

# 玉器行业工作总结报告(优秀6篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 玉器行业工作总结报告篇一

转眼间xxxx年就过去了，在过去的一年中是我职业生涯转折的一年。在这一年有很多收获和进步，也有些不足和缺点。

从xxxx年x月加入公司开始，主要参与了《比对平台》项目的相关工作。主要工作内容为：

大数据量的图片处理

核查系统的修改和完善

核查数据查重

统计报表开发

项目技术文档的编写

cmmi技术文档编写

参与投标书的编写

处理用户反馈意见

bug修复

1. 通过项目的进行，技术上得到了很大的进步。如oracle的

开发和优化mvc的使用。

2. 熟悉了项目开发的流程，对软件生命周期有了更深的了解。

1. 工作安排不是很规范。工作的变化性太大，没有整体的工作计划和安排。计划往往被打乱，整体进度很难把握。

2. 开发流程有待改进。开发没有经过严格的测试和评审，直接就上线使用，往往事后才发现问题，又要发很多精力去修改。

3. 客户需求控制不到位。客户说做什么就做什么，没有什么计划。突发性和变动性的工作很多。要合理控制客户需求，经过讨论和评审后，再决定做不做，避免走一些弯路。 来年计划：

1. 总结过去项目的经验和教训。在今后的工作中避免效率差的工作方式，提升自己的工作效率。

2. 参与新项目的工作，更多的了解项目从开始到结束的整个过程，提升自己的项目开发能力。

3. 更多了参与项目改进和方案选型的讨论中来，促进开发工作的质量和进度。

公司的软件项目还处于探索阶段，困难和缺点难以避免。希望通过项目的逐渐开展，能够形成一套良好的项目开发规范，开发流程步入正规，项目能力不断提升。同时也希望公司能够更多的关心员工的切身利益，项目结束后能及时的回报员工，形成良性互动。

虽然过去的一年有了一些进步，但同时感觉到还有太多的东西等待我去探索和求知。希望在新的一年里能和公司一起进步，共同成长。

## 玉器行业工作总结报告篇二

### 1、售电量

年累计计划为9580.72万kwh□实际完成9045.74万kwh□超额完成534.98万kwh□完成累计计划的105.91%。

### 2、售电均价（不含税及不含代征费）

年累计计划为488.19元/千kwh□实际完成售电均价为493.35元/千kwh□超额完成8.12元/千kwh□

### 3、电费回收率

年累计应收电费5781.39万元，实际回收5781.39万元，未收电费0万元，回收率为100%。

### 4、线损率

年度实际完成线损率为4.89%，计划指标为3.23%，较计划指标高1.66%。未完成计划指标的原因主要是高低压抄表时间差所致。

1、积极开展安全可靠性评价活动。

2、做好了元旦、春节、五一、国庆期间的安全值班及保电工作，确保了节日和重大活动期间的用电可靠性。

3、完成15起10kv网络消缺任务，排除重大隐患6处，低压配网故障267起。

4、加强10kv线路的巡视工作，严格按照规定完善基础资料。

5、严格执行二票三制，保证各项安全措施的实施。

6、认真做好24小时值班工作，保证网络的正常运行，保障客户的正常用电需求。

7、20xx年度没有发生安全责任事故。

1、营销管理上了新台阶。

首先，进一步理顺和规范了营销管理流程，加强了抄、核、收的监督力度，漏抄、估抄的现象逐步减少。

其二，加强了抄表质量的考核，在抄表人员抄表期间，中心加强了抄表质量的抽查，并对没有按期完成抄表任务的的别抄表人员进行了处理。其三，逐步规范和完善了营销基础资料，对由于移民搬迁造成的基础资料不完善的用户进行了全面清理。

其四，严格执行电价政策，确保国家利益不受损失。今年城区主要抓了四方面的工作。一是严格控制门面用电性质；二是加强二楼以上商业用电客户的和核查力度；三是对用电性质的变动严格把关，实行用电性质变更现场核实和不定期复查制度；四是组织对30-100kw及以上复合搭入公变的客户进行清理，严格按照公司规定征收变损电量和电费。

2、结合线损管理年活动，认真搞好降损工作。

城区由于负荷集中，受季节性变化影响较大，而且高低压抄表时间差为12-21天，对线损错月波动影响特别突出。虽然存在很多困难，但通过中心职工的共同努力，今年在降损工作中主要做了以下工作：

(1) 在10kv网络上，对线路走向迂回的望东1、2线路进行了合并运行；对长生线迂回部分改道，缩短供电半径；平西1负荷重、地理电缆不利于维护维修，调整到望西2线路上，提高了供电可靠性和日常维护工作。

(2) 加强电能表计管理，组织对二期移民中如人民医院安装的部分劣质电能表进行了更换和校验。

(3) 配合公司的统一行动和中心开展用电检查，查获晶兆酒店等窃电大户，纠正57户的违约违章用电行为。

(4) 进行台区考核表准确度的检查工作，规范清理18台交叉负荷公变，合理调整公变配置地点，实行合并转移负荷等方式，并拆除了望江小区天主教堂、滨江西路公变，缩短了低压供电半径，调整了不平衡三相负荷，降低了台区电量损耗。对线损高于15%的台区进行有针对性的排查原因，分部门落实，使台区及10kv线损得到了真实的反映。

### 3、发扬“三千”精神，加强电费回收。

由于城区电费回收难度较大，中心的全体职工发扬“三千”精神，加大对电费缴纳疑难用户的追费跟踪力度，特别是象自来水公司、安宁水泥厂、市政路灯、花园水泥厂、机关事务管理中心等拒绝按期或按照缴费协议缴费客户，在公司领导的大力支持下，中心与市场营销部通过多方努力，采取加强宣传、沟通和协调、按照营销规程停电等多种方式，基本理顺了缴费秩序。

对于一般欠费客户，中心建立了客户信用档案，在电量录入结束后就开始对此部分用户进行催收电费，在每月21日起对此部分还存在欠费的客户采取首先停电措施，并采取上门催收等方式，保证了20xx年度电费的全面回收。

本年完成安装一户一表2918只，动力用户52只；拆表50只，移表8只，换表260只，校表12只。

## 玉器行业工作总结报告篇三

自参加工作以来，我虚心向同事请教，从熟悉人员、熟悉商

户、熟悉业务知识做起，从一点一滴做起，使自己能够很快被员工和商户接受并认可，从而很快进入角色，担负起自己的责任，配合部门经理做好经营管理工作。现就自己工作简单小结如下：

## 1、搞好电信市场调查与分析

我在市场部从事市场调查与策划工作。我深知随着电信市场环境不断变化、信息通信技术发展突飞猛进、市场需求瞬息万变，必须通过开展形式多样的电信市场调查，广泛收集社会经济、消费者需求、市场变化、竞争对手、企业发展及国内外电信发展状况等各方面信息和数据，逐步建立和完善电信市场调查与分析信息系统，使电信市场调查与分析制度化、规范化、连续化。在科学的理论指导下，运用各种定性和定量分析方法，对电信发展的历史、现状和趋势进行深入细致的分析，参与公司市场营销的策划和评估，提示电信发展的内在规律，及时地发现问题和找出问题的症结，并提出切实可行的对策和措施，为企业更好地搞好市场经营工作，占领市场、实现集约化经营服务。

## 2、制定正确、有效的市场营销策略

营销策略要灵活多变，不断创新；坚持整合营销，走出过分依赖价格杠杆的误区，树立大营销的观念；建立健全企业市场营销机制，充分调动广大市场营销人员的积极性和创造性；切实转变营销观念，真正树立“以市场为导向”、“以顾客为中心”的现代营销观念；实施品牌经营战略，不断提高企业形象；根据市场环境的变化和信息技术发展的状况，不断开发新业务，寻找新的业务经济增长点。

## 3、强化产品创新与完善

在产品策划中注重业务模式、交费、包装、宣传、促销、渠道、市场推广活动、业务流程等一系列方面，各项策划做到

周密、严谨、具有可操作性，进行过程控制，进行量化和检查成效，并及时总结提出改进意见，将各项策划做实。

四通过参与市场营销的策划和评估工作，我认识到了营销策划工作的重要性，并积累了一定的市场经验，提高了市场分析能力，同时结合市场成功开展了一系列的业务市场策划活动。

### 1、经营工作方面

要以创新的电信营销理念为指导，抓住商业客户群体的特性来开展各类市场营销活动，同时要加强对电信产品和目标商业客户进行充分调查和分析，并在此基础上进行目标市场细分、组合电信产品和服务。最终为客户提供更多、更新和更好的产品和服务，限度的满足客户需求，推动各项新业务的发展，促进公司业务收入的增加，进一步提升客户的满足度和忠诚度。在具体工作中要在明确工作目的性的前提下，提高工作效率，达到事半功倍的效果。

### 2、提升服务理念与服务水平

未来的市场竞争将是产品和服务的双重比拼，只有良好的服务才能留住客户，在今后的工作中首先要多从客户的角度来看待电信服务及电信产品，制定电信产品的服务提升策划策划书，通过有计划、有步骤的工作来完善电信自身服务水平，提高企业核心竞争力。

同时在工作中应发挥灵活性、主动性、客观性，在大营销的形势下做到解释的一致性和服务的一致性。通过提升服务理念与服务水平更好的服务于客户，不断增强企业竞争力，并促进公司新产品、新业务的推广，实现业务收入的增加，真正达到共赢的目标。

### 3、自身素质方面

在以往的工作中，我在提高自身素质方面虽然做了很大努力，但还是远远不够的。在今后的工作中，要虚心学习，结合自身实际多学习、多钻研。加强专业知识的学习，使自己精通业务知识，成为行家里手、业务内行；同时还要学习先进的经营管理经验，提高自身的思想、组织能力、协调能力和判断力，力求能够理论结合实际，适应时代的要求，不断提高自身素质，使自己成为一个努力的、学习型的管理者。

## it行业工作总结6

在这一年从事餐饮服务员的的工作中，改变了我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。树立了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次一年工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、正能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点，是在走向成功。

## 玉器行业工作总结报告篇四

哪个英国留学中介比较好呢？这是困扰很多想要出国留学的学子的问题。伴随社会经济的飞速发展，有能力选择出国留学去开拓自身的知识面和视野的人日渐上升。网络上那么多的英国留学中介，让人难以抉择，对于留学生应该选择怎样的英国留学中介才能更好的实现自己的留学梦想呢？下面呢，优越留学的专家谭老师，给大家介绍一些判断留学中介好坏的方法。

任凭留学顾问和销售人员的天花乱坠，如果没有留学资质，这样的中介，基本不用考虑。大多数这样的中介有两个特点就是什么要求都说能满足，并且价格非常便宜。如同能包治百病的神药，其实很可能什么都不能治疗。

现在市场上大部分有资质的留学中介都具有相当的专业性。像有的中介做英国很专业，有的中介做澳洲很专业。要找有很好专业延续性的机构做留学申请，是因为他们具有多年的留学申请经验，并且跟校方关系良好，信息准确并且更新迅速，能够最大限度的帮助学生量体裁衣，更好的满足学生的需求。

因为顾问是整个留学过程中直接负责学生的申请进程。好的英国留学中介会定期给顾问做留学培训，校方培训和信息更新，这样的顾问有比较全面的能力更好的帮助学生找到匹配的留学之路。第四，就是要了解一下学生办理留学完成后的相关后续服务是否到位。比如行前培训，很多学生在临出国之前比较迷茫，不知道下一步该干什么了，这时候的行前指导可以帮助学生快速进入留学状态。又比如帮助家长做探访签证去探访正在留学的孩子等等。

优越留学的王老师介绍，选择中介还可以考察一下一些侧面因素，如：前台接待是否专业：员工是否着统一工装：办理需要等待时间是否合适：办公环境如何：公司有否有完整的

电子管理体系等等。留学是个涉及细节很多的行业，从开始办理到海外大学入学，会经过很多环节和长达1年的办理周期，因此一个专业机构办理的学生越多，在相关方面才会越有经验。另外，是否办理多国业务，这也是衡量中介规模的一个重要指标。

通过上面的介绍，相信大家也都知道留学中介的选择是很重要的一点，这样才能不被骗，才能顺利的办理好一些手续，才能去到理想的学校。

以上是优越留学的两位老师给大家提的一些建议，您无论遇到学习或生活上的问题，包括升学、转学、签证等问题，都可以随时与优越的老师取得联系。优越教育拥有一流的留学专家，我们的留学顾问90%全部是从国外留学归来，有着丰富的英国留学生活及工作经验，我们的留学顾问可以将切身的留学感受及中肯的建议给到我们的学生。这一点，只有优越教育可以做到！优越教育与英国众多学校和教育机构建立了招生战略合作关系。与我们有合作的英国大学将优先处理我们学生的申请，从而赢得留学先机。优越教育无论是在海外还是国内，一直拥有极好的客户口碑。

一个好的英国留学中介可以帮助留学生实现梦想，所以大家擦亮眼睛，认真查证，找到一个最适合自己的英国留学中介。祝好运！

## 玉器行业工作总结报告篇五

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢？我觉得第一步应当是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情景和

服务对象而言的，基本的制度应当包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应当同时开展了，正如文章开头所说，优

秀的客服人员往往具有一些性格特质，所以在甄选的时候经过谈话，问卷等方式沟通基本上能够明白一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，应对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可研究心态进取，沟通本事良好的应届生。应届生优点是进取，理解本事强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎样处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，异常是更新了的业务知识，具体能够邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节—客户期

望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情必须要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应当和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情景会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是不能在满足客户需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八一九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是坚持客服人员工作进取性的一个重要因素。我个人觉得能够从以下方面研究：客户满意程度，考勤情景，工作量饱满情景，工作及时完成情景，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作进取性，工作创新本事，月度工作推进情景，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都能够纳入考核。

## 玉器行业工作总结报告篇六

xxx年上半年，个金业务收入完成进度仅为40.91%，在各业务条线里排名第三，缺口达到977万元，形势非常严峻。为了在下半年抢抓发展的黄金时间，为明年的发展奠定基础，现就xxx年上半年的个金业务发展工作进行总结，并对下半年的工作思路进行规划，具体如下：

### 1、 储蓄余额发展分析

（1）储蓄存款增长严重乏力，“扭负”成为发展的主旋律。

上半年，我行储蓄存款日均余额新增1.13亿元，同比增长116%（xxx年同期日均新增5229万元），但多项指标在全省排名持续靠后，截至6月30日，全辖本年新增仅为1.14亿，点均增长422万，处于负增长的网点有七个，分布在城区、\*\*、新会和\*\*四个支行，其中，负增长最严重的是1月份高达1.35亿元，是近三年“开门红”下跌最多的月份。

(2) 余额发展抓手不足，未能实现常态化发展。

上半年，通过提高商贸结算优惠套装使用率和推广率，商贸客户结算走帐效果明显，商贸结算沉淀余额达到3000万元，但与此同时交易手续费流失严重。代收代付业务项目新增少，仅为43户，未能成为有效的增长来源。信贷联动有进步，但还没形成在结算走帐的习惯，贡献率为2.35%（全省2.71%），其中最高的个商贷款是3.37%，最低的消费贷款是1.19%。

(3) 客户维护工作有待深化，产品渗透率有待提升。

上半年，我行10万以上高端客户共新增633个，全省排名第一，20—50万元区间段客户账户比重0.3%，但上年年新增余额达到1.03亿元，已经成为我行存款增长的主要力量，但对该类客户维护工作手段单一，配套金融打包营销能力薄弱，没有完全落实分类管理和跟进发展。同时，没有充分利用我行大理财的优势发展新增优质客户，产品渗透率有待提升。

## 2、信用卡业务发展分析

(1) 多措并举，多项指标得到有效提升。

信用卡业务通过锁定六大客群、侧重“抵押类消费信贷、侨汇、网格化营销等重点项目”、试点建立直销团队等创新发展模式，推动了发展，上半年，新增发卡5248张，同比增长150%，完成省分行下达的上半年进度的122%，在全省排名第一；累计净收入190万，同比增长55%；不良率为2.73%，比去年底下降0.35个百分点。其中，开平市支行有效进件1746份，同比增长176%；我行消费贷客群交叉营销的有效进件613份，开发率达65%；\*\*支行侨汇卡发卡量近600张。

(2) 发展心态不端正，导致发展不平衡。

我行信用卡的发展分化明显，城区、开平支行持续上量，每月完成指标，但其他四个支行没有完成转变发展思路，存在怕困难、不尽力的情况，未能形成常态化发展机制，发展不平衡，发卡量、激活率、用卡率、不良金额等指标没有如期完成，导致业务收入完成仅为计划调整后的23.75%。

### 3、 综合理财业务发展分析

(1) 发展整体向好，但短板明显。

我行通过与保险公司合作“薪火传递 激情一夏”等主题营销活动、落实网点转型的具体措施、开展理财沙龙等活动，推动了代理保险业务向好的发展，保费同比新增239万元，同比增长25%，业务收入同比多增57万、增长24%。

基金业务销售量同比新增1.47亿元，同比增长205%，其中在重点基金南方通利全国的销售竞赛中，我行销售金额达933万元，在全省排名第二，\*\*环北支行，在全国4万个网点中排名第八，成为全省唯一一个跻身全国十强的网点，为全省、全辖加快业务发展树立了榜样。

但贵金属业务不受重视，没有找准客户群，导致发展严重滞后，同比大幅下降，拖了xxx年个金业务收入进度的后腿。

(2) 理财经理配备未达要求，队伍水平有待提高。

我行应配置理财经理人数为33人，实际配置专职理财经理人数为23人，完成率仅为69%，其中城区、新会、\*\*和开平支行在每个网点配备一位专职理财经理，但\*\*和\*\*支行配备不足。专职理财经理中基金从业资格证的持证率仅为39%，其中城区支行8人、新会1人，其他支行为0。

### 4、 个人国际业务发展分析

(1) 发展平平，乏善可陈，业务收入缺口大。

我行通过个人国际业务“争先进位”竞赛活动等方式，推动业务发展，上半年，个人国际业务收入为241万元，完成调整后计划的40.11%，缺口仍然较大。个人国际汇款业务量同比减少5.49%，其中，\*\*支行同比下降14.96%，成为本年度唯一一个国际汇款业务量同比减少的一级支行；个人结售汇同比减少6.60%，其中，\*\*、\*\*支行分别同比减少17.80%、15.90%；西联汇款电子渠道收汇替代率为3.95%，在全省排名靠后（电子渠道收汇替代率偏低，也成为个人外币储蓄日均余额不高、以及前台收汇压力大的重要原因之一）。

(2) 邮银联动，严抓国际收支申报、结售汇统计质量。

上半年，我行先后组织5场国际收支申报、结售汇统计培训（含邮政代理专场培训），并印发《\*\*市分行个人国际收支业务申报、结售汇统计管理办法（试行）》，对邮银双方发生差错的个人、二级支行、一级支行、主管部门均设置考核。经过努力，监管部门对我行的质量评价有所提升。

## 5、 电子银行业务发展分析

(1) 多层面、多方式，促进电子银行业务新发展。

我行通过南航促销、手拉手活动、网商大赛等专题营销活动和加强考核、加强培训等方式，促进了电子银行业务的新发展。6月末，我行手机银行新增1.49万户，激活率48.29%，全省排名第五；个人网银新增1.33万户，新增激活率51.36%，全省排名第七；电子银行替代率为74.92%，全省排名第七。

(2) 以活动和项目为切入点，试点探索电子化发展之路。

联合市分行工会组织开展手机银行“扫一扫，10元话费1元

充”扫描二维码支付体验活动，培养员工使用手机银行的兴趣和习惯，全行手机使用量大幅提升，效果明显。我行成功开发中医药学校“一卡通”项目，开启了我行银校合作的新渠道，进一步拉动了存款，提升了我行的知名度。

## 6、网点服务方面

上半年，我行协同大堂经理服务外包项目公司重点开展大堂经理轮训工作，结合每月的大堂经理巡查、市分行服务暗访和现场检查发现的问题，有针对性地在\*\*市各地区分别召集大堂经理开展培训，通过开展每月的培训，使大堂经理的网点现场服务管理能力得到较大的提升。

个金业务是一项先投入、产出周期长的业务。个金增收的主要来自储蓄利差、综合理财、信用卡和个人国际业务；提升个金可持续发展和转型发展能力的重要抓手是电子银行、大客户维护和队伍建设。为确保上述目标的圆满完成，将认真做好以下工作：

### 1、以储蓄存款为基础，确保存款余额稳步增长。

（1）抓支行的业绩提升：一是抓新网点业绩提升，新网点将成为储蓄余额增长的主要抓手之一，新网点余额提升侧重柜台外市场开发；二是抓现有网点的业绩提升，要对“到访客户挖掘、存量大客户维护提升、柜台外市场开发和交叉销售”同步推进，让网点真正成为增长的发动机。

（2）抓好商贸客户开发：套餐营销式推进，结算促商贸客户拓展的同时兼顾效益，对未能达到我行优惠标准的客户及时引入推出机制。以商贸客户转账资费优惠，升级优化流程，精选潜力大客户，严守准入关为商贸拓展重点工作，加大宣传力度，与商家联合开发，提升商贸客户结算量与在我行的资金留存量，提高我行商易通机具使用率。

(3) 以项目为切入点，抓好，做大，做强代收付业务的拓展和大客户维护开发：配合其他业务的开发推进工作，以公司、信贷客户资源作为开发点、关系人和关键人来拓展代收付业务，重点客户跟踪开发，突出代收付项目行业特点，制定专门的营销推进方案。同时要求网点加强对周边市场走访，因地制宜促发展：扫楼、扫铺、扫工厂；寻找关系人发掘需求批量发展；加强对现有代收付客户中的关键人、中高端管理层的年末走访维护，促进年终代发。落实大客户跟踪维护工作，完善大客户vip客户信息管理，做好中小客户开发和大客户的深化营销工作。

2、切实做好大客户维护工作，提升维护水平确保做出成效。

(1) 切实把握四个“着力点”，做到三个“达成”：四个“着力点”：一是着力建立10万元以上vip客户与网点支行长和理财经理间的定向维护关系；二是着力加强对网点大客户发展指标的考核激励，建立并完善网点大客户发展考核激励机制；三是着力以大客户升级礼包为业务抓手，突出邮储银行的服务和产品优势；四是着力铺开省行组织的大客户营销活动，通过活动带动营销。三个“达成”：一是达成大客户维护关系不断优化；二是达成大客户结构优化；三是通过形成业务发展来带动大客户余额增长的模式，最终达成提高大客户数量和余额占比。

(2) 将以大客户数量和资产量的增长为评价标的，推动维护工作出实效：一要加大营销礼包的升级推广；二要推进vip客户优惠产品的交叉销售，加强大客户情感维护和业绩提升。

3、信用卡要突出重点客群、重点项目，强化内部组织推动，优化外拓措施，促进快速发展。

下半年，我行信用卡业务将围绕“增发卡、促消费（分期）”两大重点来推动发展。增发卡整体思路为：强化三大主营措施，营造一种理念和战法，创新一种模式。

(1) 强化三大主营措施：首先是持续强化网点阵地营销以提升基础产能，具体措施一方面持续开展网点破零竞赛，力争实现每个网点每天进两件，另一方面，组织网点深入开展名单制营销，将筛选清洗、符合条件的潜在目标客户开展针对性邀约营销；其次是深入开展抵押类消费信贷客户的交叉营销，力争将新增放款的消费贷客户整体开发率提高到80%以上（上半年65%）；第三是与综合消费贷等业务联合对优质目标企事业单位、政府部门进行综合性、深度的、有组织的团办营销开发，通过网格化竞标等方式明确开发单位，通过多产品线联合上门营销实现开发效果最大化。

(2) 强化树立以客户为中心理念，持续开展整合营销，发展“高价值目标客户”：借鉴同业正在实施的战略转型，强力推动交叉销售、整合营销，大力发展高价值关系客户（在本行办理了多项业务，稳定性高，对本行的综合贡献高），力争成为客户的主办行。

(3) 深入实施直销团队、电话销售等专业化直销拓展模式：一方面，借鉴同业经验，总结提炼前期小规模试点经验，逐步扩大信用卡直销客户经理队伍的试点支行和人员数量，与名单制营销、团办营销等战法相结合，发挥直销客户经理“专业的人做专业的事”的力量，提高项目业绩；另一方面，扬长避短，充分发挥我行基础客户多的优势，探索开展信用卡发卡的电话营销，探索出一条可持续发展之路。

(5) 强化提升条线的垂直管控能力：第一，在二级支行设立兼职的信用卡专员，让各层级都有人关注、推动信用卡，提升条线整体的经营管理能力；二是加强动态管理和发展督导，加大条线考核力度，推动一级支行切实发挥好属地指挥职能，强化过程管控；三是建好微信订阅号、信用卡qq群等交流平台，加强全辖条线的互动交流和经验、信息的及时传导，提高条线整体的合力和战斗力。

4、继续加大电子银行对外宣传渠道，同步加强“量质”共同

抓，重点进行二次客户开发。

(1) 是持续在上半年的基础上做好对外宣传推广。加大短信引导客户注册和使用。印制客户使用指南，重点放在如何指引客户的使用上。配合总行、省行优惠政策，推出项目营销及时推广专项活动，结合银信通、信用卡、个人外汇业务助力营销。加大存量和新客户开发力度，吸引新客户开通电子银行是流程也是规定动作。

(2) 整合做好工资代发类和校园项目客户电子银行开发。加大我行电子银行宣传力度，促进代发工资类客户尽量到网点开办，并与厂商沟通安排指定时间段加办，网点做好应对措施，开设方便通道、专窗和增加人手。针对远离网点的代发工资客户，实行上门营销，利用电子银行自助注册形式让客户体验，从而发展客户。分行已成功开发校园项目，可以利用各种方式加大电子银行的开发力度。

(3) 优化布局，提升设备的运行效率，支撑业务发展。按照上级要求，科学合理布局网点；与相关部门积极沟通，做好自助设备投放的计划，对存量运行不足的机具通过多种方式进行调整，提升非柜台的替代率。

5、以大理财优化大个金结构，细化产品，促进均衡发展。

(1) 要继续加强“邮银理财、关爱未来”品牌宣传。通过理财产品告知短信、网点电视、网点橱窗、电台、平面广告的投放，理财产品销售推广活动等多层面向社会公众持续传达邮行理财业务的特点及理财品牌的内涵，同时逐步树立“邮银财富——慧理财”的品牌。

(2) 要加快理财类业务的发展。切实做大资金池产品“日日升、鑫鑫向荣”的销量，通过以量补价减少因理财产品收入让利给客户的影响大理财的收入，重视资金池等常态化理财产品的销售，要作为拓展和维护客户的重要抓手，同时

这也是我们改变存款余额增长方式、留住客户的一个有效手段，不能仅就理财业务而讲理财业务，要真正把理财业务作为战略业务来抓。

(3) 要把保险业务的销售回归保障、唤醒需求的方式方法上。顺应市场形势，精确定位客户需求，恰当匹配产品，产品转型、销售转型，与保险公司加强合作，引入pts□联动营销)项目，整合客户资源，通过营销培训、实战操作等，提高团队的营销能力，推动业绩的提升；强化督导，加强网点晨会、夕会，及时辅导，化解营销人员畏难情绪，营造全员销售氛围。

(4) 要大力抓好贵金属业务发展。把这项业务作为一项长期的战略业务、创收业务来培育、推动，迅速发展外部大客户，快速做大贵金属规模。通过加大对理财品牌的塑造与宣传、理财产品的销售力度与考核，持续推进我行大理财产品销售领跑全省，进一步提高贵金属业务的综合贡献度。

(5) 要持续做好基金定投平稳发展。加强与基金公司合作，开展定投开户真情回馈（赠送礼品）；网点开展至少一场目标客户定投推荐会，利用基金公司资源，邀请同业专家等开展定投目标客户主题营销活动；加强对大堂经理基金业务、定投等知识培训，每个大堂经理在前台把握机会，凡是到前台办理业务的客户一律争取加办理财卡或开办基定投。

## 6、立足存量客户，细化分层，创新推动个人国际新发展。

(1) 注重现有个人国际客户维护的基础上，充分开发新客户群提充分利用我行银星速汇、瑞亚汇款、速汇金（总行预计下半年能开办）等新产品的手续费优势，充分吸引新客户群到我行办理个人外汇业务，同时引导老客户向我行介绍新客户群体，以老促新，高电子渠道收汇替代率体。

(2) 打造我行“出国金融服务中心”品牌。经过前期走访于

调研，已初步确立\*\*市东华支行为我市分行个人出国金融服务中心旗舰网点，后续将对网点进行一系列的装修、培训等工作，同时继续走访相关出国留学中介机构、外语培训学校、旅行社等，确立合作机构，签订长期合作协议，实现资源、客户共享。

(3) 继续想方设法压降个人国际收支申报、结售汇统计差错率，逐步完善个人国际业务内控体系。计划下半年邀请\*\*外汇局相关科室到我行进行国际收支申报、结售汇统计等进行授课。同时，市分行必须严格依照《\*\*市分行个人国际收支业务申报、结售汇统计管理办法（试行）》（\*\*邮银发□xxx□122号）对每月的差错数据进行整理、通报、考核，必须不遗余力压降差错率，促进我行个人国际业务的良性发展。

## 7、强化考核，全面提高网点服务管理水平

通过加强服务考核、明查（暗访、录像检查）、加强整改落实等方式，加强对网点的服务检查工作，对各一级支行的服务管理状况强化检查并提出指导意见，继续以开展服务主题系列活动，加强活动过程的执行力度，营造争先进位的活动氛围。开展多样式的服务培训活动，包括网点优质服务、投诉应诉技巧等，全面覆盖全区，来进一步的提高网点各项服务管理工作，强化客户投诉管理措施，全力压降客户投诉总量，进一步提升我行的服务质量。

展望xxx年下半年，个人金融业务仍然面临较大的挑战，但办法总比困难多，相信通过我们坚定的意志和坚决的执行力，个金业务必定能克服困难，向全年目标冲刺！