

# 2023年营业部工作总结报告 营业部工作总结(优秀6篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么，报告到底怎么写才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 营业部工作总结报告 营业部工作总结篇一

本年度，在客户拓展方面，建立了以黑色产业为核心的客户及潜在客户群体，在郑商所白糖、甲醇、大商所铁矿石、pvc、玉米淀粉，上期所螺纹钢品种持仓方面进入交易所前列。

另一方面，协助部门同事进一步拓展北京、河北、山西等地区的潜在客户，其中，河北地区的客户规模及整体保证金规模都取得了较为明显的增长，当地客户的开发工作已经整体打开局面。

在拓展产业客户的同时，亦协助后台相关部门对产业客户服务体系进行了进一步梳理，完善了包括交易所仓单质押、仓单折抵、交割预报、套保及套利额度申请等相关服务流程，并基本达到了相关产业客户的要求。

同时，本年度加强了与兄弟业务部门的合作，尤其与北京营业部在产业客户拓展及服务方面进行整体合作。与子公司进一步展开业务合作，在基差贸易、场外期权等业务上与商贸全面合作。

然而，本年中仍有很多问题未能得到妥善解决，需要在20xx年中进一步完善。新客户的开发虽然在一定程度上改善了个别大客户依赖高的情况，但产业客户占比仍然较高，且在大体量客户开发上进展缓慢。同时，随着客户规模大扩大，综

合服务方面仍需进一步加强，尤其在服务的深度方面需要进一步升华自我及部门的整体服务能力。最后，便是在业务创新方面仍然落后于同行，在期货经纪业务整体萎缩的大背景下，期货如何服务实体，需要更多创新探索。

## 营业部工作总结报告 营业部工作总结篇二

新的名字，新的职场，新的血液20xx的上半年原武昌新时代商务中心营业部的更新从职场到名称全部都焕然一新，营业部有了新的名字-武汉第三营业部。回首上半年我们服务部几番调整现在已经是7+1的标准化服务团队，在营业部经理周启栋和服务主管赵文婕的指导带领下和大家积极努力配合我们很快的适应了新的工作环境和工作状态。现在新的团队无论在工作效率以及团队默契上都比之前提高了很多，团队中的每个人也都得到了各岗位各方面的成长[]20xx年9月2日下午下班后我们特别邀请武汉第三营业部经理周启栋参与我们服务部的上半年的工作总结会。

首先是由我们工龄最长的客服专员马永放先做总结。他在上半年的工作中主要是外访和贷后工作。对于工龄最长的他就是我们服务部的万金油，没有什么能难倒他的，他最热衷于分享我们他的外访经验和风险点。对于风控方面给我们很大的帮助，他还依据自己的外访经历做了一个拆迁的区域表提供一些可参照的无效地址，便于填表的同事在前端就能发掘风险。此处要点个赞哦！

接下来是林萱，我们团队中最幽默的组织委现在在做的是接待岗。在上半年的工作中因为身体的原因有一段时间都在休病假，可是上班后面对新的岗位和新的的大纲，她很快的适应了工作。在第三营业部装修的那段时间，在光谷营业部办公的期间，不但要保证好自己的签约工作还要在闲暇的时间教导我签约的技能。她组织的团建活动都让我们觉得实惠多多快乐多多！

紧接其后是现在和林萱搭档录入岗兼行政配合工作的方莹。方莹可是我们服务部超级学霸。每分钟不少于60个字的盲打，还有那超快的详版信用报告的速度。相对于林萱的活泼方莹是个比较安静的人，可能正因为这份安静和细心再加上学霸的资质才能胜任细致的录入和行政工作。

然后分享是我们的服务之花吴甜甜，在上半年的工作中做的是录入和接待岗目前和我同在签约岗。吴甜甜在工作中是个一丝不苟非常认真的人，在私下却是个女汉子气度非凡。对客户非常亲切非常有耐心，而且吴甜甜的学习能力很强，也是什么岗位都能手到擒来。

再来就是我们服务部上半年的服务之星王琦。王琦虽然在我们服务部女子中是最小的，但是其能力一点不输给任何人。王琦现在是做前台的工作，每天都是笑容满面的她最适合这个岗位了。今年1月份时她还是做的签约工作，快到过年放假前2个星期每天最少10个签约量都能在工作时间内完成，当之无愧是签约女王啊。现在到了签约岗更是对客户彬彬有礼，说话也是轻声细语。能力如此之强怎么能不是服务之星呢！

轮到我了，我是周宏书现在在服务部任职签约岗，在去年的工作中主要是以面谈和补资料的岗位，今年上半学了会了签约，所以还是要鼓励一下自己再接再厉学习更多了技能做一个更全面客服专员，在团队中多学习其他小伙伴们的优点和技能，为我们的服务团队争取更多的荣誉。（忘记要拍我自己了）

最后呢是服务部主管赵文婕给予我们上半年工作总结的评语。从个人到团队，从实践到数据，从习惯到岗位赵文婕都给出了很高的评价和期望也从自己自身出发指出了我们很多工作上的缺点。赵文婕说：“在这个团队中每个人的性格都不一样，做事的方式和习惯也不一样，配合和默契需要时间来历练，工作中相互理解和包容，遇到困难不推脱敢担当。作为你们的主管我身上也有不好的习惯被潜移默化，我们大家一

起努力一起改。”这一番话赵文婕以身作则对自己的批评对我们期望，我们在坐的所有人都感受到直达内心的正能量。

最后的掌声中我们的工作总结会到此结束了。营业部经理周启栋对于我们服务部上半年的工作表示肯定和鼓励，希望我们在下半年把两点“排除风险”及“提高业绩”做的更好。武汉第三营业部20xx年下半年加油！

## 营业部工作总结报告 营业部工作总结篇三

### 一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期增加万元，其中：企业存款余额 万元，比去年同期减少 万元，个人存款余额 万元，比去年同期增加万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为 万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为 %。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达万元，五级分类口径不良率为%;累计发放公司类人民币贷款万元，回收公司类人民币贷款万元，发放美元贷款 万，回收公司类外汇贷款万美元，发放信用证 万美元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

### 二、主要工作

#### (一)顺利通过总行零售网点转型验收

1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。

2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客

户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。

3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。银行个人年终工作总结(二)大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %；个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。

(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款

到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡□pos商户□vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

(四)中间业务取得突破性进展。我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入 万元，完成全年计划的 %，完成去年全年计划的120%。

户，手机银行客户数新增户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现万元。

#### (五)大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“八荣八耻”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网

点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收；根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况；建立工作日志，及时登记外出情况；实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

1、为贯彻省、市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工

深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[]51号文件的员工十三条禁止性规定。

### 三、明年工作安排与打算

稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。



## 营业部工作总结报告 营业部工作总结篇四

200x年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们营业部全体员工认真学习、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，结合营业部的工作实际，充分发挥营业部的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

做为支行营业部，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。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款1.5亿，春节一过，又向人民银行回笼了6500万现金。

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，考虑到营业部人员比以往减少，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，在行长室关心下由营业部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。

- 6、做好nova1□2□1□3□1□4版本的前期测试及投产工作。
  - 7、配合\*\*支行做好对\*\*公司售房款的接款及清点工作。
  - 8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。
  - 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营业部处理，并将全行各储蓄网点的工资业务集中，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，由营业部管库人员进行交接，同时，业务人员从营业部划归业务保障部管理。
  - 14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。
  - 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。
- 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，为营业部节约半个劳动力，因\*\*所撤并后营业部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，总结营业部前一日的工作情况，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。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的个人与对公业务的开展，营业部动了很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由营业部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。

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，因营业部有4人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、营业部的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，营业部练就了许多技术能手，此次技术比武营业部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营业部员工的辛苦与努力。

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行营业部，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。

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、因营业部人员进出多，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，营业部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200x年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高营业部的工作水平。

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。

## **营业部工作总结报告 营业部工作总结篇五**

经过对支行党委各项工作部署的共同学习后，我部的负责同志统一了思想认识，明确了营业部20xx年的工作重点和工作计划。全部人员对于人员分工，岗位设置，工作目标，工作计划有了全面的了解，全体人员达成共识：营业部是支行重要的经营部门，作为营业部的一员，要把完成部门经营目标，提高服务层次作为今年的主要任务。

一、年初，结合双贯标工作，完善制度，狠抓管理。修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系和业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

二、集中精力进行业务发展和市场营销，对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情况划分了不同档次，要求客户经理认真分析客户情况，根据重点客户的不同需求制定了不同的营销方案和工作目标。

1、近一年的工作，存款一直作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、总结，也出台了很多激励、规范的措施，但一直效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情况。三是工作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息；业务主管负责定期走访；定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销情况。通过以上工作，四季度效果非常显著：开发了、等优质客户，稳定了、等，盘活了、存量客户。

融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托贷款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增1100万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

3、善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百

万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

## 我行利益的化

三、注重自身及员工业务素质的提高。银行营业部工作总结一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不同待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，形成浓厚的学习氛围。

## 四、注重家园文化建设，提高凝聚力。

营业部作为一个30多人的大集体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，只有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有集体荣誉感。充分发扬民主，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自己的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自己严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改进工作不足。

20xx年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到7.37亿元，中间业务收入实现303万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入600万元，贷款新增1.3亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的前列。

一年的时间里，给我感触比较深的是，我在管理方面的知识比较欠缺，原有的积累已经不能满足现实的需要，我也制定

了相应的学习计划，学习知识，学习经验，使自己成为合格的客户经理和管理人员。

二各位领导, 各位同仁:

晚上好! 营业部在全体员工的努力下, 20xx年各项业务取得了快速的发展, 到年末各项存款为亿元, 日均存款为亿元, 分别较年初增加亿元。较好的完成了当年各项经营指标, 实现了良好的经营效益。这些成绩的取得, 主要得益于行领导的正确领导和大力支持, 得益于一个好的机制和工作氛围, 得以于各部门的鼎力配合和营业部全体员工的辛勤工作。

下面将一年来的工作情况汇报一下:

一突出发展主题, 强化客户基础, 实现存款稳定持续增长

在对公存款业务发展的策略上, 我们从基础抓起, 从开户的源头做起, 大力发展新客户, 全面开花, 不忽视小户, 不丢掉一个客户, 做到多开户, 开好户, 努力增加基本客户群, 提高竞争力, 提高市场占有率。20xx年新开户户, 新增存款一亿多元, 为存款的增长奠定了基础。同时提高服务质量, 以高效优质的服务赢得客户信赖, 留住老客户, 吸引新客户。加强客户信息档案管理, 实行一户一策, 一人一法。对待开发的有潜力的目标客户编名成册, 逐户开发。在全面了解掌握重点客户, 目标客户, 潜在客户的基础上。按行业, 规模资产的流向进行深度开发, 将潜在的客户发展成为现实客户, 将目标客户培养为优质的客户, 着力培养一批优质客户群。在实现存款规模扩张方面以重点目标客户存款市场为取向, 以绩优上市公司特大型企业, 国家重点支持的能源交通通讯等重点项目为拓展对象, 经过一年的艰苦努力, 我们与电力邮政电信公路交通烟草建立了合作伙伴关系, 创立了一个良好的发展环境, 并建立起一批稳固优质客户群体。

小户家中宣传, 为配合卡类业务的推出, 造成巨大的宣传声



势，良好的宣传效果、优质高效的服务，赢得了客户的信赖，使社会各界认同度不断加强，为我们吸储揽存创造了有利的外部条件，带动了储蓄快速增长。到年末，营业部储蓄存款为万元，较年初增加了万元，占比由年初的百分之五上升到百分之十三，实现了翻两番的目标。

## 二开展贷款营销，寻找创利渠道

在发展资产业务上，我们充分发挥信用杠杆作用，选准行业，找准投向，找好客户，用活用足信贷手段，使有限的资金达到合理的配置。在公司银行部的大力支持下，分别对信用度高，资金实力强的省电力公司、省电信公司、联通公司、省公路局等行业龙头企业进行了综合授信，发放了联动贷款29000万元，自有资金贷款24000元，授信额度落实在百分之八十以上。通过贷款的营销，依托资产业务，稳定和发展了一批大企业和优质上市公司，实现了负债与资产业务的良性循环，为我行持续稳健发展创造了条件，同时也带来了巨大的社会影响力和经济效益。

## 三发展中间业务，开拓新的利润增长点

手续费收入万元;办理委托贷款手续费收入81,000元。代收代付业务上我们同电脑部一起，经过半年的努力，取得了市电信公司代收电话费的业务的代理权，填补了我行同类业务的空白，也标志着我行与其它商业银行均分天下的开始。开展此项业务将促进我行存款的增长，带来新的利润增长点，在中间业务上又迈出了新的一步。

## 四以人为本，凝聚人气，激发员工的工作热情

发挥潜能，挑战极限，为银行的发展作出贡献，同时实现自己的个人价值。

在管理上，我以人为本，实施人性化管理，以德服人，榜样

示人。每天安排好营业部的工作后，就深入到客户中去，开拓业务，组织存款，不论烈日炎炎，还是狂风暴雨，我都坚持不懈。去年一年，我个人组织存款日均亿千万，时点亿千万，营销贷款亿千万。凡要求员工做的，自己坚决做到；要求员工不做的，自己首先不做，以身作则，当好表率，以踏实严谨的工作作风感召员工、团结员工、管理员工，在生活上关心爱护。员工及亲属生病，带去慰问品到医院探望；员工加班加点，安排好加班餐；重要节日，大家欢聚庆贺；员工工作或生活中有不顺心的事情，主动与他们交心。真情迎来了员工的理解和尊重，大家拧成一股绳，起早摸黑，加班加点，任劳任怨，形成了“人人为光大做贡献”的良好氛围。

五防范风险，加强内控

## 营业部工作总结报告 营业部工作总结篇六

通过在\_\_银行\_\_支行这两个月的工作学习，我在各位领导和同事的帮助和鼓励下已经逐步地走向工作的正轨。各项工作也在努力地完成。截至现在，我营销信用卡申请件125张、金卡8张、贵宾卡2张、以及营销信诺保险106万、个贷40万。虽然在信用卡的营销上还远远达不到指标，但是我总结了问题的所在，是我平时的营销不到位，没有努力地去搜索身边的每一位客户，其实在大堂工作，客户资源是非常丰富，但是我的各项营销都做得很差，比如说金卡和金葵花卡的营销都非常不理想，这和我平时对工作的细心度有关系，所以在以后的工作中，我一定会努力改进不足，多向身边的同事学习请教他们的经验，要观察并发现潜力客户。积极推动基金、网上银行专业版以及信用卡的营销。把各项营销工作提升上一个台阶。

除了在营销工作上要努力提升外，作为一个大堂服务人员，要时刻以一个大堂经理的职责做好每一项工作。因为大堂经理的一言一行都第一时间受到客户的关注。所以要求自己的综合素质必须相当高。除了对银行的所有业务知识要熟悉并

专业的了解和掌握之外，对客户更要服务周到、热情大方以及耐心引导。

第一季度的工作马上就要结束了，总结不足的地方要积极改进，努力创新，争取在季度末把这整个季度落下的工作补充上去。在第二季度中，我具体的工作安排是：不段学习新的业务知识，大力推展基金和网上银行专业版，最重要的是要大力营销信用卡，目标是争取每月的过件率要达到120，力争出色完成二季度的工作。在工作中展现自己，超越自己。

学期自我总结时光如梭，转眼即逝，当毕业在即，回首三年学习生活，历历在目：三年来，学习上我严格要求自己，注意摸索适合自己情况的学习方法，积极思维，分析、解决问题能力强，学习成绩优良。