

最新银行工作总结报告(通用9篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

银行工作总结报告篇一

20x上半年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的半年，这半年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上。

我能够更加积极主动地学习招行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来

维护好每一位客户。

其次，在技能方面。

我个人也能够积极投入，训练自己，这半年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样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。

第三，在日常的工作生活中。

我能够及时地融入到招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。

银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

银行工作总结报告篇二

在上半年的工作当中，我在前台的岗位上认真的接待客户，做好文员的工作，同时对于领导吩咐的.临时性任务也是较好的完成了，现在就上半年的工作做下总结。

一、前台工作

前台的工作是需要我有一个好的服务态度去做好的，也是代表的了公司的形象，客户从外面走进我们的公司，见到的第一个人就是我，也是我去接待，所以无论是什么样的客户，我都是认真的接待，即使是一些上门推销的人员，我也是耐心的婉拒，除非一些公司需要的项目，上半年里，我也没有被推销的人员蒙混过去，在接待客户方面也是做好交接，和公司的同事合作好。给客户送去茶水，安排会见的人员，在公司举办大型会议的时候，我也是会积极的做好客户的登记工作，认真的指引他们去开会，有一些团体来公司参观或者考察，我同样礼貌的接待，积极的做好解答的工作，有些涉及公司机密的也是能委婉的圆过去。

二、行政工作

在做好前台工作的同时，我也不忘记我还是一名文员，一些人事和行政方面的工作也是需要我去处理，像给应聘的人员拨打电话，安排面试，筛选合适的简历等等，给公司的一些宣传文件在群里进行通知，到通告栏去粘贴，以及还有些需要派发的文件也是需要我打印好，然后分发给相关的同时，在公司举办会议的时候，积极的参与，进行会议的记录，整理会议室，做好准备以及收尾的工作。上半年来，这些工作我都认真的去完成，也没有出现过什么疏漏的地方。公司临时安排的一些事情，或者活动时候的准备工作我也是积极的去完成，把活动做好，把一些临时性的工作做到位。

三、不足之处

上半年来，工作也是比较的顺利，很多需要同事们配合的工作，同事们也是积极的进行配合，给我的工作也是带去了很大的一个便利。当然在工作中我也发现有些事情，我的确没有太多的经验，这些也是需要我多去学习，才能做好的，也存在一些工作上的不足，做出来的结果并不是特别的让人满意，会有一些不太足的地方。

在今后的一个工作当中，我要做好本职工作的前提下，多学一些，把自己不会，或者不太熟悉的工作都熟练，只有这样，我的工作才能做得更好，做得更加顺利。

银行工作总结报告篇三

人民银行襄阳市中心支行在武汉分行党委和地方党政的正确领导下，围绕“深化一个主题”、“把握四个重点”、“实现三个突破”的工作思路，奋发努力，攻坚克难，实现了各项工作再出新亮点、再创新佳绩。在武汉分行年度工作考评中，十大重点、亮点和创新工作项目展评名列第3，11个对口处室考核达优，8个进入前六，中支连续第二个年度荣获武汉分行工作考评先进单位荣誉称号。同时，在日前召开的全市第四季度金融联席会上，中支再度被市委市政府授予金融支持经济发展突出贡献单位。总结全年，我们在履行基层央行职责上主要做到了坚持“四个并重”、实现“四个增强”：

(一)坚持传导货币政策与支持地方经济发展并重，增强了金融支持经济社会发展的能动性。

按照“总量适度、审慎灵活、定向支持”的总体要求，加强政策宣传和窗口指导，提高货币政策传导实效。中支出台了《关于促进信贷创新、支持实体经济发展的指导意见》、《关于深化银企对接、扩大信贷投放的意见》等4个指导意见，引导银行业金融机构在实现信贷均衡投放、适度增长的同时，不断优化信贷投向和结构，大力支持实体经济发展。截至20__年末，全市银行存款余额达到1815.1亿元，比年初增

加291.6亿元，增长19.1%；全市各项贷款余额达到999.3亿元，比年初净增加179亿元，增幅达21.8%，分别高于全国、全省平均水平6.21个百分点和5.22个百分点。继续开展“一县一品”金融创新，宜城联保贷款、南漳林权贷款、枣阳汽车链式贷款、保康采矿权质押贷款、老河口农产品仓单质押贷款等创新成果得到进一步巩固和运用，累计为600余家各类经济主体提供贷款近16亿元。积极沟通协调，促请市政府出资5000万元设立了湖北首个“中小企业直接债务融资发展基金”，为襄阳高新区新火炬等5家企业发行第一期中小企业“区域集优”票据2.27亿元，成为湖北省第一单中小企业“区域集优”票据，成功开辟了基层央行主导和推动中小企业直接债务融资的新途径。鼓励银行机构通过开展金融创新扩大表内、表外融资规模，做大信用总量。20__年，全市银行业金融机构通过表外业务为企业融资余额达到265.2亿元，增长63%。全市社会融资总规模达到创纪录的409.8亿元，同比增长38%。（二）坚持发挥央行金融服务的基础性作用与推动金融服务创新并重，增强了金融服务工作的有效性。

推行pos机刷卡缴费和社保基金刷卡缴费直达国库以及国库资金直拨业务，深化国库服务“三农”示范活动，积极开展代理国库业务综合考核评价和执法监管工作，试点银行业金融机构代理国库人员资格准入制度和财政专户资金分析监测等工作，得到了总行潘功胜副行长、国库局、分行行领导的多次肯定批示。启动农村支付结算全覆盖示范区建设活动，优化农村支付环境，推动农村金融服务全覆盖，工作经验得到湖北省赵斌副省长批示肯定。创新开发运用《银行卡特约商户信息登记系统》，加强对银行卡收单市场的非现场监管，得到分行推广。加强现金动态监测，科学组织发行基金调拨，大力开展银行业金融机构现金业务专项治理和“放心钱”工程建设，积极探索边远无库地区小面额货币调剂工作新模式和跨区域发行库管理新模式，工作经验得到了分行行领导签批肯定。推进全市信用工程建设，全面完成机构信用代码证推广应用工作，襄阳市连续9年保持“湖北省金融信用市”称号，辖内7个县(市)区也全部保持了“金融信用县市区”荣誉。

稳步推进货物贸易外汇管理改革，提升外汇服务水平，推进跨境人民币业务全覆盖，大力支持地方外向型经济快速发展。在全国首创了运用现代科技手段实施对外商投资企业的主体监管模式，得到了国家外管总局、分行的肯定和推广。

(三) 坚持推动金融改革发展与依法加强金融管理并重，增强了区域金融发展的稳定性。

继续深化农业银行“三农金融事业部”改革监测评估，有关做法得到《金融时报》推介。密切关注农村信用社改制、农村商业银行增资扩股和村镇银行经营发展情况，合理引导社会资本参与农村金融改革。加强对小额贷款公司的监测、评估，配合地方政府对全市小额贷款公司开展了现场检查，促进小额贷款公司规范、健康发展。今年，襄阳市新增加小贷公司21家，总数达到30家，在全省市州中名列第一。组织开展“两综合两管理一保护”工作，制定了《中国人民银行襄阳市中心支行行政处罚决定执行管理办法》，在分行辖内率先填补了行政处罚在执行终端环节的管理制度空白，被分行向全辖推广。制定了《金融纠纷行政调解制度》，提高金融消费申诉办理效率，申诉办结率、回访满意率均达到100%。对市区57家金融机构和6个县市开展了全面金融风险排查，撰写了首份地市级金融稳定报告，被分行《金融稳定工作动态》全文刊发；组织开展了全市金融机构突发事件应急演练，进一步提高了应对金融机构突发事件的应急处置能力。

(四) 坚持从严加强内部安全管理与深化履职能力建设并重，增强了基层央行建设发展的可持续性。

出台了《机关治庸问责暂行办法》、《要害业务岗位案件防控办法》等多项内部管理制度，切实加强日常业务检查监督、会计事后监督、纪检监察监督、内审再监督，发挥大监督机制的整体合力作用，实现了全年无违法违规案件、无重大业务差错、无重大责任事故的目标。全面实施节能减排和财务精细化管理，节能减排考核居湖北辖内第一。创新开发

的“业务网运行安全综合管理平台”被分行推广，并在总行召开的“全国信息安全重点工作会议”上进行了经验交流。风险量化评估项目攻关成果在总行20__年“内审转型暨成果展示会”上进行了交流，并编入《武汉分行内审转型成果》。进一步完善了法律风险防范体系，中支《立足基层央行履职实际探索法律风险防范新路径》的经验做法得到了分行行领导的肯定性批示。制定《中国人民银行襄阳中心支行推进央行文化建设实施方案》，不断丰富央行文化建设内涵，搭建宣传教育平台、评先树优平台、学习提高平台、劳动竞赛平台，推动党建和宣传思想工作深入开展，提高队伍素质和活力，促进创先争优。有关经验做法得到省委常委、襄阳市委书记范锐平同志和分行行领导的充分肯定。落实党风廉政建设责任制，积极开展“勤俭清风伴我行”主题教育活动，“勤俭清风”廉政文化品牌成功入选分行廉政文化“十大品牌”。回顾过去的一年，硕果累累，成绩显著。这些成绩，是在各市州中支竞争空前激烈的情况下取得的，来之不易，是全辖干部职工凝心聚力、团结拼搏的结果。既展示了襄阳中支的水平和风采，也为我们进一步发扬优势、创先争优打下了良好基础。在此，我代表中支党委向全辖干部职工表示衷心的感谢！

二、20__年工作思路和主要措施

20__年，是全面深入贯彻落实党的十八大精神的开局之年，是实施“十二五”规划承前启后的关键一年。全党全国都将会有新气象、新成就。作为中央银行的分支机构，我们也要有新气象、新作为。要紧紧密结合辖区实际，突出工作重点，扎实推进各项工作有效开展，全面完成20__年工作目标任务。

20__年，全辖人民银行工作的总体要求是：深入贯彻党的十八大、中央经济工作会议和人民银行总行、分行工作会议精神，围绕提升基层央行履职能力和成效，大力弘扬“务实、诚信、精进、致远”的襄阳中支精神，认真落实“转作风，

强基础，重项目，求实效，上台阶”的工作思路，努力实现基础工作更加扎实规范，内控管理更加安全稳定，对外履职更加灵敏有效，亮点创新更加集中突出，央行文化更加深入人心，为金融宏观调控措施的有效传导、促进辖区经济社会科学发展做出更大贡献。

(一)继续贯彻落实稳健货币政策。

积极主动做好政策宣传解读，争取地方政府，引导金融机构、企业和社会公众理解政策内涵，调整经济预期，顺应宏观调控要求。认真落实适当扩大社会融资总规模的精神，积极推动辖区调整融资结构，提高直接融资比重，切实降低实体经济发展的融资成本。认真落实总行关于货币信贷调控的有关目标要求，引导金融机构合理安排贷款投放，促进辖区信贷总量平稳适度增长。提升监测分析的专业水平，加大调查研究工作力度，深入分析研究经济金融运行中的倾向性、苗头性问题，及时评估反馈货币政策措施在辖区的实施效应。(二)扎实推进金融服务现代化进程。

要按照总行、分行的部署和要求，以扎实做好人民银行自身金融服务工作为基础，以推进金融行业产品创新、服务方式创新为重点，以广域覆盖和深度融合为目标，全方位推进现代化金融服务体系建设，提高金融服务水平，推动金融服务民生、普惠大众。要坚定不移地落实《襄阳市农村金融服务“十二五”全覆盖规划纲要》，把改善农村地区金融服务、提升“三农”金融服务水平作为解决金融服务短板效应的核心和关键，加快农村金融服务全覆盖步伐。继续推进“一县一品”金融创新和金融支持县域经济发展“五个一”工程，促使辖内涉农企业和农村地区居民享受到日益便捷、高效、安全的金融服务，促进涉农贷款____县域贷存比稳步提高。积极做好第二代支付系统和中央银行会计核算数据集中系统(acs)上线工作，进一步规范银行卡受理市场秩序，加强对非金融机构支付组织的管理，完成存量个人银行结算账户相关公民身份信息真实性核实工作；积极推动金融信息化建设，

加快金融ic卡在公共服务特别是交通、广电等领域的普及推广，改善小型微型金融机构网络接入服务；大力改善流通中人民币票面结构，完善反假货币网络和健全反假货币长效机制；加大国库信息处理系统(tips)推广运用力度，研究开展国库资金风险量化管理；认真落实《征信业管理条例》，拓展机构信用代码应用领域，深入推进中小企业和农村信用体系试验区建设，推动小额贷款公司和融资性担保公司接入征信系统；加强反洗钱非现场监管工作，探索研究特定非金融机构反洗钱管理办法，协助司法机关打击洗钱犯罪；完善金融消费者权益保护工作机制，全面推进金融消费者权益保护工作，探索建立对金融机构消费者保护工作的评估制度和监督检查制度，加强金融消费者教育。

(三)进一步优化和改进外汇管理和服务。

进一步落实好货物贸易外汇管理改革措施，将监管重心逐步转移至总量核查、动态监测和分类管理。探索完善服务贸易外汇管理的方式和手段，推进服务贸易外汇管理改革。稳步提升资本便利化程度，认真落实已出台的各项直接投资便利化措施。继续深化外汇主体监管改革和综合柜员制改革，加快外汇管理方式转变。全面提升国际收支和结售汇统计数据质量，不断增强外汇收支监测分析能力。(四)进一步深化辖区金融改革发展。继续推动农业银行改进“三农”金融服务，提升面向“三农”、服务“三农”的实效。认真做好农村信用社改革后续监测工作，推动农村信用社深化改革，增强服务“三农”的能力和活力。积极配合地方政府做好金融改革发展工作，促进村镇银行、小额贷款公司等新型农村金融组织合理布局、健康发展，鼓励民间资本发展社区类金融服务企业，支持加快发展民营金融机构，引导民间融资规范发展。扩大跨境人民币结算试点，推动开展跨境个人人民币业务。加强对金融市场创新融资工具的宣传推介，支持企业积极利用金融市场创新产品扩大融资，发挥金融市场在改善地区融资结构中的作用。

(五) 高度重视金融风险防范化解工作，持续推进金融生态环境建设。加强对重点金融风险的监测和排查，及时完善防范处置措施和应对预案。重点加强对具有融资功能的非金融机构经营活动的监测分析，防范非正规金融及相关领域风险向正规金融体系传导。组织对辖内法人银行机构表外业务风险等进行专项现场评估。认真落实人民银行与证监会签署的《关于加强证券期货监管合作，共同维护金融稳定的备忘录》，继续推动跨部门的金融稳定协调机制建设；更加重视金融生态环境建设工作，推动辖区进一步改善行政、司法环境，加强金融债权维护，营造有利于金融业稳定健康发展的好环境。(六) 进一步提升金融管理水平。

继续按照“积极探索，务实推进，整合资源，不断规范”的思路，全面推进“两管理、两综合”实践，不断创新金融管理模式，拓展金融管理的内涵和外延，充分发挥金融管理对履职的支撑和促进作用。牢牢守住不发生系统性、区域性金融风险的底线。(七) 进一步加强系统建设。

一是深入学习贯彻党的十八大精神，全面加强党的建设。当前和今后一段时期，要将学习贯彻十八大精神作为首要政治任务，按照中支学习贯彻十八大精神方案抓落实。深入推进有襄阳中支特色的央行文化建设，坚持“以人为本”，继续加强思想政治工作，扎实开展“提升正能量，争取新作为”主题活动。切实加强党建工作，不断总结党建工作经验，树立正面模范典型。

二是全面加强工作作风建设。各级党组织要认真落实中央的规定和总行、分行的要求，切实改进工作作风。大力改进文风、会风，规范调查研究、公务接待活动，提倡“三短一简一俭”的工作方式，讲短话、发短文、开短会，戒繁就简，戒奢求俭。

三是大力加强干部队伍建设。以十八大精神为指导，切实加强党性建设、能力建设、作风建设和民主集中制建设，着力

提高领导班子、领导干部科学决策、民主管理、依法行政的能力，提高党员队伍学习党的理论、执行党的决定、遵守党的纪律、践行党的宗旨的自觉性，提高对各种不良社会风气的抵制力。着力完善业绩考核工作机制，加强行员考核管理。搞好教育培训规划，扎实推进“教育培训质量建设年”活动。

四是深入推进党风廉政建设。严格执行党风廉政建设责任制，进一步强化检查考核和责任追究。深入推进“一行一品”廉政文化建设，不断增强“勤俭清风”廉政文化的辐射力和影响力。加强重要岗位风险监督管理，坚决查处违规、违纪和违法案件。

五是大力推进县支行建设。继续巩固县市支行综合改革成果，加强对县支行工作的分类指导，重点帮扶，统筹考核，提升县市支行履职效能。积极利用已建成的县支行视频会议系统，加强对县支行干部职工金融新知识、新业务的培训。重视完善配套制度，加强县支行干部职工队伍建设，保持县支行队伍稳定，提高综合素质，激发履职动力和活力，引导县支行干部职工坚定信心，做好工作。

六是进一步强化内部管理和内控建设。加强对重大决策部署、重点工作、重要事项的督查督办，确保政令畅通、落实到位。严格执行保密规章制度，有效杜绝失泄密风险。深入推进依法行政，切实防范法律风险。持续完善大监督机制，优化监督环境，改进监督方法，提高监督效率，有效防范人财物各类风险，增强内部安全稳定。认真完成常规审计，大力推进内审转型，深化成果运用。推动职工民主管理，促进“和谐央行”建设。切实加强安全管理和安全管理综合治理工作，坚决杜绝重大安全事故发生，确保基础稳固、安全到位。继续抓好节能减排，不断提升后勤管理与服务工作水平。

银行工作总结报告篇四

严于律己，自觉加强党性锻炼。一直以来坚持正确的世界观、

人生观、价值观，并用以指导自己的学习、工作和生活实践。热爱祖国、热爱党、热爱社会主义，坚定共产主义信念，与党组织保持高度一致。工作中，认真贯彻执行党的路线、方针、政策，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，任劳任怨，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。通过认真系统地学习党的基本知识和各种理论著作，进一步夯实了理论基础，提高了党性认识和思想道德素质。

二、业务上

认真学习业务知识，通过理论学习和日常工作积累使我对工作有了较为深刻的认识。工作日变日新，时时需要学习，处处存在挑战。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了业务工作的相关资料，再加上日常工作积累使我对本职工作有了一定的认识，也意识到了做好本职工作的巨大作用。一年来，在指导老师的带领下，多看、多问、多想，主动向领导、向群众请教问题，机关学习会、各种工作会议都是我学习的好机会。此外，认真参加各类培训，一年来参加了公务员初任培训、禁毒尿检培训、电子政务培训，均以优异的成绩通过考核，熟练掌握了业务技能。业务知识的学习使我在工作上迅速成长起来。

三、工作上

勤奋努力，认真完成工作任务。一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，努力作好本职工作。办公室工作是完全服务性质的工作，既要对外服务，也对内服务，工作中要做到“三勤”即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，都能主动询问是否需要办理的事，遇到办不了的证明材料时能耐心向其解释清楚，或帮其联系驻村干部、经办人，帮其查看档案资料等，本文来自小草本站使群众能尽快办好手续，树立好政府窗口的形象；在收文发文时，总是用最短的时间把文件送达到各办公室，并及时把领导批阅文件收回归档或传阅到其他办公室，

从来没有遗漏掉一份文件。

银行工作总结报告篇五

一年的时间很快过去了，在这一年里，我在信用社领导及同事的关心及帮助下，很快适应了新的工作岗位，在担任营业网点坐班主任的工作中，认真履行岗位职责，圆满的完成了各项工作任务，现将本年度工作总结如下：

一、认认真真，做好本职工作。

一是坚持完成了领导交办的各项任务，尽量做到让领导满意；二是根据联社各部门的要求，及时准确统计各种数据并且做好上报工作；三是针对具体情况，结合我社人员素质，合理进行岗位分工，严格划分柜员职责范围，明确工作责任；四是利用晨会、周会组织员工及时学习和传达联社的有关业务文件、业务理论知识。五是对是日常业务中帐务差错、挂帐、抹帐、冲帐、挂帐等特殊业务进行监督，对会计凭证要素、报表的打印、装订、归档情况进行每日监督。

二、严于律己，自觉遵守各项制度。

严格遵守信用社的各项制度，谨记领导的指示和批评并付诸于实际行动中，不迟到，不早退，不旷工。对待工作不懈怠，上班期间不做于工作内容无关的事情。

三、加强学习，努力提高业务素质。

一年来，我认真学习各种金融业务知识，不断充实自己的工作经验，对于联社下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务能力都有了很在提高。

总之一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，比如：大胆创新的工作思路不是很多；个别

工作做的还不够完善，有待于在今的工作中加以改进。在新的一年里，我将勇于进娶不断努力，为信用社做出更大的贡献。

银行工作总结报告篇六

尊敬的_领导：

转眼20_年又开始了还记得去年今时，时光飞逝。刚刚入行的甚至都没有机会来写这份述职报告，而现在都算是行里的老员工了虽然只是这短短的一年，却感觉我人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在修水支行，我从事着一份最平凡也是最基层的工作——柜员。作为一名一线的员工，有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。而在银行员工中，柜员又是直接面对客户的群体，柜台是展示银行形象的窗口。柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到九银人的真诚，感受到在银行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的。我深切感受到自己肩负的重任，所以我要求自己每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了不少客户的赞赏。在做好柜面服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。所以在日常工作中，主管带领我们积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。同时，我还能不断学习银行各项业务知识，积极利用业余时间加强对金融理论及业务知识的学习，不断充实自己，对总

行及支行下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定的提高。

在取得一点成绩的同时，我也还存在着以下几点不足之处：一是，业务能力方面提高不快，还需要努力学习；二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强，工作开拓不够大胆。面对新的一年，在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方向努力：

- 1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种金融理论知识，并用于指导实践，以更好的适应行业发展的需要。
- 2、我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。
- 3、“学精于勤而荒于嬉”，实践是不断取得进步的基础。我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一件工作。

今天，我们正把如火的青春献给银行，银行也正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。作为一名成长中的青年，只有把个人理想与事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行工作总结报告篇七

本人于20__年6月13日起于__×银行实习，至今历时一个月。在这一个月的时间里，我参加了三个部门的工作，分别是办公室、大厅接待和公司业务部。参加了这三个部门的工作之

后，我已经对银行主要部门的工作有了初步的了解。在这过程中，我不仅熟悉到了银行的工作流程，更重要的是我学会了如何与他人相处，如何得到别人的尊重。

2 业务部门工作介绍

2.1 办公室

刚刚来到建设银行，人事部门的领导根据我的专业和实习意愿将我安排到办公室工作。办公室虽然不是前沿部门，但是却直接影响到其他各个部门的工作。我的工作内容是协助文秘处理分内事务。

我初到工作岗位上，最先涉及的是文书方面的工作，文书工作主要包括工作动态汇总和文档归档。工作动态汇总的任务主要是分析整理各网点及部门工作动态。具体的工作程序如下：文档分类、收集材料、统一格式——分析数据、补充材料——完成汇总。文档归档主要包括收集各网点的员工季度谈话记录、员工管理措施。对员工季度谈话记录、每周工作动态、重要会议记录等资料原件按照性质和归档期限长短进行文件分类归档。

做了几天文书工作之后，我参与了单位的岗位梳理工作，这项工作主要包括以下几个步骤：第一，在整个支行进行系统全面的岗位调查，了解情况、建立联系。第二，做好员工的思想工作，使其明白岗位梳理的目的和意义，争取被调查对象的配合。第三，收集整理各部门和网点上报的书面材料。材料内容包括：机构职责、岗位说明书、岗位设置情况表。最后，扩大岗位梳理信息来源，收集各岗位的任职报告、同事的报告，扩大调查范围，提高数据说服力。在此次岗位梳理过程中，我们以小组集体讨论的方式进行，对岗位任务、责任、权限、员工任职条件、工作条件和环境、工作疲劳状况以及与其他部门协调机制等方面进行调查。尽最大努力争取此次岗位梳理的科学性和准确度，经多次修改后形成岗位

梳理的初稿，然后将初稿送交办公室主任审阅，确认无误后送交行长审查批准。

在办公室的最后几天，我参与了单位的任职条件考察工作，该考察是对支行的柜面工作人员任职资格的一种考核方式，考试分笔试和上机操作两部分。在这项工作中，我主要负责营业网点考试报名表的制作，并对报考科目、报考人员、考场、座位号、考试时间的信息资料进行核对，同时做好特殊人员免考情况说明。

在这短短几天的工作中，我遇到很多困难、犯了很多错误，不过在长辈的帮助和指导下逐一改正。这项工作的珍贵之处在于它让我意识到任何一项工作都需要本着认真严谨的态度进行。

2.3 大堂经理助理

通过在办公室的实习，我已基本了解了整个单位的框架以及各个部门的工作重心，因此我向领导申请到其他部门去体验和学习，经过再三的请求，有关领导将我安排到大堂作为大堂经理助理参加工作。

在大堂，每天最多的工作便是面对客。客户进来时微笑欢迎；人多的时候负责对不同窗口的客户进行有效的疏导；协助客户经理和业务顾问做好理财产品的介绍和推荐工作；客户办完业务礼貌送走。慢慢地对各种业务熟悉起来，工作开展也得心应手。

通过几天的工作我了解到，作为大堂服务职员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更重要的是加强自身职业道德修养，爱行敬业。自觉维护国家、银行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。在平时的工作中，大堂经理助手是第一个接触到顾客的人，其一言一行都会给客户的留下印象，因此要求综合素质必须相当高。在服务礼节上也要做到

热情、大方，主动、规范，而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件。我还熟悉到大堂服务还应具备良好的协调能力，学会调动驻点职员和保安的工作，发挥整体的作用，主动让自己融进这个集体中，提高凝聚力，发挥团队精神，尽量满足客户的要求。此外，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的操作等问题，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和职业道德。同时，大堂经理及助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和管理水平，改善银行的业绩。

大堂经理助理的工作看起来简单，实则需要高度的耐心细致和责任感。由于美天接待客户中有很多高端客户，这类客户群体构成复杂且对服务的质量、服务人员的素质及服务环境的舒适度和私密度等的要求非常高。大堂经理助理的岗位又是第一道门户，因而一上岗我就感受到了建设银行严格的工作要求及严明的工作纪律。该岗位就像一个秘书台，设在财富管理中心的入口，岗位职责包含的内容十分广泛。不仅需要从早站到晚，问候和送别每一位客户，期间还有很多琐碎的工作要做，诸如接听客户的咨询电话、收发信件、登记车证、引导和分流客户、联络客户经理、银行基本业务咨询等，虽然事无巨细，每一件事也不难，但这些事常常发生在同一时间，这就需要我在及时了解当前的业务开展状态、短时间内学习掌握大量业务知识。

通过在大堂的工作，我练就了自己的耐心细致、责任心、灵活处理各项业务以及与客户沟通交流的能力。

2.3 公司业务部

虽然大堂经理助理的工作很辛苦，但是经历了之后发现这项工作对我的磨练是无价的。随后，我又接触了公司业务部门。公司业务部主要是负责企业的存贷款业务及其相关的各项中

间业务。企业在向银行申请贷款时，要经过受理、调查评价、审批、发放及贷后管理五个基本程序。

尽管银行的理财业务在中国还刚刚兴起，长期以来也不是各大银行的工作重点，但建设银行却果断地“因势而变”把握住了这一重要的发展方向。20__年，建行调整了理财业务发展思路，加大产品创新力度，适时推出了凭证式国债类、另类投资型、中小企业集合信贷类等创新型理财产品，并扩大了开放式资产组合型高流动性理财产品的发行地域和规模。

在我实习阶段，主要参与了几个中小企业的贷款申请业务，认真了解了建行的中小企业的贷款业务、银承业务、保理业务流程及系统操作程序。在参与贷款工作的过程中中，我负责督促并引导企业准备贷款资料及相关要件，协助分析连续三年财务报表，在对公信贷业务流程系统中录入企业的资料，例如基本概况、银企合作信息、评级信息、财务信息、违约记录等等，采用内部评级系统对其进行信用等级评定，在评级生效后组织申报材料，书写贷款额度授信报告、贷款业务或银承业务申报书、企业贷前尽职调查报告等报告书、推荐表，在经营主负责人审查申报材料后，报告渭南分行审批部审批，审批后按照审批批复要求，给企业放贷。同时也实践了企业开户与销户的流程、所需要的文件与签章，学习如何开银行承兑汇票、进行托收业务、辨别企业签章的真伪、检验背书的连续性与真实性，实践操作人行的征信信息系统，整理企业贷款、银承与保理所需的资料等等。

这一阶段的工作，让我对理财客户经理岗位的工作性质、工作职责有了较为深刻的认识，各位优秀的同事展示的工作态度以及从他们身上学到的各种工作方法、销售技巧为我以后开展相关工作奠定了坚实的基础。

3 心得体会

经过一个月的实习，我学到了很多在过去的学习生活中无法

学到的知识和经验，以下是略微的总结。

首先，我深刻的体会到任何一项工作都不可以有一个人完成，俗话说团结力量大，这在任何一个场合、每一个企业都是不变的道理。虽然公司的员工每天都需要负责自己的工作，但是每一项业务都是整个部门的队员合作完成的，遇到问题需要互相研究、互相讨论询问，共同解决问题。一群人的力量始终比一个人的力量大，否则会造成效率低下。

其次，参加工作之后才意识到课堂上学到的专业知识的很重要。虽然在课堂上学过很多专业课，但是需要的时候发现自己学的不是很扎实，所以在今后的学习上要更加刻苦、扎实和认真，让自己在以后工作中能够游刃有余。

第三，杜绝心高气傲，眼高手低。作为即将毕业的大学生，我们坚决不可以以自己的学历作为骄傲的资本，我们应当将学过的知识积累起来，作为进步的基础。实践高于一切理论知识，只有当将学到的知识有效的运用到实践中去时知识才是有价值的。

最后，作为从业人员，我们必须具备强烈的责任心。对于任一笔业务，应当以绝对认真的态度去对待，若发现有错误，要及时改正，而不是敷衍了事，蒙混过关。

希望自己能够通过此次实习学到更多的东西，为将来踏入社会打好坚实的基础。

银行工作总结报告篇八

__年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对__年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行__年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合

总省行对服务工作的新要求，对__年度的服务工作做一总体安排。

__年度服务工作总结

__年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《__分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

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

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行__年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。

银行工作总结报告篇九

__年，办公室在联社的正确领导下，在各部室的积极协助和各基层信用社的大力支持下，紧紧围绕联社全年工作目标，顾全大局，强化管理，精诚团结，求真务实，充分发挥办公室承上启下、协调内外的枢纽作用，立足本职，以服务为己任，各项工作稳中求进，较好的完成了联社交付的工作任务。现将__年的工作情况总结如下：

(一)加强学习，提高素质，积极改进工作作风

建设学习型机关是我社的一项重要工作，同样，我们也要建设学习型科室，通过不断地学习来提高全科室人员的综合业务素质。我们采取针对性措施，不断加强人员学习，强化政治思想教育，除参加联社统一组织的学习活动外，充分利用班前班后等时间组织学习联社下发的有关文件和相关规章制度，使员工遵章守纪意识和服务意识有了进一步提高，工作作风有了较大改变。工作中注意请示汇报、上下沟通、内外协调，坚持按程序办事，当好领导的参谋，同时，在日常工作中加强与其他各部室的团结协作，坚持“分工不分家”，做到思

想同心，目标同向，工作同步，充分发挥办公室的整体效应，限度的提高机关工作效率。

(二)加强工作协调，做好会务接待

会务接待工作也是办公室工作的重要部分，办公室结合

实际情况，在明确分工的基础上，进一步加强工作协调，针对不同层次的会议、检查、培训，办公室均本着顾全大局、俭省节约、注重细节的工作目标提前做好会务安排和接待工作。今年以来，共组织大型会议10余次，其他会议多次，接待银监局、省联社、财政局、办事处大型检查13次，其他检查多次，累计接待检查人员达90余人，时间近9个月，经过与有关部室的相互协调，共同努力，各项会议和检查在后勤服务上均未出现大的失误，受到领导和检查人员的一致认可。

(三)加强物品管理，努力节能降耗

信用社作为特殊企业，其经营实质也是实现利润

化，办公室作为信用社内部的一个“消费型”单位，节能降耗、厉行节约是促进利润增加的重要渠道，为此在物品管理上注重抓好采购、保管、领用各个环节，严格采购渠道，保质、保量、保价格。建立物品领用登记台帐，严格领用手续，杜绝跑、冒、滴、漏现象。在联社机关及基层信用社设施的维护保养上努力作到及时到位，在保障正常运转的情况下，力争少花钱多办事，限度的降低费用开支。

(四)加强车辆管理，确保安全无事故

目前联社车辆多，工作也相对忙，对此办公室有针对性地制订了《车辆管理办法》，按照先急后缓的原则，合理调度车辆，进一步提高了工作效率。在车辆维修管理方面，坚持逐级审批，定点维修，限度地降低了维修费用支出。在平时的

工作中，对驾驶人员进行安全行车教育，确保了全年安全行车无事故。

(五) 扎实有效开展党建工作

自底联社党委成立以来，办公室紧紧围绕联社党委的工作部署，扎实有效开展党建工作。特别是面临党委成立时间短、工作经验少、党员人数多等现实问题，办公室及时采取配备党建工作人员、健全完善基层党组织机构等措施，使党建工作得以有条不紊地开展。一是积极开展了深入学习实践科学发展观和学习贯彻__届四中全会精神活动。深入学习实践科学发展观活动历时6个多月，全县农信系统广大党员干部结合自身实际，积极投身到该活动中，使科学发展观活动顺利地通过了上级部门的检查验收。通过学习进一步理解和把握了科学发展观和__届四中全会精神的内涵，确立了以解放思想、求真务实、合规经营、科学发展的工作思路。二是不断完善基层党组织，加强党的基层建设。明确了各基层支部书记和组织、宣传委员，并号召党员干部带头学习，加强自身理论修养，进一步增强基层党组织的凝聚力和战斗力。三是积极做好党员发展工作。新发展党员15名，对13名预备党员进行了按期转正。四是不断加强党风廉政建设提高广大党员干部的廉洁自律意识，办公室组织召开了联社首次家属助廉座谈会，特意邀请了16名中层干部家属参会，增强了家庭助廉的浓厚氛围。五是召开了纪念建党88周年暨“五个好”党支部和“五个好”党员表彰大会。

(六) 抓好规范化服务，进一步提高服务水平

为进一步提高全县信用社营业人员的服务水平，展示信用社的良好形象，办公室始终把规范化服务做为一项重点工作来抓，并组织人员采取定期检查和不定期抽查的形式促进全县信用社规范化服务活动的深入、有效开展。每季度组织有关人员全县营业网点进行规范化服务检查，并把检查情况及时通报，对在检查中发现的问题要求限期整改，对服务设施

不全的，及时给予增补，使我社规范化服务工作有了显著提高。

(七) 切实做好文书档案

随着信用社的发展和业务的不断扩大，综合文字工作是

办公室的又一重要任务，一是对于各类材料的需求，人员均能够按时完成，并严把文字、政策关，做到格式、文体统一规范。二是对于文件的收、发、传、管严格执行上级公文处理有关规定，对所有上级来文及时批转，杜绝延误。文件收档立卷工作，明确专人负责，对形成的文书档案及时进行分类归档，建立收、发文登记簿，确保档案完整合规。三是加强内部重要工作岗位人员的保密教育，并按上级要求于6月份对全县信用社重要岗位人员签订了保密承诺书，杜绝泄密事件的发生。四是加强公章的管理使用，明确专人负责，严格公章使用程序，做到了先登记申请，领导签字审批后再有专人盖章。

(八) 采取多种形式，做好宣传工作

为进一步提升我社形象，推进信用社的品牌建设，办公室不断借鉴先进经验更新宣传方式，积极做好对外宣传工作。一是做好宣传报道工作，把信息宣传工作列入全年综合考核内容，对本单位的典型宣传题材及时向内部和外部有关报刊进行投稿或下发简报，同时注意文稿质量和上刊率，上半年，我社共在各类报刊发表宣传报道30篇，内部下发简报21个。二是充分利用当地媒体进行宣传，与县电视台签订长期协议，在黄金时间进行专题宣传，扩大影响面。三是与县文化体育局联合举办了“信合杯”青少年歌手大奖赛，在全县引起强烈反响。四是代表省联社办事处进行了全市创建文明行业观摩评议活动，为全市农村信用社树立了良好社会形象。

(九) 开展多样活动，丰富员工生活

“严肃活泼”是我社员工长久以来保持的精神风貌，在工作中严格要求积极进取，在业余生活中则轻松活泼松弛有度。为进一步丰富员工业余文化生活，加强全员凝聚力，办公室在联社党委的领导下，通过精心组织和全员配合，开展了一系列的文体活动。一月份为迎接办事处春节茶话会特意组织了选拔活动，并向办事处选拔推荐了两个节目，受到领导和观众的一致好评。五月份，组织全社优秀青年员工进行“唱响青春旋律，构筑和谐农信”主题演讲比赛，进一步激发了年轻员工干事创业的激情，展示了我社新一代员工的精神风貌。三是先后成功举办了“法制教育”、“我与农信银”、“我心目中的友好型银行”征文大赛，充分调动了全员写作积极性，营造了良好的企业文化氛围；四是为提高广大员工的公文、信息宣传写作水平，邀请专业人士举办了培训班；六是承办了庆祝建国__周年优秀书画作品展和职工乒乓球比赛等活动；六是在“九九重阳节”来临之际，邀请离退休老年人召开了座谈会，并为他们送去了节日的祝福。

(十) 立足本职，做好基层服务

面对我社点多面广的现实情况，办公室克服人少事多等

困难，始终坚持基层工作无小事的工作态度，对各单位购置维修等申请及时向领导请示，能解决的立即解决，需由部门审批的及时提交，对联社审批的事项积极与相关商户联系，及时进行购置或维修，确保为基层创造一个良好的工作环境，为信用社的发展做好后勤保障。

办公室工作虽然取得了一点成绩，但离领导的要求还有一定差距，与兄弟部室相比还存在许多不足之处，主要表现在：

1. 工作主动性有待于进一步加强，工作超前意识差；
2. 工作效率还需继续提高；

3. 文字综合工作较为被动，宣传报道的数量与上刊率较低；
4. 后勤服务管理工作还存在许多不足之处，存在不全面、不细致的现象。

__年，办公室将在联社的正确领导下，发扬成绩，弥补不足，不断完善有关规章制度，加强学习，进一步提高全员综合素质，充分发挥服务、协调、保障作用，为我社健康稳定发展做出应有的贡献。重点做好以下几方面的工作。

1. 继续加强思想政治和业务学习，提高办公室人员整体素质。
2. 加大规范化服务的检查力度，采取随机抽查和定期检查相结合的方式进行检查，确保营业人员服务质量平常与检查时保持一致，限度的减少服务投诉事件。
3. 采取有效措施，切实提高文字综合和宣传报道工作。计划在严格基层上报稿件考核的基础上，研究制定奖励办法，着重培养文字工作人员，适时举办写作培训班，及时发现人才，提高文字材料质量，并加强与有关部门的协调与沟通，进一步提高稿件上刊率。
4. 完善后勤管理，加强基层“五小”建设，为员工的工作与生活提供良好的后勤保障。
5. 加强档案管理，促使档案管理工作规范化。
6. 集中时间和人员，对全社房产、土地的有效证件进行完善规范，确保资产不受损失。
7. 按照联社要求，积极完善团委组织，进一步丰富员工生活。
8. 做好领导交办的其他工作。