上，推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制。设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌。其次，探索严格管理和科学管理相结合的新路子，促进管理上台阶。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。严格执行《行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯;加大监督检查力度。行领导每月至少应对基层网点检查一次，主管部门每月至少对基层网点全面检查二次，加强社会监督员的社会督查力度，把内部管理水平与效益工资相挂钩。建立警示制度，对管理不力、业务停滞或存在其他问题的中层管理者进行书面警示，直至免去职务。加强财务核算管理工作，推行责任会计制度，提高收益降低费用成本。对各业务经营网点进行收益核算，实行绩效挂钩和利润费用挂钩的办法，以利润贡献确定收入分配和业务发展费用，提高费用效益比。同时,重视加强财产管理、车辆管理和办公用品招标采购，控制管理成本，减少费用支出。引入iso9000质量管理体系。在行领导的积极倡导下，经过行长办公会的集体慎重讨论和研究，我行于今年7月启动iso工程，塑造服务品牌。通过制定和实施质量方针和质量目标、内部审核和管理评审，顾客评价程序、文件资料控制程序、不合格品控制、纠正预防和改进程序等一系列全新的管理和服务措施，力争通过一段时期的实践，逐步塑造一流服务的品牌银行形象。第三，开展“创一流服务，树农行品牌”活动，追求服务上档次。我行十分重视加强和改进服务工作，多次研究和部署改进服务的有效措施，通过形式多样的活动，加强了全行文明优质服务的观念，使今年我行的整体服务水平又有新的提高。一是坚持了去年“一流服务现象会”总结出来的一些行之有效的措施，如推行每周升旗仪式、班前讲评制、每日一星、值班经理制等制度化活动，并使这些措施得到巩固、加强和提高;二是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。尤其是开展“红五月文明优质服务月”活动，着力在服务的广度和深度上做文章。此项活动，使我行的业务成绩逐步攀升。下半年，我行又开展了以宣传农电改造代缴费业务的“走进千家万户活动”，通过电影下乡的新形式，提高我行对农村储户的服务水平，宣传了农行的形象;三是服务创新。今年以来，支行营业部通过推行重点客户的双线服务工作，取得良好成绩，重点客户业务增长成为我行业务快速发展的最主要动力。下半年推出的私人业务vip服务，也在海沧地区引起很好的反响，为我行储蓄工作开辟了新思路。此外，我们还推出了免填单服务等有效的服务新形式，赢得了客户赞扬。四是培养和涌现了如营业部主任郭国柱、业务部付主任邱芸以及一批优秀客户经理等服务明星，这些先进的服务典型生动地教育、感召了周围的广大员工，使创一流服务成为我行员工自觉的行动。一流的服务改变了农行的形象，产生了良好的区域性社会影响力，提升了我行的竞争力。第四，着力推进“成才计划”，提高员工综合素质。今年以来，我行坚持“人才兴行，以人为本”，大力倡导企业发展和实现个人价值同步成长的观念，推动“成才计划”，全面提高员工队伍的思想和业务素质。我们采取的措施主要包括实战锻炼、培训提高、鼓励升级、机制催化和活动促进等。通过推动“成才计划“，我行不仅引进了一批高素质人才的加盟，更重要的是培养了一大批年轻有为的人才，为我行业务发展储备了雄厚资源。前些年海沧行有许多员工因为工作环境差、工作积极性不高而一门心思想调动离开海沧。现在这些人不仅坚定地留下来，而且许多人还迅速成长为业务骨干。第五，重视改善职工工作环境和工作条件。今年以来，支行加强了网点的改造工作，针对员工上下班路途远、交通不便等情况加强了上下班班车接送，改善了职工食堂管理和员工集体宿舍管理，改善职工福利、组织丰富的集体活动等。通过做好人的思想工作，全行干部职工工作起来更顺心、更有干劲，也更好地促进了业务工作的发展。此外，在加强党风廉政建设和三防一保工作等方面，我行也做了大量细致认真的工作，建立了有效的责任制管理，通过抓落实保证了全年安全经营无事故，得到分行有关部门的好评。

三、工作中存在的问题和困难

(一)从分行的全局看，无论是利润总额、利润计划完成率、不良贷款下降率及存款增长率等方面，今年各兄弟单位都发展很快，相比之下我行的发展速度还不算最好，还有努力的空间。

(二)从经营业绩中看，一是人民币存款长期在低水平徘徊，甚至很长时间都在地平线之下;二是清非收息工作重视不够，办法不多，尤其是清非工作，存在前松后紧现象。未完成全年下降250万的任务;三是我们的网点间发展非常不平衡。

(三)从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是全行员工特别是普通员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够。二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是各级干部在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平提高速度缓慢，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇九**

通过半年多的学习和实践，风险管理部综合统计岗是一个需要责任心与耐心的岗位。坚信能胜任岗位并做出成绩;今后的工作中，也将继续努力，成为更优秀的一员。

年8月参加工作，自己系银行支行员工。任职风险管理部综合统计岗。

受到领导和各位前辈多方面的关心和照顾，自己参与工作半年多时间来。工作上亦受到无微不至的指导，协助我快速的胜任岗位。

监测、评价和控制的综合管理部门，风险管理部是负责支行全面风险管理政策的落实。风险和内控的日常管理职责部门。自己任职的综合统计岗，主要负责对本行信贷资产风险状况和风险分类的统计、分析和管理;负责全行信贷数据动态管理、分析。

自己主要完成以下几个方面的信贷手工台帐的录入与核对，实际工作中。对实际发生的信贷业务明细进行动态掌控、分析和管理，以便于及时准确的获得各项信贷统计数据;对支行运行的老信贷系统进行维护和管理，对各部办录入的数据及报表进行统计及分析;提供行各项信贷资产数据及明细，完成四级分类和五级分类的统计工作和分析工作;月度为行领导以及计财处、公司部、个金部提供同业经营情况的详细数据;月度、季度、年度，独立的或配合办公室、计财处等部门对外提供各项信贷数据报表。此外，行新设了信息平安员一岗，自己即任风险管理部信息平安员，负责部门电脑网络信息平安的维护。

领导和前辈的关心照顾下，进入银行半年多时间来。自己抱着谦虚好学的态度努力工作，积极学习业务知识、掌握操作技能、适应工作岗位，基本能较好的完成本职工作和领导交办的其他工作。自己是刚毕业的理科本科学生，踏上工作岗位接触全新的银行工作，面临着全新的挑战，这个过程不只是专业的换位，更是一种思考方式和学习方法的换位，综合统计岗位上，领导和前辈的关心指导使本人认识到严谨的态度、正确的方法、积极的沟通、努力的思考，才干获得最准确的统计数据和最高的工作效率。

也正是银行业这种对我而言全新的工作，提供给我一个全新的学习机会，优良的生长环境下使我能够养成在每一天的工作生活中不时学习和获取新的知识，努力了解银行业、金融业的运行规律，把所学所悟的点点滴滴运用到实际工作岗位工作中。

自己在过去的半年时间里努力向各位前辈学习业务知识，正是由于以上的认识。严谨认真的完成了本职的统计工作，做到及时、准确、完整的反映支行信贷业务情况。认真的完成了信息平安员的工作，做好了信息平安的日常维护并建立了平安员日志。努力地养成着良好的工作习惯和工作方法，近来的工作使自己越来越深刻的认识到良好的工作习惯是互通的特别是工作的条理性上，受到各位前辈的指导今后还将继续努力。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十**

各位领导、各位同事：

目前，营业部出纳工作较以前有很大提高，人员执行制度的意识有所加强，内控管理正朝着规范化的方向健康发展。但在实际的操作过程中也暴露出一些问题。下面就如何加强库房、提解管理，杜绝现金差错的发生?谈谈我个人一些体会。不到之处，敬请批评指正。

一是以身作则、严格管理。作为库房管理的直接责任人要积极做好员工的思想工作，引导员工如何立足本职。确保现金及库款安全。我本人在现金及库房管理中事事、处处起模范表率作用，带头遵守劳动纪律，严格执行规章制度。坚持每天跟班操作管理，发现问题，及时整改。通过日常教育，结合处罚措施，使员工防案意识得到加强。坚持每周一学习制度，及时传达上级行内控管理要求。

二是建立健全各项规章制度。根据总行、省分行对现金营运的管理规定，结合本行实际，我部制定《营业部库房、提解管理实施细则》，对库房管理的工作职责、工作制度、内控要求进一步明确、规范，使现金及库房管理更加细化、更加具体。并细致地总结实际工作中发现的新情况、新问题，采取有效措施，予以解决。对柜员在业务办理过程中不能执行制度的，我们以“营业部处罚通知书”形式下发给当事人。存在以习惯做法代替制度恶习的，我们要采取有针对性的措施纠正不良习惯。

三是视金库管理制度如“生命”。金库执行主任与管库员严格遵照执行早晚同时到位，营业过程中两名管库员坚持同进同出，相互制约，相互监督;金库会计核算制度严格落实，管库员与记账员分离，做到记账与现金上交同步。管库员双人轧库、以款碰账，做到：当日现金实物、网点日结单、现金库存明细登记簿、系统终端显示的库存余额四相符，由专人通过1323确认与101现金科目核对。

四是认真操作，完善交接手续。营业部制定了《出纳人员现金交接管理办法》、《提解与库房人员交接管理办法》、《现金整点管理办法》。库房2318代保管物品的管理做到按规定执行，为杜绝单人办理代保物品的进出库的现象，建议综合科以适当的形式帮助协调。确保操作时不走样，保证出入库双人办理。与管库人员的交接达到合规。对现金整点中发现的差错建立台账登记簿，同时建立与网点的联系制度做到及时沟通，做到有据可查。确保现金整点在整点区内差错的真实性。

五熟练掌握库房、现金区安全的配套设施的使用方法。消除安全隐患的盲区。共同做好提解与保安人员的协调工作，确保我行现金调运和提解人员的人身安全。

出纳业务是一项基础性工作，近年来，我行从完善出纳工作制度入手，建立组织，落实责任，强化培训，严格督查，认真考核，有力地加强了出纳工作的规范化管理，有效地提高了出纳工作质量。

20\_\_年度全行现金收入\_\_\_\_\_\_x万元、支出\_\_\_\_\_\_x万元，分别比去年上升了\_\_.57%、\_\_.26%;全年从人行或市行发行库领回现金\_\_\_\_x万元、上缴人行或市行发行库发行库现金\_\_\_\_x万元、内部现金调缴\_\_\_\_\_\_x万元;全年收缴假币\_\_\_\_张计\_\_\_\_\_\_元。

我行的具体做法是：

一、完善制度，落实责任，为提高出纳工作质量提供制度规范保证

出纳工作是一项每天都与钞票打交道的基础性工作，同时又是一项有固定操作规程、操作技术、每天周而复始不停操作的经常性工作。这项工作最大的特点就是操作人员极易产生麻痹松懈情绪，不能坚持操作规程，而一旦不按操作规程操作就极易出错。因此，要保证出纳人员能够一如既往地按固定操作规程操作，并一直保持较高的质量，必须要有完善而又严密的制度体系作保证。基于这样的认识，我行按照出纳工作的特点及运行规律，对如何通过制度规范来保证出纳工作质量的提高，并使这种较高的质量能够得到一如既往地保持做了大量的工作。

一是深入调查研究，找出影响出纳工作质量的症结。前期，我行针对出纳制度和操作规程不能一以贯之地严格执行、工作质量时好时坏的问题进行广泛深入的调查研究。通过深入细致的调查，我们发现导致出纳工作质量起伏不定的主要原因是，对一以贯之严格执行出纳操作规程缺乏有效的激励和刚性的约束;对防范缴库现金出现差错的重点操作环节缺乏明确具体的硬性规定;对出纳工作检查督导不严、考核奖惩不力、出纳人员操作技能落后。而形成这众多原因的根本性症结就是缺乏严明的制度规范。因为，一个人要一以贯之、周而复始地干好一项工作，除了要热爱这项工作之外，更重要的是不仅要知道这项工作如何干、干好干坏的标准、干好或干坏后会得到什么样的奖惩，并且还要知道这种规定是长期执行的，是不会以领导人的变动或个人的意志变化而改变的。而要达到这一点，就必须按照保证出纳工作质量的实际，完善各种相关的制度。

二是抓住问题症结，制定相应配套的制度和操作规程。根据调查研究得出的结论，我行针对出纳工作操作规程不全面不系统的问题，对出纳工作从柜面收付款、入库保管、上缴人行(市行)大库等全过程进行制度规范，制定了《出纳操作规程》;针对没收假币缺乏严密的操作规程，容易与客户产生矛盾的问题，制定了以“五个当面”为主要内容的《没收假币操作规程》，“五个当面”即当客户的面办理现金业务、当客户的面识别真假币、当客户的面加盖“假币”戳记、当客户的面开具假币没收证明、当客户的面讲清没收的理由和道理。针对保持出纳工作质量既缺乏有效激励，又缺乏刚性约束的问题，我行根据出纳制度和人民银行南京分行《人民币质量管理竞赛考核办法》的要求，按照多劳多得的原则，制定了出纳工作技能、效率和质量与个人经济利益挂钩的《出纳工作考核奖惩实施细则》，规定了“每半年整点上缴现金无差错的网点，支行营业部和一般性网点分别奖励现金500元和300元;发现并收缴假币的，按假币面额的10%奖励柜员”、“对发现并没收假币的员工，将其记入出纳人员及相关处所的财会管理年终综合考评，对出纳工作质量优异的出纳人员，由支行命名为‘优秀出纳员’”;针对检查督导不力、考核不严的问题，把“对出纳工作检查督导责任”列为内勤主任和县支行监管员的考评内容。由于针对性地制定了一系列制度，使我行出纳工作保持稳定质量的重点环节都有了制度保证，为实现规范化、制度化管理奠定了基础。二是集中人力突击整点。我行明确凡基层上缴的完整币，在钞票整点成捆后，必须与库存现金余额核对无误后方可上缴。支行中心库对基层单位上缴的现金，必须进行抽样复点。春节现金回笼高峰期，单靠出纳与复核两个人是无法既保证时间又保证质量的。因此，每年春节期间我行各个营业网点都集中人力，利用班余时间突击整点。支行中心库组织支行机关人员利用晚上突击整点，从人力上保证每年春节期间上缴人行国库现金近亿元无差错。

三是残破币以支行中心库集中整点上缴为主。针对基层营业网点收缴残破币数量少、聚集成捆时间长、上缴标准掌握不一的问题，为了减少损伤币占压库存，提高残破币上缴的合格率，减少差错，我行要求基层单位十元以上面额的损伤纸币，可以逐张上缴，十元以下面额的损伤币，成把上缴，由中心库出纳人员集中整点。同时对支行中心库出纳人员提出严格的要求，把上缴残破币质量作为绩效工资考核的重要内容，从而有力地促进了中心库出纳人员尽心尽职做好残破币整点工作，有效地杜绝了残破损伤币解缴的差错。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十一**

自从进入客户部从事信贷工作，我便全身心地投入，立志做一名优秀的客户经理。在新的岗位上，我首先认真学习业务知识和业务技能，利用空余时间自学了《信贷业务手册》，还自学了《物权法》、《合同法》、《抵押担保法》等。通过实际操作掌握了小企业成长之路和速贷通这两个信贷品种。在客户部徐经理和那些多年从事信贷工作具有丰富经验的同事们的指导和帮助下，自己在较短的时间内对信贷业务有了清晰的认识。通过与客户零距离接触，我逐步做到善于和客户进行沟通与交流，洞察客户的想法，为其提供满意的服务。

工作是忙碌的，但我过得非常充实。回顾这段时间的工作，我觉得有不少需要改进的地方：客户是多种多样的，素质有高低。我与客户打交道的经验不足，总觉得自己已经尽心尽力了，仍然有客户对我的服务不够满意。所以在今后的工作中我要牢固树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，始终做到三勤：勤动腿、勤动手、勤动脑，把简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，当客户在过生日时送去的一束鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时发去短信趣言，也一定会让客户暂时把不快抛到脑后;当客户不幸躺在病床上，更要亲自探望，祝其早日康复。

从事客户经理工作对我是一项新挑战,需要具备系统、扎实的业务知识,这一方面我还有一些薄弱环节，以后在学习方面我要狠下苦功，刻苦钻研，持之以恒，深刻领会知识的内涵。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又学习较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时学习新兴业务。另外，我还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

信贷风险是银行经营过程中不可回避的现实，下一步，我要加强对信贷风险的认识、管理和控制，避免银行不必要的损失。从本人做起，建立风险早期发现机制，一个客户经理的知识水平、业务能力以及主观能性发挥与否都将影响银行信贷资产的质量。我要实现从以产品为中心到以客户为中心、从请客户注意到请注意客户、从业务营销到服务营销的转变。

通过实地了解客户的基本情况、生产经营项目的现状与前景、调查客户的贷款用途、还款意愿，从而分析客户的还款能力，对每一笔贷款都一丝不苟地认真审查。在细分市场的基础上，通过充分利用内部可控因素，对外部可控因素做出积极的动态反应，用已有的或积极创新的金融产品为客户提供系列化金融服务，即从客户的实际需求出发，以互利双赢、共同发展为原则，提供客户所需要的个性化信贷服务，密切与客户的关系管理，增强自我管理意识，充分发挥创造性和能动性，实现风险的早期发现和控制。

总结过去，是为了展望未来，为了更好地完成今后新的工作和任务。客户经理心理要成熟、健康。我经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败，同时具备了积极主动性和开拓进取精神。今后，我要锻炼较强的交际沟通能力，在语言、举止、形体、气质方面更富有魅力，在性格上热情开朗，在语言上风趣幽默，在处理棘手问题上灵活变通，在业务操作上谨慎负责。相信在领导和同事们的帮助下，我将一如既往、任劳任怨地做好本职工作，真正做到踏踏实实做人，勤勤恳恳做事，为建设银行的繁荣与发展尽一份力量。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十二**

今年以来，我们\_\_\_支行紧紧围绕上级分行“盈大利、争大行”的战略目标，聚精会神拓展三大基地，一心一意深挖创利资源，使我们的经营局面全面扭转，综合排队跻入全市先进行列。下面是我行今年几项主要指标的完成情况：

1、各项存款增势稳健。在我行网点不断撤并收缩的同时，全年增存仍然高达4000万元，各项存款总额已达3.6亿元。其中储蓄存款净增3600万元，余额已达3亿余元;对公存款净增700万元，余额为5000万元;同业存款受信用社年末贷款投放加大影响，较年初下降300万元，余额为600万元。

2、经营利润正在好转。账面利润亏损万元，加上应付利息红字76万元,考虑消化历史包袱万元，实际亏损为万元，同口径比较，减亏万元。

3、不良贷款降幅明显。不良贷款按五级分类减少600万元，占分行年任务378万元的159%。同时，今年以来，由于清贷力度的不断加大，已清收货币资金560万元。

4、中间业务势头强劲。中间业务收入已完成83万元,达到分行年初下达105万元任务计划的80%。

5、代理业务发展迅猛。主要是银保险业务及基金发行业务，今年均较去年有了明显进步。其中银保业务共计营销170万元，基金发行共计完成80万元。两项业务均较好完成分行全年目标计划。

6、卡市场逐步成熟。今年共计营销信用卡6000张，目前信用卡总量已突破一万张，达到11200张。在以信用卡为载体营销客户，拓展业务方面，我们已经培育出一个相对成熟的市场。据统计，我行卡存款已达到3100万元。利用卡结算、卡储蓄、卡消费的客户越来越多，并已成为我行中间业务的主要创收手段。取得以上经营成果，已实属不易。从今年面临的形势来看，是十分复杂的。归纳起来，主要有以下三个方面。一是利息清收缺口较大。景华公司停产并被长城资产公司依法查封，导致我行今年少收利息至少100万元;生产资料公司、鱼虾安等企业经营不善，今年归还利息基本无望，该项原因可减少利息收入30万元;原专项类企业田村油脂厂、临晋面粉厂等拖欠利息严重，预计年底将无法结清应予以归还利息约100万元。以上三项合计，今年我行利息收入预计将减少230万元。二是贴现业务持续萎缩，不但导致增收利息的年初目标未能实现，同时由于去年贴现业务呆账准备金计提84万元，在去年利润中反映以后，今年由于贴现业务萎缩(目前主要原因是票源不足，利率不高)，分行将按比例要扣减同额利润50万元，因而将进一步加剧我行利润亏损缺口。三是模拟拨备对利润造成较大影响。按照分行下达模拟拨备计划基数(按信贷五级分类)，我行为12857万元，截止十一月底实际基数为13092万元，高于分行计划基数235万元，该项数字将直接从考核利润中减除。面对这个艰难的环境，我行员工开拓进取、积极拼搏、埋头工作、发展自己，使我行已经全面走出经营低谷，各项业务发展态势呈现良好局面。归纳一年来的工作，主要做法是：

一、塑形象，拓空间，提升核心竞争能力近年来，金融市场的竞争态势非常激烈，对此，我们不敢有似毫懈怠。在增强自身的市场竞争力方面，积极寻求发展途径，充分发扬传统优势，大胆探索未知领域，全力创新营销机制，使我们的核心竞争力得到全面提升。此方面，主要做了三项工作。

一是抓形象工程，展农行风采。年初，积极响应上级行“迎新春优质服务竞赛”活动号召，利用春节前后，向社会广泛送“福”，组织开展了一系列隆重的形象宣传活动。一方面邀请当地知名书法家，印制业务宣传年画，在电视台特邀播出电视连续剧以及通过行长向客户拜年，在府前广场组织声势浩大的书写迎春对联活动，在社会产生了广泛影响。到上半年，全行储蓄存款净增达4000万元，特别是城区存款增势更是突飞猛进，为全行业务经营做出了巨大贡献。同时，在加强形象宣传中，我们精心策划、认真组织，配合市分行文艺演出团在府前广场隆重举办了一场别开生面的大型演出活动。在人大、政协两会期间，又抓住这个扩大农行影响的良好时机，邀请甘肃省歌舞团与两会代表以及企业界朋友，举办了“农行情”大型文艺晚会。我们还积极扶持了残疾人事业，向弱势群体献爱心，理顺了与党政以及其他职能部门的社会关系，为农业银行在\_\_\_县的深入发展，创造了一个良好的经营环境。

二是抓规范管理，促作风转变。严明的工作纪律，对增强一个团队的战斗力所产生的积极作用是不可估量的。通过加强对机关作风纪律的整顿，强化网点的制度建设，促使规范化管理工作跃上了一个新台阶。元月份，下发一号文件，出台五条禁令，严厉整顿长期存在于我行的一些不良工作习惯。同时，力促深入开展整肃行风行纪以及行风评议两个活动，使员工在日常办理业务、接待客户时，责任心进一步得到了增强，并且从文明用语、着装仪表、规范服务、软硬件建设等方面，亦得到了极大改善。由于十分重视对以上两个活动的开展，在赢得市分行的肯定外，还被市分行及县行评办作为活动样板积极推介，并接待降县支行、县工商局等多家单位的参观学习。

三是抓机制改革，激内部活力。按照“坚守重镇，主攻城区”这一战略，加大了开拓城区业务的力度。至目前，城区四所一柜存款净增达3000万元。在提升农村网点的竞争力方面，首先为全部农村网点接通了新一代综合应用系统，使我行科技化手段全面步入到一个新的阶段。其次，对临晋营业所的硬件进行了改造，对孙吉营业所的拆迁也制定了实施方案。同时，在全行经费十分紧张的情况下，仍然精打细算为城乡全部网点更换了时尚的办公设施，并不断补充服务设施，使城乡网点落后的面貌整体得到了进一步提升。

二、抓经营，勤算账，努力加快发展步伐一年来，我们道密切配合，广纳良言，精心核算，仔细经营，进一步强化“笔笔算成本，事事讲价钱，件件有收益，人人出效益”的经营思路，使我行财务状况得到较大改善。

一是想方设法调动机关部(室)直接参与经营创效的积极性。将存款、收贷、收息、保险等各项任务按部(室)分解到人头，并拿出部分效益工资挂钩考核，收到了明显效果。

二是进一步完善各经营单位的考核办法。一方面加大对城区四所一柜的考核力度，并认真对各网点的业务结构进行分析预测，制定了相对合理的任务基数，并按季严格考核兑现。一方面加大对基层三个营业所的考核力度，将各项经营指标按分值纳入工资及费用中进行考核，促使各营业所在突出优势指标的同时，又使各项

经营目标得到了较好平衡。另一方面针对营业部的特殊情况，亦制定了比较切合实际的考核办法，进一步加大考核力度。

三是充分发挥专业清贷队的突击作用。在对近年来专业清贷力量进行分析研究中，经过认真总结经验教训，在党委会上提出成立专业收贷小分队，然后分割承包，划块清收，使今年的清贷工作整体上较往年有所进步。为了学习他行的收贷经验，于八月份，我们与收贷工作相对突出的平陆支行取得联系，组织专业收贷力量及各所(部)主要骨干力量赴平陆等地参观学习，取长补短，寻找差距，发扬优势，并组织召开了平陆收贷经验研讨会，进而迅速将平陆经验转化为我行的清贷动力，收到了良好效果。

四是重点从招待费用中节省支出。在强化机关食堂生活标准的同时，严格控制客饭在外就餐次数。据办公室统计，全年招待各类正规检查团体等来客吃饭至少二十次以上，就此还不含一些零客就餐。如果每一次检查团平均按居留五天计算，全年至少有一百天在招待吃饭。因而，强化机关食堂，加强机关食堂管理，对节省费用支出十分重要。今年在接待来客吃饭方面，原则上一律在机关食堂，如特殊需要在外就餐时，一般需请示行长或分管副行长同意方可。今年就招待费一项，就可为我行节省开支约十万余元。五是处理固定资产坚持公开、公正、透明。今年在处理机关闲置车辆、营业所房屋等方面，我们坚持要求必须面向社会公开公告，公开评估，公开竞标，公开交易。同时在出售过程中，均通过集体研究，集体决策，确保出售价格合情合理。六是紧紧围绕利润做文章。利润始终是商业银行的核心经营目标。实事求是地讲，今年我行在实现利润指标方面，差距很大，困难很多。按照分行的考核办法，利润分值所占比重也很大。如果利润指标完成得差，员工的工资就会受到影响，应该得到的实惠就会被别人争去。因而在力促利润指标的实现中，经常观察各项财务报表的变化情况、及时寻找影响财务经营的各种因素、认真研究、抓住核心、采取对策，进而使今年的利润指标在模拟拨备、贴现萎缩、收息减少等实实在在的“硬数字”的影响下，同口径比较仍然取得了良好业绩。进而推动我行又向前迈出了坚实的一步。

三、调结构，促发展，培植优良客户基地首先，对客户严格进行普查，确立信贷投放的重点客户群体。结合当地实际经济发展情况，针对民营企业发展势头良好，医院、学校等新型实体潜力巨大。我们从中选择了一些符合自身利益的好项目、好客户，大力营销，优化投向，把好增量，从严治贷，逐步优化我行的信贷创利空间。此方面，主要向银星学校投放贷款532万元，同时加强了与彩印厂、恒兴果汁厂、中联公司等优势企业的业务关系，在支持他们得到发展的同时，也进一步拓宽了我们的服务领域。其次，利用我行的资源优势，积极开办银行承兑汇票贴现贷款。在致力发展此项业务方面，我们进一步发挥了贴现中心的积极作用，促使此项业务得到了迅猛发展。一年来共办理贴现贷款1.1亿元，实现收益100余万元。其三，谨慎办理银行承兑汇票。鉴于今年信贷规模零突破的政策限制，我们在为企业客户办理银行承兑汇票中，本着“严格考察，谨慎运作”的原则，既不因为无规模发放贷款而过量签发“承兑”，又不因为怕担风险而消极对待客户请求。一年来，累计签发承兑汇票6000万元，在支持企业良性发展的同时，使我行获得了较大收益，而且所办承兑无一笔形成风险。其四，认真遵循信贷投放原则，严格监督信贷资金的良性使用。在与企业客户建立相互信赖的信贷关系中，我们严格执行贷审会操作流程，每一笔手续从调查、考察、审查、检查等，均严格按制度、按程序进行，特别针对企业客户在使用我们的信贷产品中，我们还加大监督力度，确保对口使用。通过以上作法，不但减少了信贷风险，而且在取得良好的社会效益和经济效益的同时，为我行培植了一批新的黄金优良客户基地。

四、激活力，鼓干劲，关心职工生活关心职工生活，调节工作气氛，对消解紧张的工作情绪亦很重要。首先，组织全行员工进行旅游，并通过这项时尚活动使员工身心得到放松的同时，也让长期生活在\_\_\_这片小天地农行人开了眼界，见了世面。今年这次旅游活动规模较大，档次较高，虽然花销也比较多，却也进一步体现出我行经营效益在不断好转，实力不断增强。实事求是来讲，我们可谓是勒紧腰带来组织这次活动的。从我行的效益来讲，经营局面还未根本扭转，扭亏增盈压力仍然很大，但是鉴于其他行几乎都组织了类似活动，考虑到我们自己的员工也眼热羡慕，经与班子成员商议研究，还是想方设法从十分拮据的费用中挤出一笔经费，圆了职工的旅游梦。其次，在关心职工生活方面，努力体现农行大家庭的温暖，力求做到令职工满意。在春节、中秋节来临之际，为了能够为职工发放一份实用实惠的福利品，并在物品的采购上，都经过认真研究，精心挑选，利用关系，压低价格，尽量利用有限的福利，为职工多发一些物品。同时，为了将职工打扮得更靓亮，更时髦，三月份，又为职工发放了高档洗涤化妆用品，职工对此举反映良好。三是为离退休老干部真心服务，关爱有加。在传统节日来临之际，时刻不忘这些曾经为农行做出贡献的老领导、老同志、老职工，组织专人真心慰问他们，向他们传递农行大家庭的温暖和关爱。五、抓党建，搞教育，切实加强从严治行一方面，将“三个代表?重要思想以及xx大精神的学习继续引向深入，促使党建工作进一步得到加强。首先，按照系统党委与地方学教办的安排，在全行掀起学习xx大精神热潮的同时，重点对存在的突出问题加以整改，得到了系统以及地方党委的高度评价。其次，在不断摸索总结党建工作特点的同时，较好完成了各项党建工作任务。在上级行对我行党委班子进行调整以后，我行进一步加强对基层支部的建设，健全完善了党的各项规章制度，进一步加强了党组织的战斗力和凝聚力。特别在旺季“三收”中，我行上下又掀起了学习xx大热潮，党员干部充分展现出的不同于一般群众的先进性与先锋模范作用，对促进各项任务的快速推进，发挥的表率作用十分明显。另一方面，积极掀起思想道德教育热潮，切实加强从严治行。在职工中开展思想道德教育活动是总行在面临新形势下的一个重大战略决策，是全面贯彻落实“三个代表”“以德为政”的重要举措。我行联系业务实际，认真组织 发动、剖析问题根源、全面展开讨论、促进作风转变，收到了良好的教育成果。〈一〉办好商业银行思想进一步得到加 强。我行在积极引导思想道德教育活动中，由于侧重点准、针对性强，并通过加强教育达到促进业务工作实现根本好转，又通过转变作风掀起了活动高潮。通过此次活动，不但使员工受到了教育，业务得了到发展，思想得到了净化，作风得到了转变。而且使员工更加坚定了办好商业银行信心与决心，从而积极迎接挑战、努力工作、坚定信念、建设农行。〈二〉纪检监察工作开展得卓有成效。通过组织全体员工对对各级行通报的典型案例进行剖析，并以此为反面教材，结合我行近年来发生的几起经济案件的特点，举一反三，在员工中开展了一场深刻的思想教育，从而在加强机关规章制度建设、加大违规违纪的查处力度，促使纪检监察工作切实为业务经营起到了保驾护航作用。〈三〉机关作风切实得到转变。首先是纪律作风明显好转。支行各部(室)及各所部均实行了晨会点名制，并将员工考勤与日常表现纳入工作目标进行考核，使我行呈现出严谨的工作作风。其次是“三防一保”工作得到加强。不定期组织学习有关案例，确保各种防范器材能够发挥应有作用的同时，通过加大安全保卫工作的检查力度，对北街储蓄所违犯制度发生的单人临柜事件进行了严肃处理，全行通报，对加强安全经营起到了较好的促进作用。

一年来，虽然我行各项工作均取得了不俗业绩，经营效益已实现根本好转。但是，还必须清醒地看到，由于不良贷款占比居高不下，客户整体质量较差，经济案件接连不断，一些新的业务品种得不到很好开展，导致工作中存在的不足还很多，在日后工作中，稍有不慎，将会再次滑向经营低谷。虽然面临的形势十分严峻，前进中的困难仍然很多，只要我们全行上下团结奋斗、励精图治，抓住新机遇，迎接新挑战，就一定能够实现新突破，创出新效益，将\_\_\_农行导入一条快速发展的良性轨道。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十三**

20\_年以来，本人在支行党组支的领导下，按照党员的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“三个代表”。

一、在思想方面：继续深入学习、贯彻落实“三个代表”重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党组织保持一致。我能够用党员的标准严格要求自己。作为一个有四年党龄的党员，我始终把坚持学习政治和业务知识放在首位，深入贯彻落实科学发展观，自觉地把“八荣八耻”提倡的精神运用与我所从事的工作岗位上。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，安心工作。尊重同事，团结同事，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法办事，认真负责分管的工作，大力支持上级的工作，促进支行精神文明建设的顺利开展。

二、在工作的方面：配合主任抓好我支行日常事务性工作。协助主任建立健全各项制度，抓好我支行人员思想、组织、业务和作风建设。今年先后制定了考勤制度、内控制度等，保持良好的工作秩序和工作环境，使各项管理日趋正规化、规范化。我坚持自学金融学和会计学的专业知识，向着一专多能方向发展。通过学习，不断提高自己的思想觉悟，风险防范意识和业务专业技能。熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，已

取得了会计证和银行从业资格证;集体任务时努力协调各方面的关系，共同完成复杂的工作任务;努力加强自己的文字表达能力，和写作水平，积极投稿宣传本支行的业务，完成公文处理工作，突出规范性，公文运转准确、及时、有序。严格履行收文登记、传阅、交办及发文审核、签发;能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力。

三、为创建和谐的某某银行，我努力把自己容入于行里的各项活动中：积极响应行里的各项号召，在行里的交流会中，踊跃发言，提出合理化建议。积极参加行里组织的各项活动。与时俱进，开拓创新，利用业余时间涉猎各种知识，虚心向周围同志学习，用知识武装自己，更好地为商行服务等。

综上所述，是我到商行工作整一年的心得体会，我虽然取得了一些进步，但仍有不足，工作经验还有待增强等。面对不足，我将虚心学习，取长补短，百尺竿头，更进一步。我决心发扬成绩，克服不足，努力学习，积极工作，为某某支行美好的明天贡献自己应应尽的力量。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十四**

20\_\_年是\_\_支行各项业务快速、健康、协调发展的一年。我行在上级行的正确领导和支持下，按照年初总分行所确定的“防范风险、规范经营、改革创新、稳中求进”的指导思想和工作方针，结合我行的实际情况，坚持开拓与管理并重的原则，在全行员工的共同努力下，克服了种.种困难，在经营环境异常艰苦的条件下，圆满、优质地完成了今年的各项工作：

1、 各项存款稳步、协调、快速增长。至\_\_年底，我行人民币自营存款3261\_\_\_\_元，比年初增加1173\_\_\_\_元，增幅为5\_\_\_\_，完成计划的11\_\_\_\_。存款增幅在管理部各网点中居第五位。外币存款余额折美元51\_\_\_\_元，比年初增加25\_\_\_\_元，增幅为9\_\_\_\_，完成计划的 50\_\_\_\_。

2、资产质量继续保持高效，连续两年实现“双无”。我行至\_\_年底各项贷款余额已达2832\_\_\_\_元，比年初增幅达12\_\_\_\_\_\_。在资产规模大幅增长的情况下，仍然保持了资产质量的高效，至年末无一笔逾期，无一笔欠息，已经连续两年实现“双无”。在管理部按行级贷款规模、成立年份的总排名中，居3\_\_\_\_争取“双无”网点中的第三位。

3、国际业务发展势头良好。在\_\_年外部形势因为“东南亚金融风暴”影响而异常严峻的情况下，我行克服重重困难，开拓了一批规模大，效益好的客户，超额完成了上级行下达的任务。全年完成国际业务量250\_\_\_\_美元，完成任务的12\_\_\_\_。

4、增收节支初见成效。管理部\_\_年提出了“增收节支，努力实现利润最大化”的要求，我行在这方面做了大量认真而细致的工作。在提高信贷资产收益性的同时，严把费用关。使我行在各项业务发展比去年增长近一半的情况下，费用支出比20\_\_年下降了2\_\_\_\_元，费用率下降了1。1\_\_\_\_百分点。而且资产收益率按\_\_年可比口径，比较上升0。x\_\_x百分点，可以说x\_\_“增收节支”工作卓有成效。

5、全年结算和出纳业务运作良好，核算水平上了解个台阶。通过抓服务，抓培训，抓控制，抓考核，抓安全，圆满、优质、高效地完成了全年结算工作。至第四季度，差错率更是为零。取得了“业务量不断增长，核算质量不断提高”的双赢局面，获得了“龙岗支行会计核算优胜单位”的称号。全年办理结算业务283696笔，累计收付现金0309\_\_\_\_元，有力地推动全行业务的发展。在提高核算质量的同时，也注意做好“三防一保”的工作，实现全年无事故。

6、储蓄业务继续保持良好的发展势头，服务水平不断提高。我行\_\_年加大了储蓄工作的力度，实行“以服务促发展”的战略，通过不断提高服务水平来促进业务的发展。至\_\_年底，储蓄存款达1248\_\_\_\_元，比年初增加355\_\_\_\_元，成为龙岗支行首家储蓄存款超亿元的网点，外币折美元21\_\_\_\_元，比年初增加5\_\_\_\_元，均超额完成了计划，而且为龙岗支持存款结构的平衡作出了重要贡献。

\_\_年，可谓金融界的严冬，但布吉支行何以能在这寒冬中全面飘香呢?总结起来主要有以下几点：

一是靠上级行的正确领导。年初总分行确定的“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针，事实证明是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级行领导经常到我行了解情况，排忧解难和给予工作指导，这些都极大地鼓舞了我行员工的积极性和士气，有力地推动了我行业务的发展。

二是指导思想正确。自从年初分行确定了“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针后，我行就结合本行实际情况，确定了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想。一个中心是把“组织资金，运用资金，平衡资金”作为全行全年工作的中心，实行“存款立行”的原则。两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于内部管理。通过一手抓开拓，一手抓管理，在促进业务发展的同时，也注重内部管理水平的提高。两个计划就是财务收支计划和信贷计划。银行经营的最终目的是实现利润的最大化，把握了财务收支计划就等于把握了经营方向，而信贷计划是实现财务收支计划的有力工具。所以切实做好并执行好财务收支计划和信贷计划是实现银行经营目标的可靠保障。布吉支行在\_\_年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。至\_\_年底布吉支行自营存款折人民币为3690\_\_\_\_元，比年初增加1380\_\_\_\_元，增幅达5\_\_\_\_，增幅在管理部各网点中位居第五位，国际业务完成250\_\_\_\_美元，完成计划的1

12\_\_\_\_，实现了业务的快速、协调发展。同时内部管理水平也上了一个台阶，资产质量实现“双无”，会计核算质量不断提高，第四季度差错率更是达到了零。增收节支也卓有成效，在业务量比去年增长一半的情况下，费用节约了2\_\_\_\_元，费用率下降了1。1\_\_\_\_百分点。资产收益按去年可比口径统计增长0。\_\_\_\_百分点。这些都无不说明布吉支行“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是切实可行的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。布吉支行地处关外，本地企业多是小型“三来一补”企业，且一直是国有商业银行的势力地盘，业务开拓环境异常艰苦，如果不清楚内、外部形势，不认清“行”情，就会没有明确的市场导向和正确的市场定位，这就会导致全行工作一盘散沙，打乱仗。因此，我行领导高度重视调查研究，认清工作环境，打有准备的仗。\_\_年做的第一项工作就是搞好“四个研究”，即：

1、 研究分析所辖区内的经济发展情况，政策、产业和发展规划;

2、 研究分析同业的发展情况，明确竞争对手，认清形势;

3、 研究分析存、贷款客户构成情况，抓重点，分层次进行管理。

4、 研究自身的经营对策。

在进行“四个研究”的时候，每一位信贷外勤人员要做到“四个清楚”，即：数据清楚，环境清楚，困难清楚和对策清楚。通过以上的调查研究工作，发现布吉镇本地居民收入水平较高，且受到楼价等各方面因素的影响，越来越多的特区白领及香港同胞在布吉置业，同时布吉镇虽然“三来一补”的小企业居多，但其中也不乏一些规模大，效益好的大中型外资企业，且这些企业选择银行的取向较少受条条框框的限制，下足功夫，艰苦争取，还是有可能争取过来的。所以根据这些情况制订了\_\_年开拓市场的工作重点：大力发展储蓄业务，同时开展大户战略。业务措施方面实行目标层层分解，层层落实，通过“定任务，定措施，定时间，定考核，定奖惩”，使全行人人有目标，人人有压力，人人有动力。每月公布每个信贷员的工作进度，完成计划数，让全体外勤人员认识到差距，感受到压力，从而产生动力。而且每个星期定期召开信贷外勤人员工作交流会，介绍各自的经验、心得体会，实现资源共享。这些措施有力地推动了业务开拓的发展。

我行在明确市场导向，找准市场定位，以及实施有关业务措施的同时，也做好各方面的工作部署。实行“区内、区外结合，对公和储蓄结合，内勤和外勤结合，领导和员工结合”的方针;实行“领导为员工服务，内勤为外勤服务，全行为客户服务”的一条龙服务;实行“人盯人”战术，一个信贷员一定时期内“盯住”一个客户，了解情况，抓住契机，乘“虚”而入。倡导“钉子精神”和“愚公精神”，树立一种“不怕苦，不怕累”的敬业精神，这种做法有效地打开了工作局面，在业务开拓上取得了良好的效果。例如：a、布吉镇德兴城全长1。3公里，为布吉镇较好的优质楼盘之一，斯所有代收费业务都确定在我行办理。开拓该客户难度相当大，同业竞争很强。我行首先派外勤人员，四面出击。跟水、电部门、物业管理处及施工单位的领导取得联系。其次，集中力量，逐个击破。对有关部门领导逐一做耐心的争取工作，发扬招行人的“钉子精神”和“愚公精神”，硬是在同业竞争中处于不利的局面下逐一用汗水和真诚取昨了他们的意。最后，来个“大会战”。把各方面的领导请出来，聚成一桌，当场敲定。此业务谈成历经三个月，三个月的汗水没有白费，它有力的推动了我行储蓄业务和对公业务的发展，取得了较好的效益。b、新利公司是我行\_\_年开拓的有份量的大户。该客户被管理部领导誉为“边远支行的一朵奇葩”。该公司\_\_年的国际业务量为500\_\_\_\_万美元，人民币存款余额日均50\_\_\_\_万元，美元存款20\_\_\_\_万元，每月在我行代发工资200\_\_\_\_户，金额达20\_\_\_\_万元人民币，该客户本来在华商银行办理业务，在区内同业竞争中我行也处于不利的位置，为此我行专门召开了外勤人员专题会，研究部署开拓该客户的方案。首先对该公司进行摸底。了解到该公司为外商独资企业，在国内外都有较高声誉，对银行要求较高，但一旦建立业务关系，一般不易转行，合作较稳定。其次，实行“人盯人”战术。安排一个信贷员盯住该企业的情况，而且定期到单位和家中拜访、联络，跟客户建立一种较亲密的关系。再次，抓住契机，乘“虚”而入。当我行了解到抓住这个契机，赶快“乘虚”而入，在上级行的支持下，在公司安装了柜员机，有效地解决了该司代发工资的问题。同时在其它业务上赶愉进行宣传攻势和争取工作，终于使客户顺利到我行全面开展业务。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十五**

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

今年受欧洲多国债务危机及国内市场经济低迷等因素影响，金融体系发展减速，加大了金融业经营发展的难度。在大气候不利的环境下，我支行上下同心,全体职工共同努力,较好的完成了上半年指标，截至六月末我支行;

(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，并且对\_\_\_\_\_进行了。四级不良贷款收回\_\_\_\_万元，整体质态有一定好转。

(二)各类指标较好完成年度计划。五月份数据，14项可比指标中，\_\_\_项超过\_\_分，5项得到满分。储蓄存款

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、全年主要工作回顾。

(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。

(二)坚持以客户为导向，梳理自身业务结构，以产品营销和个性化服务为手段，进一步扩大客户群体，确保支行各项业务的快速发展。\_\_\_支行拥有对公客户\_\_\_余户，数量排全区网点第二，公司客户存款更是占了存款总量的77%。如何利用少有的人员营销服务好庞大的客户群体是工作重点所在。我支行建立起如下一套办法;

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。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十六**

20\_\_年对\_支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在全体员工的共同努力下，\_路支行坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。现将20\_\_年工作情况汇报如下：

一、经营业绩

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元;储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向\_项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销\_、\_两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销\_科技、\_等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止\_月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户，callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面：20\_\_年\_路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与\_支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

二、主要工作回顾

1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在20\_\_年的工作中，\_路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3\_万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区系等手段发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使\_科技等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质

今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应银行改造和社会竞争的所需人才。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强。

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

三、存在的问题

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

四、未来工作规划

未来发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增\_万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元;储蓄存款争取突破4亿元。国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。

3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。

4、会计达标通过一级验收。

5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

6、加大网银、电话银行的营销力度，全面提升我行服务手段，限度减轻柜面压力。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十七**

2\_\_年是中行支行迈向发展的重要一年，作为支行的一个柜员，上面有行长的领导，下面有新近员工的支持。我在这一年业绩不凡，主要有：1、经过大家优质的服务，在我的柜台下存款有万元。2、不断的努力加学习，我已经掌握了技能、取得了第名，赢得了大家的赞许。3、在大家的帮助下，我逐渐领会了和，这在我的实际工作中使我更能做好和，并且在上我已经有了的成就。

服务创造价值。只有优质的服务，才能赢得客户的信任。是银行业务发展扩大的最重要的一年。对于第一线的前台，不管是对个人，还是对企业。微笑服务是第一印象，其次才是快速准确的办理。进行已经有的时间了，微笑服务是工作的基本。如何微笑，决不是露三颗牙的简单。特别是做对公业务，面对企业的代表，一不留心就是上百万的流失。微笑服务的背后是如何快速准确的办理。这要掌握技巧。我总结的技巧归结起来就是19个字。就是：“熟悉交易码，有条不紊操作，随时微笑面对问题。”对交易码倒背如流，操作起来穿插有度，面对问题既使一时解决不了，也是微笑的解释。正因为这些，才能有万元的存款。

在中，先后参加过比赛、活动以及结交，这不仅是柜台外的工作，而且更重要的是要做的和柜台一样好。在比赛中我取得了第名，是我职业中的最好名次。背后有着中行.

至12月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会;在联通诚信演讲活动中获得第一名;联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备\_\_年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、20\_\_年工作计划

1.加强自身学习，结合综合部实际，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

2.积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。

3.做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

\_\_年即将过去，充满挑战和机遇的20\_\_年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十八**

进入\*\*银行半年多时间来，在领导和前辈的关心照顾下，本人抱着谦虚好学的态度努力工作，积极学习业务知识、掌握操作技能、适应工作岗位，基本能较好的完成本职工作和领导交办的其他工作。本人是刚毕业的理科本科学生，踏上工作岗位接触全新的银行工作，面临着全新的挑战，这个过程不仅是专业的换位，更是一种思考方式和学习方法的换位，在综合统计岗位上，领导和前辈的关心指导使本人认识到，严谨的态度、正确的方法、积极的沟通、努力的思考，才能获得最准确的统计数据和最高的工作效率。

也正是银行业这种对我而言全新的工作，提供给我一个全新的学习机会，在优良的成长环境下使我能够养成在每一天的工作生活中不断学习和获取新的知识，努力了解银行业、金融业的运行规律，把所学所悟的点点滴滴运用到实际工作岗位工作中。

风险管理部是负责支行全面风险管理政策的落实，监测、评价和控制的综合管理部门，是风险和内控的日常管理职责部门。本人任职的综合统计岗，主要负责对本行信贷资产风险状况和风险分类的统计、分析和管理;负责全行信贷数据动态管理、分析。

在实际工作中，本人主要完成以下几个方面的：信贷手工台帐的录入与核对，对实际发生的信贷业务明细进行动态掌控、分析和管理，以便于及时准确的获得各项信贷统计数据;对支行运行的老信贷系统进行维护和管理，对各部办录入的数据及报表进行统计及分析;提供行各项信贷资产数据及明细，完成四级分类和五级分类的统计工作和分析工作;月度为行领导以及计财处、公司部、个金部提供同业经营情况的详细数据;月度、季度、年度，独立的或配合办公室、计财处等部门对外提供各项信贷数据报表。此外，我行新设了信息安全员一岗，本人即任风险管理部信息安全员，负责部门电脑网络信息安全的维护。

正是由于以上的认识，本人在过去的半年时间里努力向各位前辈学习业务知识，严谨认真的完成了本职的统计工作，做到了及时、准确、完整的反映支行信贷业务情况。认真的完成了信息安全员的工作，做好了信息安全的日常维护并建立了安全员日志。努力地养成着良好的工作习惯和工作方法，近来的工作使本人越来越深刻的认识到良好的工作习惯是互通的，特别是在工作的条理性上，受到各位前辈的指导今后还将继续努力。

风险管理部综合统计岗是一个需要责任心与耐心的岗位，通过半年多的学习和实践，我坚信能胜任岗位并做出成绩;在今后的工作中，我也将继续努力，成为更优秀的一员。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇十九**

时间过得很快，转眼间，20xx年已经接近尾声。回顾本年度的工作，在银行领导的正确领导下，认真组织学习贯彻党的xx大精神，自身的思想素质、业务能力和综合素质都有了较大的提高，我个人也获得了长足的发展和巨大的收获。作为一名银行柜员，我认真积累日常工作经验，潜心钻研新的业务技能，为我行的发展做出了自己应有的贡献。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

一、坚持学习，不断提高政治思想素质和工作能力。

学则进，不学则退。时代要求我们必须坚持与时俱进，刻苦学习，在学习中汲取工作能力，汲取前进的动力，汲取创新的活力。只有加强学习，才能使自己在思想上、理论上、业务上真正成熟起来，更好的搞好本职工作，保质保量的完成工作任务。我的工作准则就是“干一行、爱一行、精通一行、勤勤恳恳、踏踏实实”，这更加使我注重加强理论学习，注重学习党的基本路线、方针政策、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及党的xx大精神等。通过学习，进一步增强了我的政治敏锐感，在具体事情面前能够保持清醒头脑，立场坚定，处处以集体利益为重，先集体、后个人，思想逐步走向成熟。在生活中，积极向周围领导和同事们学习，使自己的交际能力不断提高，解决、思考问题逐步走向周全。

二、认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务。

自工作以来，我坚决服从组织和领导的安排，克服各种困难，勤奋工作，较好地完成了各项工作任务。

（一）兢兢业业，恪尽职守。平时，我积极主动地承担起接送钞的任务。在本职工作上，我觉得自己有许多需要学习需要加强的方面。因此，在开始工作时，除了认真学习我行相关业务操作书籍外，我还虚心的向周围其他同事请教办理业务中遇到的问题。更利用休息时间，学习其他柜台的业务，以此使自己能尽快掌握全面的银行业务，提高自己的业务素质。通过平时的积累，我在调离原来的储蓄柜台，换做对公业务时，能很快的适应新工作，大大缩减了过渡的时间。同时我也刻苦练习操作系统等业务技能，使自己能够拥有为客户提供优质、高效、快捷服务的本领。现在以后的工作中，我一定要继续保持积极的学习态度和创新意识，同时虚心的像其他同事请教经验，使自己能尽快的适应这个岗位，不辜负领导的期望。

（二）把握全局观念，积极支持、配合单位领导开展各项工作。认真落实支行各项工作要求，保质保量完成上级下达的各项工作任务；加强管理，搞好团结，凝聚士气；积极参与制订各项计划和规划，搞好分析和预测，合理建议，准确决策，促使我行各项业务健康、持续、快速的发展。认真履行岗位职责，充分发挥龙头柜员的作用。首先是要合理安排临柜人员现金业务，充份调动各员工的工作积极性，建立“分工明确、权责一致”的岗位责任制和工作质量考核制。创建良好的学习氛围，组织内部员工学习业务知识、规章制度、政策法规等，开展多种形式的岗位练兵，提高内部员工的业务素质。

（三）突出抓好业务规范操作和各项内控管理措施的检查落实。银行结算业务是一个高风险的部位，结算业务的内控建设应该被摆在极为重要的位置。从规范结算业务的柜面操作与加强管理两方面入手，做好龙头柜员即时、定期和不定期的自查，努力消除各种风险隐患，确保将结算部位风险降到最低限度。抓好重点业务、重点环节、重点时段的自律监管，发现问题立即督促纠正，并积极配合上级主管部门的监管辅导。

（四）提升服务理念，全面提高规范化服务水平。服务是银行的生命线。每位员工都赞同这个理念，每一位员工都认识到这一点，促进服务的深层次、高水平、全方位发展，增强我行在同业之间的竞争力。规范化服务这也是积极营销的一个表现。提高了服务质量，可以为客户提供比其它银行更加优质和更具特色的服务，由此我们就可以保持良好的客户资源。

总之，以上就是20xx年个人工作总结报告。在工作中虽然取得了一定的成绩，但是我离优秀的银行柜员要求还有一定的距离。在以后的工作中，我会进一步改进和提升自己，充分发挥自身特长和自己的主观能动性和工作积极性，协调好各个方面关系，发挥自己的工作潜能。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇二十**

好的成果是需要分享的，这样才能起到鼓励的作用。同时这也有利于激励其他人共同奋斗，写好工作总结是延续成功的有效方法。下面是小编给大家分享的银行柜员年终总结与计划，仅供参考。 时间飞逝，转眼我已经与\*\*银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在\*\*银行的以“ji人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\*\*银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练爱岗敬业

进入\*\*银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说:“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位,有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我,可以说是从零开始,业务不熟、技能薄弱,在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”,要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识,遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能,点钞是我的弱项,为了尽快提高点钞的速度和准确率,我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验,改正自已的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对\*\*银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人,经过长期刻苦地练习,我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。\*\*银行是一家年轻的银行,每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能,更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求,为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急;一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口,它是银行和客户的纽带,我的一言一行都代表了\*\*银行的形象,为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”,耐心细致的解答客户的问题,面对个别客户的无礼,巧妙应对,不伤和气;而对客户的称赞,则谦虚谨慎,戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”,在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想,把客户的事情当成自己的事来办,换位思考问题,急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式,努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习,在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展,新区支行的业务量不断增大,业务笔数节节攀升,储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰;自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自已不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真,谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇二十一**

以前只是在书本、报纸和新闻等报道中听说过村镇银行，只知道它是政府大力发展农村金融的产物，并不清楚它与其他的银行有什么区别，也不知道它在这个金融机构处处可见的世界之中有什么竞争优势……可以说自己不知道的太多太多了。

但后来作为村镇银行的一名未来员工 ，我了解到：村镇银行是为当地农户或企业提供服务的银行机构，区别于银行的分支机构，村镇银行属一级法人机构。

对于作为村镇银行的一名员工，我对未来的工作计划和认识从两大层面来讲：

(一)整体大局上

首先，要清楚的了解我行成立的背景、意义和发展目标，清楚我行的市场定位，明白我行的主要目标客户群。只有明白了大方针，才能准确找到自己的工作重点，清楚自己的工作方向，这样才能有的放矢，达到事半功倍的效果，使自身发展与全行发展相契合。因为只有在整体上了解自己工作岗位所处的大环境，才能帮助自己迅速找到自己的位置，更快的适应工作，提高工作效率。如果自己根本不清楚自己的工作大环境，不知道单位给予我们的期望，只是一味的做自己认为对的事情，那么自己做的也许一点价值也没有甚至有时候还会有反作用。

其次，在开始工作之前以及在工作中，要先对我行的整个机构设置以及部门职责等有一定的了解，因为各个部门之间的工作是相互联系的，是一个整体。你的工作不是独立的，它与其他部门、同事的工作是相互影响、相互作用的。比如说在做柜台工作时，出了要清楚自己的工作性质以外，也要了解一下会计工作，这样才能明白操作流程为什么要这样走，有助于提高业务技能，同时迅速接受自己不熟悉的业务，也清楚了票据、重要凭证等哪些地方是不允许有错误的等等。还有，当你在工作中遇到问题或者有疑惑的时候，就知道应该向谁寻求帮助能够达到自己想要的结果，增加了有效沟通的机率。

再者，要不断加强理论政治学习，充实自己的头脑，使思想更进一步的成熟进步，这并不是做表面功夫说场面话。因为理论是实践的基石，思想是行动的指引。每个人的思想是在不断变化，而且受外在因素影响的，它有一个不断发展的过程。你的思想会决定你的行动，你的价值观、人生观会左右你对待人和事的态度，同样会改变你思考问题的高度、层面以及角度。

(二)个人具体工作上

一、要全面熟悉各项业务，了解各种业务的工作流程，并且清楚自己的工作性质，清楚自己的工作职责，对自己有一个准确的定位，找到自己所处的位置。在工作的过程中，不断提高自己的业务技能，提高自己的效率，争取用最短的时间最好的服务为客户办理每一项业务。平时休息中，也要不断的提高自己的基础技能素质，例如点钞、汉字录入、翻打传票、假钞鉴别等，让自己拥有过硬的基本功。

二、要设定目标，对自己要有阶段性的目标规划。有目标才会有动力，有目标才会有进步。短期内是把业务熟悉，提高操作速度，同时不断加强业务学习;今年报名参加会计从业资格考试，明年争取把剩下的三门银行从业资格考试通过;同时长期上，不断学习会计、金融等知识，考取相应等级会计师资格证、理财规划师资格证等，追求学识和职业上的进步，更上一层楼!

**邮政银行年终工作总结 银行年终工作总结篇二十二**

20\_\_年已经过去，然而我们的工作却一定要继续，并且更加专业的继续。

20\_\_年\_\_大街支行发生了很多事情——很多会加强我的认识，提高我的素质的事情。

对我个人而言，有两件事我特别在意，也因此有丰厚的成长，并且认识到自己的不足与下一年要拼杀的方向。

收获：

\_\_商业广场商铺开户事件。

这是接手结算员之后所接到的目前为止对我来讲，最大的一个单。100+的企业户，基本户占80%以上。

与\_\_的商户和他们的管理人员沟通的时候，我发现了几个问题。

\_\_的公关人员以及他们的领导，一开始没有积极配合我们支行的工作，我先后给与我接洽的工作人员发过三分完整的“开户所需资料”，他们都没有有效的传达给商铺，以至于一度因信息不对称导致个别火爆的商铺对我的埋怨。

一开始的时候，协助我的人有市场二部的a大哥以及\_\_派出来的工作人员。之后a哥可能因为zz的问题抽不开身而离开，第二天\_\_的协助人员也离开，只剩我和一台小型打印机，第三天小型打印机也不在，当我向\_\_寻求复印帮助的时候，他们的员工告诉我，没有纸。

一直拖了一个半月，\_\_的工作人员可能迫于上级的压力，开始重新重视这一块，并派出了丰富的资源对我进行协助。那时他们的工作人员，包括财务部的c经理深深以此为患，焦头烂额。

对此我得到的收获之一就是明白了，当遇到可预测性大批量工作的时候，要向前赶进度，不要拖，因为拖到最后，当工作大量堆积的时候，工作者会拿出120%以上的工作效率，而超负荷的工作效率往往也就是导致风险高发、频发的直接原因。尤其是在银行这种经营风险的企业，更要以此为戒。

第二个收获就是业务上的收获。我发现之前我的学习模式通常都是关注在业务流程的表面。比如开户要收什么资料，怎么玩核心系统，怎么可以不被下差错等等，而根本都没有关注为什么要收这些资料，为什么系统会这样设置......直接导致的原因就是，一开始我根本不知道如何应对客户的问题比如说“为什么分公司要准备总公司的材料?”;“开户许可证丢失怎么办”之类。所以为此我查

阅了大量的资料，比如“支付结算管理办法”，比如“公司法”，比如“民法”等等。让我受益颇深，也由此知道了“会做业务”和“懂业务”的根本区别。单纯的追求“会做业务”可能对行里没有任何影响，却是对自己不负责任的表现。但是在我看来，如果我对自己都没有尽到责任的话，我又怎么可能挺胸抬头的对着镜子告诉自己说：“你工作的未必很到位，但却有用心!!

银行从业资格考试事件。

大概早在9月初的时候，总行下达关于要参加银行从业资格考试的通知。一开始我没放在心上，认为时日尚早，我还有大笔的时间可以挥霍，于是自负的报了三门。谁知，九月中旬的时候，我接了\_\_的单子，海量的工作预期让我乱了阵脚，却还是一意孤行地将开始学习的时间推到了十一之后。

从10月9号开始学习时，我才发现时间不够用。以至于不得不忍痛放弃一门，求保两门平安通过即可。实际上来讲，这次考试对我工作业务知识上，并没有什么明显的帮助，不过我却因此拓宽了视野，一步一步的摸索到了自己关于未来职业生涯的模糊的影子。就是银行业的细分部门有那么多，我

最喜欢、最适合做哪个;哪个部门在可预计的时间段内最有发展，适不适合我做等等。并且，在将个人主观能动性鼓吹至溢出的时候，我还小关注了一下国内的一些表面的、肤浅的经济现象，逐步的看一些财经新闻，看看一些专家的评论，再结合之前在大学学到的知识，一方面感

觉到受益匪浅，一方面也感觉到自己须要学习、观察、关注的事物实在是太多太多。那么我的收益之一就是，任何业务流程的背后，都肯定有它内在的含义与作用。相比之下，我现在只是在单纯的“照猫画虎，难画骨”而已。

收益之二就是，面对任何事情，都要主动，主动行乞，绝对比被动要饭吃得饱、吃的香。收益之三，前面说到，自己要学习、观察、关注的事情实在是太多，那这里面就肯定要分个主次，我应该将有限的资源如何分配的问题。平均分配的话，肯定会造成一定程度上的资源透支和信息

超载现象，会大大的降低我对自己的满意度和认可度。所以还要进一步摸索。这可能是个长期积累的过程。

收益之四，就是切身体会到了所谓的“影响偏见”。刚知道要考什么从业资格证的时候，我十分不情愿，直到迫在眉睫的时候，我不但没有放弃，反而激起自身的主观能动性，虽然不完美，但是却过关。这说明了，人们实际上没有想象中的那么脆弱，适度的压力与竞争会带来翻江倒海般的动力反弹。

不足：

1.\_\_开户的时候，很多商户情绪波动比较大，造成我一度的不知所措。事后回想，很多家银行的员工在服务、业务上都是千锤百炼出身，见过的市面比我要多一百倍，为什么还会有那么多或业务、或投诉上麻烦事件发生，包括新闻媒体报道的各种银行的各种事情。

经过\_\_的事情，我发现，主要有一点就是我平时根本都没在想的，危机公关。客户因为一点我眼中不算事儿的事儿投诉我，甚至还可能搞到媒体，肯定是因为我的危机公关没做好。因此，在今后的工作生活中，“危机公关”会成为我学习的小方向之一。

2.对自身岗位性质认识不足。我不会拒绝接受“有关银行柜台人员是熟练工”的论断，但我不会以一个“完美的熟练工”为自己奋斗与发展的目标，在熟练工的同时，我会努力挖掘自身的潜力，对自己负责，对银行负责。

3.对自身在银行的存在意义认识不足。今后我会以“为银行创造价值”为目标，而不是20\_\_年的“减少银行负担”，并且大力的提升自己“创造价值，创造附加价值”的能力。

综上所诉，收益便是收获，认识到自己的不足更是潜在收益。20\_\_，我会挺胸抬头，斗志昂扬，以完善自身知识体系为目标，以为集体创造价值为方向，以拓展视野为追求，奋力拼搏;希望可以通过努力，缩短希望到来的时间，增长机会来临的密度，减少风险迸发的概率，阻挠非理性事件的发生，为更远的未来奠定深厚、夯实的基础!!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找