# 银行工作总结202

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-09-07

*“zhangqiao198888”为你分享17篇“银行工作总结202”，经本站小编整理后发布，但愿对你的工作、学习、生活带来方便。篇1：银行工作总结一、领导高度重视，统一思想认识，层层抓好落实。为了切实抓好傅行长视频讲话精神的贯彻和落实，全...*

“zhangqiao198888”为你分享17篇“银行工作总结202”，经本站小编整理后发布，但愿对你的工作、学习、生活带来方便。

篇1：银行工作总结

一、领导高度重视，统一思想认识，层层抓好落实。

为了切实抓好傅行长视频讲话精神的贯彻和落实，全省农行视频会议结束后，市分行党委书记、行长郭振峰就主持开全市农行行长、市分行机关部门负责人会议，在重新学习视频会议讲话，深刻领会精神实质的基础上，提出了贯彻落实的具体意见。

二、规划发展蓝图，明确工作思路，确立奋斗目标。

围绕傅行长视频讲话，市分行还在去年底深入调研的基础上，制定了发展蓝图，确立了初步的发展思路，明确了一季度奋斗目标。首先，规划了发展蓝图。要按照总分行“立足县域，服务三农”的要求，充分发挥陇南农行在县域商业金融主渠道中的作用，实现自身多层次、全方位、宽领域的有效发展。县域支行要根据区域经济特点和机构管理水平，因地制宜，确定符合自身特点的业务发展重点，打造差异化经营的特色支行，打造全新一流商业银行，为社会主义新农村建设作贡献。其次，初步确立了基本发展思路。20xx年，将认真按照总、分行的统一部署，以中央经济工作会议为指针，坚持以科学发展观统领工作全局，以实现又好又快发展为目标，积极适应农业银行股份制改革需要，围绕“改革、发展、管理”这一主线，继续坚持“求质量、增份额，抓股改、快转型，强管理、提效益，把发展作为第一要务”的基本工作思路。三是明确了奋斗目标。为了扎实做好20xx年各项工作，顺利实现首季业务开门红，围绕上述工作思路，市分行党委在深入调查分析，反复研究讨论，进一步统一思想认识的基础上，提出具体的奋斗目标。即到一季度末，全行各项存款净增5亿元，到年末各项存款余额突破50亿元大关。营销有效贷款2亿元以上，不良贷款净下降500万元，银行卡发卡达到21000张，实现中间业务收入600万元以上，实现非应计贷款利息收入200万元。

三、精心筹划安排，广泛开展宣传，激情奏响春天行动。

在深入全面贯彻傅行长视频讲话精神的同时，市分行还精心策划，在全行奏响了 “大行德广、伴你成长 金钥匙春天”活动，并制定了《20xx年陇南农行“大行德广伴你成长金钥匙春天行动个人业务综合营销实施方案》，成立了由行长任组长、相关部门负责人组成的的领导小组，提出了具体要求：一是明确了活动时间，即从20xx年12月1日至20xx年3月31日。二是确定了营销目标。活动期间，新增金钥匙理财贵宾客户（日均存款余额20万元人民币以上或在我行金融资产50万元以上）达到180个；新增个人优质客户（日均存款余额10万元以上或在我行金融资产20万元以上）达到180个；确保各项存款净增5亿元，其中：个人存款确保净增2.4亿元，力争3亿元，市场份额争“双第一”；营销个人有效贷款增加2400万元；继续扩大开放式基金销售规模，增加基金保有份额和市场占有份额，力争实现手续费收入100万元以上，国债和其它理财产品销售额比上年同期有较大幅度增加；新增个人第三方存管账户600个；一季度新增网银个人注册客户500个，企业注册客户15个；新增借记卡21000张，实现银行卡业务收入300万元；代理保险手续费收入25万元。三是突出了营销重点。

篇2：银行工作总结

去年末，为不断提升我行的窗口服务质量，树立\*\*银行一流服务的金牌形象，分行制定了《窗口柜台文明优质服务管理办法》。今年，是我行各窗口单位依据这一管理办法展开服务竞赛的第一年。目前，上半年的竞赛活动已经结束。以下，我对这一阶段的服务工作情况做一小结。

1、上半年，为真正落实总、省行制定的《服务规范》，切实提高我行各营业窗口的对外服务质量，分行不但责成工会服务督导组定期对各单位的服务情况进行现场督察，而且，还有偿外聘了专业的机构对我行的服务工作进行全程的暗访和跟踪。在对服务检查的过程中，不但注重提高窗口员工的常规优质服务水平，而且，更注重员工服务内涵的提升。可以说，随着分行对服务工作监督力度的不断加大，随着奥运服务年各项工作的陆续展开，我行整体的服务质量和服务水准均呈稳步上升的态势。通过前6个月我行服务工作的量化考评表，我们可以清楚地看到，各单位的综合服务成绩都呈逐月上升趋势。而6月份考评表中反映的数据，更体现了我行今年上半年服务工作的最高水平。

上半年，我行共接待来自省银行业协会和省行服务督导组的3次服务工作专项检查，都得到了上级单位的首肯，均取得了理想的成绩。

此外，为迅速提高员工的业务理论素质，分行工会在有关业务职能部门的配合下，适时编印了《个人金融业务及银行卡业务知识问答》简易读本，并下发全辖窗口员工，作到人手一册;为完善全行的服务考核制度，分行工会还以详实的服务检查资料为基础，建立起了完整、规范的一线员工服务档案，从而，为分行党委对每一名窗口员工的综合考评提供了真实、客观的依据。

2、去年，我行在省行组织的各二级分行的服务评比中，成绩不佳，名次落后。其中一个主要的原因，就是我行员工对星级柜员牌的使用不规范，其中反映的数据不真实。今年以来，为了扭转我行在系统内的这一尴尬局面，充分发挥星级柜员牌在服务工作中的量化考核作用，分行不但将督促窗口员工规范使用星级柜员牌列为服务常规检查的一项主要工作，还将星级柜员牌中的各项数据作为服务竞赛活动中一个重要指标。经过半年的不间断的抽查和跟踪，我行绝大多数员工的星级柜员牌的使用已从被动转为主动，从不规范到规范，其中反映的服务数据各项比率连月明显好转，基本上能够真实地反映我行的日常工作量和服务质量。

3、今年前6个月，分行共接到总、省行客户服务中心转来客户咨询、协查、投诉和表扬邮件99宗。对于上述数量繁多，事由繁杂的客户信件，各相关单位的干部员工，无论自身工作如何紧张，也无论客户意见多么偏激和刁钻，均能积极配合分行工会，给每一位来信客户以热情、详尽、圆满的答复。这项费神劳心的工作，不仅得到了总、省行客服中心的肯定，也使每位客户都达到满意;不但没让任何一宗投诉事件扩大影响，还为我行争得了一份客户至上的良好的信誉。尤其需要说明的.是，上半年，随着我行服务质量的迅速提升，上级行客服中心转来的表扬信件也是与日俱增。这些来自客户的表扬信件，一方面体现了客户对我行服务工作的认可，另一方面，也使我行的服务工作受到了上级行的好评，扩大了我行的对外知名度。

篇3：银行工作总结

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：

一、工作情况介绍

我在银行的职位是前台的柜员，专门为客户进行储蓄服务，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xxx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储蓄钱财。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。

二、规范操作，提高服务水平

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。

三、持续学习，提高业务水平

这一年，即使已经有了几年的工作经验，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，是以前一两倍，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。

篇4：银行工作总结

我来到银行工作也是试用期快过去了，回顾这几个月的一个银行工作，我也是有挺大的收获，自己也是成长了很多，也是明白了要做好这一份银行工作是需要付出很多的，而且也是工作的经验得到增长，自己也是在岗位上把事情给做好了，而今要转正了也是要对这试用期的一个银行工作来做下个人的总结。

一、工作方面

刚进入银行的时候，我是不怎么会做事情的，毕竟之前我的工作经验很少，而且也是对于这个新岗位的认识不是那么的高，不过有同事带着我，我也是积极的学，然后在工作之中，遇到不懂的问题，及时的去提问，从开始的不太适应，到而今能顺利的把一天的工作给做好，我也是有了挺大的成长，自己在工作之中也是兢兢业业，我知道得到这份工作不容易，所以更是不想放弃，不想被淘汰，从入职开始，我就认真的去做事情，开始的时候，做的不是很好，但是经过试用期，而今的我也是可以顺利的把自己岗位的工作给做好了，也是得到了同事的一个肯定，觉得我学得快，而且做得也是效率不错，不过我也是知道自己要提升的还有很多，毕竟自己是一个新人，而且很多的方面也是需要多向老同事去学习。

二、学习方面

要做好工作就必须要不断的去学习，去提升，从进入公司和同事学到，到自己下班之后去看书，去总结自己一天的工作，不断的进行反思，找到自己做得不足的地方去改进，我也是在这段日子里学到了很多的方法和技巧，特别是我的岗位也是和客户接触比较多的，所以更是需要自己有更加专业的知识，这样客户才会信任你，才会让你收获更多，并且我也是通过不断的反思，找到合适自己的工作方法，虽然同事教的也是很有效，但是只有自己提炼，合适自己的，才能把工作做得更加的有效率，我也是在学习之中感受到，工作看起来并不是很难做，但是想要做得优秀，那么就必须要不断的去学习，去成长。

试用期虽然过去了，但是我也是不能放松，我要继续的努力，去提升自己各方面的一个业务能力，让自己能在今后的一个工作之中去做得更好，同时自己也是要把自己还欠缺，还做得不够好的一些方面去改进，让自己的工作做得更加的优秀。

篇5：银行工作总结

今年以来，在支行领导班子的正确带领和上级行专业部门的认真指导下，我部坚持以市场为导向，以经济效益为中心，以组织资金，拓展市场，调整资产结构，培植黄金客户，寻求赢利最大化为目标，踏踏实实，攻克难关，较圆满地完成了本年度的各项工作，现将具体情况形成总结如下：

(一)存款工作

1、单位存款方面：xx年，支行的单位存款增势迅猛，截止12月31日，单位存款余额达万元较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%，单位存款旬均增长万元，完成年度计划的%。其中，新增单位存款主要是xx市财政局社保资金户的亿元增量和xx理工大学的亿元存款。在这项工作中，支行坚持稳定老客户，努力拓展新客户的营销原则。全年重点抓了以下几项工作：

第一，加强领导，落实责任。年初，支行多次召开单位存款工作会议，认真总结经验，制定了今年的单位存款工作实施方案。明确了工作步骤，将各项指标分解落实到基层，并按季指定了相应的考评方案和奖惩措施，增强了基层单位的责任感和紧迫感，提高了员工的积极性和创造性。

第二，更新观念，强化管理。一是从转变观念入手，多次组织对员工的学习培训，使大家树立了“围绕效益，瞄准市场，主动出击，全员创利”的经营理念，变“要我揽储”为“我要揽储”。二是坚持以“管理出效益”为原则，强化对内管理，狠抓服务质量。我行成立了“营销存款工作领导小组”，由一把手亲自挂帅，并坚持执行《大额存款转移报告制度》，同时，采取各种措施改善工作环境，提高员工服务质量。

第三，抓住契机，努力增存。4月份，总行批准了我行向理工大学发放3亿元贷款项目。此笔贷款，按理工大学的原意应按工程进度，分期、逐笔发放。但我行本着早放款早受益、创造最大效益的想法，经与理工大学多次协商，在迅速做好贷前调查及一系列相关工作的情况下，于4月30日向理工大学全额发放了3亿元贷款，至年末，滞留资金过亿元，该校收取学费的资金帐户也转到我行，对我行完成全年单位存款任务起到了关键作用。

2.储蓄存款工作：至xx年末，支行储蓄存款余额达万元，较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%;储蓄存款旬均增长万元，完成年度计划的%;其中外币储蓄余额折合人民币万元，较年初净增加万元，完成年度计划的%;教育储蓄余额万，较年初净增万元，完成年度计划的%。 在第一季度的“迎新春”活动中，支行立足于抢先抓早，积极部署，群策群力，在本次活动中取得了较好的成绩。支行外币储蓄余额折人民币高达万元，获得外币储蓄先进单位称号，支行营业部人民币储蓄较年初净增万元，获得储蓄先进集体称号，景阳分理处的张祝平同志荣获先进个人称号。

(二)中间业务

截止12月末，支行中间业务收入成绩喜人，实现万元，较上年同期增加万元，完成年度计划的%。其中，代理寿险工作成绩突出，全年共计实现保险代理业务保费收入万元，较上年同期增加余万元，为支行创效万余元，此外，银行卡中间业务收入也达到了较高水平(此项工作将在银行卡工作中详细说明)。从以上数字可以看出，我行的中间业务收入增势迅猛，代理寿险业务功不可没。我们的主要做法是：

1、安排专人负责与各保险公司的业务联络和关系协调，加强与保险公司合作;同时，派多人次到市内其他商业银行“取经”，以客户身份，进行实地了解，学习其好的做法和经验。

2、提高全员对代理保险业务的认识，增强其工作的积极性，主动性。年初，我行将代理保险业务的计划进行层层分解，落实给各分理处和每名员工，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。我行注意加大对内宣传力度，使员工意识到代理保险业务是一项惠己利行的新兴业务，激发起工作的积极性、主动性。对外宣传方面，通过各服务网点张贴宣传海报，发宣传单，面对面讲解等方式，大力宣传保险业务益处，增加其知名度，让更多的人认识和了解保险。

3、强化服务

在日趋激烈的市场竞争中，服务的优劣对企业的效益有直接的影响，例如“海尔”的服务，在质量相当的情况下赢得了更多的客户。在目前已有的软和硬件条件下，我行强化服务是增加效益的一个有效途径。XX年，我部要积极把提升服务质量，改进服务方式作为日常工作的重要环节常抓不懈。对在定期不定期的监督检查中发现的问题，及时纠正，严肃处理。在员工中间开展“假如我是一名客户”的大讨论，进行换位思考，使之想客户之所想，急客户之所急，设身处地地为客户排忧解难。

4、完善信贷管理

xx年的工作让我们清醒地意识到成绩的背后还隐藏着这样那样的差距和不足。基于此，明年我们将在总结经验，分析不足，巩固已有成绩的基础上，坚定信心，再鼓干劲，着重做好如下工作：

(1)、进一步调整信贷结构，强化信贷风险管理，提高信贷资产质量。 要做好这项工作，必须做到“三加”，即信贷结构调整要加速;不良贷款清收要加力;风险管理要加强。结构调整要“加速”是指按省行党委确立的“抓两头和一保、二争、三扩、四退”的经营发展战略，大力压缩劣质客户的贷款占用，努力提高优良客户贷款占比，积极扩展、培植和巩固优良客户群体。要以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标，更新经营理念，积极抢占消费贷款市场份额，加快消费贷款的发放，改善信贷资产结构;清收盘活要“加力”是指要进一步集中精神，集中时间，集中人力，加大力度，最大限度地盘活不良贷款，以缓解资金紧张状况，从而腾出有限信贷资金，支持产品有市场，经营见效益的客户，提高资金使用效益;风险管理要“加强”是指要向管理要质量、要效益，选准新增贷款投降，加强贷后管理，切实优化增量，努力防范和化解信贷资产风险，提高信贷资产营运管理水平。

(2)、在优化增量的基础上，避免前清后增的基础上，我们要继续加大对存量不良贷款的清收整治和利息的回收工作力度。要加强领导落实责任，明确阶段性目标，坚持抓早和常抓不懈。要结合各项指标和工作实际，进行精密测算，将指标横向分解落实到人，纵向分解落实到企业，清收目标分解到信贷员之后，要签定《不良贷款清收责任书》，明确具体目标，然后与个人的工资和奖金挂钩。按月考核，按季兑现。要按照责任和时间的要求，把收息工作落到实处，作到该收必收，应收尽收。要采用目标清收、责任清收、领导包大户清收、依法清收、感情投入法进行清收，因企施策，一企多策，多策并举，争取早见成效。

篇6：银行工作总结

（一）信息系统基础建设

全行信息化基础设施建设日趋完善，形成了便捷高效的电子化经营服务和日趋完善的内部管理、办公信息化体系。全行2153个营业网点基本上实现了计算机联网和业务数据的集中处理，全行建立了三级计算机骨干网络，并根据技术的不断进步和业务的发展需要，进行了网络改造和功能拓展，建立了“下管一级、监控全网”的计算机网络管理系统，在全行推广使用了邮件传输、公文处理等各类办公自动化系统。目前，全行装备atm数量近1.4万台，pos超过7万台。

（二）生产运行管理体系

20xx年全面完成了工商银行信息化建设史上规模最大的项目―“数据大集中工程”。建立了上海、北京两个数据处理中心，实现了全国经营数据的统一、实时处理，技术能力达到国际大银行的先进水平，目前，两大数据中心月均处理业务量已超过9亿笔。同时，工商银行澳门、新加坡、东京、汉城、香港等海外分支机构的业务也逐步挂接到海外数据中心进行集中处理。

（三）应用软件开发体系

目前，我行已形成了以软件开发中心为应用开发、技术标准和质量控制中心，北京、上海、杭州研发部和部分一级分行协同进行全行应用软件产品研发，各一级分行负责本地应用开发和推广的应用软件开发体系。全行的业务产品研发速度和产品质量进一步提高，科技创新步伐不断加快。

（四）应用软件测试体系

为提高全行应用软件产品的开发质量，减少各部门、各级机构在产品测试上的重复投入，总行已经建立了一套与全行集中开发、集中生产运行相适应的应用软件产品质量测试体系，在软件开发中心、数据中心及各分行分别建立一套规模不同、职责不同的应用软件测试环境。

（五）主要业务应用系统

1、20xx年5月，我行全面完成了综合业务系统的开发和推广，统一了全行的业务处理平台，实现了业务处理模式从以银行产品为中心到以客户为中心的转变，提高了市场反应能力和业务处理效率，为工商银行进一步实现商业化改造奠定了技术基础。

为满足国际化商业银行竞争的需要，工商银行在综合业务系统的基础上，于20xxx该系统以数据集中处理为依托，配套工商银行的各项改革措施，全面进行我行业务应用体系和经营管理体系的整合和创新，彻底改变了过去计算机技术服务于手工操作的思路，进一步体现了以客户为中心的服务理念，加速了经营管理方式向现代商业银行的转变。

2、根据业务发展的需要，我行开发了信贷综合管理系统及企业信用评级系统，加快了全行资产管理、经营管理信息化进程。实现了全行信贷业务数据大集中；密切与主机核算系统的连接；增强了管理部门对信贷风险的监测与控制；完善了系统业务处理功能。信贷综合管理系统能够实现客户资料与业务参数的管理、表内外业务与客户利息台账管理、客户评级与授信、贷款五级分类、人行接口和信息查询等功能。

3、综合统计系统一期于20xx年12月中旬在全行投产，成为工商银行第一个以不落地方式实现全行“t+1”日总账级业务数据自动化采集、存储、加工、汇总、展现和数据资源共享的综合信息处理系统。随着该系统二期开发与投产，将以综合业务系统、信贷综合管理系统等主要业务系统作为数据来源，面向全行各个管理层的行长、业务管理者提供信息支持，不仅满足综合管理的需要，又能满足专业管理的需要。信息内容将涵盖各项业务经营情况、主要业务报表类指标，以及内部管理信息等。

4、20xx年7月份，个人客户关系管理（pcrm）v1.2.2在全国所有省会城市行、直属分行顺利投产。数据仓库建设有了新的突破，其中主要包括：个人客户关系管理（pcrm）、业绩价值管理（pvms）和法人客户关系管理（ccrm）。通过数据仓库建设实现了对客户贡献度等影响经营决策重要信息的收集和展现，初步建立了产品核算与分部门核算体系，解决了产品和部门价值判断的标准化、规范化、程序化问题。通过科学的内部资金转移价格标准体系、分摊标准体系、贷款损失概率标准体系，对六类21种产品形成客观、科学的评价体系和部门业绩报告体系，为我行的管理者和业务用户提供了真正决策支持系统。

5、电子银行业务为客户提供自助电子银行服务渠道。包括：网上银行、电话银行。我行网上银行系统自建立以来，经过多次的业务拓展和版本升级，目前已经形成一个覆盖全国各地区的internet网上银行业务系统。截止到20xx年12月，我行电子银行业务交易金额达到22.3万亿元，网上银行交易金额达到19.4万亿元，同业占比超过了8%；累计发展网上银行企业客户6.88万户，个人客户749.9万户；电话银行企业客户78.6万户，个人客户1364万户。

网上银行系统主要分为个人网上银行、企业网上银行、内部管理三个部分。个人网上银行能够为个人客户提供注册、账户处理、客户服务、外汇业务、b股证券查询、银证通、个人汇款、理财顾问、b2c等1大类服务；对公网上银行能够为企业客户提供集团理财（账户管理）、付款指令、网上购物、贷款查询、客户服务、证书管理等7大类服务。

（六）科技队伍建设

通过我行各阶段科技工程和技术开发的历练，全行培养形成了一支勇于拼搏、能打硬战、无私奉献的科技队伍，凝聚了一大批优秀科技人才。目前，全行科技队伍人数达到11多人，由总行直接管理的科技队伍达到了约16人，承担着推动全行科技管理、开发、生产和运行等工作

篇7：银行工作总结

入职培训已经将近两个月，对于我来说是难忘的、是丰富的。在这些日子里，我初步的感受到了真实社会，感受到了一丝压力，而企业的文化也让我有了对工作意义更高的认识和体会。话说职场本身就是一种学问，他像是一本书，等待着我未来慢慢的阅读和体会。这次培训，让我们对中国银行有了更多的认识，从军训开始，锻炼了我们的意志，提高了团结意识，也初步学习了企业的结构框架和业务知识。当分配到并州支行后，我们也学习了银行的`合规经营理念和详细的业务知识。在为期一个多月的蓝图5。0技能培训中，我认真的学习了对私业务技能，并取得了优秀的成绩，达到了领导要求。我今后会更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分展现青年员工的精神风貌，提升工行的整体形象，在工作中发挥更大的作用。

在军训的日子里，我不仅学习到了许多知识，更是锻炼了坚强的意志，懂得了团结的重要性。在后期的培训主要包括中行文化，个人金融业务，公司金融业务，国际结算，风险管理，银行卡业务，会计核算，外汇知识和基本技能训练几项内容。而新学员在学学习过程中互相帮助，让我感受到了一个大家庭的温馨感。各位老师也会悉心讲解各种问题。业务培训是我们以后工作的前提和基础，而且还需要我们在以后的实践中不断学习和充实，才能跟得上中行的业务需求。 在培训的日子里，我们主要接受业务知识培训、合规法律教育和蓝图5。0技能的培训；以及大量的模拟柜面操作训练。内容和形式都很丰富多样，我们在南城支行的培训教室进行了大量的实践操作和模拟考试等。受益颇深，为以后更好的工作打下了一个好的开端和基础。

技能培训是我们以后工作的钥匙，是干好其它工作的前提和基础，而且这项技能仍需加强，达到能手级别，才能跟得上中行的要求。从不合格再到成为2级能手，有好多的技巧需要自己去总结，一次次做题中提高，这些技能是对未来的上岗工作有着莫大的帮助，所以学好蓝图技能，就是对自己最大的帮助。

从一次次的做题中我发现有以下几点非常值得注意：

一、要细心细心再细心；做题的时候，对每一个账号的输入、金额的确认和类型的辨别都要细心谨慎，不能有半点错误，这样做题的准确率就会提高，对稳定性有极大帮助。

二、小键盘、点钞等基本功要练好；从一次次做题中发现，基本功如果练好的话，就会使得速度提升，在配钞环节和做题录入环节也会非常的娴熟快速。

三、要多记忆、多总结；其实拿能手并不难，难的是提高提高再提高，想要突破瓶颈，就要突破自己，加快速度，那就要熟练掌握每一个功能，熟悉每一个环节，我认为通过每次总结，并且记住难点重点，在做题当中自然游刃有余，速度和准确率提升也就是必然的。 培训内容在我以后的工作中会有更好的应用和发展，学以致用，用才是目的，培训这种手段正是为了用这个目的。培训中渗入了以后工作的方方面面，从理论到实践都有所体现，秉承这些东西，培训的功夫才算没有白费。

在培训中，行里领导着重强调了遵纪守法的意识，尤其强调了银行工作人员易犯罪的预防；法律知识是我们必须要了解和掌握的，前辈们再三强调不能在工作中犯错误，另外还针对信贷及风险控制等方面所有法律知识以案例方式向大家重点介绍。

这次培训是对我们新入行员工的重视和期望，省分行投入了大量的人力、财力，请各个部门老总给我们进行业务知识的讲解和规范指导，同时又请到了几个分行多位经验丰富的领导以及优秀员工为我们介绍基础知识和工作经验，让我们受益匪浅。军训的20多天再加上在并州支行培训的一个月的时间里，把我们凝聚在一起，了解了银行的基本情况，融入了中国银行银行这个大集体中。培训对我的教育会永远指导我的职场生涯。

或许过段时间培训就结束了，我们会分配到不同的网点上班工作，这期间大家培养了深厚的感情，共同的经历会是我们一生的财富。我们深刻的体会到培训的意义锁在，它作为一个桥梁，让我们学习了银行的基本情况，为融入了中国银行这个大集体做好准备。2各月已然过去，我怀念这段时光所带来了知识与快乐，让我从校园走向社会，给我留下了美好的回忆。总之，这次培训收获远比想象中的丰富。千里之行，始于足下。我们会勤勤恳恳踏踏实实的工作，把学到的知识运用到工作中，做一个有责任心，充满自信的中行新人！

篇8：银行工作总结

进入20xx年，\*\*\*支行在支行新领导班子的带领下，以分行“开门红”工作方针为指导，认真分析一季度“两节”带来的各种机遇，不断向全行员工灌输“只争朝夕”的主动拼搏精神，并以开展各种综合营销活动为契机，制定营销激励机制，紧紧围绕着“开门红”任务指标，认真组织落实各项工作措施，及时把握元旦、春节期间市场活跃和社会各类资金集中回笼等有利时机，由支行行长亲自带队逐一对该行的优质客户实行登门拜访，全方位、多视角宣传我行的经营优势、产品特点及服务宗旨，全面塑造我行新的良好形象。

值得一提的是，新的一年由于股市火爆的冲击，\*\*\*支行又毗邻证券公司，首当其冲，存款深受影响，加上我支行网点经营环境不够理想，同业竞争激烈，开年以来存款不断大幅下滑，形势严峻。支行通过早动员、早部署、早抓落实，全行员工迅速行动起来，上下一心，众志成城，奋力拼搏，采取各种有效办法，人人争存揽储。由于目标明确，措施得力，终于扭转了存款下滑的不利局面，至3月底，全行的本外币储蓄时点数比去年净增93万元，完成分行下达“开门红”储蓄时点“保二增一”必保任务数达383%；对公存款时点数比去年净增1736218万元，日均数比去年净增达668510万元，分别完成分行下达“开门红”任务数的766%和561%，存款增量达27万元，居分行第二名；其他主要业务指标完成情况也良好：信用卡发卡8张，完成“开门红”任务的148%，居分行第五名；此外，该行还努力克服信贷市场和同业竞争激烈的不利因素，通过积极寻找新客户、稳定存量客户等措施，实现流动资金贷款净增9万元，个贷业务净增1万元，贸易融资净增1万美元，分别完成“开门红”任务的579%、181%和681%。尤其是票据贴现业务，支行以对票源大户的营销作为工作重心，充分利用我行对优质客户在价格优惠和“边查边贴”速度方面的政策倾斜，在合法合规前提下尽可能缩短工作流程，重视对优质客户上下游企业的链式营销，加强并巩固与票源大户的良好合作关系，不断扩大票源，一季度累计发放贴现贷款40万元，完成开门红任务498%，完成率和完成量均居全行第二。

该行在“开门红”工作所取得的优良业绩验证了一句话：只要上下一心，就没有克服不了的困难。“开门红”工作的胜利也证明了只要主动抓早、抓准工作重点，就抓住了工作的主动权，谁就会取得满意的工作成效

篇9：银行工作总结

回顾20xx年，我在xx分社工作xx天，在营业部工作xx天，这xx天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心;爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光;本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用;本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务;人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用;珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯;知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培

养自己为信社尽点棉力的细胞银行柜员工作总结

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。 一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客

户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势 领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年,给自己定下新的目标.

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的.银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。 编后语：以上就是由为您提供的银行柜员年度总结报告，希望给您带来帮助!

编后语：以上这份“银行柜员年度总结报告”的工作总结内容就是这样子，希望对您写工作总结有所帮助！

篇10：银行工作总结

20xx年，我行按照紫金总行制定的工作重点与计划，扎实开展市场营销，在行领导对电子银行的重视与各部门与网点的共同配合下，保持了电子银行业务的持续、快速、协调发展。

一、完成市分行下达的各项任务

20xx年，我行企业网上银行任务45个，实际完成49个，完成率108.89。个人客户网上银行任务20xx个，实际完成12345个，完成率12345个；对公电话银行任务20个，实际完成22个，完成率12345；个人电话银行任务12344个，实际完成1234个，完成率1244；手机银行客户任务数12345个，实际完成145个，完成率2445；网上银行交易额任务12345元，实际完成12345元，完成率12345；电话银行交易额计划为12345元，实际完成1345元，完成率1345；电子银行中间收入任务1345元，实际完成1245元，完成率12345；全年电子银行交易笔数为123笔。同时加班加点免费完成电子银行业务的几次升次与测试工作。

二、通力合作共同做好电子银行的营销工作

1、我行将公司业务部定为电子银行业务的联系部门，提供技术上的服务，负责做好电子银行业务的营销、安装与日常维护工作。下辖各网点共同努力做好宣传。因电子银行业务的开展，为我行减少了大量的柜面压力。

2、营业部为电子银行业务提供业务上的支持，具体办理电子银行的业务处理，如信息录入、落地处理、联机打印、制卡发卡、手续费收取等，以及客户在业务方面的咨询等。并按制度规定做好各项电子银行业务的处理。

3、会计结算部门作为会计结算的检查监督及业务培训部门，向下辖个网点做好业务培训、制度落实，以保证我行在电子银行业务操作中的安全防范与风险控制工作。

三、具体措施

1、加大营销力度，提高我行电子银行品牌的美誉度。首先我行电子银行业务的营销有公司业务部的副经理负责，并在公司业务部设立电子银行专职人员与各网上银行实用单位进行联系，处理对公网上银行的安装于售后的系统维护，保证了我行电子银行的稳步发展。

2、从严把握核算质量，防范资金风险。电子银行业务从受理客户的申请资料开始，便存在有各个环节的风险点，便开始受操作流程与规范制度的约束，我行要求经办人员严格按照流程与制度办理业务，并建立检查、通报、奖励、处罚等考核机制。保持我行电子银行业务的安全经营。

3、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。我行正对各部门对电子银行业务不同的需要分别进行培训工作，如针对公司业务部，我行着重向员工介绍电子银行业务的各种品牌名称、产品功能及在营销过程中需要注重的问题，以提高员工的营销能力。针对各网点主要介绍电子银行的操作流程、规章制度，以提高员工的业务处理能力。从而全面提升我行服务手段，限度减轻柜面压力。

4、加强与企业的联系，发现问题及时解决。除了我行配有专人负责外，我行在各种的银企会议中都将电子银行业务的介绍列入会议内容，负责解答客户提出的问题，如客户关心的电子银行费用问题、安全问题等，同时也进行一次对客户的电子银行业务知识、业务新品种的灌输，以提高电子银行业务的实用功能。

五、存在的主要问题

一年来，我行电子银行业务整体发展态势良好，但也有一些问题存在：

1、部分指标完成进度缓慢，如个人电话银行的任务完成率仅为12345，离任务完成还存在有一段距离。

2、制度执行力度有待加强，我行人员变动相对较频，在有人员变动时，业务差错的发生概率就增加。

3、业务推广应用力度有待加强。虽然我行完成了市行下达的对公各项工作任务，如对公客户网上银行发展数已超过许多，但有些客户的网上交易量不大，对实用我行的网上银行还存在有顾虑。

20xx年，市分行下达的工作任务肯定会超过今年的任务，我行将结合今年的工作情况，总结经验，创新经营，规范发展，防范风险。

1、认真安排，落实好20xx年市分行下达的任务。

2、继续推进绩效治理，促进电子银行业务经营绩效的全面提高。

3、提高营销人员的营销水平。

4、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

篇11：银行工作总结

20xx年是布吉支行各项业务快速、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20xx年底，我行人民币自营存款32614万元，比年初增加11738万元，增幅为56%，完成计划的115%。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518万元，比年初增加250万元，增幅为93%，完成计划的500%。

2、 资产质量继续保持高效，连续两年实现“双无”。我行至20xx年底各项贷款余额已达28320万元，比年初增幅达12047%。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38个争取“双无”网点中的第三位。而且我行的贷钪卸嗍籼现、按揭以及抵押贷款，实现了贷款的安全性、盈利性和流动性的有机结合?/SPAN>

3、 国际业务发展势头良好。在20xx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2500万美元，完成任务的120%。

4、 增收节支初见成效。管理部20xx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20xx年下降了23万元，费用率下降了个百分点。而且资产收益率按20xx年可比口径，比较上升个百分点，可以说20xx年“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03091万元，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20xx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20xx年底，储蓄存款达12486万元，比年初增加3552万元，成为龙岗支行首家储蓄存款超亿元的网点，外币折美元216万元，比年初增加56万元，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。

20xx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20xx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20xx年底布吉支行自营存款折人民币为36903万元，比年初增加13808万元，增幅达59%，增幅在管理部各网点中位居第五位，国际业务完成2500万美元，完成计划的120%，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23万元，费用率下降了个百分点。资产收益按去年可比口径统计增长个百分点。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。20xx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20xx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20xx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20xx年的国际业务量为5000多万美元，人民币存款余额日均500多万元，美元存款200多万元，每月在我行发工资20xx多户，金额达200多万元人民币，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。

篇12：银行工作总结

自从进入客户部从事信用贷款工作，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《信用贷款业务手册》，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用贷款品种。在客户部徐经理和那些多年从事信用贷款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用贷款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。

信用贷款风险是银行经营过程中不可回避的现实，下一步，我要加强对信用贷款风险的认识、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用贷款资产的质量。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用贷款服务，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。

篇13： 银行工作总结

一、招商银行零售银行业务经营情况介绍

招商银行在7 年前就提出了将零售业务作为银行未来发展的重点，在战略和资源配置上积极倾斜，目前已经取得了良好的成果，目前招商银行已经拥有一\*\*\*600 万张，其中有效户数超过4800 万户，拥有储蓄存款6000 多亿元，平均卡均存款达到了将近1

万元，在国内银行业中名列前茅，以830 家网点的网点数量拥有了3700 万张信用卡，其中有效卡数为1700 万张，有效户数为1300 卡，户均卡数量在1.25-1.28 张之间，从两手客户的贷款结构上看，50 万元以上的“金葵花”客户数量为70 万户，500 万以上的钻石客户数量达到了3 万户，资产总额在1000 万以上的私人银行客户数量达到了1.5 万户。高端客户的交叉销售率达到了4-5（国际上的指标为5-7），而低端客户的该指标仅为2.7-2.8，未来还有较大的提升空间，零售银行整体的收入占比已经达到了40%，其中零售

银行非利息业务收入占比达到了零售银行总收入的60%，零售银行来的利润贡献度从20xx 年的10.9%迅速提高到21%，20xx 年5 月底已经达到了31%。招商银行零售业务的发展优势可以总结为1、较高的集约效率，网均储蓄存款达到了8.48 亿元，是行业平均水平的3 倍，这样的存款结构使招商银行整体的存款活期化率达到了56.73%，存款的平均成本仅仅为1.23%，网均个人贷款余额达到6 个亿，是同业平均水平的5 倍多，网均非利息收入8.63 万元，是上市银行平均水平的5 倍，信用卡刷卡消费额位居同业第三（仅次于工行和建行）；2、体系化的优势，整体零售银行的业务管理体系分为财富管理、私人银行、个人信贷、信用卡、渠道管理和运营作业体系，目标是打造强大的客户综合服务能力。3、良好的客户结构；4、客户群成长性良好，40 岁以下的客户超过了7 成，25-40 岁的客户超过了52%，这些客户正处于事业上升通道中，成长空间大，5、完善的产品体系，6、高效协同的服务渠道体系，网上银行的替代率目前已经达到了73.44%，电子银行的替代率达到了84.5%，7、较强的专业能力和较强的销售能力，20xx 年和20xx 年连续两年招商银行偏股型基金销售位居同行第三位（仅次于工行和建行），20xx 年实现基金销售额1333.6 亿元，同比增长10.68%，实现基金销售收入11.85亿元，同比增长6.37%，而同期很多银行同业基金销售额和基金销售收入同比都出现了下降，特别是在银保业务上，由于20xx 年保监会出台了银保销售新规，禁止保险经纪人进入银行网点代理销售保险，因此整体1-4 月，同业的银保销售业务同比下降了15%左右，但是招商的银保业务增幅达到了28%，8、先进的管理技术、独具特色的零售文化和较高的品牌美誉度。

从招商银行零售业务的未来发展情况看，由于传统业务的盈利模式已经收到挑战，零售业务增长将成为商业银行日益重要的利润来源，招商银行将致力于持续打造零售银行业务的四项能力， 分别是低成本运营能力、客户价值挖掘能力、风险定价能力和新客户获取能力，最终 提高零售业务对于招商银行整体的利润贡献度，工作总结《银行个贷工作总结》。从低成本的运营能力看，招商银行将通过降低人工成本、柜面流程优化、个贷流程优化和推进资源整合，提高电子银行网上银行替代率等手段降低银行综合经营成本，从持续提升客户价值的挖掘能力看，招商银行将通过先进的技术支持客户识别和需求分析，同时进行多渠道协同的产品供给和跟踪服务，并且对于客户经理有效的激励机制，从不断提高的风险定价能力看，招商银行首先将准确识别和测量客户风险合理评估贡献度及潜在价值，精确计量和分摊运运营成本，最终通过IT 系统实现快速精确的自动定价，从新客户的获取能力看，招商银行将通过客户介绍、信用卡、营业厅、E 理财、全员推介和公私联动等各个方面全力推进新客户的获取和挖掘能力，招商银行内部制定的目标是每年保持30%以上的客户数增长速度。

二、招商银行远程银行和私人银行业务

招商银行远程银行中心成立于 年，是由早期的客户咨询服务中心演变而来的是集咨询、交易、营销、理财与一体的远程中心，目前服务与招商银行5000 多万的零售客户和50 多万的批发库户，在深圳福田、蛇口以及成都拥有三个场地，客户咨询服务中心于20xx 年3 月更名为远程银行，目前已经发展成为集远程柜台、远程助理、空中理财、空中贷款和空中商旅为一体的综合远程中中心，主要包括：1、快易理财，包括转账汇款、产品购买、支付缴费和账户维护，2、空中贷款，包括在线受理、主动授信和电子化签约，在一年多的运营过程中，远程交易中心已经实现了600 万笔的交易笔数，基金销售超过1000 亿元，空中贷款授信超过60 亿元，空中理财客户超过8 万户，客户总资产提升将近10%。

招商银行私人银行业务是为特定主体提供的以财富管理为核心的综合金融服务，目前中国的私人财富市场较大而且发展较快，据招行统计，目前中国3%的客户拥有70%的财富，0.39%的客户拥有45%的财富，而且在金融危机期间，财富管理业务是相对稳定，具有良好收益的业务；招商银行目前的私人银行业务的客户数已经达到了1.44 万户，管理的私人银行客户的资产总额达到了3000 亿元以上，招商银行私人银行的服务特色包括：

1、“1+N”的专业团队，螺旋提升的四步工作法，包括倾听、建议、实施和跟踪，确保客户利益的最大化2、开放式产品平台：这是招商银行的私人银行业务与券商基金等第三方机构的不同，银行完全站在公正的角度，以客观的角度为客户提供现金管理类、固定收益类、股票投资类、另类投资（包括PE 股权、艺术品投资和葡萄酒投资基金等）、海外投资以及其他投资；3、便捷的融资渠道，高额的消费易发放消费贷款，最高信用额度达到150 万元和金融资产抵质押融资，4、全球联线的理财服务；5、尊享的增值服务；6、高雅尊崇的品质生活体验。

三、结论：

1、中国银行业传统依靠利息业务收入尤其是对公贷款的利息业务收入的营业模式受到越来越多的挑战，业务转型的必要性和迫切性越来越得到银行自身和研究界的重视，招商银行的业务转型和零售银行发展明显领先于国内同业，并且形成了自己的鲜明优势，其中客户基础、客户结构等均是同业无法在短期赶超或者模拟的优势。零售业务的发展除了能够为银行开辟新的收入来源和利润来源之外，在利率市场化作为长期趋势的大背景下，零售业务占比越高的银行，未来的盈利能力受到的冲击就越小，从而能够保持银行利润的稳健增长和盈利能力的稳定。

2、从招商银行其他方面的情况看，他的投资亮点在于：1、招商银行在降息周期的净息差下降幅度最大，实际也说明了如果宏观经济真的复苏进入升息周期之后，招商银行净息差的上升幅度和盈利能力的提高能力也是最快的；2、在贷款规模天量增加而宏观经济复苏基础尚且不稳固的基础上没有轻易的释放贷款拨备来平滑利润波动；盈利质量良好3、收购永隆银行之后永隆经营的逐渐改善和协同效应的逐渐发挥；4、贷款结构逐渐调整，中小企业贷款业务发展顺利。

3、我们目前维持前期的盈利预测，预测招商银行20xx 年实现净利润为366.81 亿元，净利润的增长幅度为42.19%，不考虑可能的融资方案的每股收益为1.7 元，每股净资产为7.2 元，，按照最新收盘价12.83 元计算，目前20xx 年的动态PE 和PB 分别为7.55 倍和1.78 倍.

4、20xx 年招商银行的ROE 为21.75%，未来随着利率市场化、传统对公业务的发展增速可能逐渐放缓、资本要求和杠杆率要求的逐渐提高，招商银行的ROE 在一个较长的时间内可能处于下降趋势，但是考虑到招行零售业务发展所带来的资产负债结构的优秀、零售业务带来的较高盈利能力和较为稳定的中间业务收入等原因，我们认为招商银行ROE 下降的速度和空间将明显慢于其他银行同业，20xx 年如果不考虑融资，我们认为招行的ROE 还有进一步上升的空间，上升动力来源于净息差的提高和零售业务的利润贡献度的提高，整体我们看好招商银行在零售业务上的长期发展和持续的先动优势，长期维持推荐评级，但是短期由于考虑到资本指引即将下发和平台贷款的可能政策扰动，建议投资者适当谨慎

篇14：银行工作总结

时光清浅，如流水一泻而过，从x月xx号开始在银行实习至今，每天都活得充实而有意思，从最初的陌生到现在的熟悉，在这个过程，xx银行的领导以及各位同事给了我很大的支持与鼓舞，在他们的帮助下，我才得以不断进步。

对于一个非银行业相关专业毕业的求职者来说，能够有这样一个机会进入银行工作，对我来说既是机遇又是挑战。诚然，对于一个对银行业务不甚了解的门外汉来说，在银行这样的单位里，在完全陌生的领域中，我必须从头学起。在我刚进银行的几天里，认识这里的同事，以及熟悉这里的工作环境对我来说是首先需要解决的问题。在很短的时间里，我就已经认识了大家，渐渐开始熟悉了这里的一切……

为了熟悉银行的各种业务和基本知识，我看了不少如柜台、信贷、稽核、会计准则、财务等方面的业务书籍，在接触到一些不太熟悉的术语以及科目时，我就会在网上查找相关的解释，如果实在不明白，我就向同事们请教，大家也都不厌其烦地给我讲解，并且想方设法让我去接触更多我尚不熟悉的知识。

在上柜台实际操作的这段日子里，由开始时的紧张与生涩到现在的淡定与熟练，虽有自己的努力，更多的是与各位同事的鼓舞与支持离不开的，在我做的好的时候，他们给与了我肯定，在我出错的时候，没有了责骂，而是理解与教导，他们用过来人的身份传授给我切身经验，这样的好同事，怎能不让我加倍努力呢？

有了业务知识还不够，还得过硬的业务素质和道德素质，通过学习职业道德规范读本以及信社定期开展的案件防控专项整治工作以及会议精神，我深知作为农信员工，一定得经得起考验，经得起诱惑，做到莲花般的纯洁，微笑服务，举止文明，切实做到“手握手的承诺，心贴心的服务”。

在同事们需要的情况下，我也会尽自己所能去给大家提供便利，每天我都准时上下班，回到营业厅时做好各种开展业务前的准备工作，如泡茶、开电脑或者是下班前的清洁……尽管这都算不上什么大事，只是我的举手之劳，不过我觉得正是这样一个良好和谐的办公室气氛，使我在一个祥和的环境中可以把工作做得最好。

对于我这样一个从大学走出来时间还不算长的新人来讲，在工作中还是会遇到不少这样那样的问题，包括工作方式以及与人交际方面的，在这段时间中，我已经在这些方面有了长足的进步，而且自己的心理状态已经完全从学生状态转变成一个社会人了。我想自己之所以能够比较快地完成这种转换，跟我们筠洲信社有着的良好的工作环境氛围是很分不开的，在这样一种和谐气氛中，我还有什么理由不在这里取得进步和提高吗？

总结这两个多月来的日子，我自我认为取得了很大进步，学到了很多，虽然也犯了不少错。在此真诚感谢银行领导的关怀与个同事的教导，试用期的结束，并不是真的结束，而是新的开始，是对我更严峻的考验，我将加倍努力，用青春的汗水去灌溉农信社这颗茁壮成长的大树！

xx市商业银行成立于xxxx年11月30日，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行，商业银行大堂经理实习报告。总行位于xx市xx北路xx号。建行以来，xx市商业银行按照立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民的市场定位，秉承发展、创新、管理、效益的经营理念，励精图治，与时俱进，实现了质量、规模、效益协调发展。

（一）学习相应理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的第一周，我主要学习了柜面操作基本知识以及相关的人民银行下发的各种文件。大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大唐秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。柜面相关知识主要有五大部分：对公业务，对私业务，联行业务，授信业务，公共业务。其中具体包括对凭证及相关传票、操作流程、交易代码的学习。

在学习的过程中，要非常用心，因为这些知识点既散又细，而且对于一位银行服务人员特别是柜员来说，任何一点细小的规定如果操作失误就可能酿成不可估量的后果。同时学习人民银行下达的相关文件，结合商业银行的内部规定变动了解银行改革的方向和动态。只有全面了解了这些文件规定，才能树立更强的服务意识和竞争意识，以优质的服务让顾客满意，以强劲的竞争力为银行争取更大的生存空间。

（二）跟主任学习大堂营销技巧及解答客户咨询

主任告诉我，在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的经理，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好大堂经理的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。

对顾客的需求要能够迅速作出反应，对大堂里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个大堂经理要能够以低姿态友善的与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐心解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。营业中的礼仪主要有四大内容：

（1）解答客户问题。

（2）营业中分流客户。

（3）维护大唐秩序。

（4）适当理财产品的营销。

所以，作为一名大堂经理要有丰富的知识，随机应变的能力，以及善于营销的口才。

实习收获与体会：

（一）尽快实现角色的转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。

对于刚毕业的大学生来说，一开始就做一番伟大的事业并不现实，而是必须从最细小的工作中做起，甚至还要一遍遍的重复那些“细小”。这不仅要我们从行动上改变，更要先从心理上、思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说，成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。

首先态度是乐观的，将人生视为一种在不断奋斗中的历练，经得起人生的大起大落，能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做，简单的事重复做，重复的事快乐做，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定成就辉煌的功业，因为构成伟大的决定性因素，恰恰在做得比平凡者更平凡而已。认清了这些以后，角色转变也就不再是问题。

（二）作为一名大堂经理不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。

平时在工作中，大堂经理是第一个接触到顾客的人，因此他的一言一行会第一时间受到客户的关注，这就要求他必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。由于很多顾客都是直接拿着相关证件来咨询，还经常需要大堂经理帮忙指导ATM操作等问题，这些都涉及了顾客的切身利益，坚决遵守“为顾客保密”的原则就成为每个大堂经理的最基本素质，最基本的职业道德。

（三）作为一名大堂经理，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。

顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、完全、周到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇 一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。银行跟一般企业的经营目的都是寻求利润最大化，大堂经理又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的真正作用。

同时，大堂经理必须及时发现顾客的问题，积累并分析，为银行提供具有建设性的建议，不断提高银行的服务、管理水平，改善银行的业绩，为员工、客户提供一个舒服的环境！

篇15：银行工作总结

今年以来，我行积极贯彻落实市委、市政府以及监管部门的相关会议精神，不断创新金融服务产品，提升金融服务水平，积极服务“10+3”产业集群建设工作，为促进建设幸福xx、实现跨越发展起到了较好的推动作用。

一、积极参与政银企见面会，扩大业务服务范围

积极参加市政府组织的第二届资本交易大会及中小企业融资活动，与市中小企业局联合开展政企银三方对接，在县域召开融资产品推介会，积极及时向中小企业、个体工商户推介我行的贷款业务。截至11月底，我行各类贷款余额达到24.99亿元，居全省第6位，其中小企业贷款余额3.88亿元，计划完成率居全省第1位。

二、积极开办新业务，加大支持地方经济发展力度

我行着力推动贷款担保模式创新，积极申请开办动产、应收账款、仓单、结算单等质押融资贷款业务以及票据业务，目前动产质押、综合消费贷、票据等业务已获批开办。同时借助同业合作，开办了保函贷、接力贷等新业务，小企业贷款授信额度也由1000万元提高至20xx万元。

三、努力提高服务水平，为地方经济发展创造良好的金融服务环境

积极开展网点改造和网点转型工作，大力推进农村支付环境建设，同时加强服务质量管理，及时高效处理12345热线反映问题，通过组织网点员工业务培训、开展服务礼仪比赛、争创文明服务窗口等措施，全方位提升服务水平。

四、维护社会稳定、促进和谐xx建设

我行通过开展安全意识大提升活动、风险联保责任制活动、“致员工家属一封信”活动以及合规知识竞赛等，实现了全年安全生产目标。

篇16：银行工作总结

XX年年上半年，我行认真贯彻落实全国、全省金融工作会议精神和总行、省行的工作部署，结合实际，围绕年初制定的工作目标和措施，狠抓落实。坚持从严治行、科技兴行，加大市场拓展力度，加强基础管理，调整经营策略，推进经营机制改革，促使上半年全行各项工作健康发展，各项业务状况明显改善，经营效益明显提高。至六月末，全行人民币各项存款余额417399万元，比上年末增加 60427万元，增长16.9%，完成省行下达年增长计划104 %；外币存款余额1449万美元，比上年末增长529万美元，完成年增长计划106%；人民币各项贷款余额180119万元（剔除剥离不良贷款63686万元），实际增投12181万元，完成全年增投计划的122 %，剥离后，不良贷款比年初下降11.9 个百分点；帐面利润1364万元，同比减亏4187万元，完成计划的137%，实际利润亏损875万元，同比减亏2870万元。

上半年，我们主要的工作措施及成效有以下几方面：

（一）、以资金组织工作为立足点，拓展筹资市场，促进存款稳步增长。上半年，我们在存款利率下调、国家开征存款利息税、股市火热、国债发行速度快，存款工作难度增大的不利情况下，采取有效措施，大力发展存款业务。一是抓好首季存款“开门红”。首季是组织存款的黄金季节，我们通过正确分析形势，促使全行上下提高认识，树立信心。制订并下发了《关于加强全市农行系统形象宣传的意见》，组织全辖开展全方位的形象宣传活动，加大宣传公关力度，有效提高农行的社会形象，并动员全行抓住有利时机，加强金融服务，促使首季存款工作出现良好的开局，首季各项存款净增55270万元，为全年的业务经营打下坚实的基础。二是发挥网点网络优势，加大市场拓展力度，积极拓展系统性、行业性的代收代付业务，组织对公存款。如各行抓住首季学生入学的有利时机，积极开展代收学费业务，发挥我行网点、网络优势，争取代理各级法院诉讼费用和代收中联通移动话费等。至6月底，全辖代收代付业

务发生额21178万元。三是完善激励机制，调动资金组织积极性。全行在坚持依法按规的前提下，完善激励机制，把存款纳入综合经营效益体系，与单位费用挂钩，有效地调动干部员工组织存款的积极性。同时总结和推广了去年＊＊＊＊、揭东支行学普宁、赶普宁抓存款的先进经验，有效推动全行的存款工作。四是抓住机遇，协调各方面关系，依法按规、积极稳妥地做好接收他行存款业务和代理兑付农金会股金工作。共接收中国银行＊＊、＊＊支行人民币存款23640.5万元，港币存款1948.8万元，美元存款57.5万元；代理兑付农金会个人股金4899万元，完成需兑付总额的58.8%。由于组织领导得力，准备工作充分，服务及宣传工作做实做到家，接收中行＊＊＊＊属下部分存款业务交接顺利，平稳过渡，代理兑付农金会个人股金顺利开展，从而有效提高了农行社会形象，拓宽了存款市场，促进各项业务有效发展。至6月底，全行各项存款余额417399万元，比年初净增60427万元，在当地四行中，增量市场占有率44.84%，存量市场占有率28.83%，比年初提高1.83个百分点，暂居当地四行首位。

（二）、以不良资产剥离为重点，加强资产管理，优化信贷投放，提高资产质量。今年来，我们在做好贷款“清分”、企业信用等级评定、客户统一授信管理等常规管理工作的同时，把做好不良贷款剥离作为甩掉包袱、加快发展的工作重点，把加强新增贷款管理、优化信贷投放作为效益的增长点，把加强清贷收息、盘活存量作为优化资产结构的重要措施。首先是做好不良贷款“内外部”剥离工作。年初按照省行部署，成立了资产管理部，结合＊＊＊＊实际，制订了《＊＊＊＊不良贷款分帐经营分步实施意见》，为不良资产剥离工作打下基础。实施不良资产剥离工作中，我们针对＊＊＊＊存在剥离资产户数多、金额小、距省行路途远、工作量大、涉及面广、历史遗留问题多、情况复杂、工作难度大等实际困难，分行及各支行领导亲力亲为，周密部署，坐镇指挥，有关职能部门做好上传下达工作，积极协调各方面关系，发扬不怕苦、不怕累的精神，日夜奋战，在时间紧、任务重、政策性强、压力大的情况下，按时按质按量完成不良资产剥离工作，剥离工作取得阶段性成果：全行共剥离不良资产69923万元，其中本金63686万元，利息6237万元，超过省行下达指标3138万元，为我行甩掉包袱，走上良性发展道路打下坚实基础。其次是瞄准优

篇17：银行工作总结

回顾几年来和大家共同战斗、拚搏过的经历，我们走过了一段极其困难的路程。下面，我从三个方面简要汇报一下这几年的工作情况。一、理清工作思路，确立经营战略搞好宣传发动，统一全行思想年初，由于受农业发展银行分设、信用社脱钩的冲击，全行上下人心不稳，职工情绪低落。我组织党委一班人对过去的工作进行了认真的回顾，…

回顾几年来和大家共同战斗、拚搏过的经历，我们走过了一段极其困难的路程。下面，我从三个方面简要汇报一下这几年的工作情况。

一、理清工作思路，确立经营战略

搞好宣传发动，统一全行思想

年初，由于受农业发展银行分设、信用社脱钩的冲击，全行上下人心不稳，职工情绪低落。我组织党委一班人对过去的工作进行了认真的回顾，在充分肯定经验、成绩的同时，也找出了内部管理偏松，没有一个上下共识的奋斗目标等问题。在集中各方面意见的基础上，提出了各项工作总体指导方针，即“强化管理、从严治行、打好基础、创建名牌”。

为了统一全行上下的思想，几年来，我们先后在职代会上向全行发出了“强化管理、从严治行、打好基础、创建名牌，全面开创各项工作新局面”的总动员;在存款工作会议上，向全行发出了“瞄准先进、挖掘潜力、重整旗鼓、奋力拚搏，以崭新的精神面貌和姿态抢占存款制高点”的战斗口号;在全体党员大会上，发出了“员要站出来，站到两个文明建设的前沿阵地上去、站到职工的前排上来”的响亮号召。在全体职工参加的职业道德教育动员大会上，发出了“爱岗敬业，遵纪守法，做一名合格的农行员工”的严格要求。通过层层发动，全行干部职工看到了希望，增强了紧迫感和危机感，也充分认识到，只有拚搏才能有生路。领导要有正气、职工要有志气、队伍要有士气、农行要有名气的认识牢牢扎在每名员工的心上;农行要背水一战、农行人腰杆要硬、农行这支队伍要强，农行这块牌子要亮的决心化做每名职工的实际行动。

二、明确主攻目标，实施名牌战略

突出工作重点，促进业务发展

(一)以储蓄存款为突破口，努力改善负债结构

年初，制约我行业务经营工作的难点有两个，一是资金不足，头寸形势严峻，存贷比例失调。当时，系统内、外借款2.3亿多元，存贷比例高达100%。二是信贷资产质量低下，收息水平不高。年初，我组织领导班子成员对当时的形势进行了认真的分析，最后达成了共识，确定了“以储蓄存款做为突破口，带动各项业务经营开展”的经营思路，提出了实施名牌战略的响亮口号，并结合当时的实际情况，对名牌的内涵，赋于三项简单的内容，即：树形象、增功能、上效益。

围绕以上思路，我们从加强储蓄所的软硬件建设入手，先后对营业部中心储蓄所等5个储蓄所进行了改造，大大改善了营业环境和条件。同时，加强了优质文明服务。制定了营业窗口文明优质服务规则，从环境设施、仪表行为、语言修养到质量效率，都进行了严格的规范。并以营业部中心储蓄所为突破口，从服务时间到服务设施，从服务环境到服务手段，进行了全方位的创新和改造。随后，各处所纷纷推出创新之举，从服务观念、环境、设施、功能、手段、时间等方面进行了大胆的创新。《中国城乡金融》报曾在二版头条位置以很长的篇幅报道了我行的，称东港农行为“储户心中的金字招牌”。《金融时报》也报道了这方面的事迹。

通过推行名牌战略，使我行的储蓄存款工作迅速打开了局面，并连续保持了较高的增长速度。4年来，共增加存款5亿多元，还清了系统内和系统外的借款2.3亿元，存贷比例控制在一个较理想的水平上。其间，我们还创造了很多金融系统乃至辽宁省农行系统的第一。如率先在金融系统推出24小时服务和防弹车登门服务，中心储蓄所在全省农行系统县级行中第一个跨进亿元储蓄所行列等等。

(二)以信贷管理为重点，加强基础建设,严格规范管理

首先，严肃规章制度，严格按规范要求办事。几年来，我们严格履行贷款审批程序，每一道程序都严格把关。共被信贷管理部顶回到处所重新履行手续或填制的审批材料60多次，被副行长、行长顶回到信贷管理部的20多次。

三、工作现状

一是各项存款大幅度增长，资金实力不断增强。共增加存款5亿元，占农行恢复21年存款总额的42.9%，余额达到11.65亿元。不仅还清了系统内和系统外的借款2.3亿元，在上级行的存款最高额还曾达到了5000多万元，负债结构得到了优化。

二是信贷管理趋于规范，贷款结构不断优化。共增加贷款 1.1亿多元，累计投放贷款4亿多元，累计签发银行承兑汇票3亿多元，全部投向了信用等级高的企业和用于小额。同时，不良贷款大幅度下降，扣除拨离因素，共盘活不良贷款 1.36亿元，贷款质量有了很大的提高。

三是新业务迅猛发展，服务领域不断扩大。国际业务经过4年的拚搏，已经由小到大，占据了东港市的半壁江山，到年末，外币存款余额达到395万美元，国际结算额达到1210多万美元。代收、代付、代等中间业务也从无到有，不断开拓发展。通过整顿，信用卡业务也已走上了稳步、规范之路，发卡量达到3771张，存款余额达到973万元。

四是经营形势不断好转，经济效益逐年提高。特别是近两年，减亏幅度不断增大，增收节支效果显著。年，实现利息收入3079万元，实现减亏1023万元，受到了省行的嘉奖。年，在剥离出去2亿多元信贷资产的情况下，又实现利息收入20xx万元，比上年减亏2159万元。

五是精神文明建设大踏步前进。行党委被市委授予“先进党委”，市支行多次被市和市政府授予纠风先进单位、安全文明模范单位、卫生模范单位等称号。营业部中心储蓄所先后荣获总行“全国十佳储蓄所”和“全国青年文明号”称号，营业部被省行授予窗口服务先进单位，并荣获省妇联“三八社区服务岗”称号;孤山储蓄所被省行授予青年文明号，孤山办事处被市分行评为窗口文明优质服务竞赛优胜单位;等等。</

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