# 网点接待工作总结(优选46篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-08-14

*网点接待工作总结1年末将近，xx支行在各级领导的监督和指挥下，顺利而紧张的完成了xx年度的安全工作，回顾一年的历程，艰辛和喜悦及收获，都是一言难尽的，但是警队各队员一直把严格要求自身素质，工作作风，思想作风，为安全工作理念。我仅代表xx卫队...*

**网点接待工作总结1**

年末将近，xx支行在各级领导的监督和指挥下，顺利而紧张的完成了xx年度的安全工作，回顾一年的历程，艰辛和喜悦及收获，都是一言难尽的，但是警队各队员一直把严格要求自身素质，工作作风，思想作风，为安全工作理念。我仅代表xx卫队象各级领导做一下汇报。望各级领导多多提出宝贵建议以便警队在以后工作更上一层楼，管理制度更加完善，到位。

>1、警队的军事素质方面。

军事是整个警队的精神面貌的灵魂，好的军事素质才体现出警队的强大和安全保障，在此警队的军事训练严肃而有序，首先，先队员的入队培训，警队的理念是因材施教，因队员的军事素质不同，而作出相应的方案，从三大步伐到两拳一棍，为了使队员有一种上进的观念，采取定期考核，定期抽查，定期评比队员在艰苦中训练在喜悦中进步，从不懂到到懂，从懂到精，成绩是显而易见的，虽苦忧甜，严格见效率近而为招行的安全保卫奠定了坚实的基础。

>2、警队的业余文化活动方面。

民主的管理，使队员之间的感情很融洽，把所有队员的优点和力量凝结在一起，促使了整个警队的业余文化活动开展的很顺利，很和谐，整个警队的文化氛围也是积极向上的，文化活动的分配有爬山比赛，歌唱比赛，羽毛球比赛，警队报刊，警队娱乐，朗诵比赛，等等，方案主要从队员中取，队员自主选择，积极参加，在一系列的比赛中队员学会了团队力量的重要，了解到团队的强大需要每一个队员的齐心协力，即从中进步，又活跃了警队生活，丰富了队员的业余文化层次.感受到了集体的重要性和集体的温暖。使每个队员懂的＂招行是我家，和谐靠大家＂。

>3、警队的思想工作作风方面。

没有天空也是一颗星，没有军营也是一个兵，良好的作风是一个警队发展的军魂，首先工作作风，队员文明值勤，礼貌待人，对领导恭敬，对客户语气柔和，客户的问题稳重而完整的回答，没有不耐烦和不乐意的表现，在领导和客户的双重监督指导下，一直进步，一直受到满意和赞赏，这点成绩是领导和客户的赞同，同样也鞭策着警队精益求精，不断完善。思想作风方面，要求队员发扬＂雷锋精神＂不断展开自身的思想调整，展开周会的交谈，总结一周的进步和不足，减少一周的失误和弥补一周的未到位之处，不断的展开自我批评，自我更新，自我总结，使队员明确工作目的，为下一步的保卫工作奠定好扎实的基础，双管齐下，为警队的美好发展铺上宽阔

**网点接待工作总结2**

20xx年已经过去，在这一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，不仅圆满完成工作任务，而且得到宾客和同事们的好评和领导的肯定。通过一年多的学习与摸索，我的工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升。现将一年的工作总结如下：

>一、我的岗位主要职责

1、以身作则，责任心强，敢于管理；

2、合理指挥和安排人力，管理好本餐厅人员的工作班次；

3、检查本餐厅人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向领导反映；

4、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向领导汇报；

5、对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧；

6、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作；

7、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客；

8、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水；

9、负责写好工作日记，做好交接手续。

>二、本餐厅在20xx年度存在的一些问题

1、部分员工礼貌礼节，仪容仪表不到位；

2、有时没按相关标准操作；

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

>三、20xx年的工作计划

1、努力提高自身的学习能力，增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力；

2、在提高自身的同时也要带领其他的员工们一起进步，定时组织一些培训课程。涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训；

3、沟通很重要，及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈；

4、那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有真正把他们当朋友看，才能真正做到微笑服务。这样才能服务到位，业绩自然也就会提升。这也是我需共同努力学习；

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

在20xx年里，我将不遗余力，继续努力工作，勤学习，勤总结。带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益，开创服务工作新局面。

**网点接待工作总结3**

按照行党委的工作要求，现将我部20xx年上半年主要工作事项做一小结，同时，将下半年的工作安排报告如下：

>一、上半年工作总结

1、文明优质服务工作

对我行各营业机构的窗口服务工作进行日常管理，始终是我部的一项中心工作。为不断提升我行的整体服务水平，真正做到以服务工作促进分行各项业务的全面发展，今年4月，按照新一届分行党委的指导意见，在原有的服务工作管理办法的基础上，我部重新修订并出台了新的《\*\*银行\*\*分行文明优质服务工作管理办法》。与老办法相比较，新的管理办法体现出服务管理与业务发展并重，且紧密相结合的鲜明特色。办法条款精细，操作性强，更加切合我行的管理工作实际。几易其稿后，在20xx年4月中旬召开的全行文明优质服务工作会议上颁布执行。

新办法颁布后，我部立即安排本部服务督导组及辖内机构全体员工认真学习办法细则，并依据总行最新修订的《营业网点服务规范》，责成专人对照自查。对于自查出来的服务软、硬件问题，能整改的立即整改；一时无法整改的，则及时与上级行工会沟通，汇同分行职能部门集中研究解决。同时，我部还外聘服务监督机构，按照新办法的要求，对全辖各机构的服务状况进行明查和暗访，并将检查情况按月通报。尽管办法仅实施2个月，但从上半年的服务检查结果看，我行的服务质量和总体水平，已经有了明显的改善和提高。

上半年，在做好服务日常管理工作的同时，我部还指派部分机构，积极参加省银行业协会和市委文明办组办的文明优质服务竞赛活动，并于今年4月和5月，先后接待了省银行业协会、省行服务督导组以及省行首问责任制检查组对我行服务情况的验收和检查，均取得了较好的成绩。

2、业务技能培训和测试工作

组织辖内一线员工的业务技能培训和测试，是我部的另一项重点工作。鉴于今年全省系统准备于9月份it蓝图上线，分行电教室用于蓝图培训，无法组织全行员工集中技能培训，我部在年初就向全辖发出通知，要求各机构化整为零，组织所属员工加强技能训练，争取以优异的成绩迎接总行验收测试。6月9日至18日，按照省行工会的总体安排，我部又集中组织了分行员工的技能测试，全行500余名员工踊跃参加，实际测评40余场，实际参测800余人次。本次测评也取得了较为理想的成绩。经统计，有200余名员工达到了不同技能种类的一级能手水平，全辖参测员工合格率近100%。

3、对外宣传工作

在做好各项日常工作的同时，我部还担负起分行的部分对外宣传工作，及时将分行的各类工作新闻事项，以图文并茂的形式，向总、省行和分行网站及内部电子刊物踊跃投稿，扩大分行的影响力，提升我行的知名度。根据不完全统计，上半年，我行向行外媒体发出稿件近20份，登载率100%。

需要重点说明的是，去年末，我行被辽宁省委、省政府评为精神文明先进单位标兵，今年初，市委宣传部代表省级政府来我行举行授匾仪式。我部紧紧抓住这一契机，不仅周密做好接待、准备和系统内部的宣传工作，还全力配合辽宁日报新闻站记者对我行的新闻采访，通过在辽宁日报发布对我行的新闻专访，来扩大我行的对外影响。

4、职工权益工作

按照分行党委的工作安排，我部于今年3月，积极联系体检医院，组织全辖员工集中进行身体健康检查。并根据检查结果，集中组织员工接种乙肝疫苗，目前，该项工作仍在进行中。

今年5月，我部还按党委的要求，负责组织员工行服承揽加工厂商的招标、考察工作，并于5月底，完成了订购合同的签署，和全行1200多名员工的量体工作。

5、党务工作

根据省行党务工作部的统一部署，上半年，我部还积极组织行内各党支部，严格把关，认真筛选入党积极分子，并参加市机关工委的入党培训。目前，参加培训的11名积极分子均顺利结业，拟纳新人选已呈报分行党委。

6、企业文化建设工作

为构建和谐的企业文化环境，活跃员工文化生活，上半年，我部主要组织安排了以下及项大型文体活动。

春节前夕，组织召开全行20xx年度双先双优表彰大会暨迎新春联欢晚会；3月初，为纪念国际劳动妇女节，组织全行女员工开展了书画摄影竞赛活动；5月中旬，组织全行员工开展“绿之约”主题登山活动，等等。上述活动的成功举办，大大增强了广大员工的向心力，和分行党委的凝聚力，均取得了预期的效果。

7、其他工作

6月中旬，省行举办全省20xx年业务技能竞赛活动，指定我行全程承办。我部按照分行党委的指示，从活动的前期准备，到活动的顺利开展，均投入了大量的时间和人力。活动结束后，我部的各项工作，得到了省行及分行党委的赞许和好评。

>二、上半年工作中存在的主要问题

1、虽然我部重新修订了非常详尽的服务工作管理办法，但，在日常管理工作中，考评线条还显粗犷，考核精细度还有待加强。

2、在省行举办的20xx年度业务技能竞赛活动中，我行仅获得团体总成绩第四名，这一成绩，与我行在全省的定位不相匹配，员工的业务技能训练工作力度亟待增强。

**网点接待工作总结4**

根据办公室的分工，主要在接待办从事接待工作，并兼任接待办的会计工作。三年以来，严格按照办公室的要求，坚持正确的政治立场，严守政治纪律，勤学好问，扎实肯干，取得了一定的成绩。

>一、加强学习，坚定信念，强化岗位责任感

在日常工作中始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的党性修养，坚持四项基本原则，积极参加政治理论，认真学习贯彻“三个代表”重要思想，转变观念，开拓创新，与时俱进；在干好工作的同时，利用业余时间，参加自学考试，获得四川师范大学汉语言文学的本科文凭。20xx年5月，考察川南接待工作后，所写的考察报告《提高接待水平，助推经济发展》，获得了市、县领导的好评，并发表在市委机关刊务《决策与务实》上。通过学习，强化了岗位责任感，圆满完成了各项工作任务。

>二、讲奉献，周密安排，合理部署，努力做好接待工作

接待工作是一项艰巨而又光荣的工作，特殊而又平凡的岗位。三年以来，自己以一颗平常的心，默默无闻，任劳任怨的工作。一接到任务，领导安排完毕，第一时间组织工作人员，根据客人的身份、喜好，作好详细周密的接待方案。在方案中体现“全、密、实、早”四个字，即：接待工作要全方位考虑问题，宾馆的吃住、房间的摆设，活动的安排，现场的准备，道路的畅通，材料的落实，会场的布置，媒体的宣传等一系列问题；突出一个“密”字，接待工作牵涉领导的安全，所以要注重保密工作的落实，做到不该问的不问，不该说的不说；重点突出一个“实”字，工作一旦确定，必须落实到位，落实到人；体现一个“早”字，做到早介入、早准备、早安排、早到位。在工作中做到“五心、四勤、三满意”，使客人有宾至如归的感觉。

>三、严格执行财物管理制度，厉行节约减轻接待负担

在财务管理方面，作为接待办的会计，严格财务管理制度对公务接待和会议费实行统一管理。对各项费用报销和重大经费支出，坚持票据要素齐全，层层把关审批的原则。同时，严格按照接待预算方案执行，专款专用，做到了精打细算，坚持“从简、从细、从严”六字方针搞好接待工作，既节约了开支，又让来宾们满意，真正体现了接待是生产力，接待工作无小事，为宣传蓬安起到了积极作用，取得了良好的效果。

>四、讲团结，求创新，高标准，高质量完成接待任务

过去的三年，在各位领导的关心和指导下，我在工作中做了一些探索和努力，取得了一点成绩，积累了一点经验，但离要求还有一定距离。“他山之石可以攻玉”，博采众长，见贤思齐，永远是我的座佑铭。在以后的工作中，我将更加严格要求自己，倍加努力地加强学习，积极工作，争创一流的工作业绩。

**网点接待工作总结5**

回顾一年来的出纳工作，先是失误、还是失误，最后才有了小的成绩和经验。下面，我将出纳工作总结如下，敬请大家提出宝贵意见。

>一、失误、缺点和经验简谈

以前在公司是做会计工作的，出纳的业务没具体操作和实践过，总认为是“调虫小技”，不以为然，可就是抱着这种心态刚开始干出纳工作出现不少的失误，

第一失误就是开具支票上的错误。

制度要求：开具支票必须字迹工整、无连笔、不能修改等。而我的正楷书\_底实在是太弱了，笔画不连，字就不会写;终于把支票抬头单位名称写工整了，盖银行预留印鉴时也是一门技巧，印鉴重压、重影、现象都会被银行退票，耽误工作。

基于上述业务需求，根据自己在软件公司的软件实施经验和电脑知识，为自己的岗位需求开发了excel系统的交行票据套打系统，解决了在实际工作中出现的缺点问题，提高了工作效率。

由此可见，虚心的、积极的心态是干好一切工作的根本;学习和实践相互融合才能产出成果。在大学里，学习的知识不能用在具体解决问题上，空洞无味，就是因为没有问题摆在我们面前，成果都是面对一个一个具体问题而存在的。

>二、取得的成绩

在这期间，在财务和内勤上我作了如下具体工作。

1、 严格按照财务制度的要求，办理费用报销，现金、支票的收付业务。

2、 每月第八个工作日按时作好单位职工的薪金发放。

3、 及时登记现金、银行存款日记帐。月末编制银行余额调节表。

4、 起草财经公文、人事公文并及时发放、传阅、存档、保管。

5、 监督人员考勤登记，办公饮用水的安排。

6、 开具日常收款业务发票，并保管好空白发票和其它支票。

7、 开发了excel平台票据套打系统。

8、 填写地税申报表。

9、 完成财务经理交待的工作。

出纳工作看似简单，做起来难，成绩的取得离不开单位领导的耐心教诲和无形的身教，一年的岗位实战练兵，使我的财务工作水平又向前推进了一步。知道了要作好出纳工作绝不可以用“轻松”来形容，绝非“雕虫小技”，它是经济工作的第一线，财务收支的关口，占有重要的地位。

>三、今后的努力方向

作为一个合格的出纳，必须具备以下的基本要求： 一.学习、了解和掌握政策法规和公司制度，不断提高自己的业务水平和知识技能。 二学会制订本职岗位工作内部控制制度，发挥财务控制、监督的作用.。三.出纳人员要恪守良好的职业道德。 四.出纳人员要有较强的安全意识，现金、有价证券、票据、各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制。四.很好的沟通能力。特别是和工商、税务、社保等单位的外联沟通能力。

以上是我近一年工作以来的一些体会和认识，也是我不断在工作中将所学的知识与实践相结合的一个过程。在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏，做好出纳工作计划，认真工作，努力实现自己的人生价值。

在此，我要特别感谢公司领导和各位同仁在工作和生活中。

**网点接待工作总结6**

回想进建行的这半年，有很多值得回味和深思的东西。从“省行20XX年新入行大学生培训”的懵懂无知，到府谷支行营业室第一天正式上柜时候的谨慎小心依葫芦画瓢，再到如今在能熟练操作。一路走来，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的建行员工的标准严格要求自己。立足本职工作，认真学习业务技能，希望自己能更快的融入到这个岗位中。作为一名刚刚毕业的大学生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。在网店经理和主管以及营业室所有的同事的指导和带领下，我逐步学习金融银行常识和柜面现金业务，到目前开始学习个人业务顾问这个岗位。我认真对待工作的每个环节和每个步骤，一步步提高自己，完善自己，使自己在业务技能和个人素质等方面都能够胜任这个岗位。现将这一年的学习和工作情况总结如下：

>一、品德素质修养和职业道德方面。

作为一名银行柜员，每天与金钱打交道，因此对员工品德修养以及职业道德上面的要求更高。需要我们有足够的自制力，能遵纪守法，忠于职守、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。因此我对自己这方面的业务知识和工作能力方面。在目前的工作岗位上，能够不断的去学习，积累经验，要求很高，坚决不做违反员工守则要求的事。

>二、业务知识和工作能力方面。

在目前的工作岗位上，我不断的跟老员工学习业务知识，积累经验，经过自己的努力，具备了一定的工作能力，能够从容的接待客户，应对柜面上面的一般业务。在业务技能、组织管理、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。因为我知道只有加强自己的业务技能水平，我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。我始终以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，让每个顾客都高兴而来满意而归。

>三、工作态度和勤奋敬业方面。

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，把金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守区行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

>四、工作的数量、质量、效益和贡献。

能够及时完成制定的工作任务，达到了预期的效果，在储蓄工作中，都能保质、保量的完成行里交给的各项工作任务，同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过半年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为建行做出更多的贡献。

>五、工作中存在的不足及今后的打算。

主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上成立武汉市农商行在即，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，这半年来感觉自己有了不小的进步，但不足之处仍然存在，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在转正后制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为建行的明天而尽心尽责。

**网点接待工作总结7**

构建和谐警民关系，密切同人民群众的血肉联系，是我们党的根本宗旨对公安工作的本质要求，是新形势下做好公安工作、维护社会稳定的根本保证，也是公安机关“三项建设”的重中之重。20xx年初至今，文汇派出所以警务创新为契机，不断加强社区警务建设，积极探索和谐警民关系建设新举措，做大做强社区警务工作，充分发挥社区民警服务、管理、防范工作职责，我所出实招，办实事，建机制，倾力打造社区警务亮点精品工程。

>一、开创了以“社区警务、社区综治、出租房屋和暂住流动人口管理、数字化远程服务”为内容的四位一体工作模式，取得了良好的社会效果。

今年以来我所依托青华社区综治联管中心，不断发挥社区警务在综治联管中的重要作用，针对我所辖区内的青华社区的实际情况创造性的提出了四位一体工作模式，通过整合社会资源，动员社会力量充实了基层治保组织，形成了宣传、咨询、调解一条龙服务，同时利用了综治部门的协调作用加强了与工商、税务、电信、社保、银行、卫生、计生等部门的信息沟通和交流，实现社会公共信息资源和警务信息资源的协同共享，互为所用。

并且拓宽情报信息收集渠道。加强和规范情报信息的采集、录人工作，实现公安基层基础工作从传统意义上简单的人口管理、行业管理等方式向掌握、控制信息为主的方式转变，使基层基础工作更多地以情报信息的形式表现出来，全面推进社会管理工作的信息化步伐。

一是社区民警在加强管理的同时，不断突出服务职能，围绕社区居民的需要，开展了上门办理二代身份证和暂住证等服务，同时加强法律知识宣传，印制宣传品发放到居民手中，在社区开展法律咨询、消防知识宣传、家庭安全防范讲座等服务，为居民现场解答相关法律知识，提供法律援助。今年，社区民警从该社区累计采集各类信息2700余条，接受群众求助700余次，调处各类纠纷335次，抓获各类违法犯罪分子29人。

二是社区民警将社区服务站、工作管理片、小区管理点、居民住宅楼等四个层面进行分类分片管理，提高了社区的整体防范能力，并且建立了定期情况通报制度，定期将预警信息、服务信息、政策法规等向社区居委会进行通报，同时社区居委会将辖区的流动人员变动情况以及出租房屋变动情况向派出所进行反馈。使社区警务工作长了腿、多了眼，将平时难以收集到的信息，比如出租房屋人员作息时间等情况，通过居委会的工作能够比较完整和隐秘的收集上来。

三是青华社区警务室依托了社区出租房屋与流动人口综合管理站，招聘4名具有大学学历的综合管理员，配备微机4台，打印机2台，不断完善“信息采集、信息录入、跟踪管理”三项制度，全面加强以出租房屋为重点的流动人口落脚点管理，确保了暂住流动人口信息的及时性、准确性和鲜活性。目前辖区出租房屋和流动人口纳管率达到了100%，有效预防和减少了流动人口违法犯罪。

四是按照“广域化覆盖，整体化推进，重点化突出，社会化为主”的原则，积极推进社区技防建设，凡属开发商建设的小区，由开发商解决技防设施，凡属单位自建小区，由建设单位自行解决，凡属破产企业职工居住小区、主要街道、集贸市场、学校等部位，由政府解决，积极构建了社会化、市场化和多元化的技防建设格局，保证了辖区技防设施无缝隙覆盖。在警民联系点内建立社区数字化电子监控信息指挥系统，将辖区内全部技防设施统一纳入指挥系统，实施24小时监控，发现情况及时处理，有效地维护了社区的安全稳定。20xx年初，社区民警接到辖区群众报警称其电动车被盗。民警根据监控视频，锁定了盗窃电动车违法嫌疑人的衣着特征，并通过连接到警民联系点内的网吧内部监控系统，锁定了嫌疑人的体貌特征。经过民警一周时间的努力，终将嫌疑人冀某和孙某抓获，收缴被盗电动车一辆，现该两名嫌疑人已被依法行政拘留。

针对社区空巢老人，留守老人，弱势群体，社区民警在街道和社区居委会的帮助下，给他们安装了无线一键通，建立了数字化援助服务系统。不管在任何情况下，只要有事求助，一按无线报警器，社区服务中心的平面图上立即显示报警方位，电脑上会显示老人的姓名、住址、日常健康状况及家人的联系方式等信息，并能以短信的方式通知社区民警和家人，同时打印出警派遣单，值班人员也会立即赶赴事发地点，实施第一时间双重救助。目前，我们已为社区的81户空巢老人安装了此系统。08年以来，已有36位人次通过该系统第一时间得到了社区民警的救助。09年7月份的一天深夜，家住青华社区某小区75岁的鞠大爷突发心脏病，由于家中没人，鞠大爷摁响了社区的报警器。社区民警收到短信后，马上了解到鞠大爷的基本情况，及时拨打了120，并立即携带速效救心丸赶赴鞠大爷家中，后鞠大爷在社区民警和医生的救助下，转危为安。数字化援助系统的使用，赢得了辖区空巢老人的高度赞誉，他们视社区民警为自己的子女，热情的声称社区民警就是他们的“及时雨”。

有了社区警务室和广大人民群众的共同参与，文汇派出所在“防”字上下功夫，在“破”字上做文章，积极推行社会治安预警制度，加强群防群治防控体系建设，加大治安巡防工作力度，对辖区重点区域实行不定时巡逻，有效遏制了案件的高发势头，社会治安日趋稳定。20xx年以来，辖区内刑事发案同比下降13%，治安案件同比下降12%，可防性案件同比下降24%。

>二、开创了一条警爱民、民拥警，警为民、民助警，警民鱼水情深的平安和谐之路。

今年以来我所唱响亲民爱民主旋律，把爱民主题实践作为一项长期活动，积极走访服务对象和弱势群体，扶贫帮困，排忧解难，努力为辖区群众做好事、办实事、解难事。结合大走访和爱民实践活动，广泛深入基层，始终满怀关爱之心，理解帮助群众，特别注重关注五保户、贫困户、孤寡独居老人等“弱势群体”的权益和生活，提供力所能及的帮助，让群众感受到党和政府、公安机关的关怀和温暖，树立公安机关爱民为民的良好形象。家住胜安居委会百货大楼家属区的刘兆英老人，今年80岁了，无子女，到老年孤身一人生活，悲苦无助。社区民警商慧玲了解到这一情况后主动担负起帮助老人的重任，定期上门照顾老人的生活，并帮助老人调解了和邻里之间的关系，使老人得到来自他人的关爱和帮助。

**网点接待工作总结8**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年、在即将过去的XX年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对XX年的工作做一个总结。

>一、前台接待方面

XX年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便、一年来，共计接待用户达1000人次左右。

>二、会议接待方面

1、外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、神族分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务、一年来，共安排内部会议500次以上、

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

>三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作、一年来，录入报销单据1000余份、合同录入20余份。

>四、综合事务工作

XX年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作、后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作、

至11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；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备XX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。

**网点接待工作总结9**

维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝近几年的不断改版也为卖家提供了很多新的功能，其中维护老客户的重要性也受到了关注。所以专门推出了软件，对卖家来说比较实用，让卖家可以轻松使用淘宝工具联系买家，增加与买家的感情。

>第一，旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系和交流问题的工具，而且有了阿里旺旺，买家可以分组添加为联系人，也可以群发消息给买家。如果有新来的或者有什么促销活动，阿里旺旺的群发功能可以快速通知买家。

>第二，发站内消息。

也是通过站内信件随时通知买家店铺的更新来联系买家的一种方式。现场信件是淘宝类似发邮件的功能。我们可以在特殊节日或者买家生日的时候，通过现场写信的方式送上祝福，这样会让买家感受到我们的亲密，增进买卖双方的感情，让买家时刻支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意再靠近一步，那么双方可能只能维持纯粹的业务关系。但是，如果我们热情高涨，努力接近买家，与他们交朋友，我相信双方不仅仅限于业务关系，买家也会永远支持我们。

>三、阿里网店版。

阿里网店版是卖家的好助手，三星级别以上的卖家可以申请开通阿里网店版。相比正常版，阿里网店版有很多功能可以帮助卖家更好的管理店铺，整理宝贝，联系买家。通过客户页面，可以查看买家的购买数量和金额，有助于卖家联系买家。您可以设置给予买方的优惠金额，也可以查看买方的交易情况、交易比例和金额。

>第四，短信。

手机是大多数人使用的通讯工具，也有群发的功能。我们可以平时积累买家的电话号码，记录下每个买家的姓名、喜好、生日，然后在买家生日的时候发祝福短信，或者买家第二次购买的时候根据买家的喜好给买家发信息。相信贴心的服务一定会让顾客非常感动，让他们成为店铺的忠实顾客。

**网点接待工作总结10**

>一、主要工作

1、接待群众来访，合理分流交办，确保信访秩序。

来到\_之后，根据领导安排，我首先到接访科工作。在各位领导和同事的帮助下，我亲自参与接待群众来访，保持良好的态度，仔细倾听他们反映的问题，根据不同的情况，合理分流，对于确实是在反映问题的，根据属地管理，谁主管谁负责的原则，交办到相关单位办理;对于没有合理诉求的或者暂时没有政策依据的，耐心地做好思想工作，确保不发生越级访、重复访，维护我市社会稳定。

2、参与领导公开接访，做好服务督查，切实维护群众利益。

为了切实维护人民群众的利益，畅通信访渠道，每周四，都会有一位市级领导亲自接待群众来访。作为一名工作人员，我有幸参市级领导公开接访，主要是登记和服务工作。公开接访后，帮助督查科交办相关案件，及时督查督办。

>二、主要收获

1、端正了工作态度，提高了思想觉悟。通过在市\_3个月的工作，我认识到，作为一名国家机关工作人员，首先要严格要求自己，端正工作态度，以高度的责任心和荣誉感做好人民群众工作;其次要提高想觉悟，真正把老百姓的利益放在第一位，从内心树立全心全意为人民服务的宗旨，真正做到情为民所系、权为民所用、利为民所谋。

2、对基层工作有了较为充分的了解。通过接待群众来访，发现矛盾纠纷相对集中，以农业为主的县区，主要涉及土地分配、农村干部、宅基地划分、农民生活困难、占地补偿、环境污染、失地农民补偿和相关待遇问题;市区内主要反映拆迁安置、困难企业分流安置、工资劳保等问题;此外。农民工工资问题仍然很严重。对于基层工作的认识，对于以后去基层有针对性地开展工作，是非常重要的。

3、获得很多学习的机会，对于自己意义重大。\_是个锻炼人的地方，领导和同事们都很优秀，我从他们身上学到很多优良品质，譬如，爱岗敬业、刻苦努力，讲究工作方法，营造良好科室气氛等等，此外，在业务上，由于经常向上访人解释很多法律问题，自己也通过学习法律文件和向前辈请教，获得了很多知识，提高了自己的法律水平。

4、认识到了基层工作的重要性和艰巨性。实践出真知，通过在\_工作期间对于基层问题的认识，首先认识到了基层工作对于维护我市经济社会稳定，建设平安开封、和谐开封的重要意义;其次，认识到了基层工作非常的复杂，对刚刚参加信访工作的我而言是个巨大的挑战，我必须做好充分的思想准备，边工作，边学习，在实践中提高自己干好基层工作的能力，更好的为人民群众服务。

>三、存在不足

1、对自己要求不够严格。在实际工作中，还存在侥幸心理，认为有些工作可以不做的就不做了，不能以一个党员的标准严格要求自己。

2、工作思路不够开，缺乏创新性思维。在工作中过于追求循规蹈矩，不敢创新，怕犯错误，做一些事情顾虑太多。

3、业务不够熟练。虽然取得了一定进步，但是实际工作中还是有很多的问题自己不能够很好掌握，对于法律等相关业务知识的学习交流还不够。

过去的已经过去，尽管还存在好多问题，但我相信，在组织和领导的关怀下，在同事们的帮助下，我一定踏踏实实工作，一步一个脚印，将自己的工作干得更好，做一名合格的党员，全心全意为人民服务。

**网点接待工作总结11**

>一、所作的工作

20xx年上半年责任审计科在认真完成本科室审计业务工作的同时，积极完成了办事处交办的其他各项工作任务。本科室主要开展了两项专项审计，第一项是1月10日至15日开展的对徐秋丽等2位支行副行长进行的非现场责任审计;第二项是4月9日至15日协助豫南审计协作区开展的对周伟等13位支行行长和副行长进行的责任审计。领导干部任期内责任审计的实施，为组织部门考察使用干部提供了可靠依据，对加强干部管理和监督发挥了重要作用。

>二、工作存在的问题

1、审计力量与审计任务不相适应，审计质量难保证。在大部分情况下，部分同志因专业水平限制而无法独挡一面的承担审计工作任务，凭经验凭感觉进行审计，把审计检查作为例行公事，走过场，“脚踏西瓜皮，滑到哪里算哪里”。

2、未能更多关注支行对审计发现问题的整改情况，整改流于形式银行内部审计个人工作总结银行内部审计个人工作总结。审计提出的意见、落实到位的少。

3、工作交叉重复，在不必要的工作上，耗费了大量精力和人力，降低了审计效率。

4、审计成果运用不够。

>三、下半年工作打算

1、做好对高管人员和关键岗位人员的专项责任审计。进一步深化高管人员和关键岗位人员审计内容，逐步推行任中审计。将审计关口前移，大力推行先审后任、先审后离，克服先离任后审计的现象发生，力戒审计走过场。

2、配合上级行主动开展工作，服从于审计大局。全面实施好上级行安排的授权审计项目;完成好办事处交办的其他各项工作

>四、对办事处工作的建议

1、建立评比制度银行内部审计。对全年业务资料进行整理归档，考核总结全年工作时，对全年审计项目进行综合考核，评出年度优秀审计项目和最差审计项目，并奖优罚劣。

2、开展“提高素质，合格审计”的专项活动。以提高审计人员综合素质为前提，加大员工学习、培训力度，目的是提高审计人员审计项目的质量，每半年组织一次审计考试，每半年开展一次审计人员工作学习汇报。

下半年，责任审计科全员将以责任审计为目标，以提高审计质量为核心，以全面完成任务为出发点，全科同志将团结一心、兢兢业业、克服困难、坚持原则，圆满完成办事处交办的各项工作任务。

**网点接待工作总结12**

时光飞逝，转眼20xx年立刻就要落下帷幕了。回首加入xx这个大家庭工作的日了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。此刻我将对一年来各项工作的完成情景进行总结：

>一、20xx年工作总结

1、订单处理

订单评审合格率为xx%。客户订单通常有xx（口头）、xx以及xx三种方式。接到客户订单后，进行订单评审（如是口头订单，与客户再三确认并做好记录）。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到此刻能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

2、产品跟踪情景

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3、与客户进行沟通

每一天至少给三个客户打电话沟通联系（除了当天下单的客户），时刻了解xx客户情景。

4、客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

>二、20xx年工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我20xx年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

1、力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息；

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%；

3、全面提升自已的工作本事、沟通技巧；

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

**网点接待工作总结13**

xx年，我行安全保卫工作认真贯彻落实总行和区分行安全保卫工作会议精神，在区分行安全保卫部的正确领导、关心、支持下，紧紧围绕股份制改造的中心工作，遵循“预防为主，综合治理，谁主管，谁负责”的指导原则，坚持从人防、物防、技防、整章建制、加强队伍建设等方面入手筑牢安全保卫工作的基础，通过制度约束和检查督促，强化了员工的安全防范意识，使安全管理落到了实处，保证了我行财产和员工、客户的人身安全，为我行业务发展和各项改革措施的顺利推进营造了一个安全、稳定的经营环境。

>一、加强全员安全防范意识教育和技能培训

>二、加强防护设施建设

夯实技防物防基础防护设施建设对抵御盗窃、抢劫等不法侵害案件的发生起着无法替代的作用。因此，我行在注重抓全员防范意识教育培训的同时，十分注重抓好防护设施建设，保证所有营业场所有灵敏可靠、严密完善的技防、物防设施。近年来，我行对网点防护设施的建设，按照“未达标的网点限期整改，已达标的网点巩固完善”的要求，在区分行的大力支持下，克服费用紧张等多方面的困难，逐步对5个营业场所进行了加固改造，全部安装了防弹玻璃，配足配齐了防盗、防劫、防暴、防火等防卫器械，对3个网点的电视监控设备进行了改造更新，更换为硬盘数字式监控设备，保证了监控录像图像的清晰和正常运转，5个网点全部与\_门110报警系统实现联网。目前，所有网点防护设施都达到了规定的标准，基本形成了人防、物防、技防相结合的防护体系，为做好安全保卫工作打下了坚实基矗在物防、技防设施的管理上，支行明确各网点主任对物防、技防设施的管理负总责，并建立健全了110报警系统、电视监控系统的检测校准台帐，定期进行检测、校准，确保了各种物防、技防设施的正常运行。

>三、加强规章制度建设

夯实规范管理基础加强规章制度建设，是一项保障安全防范工作步入规范和有序轨道的基础性工作，其目的是通过规范管理和操作程序来抵御犯罪行为。今年以来，我行根据总分行下发的《中国×××银行安全保卫工作暂行规定》、《中国×××银行安全保卫岗位操作规程（试行）》、《中国×××银行经济\*\*\*管理暂行规定》、《中国×××银行守护押运\*管理规定》、《关于印发守护押运人员六条禁令的通知》、《中国×××银行金库管理办法》、《中国×××银行安全防护设施建设及使用管理暂行规定》等规章制度的精神，本着在发展中完善，在需要中充实，在变化中调整，在实践中创新的原则，联系我行实际，建立健全了安全防范工作规章制度。

一是建立了“安全保卫岗位责任制”，修订和完善了各项管理制度和规定。针对营业网点、金库守护、运钞车、办公楼消防、特种设备（公用车辆、食堂煤气罐）等五个环节制订了5套防突发事件处置预案和消防应急处置预案。支行在年初与各部门、营业网点签订了安全防范责任书。

二是注重内部管理的规范化。建立了营业网点、运钞车、\*\*\*、电视监控等安全防范设施档案资料，逐步建立健全了各类台帐。

三是把加强检查监督作为落实各项规章制度，及时发现问题，堵塞漏洞，防范各类案件和事故发生的最基本的手段。支行坚持每月对所属网点进行全面检查，分五个层次落实检查工作，即行长亲自查；分管行长定期查；保卫人员每人承包一个网点，每周对所承包网点进行安全制度和防范设施检查；网点负责人和安全员坚持做到每日营业业终了检查；行领导会同业务部门进行阶段性综合检查。支行还建立了节假日、双休日行领导值班岗，公布了值班电话，并实行值班行领导跟车押运制度，保证客户投诉“有门”，内部上下联动。在平时工作中，突出抓好了对“重点部位、重点人员、重点岗位”和“早、中、晚”三个时段的安全检查，针对网点营业期间员工安防制度是否落实、柜员是否坚守岗位，柜员因故临时离岗是否能做到“两清一退”（即印章、现金清理入柜上锁、微机终端退出操作程序），中午和节假日是否确保1名网点负责人带班、2人以上当班等容易出现问题和隐患的薄弱环节进行突击检查；对在安全检查中发现的问题，做到不放过、不迁就、重整改、严处罚。

同时加强了网点日常的自查工作。明确网点负责人是该网点安全防范工作的第一责任人。在安全管理方面推行“一把手”工程，实行一票否决。把“谁主管、谁负责”当作安全保卫工作的责任制度。目前，全行所有网点都设有安全员协助网点责任人进行安全检查，网点每日进行例行安全检查，并作详细记录。检查内容包括业务方面的章、证、押是否入箱上锁，水、电、气阀是否关闭；门、窗是否闭锁；110报警设备是否就位等等。通过建立健全规章制度以及开展不间断的检查工作，及时发现了薄弱环节，使一些潜在的事故苗头得到整改，消除了隐患，促进了员工防范意识的加强和各项规章制度的落实，有效地避免了案件和事故。

>四、加强了安全生产管理根据20xx年总行和区分行安全保卫工作会议精神

我行提高了对安全保卫工作职能和任务的重新认识：明确了安全保卫部门是全行治安保卫和安全生产管理的职能部门。一年来，我们按照总分行党委的部署，在做好治安保卫工作的前提下，认真履行安全生产管理职能部门的职责，加强了安全生产、突发事件处置等方面的工作。围绕防火灾事故、防、防电气事故、防中毒事故、防坠落事故等方面的工作，做好了特种设备、危险物品、公用车辆、食品、饮用水等的安全管理、指导和监督。基本上做到了治安保卫和安全生产一肩挑，没有出现顾此失彼，偏废任何一方面工作的情况。对安全生产管理，支行安全保卫职能部门在进行指导、检查和监督的同时，坚持了“谁主管，谁负责”和“谁使用，谁管理，谁负责”的原则，建立、健全了安全生产管理责任制度，坚持了安全第一、预防为主的方针，主要立足于日常管理和事故预防，加强经常性的教育、检查、监督及隐患整改。

>五、关心爱护保卫人员

加强保卫队伍建设实践证明，关心爱护保卫人员首先应当体现在对其人格的尊重和所从事工作的重视，也是培育以人为本、团队精神和创新精神为核心内容的“家园文化”的重要内容。近年来，支行在政治上关心保卫人员的进步，引导他们树立高尚的精神追求，使他们的积极性和主动性在工作中得到充分发挥；在生活待遇上根据他们的工作特点和劳动的付出给予合理的报酬，尽力为他们的工作提供必要的保障措施：一是为前台员工和保卫守押人员购买人身意外伤害保险，使其在危急时刻无后顾之忧；二是承认他们所从事劳动的特殊性，在今年8月份全员竞聘专业技术岗位职务和经办岗位职务时，对保卫守押人员区别对待，即不限制他们的学历、职称、资历，在名额非常有限、竞争十分激烈的情况下，保卫守押人员全部被聘为一级业务员以上的岗位职务；三是建立了双休日、节假日行领导跟车押运制度，节假日顶替守押人员值班。通过这些工作措施的实施，极大地激发了保卫人员的工作热情，全行保卫人员在人员少、任务重、风险大的情况下，忠于职守，遵章守纪，文明值勤，勤奋工作，圆满完成了各项工作任务。有的长年坚守岗位，很少休假；有的小孩生病住院都不肯请假。正是有了这样一支可靠的安全保卫队伍，我行的安全防范工作才有了坚强保证。

>六、总结全年的安全保卫工作

还存在以下问题：

（一）安全保卫部门对履行治安保卫和安全生产管理的双重职能，因主观或客观的原因，认识上还有差距，对安全生产重视不够，需要在今后更加认真地把这项工作抓起来。

（二）安全保卫部门工作人员，特别是部门负责人要摒弃怕得罪人的思想，各项检查要认真负责，敢于“挑毛脖；对安全检查中发现的问题，要敢于处罚，不能心慈手软，搞“下不为例”。

（三）在安全检查时要注意采取更加有效的方式，将常规检查、突击检查、抽查录像等多种形式结合起来。

>七、20xx年安全保卫工作初步设想

将按照总行和区分行工作会议和安全保卫工作会议的部署，围绕全行中心工作，以确保全行无重大案件和事故为目标，以维护支行网点和办公大楼营业（办公）秩序、保障我行资金和员工生命安全、防范和减少内部操作及外部事件风险给我行造成的损失为主要任务，认真贯彻执行“预防为主、综合治理”方针，进一步完善落实安全责任制，不断增强全行员工的安全保卫意识，提高全行治安防范能力，为我行的改革和各项业务健康发展提供强有力的安全保障。

初步工作设想是：

（一）加强治安防范机制建设，进一步增强我行应对和处置外部侵害突发事件能力。要结合今年机构人员变化情况，调整充实我行社会治安综合治理领导小组；调整落实各网点、部室安全责任人和安全员；按照“谁主管，谁负责”的原则，完善和落实网点、部室安全保卫工作责任制；充分利用支行网站加强员工安全防范意识教育，认真抓好《\_安全生产法》的学习贯彻；继续抓好支行网点应急预案演练，帮助员工掌握和提高处置突发事件的技能；加强四大节日安全大检查和专项检查以及对支行网点营业终了安全检查等制度的落实。

（二）加大打击利用银行卡和自动柜员机诈骗资金犯罪活动的力度，确保银行和客户资金安全。要联系分析当前不法分子利用ATM机和自动存款机作案的新情况，加大防范和打击诈骗活动的力度，加强日常值班巡查和夜间应急处警等工作，为营造安全优良的营业环境作出努力。

（三）加强支行网点和办公大楼技防、消防、物防建设和管理，构筑防御外部侵害的牢固阵地。要进一步严格执行我行办公大楼安全管理办法，严格进出大楼人员验证登记制度；要适应高新技术发展需要，逐步在所有网点柜台采用数字监控产品；要加强网点报警设施的管理，减少和杜绝人为误报现象发生；要规范网点消防物防设施管理，加强监控、报警、消防和物防设施建设和管理的安全检查，及时发现问题，消除隐患。

（四）加强队伍建设和管理，提高保卫人员综合素质。坚持严格训练、严格要求，加强对全行经济\*\*\*的教育、训练，执勤和日常生活管理；严格执行总行制定的守护押运人员六条禁令，切实加强保卫队伍作风纪律建设；认真细致做好思想行为排查工作，防止个别员工违法违纪事件发生。认真履行安全生产管理职能部门的职责，加强了安全生产、突发事件处置等方面的工作。围绕防火灾事故、防、防电气事故、防中毒事故、防坠落事故等方面的工作，做好了特种设备、危险物品、公用车辆、食品、饮用水等的安全管理、指导和监督。基本上做到了治安保卫和安全生产一肩挑，没有出现顾此失彼，偏废任何一方面工作的情况。对安全生产管理，支行安全保卫职能部门在进行指导、检查和监督的同时，坚持了“谁主管，谁负责”和“谁使用，谁管理，谁负责”的原则，建立、健全了安全生产管理责任制度，坚持了安全第一、预防为主的方针，主要立足于日常管理和事故预防，加强经常性的教育、检查、监督及隐患整改。

**网点接待工作总结14**

20xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点xxx万元，比年初净增xxx万元，日均存款xxx万元，储蓄存款净增xxx万元。现就一年来的工作小结如下：

>一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的\'位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用。营业部现有员工xx名，其中党员xx人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

>二、服务创优、运筹制胜千里

1、抓好员工职业道德教育。主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《xx银行员工基本素养和服务行为规范》、《xx银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制。一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作。营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

>三、求真务实、勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况。建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹。南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xxx等xx名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得取系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源。安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

4、积极配合客户经理做好服务工作。今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

**网点接待工作总结15**

20xx年上半年，我们西城支行紧紧围绕总行的安排部署，在乡党委、政府的支持下，在总行党委和班子的领导下，在宏观经济形势严峻、业务经营异常困难的不利情况下，组织和带领全体员工坚定信心，迎难而上，努力完成总行下达的各项任务，为农商行各项业务的发展和xx乡区域经济的活跃做出了应有贡献。

>一、经营目标完成情况

1、6月底，各项存款余额19362万元，较年初增加3586万元，完成总行3500万元计划的102%。

2、上半年新投放农业贷款1200余万元。

>二、主要工作方面

（一）坚定不移地抓好存款工作存款是立行之本，也是今年总行安排的重头戏。在此方面，我们一是解决员工的思想问题，重点从主观上找原因，克服全员等靠要消极思想；二是打破平均分配任务的考核办法，根据个人能力的不同，分配不同任务，根据完成任务的不同，分配不同的薪酬，给有潜力的员工提供发挥的舞台，充分调动全员积极性和创造性；三是对于黄金客户，领导班子积极拜访，倾心畅谈，联络感情；四是组织全员开展文明优质服务活动，全员按要求统一着装，挂牌上岗，严格训练柜员“临柜五步法”，以服务赢得客户；五是结合“三进四扫五覆盖”活动，普及用卡率，监测卡流量，增加存款日均余额；六是对全乡10个村（原联络站）进行分类包干，新余额按不同比例计个人任务。这些措施的采取和实施，为存款的稳步增长打下了坚实的基础。

（二）及时开展信贷支农工作。我们xx乡属农业乡镇，农业资金需求很大。我们本着早发放早见效的原则，年初，我们即根据各村实际情况，实施信贷优化战略。一是扎实开展全乡农户信用等级评定、年审、授信工作。二是及时开展农户需求贷款的发放工作。各村由包片信贷员和村级评级小组严格把关进行发放，元月份及时将800余万支农贷款发放到需求农户手中。三是对峻岭村担保协会工作进行调研、分析、总结和完善，多次接受上级联社、银监部门、政府调研，接待兄弟联社的参观学习。四是对各客户经理营销的商户做好贷前调查，符合条件的及时予以支持，自然人贷款实行财政工资担保。信贷方面的大力扶持，有力地推动了xx乡经济的发展，有效地提升了我们农商行良好的社会形象。

（三）优化资产质量，保全诉讼时效。今年以来，省联社不良贷款听证问责工作在全省展开，我们根据工作进度，深入各村，对以前年度沉淀的老贷款进行清理清收。同时，对隐形不良及表内不良逐户下发催收通知书，采取一户一策的清收办法，保全诉讼时效。全体信贷员逐笔核查存量贷款。进一步夯实了资产底子，资产质量进一步优化。

（四）有效加强内部管理。通过轮岗、学习、考试、岗位练兵和专业技能比武等一系列工作，全员的制度执行力和规范化操作有所增强。今年以来，我们在定期学习总行内部管理制度的基础上，进一步细化操作规程，从各个方面、多角度、多层次制定违规处罚办法，并加大检查、处罚力度，使我支行的内部管理进一步强化，为实现全面快速稳健发展创造了有利条件。

（五）引深案件防控工作。上半年，我们依据总行案件防控培训方案，于每周二、五进行案防学习，也利用晨会、周会、月会时间系统学习《中小金融机构案件风险防控实务》、案防治理的有关政策、制度和相关规定、各项内控管理制度、操作规程、应急处置预案等，进一步丰富员工的案防知识，增强案防意识，提高对重点业务风险点的管控能力，将案件防控工作推向深入。

>三、廉政建设方面

认真履行党风廉政建设第一责任人的职责，一是年初即与总行党委签定党风廉政建设目标责任书，抓好责任制目标的落实；二是重点抓环节干部廉洁自律建设，严厉打击吃、拿、卡、要等信贷不良习气；三是认真处理群众来信来访，支持纪检部门严肃查处违规违纪案件的发生。

回顾半年来的工作，虽然取得了一定的成绩，但是成绩只能代表过去，自己在工作中仍然存在着一些不足之处，同领导的期望与要求相比，还存在着较大差距。我决心在今后的工作中，紧紧围绕总行的安排部署，在乡党委、政府的关怀、支持下，认真履行职责，严格管理，再接再厉、扎实苦干，让总行放心，让全乡人民满意。

**网点接待工作总结16**

>一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情景、向工厂反映客户的信息;

2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货;

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情景;

4、维护老客户，坚持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

>二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，可是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不一样厂家的生产要求不一样，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

>三、下周规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，坚持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

**网点接待工作总结17**

酒店前台员工工作总结摘要：酒店前台员工工作总结时光荏苒，已是岁末，亦是伊始…时至今天，来到丰大国际已经一年有余了，酒店前台工作总结。依然记得那时初入丰大时的心情，崭新的行业，崭新的酒店。对于当时的我来说，酒店是陌生的，富丽堂皇的，也是在那之前的我甚至都很少能接触到的。心怀着忐忑的心情，带着好奇和兴奋开始了我在丰大国际礼宾员的工作。因为其工作特性，使我很快的融入并熟悉了新的环境，在打消初来酒店不安心情的同时，也从新的集体中体会到了家的感觉。见识且学到了丰大国际‘顽强，勤俭。正气。博大‘的精神和理念，并让我受用终身！在逐渐适应且熟练了礼宾部的工作后，张总把我调岗至前台！这是一份完全在我能力和学历之外的工作，但还未还得及作过多的思考，就紧锣密鼓地投入到前台缜密且紧张得工作氛围之中。

一遇闲时，便会扪心自问，能不能、行不行？当然，亦如此类的`自问自答也只局限在遐想之中…所谓’师父领进门，修行在个人‘，能力卓越的师父将前台工作的精髓教与我，而我也在师父的督促下完成了一个月的“领进门“，即将面临的则是“个人修行”！于是，错误不如人愿的来了…20xx年，可以说整个上半年，我都是在惶惶不可终日里度过。出错的频率、影响及程度，把我深深得活埋。大错小错，并没有考虑我能否接受，接二连三的发生着。带来的后果，虽然不至于惨重，却也将我摧残的遍体鳞伤！

一开始，我只认为是操作技能还不够熟练、是不是还有没学透彻的知识，就再向同事们请教，但是可想而知，事情远远没有自己想象得那麽简单。其次，那段时间身体本来就不够理想，又时常饮酒，整天浑浑噩噩地挣扎着，也想过是不是因为这样才导致工作拖沓不前，于是把酒戒了…有时候因为账目不清晰、工作交接不够清楚，下班后电话的铃声犹如梦魇般时常萦绕在耳畔，在饭时、在睡时，总是不期而至。甚至那段时间都怀疑自己是否患上了这方面的‘综合征’，于是，干脆的、顺理成章的换了手机…呵呵，可病因根本不在这，做这些也不过只是徒劳而已曾想过要以能力不足和压力太大为借口，找领导申请重返礼宾部，试图藉此改变这差强人意的一切，回头想想即使真回去了，除了工作不同还有什么区别呢，更何况也让对我寄予期待的领导和同事们会作何感想的？

未愈的身体开始提醒着我，难道要这样一直混下去，这又只是我该做出来的事情麽？？？在我以为这一切不会有转机的同时，自己也等待着改变。我不想停滞不前，不想因为自己成为害群之马，不想拖整个团队的后腿，不想自己对自己失望！！！我还想进步…有幸，天助自助者！我很感谢贵哥——王贵经理，感谢一群时刻指点着我的同事们。是经理在我一次次遇到困难和挫折以后，提醒我、教导我、劝诫我。是犯过很多错误，可经理并没有……

**网点接待工作总结18**

这一年是不平凡的一年，因为在这一年的时间里面，让我感受到了公司学习开放，和谐，创新以及融洽的工作氛围，团结向上的企业文化也感受到了客服部同志们在工作中尽职尽责，身体力行的坚定，我要特别感谢同事对我的帮助，也很感谢他们对我在工作中出现了失误的提醒和指正在他们的关怀和帮助之下，经过自己的不懈努力。目前我的各个方面都取得了显著的提高。经过学习和日常的工作积累，让我对客服工作有了较为深刻和更加进一步的认知。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量了，精装房产品多了，那么客户自然也就会变多，客户对于产品的要求和认知都是不一样的，一切对于我们来说是新鲜的，也是出于挑战的领导的变动，新同事的加入，协调好各个部门的关系，是完成好自己本工作的关键所在，在工作之中也有许多不明白。这地方但是不会就学，不懂就问，学习是一切提高取得的前提和基础，在这一年的时间里面，我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中的不断观察，积累经验，让我对客服体验，工作流程的认知有了进一步的提高，我经过学习和领导，同事们的言传身教之后，让我的工作才能够得以顺利的开展下去。

认真学习岗位知识，工作本事得到了必要的提高，对于一个客服工作人员来说，做好客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多的就是多问，多思考，如果有一天自己已经习惯了这样的工作，不再被这种工作厌倦的时候，就说明自己是一个十分有经验的老员工了，所以您客服专员在多年的客服工作之中，我一向是在不断的探索。企图能够找到另外一种沟通，化解和消融，因为用户所产生的这种矛盾范围，这就是客户专员，并且大多数人的需要，对于我的情绪进行管理，控制和调节人物万人，我需要学到老活到老。

**网点接待工作总结19**

20xx年，按照公司年度整体工作部署和部门方针目标立项安排，旅游接待部紧扣部门工作实际，以加强内部管理为切入点，以提高接待服务水平为根本目标，积极转变思想观念，狠抓班组基础管理，切实履行工作职责，截止20xx年11月20日，累计接待国内外游客万人次，在门票迎检、导游服务、投诉处理、科普宣讲等方面较好的完成了各项工作任务，现将年度工作总结如下：

>一、全面做好门票迎检、导游服务等各项基础工作

（一）坚持原则，守土有责。加强门禁检票管理，认真履行检查监督职能，不谋私利，不徇私情，严管强抓门禁检票，卡住违规行为，堵住门禁漏洞，从源头上切实维护公司经营秩序和经济利益。截止11月20日，查补成人票77114张，半票8282张，学生票3164张，表演票6142张，查处违规证件1550例。

（二）文明规范接待，优质高效服务。加强导游日常管理，理顺接待服务程序，增强岗位责任意识，优化班组建设，激发团队活力，积极引导导游转变从业观念，树立主动服务，文明服务、优质服务的工作理念，确保做到文明、优质、高效服务每一个入园团队和游客。完成观光车讲解12619车次、团队653车次；科普馆讲解715场次；监管投食车讲解4396车次；监管豪华游讲解4682车次；圆满完成各项接待任务103次；销售观光车乘车票（1-11月）25390张。

（三）重视游客投诉处理,把好服务最后关口。高度重视服务过程管控和监督，与各部门密切协作，积极应对、妥善处置游客的抱怨、投诉和节假日游客高峰时段出现的各类服务突发状况，把好接待服务最后关口，弥补服务漏洞、不足，维护和保障西野形象不受影响。截止11月20日，客服中心共受理游客投诉53起，以上投诉全部调解成功，游客满意率100%。医务接诊外伤、蜂蜇、发热、中暑、肠胃炎等伤患游客36人次。

（四）开展科普宣讲，提升服务品位。与集团团委、公司团委、市场销售部配合，充分发挥我园科普教育基地的资源和平台优势，在市内中小学校积极开展科普宣讲“绿色营销”，提升西野旅游产品的服务品位和文化附加值，彰显动物园在宣传先进文化，培育中小学生生态文明道德方面的重要社会价值。截止11月20日，共走进市内中小学校开展科普宣讲46次。

（五）严肃认真的开展游客满意度调查。加强服务信息反馈，主动与游客沟通互动，广泛收集游客游园过程中的感受和对服务供给的评价建议，严肃认真的做好游客满意度调查，通过主动的沟通和交流，树立我园狠抓服务质量提升和游客满意度的良好形象。全年四个季度在一线窗口共发放游客满意度调查表800份，回收有效问卷730份。

（六）及时做好微信多客服回复和游客电话咨询。加强线上互动交流，及时回复微会员的各类问题和咨询。按照微会员相关信息，完成地域分类，我园现有微会员13213人，其中西安本地9379人，陕北地区405人，陕南地区209人，关中地区（宝鸡、咸阳、渭南）1031人，陕西省外地区2189人。同时，耐心、细心做好电话咨询服务，确保全年全天接听不停歇，20xx年共接待咨询电话15000余次，为游客提供了详细具体的来园交通、票务、导览介绍等咨询服务，宣传推介了我园节庆旅游产品和相关游园活动。

>二、狠抓部门基础管理，强化班组队伍建设。

（一）细化工作流程，完善管理制度。20xx年，我们深入贯彻落实公司全面质量管理各项规定，一是结合部门和岗位特点，建立健全班组现场管理制度，全年完善和制定《科普馆日常安全管理制度》、《旅游接待部导游班、检票班工作纪律管理条例》、《科普馆、检票班、导游班每日岗前五查》等7条具有较强针对性和操作性的内部管理制度和服务规范。二是进一步细化导游讲解、团队接待服务流程，对现有导游词进行重新梳理编排，不断充实讲解内容，并制定《研学旅行接待方案》，丰富服务内容，提升接待水平。三是深入贯彻公司节假日整体工作部署，每遇“五一”、“十一”，小长假、黄金周等重大接待创收时段，制定部门级接待方案和人员调配计划，周密组织安排，统筹协调配合，强化过程管控。通过实际运作，全年部门整体工作开展高效、有序，基础管理得到进一步完善和强化。

（二）加强教育培训，提升综合素质。根据公司总体工作部署和接待服务要求，一是以《员工手册》和《窗口服务行为管理规范》为重点，有针对性的加强服务人员在岗培训，对其应知应会的礼仪礼貌、服务标准、服务技能等业务知识进行规范教育，强化服务人员对“标准”的掌握和执行，使其在牢记“标准”的基础上自觉纠正不良工作习惯。二是结合岗位设置，在班组开展园情园貌、动物知识、绿化园容、地方风俗、历史文化学习，引导和激励全员增强岗位责任意识，转变服务观念，自觉加强业务知识学习和技能训练，努力提高自身综合素质和服务水平。三是按照接待对象和服务对象的个性化差异，有针对性的开展贵宾接待、科普PPT制作、导游词编写等培训，为开展专项服务奠定良好的基础。全年共开展培训13次，参学人员285人次。

（三）落实管理责任，强化检查监督。一是明确部门管理要求，落实层级管理责任，按照谁主管，谁负责的原则，分片包干，逐步建立起部门负责人、团队长、员工三级管理机制，在改进工作作风、提高管理效率方面有了较大突破。二是以仪容仪表，责任区域卫生、文明服务、讲解频次、工作效率为检查对象，实行每日岗前检查、在岗巡查、岗后反馈评分的检查监管机制，强化现场管理和过程管控，严格落实每日2个频次的部门级检查。全年发现并整改各类质量问题280件次。三是以部门会议为载体，传达公司各项规章制度和奖惩管理情况，教育引导全体员工严守服务标准和岗位规范。四是按时段对班组工作完成情况进行收集，积极开展自查自纠，形成每周有小结，每月有汇总的工作反馈机制，总结教训，查补不足。

>三、广泛开展技能比武、文明服务创建活动

（一）举办导游讲解技能竞赛。在强化导游技能培训的基础上，于4月份在部门内部组织开展导游讲解竞赛，通过自编导游词、专业知识问答、PPT演示、模拟讲解等环节竞赛，充分检验和展示了导游团队的专业技能和精神风貌，提升了导游的综合素质和讲解服务水平。

（二）积极开展“为民服务先锋岗”创建活动。一是9月份在导游接待窗口通过设立公示栏，从业人员挂牌上岗等形式，率先推行“亮标准、亮身份、亮承诺”，公开员工身份信息、服务承诺和投诉电话，强化自我约束，自觉接受广大游客和职工监督。二是设立学雷锋服务岗，对老年人、孕妇、残疾人等特殊群体,开展“一对一”和个性化服务,满足不同游客群体的特殊服务需求，免费存放婴儿车及行李物品近1500件次。

**网点接待工作总结20**

20xx年在支行的领导下,各部门的帮助配合下,我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

>一、做好日常的服务结算工作

做为支行分理处，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款亿，春节一过，又向人民银行回笼了650xxxx现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

>二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

分理处集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、、版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了

4、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

>三、配合做好行里的服务工作及工会工作

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩。

>四、加强制度执行工作，防范风险

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心

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