

# 银行运营主管述廉述职报告 银行运营主管述职报告(实用5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 银行运营主管述廉述职报告篇一

一年来，我部主要围绕着以下几个重点开展工作：

- 1、适时的调整信贷结构，进而调整存款结构。
- 2、抓管理降费用，向内挖潜，紧缩费用开支。
- 3、防风险，抓质量严控信贷质量关。
- 4、深化规范管理，合规合法经营。
- 5、全员学习，提高整体业务素质，提升服务质量。具体工作如下：

在过去的一年里，围绕xx年信贷管理工作的基本思路，以“规范管理深化年”为主线，严格控制和防范信贷风险为核心，贯彻国家金融政策及法规和市行指示精神，增强市场化的经营与管理意识，继续调整转变信贷业务的经营与管理模式，健全和完善业务与质量均衡发展的有效管理体系，在信贷业务发展方面主要开展了以下工作：

(一)巩固和开拓两不误，大力发展信贷业务。

- 1、以优质和完善的服务，稳定既有的客户资源。首先，高

度重视我部现有的客户。针对大客户(如宏元集团)特点，成立了由经办客户经理牵头的大客户组，重点客户，重点服务，有效控制风险，优先保证其各项业务。对于长期稳定的中小客户，在规范经营的前提下，经常、及时地做好与客户的密切联系，树立人性化的信贷文化。必要时，亲自与经办客户经理深入客户，了解企业经营情况，为企业提供积极的融资方案，为稳定客户提供了必要的保证。

其次，为客户提供优质服务。营业部的实际情况是大客户多，承担着宏元集团、三宝电脑等大客户的管理和服务工作，结算量大，管理和服务难度较大。面对这一实际情况，我部率先在xx沈阳行系统内试探性地创立了“出账平台”管理和服务模式，实践证明，这种模式极大的提高了工作效率，有效地控制了业务流程风险，具有十分重要的意义。目前，这种模式已经在沈阳行系统得到了认可。

2、防范风险，规范经营，不断挖掘新的业务增长点。我部为了在防范风险、调整结构的前提下挖掘新的业务增长点付出了艰辛和努力。第一，利用我行业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力将信贷业务向授信主体的上下游客户发展，以点带面。授信客户的增加，为我部信贷业务的不断发展提供了新的增长点。

(二)强化管理，降低风险，取得综合效益最大化。

1、统一认识，明确信贷业务的发展方向。

随着国家多种宏观调控政策的出台，我们所面对的客户群体也发生了很大的变化，形势复杂。面对这种情况，我部经常提醒和告诫全体客户经理，务必要保持清醒的头脑，务必要保持稳健的工作作风。思想指挥行动，为了统一认识，经常组织全体信贷人员学习上级行的有关部门文件和规章制度，要求大家将《xx银行xx年信贷指导意见》和《信贷业务经营管

理十六点意见》认真贯彻落实。

为了规范经营，防范风险，我部加强了对资产和负债业务的调整。在资产业务中，我部停止了不规范的业务。与年初相比，虽然我部存款有所下降，但下降的主要原因是我部为了更好的执行银监局和上级行有关文件，更加严格的防范信贷风险，结束了与金花股份的业务合作关系，仅此一户减少我部存款28,000万元。

在信贷投向方面，业务转型。我部大力开展了具有真实贸易背景，手续完备，风险较低的动产质押、仓单质押、厂商银合作等模式的授信业务，新开发了辽宁东日、辽宁鹏达、三山贸易、沈阳华微等动产质押、仓单质押业务客户，降低了信贷风险，在金融行业竞争如此严峻的形势下新增了客户，稳定了存款。

## 2、建章建制，严格执行信贷业务审批程序。

为了便于信贷人员学习和开展业务，我部将有关的文件、规章制度整编成册，并根据我部所面对的具体业务，制定出相应的实施细则，如《动产质押、仓单质押出入库制度》等。根据我行授信项目报批的有关文件规定要求，我部对每个上报项目都严格执行部贷审讨论会先讨论后上报的工作程序。在贷审讨论会上，全部与会人员对所要上报的项目认真讨论，杜绝走过场，帮助经办客户经理完善授信方案，完善防范风险的措施。我部贷审会认真的工作态度和严谨的工作风格曾多次受到上级行有关部门的认可和表扬。

在办理出帐手续的过程中，我部实行了经办客户经理与出帐审批人员“隔离”，由“出帐平台”的人员专门办理出帐手续，避免了潜在的信贷风险。

## 3、严格落实授信项目的动态信息监控。

贷后管理工作是信贷管理工作中的一个十分重要的工作环节。在过去的一年里，我部要求全体客户经理能够按照上级行的要求认真做好贷款五级分类工作，而不是把该项工作当作一项数据统计任务去完成。对动产、仓单质押业务，我部能够按照要求按时查库，严格质押物出入库手续，在总行、分行对我部的多次检查中，未出现任何问题，并得到上级行的好评。

其次，要求全体客户经理具备较高水平的专业技能和良好的工作方式和风格。我部要求全体客户经理结合工作实际，认真阅读《细节决定成败》这本书。通过相关学习，结合激励与约束并存的考核机制，我部客户经理队伍的综合素质有了很大的提高。

xx年是规范管理年活动的深化年，为将该项活动更深入的开展下去，让员工牢固树立“规范运作、严格管理、优质服务、稳健经营”的理念，我部细致开展各项工作，接受了总、分行及市行的多次业务和服务达标检查，多次得到好评。在业务风险控制方面能有效的控制风险，全年无重大会计差错事故。

1、加强会计基础工作管理，会计业务操作规范化。通过深化规范化管理活动，教育员工从思想上牢记操作业务时规范化的重要性，通过学习和培训，使员工熟悉和掌握各项规章制度、岗位责任制及营业部制定的内部规章，在工作中遵照执行。

2、加强内控管理工作，不断提高管理水平，防止案件的发生。

在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱xx□服务xx□奉献xx的职业道德信封上。并按总行的《商业银行内部控制制度指引》和□xx银行内部控制综合安全评价实施办法》，积极进行查找差距贯彻落实，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规

章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营，全年无一件安全事故，并在总行的内控制度专项检查中名列一级行行列。

3、加强员工业务知识和岗位基本技能的培训，配合市行搞好对外的宣传。

柜台业务是xx行的窗口，业务技能的好坏直接影响到xx行的形象，我部柜员中新员工较多，业务基础差，我们利用多种形式对新员工进行基础业务培训，使新来的员工能在较短的时间内适应工作并上岗。在员工的刻苦努力下，营业部在市行的业务技能竞赛中获得了团体总分第一名，并有多名员工获得前三名的好成绩。

xx年市行加强了个人业务开发，推出了多个个人业务品种，如“丰收”系列、“薪加薪”、“家多好”等产品，为做好个人业务，推广这些好的产品，我们的员工利用休息时间搞宣传，有效增强了我行个人产品的知名度。我部还成立了“理财工作室”，使营业部的理财工作做在了各支行的前列。办理了兴隆大家庭现金整点业务，收取中间业务费10万元。全年个人住房贷款余额851.2万元，累计销售“丰收”系列产品(1-9期)272.3万美元、74.9万港元。

4、加强规范化服务，争创窗口单位规范化服务标兵单位。为切实提高营业部的服务质量和工作效率，促进工的工作作风的根本转变，我部成立了达标活动领导小组，并制定了具体的计划和措施。组织员工学习《银行作风建设与规范化服务》的通知及□xx银行作风建设与规范化服务达标考核办法》，以此作为对员工进行检查、考核的标准，使员工在工作中做到仪表仪容规范化、服务语言规范化、服务质量规范化、服务纪律规范化。通过我们的艰苦努力，终于在总行的飞查中合格，获得标兵单位称号，这一称号既是对我们工作的肯定，也是对我们工作的一个促进，也对我们的工作提出了更高要求。

营业部下属两个营业网点及市行现金业务周转库，人员近40名。办公费用开支大，费用弹性大，事务繁多。合理压缩费用以紧缩的开支与全行共度今年的难关，还须保证正常的开门办理业务的需要，解决这个矛盾，办公室管理人员做了大量的工作，营业部全体员工作出了大量的牺牲，费用同比下降了200余万元，作出了巨大的贡献。

另外、在上级行的正确领导和大力支持下，在高度重视和全面组织安排下，通过全体员工认真地落实各项安全保卫工作规章制度，顺利地完成了xx年支行的安全保卫工作任务，维护了我部正常的工作秩序，确保了财产和员工安全，为我行在业务方面的快速发展提供了有效的内部安全保障。

1、根据市行不定期的安全通报和下达的各种关于安全保卫工作文件，及时对员工进行传达，并对员工的日常行为规范、安全保卫防范意识及国家的法律法规进行宣传教育，预防职工的各种违规违纪及违法犯罪行为。

2、对我部的营业场所、运钞车、金库等要害部位的技防、物防设施进行经常检查，使问题得到及时解决。其中对于中街分理处监控出现问题时，立即向市行办公室汇报情况，并得到有力支持，短时间内便得到解决。对于市行金库密码器出现故障的情况，报上级领导批准，并立即进行了更换，避免了影响全市正常营业的严重后果。

3、认真贯彻落实防盗、防火、防抢、防诈骗和其他治安灾害事故的防范制度措施，及时完善各项制度，定期做好检查工作。对警械、报警设备、灭火设备等经常检查，确保正常使用。严格按照总行安全保卫条例执行，确保总行各项具体制度得到贯彻和落实。

4、按照市行要求，做好营业场所、运钞车、报警监控设备的档案建设，对要害部位工作人员建立了相应档案，并时时了解员工思想动态，掌握员工思想变化，防范风险。坚决执行

市行对监控设备、报警系统进行定期检查和测试的规定，确保防范设施有效。

- 5、对经警保卫人员进行日常管理、组织工作，经常性对其各项工作进行检查监督，定期进行学习教育活动，共同探讨分析安全保卫形势，完善细节工作，确保安全工作万无一失。
- 6、根据市行要求，结合我部具体情况，及时完善各种突发事件处理预案，定期组织营业场所工作人员进行突发事件演练，增强员工安全防范意识，精心组织安排，做好演练记录，发现不足，及时完善。

围绕上级行规范化服务和深化内控管理的各项要求，我部不断完善各项规章制度，细化管理，在实际工作中坚决落实和贯彻上级行下发的各项规章制度，有效保证了各项业务的制度化和合规化。始终高度重视员工的政治思想工作，以党、团和工会组织为渠道，组织开展各种教育活动，培养员工正确的人生观、世界观和价值观，树立集体主义精神，增强集体凝聚力，有效推动了业务快速健康发展。坚持开展奖优罚劣活动，对在开拓业务中表现优秀、严格执行规章制度的员工给予奖励，表现落后的进行处罚，通过一系列教育活动，员工精神面貌焕然一新，形成了追求积极向上、团结拼搏精神的营业部风气。在党员的帮助和教育下，全年共有4名同志加入了中国共产党，另有6名同志上交了入党申请书，党员总数占全体员工人数的40%，成为开展各项业务的先锋队。

xx年已经到来，我部的工作重心是：继续以防范风险为中心，规范经营，不断调整，勇于开拓，大力开发和推广低风险的金融产品，努力为客户提供优质服务，为全面完成年度各项指标而努力工作。

具体计划着重做好以下几方面工作：

- 1、根据新信贷审批程序，在实际工作中我部要认真加以贯彻和执行。以现有的各项具体规章制度为基础，根据实际情况，

进一步完善和健全制度规定，保证各项工作顺利进行。以总行下发的《信贷业务产品手册》为基础，加强信贷业务的学习，进一步提高客户经理的业务素质，适应日趋激烈的市场竞争。

2、进一步充分发掘现有客户的潜力，保持发展现有的存款基础，同时继续开发新的市场，以增加我行发展的后劲，完成市行下达的任务。

把技术练兵、竞赛、各项业绩考评作为一项长期工作，提高员工的业务水平和服务能力。由于近一两年来营业部老员工业务尖子输出较多，新员工占比较大□xx年我们将对此项工作应做出详细的培训考核方案，希望通过学习争取能让每位员工系统地掌握会计业务知识和基本业务岗位技能，真正提高营业部会计业务核算质量，把营业部的会计工作做的更加出色。

4、进一步加强内控建设，提高规范化管理水平，积极防范和化解风险资产。进一步加强信贷资产管理，严格控制不良资产。进一步细化贷前调查管理，确保贷前调查和贷后检查真实可靠。结算业务方面，认真学习总行、分行及市行制订的各项方针政策和各类规章制度，对内控管理工作常抓不懈，将安全工作放在第一位，将内控制度贯彻到工作中的每一个环节去，对职工加强业务风险安全教育，堵查漏洞，把内控管理风险防范工作落到实处，坚决消灭安全隐患。

5、继续坚决落实市行的各项安全保卫工作各项规章制度，配合市行的各项安全保卫工作，不断提高员工的整体安全保卫综合素质。同时，清醒地认清严峻的安全形势，增强安全防范意识，进一步学习和总结，完善工作细节，确保我行财产和人员安全。 我将进一步总结一年来各项工作的经验，加大业务开发力度，强化内控管理，为市行的发展做出自己应有的贡献。



## 银行运营主管述廉述职报告篇二

20xx年对我而言，是非常有意义的一年，在这一年我迈进了工作一个新的里程碑，在这一年我带领分理处的各位同仁，在支行领导的关心、爱护和大力支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将分理处的发展推上了一个新的台阶。一年来，我主要围绕以下几个方面开展工作：

（一）建立健全各项规章制度，奠定会计主管工作的基础。今年我根据总行“三化三铁”要求，对分理处原有责任、制度修旧补新，明确新的责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充制定了相应的手工登记簿，对分理处强化内控、防范风险起到了积极的作用。

（二）加强监督检查，做好会计主管工作的保证。在年内加强考核，制定详细台帐，实行柜员工资与绩效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。并加大检查力度，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，有效地防范了经营风险。

（三）配合会计事后中心传票外包工作，坚持规范化管理。自我行开展传票外包业务以来，严格按照会计事后中心要求，指导柜员进行传票整理与编号工作，加强日间对柜员传票的复核工作，使我处柜员的传票识别率稳步上升，柜员识别率由最初的50%上升至80%到90%以上，得到了会计事后中心领导的表扬与肯定。

（一）为更好的完成支行交予的年度财务工作，我严格按照农总行财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时准确的进行各项财务资料的报送，并于每月、季末进行详细地财务分析。

（二）在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道

德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖惩制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

（三）立足我分理处业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力发展中间业务，组织柜员全面营销我行电子产品及理财产品等，均收到了良好效果。

我在抓好业务和管理的同时，切实注重加强自身建设与学习，增强驾驭工作的能力。一是加强学习，不断学习新业务，掌握新规则。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制消极现象，在实际工作中，积极帮助主任、柜员及三方人员解决实际问题，推动分理处各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

回顾过去的一年，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是带领我们分理处员工取得了骄人的成绩，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我在20xx年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在20xx年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，20xx年的工作任重而道远，在新的一年里我将继续协助行领导，做好本职工作，使分理处在新的一年有新的气象，来迎接其他商业银行的挑战！

## 银行运营主管述廉述职报告篇三

银行运营主管述职报告怎么写呢?请看下面的银行运营主管述职报告范文哦！

20xx年，我行运营管理工作在市分行党委的正确领导和省分行业务主管部门的精心指导下，认真贯彻落实年初工作会议精神，围绕“三大集中”，加快实施“集中授权、集中作业、

集中配送、集中对账”工作，积极组建运营管理组织体系，实施业务流程再造，夯实运营管理基础，不断强化运营业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程，规范操作，把内控管理各项制度真正落到实处，运营管理水平得到进一步的提升，会计内控管理能力得到进一步加强，为我行稳健经营、持续发展保驾护航，确保无案件事故发生。

现将全年工作开展情况总结如下：

## 一、工作目标完成情况

### (一)后台中心建设取得突破性进展。

截至年末，建成了市分行集中作业中心、远程集中授权中心。

在全行初步搭建了前后台分离、后台集中的作业模式，减少了客户等待时间，降低网点柜员的营运作业压力，标志着我行柜面业务流程再造工作取得了实质性进展，临柜业务处理正式迈入一个新的时代，我行的现代化运营体系建设工作进入了高速发展阶段。

### (二)现金中心集约化服务效果显著。

完成了市分行现金中心功能分区改造，并顺利通过省分行验收，现金中心的功能得到进一步完善，对遂宁城区的离行式atm机实现了集中加钞，现金调拨系统运行规范，现金集中清分、现金与重空凭证集中配送运作规范有效，柜面人员减负作用显著，切实提高了对网点作业的支持保障与服务能力。

### (三)运营业务基础管理持续夯实。

一是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办

法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。

二是推行运营作业季度分析例会制度，各级行召开运营风险分析例会20次，16名监管人员深入到46个营业机构进行“坐班体验”。

三是组织各种培训16期，共2316人(次)参加培训。

(四)运营操作风险管理水平持续提升。

市县行共对220个次机构实施了尽职监管检查，尽职检查频率达到100%;组织开展财政账户、支付结算、定期存款、对账管理、印押证管理等专项检查。

实现了全年无运营操作案件和重大差错事故的目标。

## 二、主要工作措施

(一)大力推进“三大集中”建设，后台集中成效逐步显现。

20xx年，我行为响应上级行对运营工作大集中的有关政策，认真贯彻执行省分行的战略部署，投入大量的人力、财力和物力，为积极推进运营体系各项集中任务的快速落实做了大量的尝试和富有成效的工作。

1、现金中心按照标准化、规范化、程序化的模式进行建设，凸显我行现金管理先进化。

20xx年，我行运营管理部门通过不断完善制度、规范管理，加强培训、提高风险防范意识等措施，确保了集中配送现金的安全运营。

截止11月末，累计为全辖支行业务库、营业机构配送现金达

到63.31亿元，不仅方便了网点，提高了效率，也有力地提升了竞争力和风险控制能力。

根据总行现金配送调拨业务流程，我行结合实际，修订了《现金集中配送调缴业务操作流程》和《现金调缴业务差错考核办法》，以完善的制度和规范的操作为保障，确保现金配送安全运行，并取得显著成效。

为使操作人员熟练掌握现金调缴业务操作流程、合规操作，我行对辖内运营主管及现金管理人员进行了业务操作培训，并通过他们实现对前台人员的再培训，使前台人员在熟练掌握现金调缴业务流程及操作要求的同时，牢固树立“合规创造价值，违规就是风险”的意识，保证现金配送安全。

在现金运营过程中，为了最大限度地降低风险，保证现金配送万无一失，运营管理部门对营业网点的日现金收付量、尾箱数量进行全面细致调查，实行主出纳制，推行卡封袋，有效压缩尾箱，从而使每个营业网点的现金尾箱由原来的4、5个压缩到现在的2、3个。

现金的集中清分和集中配在运营工作规范化管理、现金安全、柜面人员减负等方面发挥作用比较明显，深受基层网点和柜员的欢迎。

2、全面推进银企对账集中，对账工作日趋规范化，风险防控更加有力化。

在20xx年2月，我行全面实行了对账外包，通过对账集中管理和对账外包，全行对账直接参与人员减少6人，实现了对账工作与营业机构的物理剥离，有效缓解了基层网点对账人员不足、岗位制约不到位和对账质量不高的问题。

一是领导重视，加强管理，考核落实。

今年以来，我行把做好对账工作、提高银企集中对账率作为强化内控、提高运营精细化管理的一项重要内容来抓，在年初出台的《运营主管考核办法》中，把对帐管理纳入到运营主管的业务管理考核项目内，要求重点账户对账单收回率达到100%、普通账户对账单收回率从96%逐步提高到100%，并对银企对账工作实行按月考核、按月排名，从而激发了辖属网点运营主管做好对账工作的积极性。

二是落实职责，内外配合，分工明确。

我行各网点把对账工作分解到有关人员，密切配合外包单位，采用上门核对、电话联系、手把手教会企业网银对账人员对账等方式，督促开户单位及时对账。

同时，从基础、源头抓起，要求客户提供正确的对账地址、联系方式，以降低退信率。

对于第三方(邮政部门)投递准确率不高、经常遭遇退信的，相关网点逐户分析原因，及时调整对账方式;对于长期不动户、零余额户、久不使用的纳税户等影响对帐进度的帐户，各网点积极予以清理，对提高银企对账率起到了很大作用。

三是提早部署，准备充分，序时推进。

从次月初账单产生起，我行就对全行的账单进行认真梳理，要求各网点及时落实提前完成对账任务，以防客户出现异常情况，留取足够的对账时间。

同时，要求辖属网点序时完成对账进度，对月度、季度重点账户先落实核对，并在次月20日前完成对账;对账方式为上门、网银的，要求网点在次月25日前完成对账;对账方式为第三方的，根据市分行下发的清单，要求网点逐户分析原因，补制账单及早完成对账。

此外，我行还定期下发未对账清单进行督办，从而确保了全行在对账考核期内全面完成对账任务。

3、集中作业成功上线，对减轻网点负担、加强风险控制、提高客户服务水平效果明显化。

20xx年6月，我行集中作业中心上线1个网点，正式对外营业，营业首日共办理各项业务89笔，标志着我行经过前期准备，成功实现了集中作业中心的上线运行，成为全省农行系统第2家实现集中作业中心成功上线的市地分行。

一是我行领导高度重视内控管理暨运营体系建设，多次召开专题行长办公会议，研究运营体系建设。

成立了遂宁市分行集中作业平台领导小组，制定了《集中作业平台推广实施方案》，明确各部门职责，确保全行上下统一思想，步调一致，共同完成项目上线的准备工作。

同时，制定了《集中作业平台上线投产工作任务安排表》，明确了推广时间、工作计划、工作重点和注意事项。

切实要求将每一个时段的每一项工作，每一个指令都落实到位，明确到人，确保全行上线准备工作万无一失。

二是为解决作业中心办公场地问题，我行本着“早准备，早行动”的态度，及早落实了后台办公场地，组织装修队伍进行装修改造、规划，同时，落实办公设备，保证系统硬件设备符合要求，在最短时间内确保项目启动所需pc机、终端、打印机、扫描仪、电话、服务器等资源在第一时间到位。

在网络调试阶段，我行克服困难、加班加点铺设线路，保障作业中心网络、供电等正常运行，有力地保证了系统上线后的集中作业影像数据传输需求。

三是我行采取“走出去与请进来”的模式，于今年3月9日派遣5名业务骨干到凉山参加省行举办的集中作业平台师资培训班，对集中作业平台的公共应用、账户、支票、汇兑等模块业务进行了系统的学习。

在对营业机构业务培训期间，为保证业务培训质量，我行采取了授课与上机操作并行的培训模式，分批对43个上线网点运营主管、柜员及作业中心操作员进行了培训。

四是为确保作业中心及试点网点演练质量和实效，我行坚持一切从实际应用出发，利用有限的时间制定出演练方案并为网点编制演练案例，根据演练方案，要求各支行制定出相应演练计划，进行实景演练。

同时为保证演练效果，积极联系省分行定制演练专用凭证并迅速下发到每个演练网点，确保参与演练人员能够完全模拟真实环境，保证演练效果。

五是我行在系统切换期间全部的通知和安排均以《上线指令》发布，确保投产期间各支行及网点能够在规定的时间内完成规定动作。

在上线试营业期间，我行请到省分行项目组的业务骨干人员针对上线工作进行专门指导并将项目组办公地点直接放在作业中心，力求做到“发现问题、解决问题、不留后患”。

4、远程集中授权成功推广，标志我行运营管理工作全面完成农总行“三大集中”目标任务，运营管理水平更加精细化。

20xx年8月。

我行认真贯彻落实运营管理体系建设纲要，加快建设“技术先进、风险可控、因地制宜、稳健高效”的授权管理体系，用了仅仅一周的时间，一次性完成了远程集中授权系统在全



辖个对外营业机构的全覆盖，实现了柜台业务处理的集中化、标准化和自动化，成为我省农行系统2家远程授权系统服务到辖内全部网点的二级分行，为各项业务的可持续发展提供了强大的后台支持。

一是早部署早安排，年初，市分行成立了以行长为组长，主管行领导为副组长，各相关部门主要负责人为成员的三大集中建设领导小组，并在年初工作会议上专门对三大集中建设工作进行安排部署，在人员、财务、技术、场地、设施等方面重点支持，所辖各支行也相应成立了领导小组，认真落实各项工作要求，通过一系列给力的措施，及时有效地解决了远程集中授权所需的场地、设备、人员等关键的硬件条件，确保了授权中心建设的有序推进。

系统推广期，分行领导和部门领导都亲临现场进行督导，并亲自到支行网点询问和了解系统上线运行情况，及时解决了系统上线期间各个环节存在的问题，为全行远程集中授权全面顺畅运行起到了关键性作用。

二是多措并举抓培训，为更好的推广远程集中授权系统，规范远程授权的业务处理行为，使临柜人员和授权人员尽快适应新的远程授权模式，实现现场授权模式到远程集中授权模式的平稳过渡，授权中心多措并举，采取了诸多行之有效的办法，全面提高了远程授权业务质量和效率。

在业务上收、人员分批到岗期间，采用跟班学习与上岗操作相结合的形式，安排老员工带教新员工，做到了“工作学习两不误”。

三是强化管理促业务，为了加快授权业务准确度与速度，授权中心坚持每日晨会，通报上日的授权情况和网点反馈的意见，要求授权人员有则改之、无则加勉。

另外通过大屏幕电视回放授权人员所授权的业务图像，分析

业务办理过程中存在的问题，讲解制度要求和风险点的控制，做到举一反三、寓教于乐，便于授权人员强化记忆，确保对制度准确理解把握。

授权中心主管每日还督促授权人员熟练掌握授权交易审核要点和授权模板，随时抽查授权人员对交易代码的熟悉程度，提高了授权人员学习积极性和整体业务水平。

四是细化管理控风险，为进一步规范授权行为，提升风险防控能力，提升客户满意度和对农行的美誉度，授权中心严明了劳动纪律，制定了授权业务考核办法，按月对授权人员所授权的业务进行考评，并将考评结果与考核奖惩相结合，激励授权员提升自身业务处理能力，加强了授权人员的责任心，提高了远程授权工作效率。

## 银行运营主管述廉述职报告篇四

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体员工的大力支持下，积极配合好上级工作，认真履行岗位职责，较好的完成了支行下达的各项指标任务，单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下：

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方积极、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的积极性。结合优质客

户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

以网点转型、标准化服务导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备；业务咨询，产品宣传；优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展；个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉；维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

为进一步提高员工的工作积极性，员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热情、工作效率和对产品营销的积极性有了较大的提高。

一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的满意度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方式，务求取得以旧带新的效应。二是积极开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的意识，保持廉洁的工作作

风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

本人在一年中虽取得了不少成绩，但同时也存在诸多不足之处，如工作创新能力不足，在管理上缺乏经验，考虑、处理个别问题不够周到；综合素质有待提高，业务水平不够全面，管理能力仍需加强。在20××年的工作中，我将做到以下几点：

优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。一要充分发挥窗口作用，强化柜台服务，监督指导柜员适时运用营销术语，开展“三多”服务，让顾客感觉到我所办理业务是一种享受。二要充分发挥与客户经理联系合作的作用，依托优质客户系统，结合柜面服务，在维护好现有优质客户的同时大力拓展新的优质客户，进一步提升营销层次，提高营销效率，以多样化的金融产品带动存款增长。三要抓住节日期间个人业务综合营销的有利时机，加大营销力度，促进储蓄存款再上新台阶。

网点功能转型，核心在于实现客户分层、业务分流、功能分区，让20%以上的中高端客户享受到建行最好的服务，以此提升优质客户的忠诚度，进而增进产品、服务的销售机会，建立建行自己的品牌。针对优质客户在优化客户结构、提升业务发展质量方面进一步加强对优质客户的服务和拓展。在加强网点建设规范柜面服务的基础上，结合优质客户和贵宾窗口的开设，通过自助设施、网上银行何电话银行为优质客户提供多渠道、全方位、多样化的服务。加大优质客户资产、

中间业务产品的创新力度，促使优质客户服务逐步由单一产品向多功能产品服务转变，让其使用我行产品的种类和比例不断提高。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时刻刻变化着，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面、思想合格的营运主任，做好上级的助手和参谋，工作上到位不越位。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提升自己，发扬优点，弥补不足。

以上是本人的述职报告，不足之处请批评指正。

## 银行运营主管述廉述职报告篇五

述职报告是很多职场人都需要撰写的材料文书，可以有效锻炼我们的语言组织能力和逻辑能力。以下是小编收集整理银行运营主管述职报告，欢迎大家前来阅读。

20\_\_年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。截至现在，我完成新增存款任务2400万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完

成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

## 一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近\_\_万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

## 二、“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，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建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

### 三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答

卷。

20\_\_年，在银行的正确领导下，我立足自身岗位实际，发挥银行个人业务顾问的作用，积极服务客户，扩大银行营销业务，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得客户的满意。现将年工作情况具体总结如下：

### 1、认真学习，提高业务水平和工作技能

作为一名银行个人业务顾问，我意识到金融业不断发展和业务创新对银行个人业务顾问提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习银行业务操作流程、相关制度、资本市场知识、银行理财产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供的建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行个人业务的发展。

### 2、细致入微，努力做好服务工作

作为一名银行个人业务顾问，要通过对客户的优质服务，扩大银行理财产品的销售。我做到在全面掌握银行业务和银行产品知识的基础上，充分了解客户的基本情况，针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作。由于掌握了客户的基本情况，了解客户的性格特点与爱好，在银行新产品推出的时候，我会按照产品的特点第一时间给可能对该产品感兴趣的客户打电话，在营销工作上做到有的放矢，给客户提供差别化，个性化的服务。我细致入微，努力做好服务工作，不仅效率高，为银行争取了一大批忠诚客户，创造了可观的经济效益，而且也赢得了客户由衷的赞许。

### 3、真诚服务，做好大堂管理工作



我真诚服务，努力做好大堂管理工作，一是经常提前上班，打扫和整理大堂的卫生，整理大堂的沙发、座椅，始终保持大堂的整洁，给客户一个文明高雅的感觉。二是对客户做到用心服务，微笑服务，用自己的音容，用自己的情感，用自己的行为，让客户感到亲切、愉悦和满意。我在日常工作中服务好每一位客户，包括单项填写，各项咨询事宜，主动和客户建立良好的感情关系。存取款过程中，有些用户不会写凭单，我主动帮助，一项一项的教，一次不会就教几次，直到教会为止。

20\_\_年过去了，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。在新的一年里，我要更加努力学习，创新银行个人业务顾问的工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，为银行的发展作出努力与贡献。

十分感激各位能在百忙之中抽出宝贵的时间来听我的述职报告，同时也很荣幸地能够成为银行分行的一员。今年是我人生的转折点，也是我人生的一个新起点。我入职的这段时间里，在领导和同事的帮忙下，我对各项工作都有了必须了解，同时也深刻的体会到我们公司以"诚信第一、服务至上"为核心的企业文化理念。

来到银行分行后，我主要负责柜台的工作，同时也在积极的学习柜员方面的知识。在参见工作这一段时间，让我了解到对于一个银行员工的重要性。所以这一段时间来，我就在努力的执行和努力的学习。下头，我就我入职以来的具体工作情景报告如下：

## 一、虚心请教，努力学习

在进入银行之前尽管我已经熟悉了银行柜员的工作性质和流程，但作为一名刚入职的新人来说主要还是以学习为主。所以我首先的工作就是加强技能训练，熟悉整个柜员的详细流程，在遇到不明白的地方时，我就积极的向周围的领导和同

事请教，向他们学习具体操作方法。

## 二、热情服务，用心做事

在工作中我对每一个人都以礼相待，坚持着热情的微笑，耐心地接待顾客，对遇到的问题自己不能解决的，我向领导同事请教后，积极给予解决。遇到比较刁钻的客户时，我都耐心地和他们沟通，避免和他们产生矛盾，影响公司形象。

## 三、任劳任怨，孜孜不倦

我对领导的安排是完全的服从，并不折不扣的执行。以坚持到“最后一分钟”的心态去工作，一如既往地做好每一天的职责，对于自己不会的工作我也主动的去承担，争取能够更多的为领导和同事分担工作，快速的提高自己，胜任自己的岗位。在这段时间的工作中，我也清醒的认识到自己的不足之处，主要表此刻：

- 1、工作时间短，工作经验不足，没有建立有效的工作方法；
- 2、自己的理论水平和经验还赶不上工作的要求，亟待提高；
- 3、理论联系实际不够，不能及时将在学校学到的专业知识和实践工作进行有效的结合，需要更多的磨练和实践。

虽然我在工作中还存在很多的不足之处，但我自己决心认真的提高业务技能和工作水平，为公司做强做大，贡献自己应当贡献的力量。所以今后我将努力做到以下几点：

- 3、提高自己的履岗本事，坚决的在最短的时间内单独完全胜任自己岗位的所有工作，并且努力的要把自己培养成为一个业务全面的合格员工。

虽然我工作时间仅仅两个多月，存在很多的不足之处，但我

时刻以严格的标准来要求自己，以领导和同事为榜样去提醒自己，争取能在银行这个大舞台上展示自己，为分行的辉煌奉献自己的一份力量。

以上就是我工作这段时间来的述职报告，如有不足之处还请各位领导多多批评指正，在此，祝各位领导身体健康，工作顺利，天天开心，事事顺心！

本人\_\_，任职于\_\_支行\_\_分理处，担任综合柜员一职。现调入营业室，担任综合柜员一职。在去年一年的工作中，我始终保持着良好的工作状态，以一名优秀\_\_员工的标准严格的要求自己。自觉遵守\_\_的各项规章制度，严格执行上级下达的各项任务；在上级领导和同事的关心帮助下，认真履行岗位职责，尽己所能努力完成各项工作。现就任职期间所做工作述职如下：

## 一、履行职务情况：

(一). 加强科学文化知识与政治理论学习，提高自身综合素质。入职来本人认真学习了，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；并自觉学习国家的各项金融政策法规与行里下发的文件精神；积极参加行里举行的各种学习、培训活动，认真做好学习笔记，并在实际工作中加以运用。我在工作之余狠抓业务知识学习，为更好地适应各个岗位奠定了良好的基础。

(二). 做到优质微笑服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是一线服务窗口，所以我的一言一行都代表着\_\_的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，为客户提供微笑服务，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

(三). 大力宣传新业务品种，积极营销中间业务。在民众的八个月里，我一共开卡17个，短消息服务15个，个人网银5个；在营业室的四个月里，我一共开卡15个，短消息4个，个人网银1个，企业网银4个。我积极营销中间业务，增加中间业务收入，提高电子渠道分流率，用最少的成本，为我行创造最大的效益。

(四). 增强安全意识，防控风险。银行作为高风险行业，在主营业务的同时，更需要防控风险，时刻不忘安全的重要性。在业务操作过程中，严格按照规章制度办理业务，确定每一笔业务的真实性及可靠性，及时避免了业务操作风险，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

## 二、存在的主要问题：

最主要是拥有的知识水平不够。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，新业务不断面世，新系统不断上线，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

我必须加强学习新业务，进一步提高自身业务水平。对自己的业务水平不能自满，要不停地鞭策自己努力学习新业务以及新知识。必须熟练掌握市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策，以适应不断变化发展的市场。我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

## 三、今后设想：

时代在变、环境在变，市场在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的事物出现、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，提高自己的业务水平，把自己培养成为一个业务全面的农行银行员工，能够胜任不同的岗位，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，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对\_\_的激情和热情，为我热爱的农行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。我相信，20\_\_年的工作会再上一个新台阶，会取得更大的成绩！

我从20\_\_年1月14日正式独立盯柜开始，到今天整整20\_\_年，其间在营业部大厅5号窗口一年，在沃德一号窗口一年，即服务过低端大众客户，也服务过高端沃德客户，通过两年的前台先进服务和理财产品营销，我总结了以下三条体会：

### 第一、打造自身的服务品牌

营销大师菲利普科特勒曾经说过：三流的营销卖产品，二流的营销卖服务，一流的营销卖自己。当我们羡慕人家又出一大单的时候，我们首先想想自己是否已经形成了专属自己的服务风格和服务品牌。与客户建立信赖关系是非常困难的一件事，但是一旦这种信赖关系建立起来，你就是把一块石头卖个钻石价给他，他也会欣然接受。

我刚到沃德的时候，很多沃德客户都不认可我，即使我这个窗口空着，旁边同事的窗口忙着，客户宁可在旁边排队等也不愿意找我办业务，当时我也非常郁闷。后来经过一两次体验，许多客户觉得这个小伙子也不错，办业务也挺快，懂得也不少。许多客户同我之间走出了一条从试着接触开始，到开始建立信任，再到逐渐加深信赖，最后到基本完全信赖的关系之路。

我有一个客户张先生，是我行一位同事的爱人，在一家大型合资企业担任主要领导，之前听老同事说这位客户不太容易接触。每次来办业务总是急匆匆地，稍有人排队，就不高兴，办完立刻就走，多一秒钟也不停留。通过几次办业务和他接触，我发觉这位先生不是难以接触，而是觉得和我们银行前台人员只是提供现金服务的，没有什么深度。和我们交流根本获得不了任何有价值的东西，用他的话说，我们只不过是“一群数钞票的”。

夏天有一天，这位张先生又来沃德办业务，我发现他那天穿的t恤衫比较特别，不像以前他低调奢华的穿衣风格，就是一件普通白色t恤衫，上面印了“mitsloan”几个字母。我知道这是麻省理工大学斯隆管理学院的简称，我就询问了一句，我说：“张先生，这件t恤衫是不是您麻省理工大学斯隆管理学院的朋友送您的？”他当时吃了一惊，说：“你还知道这个？”我说：“是呀，我还曾经在网上自学过它的开放性课程。”他说：“那是在清华读emba时，到麻省理工大学斯隆管理学院交流访问时，学员发给我们的，我比较珍惜，就带回国来了，小伙子，你是第一个认出这件衣服出处的人。”之后我们又聊了二十多分钟关于mba学习的事情，他才离开，从此以后他每次来再也不像以前的样子，而是客客气气的。

信赖感的取得也许需要十几二十次的接触，花几个月甚至更长的时间，但是毁掉它也许只需要五分钟。因此，我像珍惜自己的眼睛一样珍惜客户对我的信赖。

第二、银行前台柜员切忌过度热情，容易使客户感觉不真诚。

如果对你没有好处，凭什么放者你们银行的定期存款你拦着不让办，非得让我买保险？当客户有了这种想法，不管我们怎样热情营销，客户只会更加反感，有素质的客户可能会说：“那好，我回去再了解一下，考虑考虑。”素质稍差的客户就骂了：“说存定期就存定期，你哪儿那么多废话。快给老

子办！”一天遇到两三个这样的客户，将严重影响心情和工作业绩。

最后，奉劝诸位营销要量力而行，会计人员考核的主要标准是业务量和后督系统差错率，营销占的比重不过3%，换句话说，你卖一个亿的保险，但是你的业务凭条上，客户签错俩名字，就什么都不是了。因此千万不要顾此失彼，干活干成个四不像，挺可悲的。

我叫赵政友，现任南台所所长。过去的20\_\_年中，在行党组和行领导的精心培育和教导之下，在部门领导的直接指导下，同志们的关心帮助下，我通过自己的不断努力，无论是在思想上、学习上还是工作上，都取得长足的发展和巨大的收获。

20\_\_年是南台所网点转型的第一年，也是完成各项任务指标最为艰巨及关键的一年。

一，服务手段大胆创新，全面提升我所窗口形象，争创本地区一流零售银行。

网点转型后，无论是在软硬件及人员素质方面，都发生质的飞跃。这在本地区金融机构中是绝无仅有的。我们一定要牢牢抓住这一有利契机，在优质文明服务工作上做文章，要求我所员工始终坚持“以客户为中心”的服务理念，“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。我们将相继推出了延时营业，上门服务，大堂致胜，业务创新等一系列其他金融机构所不具备的服务举措，在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，让老客户宾至如归，给新客户留下了良好的印象，最终赢得客户，打造本地区一流零售银行。

二，大力拓展存款业务，以此带动各项业务的快速发展，各项指标全面开花。

存款是立行之本，没有存款，一切都是空谈。随着金融风暴影响的波及，南台箱包市场十分不景气。尽管南台所20\_\_年新增存款4000多万，但我们有决心一切从零开始，稳住老客户，留住每一位新客户，每一笔款子，都要靠大家齐心协力从外揽进来，毕竟南台所周边已经有好几家经营已久的其它商业银行，市场占额十分有限。要想克服南台所以往知名度不高、柜员偏少、客源有限的缺陷，在这样的处境下求生存、求发展，就必须采取紧逼战略，超常规的干。在工作中，我们要克服种种预想不到的困难，抢抓有利时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴建行”的思想和阵地意识，在增加存款的同时，使各项指标全面均衡的发展。

管理是金融业的生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我们更要加强内部管理工作，按照市分行的要求，细化安全保卫责任制，分别制定了主任、综合、柜员、大堂经理等岗位职责，使员工执行制度起来不折不扣。坚持每日晨会制度，每月一次预案演练，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式，保证全年安全保卫无事故。

在今后的工作中，我将尽心尽责做好本职工作，为保持南台所业务稳健发展的势头，积极带领全所员工解放思想，大胆实施创新经营，全身心投入到我行的“一季度旺季营销活动”中去，争取继专柜、西柳后进入全省20名之内的强所。勤奋务实，为建行事业发展尽职尽责。努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对建行的激情和热情，为我热爱的建行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

我叫\_\_，\_\_年\_\_月出生，本科学历，于20\_\_年\_\_月参加建设



银行工作，20\_\_年担任\_\_银行支部书记。作为一名金融工作者，自己能够牢固的树立“客户至上”的服务理念，直接面对客户办理业务提供服务时，能够真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行岗位职责；对业务精益求精，通过点滴工作实现着自身的人生价值，在工作中取得了一定的成绩，现将我的工作情况汇报如下。

## 一、牢固树立“带头抓”意识

银行支部书记既是银行的“一把手”，又是党建工作的第一责任人，身挑两副重担，既要履行好抓业务经营的工作职责，又要履行好党建工作职责。基于这种认识，我自觉树立“带头抓”意识，不断强化“抓好党建是本职，不抓党建是失职，抓不好党建是不称职”的观念，在全行形成了党委书记带头抓、党委成员分工抓、基层支部具体抓的党建工作格局。我们始终把党建工作列入党委的重要议事日程，与业务工作一起部署、一起检查、一起考核、一起总结，促使基层党建工作与业务工作相互促进、协调发展。此外，我对合行党建工作的重大问题，都要亲自过问，具体指导，常抓落实。亲自过问、指导的目的，并不是代替分管领导直接抓，而是加大领导力度，使班子成员时时感到“一把手”的关心、重视和支持，从而鞭策他们把全行党建工作抓得更紧、更实、更好。

## 二、建立健全“抓党建”工作制度

提出了制度管理、纪律约束、道德培育的党建工作新思路。一是规定基层各党支部每月组织党员开展集体学习最少1次以上，机关支部每周1次。要求每名党员在集体学习之外，还要充分利用报刊、网络、手机终端等学习的平台，认真开展自学。自己除认真组织并积极参加支部党员学习外，带头讲党课、写心得，争做思想政治工作领头人。二是规定每季度召开一次党委会，专题研究全行党建工作，明确工作具体责任人并解决存在问题。三是在年初，按照县委全年工作部署，结合本行实际，及时研究制定了20\_\_年全行党建工作要点，

完善修订了支部党建目标考核细则，下发各支部贯彻执行，做到了工作早安排早落实。四是实行党委成员联系包抓支部制度，建立了党建工作联系点，明确了各自职责，要求每名领导每月深入联系支部最少一次以上，检查指导，督促任务完成，并列入支部当季考核内容，形成了齐抓共管的党建工作格局。

### 三、认真履行“责任人”职责

一是抓班子，带队伍。作为班子的“一把手”，带头自觉维护班子团结，服从大局、沟通协调、凝聚力量，着力营造和谐、奋进的工作环境。紧紧围绕全行工作中心，每月组织4次政治法纪学习。严格遵守党委工作制度，坚持民主集中制，班子及班子成员均按要求写出了对照检查剖析材料，尤其是通过开展批评与自我批评，使我自身的“四风”问题亮了相，为进一步抓好党建工作奠定了基础。为进一步优化支部班子，今年以来，针对支行领导调整、人员变动情况，及时对5个支部的书记、支委进行了调整，将部分年轻、有能力的同志充实到支部班子，进一步优化了支部班子结构，增强了支部班子的整体工作能力。

二是抓培训，提素质。首先，年初制定了全行党员干部学习培训规划，共分14批对全体党员开展了\_报告、党建基础知识等培训，截止目前，累计培训数量达到895人次。其次，认真落实“3会一课”制度。4月22日，我带头开展了以“深刻领会党的群众路线教育实践活动内容，进一步提升西乡合行为民服务新理念”为主题的专题党课辅导，在自己的带领和要求下，全行9个党支部均积极开展了“党日活动”、“支部书记讲党课”等活动，支部工作达到了经常化、制度化、规范化。再次，加强党员干部管理。对全行党员登记造册，积极抓好学习教育专项活动，认真落实各项管理制度，定期开展党员民主评议，加强党员的考核考评。通过教育培训，使我行党员干部整体素质得到明显提高。一年来，全行先后有6名同志获得省、市业务能手、优秀党员称号，本人也被省联社

汉中办事处授予“十佳优秀共产党员”。

三是抓规范，强基础。为履行好“第一责任人”职责，我始终把全面加强党组织建设作为全行党建工作的一项长期工作任务来抓，从强班子、建制度、促规范等方面入手，将全行基层组织建设与业务经营管理工作同抓共管。今年，修订完善了支部党建目标考核办法，从定量、定性两方面对支部进行全面考核评价，并对支部班子成员开展述职述廉“双评议”，使其既接受全体党员评议，也接受服务对象和一般群众评议，增强了其履职意识。通过坚持不懈的努力，全行基层组织建设逐步探索出了一条党工互促、实现“双赢”的新路子，受到上级组织充分肯定。

四是抓服务，重创新。按照县委创建服务型党组织的工作安排，制定了服务型党组织创建方案，确定了\_\_、\_\_两个支部为创建示范点，积极开展创建工作。先后投资6万余元购置了投影仪、平板电视等，为两个支部更新了电教设备。在打造示范点的基础上，还根据业务发展和改革要求，责成各部门修订完善了全行管理类、业务类各项制度66个，为全行科学发展、科学决策提供了制度保证。

五是抓载体，求实效。在深入开展“为民务实清廉”党的群众路线教育实践活动中，全行党员和客户经理积极开展了以送资金、送信息、送技术和进村组、进农户、进企业为内容的“三送三进”活动，在每个机构网点醒目位置悬挂了办事流程、工作人员公示牌和联系电话，把“支持三农，为民服务”工作真正落实到了每名党员的实际行动中。

#### 四、认真抓好党风廉政建设

在履行党建责任人具体工作中，按照一岗双责要求，我认真落实党风廉政建设工作党委主体责任，带头严格遵守中央八项规定和《企业领导干部廉洁从业若干规定》的各项要求，以身作则，率先垂范，严格落实党风廉政建设责任制。年初

在全行工作会议上专题安排反腐倡廉工作，并在总部机关设置了《党风廉政建设宣传栏》，在全行统一悬挂了廉政警示牌，加强了廉政文化宣传。按照干部交流轮岗规定，对重要岗位人员工作岗位进行了调整，今年共调整54人，并与县检察院开展了“检企共建”活动，开展了预防职务犯罪专题讲座，组织全行有关人员到汉中监狱接受了警示教育，增强了全行党员干部廉洁自律意识和合法守规意识，全行已连续15年没有发生经济案件。

## 五、存在的问题及今后努力方向

审视自我，20\_\_年虽然做了一些工作，取得了一定成绩，但由于自身党建工作经验、能力尚有不足，因此在履行党建直接责任人职责方面还有不到位之处，全行总体工作与县委和上级领导的要求、干部员工的期望也仍有一定差距。一是理论学习的深度以及指导党建工作、学以致用力度还不够；二是深入基层解决深层次问题做得不够，调研工作有待加强；三是创新意识不够强，党建工作创新成果较少。

针对上述问题，在今后的工作中，我将从以下几个方面切实加以改进和提高。

一要对标“三严三实”要求，不断提高自己的领导能力和决策水平，除了认真组织并积极参加单位学习之外，还要不断向书本学习，向实践学习，向同事学习，力求多读点书、多听些课，增强抓好党建工作的本领。

二要自觉履行党建直接责任人职责。按照落实从严治党责任的要求，把抓好党建作为最大的政绩，坚持党建工作与中心工作一起谋划，一起部署。

三要树立创新意识，在企业党建工作中不断了解新情况、总结新经验、探索新规律，逐步实现总体思路、工作机制、领导方式、工作方法、活动内容和组织形式的创新，做到以创

新的思路谋全局、以创新的举措求突破、以创新的方法抓落实，努力推进我行党建工作迈上新台阶，为县域经济发展和本行改革做出自己应有贡献。

我是20\_\_年5月份开始担任科技部总经理助理职务的，并主持科技部全面工作，至今已一年半有余。一年半，在人生的旅途中只可是是短暂的一瞬间，但对我个人来讲却是终生难忘的历程。回想这一年半来我的工作和学习生涯，有喜有忧，有坎坷，也有收获，取得的成绩同志们也是有目共睹的，不再一一列举。可是我想说明的是，成绩是来之不易的，那里面包含着行领导的正确领导和今日在座的全行干部职工的帮忙和支持，尤其是包含着科技部全体员工的辛勤劳动和艰苦努力。这一年来，我作为科技部的负责人，只可是是做了一些应当做的工作，具体的能够概括为如下五个方面：

## 一、加强管理、保障安全

银行科技工作中，安全为首要任务，科技工作的成果就在于各种银行业务都能正常无事故的顺利开展。首先，保障安全的最有力手段就是制度，我本着这一原则，多次与部门工作在有序的环境下进行。并且，在部门全体员工的共同努力下，保障了各项修订后制度和新建制度的贯彻执行。其次，网络和信息系统的安全稳定运行是科技部工作的命脉，仅有整个信息系统坚持稳定、连续、高效的运行，我们才能在这个基础上谈下一步的发展，才能够充分发挥已有的和新开发的业务产品的作用。为保证系统的安全运行，在年初时，为部门内部配备了移动值班电话，从而缩短了故障产生时的延滞时间。在年初时，我提出了保障atm及pos的银行卡地区网系统整体可用率到达99%以上的目标。尽管我们的地区网系统在20\_\_年时频繁出现波动，但经过我们对系统的二次改造后，今年的系统运行一向都是十分稳定的。我在加强管理、保障运行方面付出的努力取得了预期的效果。

## 二、科技项目、重点实施

在科技项目方面，20\_\_年由总行推出的新产品和对原有业务系统的更新的项目很多。首先，我们要支持业务部门参与激烈的市场竞争。总行为满足市场竞争需要而开发的产品在各种信息渠道中已经介绍的很多，但就沈阳的地区特色和我行的特点，各业务部门提出了一些项目需求，如：银证通系统、薪加薪系统、单证中心系统等。在行领导、相关业务部门、各支行的配合下，这些新产品得到了及时的上线，丰富了我行的产品线，增强了服务功能，逐步建立了必须的竞争优势，对于将来改善我行的客户结构起到了重要的推动作用和支撑作用。

我觉得科技部是银行中至关重要的职能部门，给行里把好关、做好后勤保障是我义不容辞的职责。一年来，我坚持站在全行的角度研究问题，客观的分析有关科技对行内行外的影响。今年，针对我行部分网点ups电池不能正常工作的情景，我提出了要求更换的提议，因为一旦网点停电不能正常营业，对行里的影响十分大。此提议得到了行里的认可，并在年终决算前完成了所有网点的更换。

科技部门身为银行的二线服务管理部门，加强同有关人员和相关部门的团结和协调，是做好科技服务工作的重要条件。为了搞好部门内部员工的团结，我认真实行民主集中制，坚持广纳谏言，虚心理解不一样观点的意见，不独断专行，不刚愎自用。对每个科技部员工，都一视同仁，使他们既有必须的职责，又有相应的权力，责权利相统一，从而最大限度地调动了科技部员工的进取性，从没有发生争功诿过，争权夺利的现象。

### 三、内强素质、外树形象

一年来，我十分注意加强科技部员工的思想作风。

以往我行的系统中由于总行的滞肘，有些不利于市场开拓的方面。经过我们以及其他分行的相关反馈，总行今年已对这

些问题进行了一些相应的改善。如[atm]crs等自助设备的客户操作流程更新，由原先的先吐卡后出钞的方式改为先出钞后吐卡，方便了客户取款操作；自助查询机系统改造，增加了查询机中的理财一互通的代理功能等。

1、由于我参加工作时间不长，社会经验还不是很丰富，管理本事还有欠缺的地方。期望以后，领导多多指出，多多批评，使我能够逐渐的完善自我，提高自我的工作水平。

2、深入基层较少，由于科技部自身工作压力比较大，工作量较为繁重，很少到各业务部门和各支行去了解业务人员的工作状况，不能够及时了解业务人员的工作状况，经过科技手段改善业务人员的工作环境。

去年是我行求发展的一年，从科技角度更应当加大对一线员工的技术支持，我认为应当从以下几个方面着手：

1、深入基层了解业务人员的工作情景，从科技角度改善业务人员的工作方式，提高业务人员的工作效率。

2、加大系统安全管理力度，保障系统稳定运行，为一线员工及客户供给稳定的系统环境。

3、加强计算机设备及微机使用的管理，为计算机设备建立档案，规范业务人员的计算机操作。充分发挥各支行计算机管理员的作用，对各支行业务人员的计算机操作进行规范控制。

4、普及业务人员的计算机知识，加强对业务人员的计算机应用培训。

5、及时快捷的相应业务部门提交的各项系统开发需求，为业务部门的市场拓展做好技术方面的支持。

回顾过去，展望未来。坦率地讲，我在行领导的培养下，在

同志们的支持和配合下，做出了点滴的成绩，但这都是微不足道的。由于自己水平有限，本事有限，所以在工作和学习中仍有许多不尽人意的地方，仍有这样或那样的缺点和错误。我决心在今后的工作中，一方面发扬成绩，再接再厉，一方面自省、自警、自强、自励，为\_\_的事业，做到鞠躬尽瘁，死而后已。