

# 银行运营部年终总结(优质8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 银行运营部年终总结篇一

时间一晃而过，弹指之间，\_年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一. 工作中取得的收获主要有：

- 1, 在商场开业前夕, 跟进商场开荒工作, 并初步熟悉商场物业管理基本知识. 努力为商场开业做前期工作.
- 2, 配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场, 办公室等卫生情况. 进行考核与监督.
- 3, 在上级领导的指导下, 负责跟进商场开业后每个活动工作. 令活动顺利完成.
- 4, 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5, 根据上级领导给予策划工作, 努力完成上级领导的计划内容

二. 工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以

下的缺点和不足：

2, 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行

3, 对管理商场物业还不够成熟, 这直接影响工作效果

4, 工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏

5, 办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

三. 坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四, 加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1, 针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

3, 弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境  
明年工作计划：

\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领

导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在\_年做出更好的工作成绩。时间一晃而过，弹指之间，\_年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一. 工作中取得的收获主要有：

1, 在商场开业前夕, 跟进商场开荒工作, 并初步熟悉商场物业管理基本知识. 努力为商场开业做前期工作.

2, 配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场, 办公室等卫生情况. 进行考核与监督.

3, 在上级领导的指导下, 负责跟进商场开业后每个活动工作. 令活动顺利完成.

4, 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置

5, 根据上级领导给予策划工作, 努力完成上级领导的计划内容

二. 工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

2, 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行

## **银行运营部年终总结篇二**

实践经历很多地方也叫做工作经验，不少的应届毕业生不喜

欢写实践经历部分，是因为应届毕业生在实践经历方面的优势比较少。其实实践经历的范围很广，不仅包括有在工作中所积累的经验，学校期间的一些活动组织，同样可以作为求职者的实践经历。而且，校园时期的实践经历可以追溯到高中、初中时期。

编写社会实践需要写那些东西呢?描述一个实践经历，首先要有具体的时间，时间要以具体的数字来表达。其次是实践经历获得的单位或者是发生的地点，同样需要具体化。接下来是经历期间所担任的`职位以及工作，最后要写通过实践活动获得哪些成就，并吸收到多少相关知识。

求职者在编写个人简历的实践经历时，需要讲究一定的标准。其一所选择的实践经历的必须要能凸显自己的个人优势，在个人简历中实践经历的篇幅最大，如果不能体现出个人优势，那么写在个人简历上就没有什么作用了。其二所写的实践经历要与所求职的职位公司相关，关联性越大越好。此外，编写实践经历的数量不能太多，尤其是工作经历的次数。

下面是小编为大家分享的运营部主管求职简历范文，更多资讯请点击([/jianli](#))

个人信息

目前所在：天河区年龄：33

户口所在：潮州国籍：中国

婚姻状况：已婚民族：汉族

身高175cm

体重75kg

## 求职意向

人才类型：普通求职

应聘职位：业务拓展经理/主管，物业招商/租赁/租售，物业管理经理/主管

工作年限：12 职称：中级

求职类型：全职可到职日期：一个星期

月薪要求：希望工作地区：广州，汕头，潮州

## 工作经历

\*\*公司起止年月：-11~至今

公司性质：私营企业所属行业：房地产开发

担任职位：客服部经理

工作描述：在物业公司主要负责汽配城项目日常的运营管理工作。领导和组织运营部全体工作人员实施汽配城营运工作计划，完成阶段性的运营目标和指标。把控完成商场收租率，提升商铺开门营业率，减少商户投诉率，提高商户满意度，做好商场“稳场，旺场”的宣传推广工作等等。

离职原因：

公司性质：外商独资所属行业：房地产开发

担任职位：市场部经理

工作描述：在物业公司主要负责商场项目前期的招商租赁、活动推广、和后期的经营管理等工作。对公司尽心尽责；对工

作细心、负责。合理的安排人员、配置工作，使公司基层人员得到更合理的配置，使员工的能力得到更好的发挥，使公司实现利益最大化！

离职原因：

公司性质： 事业单位所属行业： 房地产开发

担任职位： 运营部主管

工作描述： 主要负责广州“天河安防城”前期的铺位招商工作和商场后期的日常运营管理工作。

离职原因：

\*\*公司起止年月： -03~-07

公司性质： 外商独资所属行业： 电子技术/半导体/集成电路

担任职位： 仓务班长

工作描述： 主要负责公司仓库日常的“收货-发料-出货”等管理。

离职原因：

教育背景

毕业院校： 广东商学院

最高学历： 大专获得学位： 毕业日期： -07

专业一： 广东商学院专业二：

起始年月终止年月学校(机构)所学专业获得证书证书编号

## 语言能力

外语：英语一般粤语水平：优秀

其它外语能力：

国语水平：优秀

## 工作能力及其他专长

本人在物业公司主要负责商场项目的招商租赁、活动推广、经营管理等工作。对公司尽心尽责；对工作细心、负责。合理的安排人员、配置工作，使公司基层人员得到更合理的配置，使员工的能力得到更好的发挥，使公司实现利益最大化！

本人擅长于商业地产中的商场项目的招商租赁、活动推广、及后期的经营管理等工作。

## 自我评价

本人性格开朗，有冲劲，责任心强。在工作上有较强的业务拓展能力和团队管理能力及创新能力。熟悉商业地产的招商、推广、运营管理等运作。熟练应用word[]excel等办公软件。有极强的团队精神并能融洽的处理好与同事间的关系。尽我所能为公司创造更多效益。

更多

## 银行运营部年终总结篇三

光阴如梭，一年的工作转瞬间又将成为历史，20\_年即将过去，20\_年即将来临。新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战、“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面。在20\_年，更好地完成工作，扬长避短，现总结如下：

## 一、销售方面：

在\_年x月x日新疆友好集团天百国际购物中心在伊犁开业，打破了我阳光时代广场在百货行业“一枝独秀”的格局，对此，公司领导组织各部认真分析了双方的优势和劣势，最后决定：做出特色，做好我们自己！提出了错位经营的思路！可是事实证明友好的进驻的确分流了我们的顾客，分割了我们的销售，20\_年x月到4月五部销售比\_年同期上升44%，20\_年x月到10月五部销售比\_年同期下降92%。为了实现\_年的销售目标，营运部首先是重点更加明确了货品方面的要求和规范、检查和处理，结合合同约定一年进行四次的货品检查，对限期整改仍不合格的专柜给予20\_元的通报处理，还特别严格规范了与天百重复品牌的调货要求，其次是更加细化了对导购的培训检查和指导来提升服务质量，将例行检查内容制表作为每周每天的重点工作，每周一将问题汇总后进行分析、讲评和指导。

为了提升销售营造更好的品牌氛围，五部分两次进行了装修调整：首先调整的原因是阿迪生活和思莱德品牌入驻，童装区和儿童其他区8个专柜调整，毛衫区3个品牌撤柜。阿迪生活进驻分为两步，4月x日拆除商场原办公区，同时与原商场办公区相连的专柜向前移动1.2米，在4月x日晚童装区和儿童其他区调整到位同时阿迪生活进场装修，该品牌经销商与商场约定在4月x日开柜，但是因品牌公司对装修材料没有计划到位，主要是石膏板和地砖，延误了开柜日期，在装修过程中违规喷漆给予了1000元处理和延迟开柜3天给予了600元违约金个处理，思莱德是4月x日进场装修同时毛衫区撤柜，该柜装修进度很迅速，但是在器架方面出了问题，原因是：天百和阳光都在装修，托运部把天百only和vm和阳光思莱德的道具混乱了，通过该公司进行了积极的查找，使得专柜在4月x日顺利开柜。其次是运动品牌乐途9月x日进场装修同时安踏撤柜，9月x日顺利开柜，装修比较顺利，通过调整补充了五楼的品牌结构，丰富了品牌的风格。



## 二、管理方面：

### (一)、部门管理：

20\_年部门的工作目标是：带出一名出色的主管，目前五部的团队是在\_年x月组成的，通过不断的磨合，我认为现在我部门的优势是：

- 1、团队的配合性好，大家都能顾全大局支持部门的工作；
- 2、互相的沟通很顺畅，对工作中的问题和不足都能够畅所欲言；
- 3、团队年龄是青年和中年的结合，工作中的思想和方法可以互相取长补短，
- 4、团队始终保持积极认真的工作态度，
- 5、团队有共同的工作目标，都能够积极改善工作中的不足，我们也看到了部门工作中的不足：

- 1、在执行公司制度的同时，工作思路还不够创新；
- 2、管理工作中的坚持性还不够，还需要督促；
- 3、管理经验还不够成熟；

通过今年的努力，让我们看到了成绩也发现了不足，虽然距离出色的管理人员还有差距，但是，只要我们仍然保持积极认真的学习态度，我们相信来年一定实现这一工作目标。

### (二)、供应商管理：

主要体现在沟通和谈判方面，首先本年度的大型促销活动主要是：3.8满400元送120元礼金券，5.1满300元立减130

元，10.1满500元立减80元，活动内容的沟通比较顺利，活动的费用承担和往年不同，大家的分歧是：都想让自己的利润化，我们总结到事前的准备工作很重要，包括：如何计算双方的利润，主要是替商户和商场算账、供应商话术应对方法和管理人员的心态如何调整，通过大家的努力商场统一大型促销活动五楼专柜参加率平均都在95%左右，实践证明，准备充分了，的确能达成良好的谈判结果，通过和供应商的谈判我们也积累了谈判技巧，比如：要充分发挥品牌经理的协调作用促成双方的意愿、谈判条件的交换、“太极拳”式的沟通法、“底牌式”的沟通法、“欲擒故纵”式沟通法等，其实方法有很多种，谈判的主要目的都是为了维护公司利益和更好的与供应商合作！提升工作效率！

其次是包括货品、销售、导购问题的沟通，首先是结合每次的货品检查结果和旬/月销售报表中的专柜的货品库存和个各品类货品结构及时和供应商分析解决，为了得到供应商的重视并有效解决问题，我们每月向总代理和本地的重点品牌供应商发送销售沟通函，主动再次跟进函是否收到？是否看完？有否其他问题？再对沟通函中的问题进行说明，有时一个沟通函的跟进完成需要4到5天时间，我们的努力也得到了供应商的认可，因为我们感到了供应商在工作中给予的配合，也看到了他们接受了你提出的建议，他们也特别愿意和你沟通工作中的问题和想法，这也给了我们动力，我们会更加重视对专柜的管理和沟通。

通过和供应商的沟通，发现目前一个商户经营多个品牌的，他缺的是专业的营运和管理团队，对导购的专业培训只能依赖品牌公司，虽然供应商已经意识到了不利因素的存在，但是，在没出现严重问题的情况下，并不会拿出力度进行解决，这些因素制约了品牌销售的提升。提升供应商的质量，提升供应商的管理能力，成为我们下一步的工作目标。

(三)、导购管理：

## 1、导购的思想教育和培训方面：

(1)、在晨会中给导购讲寓言故事，来引导导购正确的思想观念和积极的心态；

(2)、利用身边工作中的人和事与导购共同分析做人做事的正确道理；

(5)、总结每周例行检查中文本、票据、形象、陈列、回访、的问题和改进的方法；

(6)、培训学习流行趋势、面料和风格；

(8)、学习新入驻品牌文化和各部的logo标识、楼层和风格；

(9)、导购技能竞赛和趣味活动竞赛存在问题和暴露出的不良心态的点评；

今年导购的流失率占45%(不含新入驻品牌)，流失的重点区域是运动区和时尚休闲区，导购的年龄普遍在25岁以下，流失的原因可能和每个楼层都大相径庭主要是：找到了其他工作或是结婚及带孩子或者就是不想干了，虽然如此，管理人员依然要履行自己的职责，不断教带导购的销售技能和专业知识，这使得导购的质量提升非常缓慢，为了更有效的发现问题和解决问题，营运部将各项例行检查内容进行细化为每一周每一天，通过每天的检查能够有效的发现导购存在销售技能方面存在的问题和不足，通过对导购的违纪处理和与她进行一对一沟通指导外，下周仍然会再次进行检查。当然，我们会明确：处罚不是目的，最重要的是需要导购掌握销售技能。

我认为在目前商场竞争如此激烈的情况下，除了商场的硬件设施，其他有竞争力的就是导购员，她们在销售过程中有着不可替代的作用，它代表着商场的外在形象，更是加速着销

售的过程，目前同类产品繁多，顾客到底买谁家的产品，在很大程度上取决于导购员的言谈举止和服务水平，优秀导购的专业和综合素质都比较高，包括商品知识、语言表达能力、一定的推销技巧、高品质的服务意识等。优秀的导购员是管理教育培训出来的，公司得具备相应的管理培训制度和环境，管理上严格要求、与绩效挂钩、给导购员一定的荣誉感、定期进行专业技能培训等等，总之公司管理水平越高，导购员的水平也随之变高。从目前实际情况来看，我们是处罚多于奖励，\_年五部导购违纪处罚金额是14867元，人均172元，因专柜违纪超标或奖金不足十元被取消的奖金有3890元。对专柜/导购的挑战奖励和促销日奖励和技能竞赛奖励金额大约为：6515元，人均76元，有时在晨会中导购回答问题正确时给她奖励一颗糖，她们都会非常兴奋，尤其是面对抗压力弱、自尊心强的90后导购，可见导购是非常希望得到认可和鼓励的！导购作为产品销售中重要的一环，越来越引起人们的重视，但是从招聘人、培育人到用人、管人这几个流程，任何一个环节工作做不好，我们就不可能有优秀的导购员，当公司不景气管理混乱的话，好的导购员还会转投到竞争对手那里。因此，好的导购员，不光是员工本身努力就可以的，更是公司决策管理层所创造的与时俱进的管理制度与环境起相当大的作用。

#### (四)、店长管理：

良好的管理氛围，并且在日常工作中管理人员可以协助店长开展各项管理和培训工作的，目前五部店长的留存率是：77%。

目前我商场店长存在的主要问题是：“有心无力”，想计划好店内好工作，但是却不知如何开始第一步，想指导提升导购的销售技能，但是却不知如何有效教带同时自己的专业也比较有限，想对导购提出更高的要求，却又勇气不足，想得到专柜导购的支持理解和拥护，却有时又管理不好自己，丢失了威信。我们深知一名工作能力优秀和工作责任心较强的店长对店铺的销售起决定性作用，主要从以下几点来提升店

长能力：

(1)、要求店长履行店长工作职责，做好专柜导购、货品的管理和监督；

(2)、坚持因导购例行检查不合格对店长进行连带责任处理，提升了店长的管理力度；

(3)、工作中与导购了解店长在专柜管理中的执行力和管理能力；

(4)、利用店长会议指出店长工作中的问题和不良心态，并指导管理办法；

(五)、现场管理：

截至20\_年x月五部共用导购86人，共处理违纪1356起，14867元，人均173元，人均a类17起，在现场管理中要双管齐下：不但要加强导购的思想教育提升自律能力，而且要对违纪行为严格按制度处理。例行检查重点突出问题是：库存尺码、一口报价，主要原因是：首先是导购对学习的重视程度不够，面对检查有侥幸心理，其次是不会合理安排自己的学习时间，每天总是忙的没时间学习，最后是学习不能坚持总是临阵磨枪应付检查，我们在晨会中分析了检查的目的，分享了其他专柜好的学习方法，要求店长加强监督的同时管理人员也坚持检查标准，通过多方努力来提升导购的销售能力。

日常检查中的突出问题是：行为举止、离岗记录和迟到，五部导购年龄偏低，做过了解早晨会有70%的导购不吃早饭，对自己受到的违纪处理会自责会下决心改善，但是不会拿出有效的行动来解决和改变存在的问题，普遍存在的问题是：自律性不足、责任心意识不强、韧性有待提升，我认为问题不是一朝一夕能够解决的，重点还是加强导购的思想教育，用生活中的一个人、一件事、一句话来和她们共用体会和感受

优秀源于责任，无论是面对自己还是面对别人。

## (六)、货品管理：

在新合同期公司重新完善了供应商货品和货量的要求，明确了每年4次对专柜进行货品货量的检查，对不合格专柜给予处理比较有效的解决了专柜的货品问题，其次，为了让此项工作得到专柜店长导购的重视和配合，让他们充分认识到专柜货量是否充足和她们有直接的利害关系，目的是为了让大家齐心协力地管理好专柜的货品，实现有效库存化。现在场外有专卖店的店长每周进行一次补货或每月去专卖店一到两次给阳光店补充和调整货品，保证了阳光店的货品优于专卖店，再有如果乌市大仓已经到货但是供应商又借口不提货的情况，品牌经理会及时向我们反馈，双方共同商量对策，在不暴露目的的情况下，给供应商施加压力，让其汇款提货，既解决了商场的货品需求又解决了品牌公司的压力，可以看出在解决专柜的货品问题方面店长和品牌经理也充分发挥了重要的作用。

但是目前对货品影响的是：

### 3、代理公司限订货量；

对以上的问题我们要结合实际情况进行分析解决，建议供应商要合理安排到货期限，前后衔接，疏密有度，要结合自己的货品实际情况进行主推的主题活动，促进良性的货品流转，要有详细及时的货品分析，通过分析可以让我们及时改进和调整策略，最终达成我们的目标。

为了实现预期的目标，以人为中心进行的协调活动。它包括4个含义：1、管理是为了实现组织未来目标的活动；2、管理的工作本质是协调；3、管理工作存在于组织中；4、管理工作的重点是对人进行管理。管理就是制定，执行，检查和改进。制定就是制定计划(或规定、规范、标准、法规等)；执行就是

按照计划去做，即实施；检查就是将执行的过程或结果与计划进行对比，总结出经验，找出差距；改进首先是推广通过检查总结出的经验，将经验转变为长效机制或新的规定；再次是针对检查发现的问题进行纠正，制定纠正、预防措施。

总结一年的工作尽管有了些许的成绩和进步，但一些方面仍存在不足，比如有创造性的思路还不多，个别工作还不够完善，还有待在今后的工作中加以改进，在新的一年里能够做的更加完美。

## 银行运营部年终总结篇四

- 1、协助上级制定有效的运营提升计划、方案，以完成公司下达的运营目标和任务。
- 2、能够熟练使用数据分析工具，针对现状提出工作调整建议并制定相关运营策略。
- 3、协助上级制定部门的各项管理规章制度及各项流程并做好不断优化。
- 4、跟踪门店每日运营状况，及时指导门店进行调整，做好门店的库存和损耗控制工作。
- 5、指导门店进行每日订货和促销，对毛利和销售额负责。

## 银行运营部年终总结篇五

1、组织资金工作取得长足发展。20\_年度，我部在组织资金工作中按照联社的统一部署，树立起市场观念，增强竞争意识，拓展服务深度，完善考核机制，较好地把握了工作的主动权。截止到20\_年末，全县信用社各项存款余额万元，较年初增长万元，增幅为%，较去年同期多增加万元；其中储蓄存款余额和对公存款余额为万元和万元；分别较年初增长万元和万

元，增幅为历年之最。各项存款增幅较大的信用社有：营业部较年初增加万元；魏庙信用社较年初增加万元；孟庄信用社较年初增加万元；向阳楼信用社较年初增加万元；湖西信用社较年初增加万元。

2、有效信贷投入不断增加。我部认真贯彻落实联社有关做好信贷支农工作的要求，以发展地方经济为己任，牢固树立为“三农”服务的宗旨，积极拓展信贷市场，充分发挥了农村信用社“农村金融主力军”的作用。截至20\_年末，全县信用社各项贷款余额万元，较年初增长万元。其中农业贷款余额万元，较年初增长万元，占当年新增贷款总额的%。农户小额贷款和农户联保贷款余额万元和万元，分别较年初增长万元和万元。20\_年累放发放各项贷款万元，累收万元。

3、经营效益不断提高。20\_年共实现利息收入万元，较去年同期多收入万元，经营状况好转，效益明显提高。

4、信用村(镇、户)创建工作成效显著，农村信用环境不断优化。20\_年末，全县创建信用镇2个，信用村101个，信用户户，建立农户经济档案户，建档面达%，发放贷款证本，发证面达%，成立农户联保小组个。

5、积极推进贷款风险五级分类管理工作，建立稳健的信贷经营管理机制，促进了信贷业务的健康发展。20\_年认真组织开展贷款风险五级分类管理工作，通过初分贷款五级分类比贷款四级分类增加万元，不良占比比四级增加%，全面、真实、动态地反映了贷款质量的真实情况。

总结全年的工作，资金营运部主要抓了以下几个方面：

一、采取切实措施，完善工作制度，推动组织资金工作上新台阶。

为使全县组织资金工作有一个良好的开端，年初资金营运及



时制订工作方案，使组织资金工作早部署、存款早动员、措施早落实，增强了工作的计划性，使组织资金工作取得了良好开局。

1、积极探索新的存款增长方式，努力扩大资金来源。为此，在全面总结去年组织资金工作的基本经验，详细考察存款市场的基础上，合理分解全年总体工作目标任务，改变经营理念，积极探索新的存款增长方式，进行政府攻关，争取地方政府的支持，经过努力，20\_年县政府共协调资金万元；同时要求各信用社、部将发放支农贷款与\_相结合，积极动员致富的农户将资金存入信用社，形成放贷\_的良性循环。

王庄信用社加大对传统经济农作物的信贷资金投入，支持开发新的西瓜、香瓜等品种，如：京新1号、京新王、四季先锋等的大批量种植，新品种投放市场深受欢迎，销量很好，信用社组织人员上门服务，加班加点整点零币，仅5月份就\_近500万元。作为全国育种基地，湖西信用社信贷全力支持地方特色农业的发展，使稻种等大丰收，销往全国各地，农民收大大提高，信用社及时上门、上村\_，仅十一月份就增加存款1000余万元。

2、灵活的机制促进了组织资金工作的开展。及时掌握组织资金工作的主动权。联社第1号文的形式下达了制订了首季“组织资金竞赛活动”考核办法，各单位接通知后迅速行动起来抓住春节这个组织资金的黄金时机，取得了工作主动权，年初联社重奖存款任务完成突出的单位，在奖励金额上拉开档次，不搞平均主义，充分调动了全体干部职工吸收存款的主动性和积极性，灵活的经营机制促进了组织资金工作主动性的提高，使存款有了大幅增长，提高了我社的资金实力，降低了经营风险。

3、细分存款市场，深挖储源，各项存款实现超常规增长。面对我县金融系统日益激烈的竞争，积极动员各信用社、部深入开展“存款立社”的教育活动，各信用社注重市场调研，

大力推行个性化服务，根据社会不同客户的需要结合当地实际情况和工作需要增加业务品种，一方面，积极开办中行代签银行承兑汇票业务及信用社自签银行承兑汇票业务，一项，就为信用社增加定期存款万元，其中向阳楼信用社开办此项业务后，定期存款比年初增加了万元；另一方面，建立储源信息档案及时了解掌握储源信息，把登门服务与预约服务结合起来，加强对存款信息的分析工作，进一步使组织资金工作有形化、信息化、规范化，加大对黄金客户的系统集中公关，促进了各项存款工作的迅猛增长。向阳楼分社及时掌握黄金客户的生产、经营周期变化，利用自身优势吸引了大批客户到该社办理存款业务，由于工作到位，存款超额完成全年任务。

4、加强宣传与搞好服务并重，着力打造农信社服务品牌。牢固树立信用社良好的社会形象，重点宣传农村信用社的社会地位、资金实力、支农助农的服务功能等，把宣传工作延伸到千家万户；积极拓宽业务范围，积极开办信用卡业务，利用农村劳动力外出打工的机会上门宣传信用卡的相关知识，全面宣传信用社的业务范围，使更多农民愿意到信用社办理业务，截止年末共发卡多张，信用卡存款达到万元。

二、加大投放力度，积极支持“三农”发展。

今年以来，我们在增加信贷投入的同时，严格把握贷款投向和投量，遵循区别对待、优化结构的信贷政策，以支持“三农”为重点，坚持把广大农户、个体私营经济、中小企业作为最基础客户，全面支持农村经济发展，推动了农村小康建设。截止到20\_年末，全县信用社各项贷款余额万元，较年初净增贷款万元。其中：农户小额信用贷款余额万元，比年初净增万元，农户联保贷款余额万元，比年初增加万元，农村工商业贷款余额万元，比年初增加万元，农户贷款余额万元，比年初增加万元。

1、在思想上进一步增强支持“三农”经济发展的光荣感，在

经营上进一步增强支持“三农”经济的责任感，努力为辖区内广大农村党员干部和农民群众提供优质、高效的金融服务，积极做好农户小额信用贷款和农户联保贷款的发放与管理，大力扶持党员农户、专业大户、个私工商户的发展，培植发家致富能手，发展经济能人，带领农民走上脱贫致富奔小康的道路。截止到20\_年底，我社农户小额信用贷款和农户联保贷款余额为万元，比年初增加万元，占新增贷款的%。在20\_年8月份资金营运部在原联保贷款操作管理办法的基础上，重新整理和规范了农户联保贷款操作规程，按照“自愿联合、多户联保、分期还款、风险共担”的办法成立的联保小组，与每位成员签订联保协议，核定金额和期限，发放给贷款证，有效地解决生产经营正常的专业大户、个体工商户的资金需求。

3、积极做好国家助学贷款的发放与管理工。农村信用社发放助学贷款是解决“三农”问题的组成部分，为确保不让辖区内一位大学生因家庭贫困而辍学，我部每年组织基层信用社信贷人员对所辖区内参加高考的和在校大学生进行全面摸底调查，建立健全学生家庭综合信息档案，对符合国家助学贷款条件的大学生，依据国家助学贷款实施管理办法积极办理，及时解决困难大学生的学费问题。截止到20\_年末，助学贷款余额为万元，比年初增加万元，累计发放国家助学贷款笔，金额万元。

4、集中信贷资金规模，积极支持个私经济发展。今年以来，我们牢固树立“得私营个体经济市场得天下”的理念，对我县私营个体经济呈现出的产业化、区域化生产模式因地制宜，合理调整投向，突出投放重点，支持了已形成一定规模、经营平稳的私营个体大户的发展。对农业龙头企业、科技含量高、附加值高、前景好的新科技项目，积极给予支持。20\_年，有针对性地在全县范围内，对产权明晰、资金实力强，企业发展前景好、信用好、管理好、符合国家产业政策的私营企业给予信贷支持，截止到年末，累计投放工商业贷款万元。

## (二)创新工作思路，积极拓展新业务，不断培植信用社新的利润增长点

1、积极拓展票据贴现业务。为克服农村信用社中间业务经营范围狭窄的现状，我部积极与有关部室配合，在完善手续的前提下开办票据贴现业务，全年全县共有家信用社办理贴现业务，累计办理贴现万元，累计实现贴现收入万元，沛城信用社、杨屯信用社、向阳楼信用社、城镇信用社主动向客户推荐贴现业务，在最短的时间内使客户使用到资金，赢得了客户的好评，大大拓宽了信用社业务范围，增加了收入，也加快了工商企业短期融资的速度。

2、积极开办城区门面房抵押和质押贷款的业务。为进一步优化信贷结构，培植优良客户群体，抢占抵、质押贷款市场占有率，降低信贷资金风险，对质押贷款凡属本系统存单在手续合规合法的前提下，贷款优先办理，贷款利率享受优惠；积极与房产、土管、司法等部门协调，对城区门面房抵押贷款申请，主动上门调查，对符合规定的积极予以办理，截止年末，我社门面房抵押贷款余额万元，比年初增加万元。

### (一)科学测算、分析，合理制定五级分类实施方案

根据上级文件精神，参照其它兄弟联社的经验做法，结合我社工作实际，组织相关人员经多次研究讨论，制定了《\_\_\_\_农村信用合作联社贷款风险五级分类实施细则》，并严格按照省联社规定大额企事业单位贷款余额不得少于企事业单位贷款总额的70%，小额自然人贷款余额不得超过自然人贷款总额的50%的规定，细分了我县大额企事业单位贷款和大额自然人贷款的余额。

(二)精心组织培训和学习，全面提高信贷人员的综合能力贷款五级分类工作，是一项技术性要求较高的工作。20\_年度贷款五级分类工作有了新的要求，为了增强全县信贷员对贷款五级分类工作有更新的了解和认识，提高工作的积极性，资

金营运部于200年月日和月日先后组织了期贷款五级分类培训，邀请了我县资质较深的会计师对财务分析、非财务分析、担保分析和现金流量分析进行了讲解，我社法律顾问重点对担保分析进行了讲解，联社分管信贷主任带领参训人员，认真学习相关文件，要求各基层社组织自学，要学深、学透，吃透文件精神，掌握分类依据，把贷款按照五级分类工作要求分实、分细。

(三)做好督导检查工作，加强检查辅导力度。为保证基层社贷款五级分类工作的顺利开展，资金营运部成立了贷款五级分类工作督导组，负责对全县五级分类工作的检查和业务辅导，确保各信用社能按进度序时完成任务。

四、强化信贷基础管理，坚持贷款发放与管理并重，努力提高信贷管理的总体水平。

(一)加强对农户综合经营信息档案的管理。我部在组织开展贷款五级分类过程中，加大了对农户贷款需求调查力度，置换了新型的农户综合经营信息档案，要求基层社对大额农户贷款按户对贷款人、担保人资信、资产状况、经营前景进行了详细调查分析，对资产负债状况进行评定，通过对经济档案的规范性检查，各社都能按要求建立健全农户综合经营信息档案，并对经济档案编列号码;注重贷款调查，详细记录借款人和担保人的经济情况，及时登、销记借款人的借款、还款记录;通过对农户综合经营信息档案的规范性检查，确保了农户综合经营信息档案实用、整洁、规范。

(二)完善各项规章制度。20\_年，资金营运部对部分信贷规章制度进行了修改及完善，先后制定了《国家公职人员担保贷款实施管理办法》、《汽车贷款操作管理办法》、《信贷资产风险分类实施细则》、《信贷业务管理尽职指引》等。

(三)严格执行大额贷款审批制度。20\_年，资金营运部实行贷款大额审批制度，对上报的企业先通过财务分析、担保分析、

非财务分析等方法进行分析、测算，然后到借款单位实地认真调查，客观真实评价贷款风险，并对大额贷款实行逐笔由联社审贷委员会成员共同审议、审批；20\_年各信用社、部共上报需审批贷款笔，金额万元，进行会办审批同意发放笔，金额万元，有效控制每笔贷款的风险。

(一)加大信贷检查力度、切实提高信贷基础管理水平。今年以来，我们每星期不少于3天时间深入全辖网点进行辅导检查，检查中我们通过翻阅贷款的借据、合同，信贷人员的经济档案、工作日志、贷后检查簿等基础资料，重点检查抵押贷款手续和公司担保贷款出具董事会决议的合法性，检查中发现的问题及时纠正，检查后并形成书面报告，要求被查网点限期整改，有效促进了信贷基础管理水平的提高。

(二)坚持以人为本，加强队伍建设，不断提高信贷服务水平。首先，强化信贷队伍建设，优化人员组合。一支什么样的信贷队伍，也就决定着什么样的信贷资产质量，我们坚持“以人为本”，优化人员组合，今年共有个信贷人员进行了岗位交流，同时强化从业人员职业道德，用市场营销理念推动服务水平的提高，要求信贷人员发扬传统的背包下乡、密切联系群众的精神，主动帮助客户解决一些难题，以情感人，营造一个较为宽松的业务空间；其次为做好信贷管理系统的上线工作，今年举办培训期，参加人员达人次，编写信贷知识资料，邀请电大高级教师作专题讲座，及时补充和学习新知识、新技能，着力提高从业人员素质。第三，积极推行贷款操作“阳光工程”，在全辖发放信贷服务“便民卡”，真实了解信贷服务质量、信贷服务存在问题，并采纳有关调查问卷中的合理化建议，避免“暗箱操作”，方便群众了解信贷政策。

运营部门年终总结范文

## 银行运营部年终总结篇六

今年是我行实现股份制改革的关键一年，是我行发展战略的落实之年，是体制与机制的变革之年，也是公开上市的关键之年。以下就是本人的本年度工作的自我总结：

这一年，在上级行和支行党委的正确领导和全体员工的共同努力下，房信部以饱满的精神、高昂的斗志和脚踏实地的工作作风，提出了“不为困难找理由，只为成功想办法”的工作理念，解放思想，更新观念，不断创新工作方法，克服工作中遇到的种种困难，严格执行上级行和支行的各项规章制度和业务措施，围绕省分行制定的“业务发展年”、“安全运行年”等重点方针政策扎实开展各项工作。

一、贯彻落实上级行和支行党委关于年年的工作安排和要求，高度重视，密切配合支行开展各项专项治理工作。

年年是广东省分行确立的“安全年”，为贯彻省分行和支行党委对“安全年”的各项工作安排和要求，我部成立了“安全年”工作领导小组，制定《房信部“安全年”工作实施方案》，利用班后会的学习时间，把上级行和支行的各项会议精神、工作安排和部署及时传达给每位员工，使全体员工清楚认识当前我行的形势、任务和要求；组织全体员工学习《“安全年”工作实施方案》、《违法违规专项治理工作实施方案》、《中国我行工作人员违规行为处理办法》等文件，开展对典型案例的学习分析和讨论，通过学习和讨论，落实案件防查制度，使全体员工从思想上认识安全防范的重要性、必要性，明确各项规章制度、加强遵纪守法观念，牢固树立廉洁自律和风险防范意识，并以此指导我部的日常工作，保证各项业务开展合法、合规；根据支行“访百家、谈百人、到百点”活动工作要求，通过个别谈心、上门拜访等形式，了解员工思想动态、协助员工解决工作、家庭等方面困难，及时掌握员工状况。

在做好各项专项治理工作的同时，我部注重培养员工的职业道德素质。今年，我部在工作中加强了员工的组织纪律性，教育员工爱岗敬业，工作中提倡员工发扬无私奉献精神，鼓励员工积极参加支行组织的乒乓球赛、篮球赛、羽毛球赛等活动，通过活动充分调动员工的积极性、创造性，发扬团队精神，增强了部门的凝聚力、战斗力，提高了部门的工作效率。

二、迎难而上，做好个人贷款营销工作，实现贷款余额止跌回升。

## 银行运营部年终总结篇七

2021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\_万元，比年初净增\_万元，日均存款\_万元，储蓄存款净增\_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\_名，其



中党员\_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

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和\_\_市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，\_\_工行网讯和《\_\_日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

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《\_\_银行员工基本素养和服务行为规范》、《\_\_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\_\_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\_\_万，取得了\_\_万经济效益。

二是服务好基层网点。努力提高提解、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。

## 银行运营部年终总结篇八

2021年是我在招商银行寮步支行工作的第二年，在领导的支持和鼓励下，我接手了大堂主管的工作，管理大堂的服务和大堂团队的销售，这一年中，大堂的工作无论在服务还是管理方面都有了很大的提升。以下是我2021年几个方面的工作总结：

### 1、服务方面：

作为大堂主管，除要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，还要加强自身的职业道德修养，爱岗敬业；在服务礼仪上要做到热情大方，动作规范，而且还要处事机智，及时处理一些突发事件，避免不必要的投诉。在大堂服务上，要配合柜台及时分流客户，要为客户所需，为客户所急，赢取客户的信任，要让每一位客户都感受到我们的微笑，有一种宾至如归的感觉。

### 2、大堂团队管理：

2021年3月份接手了大堂团队管理工作。与之前不同的是除了做好本职工作外，还要管理好大堂理财人员之间的配合和沟通。按照支行的各项任务指标分解任务，按时间进度督促大

堂理财人员完成任务，使寮步支行提前完成信用卡和保险及电子银行的全年任务，使我们支行的平衡积分卡取得了优异的成绩。

### 3、个人业绩：

一年来，个人在大堂用更贴心的服务挖掘客户，赢取客户的信任，得到客户的业务支持，一年中开立了\_多张达标金卡，\_多张达标金葵花卡，\_多张信用卡，还开立了钻石卡和私人银行卡各一张，除此之外，行外资金有\_\_多万，做客户定期存款有\_\_多万。本人能在本年度取得如此优异的成绩，当然离不开同事们的配合和领导的支持。

当然，在这一年的工作中，本人也有自己的不足之处，也曾出过失误，但在领导的教导下都得以及时的改正过来，并更加严厉的要求自己，不断的成长，不断的进步，以更新的面貌迎接下一年的到来。