

# 银行工作总结精辟(精选6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 银行工作总结精辟篇一

二0\*\*年我行安全保卫工作在上级行和支行党支部的正确领导下，认真贯彻年初全省分支行长会议关于安全保卫工作的意见，紧紧围绕支行中心工作，遵循“预防为主、综合治理，谁主管，谁负责”的指导原则，坚持从人防、物防、技防、整章建制、加强队伍建设等方面入手筑牢安全保卫工作的基础，通过制度约束和检查督促，强化了职工的安全防范意识，使安全管理落到了实处，保证了我行财产和职工、客户的安全，为我行各项工作的顺利开展营造了一个安全、稳定得经营环境。

一是建立健全组织机构。按照规定要求我行相继成立了支行安全保卫工作领导小组、社会治安综合治理工作领导小组、消防工作领导小组，并组建了应急小分队和义务消防队，指定了兼职防火管理员5人，并明确各部门的消防安全责任；二是建立健全安全保卫规章制度。制定了《支行消防安全管理制度》《灭火作战计划及安全疏散方案》、《支行处置突发事件演练方案》《机关门卫管理制度》等制度规定，进一步明确了各部门的安全管理职责。

〈一〉加强全员安全防范意识教育和技能培训，夯实人防基础。人是做好安全防范工作的第一要素，我行把重视和加强对员工的安全教育，全面提高防范意识，增强防范技能，作为安全防范工作的基础工作来抓。始终坚持“防范胜于治

理”的原则，做到警钟长鸣。因为 无论多么完善的制度、多么坚固的防护设施、多么先进的技防设备，都要靠人去遵守、去操作、去维护，只有把全员调动起来，夯实人防 基础，制度、设施、设备才能发挥最大的效用。一直以来，我行经常组织全体职工学习“四方预案”，增强防范意识，提高防范能力，针对近年来银行案件日趋频繁的严峻局面，我行及时收集整理相关案例，认真组织学习上级行下发的各类文件、通报、通知、案例分析，并针对我行自身的防范工作查找隐患，完善防范措施，重点围绕防抢、防盗、防诈骗等内容，对全体职工进行预案教育和防范技能教育。

〈二〉、内部管理和操作规程执行情况 我们认真按照省分行《县级支行安全保卫工作考核标准》要求，对照各项安全保卫工作制度，加强日常性安全措施落实情况检查。一是加强安防器械的管理。对支行所有安全防卫器械进行清理检查，造册登记，对因时间过长而损坏的电警和灭火器进行更换，确保防盗、防劫、防火等防卫器械齐全到位；二是落实支行机关安全值班制度。对门卫和带班、值班人员的工作职责进行了细化、量化规定，实行行领导带班制度，针对我行周边环境和社会治安形势，重点加强双休日和晚间值班制度，并公布值班电话，安排专职保卫人员实行二十四小时不间断值班制度。三是加强电视监控系统管理。对电视监控系统操作，实行专人管理，明确职责，对营业期间情况进行不间断录相，对重要部位进行二十四小时监控录相，非营业期间电视监控报警系统处于布防状态，对全行重点部位 24 小时监控，并保证监控录像图像清晰和正常运转；四是加强营业期间安全检查。对营业期间安全管理进行经常性的监督检查，按照会计出纳制度的规定，对大额现金及时入库，非工作人员严禁进入营业室，在平时工作中，突出抓好“重点部位、重点岗位”和“早、中、晚”三个时段的安全检查；五是加强运钞过程中的安全防范，严格实行双人武装押运，押运人员必须穿戴防弹衣和头盔，并要求适时变更运钞路线，严禁办理与押运任务无关的事宜，同时加强枪弹的管理，对持枪押运人员经常性地开展思想政治教育工作，对枪弹经常擦拭保养，防止损坏和锈蚀；六是建立健全计算机安全管理规程，制定了

《计算机安全管理制度》，对计算机安全运行工作进行监督、检查。七是加强保卫队伍建设，把政治素质高、责任心强、有一定业务组织能力的同志选配到保卫队伍中来，对保卫、押运人员进行定期考核和思想动态分析，并及时了解和解决队伍建设中存在的问题；九是积极xx县公安局联系协调，使夜间巡逻路线延长至我行周边，有效防止了我行的安全隐患。

三、存在的主要问题及今后改进措施 虽然我行安全保卫工作在上级行的正确领导和支行领导的高度重视下，通过全行干部职工的共同努力，取得了一定的成绩，但也存在一些不容忽视的问题，主要表现在：一是内部管理方面还存在薄弱环节；二是安全保卫硬件设施还需要进一步完善。针对以上问题我行将在今后的工作中加大对职工的安全防范意识教育力度，同时更换安装监控录像硬盘，结合本单位实际，确定工作重点，研究解决安全保卫工作存在的问题。

于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认

真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水

中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮 -----于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出

色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

做售后已经半年了，不知不觉间半年过去了，在工作中，经历了很多酸甜苦辣，也认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。皮带机的用途及注意事项已有了些心得，长时间与各种人相处也明白了一些道理，一些对人对事的道理，现将工作总结如下：

通过传动把物料从某一地点运送到另一地点，这就是皮带机的主要功能·主要服务于矿山，煤矿，港口，电厂等地。

1，首先熟悉现场库房。与业主和安装队打好关系。

3，调滚筒支架中心距时，先把滚筒装在支架上，以滚筒的中心调中心距。

4，驱动和传动滚筒连接的时候，驱动比传动低的情况下，先调传动滚筒支架垂直度，平行度，然后焊接。之后再调驱动，与滚筒连接的联轴器它们之间的缝隙6~8mm□注意保证横平竖直。

5，驱动打表，打四个面，上下左右。把百分表吸在制动轮上，

同时转动液力耦合器和制动轮进行打表。

6，在空载的时候，如果减速机安装了逆止器，必须把驱动解体，单独做空载，避免毁坏逆止器里的逆止环。

8，液偶里加油75%，把液偶斜45度，可以看到油就达到了75%。

9，安装中间架时，中间架离中心线不许超过2mm□

10，制动器温度允许范围：环境温度+65度，油脂名称25#变压器油。

11，压带轮离皮带的高度是80~100mm□过于太高就没有作用了。

12，空载试运转的运转时间不得小于2个小时。主要检查驱动：温度，振动，噪声，漏油。还有跑偏程度，机架支腿焊缝及机架和机械设备紧固件。发现问题，解决问题。

## 1. 有真诚有朋友

俗话说的好，有朋可走天下，无朋寸步难行。朋友是对一个人的信任，好感，朋友多了没有走不通的路，没有过不去的桥，这对一个经常外出的人有很大帮助，有真诚有朋友。

## 银行工作总结精辟篇二

2xxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的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xx支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人

会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我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。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。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。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

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”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，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，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，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。在日常工作中，我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。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行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。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金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，在开创农业银行美好明天的`过程中实现自身的人生价值。

## **银行工作总结精辟篇三**

20xx年在行长室的领导下,各部门的帮助配合下,我们分理处

全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“\*\*\*\*\*”，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

## 一、做好日常的服务结算工作

做为支行分理处，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到分理处人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。

4、参加\*\*\*大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作，并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关心下由分理处与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

7、配合\*\*支行做好对\*\*公司售房款的接款及清点工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作(调为集团帐户)。

10、应电信局的邀请，由\*\*\*对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

## 二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、nova1.3、1.4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、tm机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个劳动力，

因\*\*所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

### 三、配合做好行里的服务工作及工会工作

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因分理处有xxxx参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，\*\*\*、\*\*、\*\*\*三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中\*\*\*参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处员工的辛苦与努力。

### 四、尽早安排顺利完成年终决算工作

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行分理处，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

## 五、加强制度执行工作，防范风险

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20xx年我们主要也是从

制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

- 1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。
- 2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。
- 3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

## 银行工作总结精辟篇四

20xx年以来，在市行直属党委的正确领导及各科、部、室的大力支持下，\*\*办事处认真贯彻省行、市行的会议精神，紧紧围绕实现资产质量优良和盈利强行的发展目标，坚持以加快发展为主题，以优化客户结构、拓展业务市场为重点，以党的建设为保证，有利地促进了各项工作的顺利开展，全年我处的各项工作均取得了满意的成绩。

截止年末，我处各项存款达\*\*\*万元，较年初增长\*\*\*万元，其中：对公存款\*\*\*万元；储蓄存款\*\*\*\*万元，其中活期存款\*\*\*万元，定期存款\*\*\*万元，中间业务收入\*\*万元，同业存款\*\*\*\*万元，比年初增加\*\*万元；外币存款\*\*万美元。累计办理贴现\*\*\*万元，实现贴现利息收入\*\*\*元；借记卡发卡量\*\*\*张，卡存款\*\*\*万元，常规贷款余额\*\*\*万元，利息收入\*\*\*\*万元，办事处全年现金收付量\*\*亿人民币，全年业务量\*\*万笔。在全年历次综合营业机构考核中均取得了二、三名的好成绩。在上级行组织的各项业务检查和优质文明服务检查中，均取得了优异的成绩，全处在全年的工作中取得了业务和精神文明建设的双丰收。现将全年的工作如下：

\*\*办事处的快速发展，得益于团结协作，能够发挥战斗堡垒作用的领导班子；得益于责任心强、工作大胆主动的高素质员工队伍。年初，办事处领导班子经过周密的考虑并详细的

制定出台了办事处员工绩效工资考核办法，极大的调动了员工的积极性和工作热情。同时，办事处也始终把政治思想工作做为工作中的一个重点，始终坚持“两手抓，两手都要硬”，在抓好业务经营的同时，狠抓系统党建和精神文明建设，坚定不移地执行党的路线、方针、政策，狠抓廉政建设，坚决做到不以贷谋私，清正廉洁，造就一支奋发向上、积极有为的员工队伍，进一步推动各项工作的顺利开展。今年我处又发展了一名预备党员。

今年九月份，市行进行了车改，由于办事处地处偏远，而且交通又极不方便，遇到下雨、下雪、下雾天气，办事处的员工更要在路上花费比平时几倍的时间。为此，员工们每天都不得不比以前早起早走。但办事处的每个人都毫无怨言，每天都按时到达自己的工作岗位，无论刮风下雨、酷暑严寒。

年初以来，办事处不断强化存款工作的基础地位，以抢战市场份额为目标通过加大营销力度、充分挖掘郊区金融资源，突出网点营销个人业务的主体作用，有利地促进了办事处各项存款工作的开展。但今年\*\*月份以来，由于省行下发的有关金融服务收费的标准，尤其是借记卡的收费额过高使得我行在异地卡交易方面在同行业中处于非常不利的境地，导致一些资金流量非常大的黄金客户流失；另外今年由于国家的宏观调控和一系列安全法规的出台、以及原材料价格上涨使得今年的\*\*业产销呆滞，企业普遍不景气，对办事处的储蓄存款和对公存款造成了很大的影响，同时也对业务量造成了一定的影响。另外按照市行要求，去年4月后\*\*所撤并至我处，涉及存款\*\*\*\*万元，直接影响存款\*\*\*万元，一些客户嫌交通不便致使这部分存款呈逐日下滑趋势；针对多方不利，办事处的领导和员工们不等不靠，在营销上下功夫，积极适应市场形势，在市场开发工作中做好“三个转变”，即从过去的等客上门向主动出击转变，从某个部门的单打独行向全处内外的密切配合转变，从过去单一的代理业务开发向资产、负债和中间业务的综合开发转变，以优质的服务吸引客户。办事处针对黄金客户的挖掘与捕捉实施了“六六工程”，内部

综合柜员根据存款户的资金周转变化的及时通知客户经理，外勤客户经理联系公关，对于客户经理联系的业务综合柜员热情接待，周到服务，相互完美的配合，有利地促进了办事处优质客户存款的增长。

《商业银行服务价格管理办法》的实施，为我们加快中间业务发展，增加中间业务收入提供了难逢的历史机遇。为此我处将紧紧依托网点和网络优势，通过柜面营销和上门营销相结合的方式，努力做好保险代理、基金销售、代发工资等业务。针对办事处地处\*\*基地，外地客户来往较多的特点，大力发展票据贴现、银行卡、网上银行等业务，以争取实现更多的中间业务收入。收费标准的出台同时也制约了储蓄存款的增长，原有的存卡大户转移到他行办理业务，为避免造成更大的存款流失，办事处及时出对策运用我行网点和网络优势进行宣传尽量提供快捷高效方便的服务，克服收费带来的负面影响。

1. 加快信贷结构调整步伐。今年以来，根据市行的要求，我处加大信贷结构调整力度，重新调整和确认优良客户目标。坚持客户分类管理，主动淘汰劣质客户。

2. 完善贷款手续，保全信贷资产质量。每一笔贷款，不论金额大小，主任严格把关，认真做好市场调查，贷后跟踪调查，及时到企业了解情况，做到每一笔贷款能够安全收回。客户经理在做好对外业务的同时，还注重信贷档案的整理工作，所有材料按统一的标准装订入档保管，做到笔笔贷款有资料可查。档案管理在全行处于领先地位。

回顾全年的工作，我们取得了一定的成绩，但同时更清醒的认识到在发展中存在的诸多问题，在接下来的工作中，办事处将以效益为中心，克服各种不利因素，继续深化改革，强化全员营销，提升服务层次，提高服务质量。为客户提供个性化，差异化服务，强化内部管理制度，提高会计结算质量，确保安全经营无事故。认真研究和总结工作中的问题和情况，



保证明年工作的顺利开展。

## 银行工作总结精辟篇五

20xx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，银行支行年终工作总结。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，积极扩展市尝创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。现将20xx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6xx25万元，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矗全年累计收息达到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。

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□20xx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20xx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，年终总结《银行支行年终工作总结》。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32000万元左右。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。

## 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。

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。

## 银行工作总结精辟篇六

随着时间的推移，回顾过去的工作历程。稽核工作得到更为广泛的理解和支持，部门与全行各部门日益协调、相得益彰，这让我感到欣慰和鼓舞，同时也让我感到责任的重大。今后的工作中，会更加努力，带好稽核部一班人，顾全整体，尽职尽责，脚踏实地，皆尽全力。

总行规范管理深化年。行领导的正确领导下[]20xx年。与稽核部一班人一道，紧密围绕全行工作中心，严格按总分行和市行领导关于加强内部控制的有关指示精神开展工作，以防范风险、堵塞漏洞、提高管理水平为落脚点，稳步开展稽核检查工作。年度内累计完成各项稽核检查21项，其中常规稽核8项，内控综合评价7项，离任稽核5项，专项稽核1项；稽核报告累计提出问题和整改要求各111个，针对被检查单位管理相

对薄弱方面提出稽核建议43条；全年完成稽核工作量达267日。

全身心投入稽核工作自年稽核部成立以来，一、不负行领导希望。今年，行新领导班子对稽核工作给予了超过以往任何一年的高度重视。从行领导组织分工一把手亲自主抓稽核工作，增加专职稽核人员配备，修订中层干部年终考评办法，明确稽核部不列入考评范围，再到委以稽核部以重任，将稽核部作为支行规范管理深化年和窗口单位规范化服务达标、支行内控工作等牵头单位，并将内控委员会办公室设于稽核部，多方面给予了稽核人员充分的独立性，确保稽核人员全身心投入工作并获取较高工作质量。

主管行领导多次亲临一线，今年的稽核检查过程中。组织部署稽核工作，参加与被稽核单位意见交流，组织落实各级稽核整改方案，并将稽核部收集整理的稽核情况和建议列入内控工作会议发言内容，作重点强调等等，主管行领导对稽核工作的高度重视，使我感到没有理由不将全身心投入到工作之中，没有理由不将工作干好；各营业单位也普遍提升了对稽核检查的认识程度，能够认真对待并积极配合稽核工作，对稽核提出的问题能够及时整改、落实到位，并普遍表示愿意接受稽核部经常性的检查。

年度内每逢总行内控管理相关文件下发，二、认真学习、深刻领会、提高稽核工作的实效为贴近全行工作重心。都先行一步，认真学习和领会，并结合我行实际组织部内人员对重点内容和网点相对薄弱方面进行学习和讨论，讲解有关业务环节的检查方法，引导部门其他人员把握重点、明确方向，进而达到提高现场稽核工作效率的效果。如，年2月份，总行下发了《银行主要风险环节及防范措施》后，经逐条学习、对照和讨论，进入现场之前，便有真对性的准备了调阅资料并拟定了调阅清单，对营业网点普遍存在银企对帐、系统内往来资金对帐、各级行领导授信签批印模管理等方面存在问题，及时进行揭示和正确引导，并对其提出明确整改要求，同时引申提出对未达帐项换人勾挑核对、以及按央行新颁布的结

算账户管理办法强化账户真实性检查等稽核建议，为确保银企资金核算安全作出了努力。

营造良好工作氛围为提高稽核人员的政策、业务水平，三、努力打造专业队伍。部多次与沈阳市审计局联系，使我行专、兼职稽核员19人全部参加了由沈阳市审计局举办的内审人员脱产专业培训班，对内部审计相关法律法规，以及内部审计实务标准等内容进行了系统学习，并全员通过了考核，获得了国家内部审计协会颁发的岗位资格证书，使我行内审人员的专业化水平得到普遍提高。

年度工作开展过程中，随着部门人员和工作量的双重增加。为使大家在一个和谐的工作环境下充分展示和发挥个人业务专长，今年的稽核检查过程中，充分利用现场稽核和撰写稽核报告的时间，有针对性的结合实际学习总行新编制度汇编有关内容，并在内部就有关问题进行讨论和意见交流，努力营造内部较为浓烈的学习和业务研讨氛围，新员工短时间内熟悉情况并进入角色，老员工吸取并补充新员工的专业优势，部门全员相互弥补专业缺陷，岗位技能得到均衡提升，内部形成了互帮互学、共同提高、自然和谐的良好局面。

推动三级防线的整体联动今年，四、探寻新思路。做好规范管理深化年活动牵头组织工作的同时，根据总行《银行主要风险环节及防范措施》年内控综合评价实施办法》要求，把信贷业务和财会业务等方面的各风险环节作为切入点，结合相关的金融政策、金融法规、业务操作规程及各项管理制度，采取抽查方式对各城区支行和有关部室进行了常规稽核和内控综合评价；对部分工作岗位变动人员进行了离任稽核。

而且又主要采取抽查的检查方式，鉴于稽核部处于内控监管第三道防线。因此，为确保稽核工作收到实效，有效行使稽核人员的岗位职责，日常实施的稽核检查工作中，一方面在年初围绕上级行的年度稽核工作部署，紧密结合支行的实际情况，周密制定本部的稽核工作实施方案，并于每次进入现

场之前，紧紧抓住风险点，有计划的拟定稽核资料调阅清单，尽可能的使检查业务覆盖面更加广泛，避免留有死角。另一方面，稽核报告中针对检查出的问题逐一提出整改要求，并将相关制度规定作明确描述，使基层行处能够更直接的掌握相关业务操作规则，更加心悦诚服的接受稽核意见并及时进行整改，这样，既保证了稽核整改的实际效果，又在推动内控监管第一道防线发挥作用方面作出了有益的尝试。

日常稽核检查工作中，为进一步扩大稽核工作成果。紧紧围绕规范管理深化年主题，密切关注监管政策变化，把握行业动态，针对各营业网点管理相对薄弱和容易忽视的风险环节提出了稽核建议，并结合新修订的制度规定，对相关管理工作给予重点强调和提示，同时研究和探索新的工作思路，通过采取将检查情况和相关信息向相关管理部室反馈，并与之达成一致意见的方式，加强横向信息交流，进而达到使职能管理部门的业务督导更具针对性，填补部分监管真空，推动了第二道防线的联动。

今年在对第一个营业网点常规稽核时我发现，如。系统内往来业务对账只局限于对余额的核对，对发生额的核对方面存在疏漏。及时提出整改要求，每日除对余额核对外，必须换人逐笔核对发生额，同时将这方面信息反馈给计财部，计财部对各网点及时做出了相应的规定；之后在其他网点检查时，又发现核对清单只保留十天，按照总行会计档案管理有关规定，又提出了对核对清单要按档案管理办法长期保管，每到一处我都提出上述要求，建议统一打印并留存312资金往来交易流水（有摘要内容）文本，编制余额调节表换人核对并签章证明，这一做法也得到计财部的认可，并且已得以贯彻落实。

检查中我发现有的支行发生的应收未收贷款利息未纳入表内“14101应收贷款利息”和“501利息收入”科目核算，又如。造成会计报表数据缺失。经了解，系由于年8月份信贷系统上线移行时，由于当时14101科目无余额，故未作移行操作



处理，致使以后发生的贷款应收未收利息无法自动进入系统核算，会计报表也就不能完整反映该行资产收益情况。对被检单位及时提出尽快与计财部和科技部联系，商榷切实可行的办法，弥补纰漏，得到相关部门的配合，使问题得以解决。

并做好相关检查登记，表”还要打印“重要空白凭证使用报表”对空白重要凭证的使用与结存两方面内容全面进行勾挑核对。明确责任人，避免因疏于对重要空白凭证实际使用情况的检查核对而出现风险。

部通过检查提出了各网点会计人员用于核对贷款印鉴真实性的各级行领导授信业务签批印模空缺的问题，去年。得到行领导的高度重视，行领导的协调下问题得到解决。今年检查发现，由于工作变动，有些印模已不再适用并增加了新的签批印模，而各营业网点的部分授信签字印模未按业务种类分别详细登记适用范围、启用日期、注销日期，更新不及时，印模管理混乱，不便于会计人员核对，使贷款和票据出账环节潜在风险隐患。鉴于此情况，建议各营业网点向计财部反映，与授信管理部协调，及时更新各级负责人授信出账签字印模，同时也要求会计人员根据印模的适用范围严格审查，规避风险。

银行应对已开立的单位银行结算帐户实行年检制，年9月1日开始实施的《人民币银行结算帐户管理办法》第六十二条规定。检查开立的银行结算帐户的合规性，核实开户资料的真实性；同时总行在《内控综合评价指标评定标准》中对帐户管理也有新规定，要求每季度检查帐户的开立、变更和撤销情况并记录，对此我部及时进行提示性建议，建议各营业网点对此项工作应引起足够重视，及时进行跟踪检查，确保开户资料的真实性、完整性和合法性。

推进支行窗口单位规范化服务工作进程，五、服务全局。积极配合市行和工会组织各种大型活动年度，始终不忘服务全局的工作宗旨，合理分工，协调运作，尽管人员较少，但都

力争安排专门力量协助工作。

会同办公室，按照行领导工作部署。对照总行下发的窗口单位规范化服务标准，采取全员出动、逐一巡回走访、召开专门会议、对照检查等方式，督促营业单位落实整改，不留任何死角。扎实而有效的工作换来了可喜的成果，今年总行飞行检查组对我行进行的检查验收工作中，全员、全程陪同过程中，及时发现并协调扣分偏差，使我行六家全部被检标兵单位和达标单位，均顺利通过检查验收，规范化服务工作迈上了新的台阶。

从大局出发，按照部门工作分工。派专人配合全行开展多项较大规模活动：

对窗口规范化服务进行了连续深抓落实，一是从年初“优质服务百日大赛”开始。制定活动规划、组织对照检查、及时与上级有关部门沟通，汇报阶段工作进展情况，为年底总行验收时支行全部验收合格作出了良好的铺垫。

协调组织全行“三法”宣传活动，二是按照银监局统一部署。制定活动方案、逐一走访落实、上报活动总结，为“三法”知识在全行范围内的普及作出了积极的努力。

对围绕支行业务发展为中心的各项工作开展起到积极的促进作用，三是积极参与、策划、组织行里的重大活动：六周年行庆、职工运动会、中层干部拓展训练、金融系统足球比赛、一线员工职称计算机英语考试、职工摄影展及职工dv作品展等。对活跃职工的业余文化生活、增强团队精神起到较好的推进作用。

部里在较重的检查任务压力下，四是做好多项兼职工作。部四人中有二人兼职工会工作。大力支持其它各项兼职工作，今年建起了工会工作档案（含、图片、多媒体档案）购置了必要的设备，为明年各种群众性活动的开展打下了坚实的基

基础五是按行领导工作安排，利用近一个月的时间，完成了支行制度汇编工作。

并通过举行行内复赛的方式，六是牵头组织全行员工参加分行统一举办的内控知识测试。选拔成绩优异者参加分行决赛，选派的三人代表队获得了分行个人成绩前三名和团体第一名的好成绩。