

# 2023年银行年度工作总结个人客户经理 银行年度工作总结(汇总7篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 银行年度工作总结个人客户经理篇一

xx年我继续负责综合监管的全面工作。为充分调动该股职员的整体工作积极性,实行规范化管理,年初我就安排对综合监管人员进行重新组合,做到岗位到人,责任分工明确的工作管理体系,经常参加综合监管每周定期召开科务会,安排布置的各岗位工作,及时沟通情况。通过上述举措,xx年综合金融监管工作又有新起色,内控管理机制进一步完善,较好地解决了人员不稳定的问题。另外,我与监管股负责人按《金融监管责任制》和行内制定的《量化细化实施细责》,把每一个被监管专业、每一项监管责任真正分解落实到人。按时完成了监管责任的分解落实工作,从而明确了监管人员的具体分工和职责。做到了:人员落实、制度落实、责责落实、任务落实、检查落实。认真按季进行考核,将每个人员岗位责任与目标化管理结合,充分发挥了金融监管各岗位人员的职能作用。

1、组织监管人员认真学习各项政策规定和监管实务技能,不断提高综合素质

今年以来,我们监管部门定期和不定期组织人员开展了业务学习和实际检查技能的培训,积极树立新的监管理念,将各项政策规定和实务操作的要点融入在具体的工作中,从xx年起,我行银行业监管人员的培训重点从行政监管转向对银行

业机构的非现场分析和预警上，监管人员必须作到对政策规定熟、实际现场检查技能高、非现场分析到位，围绕上述三个方面，我行监管人员在参加中心支行培训的同时，督促监管人员自学有关监管业务知识，在一定的时期内迅速提高监管人员的综合素质，以适应形势发展的需要。

## 2、认真贯彻和落实银行业监管现场会精神，加快监管电子化的步伐

按照xx年10月银行业现场会的要求，认真组织了监管人员对银行业监管文档、非现场监测数据系统、金融行政监管子系统等应用程序进行了逐项落实，切实保证了监管实务操作与计算机应用的全面落实。我行监管部门从xx年起严格按照电子化监管的要求，认真贯彻监管电子化和文本化管理相结合的原则，落实监管实务操作在计算机中的应用，保证了中心支行与我行之间的监管信息与实务操作的沟通，通过监管电子化的建设，切实提高了监管的各项基础工作水平。

## 3、继续严格加强对银行业行政监管、确保监管的合规性

□1□xx年，对银行业高级管理人员任职资格审查工作。

一是严格执行了任职前考试、谈话制度，分别对3名高级管理人员进行了任职前的考试、谈话，同时完成了对2名高级管理人员任职资格的审查。

二是在xx年9月组织完成了辖内银行业高级管理人员的任职期间的考试及年度考核工作，并将考试及考核结果装入银行业高级管理人员档案存档。

(2) 加强对机构准入和退出的监管，在积极支持银行机构改革的同时全年完成了银行机构退出4家、迁址1家、降格2家。

各家商业银行的机构撤并要在积极支持机构改革和调整的同

时，按照机构撤并规定的要求作好审批工作，保证了银行业机构撤并所申报的资料完整、审批材料的合规，在一季度对xx年机构和人员上报的材料进行一次复审，凡不符合规定或要素不全的一律在一季度末之前进行了纠正，复审结果于xx年2月20日前上报到银行科。

真做好金融机构年检工作。按照呼盟中心支行的要求，我们早在xx年4月就开展了对银行业机构的年检工作，依照上年年检各项要求履行了手续，年检中没有走过场，现场检查面达100%。年检报告于6月20日前上报了银行科。

#### 4、进一步落实监管责任制，切实履行了监管职责

2月底前，按照人行呼伦贝尔市中心支行《中国人民银行呼伦贝尔市中心支行合作金融监管责任制实施细则》等制度和办法，完成了支行与农村信用社联社签定监管责任状、支行主管行长与监管股长签定监管责任状和监管股长与监管员签定监管责任状，制定了监管a□b制，明确了监管职责、责任和目标，使各项监管责任制得到有效的贯彻和落实。

#### 5、采取签定监管责任状和按月对新增贷款合规性进检查等措施

督促辖内农村信用社进一步端正服务方向，加大支农力度，全面推动农户小额联保贷款和农户小额信用贷款，进一步控制和压缩大额贷款的发放。全年我支行克服了全国普遍流行的“非典型性肺炎”疫情带来的影响，利用现场和非现场检查等手段对辖内4家农村信用社当年新增贷款的合规性进行按月检查，检查中发现的问题及处理意见及时反馈给联社和各社，并督促其及时改正。通过检查，辖内4家农村信用社当年新增贷款的50%以上投放于农牧业，投向总体上达到合规，但部分农村信用社存在当年新增贷款的大部分发放给国有企事业单位、发放垒大户大额单户贷款和贷款抵押担保手续不合规等情况。

## 6、高度重视清收不良贷款工作，进一步化解农村信用社贷款风险

今伊始，我支行把督促辖内农村信用社加强对沉欠贷款的清收力度，特别是要加大对风险贷款和呆滞、呆帐贷款的清收力度，进一步落实去年年底支行监管部门和联社共同制定的责任清收和岗位清收不良贷款工作当做首要工作来抓，截止11月末，我支行辖内4家农村信用社共收回风险贷款1472万元，占全部风险贷款，取得较好的成效。

一年来，我组织带领综合监管全体职工，对辖区国有商业银行和信用社货币政策执行情况实行严格的监管，按月对信贷资产质量、缴存准备金进行监控，为及时掌握辖内金融机构贷款投向，为货币监管提供依据，我们按月对商业银行和城乡信用社资金状况进行简析，按季进行综合分析。全年共上报经济金融形势分析12份，信贷资产质量分析三期；动态反应12期，调查报告12期，按月及时上报工业企业景气调查报告及表12期。全年按时完成了利率管理现场检查、金融统计执法检查 and 信贷咨询系统登录情况检查工作，使我辖区违规问题明显减少。为支持信用社和地方经济，共为信用社申请再贷款2800万元（50为头寸贷款），至12月15日已收回1860万。此外，我还积极组织调查研究和信息调研工作，一年来由我审稿把关共向上级行上报“地区金融发展状况调查、下岗职工再就业贷款情况调查、地区助学贷款情况调查、生态环境趋势调查、商业银行不良资产损失率情况调查、中间业务调查、房地产业务发展情况调查金融支持地方经济情况调查、中小企业融资情况调查等12项指令性调查任务。

### 三、取得的成绩及收获

xx年在全体综合监管人员的共同努力下，在行党组的正确引导下，使我负责综合监管工作明显提高，主要表现为：

一是各项管理制度已初具雏形，有了一定的基础；

二是全员综合素质有较大提高，并有了一些工作经验；

四是监管手段有所改进，力度进一步加强；

五是我本人经常跟随检查，学到了很多知识，工作能力有所提高。

回顾一年的工作，我在金融监管和化解金融风险方面做了一些工作取得了一些成绩，但具体工作当中存在监管力度不够和工作积极性不高等缺点。在今后的工作当中克服缺点，发挥优势，取得更好地工作成绩而努力。

## 银行年度工作总结个人客户经理篇二

1、学习方面，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，不断提升自身的整体综合素质。

作为一名普通的前台综合柜员，我自觉利用休息时间，系统地学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈和答复。

此外，我抓住学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注重对各种资料的学以致用，日常实战中不断积累了工作经验。

2、工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

一是我在具体的业务办理过程中，坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户的问题，树立热忱服务的良好窗口形象。

二是存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优

惠政策、理财技巧等，积极完成了上级支行下达的存款任务。

三是积极主动地营销我行的新产品和新服务。我立足我行实际，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议。

四是勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

3、生活方面，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结积极的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

4、安全经营方面，增强防范意识，熟练掌握、使用好各种防范器械。

经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。努力把安全工作确实落到了实处。

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自己分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

一是学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

二是创新意识和积极意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

三是工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

一是继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的科目考试，职称资格考试，针对自身积极不足的实际，自觉提高整体综合素质。

二是不断提升自身综合技能，如专业技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

三是充分理解客户的心态，进行换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

四是熟练掌握各种业务技能特别是计算机操作技能、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，更好地迎接转型的要求。

我将努力克服自身的不足，严格服从领导安排，积极开拓积极，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体伙伴们一起，团结一致，为我行经营效益的提高作出自己的努力。

## 银行年度工作总结个人客户经理篇三

自进入单位近一年来，在领导的关心、指导和同事们的助下，我迅速的融入集体，进入工作角色，基本掌握了各项工作要领，较好的完成了各项工作任务。工作之余通过自学，丰富了理论学识，并在工作过程中将所学理论付诸实践，通过理论知识与实践经验相结合，进一步提高了解决实际问题的能力。现将一年来的工作、学习情况简要总结如下：

工作中坚持以党的各项重要思想为指导，认真贯彻执行党的路线、方针和政策。通过对十八精神的学习，进一步夯实了理论基础，提高了思想认识水平。

平常主动向领导、同事请教，积极参加各种形式的学习，特别是参加了xx培训，切实提高了业务知识和技能，并在实际工作中不断总结经验，进一步提高办事效率。

日常具体担任报表统计、证照办理和资料整理等工作，在工作中，勤勤恳恳，严格要求：一是认真校对数据，确保汇总报表数据的真实有效性；二是高效办理证照，确保100%在时限内办结，且无因疏忽返工；三是仔细整理办公室资料，合理归档，提高办公效率。

回顾一年来的工作，我虽然在各方面都取得了一定的进步，但同时也深刻认识到自身还存在诸多不足，主要是思想认识较浅，业务理论深度不够，实践经验不足，今后一定加强学习，努力提高思想认识水平和业务知识，注意总结实践经验，全面提高工作能力，力争更好的为人民服务。

## 银行年度工作总结个人客户经理篇四

为深入开展民主评议行风工作，建立健全民评工作长效机制，加强作风建设，提升服务品质，\*\*支行结合工作实际，确定全行20xx年民主评议行风工作选题评议的议题，制定本实施



方案。

改进作风，加强管控，全面提升网点服务品质。

（一）根据\*\*县政府纠风办《关于20xx年“保民生促发展请群众评议”民主评议政风行风工作实施意见》（南纠办〔20xx〕4号）；\*\*县政府纠风办《\*\*县20xx年度民主评议政风行风结果通报》情况。

（二）结合我行在民主评议政风行风中开展的调查问卷，支行领导和部门深入企业调研了解客户需求，行领导组织召开党的群众路线教育实践活动征求客户意见座谈会，上年度客户95599投诉情况，信贷客户回访，召开服务对象、行评代表、监督员座谈会，组织监督员明查暗访等渠道收集的意见和建议，围绕客户反映较多的网点建设和服务方面的热点问题。

围绕以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动，着力解决“四风”的问题和群众反映强烈的突出问题，通过开展以“改进作风，加强管控，全面提升网点服务品质”为选题的评议，持续推进“服务规范化”建设，自觉践行“客户至上、始终如一”的服务理念，固化“诚信立业、稳健行远”的核心价值观，不断增强服务“三农”、服务客户、服务基层的能力，提升客户满意度，为\*\*地方经济建设提供优质高效的金融服务。

（一）员工服务水平明显提高。首问负责制落实到位，客户满意度稳步提高。

（二）员工服务技能持续提升。全力推进网点员工岗位练兵，加强员工“基本知识、基本制度、基本技能”学习，持续提升员工的业务技能和专业服务能力。

（三）网点转型项目加快推进。网点定位明确，岗位设置合理，服务营销流程优化，绩效考核到位，文化氛围浓厚。

（四）网点服务投诉明显降低。建立完善的投诉处理机制，做到“及时发现、有效控制”，切实提升客户满意度。

（五）网点标杆创建稳步推进。实现网点示范单位创建和服务明星评选居\*\*同业前列。

（六）网点服务效率明显提升。加快科技创新，优化网点服务流程，建立预约排队、免填单等服务，客户排队等候时间明显降低。

通过日常工作的不断细化，强化网点服务管控，扩大“神秘人”现场检查范围，加大非现场视频检查频次，建立立体化、多层级的服务监控体系；优化整合网点服务检查指标，加大短板指标权重，增设转型评价指标，建立动态化、差异化网点服务检查指标体系；有效运用服务检查结果，强化正向激励，确保全行网点服务品质及客户满意度稳步提升。

1. 不定期运用视频联网监控系统对全行网点“两个标准”开展非现场检查，对不规范行为在支行辖内进行通报，并下发检查整改通知书，同时将发现的问题直接纳入全行年度绩效考核服务品质评价项目。

2. 积极开展“神秘人检查”、“客户满意度”调查，提高网点服务品质。加大对落后网点的服务监管，对每期“神秘人”检查得分低于85分的网点，必须安排重新导入，且增加视频监控检查频次，确保网点复查时达到90分以上，对未达到提升目标的网点，支行对其所在网点领导进行问责。

3. 开展学“百佳”活动，观摩20xx年度“百佳”示范单位。充分利用外部媒体、内部媒体等渠道开展宣传活动，提升服务美誉度，号召全行学习“百佳”网点先进经验与做法，并做好20xx年度银行业“千佳”网点创建工作。加快网点环节改造及设施配备，加强团队管理、服务管理及文化建设，提升营销能力与服务品质。

4. 组织参加全省农行“十佳”服务网点的评选和中国银行业协会文明规范服务示范单位的评选活动。

通过加强各岗位特别是营销人员的配备和培训，定期开展岗位技术能手评比，建立以网点负责人为核心，包括大堂经理、客户经理、理财经理、非现金柜员在内的专业化团队，有效理顺各岗位业务范围，明确岗位职责，充分发挥渠道分流作用，提升网点服务效率。

1. 充分依托条线业务骨干、农行网络学院、零售业务培训师团队及第三方培训机构师资，开展职业化、规范化、系统化的岗位职业轮训。有针对性地设计培训课程，分层次、分岗位、分阶段、集中式组织零售业务团队各重点岗位人员培训，提高重点岗位员工的实战能力，提升队伍整体素质。

2. 提升网点服务能力，明确网点对公业务设置、营销服务和业务办理流程，逐步把网点打造成为公私联动服务平台、小微企业营销管理平台和市场信息捕捉反馈平台。所有网点至少配备专职大堂经理和非现金柜员各1名，精品网点至少增配1名个人客户经理，理财中心和营业部至少增配1名理财顾问和1名大堂副理，建立与贵宾客户和有效管户规模相适应的个人客户经理队伍，切实提升网点营销服务能力。

3. 抓好大堂经理团队建设。建立大堂经理（大堂副理）的选拔任用机制，严格大堂经理准入标准，在全辖范围内组织公开选聘，切实将沟通能力强、业务能力强、营销能力强、管理能力强的员工选拔到大堂经理岗位。落实专职大堂经理进入网点管理团队的岗位职责和待遇，提升大堂经理在网点现场管理中的地位和作用，建立由网点负责人、运营主管、大堂经理组成的管理团队，充分发挥大堂经理现场管控作用，实现网点内外部科学管理、有效联动。

通过开展软转型和“6s”管理的二合一导入工作，有效理顺岗位职责，改进优化营销服务流程，导入全面绩效管理的同时，

规范柜员台面定位，物品设施摆放有序，网点精细化管理水平有效提升，促使网点服务文化行为化，推动网点从交易结算型向服务营销型转变。

## 银行年度工作总结个人客户经理篇五

跟去年相比，今年我分行发展已走向增速趋势，各项业务屡创新高，走出了发展的上升通道。其主要绩效如下：

一是存款理财快速增长。截止至20xx年年底本外币总存款余额预计超过xx亿元，比上一年度增加xx亿元。其中预计：黄金理财储蓄增加xx亿元、人民币储蓄增加xx万元、证券以及保险储蓄理财增加xx万元；外汇存款增加xx万美元。全年平均比去年平均增加xx亿；此外，截至十月底，我行1000万元以上私人银行客户673户，较年初新增177户□aum值亿元，较年初新增亿元。

二是贷款扩大结构优化。年末各项贷款约超过xx亿元，比去年一年度增加xx亿元，主要增投于xxx方面（可根据客户本行详情填写）；信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于xx%□综合收息率预计达xx%□收息水平较去年上升xx位。

三是经营利润将倍增长。至今年年末，我行创利水平预计可达xx万元，其中人民币利润约为xx万，外汇利润约为xx万美元，结售汇手续费收入约为xx万元。人均利润达xx万元。同过上一年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了增速比例式的发展。

### （一）统一思想调研，明确工作思路。

自今年年初以来，我行深度落实“高目标引领、新位次拼争”的工作目标，贯彻全行“贾路爱个人银行体制机制建设，

促进个人银行业务战略性调整“的主要思想，进一步深化全行人员对个人银行业务的思想认识。明确了“机制灵活、节约经营、高效管理”的个人银行业务整改发展思路。并确定了以产品建设和经营为核心的营销模式，以完善而优质的服务态度和高效的服务宣传为着力点，将我行的各个个人银行营销单位组织成为具有高效业绩，职能明确，工作协调，发展统一的个人银行业务营销体系。为进一步增强全行的个人银行业务绩效，带动全行个人业务的营销高效发展，我行紧抓名单制客户资源，积极营销扩展外资，并由各支行领导分别亲自带队，并积极组织我分行相关部门负责人和客户经理共同落实“走出去”的政策理念，到各个地区个人银行业务发展好的分行进行学习交流。进一步扩宽视野，取其精华。在分析对比下，发现本行的工作不足，结合本行的工作实际制定和改进了各相关营销方法，并有力而又稳健的推进了我行个人银行的机制体制建设。此外，我xx分行私人银行中心营业部还以及各个支行均紧密以城区各行的名单制为主要抓手，充分利用了岁末年初的良好时段，对我行的各资深客户进行了拜访。并对潜在客户展开了积极的营销，全力挖掘行外资金，并因此而取的了一定的成效。

## （二）坚持公私联动，动态营销团队。

在20xx年，为进一步做好我行的私人银行营销工作。我行积极组织专业的个人银行营销团队，以公私联动为中心，迈动步伐，坚持“流动性”的营销策略，以争取最为优异的工作业绩。我行在成立个人银行业务营销团队的同时，依旧保留了原营销团队，并对其分别分配了相应的营销任务，让其能够充分发挥之职责，达到多效结合的营销业绩。

在20xx年度，我行组建了强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分

行推出的新业务品种，为客户提供了一系列的服务方案，争取在服务的优质和规模上列显突出；我行领导以身作则，带头攻关，坚持合理运用自身时间用于走访客户，并保证对重点客户每月进行一次拜访，重视改善和提高银行与客户之间的关系。通过不懈的努力，今年我行新争取到了一批有潜力的项目，为我行实现20xx年的“开门红”业务打下了扎实的基础。

### （三）开展有效措施，实施营销举措。

在20xx年度，我行细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。并明确了重点的定位目标，建立出一套具有灵敏反应、快速决策、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展了各项工作，全方位的拓展市场。

今年我行坚持品种的创新和服务的创新，多方位的发展营销业务。紧抓代客理财资金归集、农村乔迁入户存续、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销各项新型业务。开拓了规范化服务流程标准，全面提高了服务水平，为储户提供温馨而又诚信的业务服务；此外我行好加大了吸收理财资金力度，抓住理财资金的营销特点，动员全行人员共同针对周边的商企、农村新户和资深客户，开展具有吸引力的理财推销，进一步展开有效地理财资金吸收活动。为加大客户的忠诚度，我行还推出了私人业务vip服务方案，开设了vip优先通道，建立了vip客户档案，形成了实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一系列的理财服务工作，并对此加大宣传力度，借农村改造拆迁这一契机，开展“沟通拜访”活动，各支行均积极参与，以此来加深了我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的理财业务，提高了我行的诚信力度和良好形象。通过一系列的努力与策略实施，截止至今年年末，我行的业务水平得到了大幅度的提高，增幅比较去年增加了xx%□

#### （四）增强贷营力度，优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我行从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。在今年，我行推出了优良客户的贷款营销，针对我行长期服务的重点企业和私人客户，加大了授信额度，开展了主动的营销贷款。此外，我行还强化了项目贷款的营销，加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。此外，我行还严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；其次，我行坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。我行利用严格的信贷管理的制度，使我行信贷营销工作成为得到了良好的绩效表现。

#### （五）强化内部管理，创新管理思路。

自今年以来，我行首先健全了全行的规章制度建设，完善了执行、监督、检查机制。首先是在全行范围内严格执行了我行的员工管理制度，使全行人员皆能建立起一个遵章守纪的习惯；其次我行还加大了工作监督检查力度。定期实行了基层工作检查，并规定机关职能部门对我行基层工作进行全面检查，以此来加强我行的社会督查力度。此外，我行还坚持每月出一份内部管理通报，把内部管理水平与效益工资相挂钩。并建立了管理干部惩罚机制，对与在工作中存在有管理不力、业务停滞或其他问题的管理阶层干部进行书面警示，并实行其他实质性惩罚。同时，重视加强财产管理、和办公用品招标采购，控制管理成本，减少费用支出。

在20xx年度，我行还重点创新了制度管理方法，充分将严格的管理制度和科学管理理念相结合，力争管理上的再创新高。我行成功建立了一系列的高效内部管理体系，实现内部管理

一体化、绩效评估数据化，促进管理全面化。

#### （六）突出工作举措，落实营销绩效。

在今年我行的各个支行人员用强烈的责任心和使命感、坚忍不拔的毅力，找准工作的切入点。实际思考，研究措施，并与相关人员展开了积极的交流，从中获取了有价值的信息，并根据实际情况不断调整了营销策略；真正做到将“走出去”营销的要求落实于工作实际，挖掘出了一批高端客户资源，为年末岁初的收官与“开门红”做出了良好的铺垫。为做好我行的营销工作，我行的工作人员均发挥自身全部价值，在工作中找准信息，并找出相关人员对具体负责人作出重点营销策略进行对象化的分头营销，通过与他们的沟通、协调，确保我行的营销工作施展成效。此外，我行人员还充分落实了资金到账制度，实际提升了我行的信誉度。

#### （七）开展创新服务，提升服务档次。

自年初以来，我行十分重视加强和改进服务工作，多次研究和部署改进服务的有效措施，通过形式多样的活动，加强了全行诚信优质服务的工作理念，使我行今年的整体服务水平有一进一阶层的提高。我行继续坚持了去年“一流服务工作报告”总结出来的一些行之有效的措施，如推行针对可提升的私人银行潜力客户和重要的高净值客户，开展形式多样的不同主题的财富营销活动。积极组织客户参加总行、省行开展的高尔夫、品鉴经典、海外游学等各种主题活动，各行也可充分利用客户资源建立各类沙龙和俱乐部，增加客户吸引能力和凝聚能力，丰富客户维护手段。并坚持深入开展服务技能比赛、以及定期开展座谈研究会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的高效优质服务主题活动。今年以来，我行营业部通过推行重点的创新服务和营销工作，如：在重大节日开展强化营销，建立生日祝福制度，为客户配备适宜、特色化礼物，如包装后的黄金、纪念币、全套版本人民币、集邮册。定期开展高端专题沙龙等活动，为客户提供养生、



美容、保健、医疗、理财咨询等专家讲座，为客户提供适合的增值服务。获取了良好成绩，为我行储蓄工作开辟了新思路，提升了我行的竞争力。

（八）细化工作要求，强化中心业绩。

## 银行年度工作总结个人客户经理篇六

xx支行一直注重加强信息工作，不断增强工作的主动性，紧紧围绕总行的工作中心，在“重点、亮点、难点”上下功夫，认真做好信息的采编、写作、上报等工作，及时、准确、全面地报送信息材料。现将本年度银行信息工作总结如下，敬请各位领导指点。

信息工作在支行中起到喉舌的作用，它是是总行领导了解支行工作情况的依据，是支行职工了解总行各项方针政策的中介，所以我们深深地认识到信息在日常工作中的重要性，时时密切关注总行的工作动态和精神，做好工作总结，并及时反映职工各项信息，不断地提高信息编写质量，及时向上级行报送了大量的有价值信息稿件。

xx支行领导十分重视信息工作，以新思维，新方式认真抓好此项工作。为提高信息的针对性和信息的深度广度，更好地搞好信息工作，支行成立了由办公室牵头，信贷科、营销部、营业部的相关人员参加的信息工作小组。及时传达总行不同时期的中心工作和各项活动纲领，并定期组织大家开展专题讨论，认真采编活动动态，密切关注职工思想状况，积极配合总行搞好每一次活动，同时把职工的意见和建议及时地反馈给总行，做好信息传播平台的作用。

信息工作开展得好、质量高，就能为我们认识问题、分析问题、解决问题提供便利，反之就失去了工作的意义。xx支行的信息工作紧紧围绕总行各个不同时期的中心工作来开展，并真正做到上报的材料能够真实地反映出一项政策、措施或一

项活动的实际贯彻执行或开展情况；真正达到推动工作的目的。我们对总行下发的各项文件和每一期《xx银行》都及时地转发给职工，组织大家认真研究近一时期总行信息报送的重点和要求，并有针对性报送有关稿件；对于上报总行的稿件，不仅是从文字上把关，从政策方面把关，还对有关情况、事实和数据进行认真的核查。力求使上报的材料更为准确、及时，为上级部门的决策提供真实可靠的依据。

20xx年，xx支行无论是在业务发展上还是在文明创建上都取得了一定的成绩，先后被评为，涌现出了一大批先进个人、创业标兵、服务之星等，这些先进人物有的是加班加点，不喊苦与累，默默奉献；有的是锐意进取，敢于创新，取得辉煌业绩；有的是兢兢业业，热忱服务，获得赞誉。银行这个工作要面临许多诱惑，没有一定的信念支撑，心灵的天平就要倾倒，这个信念就是：有些东西是不能用金钱来衡量的，譬如：名誉。在营业部里，储蓄柜的姑娘们曾经在下班收拾柜台的时候发现了黑色的提包，他们等啊等，等到了天黑，等到了回头找包的客户。当看到提包里的东西原封没动时，客户想到了用物质的东西来感谢，被她们婉言谢绝了；会计柜的同志为客户办理汇款解决难题，客户把表扬信贴到了大门口；信贷科的同志为客户争取一笔贷，跑断了腿磨破了嘴《xx支行的业务量一天天在增长，效益一步步在提高，谁又能说没有这些员工的功劳呢？而这一个个闪光的亮点无疑是最好的素材，我们抓住这些亮点，累积这些素材，编写了一篇篇感人肺腑的、真实典型的稿件，例如结合总行开展的xx活动，我们先后在《xx银行》上发表了xx等多篇稿件，由我行上报的还被总行评为重大建议奖《xx支行借此在职工中广泛开展树典型，学先进活动，在行内形成争先创优的良好氛围。有效地促进了各项业务的发展。

在今后的信息工作中，我们要再接再厉，借鉴其他支行好的做法，做好工作计划，以此推动我们的工作。同时也要加强与总行、支行间的信息交流，拓宽视野，学习经验，以更好

地做好信息的编发工作。

## 银行年度工作总结个人客户经理篇七

今年以来，在实业公司的正确领导下，在主业的大力支持和全力扶持下，在公司党委和广大职工的大力支持和配合下，本人认真落实“三个代表”的重要思想，学习贯彻党的xx大精神，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领全体干部职工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，依托主业，面向市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，保持了企业较好的发展态势，为电信实业公司的持续发展，做出了一定的贡献。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年经济指标，各项工作健康顺利进展。现述职如下：

一、全方面加强学习，不断提高公司整体队伍素质水平。

一年来，我一直把构建学习型组织作为团队建设的一项重要内容来抓，明确提出，要以提高员工整体素质为首要任务，实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设，努力将企业建成学习型、知识型组织。

1、努力提高自身素质水平。作为一名领导干部，肩负着党和人民赋予的重要职责与使命，党的路线方针政策需要我们去贯彻实施，因此，我十分注重政治理论的学习，比较系统地学习了邓小平理论、经济管理、“三个代表”重要思想等方面知识。勇于实践正确学习贯彻党的xx大精神，立场坚定的执行党的路线、方针、政策。在工作中，正确的宣传和贯彻上级的方针，指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，密切联系群众，不断提高自己的领导能力。

2、狠抓班子和干部队伍建设。群众看党员、党员看干部、干

部看班子，上梁不正下梁歪，中梁不正倒下来。高度重视班子建设，不断强化措施，使班子建设沿着正确轨道前进。一是求思想上的统一。坚持做到多通气、勤商量，把工作决策建立在体现集体智慧的基础上。行动上瞄准一致的目标，各司其职、各负其责，不推诿、不扯皮，始终保持一流的工作精神风貌和旺盛的斗志，不断开创工作新局面。

3、围绕党风廉政建设做文章。针对公司经济性、业务性强的特点，利用各种形势的途径和方法，对我公司非党员干部进行廉政和遵纪守法教育。如：在召开党员会、中层会、办公会时，向他们及时传达上级有关政策、规定，并有针对性的通报发生在各地管理部门的腐坏案例，使党员干部从中吸取教训，以起到警示作用。同时，注意从“公”和“廉”入手，严格要求自己，公开向职工承诺：只看谁表现得怎么样，不看是谁在表现，坚持公正为本，吃苦在前，享乐在后。

4、狠抓干部职工的政治思想和业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，并在年终岁末结合举行表彰会、总结会，对干部进行理想信念和党性、党风教育。通过一系列学习宣传教育，使大家都能够面对现实，实事求是地用辩证唯物主义观点分析认识问题。大家认识到：一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。全体干部职工工作作风扎实，精神状态很好，人心思干，人心思进，不少单位在搞好本职工作同时，组织大家学科技、学理论，提高职工全面素质。

二、全面推进劳动、分配和制度创新，不断夯实企业基础管理工作。

一年来，我能够从电信实业公司长远发展出发，公司上下不断深化电信改革、参与市场竞争，按照建立现代企业制度的要求，面向市场，成功地发展了一系列经营实体，确立了主实业相互依存，互为联动，共同发展的战略格局，对于推进焦作电信实业持续、快速、健康发展，提升企业综合实力奠

定了坚实的基础。

1、归并产业，调整机构。今年，按照上级的通知要求和精神，将所属企业按照产业特点进行归并，全面进行了清理规范多经企业工作。这些工作的顺利开展，适应了电信体制改革的需要，为公司二次创业提供了组织保证。

2、建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，我公司紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体制改革。公司9名德才兼备的人员被聘为中层干部，广大职工都在竞聘上岗过程中找到了实现自身价值的工作岗位。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

3、狠抓制度改革创新，初步建立制度管理网络。机构调整、薪酬改革后，人事部门按照新的岗位，及时修改补充了岗位职责，制定了新的考评办法和奖金分配制度。

4、加强会计核算，提高财务管理水平，加强了企业财务管理工作。特别是今年，全面进行了企业资产盘活，努力增加企业收入和效益。组织专人对所属多经企业逐个摸底，认真清查各项资产、负债，理清了产权关系，进行了规范管理，并着重对原有独立核算的多经企业帐务中的债权债务进行了全面清查。大力开展对企业欠款的清理工作，维护企业利益。开展了“增收节支，提高企业经济效益”活动，加强对可控费用的控制，压缩成本费用。制订完善了一系列管理制度，推行全面预算管理、收支两条线管理，贯彻上级的成本管理指导精神，加强各项工程建设的核算工作，严格内部手续，防止跑、冒、滴、漏，。

5、狠抓安全生产，落实安全责任目标。今年以来，我们牢固树立起“安全责任重于泰山”、“安全第一，预防为主”的思想意识，为企业的发展营造良好的安全环境。健全了组织，与各部门签订了安全消防责任书。突出了重点工种、特殊工

种的安全管理，并多次去工地检查。开展“安全生产月”活动，抓好了安全生产教育培训工作。在党的xx大召开期间，多次开展了安全自查自纠活动，确保了安全工作万无一失。

### 三、加大市场营销力度，经营工作再上新台阶。

作为电信经营实体和综合后勤保障部门，一年来，我能够服从、服务于焦作电信发展的总体目标，在主业大幅度减少投资规模的不利外部环境下，以机制创新为突破口，深化三项制度改革，不断规范经营管理，加强基础制度建设，向管理要效益。充分发挥了自身优势。在努力做好支撑服务的同时，不断开拓外部市场，积极开拓市场、负重前进，将业务发展联通公司、移动公司、洛阳、济源等外部通信运营商。为开拓建筑市场，我积极想办法，为建安处先后承揽了移动公司生产楼、住宅楼等土建工程，城网改造工程，从而极大地增加了企业效益。

一是优势特色产业对经济增长的贡献份额加大。建安处作为我省电信实业公司全资子公司和全省电信实业唯一一家建筑安装工程行业，突出一个“强”字，充分发挥企业自身优势，在服务好主业的同时，大力开拓外部市场，积极参与竞争，加大主业外收入比重。今年以来完成了移动生产楼及其附属楼、人防工程以及李万工地建设、多项安装装饰、通信管道工程，实现总产值2多万元。此外，通过不懈努力，他们在移动公司员工住宅楼和西于村1号住宅楼竞标中成功，目前两项工程都在积极进行施工筹备，预计总产值1\*万元。二是传统业务稳步增长，满足了主业发展需求。物业管理部门突出一个实字。今年，我从提高物业管理的档次，把这项工作做为一项系统工程去做。制定了严格的工作标准和工作流程，规范、细化每一个工作步骤，强化监督和考核，使物业工作标准化、规范化，为主业创造优美、舒适、满意的环境。物业部顺利地完成了省公司在我市举办的文艺汇演的服务及筹备，工作受到了省、市公司领导的好评。工程建设突出一个优字。工程建设是实业公司的重要收入来源。今年在工程建在工程

管理上，我严格按照工程建设管理办法加强监督、检查和考核力度，确保设计、施工、监理等工作优质高效、按时竣工。每个工程都要在打造全优工程上下功夫，创立品牌，争创市场，增创效益。注重同主业相关部门的协调。2\*\*4年工程投资虽少，我们在满足主业需求的基础上，利用地缘优势向外扩展，业务深入到焦作联通及三门峡等地的线路工程。今年共决算工程 项，审定金额 万元，未决算工程 项，预计收入在 万元。综合商业公司，突出一个“活”字，在来电显示话机的销售上，积极与各县（市）电信公司及营业部协商，销售了近万部话机。在各类通信产品的销售业务中，送货上门，变被动销售为主动推销，通过有效市场调研和预测，实现了销售收入持续增长。广告信息业务圆满交付了《2\*\*4—2\*\*4年电话号簿》的印刷工作，同时与多家客户建立起了广告媒体合作意向。计算机业务也迈向了市场，目前初步对外开展了几项业务。监理设计室突出一个“细”字，以通信建设和经济效益为中心，优质细致，圆满完成了公司领导及主业交办的各项工作任务。今年共完成勘察设计任务 项，决算工程项，决算金额 万元，新增加通信管道 孔公里，光缆 芯公里，电缆 对公里，新建杆路 杆公里。物流配送中心也积极担负起市公司后勤服务工作，积极开展业务和工作。今年共完成余项工程的材料供应工作，并且开拓外部电信运营商业务，已先后和焦作移动、联通，濮阳移动、新乡移动、商丘联通、郑州联通签订线路器材供货合同，对外实现销售额 万元。

#### 四、加强党群工团的建设和精神文明建设，促进公司健康发展。

今年以来，我坚持“两个文明”一起抓的工作方针，努力加强和改进企业党建工作，使干部队伍和职工队伍的素质不断提高，思想政治工作不断深化，企业办公条件、职工生活、福利得到改善提高，企业的核心竞争能力得到进一步增强。

一是发挥党组织的核心作用，保证企业各项目标的全面完成。一年以来，公司党组织充分发挥政治核心和战斗堡垒作用，

党建工作得到了进一步加强，落实了党风廉政建设责任制，监督制约机制得到了强化，坚持企务公开制度和民主评议干部制度，积极推进民主政治建设，党组织的核心作用和凝聚力、战斗力不断提高。二是强化企业思想政治工作，为公司改革和发展创造良好条件。一年以来，公司党组织继续深入学习邓小平理论、“三个代表”重要思想。特别是认真组织学习贯彻党的xx大精神，在公司广泛开展了“学xx大文献，创更大业绩”主题教育系列活动，通过丰富多彩、形式多样的活动，使广大干部职工在学习贯彻xx大的精神的过程中，思考、衡量和审视自己的工作，从而更加坚定了发展是硬道理的信念，自觉认真查找差距和不足，并且在工作中努力地加以改进。三是积极倡导建设学习型企业，抓好中层干部的培训。新的体制和竞争环境，需要企业不断创新工作方法和手段，调整经营策略，寻找企业发展新的增长点。为此，公司积极倡导建设学习型企业，并把中层干部的培训作为一项重要的工作来抓。一年来，多次对中层干部进行了系统培训，培训重点放在学习企业管理、经营决策的知识上，并且强调对团队精神的培育。通过学习，使中层干部对企业管理的核心、作用有了新的理解，对市场观念、人才观念和新世纪电信业的发展趋势有了更深刻的认识，促进了中层干部自身素质的不断提高，为企业的可持续发展打下扎实的基础。四是工会的桥梁纽带作用进一步得到发挥。一年来，工会、共青团组织积极参与企业的改革发展，并根据自身的特点和优势，以职工和青年喜闻乐见的形式把党的方针政策、企业的重大决策和精神传达到每一位职工，物化于行动之中。工会在做好内退职工思想稳定工作、思想宣传、文体娱乐、维护职工合法权益等方面工作的同时，认真履行各种职能，围绕企业的生产经营开展了劳动竞赛和合理化建议征集活动，组织各种文体活动，丰富了员工的文化生活。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，效果上广泛让社会监督，带领职工积极进行各项改革。由于计划周密，思想政治工作做的到家，更由于我不谋私利，一身正



气，所以至今全体职工队伍稳定，工作干劲不减，表现出了对改革的极大理解与支持。在我的带领下，公司员工以不断发展建设为己任，以依托主业、服务主业、面向市场、开拓市场为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩，为电信主业提供了优质、高效的服务。并在自我发展、自我完善、拓展经营空间上，迈出了可喜的一步。

2\*\*5年又是关键的一年，发展的任务十分紧迫。这就需要我在思想上、行动上做好艰苦创业的准备。我们相信，在上级公司的正确领导下，在全体实业员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，就一定能够创造出更加辉煌的业绩！