

2023年银行负责人工作汇报(汇总10篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

银行负责人工作汇报篇一

本人xxxx年分配到xxx银行人力资源部工作，从事养老、失业、医疗保险统计管理及劳动合同的签订等方面的工作，同时还主要从事劳动工资、员工绩效考核等方面的管理。现将本人自参加工作以来所从事的专业技术工作总结如下：

本人主要是从事养老、失业、医疗保险统计管理工作。95年，正实公司员工养老保险进入行业统筹阶段，刚刚起步的职工养老保险工作千头万绪要从最基本的职工养老保险信息的采集、整理、建立台帐记录做起。

在上级领导的指导下，我认真负责地做好职工的养老保险信息采集、登记工作，填写核算《河北正实城建开发xx公司职工养老保险缴费基数过录表》，做好各类养老保险数据统计工作，保证信息的准确性、完整性和及时性；在办理、核算养老保险金的支付过程中，我灵活运用自己学习掌握的《社会保障学》及有关计算机数据信息库知识，将职工养老保险缴费基数的核算修改为一项简便、合理的函数公式，使单位职工养老保险管理工作由单一、老化的手工操作真正转变成了计算机科学管理，大大缩小了工作量，缴费基数核算的准确性也得到了提高，受到单位领导和职工一致好评。

在完成公司职工养老保险的前期阶段性工作后，在随后而来的失业、医疗保险统计数据的统计过程中，我准确理解各类统计指标的解释内容，保证各种保险统计报表基础原始数据

正确，对上述保险统计报表体系中，指标栏目涉及内容较多，指标分解要求也较为细致的，我认真正确归类处理统计报表各项指标的内容，按统计报表的填报要求，使发生数据变化的逻辑关系正确，对表中指标数据发生重大变化的，及时调整并作变更说明，及时统计汇总。

在实际工作中，这样烦琐的统计工作要求我作为一名业务经办人员，要时常进行细致的业务工作效率分析，从定性和定量分析的角度，对整个业务工作效率进行评价，才能得出准确的定量报表数据，同时，必要的企业保险统计数据报表综合分析也是做好此项工作的重要手段之一，以养老保险为例，从参保单位、参保职工、缴费人数、缴费基数到养老保险费的征缴额度的确定，相互之间形成了一条紧密的工作链，在指标参数都确定的情况下，各项指标之间的对应关系都是十分明确的。通过对统计报表各项指标数据的综合分析，我进一步提高了上报统计报表数据的准确性。多年来，我所在人事部门的保险统计信息资料，填报及时可靠，数据准确无误，多次受到有关业务部门的高度评价。

在正实公司人力资源部，我除主要负责上述类别的保险统计工作以外，还主要具体负责全公司职工工资管理工作。河北正实城建开发xx公司作为一家改制后的民营企业，其下属各分公司工资管理在经过该公司劳资员造表核算后，交人力资源部最后审核。我从xx年到正实公司至今，公司实行的岗位结构工资制度变化不大，工资管理也成了一项较为简单的日常管理工作。尽管如此，我仍然小心认真地做好每月的劳动工资统计审核工作，保证各项原始数据准确无误，并根据上级各部门的要求，及时、准确地上报给各业务部门。包括每月向市公共事业局人事处上报人事劳动工资报表等，除此之外，我还建立健全了公司职工工资管理各类各项记录台帐，并按规定办理日常的职工转正、职务变动、岗位变动及工龄变化等工作调整的办理工作，几年来，由我经手上报的各级各类报表无差错、无遗漏，时间上从不滞后，多次在有关业务检查、审核中受到上级业务部门的高度好评。

为认真落实党委提出的以人为本战略，加强人力资源科学管理，最大限度挖掘人力资源潜力，实现全行各项业务全面、协调、持续、高效发展，根据上级有关文件精神，结合本行实际，制定本工作意见。

按员工业绩台账对员工考核打分，并据以兑现员工绩效工资。由各单位具体明确到每个工作岗位，并与每个岗位员工签订目标责任合同。三是加大业务量考核权重。为提高柜面服务效率和质量，在柜员考核指标设置中，加大业务量考核权重。四是员工业绩台账的登记应坚持公平、公正、公开的原则，各单位应安排专人登记和管理员工业绩台账，员工个人业绩应按月公布，员工本人签字认可。五是员工绩效工资分配实行业绩考核、产品计价相结合的方式兑现。支行要按季检查员工业绩管理情况，将其作为内部管理的考核项目按季通报。

继续实行营业网点分类管理和指导。全行分理处进行a□b分类管理、分类指导。创建一批精品名牌网点，对精品名牌网点给予绩效工资系数奖励。要按照业务运作质量保证体系建设的要求，加快对营业网点服务设施统一化、规范化、服务标准化的建设力度，按缺什么、补什么原则配备各网点硬件设施，在服务设施与网络水平、员工素质与亲和力、服务形象与服务功能等方面赶上并超过同业。

一是对分理处正副主任、坐班主任、前后台部门正副经理继续实行竞聘上岗，今年按计划对机关中层干部开展竞聘上岗。二是改革劳动组合，对一般员工实行竞争上岗、双向选岗，增强全员的岗位忧患意识和工作激情。

一是举办两期分理处主任培训班，学习新业务、新知识、新制度、新观念和法规、法纪知识，提高班子的创新能力、执政能力和管理水平，强化领导干部的法纪观念、核心意识和责任意识。二是加大对分理处班子的考核力度。主任薪酬与分理处的业绩和管理挂钩，坐班主任的薪酬主要与会计基础管理、业务量、优质服务挂钩。三是建立后备干部人才库，

规范人才培养，对优秀中层干部副职作为正职的后备干部，对业绩考核为分理处前两名且业务技能拔尖、政治较为成熟，具有培养潜力的优秀青年员工作为支行后备干部进行培养，纳入人才库进行动态管理。

今年要对营业网点实行等级管理。根据各营业网点存款规模、日均业务量大小、会计基础管理水平和安全指标综合评定一级、二级营业单位，相应设立一级营业单位会计主管、二级营业单位会计主管。会计主管等级评定工作由支行组织实施，一年评定两次。人力资源个人工作总结 4、实行客户经理等级管理制。加强客户经理队伍建设，不断完善客户经理的考核奖惩办法和薪酬分配办法，加强等级管理，开展客户经理等级评定工作，通过客户经理等级评定工作，促进市场营销工作上档升级。

要通过继续开展星级员工的争创活动，把那些工作业绩好、思想品德好、优质服务好、遵纪守法好、业务技能好的优秀员工评选出来，全市农行一线临柜员工、大堂经理均属参加评选对象。

要认真落实《员工待岗库管理办法》，对待岗库实行有进有出、比例控制、流动管理的原则，同时要加强对待岗人员的思想工作和技能培训，为其上岗创造条件。对劣迹人员要及时发现，即时进入待岗库管理。对工作长期无起色或低业绩的单位负责人，要严格执行低业绩淘汰制，按年淘汰，对未完成任务的低业绩员工要按季(或年)进行减免谈话、通报批评、罚款或待岗学习等处罚。

1、加强员工学习管理。一是制定员工培训计划，采取多种形式开展员工培训工作，支行计划今年对各岗位各工种员工全部轮训一遍。员工培训计划见附表四。培训既可以以会代训，又可以组织集中培训。培训内容包括现代商业银行经营理念、法律法规、市场营销知识、银行新产品新业务知识、基础理论知识等以及今年支行新出台的大堂经理制、贵宾服务制、

个人高价值客户开发与维护流程、营业网点服务规范等四项为市场营销的制度。对支行集中组织的培训活动，每次培训活动结束时，培训xx部门都要组织考试，参加培训人员考试成绩将纳入员工管理的档案进行考核管理。二是开展创建学习型银行活动，在全行上下营造良好的学习氛围。要加强学习机制的建设，传导终生学习的文化，树立新的学习观，使员工能够自觉学习，通过学习不断更新业务知识和管理知识，做到与时俱进。三是倡导员工自学成才。

2、加强员工劳动技能管理。

一是组织职工开展岗位练兵活动，掀起全员学业务、比技能的高潮。各分理处每周必须组织一次岗位练兵活动，岗位练兵活动组织落实情况将作为分理处内部管理的考核扣分项。二是提高员工业务技能，对业务技能达不到上岗基本要求的员工，支行将暂停兑付其绩效工资，直到其达标为止。三是提高员工市场营销技能。各单位要采取集中学和自学的形式，组织员工学习，使员工实实在在的理解市场营销的理念，掌握市场营销的基本知识，会运用市场营销策略，规范市场营销行为，提高员工语言交流能力。

一是加强员工遵章守法意识教育，使全员依法经营、守法经营、合法经营。二是加强对员工规章制度教育，重点学习《办法》，使每个员工对本岗位的各项制度都能熟悉并自觉遵守，保证全行规范经营。

五、加强人力资源管理组织建设，强化人力资源自律监管。

原则上人力资源管理员由各单位副职或支部委员兼职，其主要职责是：协助单位负责人做好员工业绩管理工作；做好机构管理工作和精品名牌网点创建工作；做好劳动用工管理工作和星级员工评选工作；做好员工培训和技能管理工作；做好员工行为排查工作；做好争先创优和劳动竞赛的组织工作；做好企业文化和亲情活动；做好上级行人力资源管理部门交办的其他工作。二是做好重要岗位人员定期轮岗及强制休假制度；做好人事信息系统的日常维护，员工个人基本养老保险金、补充养老保险金、基本医疗保险金和住房公积金的计提和交纳，老干工作，计划生育等。

要认真落实《中共中央关于在全党开展以实践三个代表重要思想为主要内容的保持共产党员先进性教育活动的意见》等重要文件，按照上级行的统一布置在全行上下深入开展各项专题教育活动，通过各项专题活动提高党员队伍素质，加强基层组织建设，增强党员服务人民群众的宗旨观念，促进各项业务工作。

一是加强党委自身建设。要坚持党委中心学习小组制度，每月组织一次学习活动；坚持党委民主生活会制度，每半年召开一次党委民主生活会；坚持按党委会议议事规则讨论研究本行的重大事项，实行集体决策；坚持行领导下基层调研活动，每半年开展一次，帮助基层解决工作中的难点问题和员工反映的热点问题。二是加强基层党支部建设，切实发挥基层党组织的战斗堡垒作用。要认真贯彻执行总行党委《关于加强基层党支部建设的规定(试行)》，建立健全基层党支部，配齐支部书记和支部委员；要认真执行党员大会制度、支部大会制度、党小组会制度及上党课制度，每半年召开一次支部民主生活会。三是加强对党员的管理，充分发挥共产党员的先锋模范作用。要按照坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展的方针审慎做好新党员的发展工作，做到成熟一个、发展一个。要加强对正式党员和预备党员的管理，按规定收缴党费，按规定参加各种政治学习和组织生活。

总之，上半年我部在履行工作职责、完善内部管理、干部选拔与调配、员工教育培训等方面上都做了不少的工作，也取得了一定的成绩。但是，在人事制度改革的力度和深度和为业务经营服务等方面还存在不足的地方。在今后工作中，我们将主动加强研究和探索，以与时俱进的时代精神，全面推进人事工作的开展，积极为我行业务经营的发展提供有效的组织人事保证。 2019年银行人力资源工作总结【3】 一、个人工作情况：

一年内的的工作感觉繁琐、忙碌，但是总结之下要做的也不过简简单单的几件事：

了解公司的缺员情况，随时掌握人员变动状况，定期对入职人员做分类统计。

每天查看查字典本站、公司邮箱，筛选求职者简历，联系合格者面试，并通过其他各种途径获得所需人才信息并取得联系。 3、协助办理员工登记、入职手续。

定期掌握公司人才信息，做好人力合理安排工作。

人力资源个人工作总结 6、今年招聘录用199人、储备各类人员248人、淘汰207人、离职78人。

随着对工作的熟悉我接触了更多更有挑战性的工作，如员工培训、活动组织、招聘会等等，但是对于我来说，目前的工作内容已经足够我消化一阵子了。熟能生巧，在我熟练掌握各项工作后也许会发现，今天看似有挑战性的工作也不过如此。

珍惜来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。

便于及时用工时的人员招聘。 3、做好新进人员培训工作是有效杜绝安全事故的最好方法。 4、杜绝劳资纠纷也是人力资源的重要工作部分。

2、不够自信。自信需要底气，底气源于资本，只要我不断的总结经验，不断的学习提高，我相信一定能建立良好的自信心。 3、表达沟通能力需要提高。虽然我不以为做人力资源要像业务员那样巧舌如簧但是也不否认，语言上的过于木讷也是一个影响工作的缺点，起码在沟通上是一种障碍。

xxx年人力资源中心的责任将更加沉重，人力资源中心一定安排并实施好新的一年的工作计划，用实际的工作业绩来说话。

1、提高自己的职业素质、做事以合法、合理为原则，以公司利益为出发点。

5、制度执行方面坚持原则，同时能主动完成份内份外的工作，承担责任。

必须保持一种公正、公平的心态，放弃小我，保全企业；二是一颗爱心。对每个问题的特点、背景、心态，以帮助员工解决问题的态度去解决问题，才可能获得更圆满的结果；三是用心。作为一个行政部门，做事较其它部门琐碎烦杂，保持用心，往往更容易专注而释然。

5、绩效考核正确使用，不能使之成为形式。

8、定期组织一些活动(出游、晚会、聚餐)，这样可以增加员工之间的交流，使整个团队保持和谐。

银行负责人工作汇报篇二

部门简介

客户服务部门于2011年4月正式成立并独立出来，部门经理—部门主管—员工一体化的管理模式。入职培训，服务规范，业务知识，绩效考核，出勤考核，休假制度等整套的管理流程。为了迎合顾客细化问题的需求，客服部门内部细分为订单组，投诉组，客服组3个大类，在基于公司的企业文化及服务理念的宗旨上，部门在逐渐扩大规模，完善管理。

客服部门理念：

只有更专心才会更专业。专业的态度，专业的服务流程是我们坚持的理念！

一、部门构架

二、部门职责

1) 受理公司用户的在线解答，热线电话的处理，售前咨询及售后服务支持

2) 本部门员工实现目标管理和绩效考核。对本部门员工实行在职辅导和业务培训。并提出本部门员工的培训、调薪、晋升、奖惩、辞退等方面的建议。

5) 遵纪守法，维护用户个人隐私及个人信息

6) 遵守基本的职业操守，不遗漏公司任何商业机密

7) 完成上级安排的其他工作

三、客服部部门各职能岗位职责

1、客服部经理

1) 完成客服部门规划性建设、团队性建设

2) 负责部门的日常管理和监督，提升部门工作质量

3) 组织有效的客户关系管理工作

4) 制定积极有效的绩效考核制度，奖惩措施

4) 合理的分配部门各职能岗位

2、客服主管

1) 制定年度工作计划并分解到季度或者月度

2) 制定部门员工培训计划

3) 注重部门礼仪礼貌，提供优质的顾客服务

4) 检查员工的客服工作流程，确保服务质量，做好客服受理和

投诉问题

5) 制定员工排班表，协助经理做好员工专业知识的训练及员工的业绩考核

6) 上传下达，及时反馈信息，协助经理协调沟通部门与其他部门关系

7) 管理员工的日常工作及住宿问题

3、客户服务人员

1) 及时处理客户提出的各种问题，具备良好的职业道德和工作技巧，及时反馈客户反映的各类问题。

2) 负责受理顾客的咨询，建议及投诉等一系列工作，筛选问题并提交相关处理人员。

3) 具备良好的沟通能力和打字速度，即文字描述能力

5) 服从管理，按照部门规章制度严格从事各项工作

4、客户投诉受理人员

1) 受理客诉，及时给顾客处理纠纷及举报等一系列问题

2) 本着公平，公正的原则受理问题，处理客诉问题有凭有据，有记录

3) 在顾客投诉问题当中提取潜在信息，收取积极的建议，及时反馈，减少客诉量

4) 总结客诉问题，并分析问题原由，在可控制范围内彻底解决问题

5、订单受理人员

1) 熟练掌握各个供货渠道的基本情况，了解供货商习性，顾客有充值疑问第一时间解答

2) 及时发现充值问题，及时向上级反馈渠道问题，及时调整，做到充值顺畅

3) 协助顾客处理订单问题

4) 遵守基本的职业操守，不得向顾客供货商的信息及资料

5) 定期总结并汇报供货渠道充值情况

附件一：

部门季度计划

第五代软件自去年五一推向市场，随着软件不断的完善和公司规模的不断壮大，用户群体也节节攀升，对于当前的公司状况，销售、后台技术支持、售后客户服务是3大重点。而当前的市场背景让我们的客户服务在市场竞争中显的尤为重要。

根据公司现状对客服部的工作做如下计划：

一、新人培训

1 通过视频教程的学习，和现场的软件介绍，前软件的整个运作流程。

让新员工全面了解当

2 3天培训期，全面系统的从服务态度到业务知识等方面对新员工进行系统培训

3 培训上岗以后通过以旧带新的一对一模式，实行新人责任制。老员工带一名或多名新人，以达到提高新人的上手速度，同时对老员工综合业务知识的再次审核的效果。

二、服务态度专业化

1 客服话术专业化，统一客服话术，统一客服qa

2 客服接待专业化，统一客服问候语，统一结束语

3 处理问题专业化，根据顾客的表述，发现问题，分析问题，解决问题，解决不了提交问题，回复顾客。

4 响应顾客专业化，60秒响应

5 服务分类专业化，客服，订单客服，投诉客服 分工明确，各司其职。

三、客户服务细分化

打破过去一概而论的处理方法，客服细分为技术倾向型、理论倾向型以及全能型，根据顾客的实际情况，以最好最快最专业的效率解决问题。做到每一个细分的分支都是最专业的。

四、处理问题系统化流程化

1 客服受理---解决问题---回复顾客---问题反馈

2 客服受理---交易纠纷---投诉专员---核实处理---回复顾客---问题反馈

3 客服受理---技术故障---技术倾向型客服---核实处理---回

复顾客一问题反馈

五、问题总结个人化

- 1 充分树立每位客服人员的主人翁意识，一人/周 负责每天总结并反馈当天的工作问题。
- 2 每位客服人员创建一个客服日志，搜集每天的问题，定期检查日志，分析问题。

六、受理投诉纠纷专业化

七、考核透明化

- 2 聊天记录考核从问候语，结束语，服务态度，服务用语，业务知识来考核。

附件二：

第五代客服培训课程表

时间培训内容讲师

第一天上午了解企业文化，理念以及服务宗旨。，服务礼仪，服务态度培训/

下午现场跟随式了解客服部门相关工作

第二天上午工作流程、范围、方式系统培训，岗位职责、职业道德、职业操守培训/

下午现场跟随在职员工了解基本客服业务。

下午现场跟随在职员工了解基本客服业务

银行负责人工作汇报篇三

银行人力资源工作总结

银行人力资源工作总结【一】

点会计主管，在此基础上对所在市直网点会计主管都按要求进行了委派。委派会计主管上收到市分行管理，编制挂靠市分行计划财会部。

银行人力资源部工作总结

银行人力资源部工作总结

为深化干部人事制度改革，增进干部队伍活力，进一步拓宽选人用人渠道，促进干部合理流动、多岗锻炼，努力建设高素质的干部队伍。

xx年初，在去年年底对支行科级干部进行年度考核的基础上，市分行党委对全行科级干部进行了调整，调整涉及全部16个支行，10个市分行内设机构，42人次，其中，5名能力突出、表现优秀的副科级干部提拔为正科级。通过调整交流，进一步优化各行领导班子结构，使班子整体合力得到明显提高。

为进一步深化我市农行干部选拔任用制度改革，经市分行党委研究并报请省分行同意，决定采取公开选拔、竞聘上岗的方式，面向全市农行招聘副科级干部。副科级干部应聘资格为xx年确认的全市农行科级后备干部。参加竞聘人数达57人，市分行党委通过资格审查、演讲答辩、考察公示等一系列公开公平竞争，6名同志脱颖而出，走上领导岗位。

银行负责人工作汇报篇四

20xx年12月10日，在一阵热烈的掌声中，**征费稽查处受省

交通厅党组和省征稽局党委的委托，与中国农业银行***营业部正式签定了《代征养路费合同》。至此，**征稽处委托银行代征养路费的前期准备工作，在厅、局领导的关心和同志们们的共同努力下，终于初战告捷，并将于二00五年四月一日起，***公路养路费由省农业银行代征，***养路费征收历史从此翻开新的一页。

每年的元月和月初、季首，车主为缴纳一辆车的养路费，排队等待几小时。整个征费厅人满为患，缴完费的车主只能从人缝中艰难地挤出。因交费停在路边的车辆由于堵塞道路，又被交警部门排障、处罚，车主怨气可想而知。投诉电话、批评信纷至而来，强烈要求解决缴费难问题的呼声此伏彼起。引发缴费难的问题是多方面的，首先是**市区域面积小，机动车辆保有量大。现全市车辆保有量已达***余辆，且每年仍以**余辆的速度递增，年征收养路费已达**亿元，较1998年前净增车辆近*万辆，养路费增加**亿元，而由于客观因素影响，我们的养路费征收站点和人员配置仍基本保持原状，严重滞后于车辆的增长。我处现有*个征稽所、*个站点、养路费征收人员**名，人均年征收养路费***万元，管理车辆**余辆。即使我们的工作人员满负荷工作，中午不休息，延长下班时间，增设收费点，开发计算机征收程序，提高工作效率，开展科技练兵活动，使平均收一笔养路费的时间由原来的2分钟减少到一分半钟，仍难以满足车主缴费需求，更谈不上为车主服务。车主缴费难问题已经成为**市发展进程中的不和谐音符，直接影响了征稽部门乃至交通部门的社会形象。调整收费方式、委托银行代征养路费已势在必行。

众所周知，作为国家专业银行代征养路费具有很大的优势：

- 1、银行网点多，遍布***市城乡，可最大限度的分流缴费车主，彻底解决缴费难的问题。

- 2、银行系统有严密、规范的票据管理手段，养路费票据可纳入其票据管理范畴。银行方面具有良好的服务传统、服务手

段广泛、措施到位，可为缴费车户提供优质、高效的服务。

3、随着社会的发展，银行可以为车主提供多种缴费方式，如电话缴费、网上缴费、自动划款等，使养路费征收实现现代化管理。

4、银行代征养路费，我们可以节省新建征稽所、站及增加收费人员的较大投资。如**市新建一个收费点，初步测算，征地建房，或购房，增加收费人员每年需投入***万元。

5、近几年来，由于针对金融系统的暴力刑事案件呈上升趋势，且手段日益凶残，在这种特殊环境下，缴费人和征费单位的资金安全问题也时时困扰着我们。实现银行代征，可减少风险，并且最大程度地保护缴费人和收费人的财产和人身安全。

6、银行代征，可以提高我们人力资源的使用效率，将征稽工作重点由征费转向稽查堵漏，增强管理力度，实现由车主单位被动型向主动型缴费的转变，让征费工作走上良性循环的轨道。

率先在**处试行委托银行代征养路费的工作，厅党组非常重视，要求征稽局和**处组织相关人员赴**征稽处考察学习(**征稽处是全国首家委托银行代征养路费工作的征稽部门，有许多好的经验值得学习和借鉴)。在考察过程中，**征稽处给予了我们大力支持，为我们后来在这项工作的具体开展过程中，提供了大量的理论依据和实践基础。**征稽处现有的计算机软、硬件均为1994年开始使用的，其系统的数据安全性、完整性都已远远跟不上发展的需要。要实现与银行联网代征养路费，就必须开发新的计算机征费网络系统。为了在真正体现公平、公开、公正的原则下选择计算机征费系统软件开发公司和做好委托银行代征养路费的其他工作，厅党组专门成立了以***副厅长任组长，***局长任副组长的“委托银行代征养路费工作领导小组”。还聘请了*位业内专家组成评标小组，在征稽局纪委的严格监督下进行开标、评标，

对****、****、***、****等*家技术力量雄厚且资质较高的计算机软件开发公司就其计算机征费方案、研发力量、售后服务等方面进行认真评审，最终确定****作为我们的合作单位，为我们开发《养路费征收计算机管理系统》软件。

《养路费征收计算机管理系统》软件的开发是一项非常重要的工程，它的完善程度如何，直接关系到委托银行代征养路费工作的顺利与否；直接关系到今后在征稽管理过程中杜绝违规现象的程度如何。对此，我们多次组织精通征管业务的人员研究、讨论，力图将《养路费征收计算机管理系统》软件的漏洞控制到最小。****公司根据我们的要求，开发出了几近完美的《养路费征收计算机管理系统》软件。确保了征费数据的安全性，提高了征费界面的可操控性，把内部重要数据的可操控性降低为零。征费数据和新车入户、车辆转出等重要征费业务专门设立数据管理中心作重控管理。

《养路费征收计算机管理系统》软件的正常运行，必须得到强有力的硬件、软件（计算机硬件设备、工具软件，即《养路费征收计算机管理系统》运行平台）技术支持，为此，必须寻找一家合适的工具软件供应商。再则，我们考虑到计算机硬件设备的投入、工具软件的购买、系统建立后的运行成本、工作人员的培训、数据中心的设置等等，都需要大量的资金。虽说有上级部门的拨款，但是怎样才能把钱花在刀刃上，花最少的钱把事情办好，成了无时无刻不萦绕在我们脑海中的大事。经过反复思索和多次研究，我们选择了让银行来实现我们愿望的办法。即让银行承担计算机硬件设备的费用和*条ddn专线*年的租赁费用。作为回报，我处可将养路费资金在银行账户上沉淀**天，同时按笔数付给银行代征手续费。当然，我们还将银行的网点、管理、服务等作为我们主要的考查条件。最终，我们通过政府采购部门为我们指定的招标公司，以竞争性谈判的形式，选择了报价最低、售后服务较可靠的**公司作为我们的工具软件供应商；确定了由营业网点多、收取代征手续费较合理的农业银行****营业部作为我们的合作银行，并且经过双方一段时间的磋商，在十分友好，

互惠互利的前提下，最终达成了共识，也便有了本文开头的那一幕。

当然，在委托银行代征养路费工作的整个筹备过程中，我们与农业银行、征收系统软件开发公司、工具软件供应商等进行了多次谈判、反复修改合同初稿。个中的艰辛只有那些战斗在一线负责具体操作的同志和为此日夜操劳的领导知晓。在这里，我们就不一一赘述，只把这项工作的主要内容、大的框架展现给我们的征稽同仁，起个抛砖引玉的作用。

尽管我们已做了大量的工作，但我们有充分的思想准备，作为传统的征费工作，多年沿袭下来的交费制度，在一部份车主和我们的征稽员心里，已是根深蒂固。我们下一步的工作，除了组织职工学习，以适应新形势下的工作，帮助职工最大限度地改变工作习惯外，还要通过刊登广告，向车辆单位分发传单等形式，开始对外作广泛宣传，使银行代征工作从一开始，就进入良性、有序的轨道。

我们深知，作为任何一种新生事物，要取代传统的模式，在其初始，总会遇到这样那样的困难，我们不会回避代征工作中将会遇到的各种问题，但是我们有信心，能将这些问题一一解决好。今后的工作任重而道远，我们不会因为银行代征后，工作相对轻松，而有丝毫的懈怠，我们会以此为契机，探索出一条能把我们工作做得更好，更能适应当今社会需求的道路。

银行负责人工作汇报篇五

20xx年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步□xx年对南岸支行来讲，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。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，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专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

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，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。

当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提升自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处。

银行负责人工作汇报篇六

部门：电子银行部 姓名：某某 尊敬的领导：

本次对2016年第一个季度的工作做如下总结，请各位领导评议。

一、质检情况

本季度一月份的质检成绩为91分，二月份为84分，三月份为89分，总体成绩想对于前期而言下降很多。本季度录音的成绩较低主要原因是有多条零分录音，拉低了总成绩。对于一些最基本的业务知识掌握不牢固，有一些基本的业务知识未做到经常温习导致这些业务知识被遗忘。所以在后期工作中会加强业务知识的定期温习与巩固，这样才能大佬基础。另外，平日接线的过程中需要改善自己的语音语调，在与质检员的共同过程中也发现了自己的音色一方面会让客户听起来比较专业，但同时也由于一直保持着中低音让客户在感受上可能并不热情，有时甚至有些冷淡，所以后期也需要尽量改变自己的音量，通过适当提高音量和语速来改善语调。

二、考核情况

本季度的考核成绩有小幅度的上升，有其事在小键盘的输入速度上有了很大的改善，但是大键盘成绩还未考核及格，所以仍需要加强大键盘输入的练习。本季度在业务知识考试方面成绩在80分左右徘徊，考试的过程中作答不严谨，并且没有检查的习惯，导致扣分较多，所以后期需要在保证熟练掌握业务知识的基础下加强作答的严谨性。

三、班组活动

（一）班组培训

每月按照班组的要求积极即时参加班组培训，在培训师的指导下可以有效的学习到新的业务知识，在培训的过程中对有疑问的地方可以立刻提出，在培训成员一起讨论的过程中也加深了对业务知识的理解。

（二）参加班组工作

在此期间，以小组形式对话务区进行了全面的打扫，让我们的工作环境变得更加整洁。

（三）参加班组活动

组内定期会组织聚餐，一起去外出参加摘草莓活动，促进了组内成员之间的沟通了解，也建立了深厚的友谊。

四、工作中存在的问题

接线的过程中偶尔会走神导致延长通话时长，降低效率；不能有效地控制自己的情绪，容易受客户的干扰；业务知识掌握的不够全面和牢固；接线过程中对于突发事件处理不够灵活。

五、工作计划 在以后的工作中首要需要针对自己出现的问题采取措施改善，其次需要调整好自己的心态，工作过程中不能过于情绪化，需要时刻提醒自己在接通电话的当下代表的是安徽农金的形象，需要以一名专业的客服工作人员的标准要求自己。

某某

2016年3月28日

银行负责人工作汇报篇七

回顾20xx年，感谢公司给予的机会，让我有幸成为公司这个大家庭的一员；感谢公司领导的信任，让我从事我擅长的工作；感谢师父的悉心教导，让我提高实务操作能力；感谢公司同仁的支持、配合，让我的工作顺利完成。

在公司领导的带领下，我认真履行了，协助信贷部门在信贷业务调查、审查、检查三个阶段提供法律支持。现将20xx年工作情况总结如下：

初到公司，结合我公司实际情况，我拟定了信贷业务合同、员工聘用合同，贷前调查资料、贷中审查资料、贷后检查资料等，经过部门领导修订，公司经理层讨论通过并正式使用。同时还协助综合管理部出具公司部门职责、员工岗位职责、以及日常管理。

在日常业务中，积极参与信贷业务贷前调查，与客户沟通交流、信贷业务资料、学习贷款项目评估，通过现场测评和财务指标分析借款人的借款用途、偿还能力、资产保证，等。在业务熟练后，尝试设计了信贷业务操作流程，经领导的耐心指导，在经理办公会通过，完善了信贷业务操作流程。

在业务受理环节，为客户提供信贷业务咨询，收集客户信贷资料，对客户申请进行初级评估，符合公司信贷业务条件的客户，上报公司经理层，落实经理层的决策。协助信贷部办理资产评估、与客户签订合同、办理公证、办理他项权登记，等，全程为信贷业务提供法律支持。

在贷款审查环节，对信贷部提交的客户申请，按照岗位职责对客户的借款用途、还款来源、自有资产偿债能力、借款方式等进行评估，对业务潜在的风险如实上报经理层。参与贷审会讨论，为贷审会提供法律，制作贷审会记录，协助信贷部门落实贷审会。

在贷后管理环节，协助信贷部进行贷后管理，主要通过现场检查客户的生产经营情况是否正常，收集客户财务资料，通过，判断其各项财务指标是否在可控风险范围之内，进而测算客户有无还本付息的能力、有无潜在违约行为，撰写贷后检查等。对涉诉案件到司法部门办理立案、报案、诉前保全，协助司法部门办理查封、扣押等。

在日常工作中，在做好本职工作的同时，积极加强业务学习，通过自己购买书籍、网络、以及公司提供的各种学习培训机会，不断提高自身的业务素质与业务技能。

在与其他部门的配合中，积极协助其他部门办理事务，加强了与其他部门的协作能力，增进了与其他部门的感情，赢得了公司其他同仁的认可。

20xx年，我将继续认真履行岗位职责，尽心尽力的完成公司领导安排的各项工。在20xx年的基础上，我将加强与信贷部、贷后管理部同事的沟通、协调，做到部门之间信息的无缝对接，防止传递时间影响业务质量和业务数量。在业务操作中，要提高执行力度、强度，继续加强学习业务知识，提高项目评审能力、以及撰写风险评审报告的能力。

最后，再次感谢公司领导对我的信任，感谢师父的悉心指导，在新的20xx年里，一定不辜负领导的期望，一如既往认真完成各项工作，积极和其他部门配合，共同迎接收获的20xx年。

银行负责人工作汇报篇八

希望本文对您有所帮助！

银行部门经理工作总结

因为工作需要，2011年1月底至10月初，我在xx支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和xx支行个人业务

发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。具体工作汇报如下：

一、推动存款、贷款的稳定增长。在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人贷款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到9月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增..万元，完成分行下达计划的64.1%，各项贷款比年初净增..万元，使近年来xx较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户xx农行。

结合xx长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《中国农业银行..市分行个人船舶按揭贷款管理办法（试行）》xx支行成为首批可以开办个人船舶按揭贷款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的经济增长点。

二、推动三农工作的持续发展，全力降低三农贷款的风险。

希望本文对您有所帮助！

一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良贷款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回180万元，不良率控制在5%以下。

三、狠抓新业务发展，理财产品和黄金销售实现零的突破。

针对金融市场的新变化和客户的需求，从客户利益出发，推动理财产品的营销。首先自己带头营销理财产品250万元，其次制定了理财产品的奖励办法，再把理财产品的精神对主任、大堂经理和客户经理讲透彻。刚开始每有新的理财产品就将资料的重点打印交给大堂经理王小燕等人，将营销由点及面地推开。到9月底，共营销理财产品39416万元。

针对黄金市场的升温与客户的要求，借市分行同意xx支行营业部开办实物黄金买卖的东风，在行领导的支持下，跑银监局、工商局、分行等以及内部各部门的协调，使5月份xx支行营业部实物黄金得以成功销售，并在当月组织营销实物黄金651克。在5月6月都获得了市分行三农行营业网点贵金属销售竞赛活动第二名及各三千元的奖励。

四、注重信用卡业务的发展。

希望本文对您有所帮助！

味套现客户给予降额和信用锁定，推动信用卡业务良性、健康、可持续的发展。

五、贵宾团队建设有一定的成效，但任重道远，仍需努力。

银行之间的竞争无论如何激烈，其实质不过是对优质客户资源的争夺。因此，注重贵宾团队的建设和管理，增强竞争力，将决定谁将占有更多的优质客户资源。这就要求：一是团队成员自身要有高度的责任心、事业心和比较全面的素养；二是要有好的金融产品，针对不同性格和不同需要的人对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。从来就没有单一的产品可以满足所有客户，也没有一个客户经理可以搞定所有客户。是人产品都有缺陷，没有完善的个人，只有完善的团队。这是目标，还需努力。在市分行的评比中，2011年5月、9月□xx农行分别获得了市分行贵宾团队管理的第8名第6名以及6万元的费用奖励。

6、注重网点转型和优质文明服务。

行转培训工作。

利用总行的“神秘人暗访”提升网点文明优质服务，制定□xx支行文明优质服务管理奖惩办法》，组织个金部人员不定期

对各机构进行检查督导，号召大家不因暗访而优质服务，而应该“让文明优质服务成为一种习惯！”

希望本文对您有所帮助！

银行负责人工作汇报篇九

2011年上半年转瞬即逝，回顾半年来，我部门在行领导及各位同事的支持与帮助下，按照分行的要求认真做好了各项工作。现将半年工作情况总结如下：

1、组织新员工进行信贷知识的培训，不断提高员工的基本技

能和业务素养，创新工作方式，积极拓展业务。为了能够更好的拓展客户，提升业务技能水平，强化自身风险管理意识，我部门组织员工学习总行制定的相关政策文件，积极参加分行举行的各项培训，使员工很快了解并熟识了我行信贷业务的操作模式，对风险的把握得到了也进一步的提高。目前我部门员工已全部通过信贷条线的考试。

2、积极参加分行组织的各项活动，增强团队凝聚力。

3、策划“开户有礼、存款有礼”活动，现已将方案报分行审批。

4、发放小企业贷款一笔，金额500万元；个人消费贷款一笔，金额80万元。目前以上两笔都发放完毕。

5、加强客户营销，挖掘潜在客户，并对客户进行分类管理。

6、随行领导拜访xx区知名企业，并已与部分企业达成初步合作意向。

能很好的有针对性的为客户制定业务方案。第二，现有的客

户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于已有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。

银行负责人工作汇报篇十

按照审计员的“政治坚强、业务精通”的要求，自年初以来，我始终以提高自身素质为目标，坚持把学习放在首位，努力提高业务素质和工作水平。一年来，我能够认真学习相关文件制度等有关规定，掌握了核算办法和流程，增强了业务分析能力和解决问题的能力，提高了审计水平。在学习上严格要求自己，认真学习，在学中提高，在学习中进步，从实际需求增加自己学习的自觉性。通过学习，提高了自身的业务素质，掌握了先进理念，拓宽了视野，增强分析问题、检查问题、解决问题的能力。

我作为员工，一年来，亲身感受了银行给我们的日常生活带来各方面的巨大变化，使经营理念从过去的只注重量的扩张转变到注重质的提升，以及由此带来的岗位分工和收入分配的变化。各种制度的出台，对我们银行规范经营管理提出了许多更为明确和细化的要求，工作中注重细节的管理、精细化的管理。针对违规行为，也有了更多的预防和惩戒措施，内控部门是全行监督部门，深感自己责任重大和工作的重要性，我要扎扎实实做好检查工作。

对岗位轮换、离任审计、财务检查、合规手册撰写等工作。
(二) 求真务实、尽职尽责，做好检查工作。

认真履行审计员职责，做好审计工作。在检查中认真仔细，精益求精，认真检查每一项工作内容，做好纪录，对发现的问题出整改意见，提高了网点的核算质量，增强了内控管理水平，防范了操作风险的发生。

当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况、新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。二是工作较累的时候，有过松弛思想，这是政治素质不高，也是自己世界观、人生观、价值观不高的表现。四、针对以上问题，今后的努力方向是：

二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

总之，在过去的一年工作中。虽然较好地完成了各项工作任务，但仍存在问题和不足之处，这些问题和不足之处在今后的实际工作中将得到逐步改善，并充分发挥审计员的职能作用，全面提升工作水平。

根据中支内审工作部署[]20xx年6月份和月份分别在全行范围内开展对内部控制管理风险的分析评价活动。依照内控评价方案，分“内部控制环境”、“风险识别与评估”、“控制活动”、“信息交流与反馈”、“监督评审”五个方面内容对支行内控制度进行评审，将定期风险分析评价工作渗透到全行每一个职能股室、每一个工作环节和每一个岗位。我们将评价的监督对象确定为一线营业人员和各级管理人员；以重点股室、关键岗位、薄弱环节的审计为主；有针对性地检查监督各职能部门建立的各项制度，注意内控制度和管理上的漏洞和缺陷。拓展了评价范围，提升了评价层次。通过审计评价，共发现重要岗位尚存在十多项风险隐患和薄弱环节，一一列出，分析存在问题的原因，提出合理的防范措施和建议，并书面报告市中支和支行领导，督促各项内部控制制度在全行得到严格落实。现将工作总结如下：

今年月份对支行外汇法规、内控制度和业务操作规程执行情况进行了调查，通过现场询问、调阅部分档案资料和观察临柜操作情况，基本了解和掌握了瑞安支局外汇管理工作情况；从调查情况来看，瑞安支局能够较好地执行外汇法规，及时贯彻落实外汇政策，建立了比较健全的内控管理制度，业务授权分责明确。并能根据上级局的内控要求，结合自身特点，对各项内控制度予以细化补充，及时修订完善了各项外汇业务操作流程、外管股各岗位工作职责、外管股人员考核办法，建立了《内控督导检查办法》。但也发现了不少一问题，根据问题的不同性质提出整改建议，基本得到整改落实。促进了外汇管理部门更好地贯彻和执行外汇法规政策，严格内部管理制度，规范业务操作。

在行长亲自督导下，我支行由内审牵头，认真组织开展了对20xx年度以来审计查出问题整改情况的检查，做足做细“亡羊补牢”工作，强化了整改落实，巩固了审计监督成效。

布置安排对20xx年度以来审计发现问题和整改情况进行检查事宜。要求有关部门进一步落实责任，制定切实可行的措施；强化整改意识，主动查找风险隐患，坚决杜绝同类问题的再次发生。

3 / 4

安排专人对所有审计项目进行逐一梳理，认真排查问题整改情况；并要求各部门将自查情况、未整改原因及下一步具体整改措施报内审部门。内审在各部门自查的基础上，组织人员进行了再检查。

制定了瑞安支行内审整改责任追究制度，对检查发现的问题经过直接责任人、部门负责人认定后，根据问题的原因、性质和情节等采取相应的责任追究措施，并给予经济处罚。

针对个别未整改到位的问题，督促，制定下一步具体整改措施。通过开展审计发现问题整改情况的“回头看”活动，真正实现了“整改促完善、整改促提高、整改促进步”的目标。

4 / 4