# 2024年人民银行年度工作总结(14篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-07-10

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**人民银行年度工作总结篇一**

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十八大精神等。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。

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xx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，发挥自己最大的工作潜能。

**人民银行年度工作总结篇二**

作为银行的管理人员，我深刻认识到学习的重要性；任职以来，我都坚持在工作中学习、把学习当作工作的原则，严格端正学习态度。

一是加强政治理论和业务知识的学习，提高理论素养；深入学习贯彻党的各种政策法规，边学习边做读书笔记，边写

心得体会

；xx年年共完成xx万多字读书笔记和xx万余字心得体会；积极主动地观看了全场报道，认真系统地进行了学习，并联系实际进行深入思考。

二是学习总行的各种会议精神和工作部署，并结合支行实际，认真贯彻落实；在抓好自身学习的同时，全力搞好职工的政治思想和业务学习，组织开展员工培训教育活动，为把支行建设成为学习型组织不懈努力。

三是围绕分管的工作学习，提高业务能力。我分管的工作涉及面广，综合性较强，每一项工作都有特定的要求和程序，只有不断学习，掌握方方面面的规定、制度、办法，才能有效指导工作。因此，我认真学习相关业务知识，认真对待每一项工作，认真负责地去做好做到位，从而使其他行领导能够把主要精力投入到银行的主业务中去。

通过学习，一定程度地提高了我的政治思想理论，进一步树立了正确的人生观、世界观，提高了业务能力，为更好地完成本职工作打下了坚实的基础。

为全面加强员工“以客户中为心”的服务意识，有力地促进支行持续健康发展，xx年年，我努力进取，积极创新，进一步加强了班子建设力度。

一是坚定信念，维护大局。

自担任支行副行长以来，我能从严要求自己，摆正自己同组织的关系，顾全大局，始终把工作摆在首位，坚定信仰，积极向上，始终保持着亢奋的精神状态，思想上求进步，工作上求成效；在处理工作关系上，十分注意摆正自己的角色位置，自觉维护集体领导、集体利益和集体荣誉，做到宽容待人、公正办事；敢于讲真话讲实话，敢于负责任。

二是加强党风廉政建设。

在紧抓业务的基础上，我以身作则，并严格规律员工，坚持以高标准、严要求作为工作的出发点和落脚点，加大纪检监察工作力度；对重点部位、重点窗口加强检查，规范员工的工作行为；制定相关廉政制度，从苗头上杜绝吃、拿、卡、要、报等不良问题在我行发生，使我行的党风廉政建设工作上了一个新台阶。

三是激进意识，促进发展。

一方面围绕支行业务经营等重大事项，提出对银行发展具有前瞻性、决策性的好建议。另一方面为激发职工工作的积极性、创造性，竭尽全力争取政策，提高职工福利待遇，维护职工利益，切实使员工感受到单位大家庭的温暖。

四是强化服务。

规范了支行内部管理，制定和完善了支行的会计、信贷、财务、机房设备及安全保卫方面的规章制度和岗位职责等，时刻提醒服务宗旨，积极提倡“以客户为中心”的服务理念，严格要求员工做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。

五是紧抓教育工作。

紧紧围绕业务经营这个中心，从维护支行改革和发展大局出发，教育员工认清形势，时刻端正经营思想，正确处理好业务发展和风险防范的关系，坚持发展与管理并重，自觉做到爱岗敬业，恪尽职守。六是组织开展保持共产党员先进性教育活动。按照总行的安排部署，认真抓好党支部建设工作，抓好先进性教育活动的组织实施，以使党员的先锋模范作用得到充分发挥。xx年年，支部共发展了xxx名新党员，开展了xxxx教育活动，有力地增强了党组织的凝聚力和战斗力。

我的岗位是分管营业部、科技保卫、后勤、工会等等，管得很多，也管得很宽，这对我提出了要求和考验。

（一）强化保卫安全教育。

为全面促进支行安全保卫工作，我狠抓了安全保卫制度建设，加强监督检查，以办专栏、制作宣传横幅等多种形式，积极宣传安全保卫工作的重要性，并配合社会上的“严打”斗争广泛宣传大造声势，起到了很好的教育效果，进一步使员工增强了安全防范意识；并在此基础上加强了临柜人员及保卫押运人员应知应会知识的学习，做到抓防范、促安全、抓业务、促效益，收到了明显的效果；xx年年，未发生一起差错事故或刑事案件，受到了总行领导的充分肯定。

（二）全面构建和谐单位。

我带领着工会成员，坚持以人为本的原则，结合实际积极为职工办实事、做好事，全力保障职工应该享受的教育、保障等各种权益；以“岗位练兵、技术比武、评选生产标兵”等形式，努力提高职工的岗位技能，提高职工的工作积极性；引导职工扎根支行、热爱支行。为深入提高员工业务能力，进一步凝聚团队力量，xx月xx日，组织支行全体员工观看《成为企业最受欢迎的人》读书活动，要求员工好好读，好好领会，并要求每一位员工上交读后感；活动后，共收到读后感xxxx篇，对改善工作理念、改善员工团队精神起到了良好的作用。

xx年年，支行共开展各类培训xxxx次，举办各类文娱活动xxxx次，有效地改善了员工的精神面貌，营造了支行和谐健康发展的良好氛围。

**人民银行年度工作总结篇三**

在市委、市政府的正确领导下，我市金融部门认真贯彻货币信贷政策、切实改进金融服务。在结构调整力度加大、经济下行趋势明显、银行体系统流动性偏紧等不利情况下，仍然保持了较快的信贷投放，以全省市州第一的速度有力地支持了“两个中心”和“四个襄阳”建设。

20xx年，面对宏观经济环境趋紧，经济下行压力加大，货币政策向常态回归和金融改革不断深化的复杂形势，我市金融部门凝心聚力、开拓创新、务实工作，全面推进各项金融业务，金融发展继续保持稳步上升的态势，并呈现出“四增两降”、“四优化”和“三个覆盖”的良好格局。

一是存贷款持续快速增长，增量均创历史新高。截至20xx年末，我市银行机构本外币存款余额为2181.96亿元，比年初增加366.84亿元，增长20.21%，同比多增75.24亿元。银行机构本外币各项贷款余额为1244.79亿元，比年初增加245.53亿元，同比多增66.58亿元，增长24.57%。增量再创历史新高，并继续保持在全省地市州第二的位次，增幅分别高于全省和宜昌 8.8和4.76个百分点。新增贷款占全省的比重同比提高1.57个百分点至8.18%，贷存比同比提高2个百分点至57.05%。

二是社会融资规模增长迅猛，企业融资渠道进一步拓宽。20xx年，为化解企业融资瓶颈，拓宽企业融资渠道，我市金融部门除发放贷款外，还通过大量签发银行承兑汇票、保函、信用证、融资租赁、信托等方式为各类市场主体提供了大量的资金支持，形成了表内、表外两大渠道共同支持市场主体的合力，有效放大了社会融资总规模。截至20xx年末全市银行机构表外融资达到474.86亿元，比年初增加207.71亿元，增长77.75%，高于贷款增幅53.18个百分点。全市社会融资规模达到506.53亿元，比同期多165.78亿元，增长48.65%。

三是经营效益稳步提升，财税贡献不断加大。20xx年，我市银行机构实现利润42.7亿元，比上年同期多盈利12.61亿元，增长41.9%。同时，银行机构上缴税收也大幅度增加。据统计，20xx年，全市金融部门共上缴地方性税收10.71亿元，同比增长48.95%。其中银行业金融机构上缴税收6.13亿元，比上年多缴1.62亿元，增长35.92%;地方法人金融机构上缴所得税达1.75亿元，同比增长117.17%。

四是不良资产实现双降，金融风险得到控制。截至20xx年末，全市银行业金融机构不良贷款余额为24.73亿元，比年初下降3.86亿元，不良贷款率为1.99%，比年初下降0.88个百分点，总体风险处于可控状态。

一是短期、中长期贷款共同发力，贷款期限结构得以优化。截至20xx年末，全市短期贷款余额为636.61亿元，比年初增加140.64亿元，同比多增37.59亿元。其中短期单位经营贷款增加80.44亿元，同比多增47.31亿元。中长期贷款余额为595.77亿元，比年初增加99.56亿元，同比多增19.27亿元。特别是中长期固定资产贷款增加了49.87亿元，同比多增12.77亿元。

二是涉农xx县域贷款投放增多，贷款区域结构得以优化。截至20xx年末，全市涉农贷款余额为526.44亿元，比年初增加107.23亿元，占全部新增贷款的比重达到43.7%。截至20xx年末全市县域贷款余额为395.4亿元，比年初增加70.47亿元，同比多增16.26亿元，增幅为21.69%，同比提高1.69个百分点。

三是制造业及中小企业贷款投放最多，贷款投向结构得以优化。截至20xx年末，全市制造业贷款余额为287.61亿元，比年初增加64.88亿元，增量位居各行业之首，占全部行业新增贷款的41.32%。中小微型企业贷款余额为698.37亿元，比年初增加165.75亿元，增长31.12%，高于各项贷款增速6.55个百分点。其中小微企业贷款增加了75.77亿元，占全部企业新增贷款的半壁江山。

四是差异化竞争格局逐步形成，主体市场结构得以优化。截至20xx年末，农发行贷款增加18.03亿元，占全市新增贷款的7.34%;工、农、中、建四大国有商业银行增加贷款80.27亿元，占全市新增贷款的32.69%;新引进的10家股份制银行贷款增加83.37亿元，占全市新增贷款的33.95%;地方中小金融机构和邮储行贷款净增63.85亿元，占全市新增贷款的26%。

一是社会信用体系建设实现地区全覆盖，全辖金融生态环境进一步优化。襄阳市已连续10年获得湖北省“金融信用市州”称号，辖内7个纳入省政府综合考核的县市区全部进入“金融信用县(市、区)”行列，实现了信用县市的全覆盖。襄阳市还作为全省唯一一家城市被武汉分行推荐为全国社会信用体系建设先进城市。

二是有效需求主体实现信贷支持全覆盖，企业信贷支持面进一步扩大。为满足不同层次市场主体的信贷资金需求，我们不断强化金融改革创新，先后引进和创新的金融产品230余种，发放创新类贷款270多亿元，有效扩大了信贷支持面。截至20xx年末全市银行法人信贷客户达6802户，同比增加1885户，增长38.34%。除此之外，我们还专门针对不够准入条件企业的法定代表人或股东发放大量的“个人经营贷款”和“大额信用卡”用于生产经营。据我们最近一次调查显示，我市个人经营性贷款客户(不含消费贷款)总数达到15933个，比年初增加1489个，增长10.31%;发放授信额在10万元以上的贷记卡7840张，比年初增加934个，增长13.52%。

三是普惠金融服务实现各领域全覆盖，企业居民生产生活服务更加便利。20xx年，全市新增金融机构网点19个，小额贷款公司14家，新安装atm机182台， pos机2370个。新开立中小微企业账户9985个，同比增长13.05%;新发放贷款卡1330张，同比增长45.6%;办理贷款卡年检5472张，同比增长61.9%;全市跨境收支总额达11.6亿美元，同比增长7.27%;银行结售汇总额12.7亿美元，同比增长39.28%。新办理跨境人民币贸易结算总额7.16亿元;新办理民品、民贸贷款贴息1264万元，同比增长31.19%。新发放下岗失业小额贷款3.01亿元，助学贷款1048万元，也均比同期有较大幅度增加。

20xx年以来，全市金融部门全力跟进市委、市政府的工作部署，抢抓机遇、主动作为，全力支持“两个中心”和“四个襄阳”建设，主要做了以下几个方面的工作：

1.积极开展窗口指导，确保金融工作逆势而进。针对今年政府换届后各地迫切要求加快发展的新情况，人民银行襄阳市中心支行提前准备、早做谋划，在农历年前就组织召开了全市金融部门主要负责人参加的金融联席会议，认真分析了今年金融工作面临的形势，拟定了全年的工作目标，并对各项金融工作做出了细致安排，为我市信贷业务发展奠定了基础。为发挥金融支持城镇化建设的作用，人民银行制定了《金融支持襄阳市新型城填化建设的指导意见》，引导金融机构加大对保障房建设xx县域基础设施项目的投入;为更好地支持重点项目建设，人民银行与发改委联合建立了重点项目对接统计、通报制度，引导金融机构超前介入、主动对接全市重点项目。此外，人民银行襄阳市中心支行在全国流动性紧张的情况下，积极向上争取政策与资金，支持辖内金融机构加大信贷投放。先后为11家商业银行发放再贷款1.7亿元、再贴现3亿元，为7家法人金融机构、4家农行三农事业部争取到下调存款准备金率的优惠政策，增加金融机构基础货币十多亿元，由此带动信贷投放数十亿元。

2.认真组织信贷营销，努力消除“信息不对称”。20xx年3月，人民银行会同发改委对全市182个省市重点项目进行了全面摸底调查，共收集了88个有信贷需求的在建和新建项目，统计信贷需求175.81亿元。并与发改委联合组织召开了专项督办落实会进行督办落实。4月份，人行与经信委联合举办了工业企业专题产融对接会，向15家工业企业授信近30亿元，目前已落实贷款17亿元。6月份，举行了金融支持河谷组群发展暨政银企战略合作框架协议签字仪式，与河谷两地政府签订了226亿元授信的战略合作协议，与17家企业签订了22.95亿元授信协议。在人民银行的鼓励和指导下各行纷纷根据自身特点，主动开展特色营销。如中行与佳海工业园、光彩物流园等园区签订“立业通”合作协议，为进入园区的企业提供信贷支持;汉口银行先后与市女企业家协会、高新区创业中心、福建商会和浙江商会开展专题银企对接活动，农信社通过“政银企联谊”等活动，积极寻找信贷投放切入点。据不完全统计今年以来各金融机构已累计与企业签约达数百亿元。

3.开展金融产品创新，化解企业抵押瓶颈。为化解小微企业和“三农”领域的担保、抵押难问题，人民银行襄阳市中心支行着力引导金融机构加强产品创新。农总行将农村土地承包经营权抵押贷款试点放到了襄阳，目前该行已为2户农户发放农村土地承包经营权抵押贷款400万元，计划年内达到1亿元。老河口村镇银行创新蔬菜大棚抵押方式，为3户种植大户贷款75万元。汉口银行为科瑞杰公司发放专利权质ya贷款300万元。建行、民生银行积极转变抵押担保理念，不再强调足值抵押，而是通过股东无限责任担保+政府基金保证等方式放大企业抵押品的价值，最高可发放抵押物价值2.5倍的贷款。20xx年以来两行在老河口推出了该项产品“助保贷”，为三个产业链10户小微企业贷款6000万元。

4.加大县域信贷投入，积极支持城镇化建设。在人民银行襄阳市中心支行的推动下，各行抢抓城镇化建设的大力推进的有利时机，将原来不符合银行信贷准入条件的县域基础设施建设、保障房建设等开发类项目以城镇化项目向上级行审报，有效加大对县域的信贷投入。工行为谷城天成房地产开发公司成功发放城镇化建设贷款1亿元，建行为金海鑫城棚户区改造项目成功申报贷款0.8亿元，正为楚都鑫城旧城改造项目申报贷款0.8亿元。

5.加强金融生态建设，提高金融服务水平。深入开展了以“四大信用”工程、农村金融全覆盖、金融消费者保护、金融ic卡等为主要内容的金融生态环境创建工作，切实提高了辖内的金融信用意识，改进了金融服务水平，襄阳市连续第十年获得湖北省“金融信用市州”称号，并已被湖北省推荐为全省唯一一个全国信用体系建设先进市州。

6.积极推进金融改革，促进了金融业发展。稳步推进利率市场化改革，推动全市跨境人民币业务快速发展。积极推介中票、企业债等多种直接债务融资工具，引导金融机构不断创新金融产品，如“产业链融资”模式、政府引导型“中小微企业产业发展基金”合作模式、政府担保“过桥贷款基金”模式、农村土地承包经营权抵押贷款试点、专利权质ya贷款试点等，努力化解小微企业和“三农”领域贷款难。自主研究开发“外汇主体监管信息分析平台”，制定《货物贸易外汇管理业务复审内控管理办法》，积极宣传货物贸易改革和直接投资外汇管理政策，促进涉外企业享受到外汇改革红利。监测掌握农村信用社改制、农行三农事业部改革进展情况，对老河口、谷城两家三农金融事业部组织开展了现场评估，推进了农村金融改革试点的顺利进行。积极协助市政府金融办完成了8家小额贷款的资料审批手续。截至9月末，全市共设立小贷公司43家，在全省市州名列第一。

7.扎实做好金融稳定与管理工作，确保了一方金融平安。截止9月末，对辖内农商行、工商银行2家机构开展了综合检查，收到、办理金融机构开业管理申请17起，重大事项报告37起，对14家银行业金融机构进行了综合评价。在全省率先出台了《金融管理规范化操作指引》，提升了金融管理的效能和水平，增强了维护辖区金融稳定的能力。拟定了《中国人民银行襄阳市中心支行证券期货合作监管试点实施方案》，积极争取证券期货监管合作试点。组织开展了重点领域的风险监测和排查，完成了《襄阳市金融稳定报告(20xx)》。分行在襄阳召开了金融稳定与管理工作座谈会，对中支金融稳定与管理工作给予了充分肯定。

8.坚持服务与管理并重，提高了中央银行金融服务水平。一是积极创新经理国库模式。通过组织开展“3.15”国债宣传周、国债“一下三进”、收款单“催兑”等活动，促进了国债工作的顺利开展。推进国库直接支付常态化。在全省率先出台了《银行业金融机构代理国库业务主体监管方案》，提升了代理库的业务管理和服务水平。二是不断提升支付结算服务质量。加强银行卡收单市场管理，率先出台了支付机构备案公告管理等相关监管办法，探索“由机构到业务”的非金融支付管理新路。继续开展“襄阳市农村支付服务环境建设示范乡镇”创建和助农取款“村村通”工作，实现助农取款便民服务对襄阳市辖内行政村的全覆盖。三是全力推进金融ic卡多领域应用工作。截止9月底，辖内16家商业银行中已有11家开始发行金融ic卡，全市累计发行金融ic卡124.4万张，比年初增加109万张，增幅为708%。 武汉分行批复同意将襄阳市纳入湖北省金融ic卡非接触小额支付商圈建设试点地区。市政府正式决定开展以金融ic卡为载体的市民卡项目建设工作，争取年底前实现发卡。分行赵以邗副行长对中支推进金融ic卡应用工作给予了充分肯定，并亲临襄阳指导。四是创新了征信宣传与管理服务方式。利用报纸、广播、电视台“政协论坛”、政府门户网站在线访谈等深度媒介进行了互动式宣传，有效提高了征信知识传播的广度、深度和热度。在全省率先推动融资性担保公司和小额贷款公司建立现代征信制度、开展信用评级，全市88家融资性担保公司、小贷公司中的39家已经与中支签订了信用报告委托查询协议。在全省率先探索实行了贷款卡业务商业银行预审核制度，择优选择建设银行两个营业网点设立了襄城、樊城贷款卡业务服务部，为企业提供了便利服务。五是创造性地推进了金融消费权益保护工作。通过完善金融消费权益保护工作制度体系，增强保护工作的规范性;通过探索金融消费纠纷诉调对接机制，加强跨部门协作，拓展金融消费纠纷处置手段，及时、高效处理金融消费纠纷。全年共接到金融消费投诉98起，受理、办结56起，通过跨部门合作机制移送相关部门23起，通过调解打消投诉19起，办结率和满意率达到100%。显著提升了人民银行金融消费权益保护工作的社会影响力，树立了央行金融消费权益保护的权威和形象。分行赵军副行长亲临中支对襄阳市金融消费权益保护工作进行了指导，分行金融消费权益保护处向全辖转发、推介了中支《金融消费权益保护工作评价办法(试行)》，并向总行金融消费权益保护局呈报了中支《关于开展金融消费权益保护诉调对接工作的指导意见》。六是积极推进了人民币管理工作。加大小面额货币投放和回笼力度，探索建立了金融机构小面额现金供应主办行、主办网点新制度，全市共建立7家主办行，151家主办网点，有力提高了小面额货币供应服务质量。在全省率先启动了商业银行代理发行库试点工作和“现金服务直通车”活动，被武汉分行确定为年度重点工作项目，目前进展顺利，得到分行领导高度评价。

**人民银行年度工作总结篇四**

时光荏苒，光阴似箭，来到宁夏银行光华支行支行工作已经半年了，在这半年的工作期间，我完成了两个方面的转变，一是基本完成了由象牙塔到社会大课堂的转变，所扮演的角色从一个以书本为中心的学生到能够独立完成所在岗位的本职工作的银行工作人员，二是学习方法和方式的转变，在学校的学习生活中更多的是以理论学习为主，在现实工作中更多的是强调学习的实用性，更加偏向理论与实践联系的紧密性。我很庆幸在光华支行领导和同事的关心和照顾下，基本完成了以上的转变，在半年的时间里，我对宁夏银行的日常运作以及相关岗位的操作规则有了较为深刻的了解，在业务技能上，我也取得了巨大的收获，但也存在不足之处，现总结如下：

在这半年的时间里，我的绝大部分时间倾注在综合柜台工作上，深刻地理解了储蓄业务的重要性，可以说储蓄业务是银行最基本最重要最核心的业务，它是其他一切业务的基础，为银行的其他业务提供强有力的支撑，在这半年里，我从最开始对储蓄业务的理论知识到现在已经能够独立完成操作，我努力熟悉业务流程，积极主动地与老柜员交流沟通，并虚心向他们学习，深刻领悟到每一笔业务须注意的地方以及可能存在的风险，基本做到了业务无较大差错，无客户投诉。在工作之余，我不断的学习宁夏银行对公复杂业务知识，现在对批量发放工资，对公开销户，对公账户维护等业务有了很好的掌握。从工作的第一天起，我就严格的给自己定下了一个工作目标：严格要求自己，不断提高自己的业务技能，不断扩充拓展自己的业务知识面，亲切高效的为每一个顾客服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。虽然现在的水平离这个目标还相差甚远，但我会坚持不懈、毫不放弃地朝着这个目标奋斗。

牢牢把握“用心服务，成就客户，为光华支行加油”的精神，深刻理解到银行金融服务业的竞争已经不再仅仅停留在硬件设备的竞争上，更重要的是在服务意识和服务态度上的竞争，这种软实力之间的竞争往往更能体现出一个银行的核心竞争力，在这半年的平凡工作中，我不仅对工作满腔热情，更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足的不断提高自己的专业技能和服务水平，以求真务实、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位顾客，以团结互助、平和谦逊的态度与领导和同事一起为宁夏银行光华支行发展贡献自己的一份力量，并从中我深刻的领略到了服务的魅力，体会到了什么叫着“真诚结伴”的真正内涵以及做到“顾客就是上帝”的重要性，因此，在平日的工作中，我始终把“三看三笑”的服务规范贯穿到日常的工作中去，不断规范服务礼仪，在具体服务过程中加强与客户的沟通，做到了顾客零投诉；我始终以发自内心的微笑为每一个顾客热情的服务，以真诚自然地微笑让他们倍感亲切。在工作之余，也与个别客户成为了朋友。

这半年虽然主要从事银行综合储蓄柜台的业务，但还是深刻感受到团队合作的重要性，只有团队有效合作才能把最有效率的把工作做好，例如我们7号柜就代理售电业务，有时客户会因为排错号而心情绪不好，这时大堂经理就会安抚客户到其他柜台办理，避免客户等待时间过长。再比如，在日常的工作中，我们五个柜员都分好了相关的责任和工作，在独立完成自己本职工作的情况，更强调工作的协同性，如对外与对内的明确分工，即保证了工作速度，也提高了我们的工作效率。

在这半年的工作生活中，我深切地感受到了集体的温暖和力量。初来宁夏银行光华支行的我，不免有点生疏感，刚离开美好校园的我，也难免有点失落感，是领导和同事给予了我莫大的鼓励，是他们的热情温暖了我，是他们的信任感动了我，是他们的支持激励了我，是他们给予的很多机会锻炼了我，在我们这个集体中，业余生活丰富多彩，极大地增进了我与同行人员的交流、沟通和学习，在此，我真诚的感谢他们。同时，我也感受到了人际交往的重要性，在生活上和同事互帮互助，和谐共处。

当然，我也存在工作上的不足之处，一是对贷记卡业务的不熟悉，导致有时对客户提出的疑问没有捉到很好的解释工作，但我一定会在工作之余勤奋学习，掌握这些业务知识。二是对产品营销的不到位，由于对产品本身没有深刻的认识以及缺乏相关的营销经验导致理财产品的营销不理想，这也将是我下一步努力工作的方向。

展望20xx，新的一年新的开始，在不断夯实业务技能的前提下，重点要做好以下几方面工作：

一是思考好自己未来的岗位方向，入行近半年，对银行的各个岗位也有了一定的认识，，因此要结合自己的性格和知识结构等思考好未来的定岗的岗位方向，这样在日常工作之余就可以多学习相关岗位的知识，以便以后定岗后能在自己的岗位上尽快上手。

二是继续提高风险意识，银行本质上是一个经营风险的特殊的机构，同时面临着市场风险、利率风险、操作风险和声誉风险等风险，因此在实际的工作中一定要继续提高风险意识，加强对风险的把控能力，在具体操作中，应按照相关操作守则规范操作，多检查多核对，确保操作规范正确。

三是不断加强自己的学习能力，银行业处在金融业的核心地位，而金融业的知识更新换代的速度是非常迅速的，期货期权以及其他金融衍生品的流行使得金融业丰富多彩的同时，也提出了对从业人员更高的要求，因此我们只有不断的学习和创新，才能跟得上时代脚步，做一个合格的银行从业人员。

总之，在这半年的工作中，我学到了很多知识，工作能力有所提高，具备了一定的独立操作业务的能力，但业务知识还不够全面扎实，在今后的工作当中，我会努力克服缺点，发挥自身的优势，为取得更好的工作成绩而努力。

**人民银行年度工作总结篇五**

时间如白驹过隙，转眼间一年过去了，在这一年的时间里我们农行取得了骄人的成绩，基金理财等各项指标都名列前茅。作为大堂经理我能够很好的服务客户，积极完成领导布置的各项任务。现将主要工作进行总结。

我于去年9月担任xx支行大堂经理一职，随着农业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂经理这个工作是客户接触优质服务的开端，是客户对农行的第一印象，因此农行对大堂经理的要求也格外严格，大堂经理是连接客户、柜员、客户经理的纽带。大堂经理不仅是农行的一名工作人员，同时也是客户的代言人。

一是做好文明优质服务。我们xx支行地处居民生活社区，平时每天来办理业务的客户中老龄客户居多，特别是在社保工资集中发放日，柜面压力非常大，通常都是从早忙到晚，急客户所急，想客户所想。为了解决老龄客户偏多，存折业务较多这个问题，我积极安排大厅人员及时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“xxxx客户请到xx号柜台办理业务”,以免一些客户因为中途离开造成空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。

二是加强自身职业道德修养。作为大堂经理，我不仅仅是要熟悉业务和产品，还要会维护我行的自助设备。每当自助设备出现卡钞缺纸等故障我都能轻松处理，从而保证机器正常使用分流工作正常进行。大堂经理更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，遵守社会公德和职业道德，不透漏客户任何信息。平时工作中，我在服务礼仪上做到了热情、大方，主动、规范

三是充分提高协调能力。大堂经理锻炼了我的的协调能力，充分调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用并协调柜员和大厅工作人员，经常开展柜面学习，提高网店的凝聚力，发挥团队精神。担任大堂经理以来，我对自己高标准严要求，认真服务客户，积极完成领导布置的各项任务。

在过去的20xx年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在一些不足之处。在今后的工作中，我会继续做好文明优质服务，通过全体柜员的努力，巩固资金组织成果，稳定存量，继续做好各项日常工作，做好业务保障，提高柜员整体素质，促进经营健康发展，推进农行存储业务上一个新台阶。

时光荏苒，在大堂经理岗位实习已有一年。这不平凡的一年，既是机遇，又是挑战。让我从一个懵懂的非银行相关专业的应届大学生，逐步成长为一名合格的银行大堂经理。因为我相信，世上无难事，只怕有心人。期间的困难是磨砺，风雨之后就是彩虹。要想成为一名优秀的大堂经理，优异的业务技能是首要的条件。这些都激励我努力学习专业知识，熟练掌握业务技能，以高度的责任心和使命感，投入到工作中去。

入行后，分行的各级领导都对我十分关心，安排了我到小微金融部和营业部实习，师傅与同事也积极帮助我学习提高，还纷纷把相关专业书籍借给我。通过上网查、看书、向同事请教，大家都不厌其烦的给我讲解，让我的业务水平获得了快速的提升，实现了从量变到质变的升华。因为我知道只有努力提高自己的业务水平，才能在工作中游刃有余，更好的为广大客户提供方便、快捷、高效的服务。回想同事们说，“你现在的水平，都可以带徒弟了”恍如昨日，而现在已然实现了。

大堂经理岗位是银行的名片，是客户所接触到的第一人，其综xxxx平的高低直接影响到客户对银行的信赖感和美誉度。日常的工作虽然繁忙，中间还可能遇到不甚讲理的客户，但我始终坚持做好“微笑服务”，为客户做耐心细致的讲解，去理解和包容客户，最终赢得了客户的尊重和支持。做到让客户满意，将会留住现有的客户，引来新的客户。

**人民银行年度工作总结篇六**

一年结束，我知道自己这一年工作也结束了。在银行的这一年，我又成长了一些，对自己这工作，我越来越熟悉，有了这一年来的工作，我的经验更丰富了，对自己也更加信心了。现对我本年度的工作进行下面的总结：

我在银行的职位是前台的柜员，专门为客户进行xx服务，为客户存钱和取钱办理手续。在整年的工作里，我每天服务客户达到xx位，为客户存进银行的钱达到xxx万元，取出钱达到xxx万元。工作时，客户有疑问，我会耐心的回答，准确的进行回复，让客户能够接受到及时的信息，这也为银行吸引了很多的客户来我行进行xx钱财。工作虽然有些无聊，但是我也很努力的去做，帮助银行的工作正常运行，与大家相互配合工作，把柜员工作全部做好，给客户一个好的印象，给领导展示一个满意的结果。

本年度，我在工作时，越来越注重操作的规范，因为我发现操作越规范，办理各种业务也越快，客户对我的满意程度也越高。为此这一年，在岗位上的工作，是不断的规范操作，把流程规范，每一步的操作都尽量准确认真，服务客户也是越来越注重客户的感受，对待客户提的要求，我能够做的会认真达到，不能做的的，也会把问题呈给领导，在领导的指导进行下，把客户的要求完成。我每次面对客户都是微笑的，用最真诚的面容面对客户，让客户信任我。

这一年，即使已经有了x年的工作经验，但我明白时代总是在变化的，所以新一年出的相关工作新书籍，我都会去购买或借阅学习，就是不断去把理论给丰富起来，让自己在面对工作的变化能够及时应对，为客户办理业务时，能够给予客户准确的信息。我也向更多这方面的优秀人员学习，提高自己工作的业务水平和能力，以此更好去服务我的客户，为我行的发展进行更好的服务。

总之，在本年度的工作里，我所获得的成长，是以前x倍，我更加坚定工作的信念，我也更热爱这份柜员的工作。我想把现在的工作做更好一点，所以未来一年，我依旧会更努力，会做好自己的新一年工作的计划，为之后的工作开辟新天地。

**人民银行年度工作总结篇七**

时光飞逝，转眼间我已经在银行工作了x年了，还记得初毕业的时候，我怀着满腔的热情和完美的憧憬走进银行的情形还历历在目，从入行以来，我一向在一线柜面工作，在领导及同事的帮忙下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，越来越自信的为客户带给满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。一年来，在银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选取的之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

进入银行开始，我被安排在xx出纳岗位。常常听别人说：“xx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x年。

当时的我，能够说是从零开始，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。平日用心认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。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持续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，为他们带给快捷优质的服务。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，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，针对不同客经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，此刻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xx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。

银行工作需要的是群众的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名银行的员工，我不仅仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮忙新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，务必要不断的提高自己，才能更好的向客户带给高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，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理论水平。

进入银行x年来，繁华的市也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在那里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在银行的大家庭里，我取得这天的成绩与群众是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的群众中工作，是这样的一个群众给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去嬴得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取，扎实工作，同银行共同成长，去创造一个更加完美的明天。

时光如水，岁月若箭。转眼间，自己调到xx银行支行已经一年的时间了。时间虽然不长，但是自己已经爱上了x行。在银行各领导的领导和各位同仁的帮助下，在我自己的努力下，扎实做好了各项支行内部工作，作为一个新x行人，通过系统的转换，很快的熟悉了自己的工作，现将主要工作总结如下：

(一)认真学习，个人素质不断提高

到公司工作以来，我始终注重加强自身学习，不断提高自身综合素质，加强对xx银行的业务档案管理整理知识、支行内务、清算、办理客户资料等的学习；增强xx银行的业务的掌握熟练程度，以成为一个合格的xx银行员为标准。加快银行业务知识更新力度，不被银行的其他员工抛到后面。一年在自己的不断努力下已经很快的就适应了我在x行负责的工作，很快的熟悉了x行的业务运作。

(二)高标准严要求，扎实做好了本职工作

1、是踏实工作、高标准完成工作

我是今年x月份调过来的，平时工作都是学习今年的档案管理整理，支行的内务工作，每天清算，有时候去总部办理客户资料等等。刚开始工作是感觉银行工作相对我以前的工作来说工作杂乱，我感到对银行的工作全无头绪，再加上银行业务多，责任重，我也承担了繁重的工作压力。通过x年我逐渐学会了压力为动力，很快的对所做工作进行了掌握。在此间我严格按照银行员工工作职责，扎实工作，高标准的.完成了各项工作。在我负责的档案管理整理、支行的内务、每天清算、总部办理客户资料等工作都有顺利的完成。一年来始终坚持把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；不断改进学习方法，讲求学习效果，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

2、加强学习、努力适应新岗位

在今年的x月我被调到x行工作，在这一年内我要主要完成的档案管理整理、支行的内务、每天清算、总部办理客户资料等工作都低我以前负责的工作要复杂些，为了更快适应新的岗位我每天坚持提前上班准备当天的工作，下班后继续熟练业务能力以能更快更好的做好新的工作。

在x年的时间内，我在xx银行对于档案管理整理、支行的内务、每天清算、总部办理客户资料等工作中有取得了良好的成绩，但也存在一些不足，没能达到作为一个xx银行人员的要求。主要表现在工作中有时显的不够细心，还需要有更严谨耐心细致的作风等等，这些我将在明年的工作中加强努力，不断克服工作中的不足，将工作做的更好。

打算我要在20xx年总结的基础上，针对自己存在的不足，要仔细分析，找出差距，找出问题的根源，进行切实改进提高，使自己的工作符合公司的要求，能得到职工群众的满意。

一是我要继续加强学习，在档案管理整理方面，将档案进行性质或时间的分类，减少找查找资料时间;在支行内务上，每天清算做好账目的分类；在办理客户资料时，加强自己对业务的熟悉程度。

二是要解放思想，与银行的各种目标保持一致，使做的工作符合银行的要求。要端正态度，对工作不厌烦，认真细致、精益求精地去做好。要立足本职，认真努力工作，争取为公司的快速发展和壮大作出自己应有的努力。

总之，20xx年已经过了，在以后的工作中，我将会认真贯彻银行员工手册，在这个新的岗位上做好自己负责的工作，将成为一名合格的xx银行员，为银行做出我应尽的贡献。

**人民银行年度工作总结篇八**

时光飞逝，不知不觉间，我们在忙忙碌碌中走完了一年的时间。在此，我努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。现总结如下。

今年由于新系统上线，业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。无论从事什么岗位的工作，我始终保持着良好的工作态度，以一名银行人的标准严格要求自己，遵守各项规章制度，不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行操作，把合规放在第一位。

从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。

虽然不在前台，但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大的经济效益。在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

在从事综合柜员的日子里，虽然接近十几年没有从事前台服务，但我还是顺顺利利地完成了我的工作任务。作为前台操作人员，我深知其岗位的重要性，毕竟我直接面对的就是客户，我的形象就代表着xx银行的形象，只有我热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益。

在实际工作当中，我声音洪亮地与客户交流，规范自己的服务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时、准确、快捷地为客户办理各项业务，并且根据不同的客户群体积极营销行里的各种理财产品和金融服务，从短信通、支付通、手机银行、网上银行、电话银行、到安心得利，xx汇理基金、存金通等等。同时，我还秉持活到老学到老的信念，利用业余时间积极参加行里的各项业务培训和活动，学习新业务、新知识，不断跟新自己的知识结构，使自己始终站在xx银行金融服务的第一线。

我们是经营货币的特殊行业。我们的工作是直接和现金打交道，因而不可避免的存在着各种风险，尤其是接送库的时候，所以为了银行资金的安全运营，我时刻提醒自己要加强自身安全防范的意识，认真学习和履行上级行的关于安全及风险防范的文件，警钟长鸣，为客户提供便捷金融服务的同时，也一定不忘坚持规范操作，以防不安全事故的发生。

生活当中，我一直坚持着良好的作息习惯，按时上下班，积极带头打扫营业室的卫生。当然，我还一直保持着良好的人际关系，团结同事，关心同事，与同事和睦相处。同时，在大家忙碌工作的同时，也不忘为大带去欢笑，调剂的营业室的气氛，使大家以愉快轻松的心情处理着各种复杂的业务。

虽然在过去的一年中，我取得了一定的成绩，但是还存在很多不足之处，服务的质量、业务技能还有待加强、提高。我打算在新的一年里更加积极地学习各项新知识，严格要求自己，为行里达到今年的新目标做出更大的贡献。

**人民银行年度工作总结篇九**

20xx年2月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《\*\*分行文明优质服务工作管理办法》，此《办法》进一步细化了对银行窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过10个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较去年有了明显的改善和提升，具体表现我总结为以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过10个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行20xx年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在20xx年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

20xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉.这项指标与20xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈\*\*，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行20xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《\*\*分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行20xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

第一，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

第二，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

**人民银行年度工作总结篇十**

去年一年，在支行党委正确领导下，我认真学习贯彻六届六中全会精神，积极落实支行党委各项工作部署，思想上转变观念，工作中紧紧围绕股份制改造和双贯标工作要求，加强管理，开拓创新，认真推行规范化服务。

经过对支行党委各项工作部署的共同学习后，我部的负责同志统一了思想认识，明确了营业部20xx年的工作重点和工作计划。全部人员对于人员分工，岗位设置，工作目标，工作计划有了全面的了解，全体人员达成共识：营业部是支行重要的经营部门，作为营业部的一员，要把完成部门经营目标，提高服务层次作为今年的主要任务。

修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系和业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。

在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情景划分了不一样档次，要求客户经理认真分析客户清况，根据重点客户的不一样需求制定了不一样的的营销方案和工作目标。

近一年的工作，存款一向作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、总结，也出台了很多激励、规范的措施，但一向效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情景。三胜作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息;业务主管负责定期走访;定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销情景。经过以上工作，四季度效果分显著。

注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划策，今年4月份，积极联系，根据其资金紧张的实际情景，为其制定了融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托贷款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增1100万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

20xx年营销当中积极探索整体营销模式，在信贷支持的基础上，从贷款，存款，贴现，财务顾问、个贷等多方面多层次的将我行金融产品同企业需求结合起来，收到明显效果，20xx年对我行的综合贡献度从20xx年的700万元提高到940万元，实现了我行利益的最大化

一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不一样待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，构成浓厚的学习氛围。

营业部作为一个30多人的大团体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，仅有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有团体荣誉感。充分发扬xxx，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自我的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自我严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改善工作不足。

20xx年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额到达7.37亿元，中间业务收入实现303万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入600万元，贷款新增1.3亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的前列。

**人民银行年度工作总结篇十一**

上半年，我支行按照总行和xx支行工作部署，认真贯彻全行“xx、xx、xx”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。

今年上半年受xx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xx亿元，较年初新增xx亿元，增长幅度和实际增长量都排在xx支行所辖网点前列。对公存款日均增加xx，列xx支行区所有网点第x位，新开对公账户xx户。授信业务透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xx万元，避免因利率波动产生的风险，并且对某某（二）个金类指标较好完成年度计划。五月份数据，14项可比指标中，xx项超过xx分，5项得到满分。储蓄存款余额xx亿元，较年初增加xx万元，列xx支行所属网点第3名，代发工资客户新增数xx。银行卡有效消费额xx。新增特约商户数xx。电子银行柜面替代率xx。个人网银有效新增客户数小xx。

（一）坚持以职工为本，狠抓职工队伍建设，充分调动职工工作用心性，增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的战斗群众。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xx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，xx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。xx支行拥有对公客户xx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xx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x名对公非现金柜员，x个现金对公优先窗口，满足每日对公超多业务。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xx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资料，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，用心参与支行的各层级竞聘活动，无不良事件发生。

一是高端客户分层管理仍处于起步阶段，虽然我支行自行创立了客户分级营销管理办法，但是对高端客户管理分层管理仍处于起步阶段，急需全行建立起一套对高端客户差异化服务制度办法，让网点营销工作有方法可依照，有资源可利用。只有透过一些高端的文化沙龙、经济论坛等服务手段，才能够吸引客户，留住客户。

二是客户经理队伍需要进一步加强，目前我行产品少，客户经理工作人员少，经验少。大部分理财业务市场竞争力相对较差。大多数透过客户经理老客户持续营销才有所成效，在吸引新客户方面明显捉襟见肘。

三是6月初新业务系统，职工磨合熟练还需要必须时间。

今年上半年，我行各项业务工作平稳发展，各项指标较去年有大幅度提升。但我们也务必清醒地认识到我们下半年面临的巨大的困难和挑战。今年下半年，央行仍有可能再一次降息，并且由于利率定价权的松动对我营销工作造成必须困难。下半年我们的工作重点：

1、继续抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和职业使命感。加大礼貌服务检查力度，提高职工业务素质，服务意识和客户交流技巧。

2、进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展上半年已经取得的成果，尽努力全面完成全年的目标任务。

**人民银行年度工作总结篇十二**

xx年是国务院提出治理经济环境、整顿经济秩序的第一年，总行提出了“控制总量、调整结构、保证重点、压缩一般、适时调节”的信贷总方针，如何把这一中心任务贯彻落实到我们的商业信贷工作中去，我们提出的口号是：调结构、保市场、促流通。其中调结构是基础，保市场是任务，促流通是目标。经过一年来的积极工作，商业信贷结构得到了有效调整。同时使我市市场出现了稳定、繁荣的喜人局面，完成购进总值20548万元，实现销售24178万元，创利税679 万元，取得了比较好的经济效益。

今年，国家实行财政、信贷“双紧”的方针，其目的是减少货币投入，促进原有生产要素的调整及优化配置，从而达到控制通货膨胀、稳定发展经济的目的。商业部门担负着回笼货币、繁荣市场的任条，其经营如何，对于能否稳定市场，促进经济发展意义重大。我们认为，在货币紧缩、投入减少的情况下，支持商业企业、提高效益、保住市场唯一的出路是活化资金存量，调整好两个结构，提高原有资金的使用效能，缓解供求矛盾。

今年初，我们根据上级行制定的分类排队标准，结合1988年我们自己摸索出的“十分制分类排队法”，考虑国家和总行提出的支持序列，对全部商业企业进行了分类排队，并逐企业制定了“增、平、减”计划，使贷款投向投量、保压重点十分明确，为今年的调整工作赢得了主动。到年末，一类企业的贷款比重达 65.9％，较年初上升4.7个百分点，二类企业达26.7％，较年初下降2.6个百分点，三类企业达7.4％，较年初下降2.1个百分点。这表明，通过贷款存量移位，贷款结构更加优化。

长期以来，由于我市商业企业经营管理水平不高，致使流动资金使用不当，沉淀资金较多，资金存量表现为三个不合理：一是有问题商品偏多，商品资金占用不合理；二是结算资金占用偏高，全部流动资金内在结构不合理；三是自有资金偏少，占全部流动资金的比重不合理。针对这三个不合理，我们花大气力、下苦功夫致力于现有存量结构的调整，从存量中活化资金，主要开展了以下几个方面的工作：

我们在1988年搞好试点工作的基础上，今年在全部国营商业推行了内部银行，完善了企业流动资金管理机制，减少了流动资金的跑、冒、滴、漏，资金使用效益明显提高，聊城市百货大搂在实行内部银行后，资金使用明显减少，而效益则大幅度增长。今年全部流动资金占用比去年增长1.5％，而购、销、利的增幅均在30％以上，资金周转加快27％。据统计，通过开展内部银行，商业企业约计节约资金450万元。

针对商业企业资金占用高、潜力大的问题，我们今年建议市政府召开了三次清潜工作动员大会，组成了各级挖潜领导小组，并制定了一系列奖罚政策，在全市掀起了一个人人重挖潜、个个来挖潜的高潮，变银行一家的“独角戏”为银企政府的大合唱，有力地推动了全市商业企业挖潜工作的开展。为配合好企业清欠，我们还在三季度搞了个“清欠三部曲”，派出信贷员28人次，帮助企业分市内、市外、区外三个层次清欠，清回资金317笔，581万元，受到了企业的高度赞扬。

为解决商业企业自有资金少、抗风险能力差的问题，我们除发放流动基金贷款利用利率杠杆督促企业补资外，还广泛宣传，积极动员，引导企业学会过紧日子，变消费基金为经营资金。在我们的推动下，有7户企业把准备用于消费的285万元资金全部用于参加周转。如地区纺织品站推迟盖宿舍楼，把85万元企业留利，全部用于补充流动资金。今年，我们共督促商业企业补资158万元，为年计划的6倍。

由于我们开展以上工作，使我市商业企业的资金占用结构得到明显改善，全年处理各种积压商品595万元，使商品适销率由去年的85％上升至91％，压缩各种结算资金688万元，使结算资金占全部流动资金比例控制在32％以下。全年补资158万元，使自有资金占全部流动资金的比重由年初的6.5％上升至7.9％。

通过调整两个结构，促进了资金存量向好企业投入，加快了资金周转，盘活了大量资金，使一方面资金需求量大、一方面资金占用严重不合理的矛盾得以缓解。

**人民银行年度工作总结篇十三**

回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将这一年来的工作情况作工作总结如下：

一、认真完成本职工作及领导交办的各项工作任务。

1、提升对文件的收发与管理。首先提升对来文的登记与管理。20xx年，共收到集团公司来文9份，每份文件都能及时送领导传阅，然后按领导的批示再分送到各个部室办理，让上级行的精神迅速传达下去，基本杜绝了公文处理上的积压、延时、误事等现象的发生。其次，认真核登规范了内部发文。20xx年公司共发文25份，每份文件都经过认真登记编号。第三，每年年底，每个部室处理完毕的文件，都要分门别类，妥善保管，为以后装订档案做好准备。

2、促进档案管理与达标。所有档案从收集、整理、分类、编号、装订、打印目录都得到了进一步的提升和完善，使档案管理工作基本实现了制度化和规范化，为提高档案管理的自身价值和促进全行系统的档案管理达标升级工作起到了积极的促进作用。

3、积极配合办公室主任抓好全行日常事务性工作，积极协助办公室领导筹办各类会议和来人接待、上下沟通、内外联系工作，做到了各类事项安排合理有序，为保持正常工作，尽到了自己的责任。

二、提升自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了资料管理工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力的方向

在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，希望在今后的工作中能够加大参加档案管理的培训，提高自身专业素质，使自己的工作技能能够上一个新台阶，在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完做善，每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。

还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。

**人民银行年度工作总结篇十四**

今年以来，我行认真贯彻落实市委市政府决策部署，不断加大信贷投放力度，人民币各项贷款较年初增加31亿元，增量位居全省第7位，完成市政府下达我行年度任务的103%。主要做了以下几项工作：

1、发放项目贷款15个，金额24.3亿元。其中3个新农村建设项目贷款8.85亿元，4个全市招商引资重点客户项目贷款8.2亿元，8个技改项目贷款10.09亿元。

2、投放房地产项目5个，金额8.6亿元。

3、增加流动资金贷款8.73亿元。4、办理银行承兑汇票47.78亿元。

小企业贷款余额57.19亿元，全省排名第2；有贷户646户，较年初净增30户，户数全省排名第3、净增排名

第1

；小企业贷款占比21.71%，全省排名第1。累计投放贷款63.43亿元，全省排名第3。积极为个体工商户及个人住房等提供融资服务支持，个人贷款较年初增加10.52亿元，同比多增加12.7亿元。

结合组织开展党的群众路线教育实践活动，建立完善行级领导包支行联系点制度，严格落实职代会等各项制度，组织开展春季运动会等丰富多样的文体活动，为全部17家支行建立职工之家。认真落实党风廉政建设各项制度办法，坚持领导带头，严格会议、接待管理，转变工作作风，强化警示教育、监督检查各项制度，积极构建廉政建设长效机制。全年组织各类面授培训班65期，培训3126人次；专题讲座17期，培训290人次；组织各类晨训和班后学习2492期次，培训覆盖率达96.07%。为困难职工义务捐助17万元。加强四德教育工作，1篇调研论文荣获全国金融系统优秀奖，1人被省行确定为第四届十大道德模范候选人。

围绕全市优化金融环境总体要求，加大不良贷款考核力度，对存量不良贷款逐项目建立处置配档表，对重点支行实施驻点帮扶。累计清收处置不良贷款2.59亿元，核销1.15亿元，不良贷款占比2.57%，贷款质量继续保持稳定。

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