

农行个人工作总结(精选9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

农行个人工作总结篇一

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。xxx位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作

中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用xxx另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

工作总结的结构形式是什么？它的内容又包括哪些？年终总结（含综合性总结）或专题总结，其标题通常采用两种写法，一种是发文单位名称+时间+文种，如《铜仁地区烟草专卖局20xx年工作总结》；另一种是采用新闻标题的形式，如松桃县大兴访送部的卷烟零售户诚信等级管理专题总结：《客户争等级，诚信稳销量》。

1、情况回顾

这是总结的开头部分，叫前言或小引，用来交代总结的缘由，或对总结的内容、范围、目的作限定，对所做的工作或过程作扼要的概述、评估。这部分文字篇幅不宜过长，只作概括说明，不展开分析、评议。

2、经验体会

这部分是总结的主体，在第一部分概述情况之后展开分述。有的用小标题分别阐明成绩与问题、做法与体会或者成绩与缺点。如果不是这样，就无法让人抓住要领。专题性的总结，也可以提炼出几条经验，以起到醒目、明了。

运用这种方法要注意各部分之间的关系。各部分既有相对的独立性，又有密切的内在联系，使之形成合力，共同说明基本经验。

3、今后打算

这是总结的结尾部分。它是在上一部分总结出经验教训之后，根据已经取得的成绩和新形势、新任务的要求，提出今后的设法、打算，成为新一年制订计划的依据。内容包括应如何发扬成绩，克服存在问题及明确今后的努力方向。也可以展望未来，得出新的奋斗目标。

农行个人工作总结篇二

本文目录

1. 2017农行工作总结
2. 农行财务人员工作总结
3. 农行创建文明单位工作总结

一、强化信贷管理，提高收益水平。

（一）集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下措施。一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息x万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息x万元。同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息x万元。三是加强贷款归行管理，防止资金体外循环。这是一项重要的基础管理工作，抓好了，可以一举两得，既可增加收息，又能增加对公存款。因此，会计、出纳、信贷部门密切配合，各司其责：会计出纳人员看住企业帐户，强化现金管理；信贷人员把握所辖企业的资金流向、贷款方向，搞好检查监督，促进贷款归行。信贷管理部、专贷部和业务开发部通力合作，经常深入企业检查库存现金，搞好调查，掌握企业多头开户情况，较好地防止了息源的流失。

（二）抓好规范化管理工作，降低和化解信贷风险。一是重新调整审贷分离岗位，设立信贷审查岗、法律审查岗和信贷检查岗，合理分工，明确职责，依法办理信贷业务，确保信贷管理工作正规化、合法化和程序化。二是严格执行贷款第一责任人办法，彻底解决权责脱钩、责任不清、奖罚不明的老问题，将贷款损失的责任落到实处。三是严格承兑汇票管理。承兑汇票视同新放贷款一样严格管理，坚决按上级行规定的条件，履行程序，保证无一笔垫付发生。

（三）抓好清分和盘活工作。根据省行信贷资产清分工作电

视电话会议精神,我们成立了清分工作领导小组,狠抓清分工作。通过这次清分工作,促进全行信贷管理水平再上新台阶。今年的盘活任务比往年轻,我们实实在在的收回。

(四)优化信贷结构,搞好信贷服务。我们打破行业、所有制界限,把有生命力的双优客户作为信贷支持的重点,从而实现了信贷资金的高效利用。一是评定信用等级,对现有客户准确评价,分类排列。我们对开户的企业进行了全面的调查,进行了信用等级评定工作,为进一步选择优良客户打下了基础。在信贷管理工作中,对x级以下企业坚决停止了贷款,对x级企业限制贷款□x级企业在有条件下给予一定支持,促进了企业结构调整。二是调整贷款投向,实施结构优化。首先,重点保证小额存单质押贷款,全年累计投放小额质押贷款x万元,占增量贷款的比重为%;年末小额质押贷款余额为x万元。三是进一步强化了银行承兑汇票的管理工作,在规模紧张的情况下,较好地利用银行承兑汇票方式对一些效益好的企业发展给予了积极的支持。全年累计签发银行承兑汇票笔,累计余额达x万元,到年末余额为x万元,预计企业年增创利润可达x万元,银行累计吸收各项存款x万元。

(五)抓好专项贷款的管理工作。我们把专项贷款的管理纳入业务经营目标考核内容中,收息、盘活任务也分解到了各处所。各处所将专贷的管理和收息、盘活工作视同农行自身业务一样抓紧、抓好,按期完成了任务。

二、强化存款管理,增加资金总量

年初,我们提出了储蓄存款增长指标要实现“三超”,即超计划、超同期、超同业;市场增量份额要“保二争一”;内部管理要达到“三无”,即无差错、无违规、无经济案件。由于几次降息等客观因素的影响,“三超”计划没能全部实现,但市场增量份额和内部管理目标均达到了预定计划。

首先，抓好储蓄所长队伍建设。我们制定了《储蓄所长竞聘上岗办法》，对储蓄所长实行动态管理，目的就是要打破现有岗位和专业界限，将综合素质较高、具有一定管理水平的优秀人员充实到储蓄管理岗位上，并适当提高其政治和经济待遇，真正将责、权、利落到实处。

其次，继续提高服务质量，树立了良好的社会形象。优质文明服务是一项长期的、无止境的话题。从表面上看，这项工作无法用量化指标去衡量和考核，但还是有标准的，这个标准就是“文明行业万元评活动”提出的“群众满意不满意、认可不认可、高兴不高兴”。我们从年初开始，就抓住这项工作不放松，从头抓起，从小事抓起。着重抓了微笑服务、环境卫生和统一着装、挂牌上岗问题。全行员工文明服务意识进一步增强，储户对农行员工服务满意率提高，基层单位涌现出一批优质文明服务典型。

第三、加大考核力度，调动了员工的积极性。我行出台了新的储蓄百分考核办法，将储蓄指标和各季度储蓄费用细算到储蓄所，分析原因制定对策，千方百计抓储蓄。

第四、强化稽核监督工作，核算质量上了新台阶。储蓄余额的增长必须有高质量的核算做保证，杜绝经济案件的发生。去年，稽核人员由三人减少到两人，但储蓄稽核监督的工作还是得到不断强化，基层的个储蓄网点分成两个片，每人一片，对基层进行不定期的检查辅导，每季度进行一次储蓄核算动态的分析，并将通报下发到基层各网点。对重点储蓄所的重点人员进行监控，注重对检查问题后的整改效果。

第五、及时转变思想观念，确保存款的稳定增长。去年，国家宏观调控力度的进一步加大，利率已降到历史最低点，并开征利息所得税，债券、股票的大量发行，投资多元化加剧，百姓存款意识减弱，消费意识明显增强。同业竞争更加激烈，加之经费吃紧、小额质押贷款规模限制等等，我行的储蓄工作是历年来最为艰苦的一年。全行上下都及时转变观念，适

应储蓄竞争的需要。一是转变重大额、轻小额的思想。二是转变了重定期、轻活期的思想。三是转变坐家中，等客来思想。

三、强化财务管理，严格控制支出。

上级行对费用管理实行“压缩总量、分块管理；以收定支、额率控制；预算实拨、报帐核算；设立帐户、年终清算”的管理办法。费用总量压缩了%，发展费用和专项费用又按率掌握，多收多支，不收不支，统一控制，按期报帐核算。市支行不仅从总量上大大削减，在支配的权限上也受到严格的控制，划拨给我行的费用还不够全员工资和医疗费用。在这种艰难的情况下，我行的态度很明确，就是既要保工资，又要求发展。出路只有一条，就是精打细算，先算后花；强化管理，严格支出。全行员工能够正确理解，积极支持，牢固树立过紧日子的思想，发扬艰苦奋斗的精神，克服困难，共渡难关。圆满地完成了市分行下达的各项财务指标。

一是改变传统费用管理模式，严格费用开支。针对以往我行费用管理的实际，根据上级行有关费用管理要求，我行从年初开始，改变了过去由基层直接列支费用，限额控制的管理办法，实拨费用给基层，按月报帐，有效地控制了费用超支现象，亦规范了报销凭证出现的种种问题。为了强化费用管理，我们还根据实际制定了《财务开支管理办法》，明确审批手续，坚持财务开支“一支笔”制度和集体审批制度，加强机关费用开支、车辆油料、车辆维修管理，并要求有关行政用品实行零库存。通过一系列措施和手段，费用管理得到加强，完成了市行的费用控制计划。

二是认真制定考核办法，搞好经营目标的考核兑现。年初，我们根据《经营目标责任制考核办法》，对下达基层的八项经营考核指标进行了考核兑现。按季对各营业单位的指标完成情况进行考核打分，兑现本季工资，有效地调动了员工积极性，为我行完成市分行下达的各项经营指标起到了积极的

作用。

四、强化业务开拓，增加非息收入。开拓新业务，增加中间业务收入比重，是商业银行新的效益增长点，也是我们摆脱目前经营困境的重要出路。在这项工作中，我们坚持“清理、规范、发展”六方针。

（一）抓清理，即继续清理信用卡错乱帐和透支，对信用卡透支实行新老划段，按透支性质划分清收责任制，限期清回透支或落实债务。年初，我行加大透支清理力度，对持卡人透支一经发现，马上催收，虽然发生多笔透支，但到年底所有新生透支全部收回。

（二）抓规范，即规范信用卡的各项管理制度和程序，提高服务质量，扩大服务范围、方便客户结算，增加用户和特约商号，增加信用卡的发卡量和存款额，到年底，信用卡存款余额达x万元，全年信用卡消费金额达x万元。

（三）抓发展，即发展新的中间业务，目前主要是代保险业务、养路费征收等。

1. 狠抓代保险业务。这项工作不仅可以增加我行的非业务收入，也为我行开展其他中间业务奠定了基础。首先是加强信贷企业的保险工作。凡是在农行贷款的企业参加保险，必须由农行全面代理保险。从而既保证了信贷资金安全，又促进了保险工作的开展。第二是加强代理业务培训，提高代理人员水平。第三是开辟保费保源，扩大代理保险的覆盖面，开办了人寿养老保险、学生平安保险等险种，并且开展了人寿保险公司续期保费的代理工作，共收取保费x万元。

2. 其他代理工作。一是代收交通征稽费。二是代收工商管理费。三是代理发放工资。四是代理技术监督局收费。

五、强化制度建设，依法从严治行。

去年这方面工作的重点是贯彻执行中国农业银行制定的“四法一则”和中国人民银行制定的《金融违法行为处罚办法》，维护农行信誉。各处所都组织全体员工认真学习，对照自身的行为，查找漏洞。一是抓住焦点，打出重拳，解决职工最关注的问题。有重点地抓了公款安装、使用电话和移动通讯工具的清理、非业务用车的清理。二是强化廉政建设。坚决执行中纪委的有关规定，重点是坚决杜绝和制止奢侈浪费。三是强化安全保卫工作。各部门、各处所能够认真履行安全保卫工作的有关规定，重点做好枪、库、钱、证的管理，保卫部门加强日常检查，强化安全保卫设施和保卫专业人员的管理，将事故消灭在萌芽中。全年无任何重大案件发生，综合治理工作得到政府部门的肯定。

六、强化党的建设，发挥先锋作用。

（一）加强党的组织建设。一是抓支部班子建设。根据总省行党委提出的把支部建在基层处所的精神，去年我行把能够成立党支部的处所都有建立了党的基层组织。二是抓好入党积极分子和发展对象队伍建设。

（二）加强思想政治工作和精神文明建设。

七、加强队伍建设，增强企业合力

员工队伍素质的高低，企业合力的强弱，是在激烈的金融竞争中能否致胜的关键因素。一年来，我行从加强职工培训、关心职工生活入手，全面提高职工队伍素质，增强企业合力，为全行经营工作提供原动力。

（一）大兴学习之风，全行上下把学习文化、学习科学技术、学习新业务技能摆到重要议程。一是聘请大专院校教授和有关专家给“充电”和“输血”。支行领导班子、机关中层干部、基层信贷员等共有多人参加了培训班的学习。二是采取有力措施，促使员工奋发自学。

（二）关心职工生活，调动职工积极性。一是为全辖职工做工作服。去年虽然我行经费紧张，但行里千方百计筹措了一笔资金，为全行员工每人做了一套西装。二是加强基层“五小”建设，解除职工的后顾之忧。全辖除城镇的几个营业机构外，其余基层单位均建立了职工小食堂。

总之，我们胜利地度过了不平静的一年，全行的两个文明建设取得了一定的成绩，但也存在一些不足，我们将在今后的工作中发扬成绩，克服不足，在新的一年里取得更大的成绩。

2017农行工作总结（2） | 返回目录

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下□xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行

的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一一教的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农

行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

2017农行工作总结（3） | 返回目录

近年来，**市农行始终坚持以重要思想为指导、持之以恒抓好精神文明创建工作，着力在完善创建机制、丰富创建内容、创新活动载体、增强创建实效上下功夫，不断深化各项文明创建活动，有力地促进了“两个文明”建设协调发展，并取得丰硕成果。该行连续三年创利超万元，曾五次名列全省农行“十大创利单位”。先后荣获“全国创建文明行业工作先进单位”、“全国金融系统文明建设先进单位”、“福建省第六、七、八届文明单位”、全国农行系统“先进基层党组织”、“‘三五’普法教育先进单位”、“文明建设先进单位”等国家、省、市级表彰20多次。

一、完善创建机制，夯实基础求创新

**市农行党委一班人充分认识到，精神文明创建工作是落实要求的具体体现，是新形势下加强队伍建设，提升行业文明程度，树立企业形象的有效途径，是办好国有商业银行，确保业务经营持续健康发展的重要保障，是一项长期的任务和系统工程。为此，该行始终把精神文明创建工作摆在突出位置，列入党委重要议事日程。一是加强组织领导，成立了由“一把手”挂帅的创建领导小组，下设创建办，挂靠党委

办，配备专人抓各项创建工作的落实。各基层网点也相应成立创建组织机构，形成了行领导、机关职能部门、基层网点三级创建领导网络。二是建立健全文明创建工作机制，坚持创建工作例会制度，定期研究部署阶段性创建工作重点和措施。每年年初的营业所主任会议都要精心部署文明创建工作，签订责任状，并纳入全年目标管理量化考评和干部管理考核内容，做到创建工作与业务工作同计划、同部署、同考核、同奖罚。三是加强制度建设。结合实际，研究制订了《农行创建文明单位实施规划和年度计划》、《创建文明单位考核评分细则》等一系列适合本行特点的创建规划和措施，把文明创建工作纳入全行总体发展规划之中，使创建活动走上了制度化、规范化的轨道。特别是在连续获得两届省级文明单位后，提出了“与时俱进抓文明创建，努力向全国级文明单位迈进”的创建目标，进一步拓宽创建思路，丰富创建内容，创新活动载体，全面落实“内强素质、外塑形象、服务社会；发展自己”的创建方针，着力抓好“三大工程”建设，促进文明创建不断向新的目标和水平迈进。

二、浇筑素质工程，以人为本聚合力

“坚持以人为本，培育团队精神，增强队伍素质是做好任何工作的基础”，这早已成为**市农行党委一班人的共识。在创建中，该行始终把建设一支“政治过硬、业务精良、作风清正、纪律严明”的干部员工队伍作为文明创建的首要任务。

1、从抓学习教育入手，全面提高队伍综合素质。*市农行在借鉴吸收南浔支行及兄弟行先进经验的基础上，认真总结本行以往抓教育的好做法，创办了**市第一所文明学校。成立了文明学校管理委员会，制定了《农行文明学校管理办法》。每年年初文明学校都要制订年度员工学习教育计划，明确学习教育的重点内容和教育形式。几年来，*市农行无论业务多忙，都坚持不懈抓好经常性的政治理论学习和业务培训，做到每两周一次集中学习、每月一次党委中心组理论学习雷打不动，并采取外聘教师授课、开办专题讲座、组织观看电

教片等教育形式，对员工开展理想信念教育、形势教育、职业道德教育、法规法纪教育、“三讲教育”、学习教育和思想道德集中教育，特别是党的xx大胜利召开后，**市农行迅速掀起学习贯彻党的xx大精神以及重要思想的高潮，组织广大干部员工深入学习和领会，聘请专家学者作专题辅导讲座，积极培育全员的政治意识、大局意识、服务意识和竞争意识，夯实了思想政治基础，提高了思想道德防线，增强了践行的自觉性。为提高员工业务素质，文明学校还定期开办业务知识讲座和业务培训班，组织员工学习市场经济知识及银行新业务、新知识和新技能。如今，文明学校已成为**市农行抓教育强素质的重要阵地，员工学理论、学业务、学技能蔚然成风，涌现出了一批业务技术能手。近年来，**市农行员工通过自考、函授等形式报考大专75人。本科25人，在全行上下形成了良好的学习风气。

2、抓好基层党支部建设和党员队伍建设。近年来，**市农行党委注重抓好基层党建工作，通过发挥基层党支部的政治保障作用和党员的先锋模范作用来凝聚全行员工的智慧和合力。我们认真组建了系统党组织的机构体系，成立了15个党支部，实现了“支部建在所上”的目标，制定了《党支部建设目标管理考评标准》和《党支部建设目标考评实施办法》等规定；认真落实“三会一课”制度，严格党员教育和管理，使党建工作走上了规范化和制度化的轨道。系统党委成立以来，连续三次被省分行党委表彰为“先进基层党组织”，并荣获总行党委表彰。

富式好干部”。

4、以新世纪创业“五比五看”竞赛活动为载体，促进队伍建设。“五比五看”即：比学习，看综合素质高不高；比敬业，看事业心和责任感强不强；比能力，看岗位技能拔尖不拔尖；比创新，看业务创新水平好不好；比贡献，看在新一轮创业中业绩突出不突出。通过“五比五看”，充分激发了全行员工的创业热情和工作主动性，涌现出了一批先进单位和个人。

如，金峰营业所储蓄专柜、江田营业所分别被总行评为“储蓄存款先进单位”、“‘迎新春’优质服务竞赛活动先进单位”，郑敏瑜等多位同志荣获省分行“存款工作先进个人”表彰。

5、坚持不懈抓好职工思想政治工作，增强队伍合力。针对地处经济发达地区，社会情况复杂，员工思想十分活跃的特点，**市农行牢牢把握职工思想政治工作这一“生命线”不放松，坚持领导带头，注重言传身教，用人格的力量凝聚人心；坚持民主管理，推行行务公开，取信于员工；坚持把握员工思想脉搏，多办实事，建好“职工小家”，用真挚的感情温暖员工，真正做到了和风细雨、润物无声，保持了队伍稳定，增强了凝聚力和向心力。比如，前两年集资建房，我们领导和员工一样交钱，分房时领导和员工一起抽签，不搞特殊化，深受员工的好评；我们每年都拨专款组织员工体检、祝贺员工生日、慰问困难职工和伤病职工；每逢新春佳节，领导都要到一线与员工一起辞旧迎新；员工遇到难题，都主动到一线帮助解决……。深入细致的思想政治工作，使全行员工深切地感受到了集体的力量和家的温暖，激发了爱行爱岗的主人翁责任感。几年来，面对市场经济的一些负面消极影响以及出国、经商、炒股、金钱享受思潮的冲击，全行员工都能明辨是非，自觉地把握好自己，始终以饱满的工作热情和高度的负责精神，推动着全行改革和事业的健康发展。坚持不懈的思想和扎实的思想政治工作，带出了一支积极向上的队伍，业务经营始终走在当地金融同业的前列，得到了上级的充分肯定。**市农行连续两次被省分行评为“思想政治工作先进单位”，被福州市总工会评为“先进职工之家”，有3个网点被省、市分行评为“模范职工小家”。

三、打造“双满意”工程，真情服务树形象

创建中，**市农行坚持把做好服务这篇大文章作为文明创建活动的核心内容，精心打造“双满意”工程，通过真情服务，播撒文明，提升了企业形象。在历次的行业社会满意度测评

中，**市农行均名列前茅，评为“满意单位”。

1、坚持软硬件建设并重，强化规范化服务建设，提升服务水平，做到让客户群众满意。在硬件建设上：**市农行严格执行总行关于规范化网点建设的规定，坚持“统一标准、统一标识、统一风格”的原则，先后投入上千万元资金，对基层网点进行规范化、标准化改造，进一步完善了网点服务设施，提高了网点形象和竞争力。在软件建设上，突出抓好“四个重点”。一是采取办礼仪培训班、组织外出学习参观等形式，强化对全员的文明礼仪培训和服务意识培育。二是建立健全文优服务工作责任制和考评机制，通过签订责任书、开展专项评比、不定期组织明查暗访、对违规人员进行通报批评和经济处罚等办法，加大对网点文优服务的检查监督和奖罚力度，全面规范员工服务行为，确保金融工委提出的八条规范化服务标准落到实处。三是着眼于满足客户多样化的服务需求，积极创新金融服务，不断完善服务功能。先后开通、开办了通存通兑、电话银行、代客理财□“a□b”股银证通和西联汇款等多项新业务，以满足客户的需求。特别是在拓展西联汇款新业务中，**市农行紧紧抓住西联汇款到帐速度快、境外汇款人汇款时无需身份证明等特点，依托侨乡优势，积极宣传、全员营销。开办不到两年时间，共办理西联汇款业务21855笔、金额达4945万美元，成为了全国农行西联汇款业务量最大支行之一。四是以开展“送温暖、献爱心”、“军民共建”、“结对子”等活动为载体，积极延伸农行服务，播撒文明。广大员工充分发扬“一方有难，八方支持”的好传统，情系贫困地区、灾区和希望工程，累计捐款、捐物10多万元。

四、实施“双创”工程，加快发展促效益

几年来，**市农行坚持“围绕业务经营抓创建，抓好文明创建促发展”的思想，咬定经营安全和提高效益两大目标不放松，大力实施“双创”工程即创安工程和创效工程，加快自身发展，确保文明创建出成效。

党委一班人深知，创安工作是文明创建的一项重要内容，是确保创建出成效的保障。为此，**市农行牢固确立“安全就是效益”思想，认真落实各项创安工作措施。一是狠抓制度建设，以制度管人。结合本行实际，先后出台实施和修订完善了《农行信贷工作违章操作处罚暂行规定》、《农行领导干部保持廉洁的若干规定》等多项管理制度和办法，并印发成册，人手一份，进一步规范经营管理行为，做到职责分明、有章可循。二是强化内控机制建设，筑牢“三道防线”。加大检查监督力度，重点抓好主任“十亲自”、坐班主任“八个一”制度以及业务部门自律管理机制的落实。三是建立健全案件防范责任制。坚持预防为主，教育先行，通过聘请市纪委、检察院等部门同志来行授课，组织观看警示电教片、图片展，出法制知识宣传栏、举办反腐倡廉知识竞赛等有效形式，开展经常性的法制教育和廉政教育，做到警钟长鸣，不断增强员工防腐拒变能力。同时，层层签订防范经济案件及安全事故责任状，全面推行党风廉政建设量化考核管理，坚持定期召开案件防范形势分析会和员工行为排查制度，及时掌握员工思想动态，对有赌博行为、热衷经商、准备出国、平时大手大脚花钱等人员进行重点监控，防患于未然。1990年以来，**市农行共有63人出国务工，均能在出国前办好工作移交手续，没有发现经济问题。由于坚持“严”当头，从严治行，**市农行创安工作取得了良好成效，连续13年实现经营安全无案件及重大责任事故，多年荣获各级表彰，并在总行作典型经验介绍。

在建设“创效”工程上，**市农行本着“以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标”的经营理念，坚持两条腿走路，闯出一条效益兴行之路。一方面，眼睛向内，坚持勤俭办行，优化资源配置，向管理要效益；另一方面，主动贴近市场，开拓创新，拼抢份额，向市场要效益，取得了骄人的业绩。截止今年6月末，**市农行本外币各项存款余额达20.4亿元，各项贷款余额8.7亿元，存款存量、增量份额均位居当地同业第一，创利水平进一步提高，上半年又实现经营利润1786万元。

一、强化信贷管理，提高收益水平。

（一）集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下措施。一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息x万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息x万元。同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息x万元。三是加强贷款归行管理，防止资金体外循环。这是一项重要的基础管理工作，抓好了，可以一举两得，既可增加收息，又能增加对公存款。因此，会计、出纳、信贷部门密切配合，各司其责：会计出纳人员看住企业帐户，强化现金管理；信贷人员把握所辖企业的资金流向、贷款方向，搞好检查监督，促进贷款归行。信贷管理部、专贷部和业务开发部通力合作，经常深入企业检查库存现金，搞好调查，掌握企业多头开户情况，较好地防止了息源的流失。

（二）抓好规范化管理工作，降低和化解信贷风险。一是重新调整审贷分离岗位，设立信贷审查岗、法律审查岗和信贷检查岗，合理分工，明确职责，依法办理信贷业务，确保信贷管理工作正规化、合法化和程序化。二是严格执行贷款第一责任人办法，彻底解决权责脱钩、责任不清、奖罚不明的老问题，将贷款损失的责任落到实处。三是严格承兑汇票管理。承兑汇票视同新放贷款一样严格管理，坚决按上级行规

定的条件，履行程序，保证无一笔垫付发生。

（三）抓好清分和盘活工作。根据省行信贷资产清分工作电视电话会议精神，我们成立了清分工作领导小组，狠抓清分工作。通过这次清分工作，促进全行信贷管理水平再上新台阶。今年的盘活任务比往年轻，我们实实在在的收回。

（四）优化信贷结构，搞好信贷服务。我们打破行业、所有制界限，把有生命力的双优客户作为信贷支持的重点，从而实现了信贷资金的高效利用。一是评定信用等级，对现有客户准确评价，分类排列。我们对开户的企业进行了全面的调查，进行了信用等级评定工作，为进一步选择优良客户打下了基础。在信贷管理工作中，对x级以下企业坚决停止了贷款，对x级企业限制贷款，x级企业在有条件下给予一定支持，促进了企业结构调整。二是调整贷款投向，实施结构优化。首先，重点保证小额存单质押贷款，全年累计投放小额质押贷款x万元，占增量贷款的比重为%；年末小额质押贷款余额为x万元。三是进一步强化了银行承兑汇票的管理工作，在规模紧张的情况下，较好地利用银行承兑汇票方式对一些效益好的企业发展给予了积极的支持。全年累计签发银行承兑汇票笔，累计余额达x万元，到年末余额为x万元，预计企业年增创利润可达x万元，银行累计吸收各项存款x万元。

（五）抓好专项贷款的管理工作。我们把专项贷款的管理纳入业务经营目标考核内容中，收息、盘活任务也分解到了各处所。各处所将专贷的管理和收息、盘活工作视同农行自身业务一样抓紧、抓好，按期完成了任务。

二、强化存款管理，增加资金总量

年初，我们提出了储蓄存款增长指标要实现“三超”，即超计划、超同期、超同业；市场增量份额要“保二争一”；内部管理要达到“三无”，即无差错、无违规、无经济案件。

由于几次降息等客观因素的影响，“三超”计划没能全部实现，但市场增量份额和内部管理目标均达到了预定计划。

首先，抓好储蓄所长队伍建设。我们制定了《储蓄所长竞聘上岗办法》，对储蓄所长实行动态管理，目的就是要打破现有岗位和专业界限，将综合素质较高、具有一定管理水平的优秀人员充实到储蓄管理岗位上，并适当提高其政治和经济待遇，真正将责、权、利落到实处。

其次，继续提高服务质量，树立了良好的社会形象。优质文明服务是一项长期的、无止境的话题。从表面上看，这项工作无法用量化指标去衡量和考核，但还是有标准的，这个标准就是“文明行业万元评活动”提出的“群众满意不满意、认可不认可、高兴不高兴”。我们从年初开始，就抓住这项工作不放松，从头抓起，从小事抓起。着重抓了微笑服务、环境卫生和统一着装、挂牌上岗问题。全行员工文明服务意识进一步增强，储户对农行员工服务满意率提高，基层单位涌现出一批优质文明服务典型。

第三、加大考核力度，调动了员工的积极性。我行出台了新的储蓄百分考核办法，将储蓄指标和各季度储蓄费用细算到储蓄所，分析原因制定对策，千方百计抓储蓄。

第四、强化稽核监督工作，核算质量上了新台阶。储蓄余额的增长必须有高质量的核算做保证，杜绝经济案件的发生。去年，稽核人员由三人减少到两人，但储蓄稽核监督的工作还是得到不断强化，基层的个储蓄网点分成两个片，每人一片，对基层进行不定期的检查辅导，每季度进行一次储蓄核算动态的分析，并将通报下发到基层各网点。对重点储蓄所的重点人员进行监控，注重对检查问题后的整改效果。

第五、及时转变思想观念，确保存款的稳定增长。去年，国家宏观调控力度的进一步加大，利率已降到历史最低点，并开征利息所得税，债券、股票的大量发行，投资多元化加剧，

百姓存款意识减弱，消费意识明显增强。同业竞争更加激烈，加之经费吃紧、小额质押贷款规模限制等等，我行的储蓄工作是历年来最为艰苦的一年。全行上下都及时转变观念，适应储蓄竞争的需要。一是转变重大额、轻小额的思想。二是转变了重定期、轻活期的思想。三是转变坐家中，等客来思想。

三、强化财务管理，严格控制支出。

上级行对费用管理实行“压缩总量、分块管理；以收定支、额率控制；预算实拨、报帐核算；设立帐户、年终清算”的管理办法。费用总量压缩了%，发展费用和专项费用又按率掌握，多收多支，不收不支，统一控制，按期报帐核算。市支行不仅从总量上大大削减，在支配的权限上也受到严格的控制，划拨给我行的费用还不够全员工资和医疗费用。在这种艰难的情况下，我行的态度很明确，就是既要保工资，又要求发展。出路只有一条，就是精打细算，先算后花；强化管理，严格支出。全行员工能够正确理解，积极支持，牢固树立过紧日子的思想，发扬艰苦奋斗的精神，克服困难，共度难关。圆满地完成了市分行下达的各项财务指标。

一是改变传统费用管理模式，严格费用开支。针对以往我行费用管理的实际，根据上级行有关费用管理要求，我行从年初开始，改变了过去由基层直接列支费用，限额控制的管理办法，实拨费用给基层，按月报帐，有效地控制了费用超支现象，亦规范了报销凭证出现的种种问题。为了强化费用管理，我们还根据实际制定了《财务开支管理办法》，明确审批手续，坚持财务开支“一支笔”制度和集体审批制度，加强机关费用开支、车辆油料、车辆维修管理，并要求有关行政用品实行零库存。通过一系列措施和手段，费用管理得到加强，完成了市行的费用控制计划。

二是认真制定考核办法，搞好经营目标的考核兑现。年初，我们根据《经营目标责任制考核办法》，对下达基层的八项

经营考核指标进行了考核兑现。按季对各营业单位的指标完成情况进行考核打分，兑现本季工资，有效地调动了员工积极性，为我行完成市分行下达的各项经营指标起到了积极的作用。

四、强化业务开拓，增加非息收入。开拓新业务，增加中间业务收入比重，是商业银行新的效益增长点，也是我们摆脱目前经营困境的重要出路。在这项工作中，我们坚持“清理、规范、发展”六方针。

（一）抓清理，即继续清理信用卡错乱帐和透支，对信用卡透支实行新老划段，按透支性质划分清收责任制，限期清回透支或落实债务。年初，我行加大透支清理力度，对持卡人透支一经发现，马上催收，虽然发生多笔透支，但到年底所有新生透支全部收回。

（二）抓规范，即规范信用卡的各项管理制度和程序，提高服务质量，扩大服务范围、方便客户结算，增加用户和特约商号，增加信用卡的发卡量和存款额，到年底，信用卡存款余额达x万元，全年信用卡消费金额达x万元。

（三）抓发展，即发展新的中间业务，目前主要是代保险业务、养路费征收等。

1. 狠抓代保险业务。这项工作不仅可以增加我行的非业务收入，也为我行开展其他中间业务奠定了基础。首先是加强信贷企业的保险工作。凡是在农行贷款的企业参加保险，必须由农行全面代理保险。从而既保证了信贷资金安全，又促进了保险工作的开展。第二是加强代理业务培训，提高代理人员水平。第三是开辟保费保源，扩大代理保险的覆盖面，开办了人寿养老保险、学生平安保险等险种，并且开展了人寿保险公司续期保费的代理工作，共收取保费x万元。

2. 其他代理工作。一是代收交通征稽费。二是代收工商管理

费。三是代理发放工资。四是代理技术监督局收费。

五、强化制度建设，依法从严治行。

去年这方面工作的重点是贯彻执行中国农业银行制定的“四法一则”和中国人民银行制定的《金融违法行为处罚办法》，维护农行信誉。各处所都组织全体员工认真学习，对照自身的行为，查找漏洞。一是抓住焦点，打出重拳，解决职工最关注的问题。有重点地抓了公款安装、使用电话和移动通讯工具的清理、非业务用车的清理。二是强化廉政建设。坚决执行中纪委的有关规定，重点是坚决杜绝和制止奢侈浪费。三是强化安全保卫工作。各部门、各处所能够认真履行安全保卫工作的有关规定，重点做好枪、库、钱、证的管理，保卫部门加强日常检查，强化安全保卫设施和保卫专业人员的管理，将事故消灭在萌芽中。全年无任何重大案件发生，综合治理工作得到政府部门的肯定。

六、强化党的建设，发挥先锋作用。

（一）加强党的组织建设。一是抓支部班子建设。根据总省行党委提出的把支部建在基层处所的精神，去年我行把能够成立党支部的处所都有建立了党的基层组织。二是抓好入党积极分子和发展对象队伍建设。

（二）加强思想政治工作和精神文明建设。

七、加强队伍建设，增强企业合力

员工队伍素质的高低，企业合力的强弱，是在激烈的金融竞争中能否致胜的关键因素。一年来，我行从加强职工培训、关心职工生活入手，全面提高职工队伍素质，增强企业合力，为全行经营工作提供原动力。

（一）大兴学习之风，全行上下把学习文化、学习科学技

术、学习新业务技能摆到重要议程。一是聘请大专院校教授和有关专家给“充电”和“输血”。支行领导班子、机关中层干部、基层信贷员等共有多人参加了培训班的学习。二是采取有力措施，促使员工奋发自学。

（二）关心职工生活，调动职工积极性。一是为全辖职工做工作服。去年虽然我行经费紧张，但行里千方百计筹措了一笔资金，为全行员工每人做了一套西装。二是加强基层“五小”建设，解除职工的后顾之忧。全辖除城镇的几个营业机构外，其余基层单位均建立了职工小食堂。

总之，我们胜利地度过了不平静的一年，全行的两个文明建设取得了一定的成绩，但也存在一些不足，我们将在今后的工作中发扬成绩，克服不足，在新的一年里取得更大的成绩。

农行个人工作总结篇三

20xx年是我工作的第二个年头，回想起来，在工作中有苦也有甜。我在农行支行从事柜员，也许有人会说，普通的柜员没什么出路，但是在柜台上同样也可以干出一番不同滋味的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的第一个起点。作为一名农行员工，我深切可以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，真诚待人，以自己热情的工作态度赢得顾客的信任。

一要掌握过硬的业务本领、时刻不放松；

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；

四是认真的认识自我，“胜不骄、败不馁”的性格。

自参加工作以来，我立足于本职岗位，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、准、高效率，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，我们把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农行正是在这青春的交替中，一步一步地向前发展。在它清晰的年轮上，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，一份激情。因为我知道作为一名有志向的青年，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积极性，优越感，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值观。

农行个人工作总结篇四

我于2____年11月加入到永安集团下属海天大厦筹建组，很荣幸能够成为永安集团员工。

作为原大厦的办公室主任我对于大厦有着特殊的感情，也特别希望大厦能够兴旺，辉煌。

- 1、对公司的制度掌握的不全面，某些方面要求不够严格；
- 2、工作的节奏有些不协调，管理方面还不够大胆；

一、首先加强在工作中学习，不断提高自身综合素质及协调办事能力，提高管理能力，保证本岗位各项工作的正常运行。

二、做好办公室的日常管理工作。自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，做到事事有着落。

- 1、理顺关系，办理公司有关事宜。

- 2、及时了解旅__的情况，收集一切信息为领导决策提供依据。
- 3、认真做好大厦的文字工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。
- 4、及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。
- 5、根据情况组建办公室团队。认真完成各级领导交办的临时性工作。

三、做好大厦内外的协调沟通工作。对外，积极主动的与市里的相关单位进行沟通并与他们做到融洽相处，为我公司的工作进展做好基础工作。对内，在坚持原则的基础上，搞好同事与同事、部门与部门之间的沟通协调、相互团结工作，保证政令畅通。充分发挥参谋助手作用。

四、时刻端正思想态度。要据实情、讲实话、干实事，扎扎实实，实事求是干工作，实事求是的反映情况。

五、严格执行公司各项规章制度，维护公司利益，积极为公司的发展壮大做出贡献。

新的一年，新的形势，新的任务。我会不断探索工作的新思路、新办法和新经验，在增强工作创造性的同时，争取做好领导的助手，成为上、下沟通的桥梁，为大厦百年的基业、辉煌的明天贡献出自己的一份力量。谢谢。

农行个人工作总结篇五

我行行风建设工作坚持以党的xxx三个代表xxx重要思想为指导，按照区行风工作的统一安排和布署，深入落实科学发展观，以规范服务行为，强化服务意识，改善服务态度，提高服务质量为目标，以群众满意为标准，从解决群众关心的热点和难点问题入手，使行业作风得到明显改善。

一、认识明确，领导重视，切实加强了行风建设工作的组织领导

1、安排部署到位。组织召开党委会议，围绕全行行风建设工作进行了专题研究部署。聘请了行风监督员，制定了《XX银行支行行风评议活动实施方案》，在目标责任书上明确了纠风治乱工作要求，进一步确立了xxx谁主管、谁负责xxx和xxx管行业必须管行风xxx的原则，将目标任务进行细化、量化、硬化。

2、领导机制到位。成立了行风评议工作领导小组，负责对行风评议工作的领导和督促检查，设立了行风评议办公室，确定专职人员负责组织实施。全行形成了上下联动，条块结合，整体互动xxx一把手xxx负总责，分管领导具体抓，层层落实责任的有效运行机制和工作格局。

3、责任明确到位。把行风建设作为一项重点工作，纳入我行综合目标管理，把行风建设与工作考评相结合，并按责任内容逐项落实。

二、完善措施，狠抓落实，促进了行业作风明显好转

2、深入开展行风评议，完善行风监督机制。召开动员大会，进一步明确了行风建设及评议的主要内容、要求和方法。向社会和客户发放问卷调查表累计500余份，召开行风监督员代表参加的征求意见座谈会，多层面、广范围的开展自查自纠，结合行风测评结果的反馈情况，制定出了整改方案，对征求到的意见和建议梳理归类，限时整改。通过行风评议活动，促进了服务质量和管理水平及工作效率的提高。

3、落实便民服务措施，努力提高服务质量。我们把人民群众满意不满意作为衡量工作实效的标准，一切为了客户，一切方便客户，保障客户利益，收到了良好的社会效益。我们在全系统全面推行xxx首问负责制xxx谁的客户谁接待谁负责，

在第一时间段内给客户以满意明确的答复。大堂设置了咨询服务台和便民服务台，充实了人性化服务内容。

好评。通过不断深化公开内容，丰富公开形式，提高公开质量，增强公开实效，拓宽社会监督渠道，增加服务工作透明度。

尽管我们在金融行业作风建设、服务质量管理方面做了大量而有效的工作，确实也取得了一定的成绩，但仍存在一些突出问题，根据我们层层自查和行风问卷调查结果的反馈，主要表现在：一是服务态度方面，存在服务不主动、不热情、不到位现象；二是工作管理方面，存在一些流程落实不到位现象，办业务程序方面不清晰，客户盲目办业务；三是存在沟通、告知不到位现象；四是安全保卫宣传工作有待加强。

针对存在的问题制定整改措施如下：

（一）服务不主动、不热情、不到位问题

1、加强职业素质教育和培训。培训内容重点是爱岗敬业、人文学、服务礼仪以及客户沟通；培训重点人群是前台柜员以及新入行工作人员。

2、创新机制，开展特色服务。我行以确保客户资金安全为前提，改变工作思路，完善服务流程，推出一系列人性化特色服务，满足群众服务多层次、多方面的需求。

3、加强大堂服务，分流等待客户。在办理业务高峰期，大堂经理应及时与柜台沟通，增加窗口，及时分流客户。

（二）加强员工工作管理问题

1、严格执行以岗位责任制为中心内容的各项规章制度，认真履行各级各类人员岗位职责，严格执行各种操作规程。

2、加强制度管理，层层落实责任。各支行行长，主任具体负责本行员工的考核，进一步加强层级管理，做到工作到位，责任到人。改善厅堂环境问题；加大巡查力度；加强对保洁工作人员的培训和考核，重申保洁管理制度，保持厅堂干净卫生整洁。

(三) 沟通告知不到位问题

要充分告知，即客户在办理业务过程中的需要了解和各种事情都要进行告知。建立和完善沟通制度、投诉处理制度，及时受理和处理客户投诉，定期收集客户对服务中的意见，及时改进。严格落实服务质量和与安全责任制和责任追究制。

(四) 安保宣传工作需加强问题

一是对客户加强安全告知，提醒客户注意个人资产安全；二是加强巡视，尽量避免危险事故发生；三是加强与公安的沟通联系，共同维护好银行的安全环境。

我行建立行风工作长效机制，对行风工作长抓不懈，防止行风问题的反弹回潮。让群众真正感受到行风评议带来的效果，推进我行行风建设上一个新台阶。

农行个人工作总结篇六

一是各项存款持续增长。上半年，全行各项存款比年初净增20496万元，余额达626117万元，市场份额为23.9%，占四大商业银行之首，居同业第二。其中，储蓄存款比年初增长30425万元，余额达558389万元，完成省分行下达的任务的53%。全行储蓄存款网均余额10340万元，比年初增加1078万元，网点竞争力进一步加强。

二是优良资产快速扩张。6月末，累计投放信贷资金72409万

元，信贷资产总规模达233823万元，市场份额为24.7%，比年初净增21507万元，增长10.13%，比去年同期多增加12974万元，增幅为252%，增量市场占比27.2%，居xxx四大商业银行第一。同时，信贷结构得到进一步优化。信贷投放一是向重点经济区域倾斜□xxx区、xxx市两区域占全行信贷净投放的90.5%；二是向优势行业倾斜，占比分别为车产业12.68%、医药业16.23%、农业产业化龙头企业20.68%、广电教育14.48%、机械制造业13.35%、城市基础设施建设22.58%；三是向重点工业企业倾斜，新发放贷款1.71亿元，占净投放的63%；四是向低风险业务品种倾斜，积极介入优质楼盘拓展个人住房按揭贷款，大力发展票据业务等；五是向优良客户倾斜，新增贷款的92.64%投向了aa级以上优质客户。

三是不良资产压降明显。上半年，全行信贷类不良资产较年初净下降144万元，下降3.32个百分点；非信贷不良资产较年初下降2318万元，下降0.51个百分点；不良资产清收1852万元，完成全年清收计划的66.1%；潜在风险客户退出1095万元，完成全年退出计划的137%。

四是银行卡业务稳定增长。截至6月末，全市总卡量683724张，比年初增加65154张，其中新增借记卡64828张，准贷记卡326张；营销贷记卡828张，完成省分行任务的83%；卡存款93363万元，比年初增加9800万元；银行卡手续费收入640万元，占全行中间业务收入的67.3%。

五是电子银行势头强健。上半年，网上银行个人签约客户2140户，完成省分行全年任务的61%；网上银行企业签约客户47户，率先在全省二级分行中完成全年目标任务；上半年网上银行交易额13.53亿元，网银企业客户“休眠率”从年初的37.25%降至29.35%，为全省二级分行最低。

六是票据业务发展迅速。上半年全行签发银行承兑汇票317笔11203万元，比去年同期增加7394万元；贴现86笔3462.7万元；实现贴现利息收入20万元，银行承兑汇票手续费收入5.6

万元。同时，通过票据业务的发展，吸收承兑保证金存款740万元，吸收单位定期存款6700万元。

七是国际业务有了新突破。截至6月底，全行实现国际结算量695.1万美元，实现结售汇686万美元；在xxx市辖内有国际结算业务的企业共14户，有10户在我行办理国际业务，占比为70%；上半年全市国际结算1657万美元，我行办理国际结算695.1万美元，占比为42%。

八是代理业务持续发展。上半年，代理销售基金6只，代理辅助发行2只，销售金额3843万元，完成省分行下达的指令性任务的521%，任务完成率居全省首位，销售额名列全省二级分行第三名；代理保费收入7765万元，其中寿险7683.4万元，财险81万元，实现手续费收入266万元，占中间业务收入的29%；代理凭证式国债发行三期，销售金额560万元，直属xx街支行在同业评比中独家获得人行xxx中心支行一等奖。

九是内控基础工作更加扎实。上半年，通过全行上下共同努力，我行成功实现了数据上收，数据清理差错率为零，受到了省分行的通报表扬；撤并4个营业网点，网络优势进一步巩固；深入开展案件专项治理、治理商业贿赂专项工作和合规文化教育活动；不断强化内部监督，有效建立了监管督查机制，对营业机构实施“穿透式”监管检查，并切实帮助一线网点解决实际困难；档案工作、保密工作、宣传工作进一步细化落实，为全行业务发展提供了有力保障；进一步加强违规违纪查处力度，上半年共处理各类责任人21名，同时加强了安全意识教育和员工思想行为排查力度，有效遏制了案件发生。

十是党建和队伍建设取得新进展。市分行对党风廉政建设责任制量化考核办法进行了进一步修订和完善，发出“领导干部廉洁从政考评表”93份，对支行党委班子和领导干部廉洁从政情况进行了民主测评，领导班子综合测评优良率达98%，班子成员综合测评优良率达95%以上；开展了先进性教育活

动“回头看”和“八荣八耻”社会主义荣辱观教育，巩固和扩大了整改成果；规范化管理工作更加深入，员工的业务技能和服务质量进一步提高；充分发挥群团工作职能，对老干部、离退休干部员工的关心和服务措施更加细化，有力凝聚了队伍力量；进一步抓好了基层党组织建设和企业文化建设，发展新党员19名，同时坚持以健康向上的文体活动来丰富员工业余生活，提高员工素质，凝聚队伍力量，并下大力气开展员工知识培训，使员工队伍的能力和素质得到进一步提高。

上半年，各项工作取得了一些成绩，但还存在以下不足：

一是各项存款增势缓慢，行际间差距较大。上半年各项存款净增20496万元，同比少增10305万元。特别是在对公存款的组织上，全行除直属机构外，其余三个支行均存在不同程度的下滑。上半年全行对公存款比年初下降10617万元。

二是有效投放依然不足。虽然今年上半年全行贷款净投放21507万元，增速超过往年，但贷款存量在全省二级分行依然排名最后，存贷比仅为37.34%，也属最低的一个行。

三是不良贷款反弹压力加大。6月末全行不良贷款余额74882万元，占比依然高达32.02%，其中损失类贷款51509万元，占全部不良贷款的69%，清收空间越来越小。同时，由于不良贷款边清边增、前清后增的现象时有发生，使不良贷款反弹形势十分严峻。

四是市场拓展力度还需要加强。今年我行的增量贷款主要投放在存量客户上，新优质客户营销少。优质大客户的存款组织还缺乏更多的方式，导致一些大客户存款趋利性较强。服务理念还需进一步加强，特别是代收代付业务，个别柜员缺乏全局意识，主动性不强，态度也不好，造成客户投诉。

五是代理保险业务后劲不足。上半年代理保险业务在经过连续四年的高速增长期后，各行均出现了较大幅度的下滑，代

理保险手续费收入同比下降198万元。

六是盈利能力有所减弱。上半年，我行贷款收息率虽比同期增加0.17个百分点，但存款付息率却比同期增加0.32个百分点，同时因系统内资金上存利率下调等因素，致使全行经营利润只实现了1713万元，同比减少1773万元。

七是内控管理还需进一步加强。特别是基础管理、规范化管理等方面，在银监局、省分行等组织的历次检查、审计和我行自身组织的自律监管检查中看，都还存有薄弱环节，甚至有的问题反复出现，整改还不彻底。

下半年，是努力完成全年各项工作目标的攻艰阶段。为进一步统一思想，认清形势，明确重点，市分行党委提出了下半年工作思路，即：以科学发展观为统领，以开拓县域市场为工作重心，以加速经营战略转型、提升发展质量和经营效益为目标，以精细化营销、精细化管理为举措，狠抓资金组织，加大有效投放，拓展中间业务，狠压不良贷款，强化内控管理，着力队伍建设，不断加强资产结构、负债结构和收入结构的优化调整，努力推动各项业务发展提质提速！

1、人民币存款净增73000万元，其中储蓄存款68000万元，对公存款5000万元；外币储蓄存款净增10万美元。

2、人民币贷款增量目标48000万元。

3、潜在风险客户退出1000万元；到期贷款收回94311万元，其中□xx年到期贷款收回额94009万元□ xx年到期未收回的逾期90天以下贷款收回302万元。

4、不良贷款余额下降1500万元，其中：账内不良贷款余额下降200万元，平台反映不良贷款余额下降计划1300万元；非信贷不良资产余额下降计划484万元；不良资产清收目标3009万元，其中：信贷类不良资产清收3000万元，非信贷类不良资

产清收9万元。

5、中间业务收入目标2300万元，其中：代理保险手续费收入650万元，银行卡业务收1400万元，其它中间业务收250万元。

6、经营利润7300万元。

7、信用卡发卡2200张，其中：贷记卡发卡量计划1300张。

8、网上银行个人注册客户年末增量4000户，企业注册客户年末增量60户。全年网银交易额40亿元。

9、外汇业务实现3600万美元。其中：国际结算量xx万美元，结售汇量1600万美元。

（一）狠抓筹资业务，增强资金实力。

1、强化优质服务。一要筑牢服务理念。二要把特色服务做精做细。三要提升优质服务水平。四要狠抓违规查处，对因服务态度差受到客户投诉的，凡查证属实的，严惩不贷。

2、明确主攻方向。一是主攻城区，争取相对优势。把对公存款作为主攻重点，找准目标市场和目标客户，有针对性的提供高层次、个性化的金融服务，逐步扩大我行在城区市场的相对优势地位，不断提高市场份额。二是拓展县区城镇，保持全面优势。三是夯实农村阵地，巩固绝对优势。四是增大发卡量，蓄积长远优势。

3、加强宣传工作。将农行“伴你成长”品牌战略进一步进行渗透和辐射，力求高起点、大手笔，坚持宁缺勿滥，体现国有商业银行的大家风范。

4、发挥系统优势。一是实行上下联动的攻关策略，组织社保、

医保、交通、通信等系统单位存款。二是督促贷款单位流动资金归行，组织低成本资金。三是充分利用约期存款的利率优势，组织好同业存款。

（二）强化信贷管理，夯实发展基础。

在抓好信贷有效投放，不断优化信贷结构、客户结构的同时，狠抓信贷管理工作，确保信贷业务稳健发展。

一是加强制度的培训和学习。下半年计划对全辖客户经理和风险经理进行集中培训，并结合审计检查中发现问题，有针对性地学习，促进我行信贷管理上台阶。

三是加强cms系统管理及运用，使在线监测达到系统性，可靠性，准确性的要求。

四是加大对五级分类工作的指导督促力度，准确把握五级风险分类标准和核心定义，真实反映我行资产质量，提高信贷资金营运效益。

五是加大信贷自律监管检查。采取分散与集中，定期与不定期相结合，在线监测和现场检查相结合的方式，增加检查频率，发现问题及时整改，促进我行信贷综合管理水平上台阶。

六是加强集团性客户管理，按季召开集团性客户风险分析会，加强对集团性客户总体风险评价和落实贷后监管工作。

（三）进一步抓好中间业务，努力拓宽收入渠道。

一是要继续做好代理保险业务，进一步巩固已有的优势，并充分利用保险公司的有效资源，激励保险代理业务向更高层次发展。同时，要努力寻求高价值的产品市场空白点，加强营销力度，促进代理保险业务上台阶。

二是要狠抓银行卡业务营销。在搞好宣传、稳定老客户的基础上，继续抓好开卡工作，扩大规模优势。同时，要进一步优化用卡环境，为具备条件的商户和企业安装pos机并大力推销单位理财卡、网上银行、电话银行、手机银行等金融产品，满足不同层次客户的需要。

三是要充分利用我行网点、网络资源优势，做强代收代付业务，使代理业务产品得到不断的丰富和更新。

四是要充分利用“银证通”、“债市通”、网上银行、现金管理系统等一批代表现代信息化水平的结算新产品，大力发展结算业务，做优结算业务。

（四）加强不良资产压降工作，严防反弹。

一是进一步加强非信贷资产风险分类认定清收管理，加强对非信贷资产风险分类认定的检查、指导力度，不断提高非信贷资产风险分类认定的工作质量。

二是继续抓好清收盘活工作不放松，对省分行已批准盘活的项目要尽快实施，确保盘活实现预定目标。

三是强化资产风险监测职能，重点对到逾期贷款加强监测，提高全行到期限贷款收回率，控制住不良贷款的反弹，确保全面实现“双降”计划目标；同时真实反映不良，发生一笔调整一笔，杜绝应进未进不良的存在。

四是加快抵债资产处置力度，对已评估的项目，加快处置进度。

（五）把握社会主义新农村建设机遇，努力开创县域业务新局面。

一是以县域市场为工作重心，积极发挥农业银行在县域经济

中的主渠道作用，进一步融洽和协调与地方党政及职能部门关系，加大力度开拓县域业务市场。

二是把握社会主义新农村建设机遇，以信贷整体推进县域经济发展为突破口，整合资源优势，积极实施“项目带动”战略，促进项目与农业生产的良性互动，带动农业增产、农民增收，努力推进新农村建设。

三是进一步促进xxx县xx国有资产管理公司对有效资产的优化整合力度，为信贷整体推进县域经济试点工作创造更好的条件，打下更好的基础。

四是通过信贷整体推进县域经济工作，加强与地方党政的沟通合作力度，在抓好“项目带动”的同时，充分利用好地方行政资源，努力增强同业竞争优势，开创县域业务新局面。

（六）加强教育，勤督勤查，切实防范案件发生。

一是要严格按合规文化教育活动的具体要求，切实抓好员工的学习和教育，继续深入开展案件专项治理“回头看”检查和治理商业贿赂专项工作，增强全员依法治行、合规经营、遵章守纪意识。多管齐下，深入开展自查自纠工作，遏制违法违纪违规案件，为全行持续稳健发展提供有力保障。

二是加强对重点关注人员思想行为的分析，进一步修订和完善员工思想分析排查制度，对全市农行排查工作提出统一要求，使全市农行员工思想分析排查工作达到制度化、规范化、经常化，有效防范案件事故的发生。

三是继续开展监管督查工作，不断完善操作程序，真正达到机关查检指导为基层服务，促进业务发展，了解基层动态和内控制情况。

四是切实抓好对业务主管部门履行自律监管职责的再监督检

查，筑牢第二道防线，坚决防止案件事故的发生。

（七）加强队伍建设和企业文化建设，为业务健康发展提供有力保障。

一是要继续抓好党风廉政建，在抓好警示教育、反腐倡廉教育和进一步完善《党风廉政建设责任制量化考核办法》的基础上，细化检查措施，量化考核措施，严防腐败发生。

二是要继续抓好企业文化建设，多开展一些丰富多彩、健康向上的文化体育活动，以健康的文体活动来丰富员工业余生活，提高员工素质，凝聚队伍力量，展示农行风貌。

三是要抓好基层党组织的建设，进一步增强党员的政治意识和责任意识，努力提升基层党支部的战斗力和战斗力，进一步密切干群关系，努力发挥基层党组织在农行改革与发展中的带头作用、先锋模范作用和生力军作用。

农行个人工作总结篇七

农业银行柜员辞职报告

尊敬的农业银行领导：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间阅读我的辞职报告。

我是怀着十分复杂的心情写这封离职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领

域也缺乏学习的兴趣和动力。

为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去农业银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是农业银行的一员而感到荣幸。我确信在农业银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝农业银行领导和所有同事身体健康、工作顺利！

再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

离职申请人：

农行个人工作总结篇八

20__年上半年，人民银行霍邱县支行全面深入贯彻落实__大、__届__全会和上级行会议精神，紧扣六安中支工作部署，紧密结合县域和支行实际，秉持“从严治行、实干兴行”工作方针，按照“三个转型”、“三个强化”工作主线，继续贯彻实施稳健的货币政策，有效防范金融风险，维护辖区金融稳定，优化信用环境建设，创新金融服务，提升金融管理水平，努力促进支行各项工作取得新成效、再上新台阶，推动全县经济金融提质增效升级和持续健康发展。

一、20__年上半年主要工作情况

(一)贯彻稳健的货币政策，增强货币政策传导

1、强化窗口引导作用，实施稳健货币政策。通过专题汇报、银政企对接会等各种平台，宣传和贯彻执行稳健的货币政策。按月分析、按季召开全县金融形势分析会，指导全县金融机构合理把握信贷投向、进度和节奏，避免季节性异常波动。着力实现财政性资金存放与金融机构贷款余额挂钩制度，促进新增存款用于当地，提升金融对地方经济的支撑作用。截止6月末，全县金融机构各项存款余额252、5亿元，同比增长12%，较年初新增存款24、4亿元；各项贷款余额123、8亿元，同比增长14、1%，较年初新增9、7亿元。

2、建立货币政策调控载体，畅通货币政策传导。按月对全县金融运行情况进行分析，通过及时分析月度金融运行情况和金融动态反映，提供金融信息服务。2月份约见地方法人金融机构负责人，传达20__年合意贷款计划安排，提出合意贷款调控要求，确保地方法人金融机构的投放计划科学合理进行。

3、加强银企对接，拓展融资渠道。1月23日，联合县金融办、监管办、经信委共同举办了霍邱县20__年度银企对接活动启动仪式。参会42家企业与9家银行业金融机构现场签订贷款合同8、6亿元，实现了全县20__年度经济“稳中有进，改革创新，银企协作”的良好开局。

5、全力维护金融稳定，切实加强风险防控。一是认真做好日常风险监测工作，及时报告涉及金融稳定、可能引发系统性金融风险的各类重大风险、重大突发事件、重大金融案件等。今年以来，针对安徽庆发集团因资金链断裂，导致辖内金融机构多家贷款逾期并出现欠息，信贷风险显现，我支行积极协助农行、农发行及时开展调查，通过重大事项报告向人行六安中支报送，并向县委、县政府进行汇报，积极采取措施化解贷款风险，通过多方努力，初步达成对庆发集团部门资产进行处置用于归还银行借款化解方案。二是开展执法检查 and 综合评价工作。4月份，组织开展对20__年金融机构综合评价工作，提升人民银行的执行力和保障人民银行有关规定的全面正确执行发挥重要作用，进一步促进县域金融业稳健高

效运行和经济金融健康发展。5月份，对霍邱县村镇银行开展了存款准备金管理、信贷政策执行、利率管理、应急管理、重大事项报告、征信管理、支农再贷款7个方面综合执法检查；配合县金融办开展了对全县小额贷款公司、融资性担保公司进行了全面检查，重点排查可疑资金流向情况，防范不规范经营导致的风险积聚的风险排查。

(二) 夯实基础业务，有效增强履职实力

1、加强支付结算管理，提高县辖结算质量。一是加强银行账户管理。上半年共办理认真做好人民币银行结算账户管理工作，截止到6月底，本年共开立基本户348户，预算单位专用账户64户，临时户6户，撤销各类账户208户，为县辖结算管理打下坚实基础。二是全力做好acs上线前准备、系统模拟测试和正式运行工作，做好业务人员的培训工作，使业务人员更熟练掌握各项业务操作规范和具体实务，杜绝操作风险，实现业务操作零差错；三是加强支付结算调研工作，组织人员对辖内助农取款收单机构、银行卡助农取款服务点(商户)及客户开展实地问卷调查；完成“以‘余额宝’为例探讨第三方支付沉淀资金利用问题”调研报告。

农行个人工作总结篇九

20**年是我工作的第二个年头，回想起来，在工作中有苦也有甜。我在农行支行从事柜员，也许有人会说，普通的柜员没什么出路，。

卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的第一个起点。作为一名农行员工，我深切可以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，真诚待人，以自己热情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，用点点滴滴的热情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，我为自己的岗位而感到自豪。为此，我严格要求自己做到：一要掌握过硬的业务本领、时刻不放松；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；四是认真的认识自我，“胜不骄、败不馁”的性格。

至参加工作以来，我立足于本职岗位，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。