

银行支行员工年终工作总结(通用8篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

银行支行员工年终工作总结篇一

本人xx年进入银行，至今已 5 个月的时间。在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。接近年终岁尾，工作的日子里，我收获颇多。接近年终岁尾，在此我将本人今年的工作总结如下： 的工作总结如下：

一、工作学习情况 作为新入职的员工， 尽快的学习业务知识、 提高操作能力尤为重 作为新入职的员工， 尽快的学习业务知识、 要。在本行的培训课程中，我深入了解了建设银行的发展状况、机构 在本行的培训课程中，我深入了解了建设银行的发展状况、 构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能 构成等企业文化；力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范， 勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范， 并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。 并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。 在不断的学习和工作中， 我与行内的同事相处融洽， 建立了良好 在不断的学习和工作中， 我与行内的同事相处融洽， 的伙伴关系。 在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中， 增强了自己的 的伙伴关系。

在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中， 团队意识， 并被 评为本组最佳队员。 实习期间我积极向老柜员学习储 团队意识， 并被评为本组最佳队员。 蓄前台的操作， 并顺利通 过了分行组织的新员工上岗考试， 成为和平 蓄前台的操作，

并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，支行这个大家庭中的一员。支行这个大家庭中的一员。我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期，我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期，但在工作上我严格要求自己像正式员工看工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们齐。

工作中与同事互相帮助，学习，学习，并认真记录下来；并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”做好举手办理过程中做到服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务，并学习一些我行特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。

二、存在不足 进入建设银行以来，进入建设银行以来，面对新的环境与工作，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

业务办理过程中做到“唱收唱付” 做好举手服务、微笑 行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付” 做好举手服务、来有迎声、走有送声， 服务、来有迎声、走有送声，对于客户的问题要求自己给出一个令客 户满意的答复，始终把客户的满意放在第一位;在结账后，和同事之 户满意的答复，始终把客户的满意放在第一位;在结账后， 把客户的满意放在第一位 间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错;下班后， 间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错;下班后，对 自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务， 如西联 自己一天所接触到的新业务进行复习， 并学习一些特色业务， 汇款、境外电汇、环球汇票等。 汇款、境外电汇、环球汇票等。 通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜 员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办 全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练， 业务的速度，使自己的业务量不断提升;加强自己在理财、金融、 业务的速度，使自己的业务量不断提升;加强自己在理财、金融、个对公等方面理论的学习， 为自己的进一步的工作奠定扎实的基础; 贷、对公等方面理论的学习， 为自己的进一步的工作奠定扎实的基础; 和同事之间建立更默契的配合， 把和平支行的发展作为大家共同的目 和同事之间建立更默契的配合，标。相信通过自己的努力，我能够成为和平支行最优秀的员工之一。 相信通过自己的努力，我能够成为和平支行最优秀的员工之一。

三、下一步努力方向 今天的不足， 是今后工作中完善自我的努力方向， 我要坚持磨练今天的不足，是今后工作中完善自我的努力方向，自己，做到以下几点：自己，做到以下几点：

3、 增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。银行员工年终工作总结4、认真负责，勤奋工作。 认真负责，勤奋工作。 匆匆一年过去，在建设银行的工作忙碌而充实。回顾过去， 匆匆一年过

去，在建设银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，教训，不断成长。未来的一年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对教训，不断成长。未来的一年， 对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为建设银行的辉煌做出更大的贡献。为建设银行的辉煌做出更大的贡献。

【银行支行员工年终工作总结你(六)】

银行支行员工年终工作总结篇二

20××年对××支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在全体员工的共同努力下，××路支行坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。现将20××年工作情况汇报如下：

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元；储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向××项目成功营销4亿元贷款，

并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销××、××两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元，理财产品中间业务收入达到××万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销××科技、××等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止11月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户，callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面：20××年××路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与××支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，

与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在20××年的工作中，××路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初320××万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区，筛选金博大和世纪联华返款商户的前20名做为重点寻找沟通联系等手段，发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了

客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使××科技、等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。

今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习

培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应建行改造和社会竞争的所需人才。员工的培训主要从以下几个途径展开：1) 积极组织员工参加上级行培训，全年参训132人次，是力度最大的一年。特别是支行在人员短缺、业务繁忙情况下，克服重重困难，让每一个前台员工脱产11天专心学习。2)、支行自行组织对全体员工的深化培训。专项制定学习计划，每周安排2个晚上培训。培训采取多样化的学习形式，如每次由3名员工做讲师进行背课，使每个人既是学生又是讲师，收到了很好的效果。3)、加大对客户经理、中层负责人、业务骨干的提升培训。组织读书活动，推荐《细节决定成败》、《成功人士的七个习惯》等优秀书目，开展读后感想座谈，使骨干人员得到有效的素质提高。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强。

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛里一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉一起，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

20××年发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增20××万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元；储蓄存款争取突破4亿元。国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。

3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。

4、会计达标通过一级验收。

5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

6、加大网银、电话银行的营销力度，全面提升我行服务手段，最大限度减轻柜面压力。

银行支行员工年终工作总结篇三

xx 年是我负责工作的第 3 年，在领导的关心和同事的大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报如下：

1、强化服务意识，优质高效为一线服务。做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。在日常工作中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到工作的点点滴滴中，扎实有效地践行“以客户为中心”的理念，想支行与客户所想，急支行与客户所急，高效率、高水平地为支行服务。

2、强化风险意识，防范和化解金融风险。重点学习了《反洗钱法规汇编》、《个人金融业务营销手册》和内控管理制度等内容。同时，对照工作找差距、找问题，抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进。一是注重引导员工风险意识，防控操作风险。如三季度在领导的指导下重点加大对授权人员和柜员的监控力度，对广电支行、江南支行召开专题风险会议，下发风险提示，强化柜员风险防范意识；二是注重引导培养员工风险意识。有计划有步骤地选择《营业室经理日志》推荐到《心桥》，制定《xx 年季度柜员考核表》，以目标为导向，促使员工成长。

4、强化队伍意识，提高条线人员综合能力。一是注重员工爱岗热情和工作能力的提高。持续开展“营业室员工轮岗体验”活动，此举得到行领导的大力支持，充分肯定为我行在加强案件专项治理，完善内部控制机制上的有力举措。二是注重沟通反馈控制行为偏差。适时与支行沟通会出差错、工作量、银企对账、业务授权等情况，有的放矢地进行会计辅导。

5、工作中存在的不足及今后的打算。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也 时时变化着，每每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学 习的紧迫感和自觉性。

二是对一些业务还不够精通。掌握新的理论基础、专业知识、工作方 法以适应我行的发展，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为 一个业务全面的银行员工。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：1、加强学习，我将 坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应我行发展的需要。2、 努力提高工作效率和质量，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

【银行支行员工年终工作总结你(二)】

银行支行员工年终工作总结篇四

时间飞逝，转眼我已经与____银行共同走过了春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进____银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一 线柜面工作，在____银行的以“激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为____支行的业务骨干。

在____银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的____之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练，爱岗敬业

进入____银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人

说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。

刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输。当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲，要做就要做得。”平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。

俗话说“业精于勤，荒于嬉。为此，我为自己规定了“四个一点，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对____银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。

离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。____银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。

一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们____客服电话进行口挂，避免

可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。

而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识的本质，学会融会贯通，举一反三。

____支行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为____支行更好的开展工作打下扎实

的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在____温暖的大家庭里快乐的工作着。

三、业务全面积极向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

进入20____年来，繁华的____城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在____银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。

在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实工作，同____银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

银行支行员工年终工作总结篇五

省分行：

2013年年，**支行立足省行2013年“稳收益、稳市场、稳质量”的工作主旨和总行内生动力机制要求，坚持“扩客户、

调结构、提收益、控风险”的工作方针，以存款发展为纲，以结构调整为目的，以稳中求质为工作总目标，加快业务拓展，深化创新转型，继续保持良好发展态势，经营业绩稳步提升，内部管理不断优化，较好地完成了各项经营管理目标。

一、2013年年核心指标完成情况。

截至2013年10月30日，**支行实现拨备前利润13022万元，总量排名第二，较上年同期增长2064万元，增幅为18.84%，同比变动幅度排名第五，较上月下降一位，超过南昌地区十二家直属支行平均增幅7.97个百分点，超过全辖平均水平11.26个百分点。

实现净利润9717万元，总量排名第二，较上年同期增长2558万元，同比增幅35.74%，同比变动幅度排名第六，超南昌地区平均增幅4.73个百分点，完成2013年净利润最低目标9039万元的107.5%，完成率排名第一。人均净利润81.66万，排名第二。

实现净收入17071万元，总量排名第二，较上年同期增长2629万元，增幅为18.21%，同比变动幅度排名第五，超过南昌地区平均增幅4.99个百分点，超过全辖平均水平11.6个百分点。其中：存贷款利差收入15233万元，较上年同期增长462万元，同比增幅3.13%。金融机构利差收入-2056万元，较上年同期增长1400万元。非利息净收入3855万元，总量排名第一，较上年同期增长783万元，增幅25.49%，进步度排名第七，占南昌地区四大行市场份额的2.13%，较上年末提升0.33个百分点，份额变化排名第一。中间业务收入全辖贡献度为4.02%，较上年末提升1.12个百分点，变动幅度排名第一。

截至2013年10月30日，支行公司有效客户数为466户，总量贡献度为11.56%；较上年末新增72户，完成全年计划任务数的72%，计划完成率排名位居南昌地区第1位。单位银行结算账户数为2074户，总量贡献度为8.98%；较上年末新增326户，

新增贡献度为12.35%，完成全年计划数的97.3%，位居南昌地区第1位。小企业授信客户数55户，贡献度为14.95%；较年初新增3户，完成省行计划任务数的14.3%，位居南昌地区第7位。截至本月，**支行个人有效客户数为147783，总量贡献度为10.76%，完成全年9074任务数的312.38%，排名第一。

二、2013年年工作的主要措施

2013年，**支行紧紧围绕省分行绩效考核指挥棒抓好四个工作重点：一是抓存款，努力实现核心存款的增长、市场竞争力的提升；二是提收益，注重净息差、资本的回报；三是控风险，确保支行持续、稳定、健康发展；四是重转型，对客户、渠道、经营管理等指标的考核，从考核过程向考核结果转变，以行政事业存款、中小企业贷款、非利息收入、电子渠道替代为立足点，推动存款、贷款、中收渠道管理的转型。主要通过以下几项措施实现以上工作目标：银行支行工作总结1. 力促存款业务稳步增长。

细的客户分层管理维护老客户、锁定新目标。

2. 着力调整资产业务结构。

支行坚持以降低经济资本占用、提高收益水平和盈利能力、提高抗风险能力、更好地满足客户需求为目标，切实抓好资产结构、负债结构、收入结构、客户结构、资源配路结构。大力推进客户和行业结构调整，适度降低对少数大客户的依存度和行业授信的集中度。依托新兴行业客户的拓展，调整行业结构；依托新模式授信客户拓展，提高收益水平。

在当前自身资产业务拓展困难迟缓的情况下，把中型授信客户营销摆在更加突出的位路，作为当前授信拓展的中心工作之一，以强烈地危机意识，抓住机遇，克难攻关，进中求快。对授信项目按清单一个一个地全力打拼，决不丢掉项目，做到具体推进计划目标，责任到人到户和到周到日；对已有条件

的项目要确保及时提款到位，以促进公司授信业务的稳定持续增长，通过加强客户经理队伍建设，提高客户关系管理能力来保障资产业务投放目标的实现。

3. 努力推动中间业务发展。

支行公司板块合理分配、利用授信资源，重点支持发展迅速、综合收益高、利率上浮、占用经济资本少的贷款；合理规避贷款规模日趋紧张的形势，合规运用投行产品，利用市场外资金；重点放在投行业务等创新产品上；个金板块大力拓展中高端客户，强化公私联动，加强产品组合，正确认识不足和积极对待困难，正确处理好存款和各项业务指标“平推”的关系，强化对重点产品特别是对新产品的培训和销售力度；特别是要充分利用各种竞赛活动和资源配路优化的良好机制平台，保持队伍高涨地战斗激情和压力，做好个金重点产品的销售提增，以优势和特色拓展新的业务增长点，实现个金中间业务收入来源多元化。

4. 强化风险管理提升内控水平。

一是坚持风险“零容忍”，防控力度大。支行树立“违规就是风险、

合规就是效益、安全就是贡献”的科学理念，带动全行端正内控工作态度，提高内控管理的针对性。提出“不做表面做内在，不做无效做实效”的要求，严密把控内控合规风险，确保业务增长和内控发展的双赢。一是从“员工行为管理年”、“基层机构案防达标活动”抓起，通过开展专门的全行员工案防专题培训，从意识上、思想上使全体员工认识到作为中行员工应具备的基本职业道德。二是以“防范非法集资宣教活动”为抓手，针对社会上民间借贷、违规担保和非法集资有所抬头的迹象，我行在支行大小会议上反复向员工剖析民间借贷、违规担保和非法集资活动的特点、形式及危害，进而提高全员的防范意识和反欺诈能力。三是“案件风

险排查工作”载体，强化业务真实性、强化客户资金管理、强化贸易融资等重点产品管理、强化客户经理风险管控责任、强化定期盘存等风险预警措施，切实抓好信用风险管控。严控新增贷款不良发生，早识别、早评估、早应对，有效化解潜在风险。

二是坚持风险“全覆盖”，责任落实好。支行十分注重加强对干部员工的教育监督，认真做好业务品种、业务流程、员工队伍、操作节点的风险“全覆盖”。首先是明确岗位职责。强化内控管理岗位责任制度，细化各层级管理人员、前台柜员、业务经理内控工作责、权、利，做到有效分工，有效管理。通过专题会议，明确主管人员对于案防工作必须保持敏感性、主动性，敢抓敢管，将业务差错、业务风险与员工队伍结合起来，必须业务发展及内控防案两手都要硬。

5. 深化转型提升网点效能。

设备的安保整改工作。进一步优化了我行的网点布局，扩大了我行机构的辐射范围，提升了渠道服务效能。支行立足经开区支行转型的基础总结经验，继续深入推进网点对公转型，丰和大道支行、红角洲支行作为全省重点转型试点网点的工作也取得重要突破。本部总体配路相应资源，将部分授信客户对公对私的业务需求与客户经理进行捆绑，以公私联动为契机带动网点对公转型升级。虽然目前要实现网点产品全覆盖，产能大提升还有一段较长的过程，但是要求各网点要主动确立20亿、10亿的存款余额作为未来两到三年的拓展目标，实行支行行领导挂点制，公司、个金强化条线指导、帮扶、督促各网点围绕绩效考核发展业务，主动提升网点自身的营销能力、强化产品的灵活运用，突出重点，注重效益，做好基础，提高效益、提高效率，实现网点产能的真正提升。

6. 强化绩效考核激活内生动力。

支行认真做好绩效管理工作，制定下发2013年度绩效考核指

标评价表，进一步规范对本部部门及营业网点绩效管理，真实反映和客观评价经营管理绩效现状，激发员工工作主动性，增强内生动力，有效提高经营管理水平。在对部门绩效管理中，围绕发展战略规划、经营目标和工作重点，有效传导绩效考核导向，突出以效益为中心，引导各部门加强条线指导，提高工作质量，完成工作目标；同时，逐步落实部门员工分层分类的考核评价与激励约束办法，引导部门做好员工的绩效考核过程管理与考核激励，调动部门员工积极履行职能，实现争先进位。

落实员工分层分类的考核评价与激励约束办法，实现市场竞争力的提升。

7. 重视员工队伍素质提高。

支行一方面强化队伍管理，严格劳动纪律，强化各项规章制度的执行，体现支行员工的良好风貌，倡导积极向上的工作状态，以加强问责、严处违规、全员挂钩为手段，以“案件风险排查工作”和“员工行为管理年”为载体，加强操作风险治理，切实防范案件发生。另一方面搞好员工培训，提高员工综合素质。促进支行青年员工加快成长，积极参加各项业务考试，勤练技能，争取多项技术能手，尽快成才，并通过学习推动服务创新、产品创新，强调学以致用，提升学习效果转化。

三、经营发展中的不足与困难

1. 公司金融板块方面：一是存款基础不够扎实；二是公司贷款遭遇瓶颈；三是中小企业客户数增长欠佳；四是网点效能有待提升，队伍建设有待加强。

2. 个人金融板块方面：一是个人存款稳存增存难度增大；二是基础客户发展仍需加强；三是个人金融板块中收贡献度有待提高。

3. 财务预算指标完成方面：一是新增贷存比要求，制约我行生息资产发展；二是利率下降影响利息收入；三是非生息资产收入影响净收入；四是网点转型工作形成费用预算缺口。

四、2014年主要工作思路

收益为核心，以增强市场攻击力为目标，进一步强化精细管理、转型发展、风险防控、队伍建设，实现绩效发展新突破。

一是迅速对接，加快重点产品叙做，拉动存款业务发展。坚持存款立行，抓存款上坚持保持高压态势，下大力气突破，巩固老阵地，拓展新版图。实施菜单式跟进营销，全行抓行政事业单位存款，班子成员要率先垂范。重点做好政府职能部门、行政事业单位、大型优质企业等目标客户的源头营销，并派专人跟踪落实，提高营销成效。公司条线要加强大客户维护，狠抓薄弱环节，深化业务创新，开辟存款增长的新渠道、新空间；个金条线要深挖产品、渠道和客户潜力，全行员工要调动一切资源积极做贡献，打破和扩大营销缺口。个人存款就机构、人员、完成时间进度等各维度抓好日常销控管理，没有日常管理就很容易陷入强力冲刺强力回落的怪圈。我行就重要节点制定了各营业机构的销控目标，每日通报，每日点评，并指导网点用好七天通知、智能通等产品，锁定客户资金。公司存款通过重点业务产品、新业务产品来带动存款业务的发展，同时更加重视投行业务，加大公司产品创新力度。投行产品不仅能解决规模问题、定价问题，更是公司业务发展的新路径，不仅带来大额公司存款沉淀，还可实现良好收益。

二是精细管理，优化结构，推进授信业务发展。内生动力机制的目标是促进各行转变发展方式、加快结构调整、做大业务规模，提升整体效益。其中贷款调整是主攻方向。2014年，我行将积极调整客户结构，优先保障中、小、微型企业的授信需求，进一步提高贷款定价水平，确保贷款规模用早用足，尽快充实和加强有效项目储备，尽快将项目储备释放为现实

效益，个人授信要从“住房贷款为主”向定价水平高、综合收益好、带动能力强的“经营类贷款”和“微贷”转变。总之要将有限的信贷资源用于综合效益高，资本占用少的项目，在发展中实现贷款结构的优化调整。

三是深化转型，优化结构，强化创新，突出中间业务战略地位和协调发展。深挖重点客户增收潜力，广泛运用各类业务及产品，同时强化对中小企业的产品交叉销售，提升综合收益水平。加快推进轻资本消耗型中间业务产品，压缩重度和中度资本占用型中间业务。重点在银行卡分期、投行、现金管理、金融市场业务咨询等方面取得突破。围绕我行核心客户做实供应链业务，将企业的潜在需求和我行特色产品相结合，加大对集团关联企业的源头营销力度，重点推荐国内综合保理、国内商业发票贴现、融易达等供应链融资系列产品，以获取良好收益，不断夯实业务发展的均衡性。

四是建队伍、扩渠道，提升网点效能。立足于经开支行进一步发展、巩固网点转型的业绩成果，我行将加快对丰和大道支行、红角洲支行网点转型工作，特别是派驻了中小企业专职团队的红角洲支行目前已叙做中小企业新模式客户8户。在业务叙作中网点也更加重视公司条线与个金条线交集，以期实现资源共享，对客户进行全方位多层次营销及需求挖掘；将部分授信客户对公对私的业务需求与客户经理进行捆绑，以公私联动为契机带动网点对公转型升级，实现业务功能和服务体验的“双提升”。

为进一步强化客户经理队伍建设，我行将在网点重点打造综合客户经理，为员工提供不同条线合作学习的平台，提升员工在实际工作中的运用。通过这种形式提升网点与客户之间的粘连度，发挥潜力中高端客户个人与公司业务的较高叠加效应，满足客户的多方面需求，通过公司业务导入，提升客户忠诚度，充分实现了对客户多纬度多渠道分层次营销，真正做到了公私联动，力求实现网点负责人经营意识的转变，客户经理营销意识的转变和柜员操作能力的转变。

频率管理;大堂、理财及厅堂服务内控管理的优化,信贷资产风险过程管理。通过加强主动风险管理,绷紧风险管理和依法合规这根弦,坚持稳健、审慎经营,确保授信资产的质量安全,以高度的责任感确保支行平安和稳定,实现经营业务持续健康发展。

一是保持对违规的零容忍。坚决查处上述跑冒滴漏现象,决不姑息。对已发现的违规问题严肃问责,发现一起问责一起,要保持制度的威慑力,决不搞下不为例。二是完善流程和制度。对系统中潜在的漏洞和流程中潜在的空子要查漏补缺,及时完善。加强过程管控,完善管控措施,防止问题的发生。内控人员必须按照规定,各司其职,加强监督检查,保证业务合规操作。支行也将对各网点内控副职进行培训,加强管理。三是强化合规文化建设。首先,合规教育到位。让员工明白遵章守纪是对自己最好的保护,违规操作得不偿失;其次,管理履职到位。各级管理者尤其是基层机构的管理者和内控副职管理者的履职要到位,对于日常工作中发现的问题要敢于制止;再次,检查监督到位。各业务条线加强检查监督,排查各类风险隐患。通过有效的检查监督,形成“伸手必被捉”的氛围,形成全行合规操作自觉性。

****支行将认真思考总结,仔细研究发展不足,树立发展信心,强化岗位责任,在深入市场中勇拓丰收果实,严防差错事故和案防底线,推进**支行持续稳健发展。**

【银行支行员工年终工作总结你(四)】

银行支行员工年终工作总结篇六

跟着中信银行快速发展的脚步,我们都在成长,我20xx年的目标是在此刻每月进件150张得基础上突破目标上200张,越来越好一月要比一月高,只准提高不许退步,跟上企业发展

的步伐。核卡分数每月目标160分，冲刺目标每月200分，努力做得更好。风险控制要在全中国水平以下，争取做到零风险。如果有机会晋升主任，也会进取争取，为企业贡献自我的力量，与中信共同提高，开拓完美未来。

银行支行员工年终工作总结篇七

(一)脚踏实地，努力工作。一是积极配合办公室主任逐步完善办公室管理制度，规范工作程序；二是做好文案和会议组织工作，保证管理行和支行决策的落实，协调管理行和支行各部门的工作，加强信息反馈；三是做好监督实施、分公司人事档案管理、打印管理、对外联络和接待工作，并有礼貌地做好资料收集、整理和归档工作；第四，注意形象。我一直很注意自己的言谈举止，不因为自己的过错影响整个办公室的形象。

(二)积极主动，撰写材料。完成年度工作计划、各种请求、报告、通知等文件和资料的起草工作；配合管理行办公室领导完成“中国银行业礼貌规范服务示范单位”、“市级礼貌岗”、“四星标准化支行”的创建工作。

(三)努力学习，努力提高。时代在不断变化，我们做的工作也随着时代的变化而变化。满足工作需要的唯一途径就是加强学习。在20xx年董事长倡导的“四个一”读书活动的基础上，努力学习与工作相关的各种知识，使自己在工作中不至于落后和落伍，更好地胜任自己的工作。例外的是在学习了《做最好的银行职员》这本书之后，我的思想素质、道德素质、工作技能都有所提高。

银行支行员工年终工作总结篇八

在xx年的工作中□xx路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力

产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3xx万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区，筛选金博大和世纪联华返款商户的前20名做为重点寻找沟通联系等手段，发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励

约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使xx科技、等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质

今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应建行改造和社会竞争的所需人才。员工的培训主要从以下几个途径展开：

- 1) 积极组织员工参加上级行培训，全年参训132人次，是力度的一年。特别是支行在人员短缺、业务繁忙情况下，克服重重困难，让每一个前台员工脱产11天专心学习。

2) 支行自行组织对全体员工的深化培训。专项制定学习计划，每周安排2个晚上培训。培训采取多样化的学习形式，如每次由3名员工做进行背课，使每个人既是学生又是，收到了很好的效果。

3) 加大对客户经理、中层负责人、业务骨干的提升培训。组织读书活动，推荐《细节决定成败》、《成功人士的七个习惯》等优秀书目，开展读后感想座谈，使骨干人员得到有效的素质提高。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。