

银行营业部部门工作总结(实用7篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行营业部部门工作总结篇一

工作总结_银行营业部 各位领导,各位同仁:

晚上好!营业部在全体员工的努力下,二〇〇一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,得予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:

年初,我们紧紧围绕总行“三三二”总体工作的思路,坚持以发展为主线,以效益为中心,以服务创优为手段,以员工为根本,制定发展目标,坚定不移的树立存款立行的意识,把存款的增长和规模的扩张作为工作重中之重。为此,我们从以下几方面做起:

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。二〇〇一年新开户 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。

在对私业务的发展策略上，我们除充分重视发展传统储蓄业务外，大力发展代发工资业务 卡类业务和以银行卡为载体的中间理财业务，取得了良好的成效。年初营业部储蓄存款只有5500万元，占比不到5%，负债结构很不合理，众所周知，无储不稳，加快储蓄业务的发展十分必要。结合我行目前成立时间短社会认可度不高的现状进行市场定位，首先发挥营销宣传的竞争力，以宣传树形象，促发展。我们利用双休日、节假日到街头、小区进行咨询宣传活动，组织员工深入周边企业、单位、小商、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

随着营业部各项业务的展开，业务量迅猛增长，平均每天在1200笔左右。员工晚上下班基本上都在八点以后，工作时间长、压力大，高强度的工作使员工精神长期紧张，十分辛苦。而银行又是一个高风险行业，如果不及时调整好员工的思想状态，进行正确的引导，正常的工作将受到影响，甚至会造成严重的后果。我结合营业部自身实际，一方面合理分工，优化组合，另一方面加强员工的思想教育，灌输危机意识、责任意识与发展意识，让每位员工都了解和理会我行发展的目标和市场定位。目前营业部业务快速发展，人气旺盛，发展势头好，这说明我们找准了自己的位置。在激烈的市场竞争中要生存就必须快速发展，而银行的发展又与每一位员工的利益切身相关。所以我们要克服银行初期快速发展时出现的困难，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xxx亿xxx千万，时点xxx亿xxx千万，营销贷款xxx亿xxx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

一是建立健全各项规章制度。从基础工作抓起，对每一个环节和每一个细节进行观察、分析，建立了岗位责任制，明确岗位工作责任和权限，并狠抓各项制度落实。在业务操作方面，充分发挥业务主管作用，实行一对一负责，建立一环扣一环的内控体系，逐步完善各项内部管理办法，确保会计、出纳、储蓄和存款工作有序进行。二是推行规范化管理。营业部专门成立了规范化管理小组，分片包干，责任到人，齐抓共管。要求员工严格遵守各项规章制度和业务操作规定，坚持合规、合法经营。在推行规范化管理工作中，按照规范化管理的要求加强对员工的思想教育，抓住关键环节，坚持从小事入手。通过规范化管理办法的实施，为推动营业部各项业务发展，实现稳健经营奠定了坚实的基础。三是加强“三防一保”工作。经常检查安全消防设施，杜绝隐患，教育员工做到人走章收，计算机关机。对保安人员，要求他们遵守安全防范规定，晚间十点，必须对营业大厅和自助设施进行全面检查，提高安全防范意识，杜绝隐患的发生。四是加强培训，提高员工的业务素质，防范道德风险。

银行营业部部门工作总结篇二

2xx年在银行行长的领导下，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。

一、做好日常的服务结算工作

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65万现金。

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)。

1、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。

二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

营业部集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好。

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到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、atm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。

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xxxx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，

努力实现做强做大的目标“的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服 务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xxxx年主要工作开展情况汇报如下：

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

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在1月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

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。

(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，进一步巩固国家行政机关类、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，营造了一大批国家行政机关类客户和机构客户，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12%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡张，信用卡消费额万元，电子银行渠道占比%，新增电子银行客户户，其中：个人网上银行客户数新增户，个人电话银行客户数新增户，个人手机短信客户数新增户，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“xxxx”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。

3、对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与上海医药重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑类贷款本金万元；损失类贷款本息万元。

(七) 进一步加强内部管理，提高内部控制水平

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.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。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生；严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象；加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

- 1、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、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、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[xxxx]51号文件的员工十三条禁止性规定。
- 4、变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

(十一)开展标准化服务服务活动

根据中国建设银行股份有限公司“1号—1号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二)企业文化建设渐入佳境

- 1、我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。
- 2、在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营

业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作稳步攀升。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。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

2xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就一年来的工作小结如下：

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己 主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营

业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市国家行政机关的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口的活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了万经济效益。二是服务好基层网点。努力提高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

三、求真务实、勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行xx户。

2、拼服务、情胜一筹南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xxx等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存15万。

4、积极配合客户经理做好服务工作今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。

我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

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2xx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xxxxxxx□xxxxxx□xxxxxxx□xxxxxxx等优质客户，稳定了xxxxxxx□xxxxxxx□xxxxxxx等，盘活了xxxxxxx□xxxxxxx□xxxxxxx存量客户。

2、注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划策，今年4月份，积极与xxxxxxx*联系，根据其资金紧张的实际情况，为其制定了融资方案，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11万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。

三、注重自身及员工业务素质的提高。

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3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。

2xx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33万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入6万元，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。

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、营业部的日常管理工作：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。

二、加强自身学习，提高业务水平：

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向：

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

银行营业部部门工作总结篇三

本文目录

1. 银行营业部工作总结模板
2. 银行营业部年终工作总结范文
3. 5月银行营业部门总结工作总结范文
4. 交通银行营业部个人工作总结

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xxxx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xxxx年主要工作开展情况汇报如下：

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

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

- 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。

（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%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡张，信用卡消费额万元，电子银行渠道占比%，新增电子银行客户户，其中：个人网上银行客户数新增户，个人电话银行客户数新增户，个人手机短信客户数新增户，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。

3、对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与上海医药重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑类贷款本金万元；损失类贷款本息万元。

（七）进一步加强内部管理，提高内部控制水平

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。

沟通交流，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

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[xxxx]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

（十一）开展标准化服务服务活动

会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

（十二）企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

（一）成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

（二）业务之间发展不平衡。

（三）制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

（四）持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领

导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

（一）继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作

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。

（三）、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

（四）、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

（五）、加强领导班子建设。

银行营业部年终工作总结范文

银行营业部工作总结模板（2） | 返回目录

一、营业部的日常管理工作：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中

层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。... 主要工作及做法：

1□it蓝图建设工作，圆满完成，并顺利上线□it蓝图建设是我行xx年各项工作的重中之重，我部涵盖了it蓝图新线中的“对公存款”、“对私存款”、“国内结算”、“国际结算对私部分”、“现金和重空管理”□8“atm”□“同城票据交换”等业务，并承担兼职教师的工作。年初以来，营业部全体员工，克服重重困难，加班加点，夜以继日，任劳任怨，无私奉献，半年多来涌现出许许多多感人的事迹。上线期间，我部没有出现一例投诉，没有一例a类和b类例外，较圆满地完成了it蓝图上线的各项工作，向分行党委交上一份满意的答卷。

3、作为直接面对客户的窗口部门，我部充分发挥柜台优势，不断加大柜台营销的力度，同时加强与各部门的联动，最大限度地满足对公、对私大客户的需求，努力开展“一站式”服务，做好个性化、差异化、专业化服务。从xx年1月26日起，经公司部营销，我部开始为农商银行代寄存尾箱，办理存款业务。

4、认真实践“服务赢得客户，服务创造价值”的经营理念□xx年，我部以银行业协会评比“xx年江苏省银行业最佳服务窗口”□it蓝图上线和职业道德职业操守教育为契机，不断提升我行在温州同业的服务形象和竞争实力，力求通过开展柜台文明优质服务，将我行的柜台服务工作，不断引向深入。与此同时，通过提高柜员对文明优质服务的认识，培养柜员文明优质服务的自觉性、主动性，调动柜员文明优质服务的积极性，将做好柜面营销作为提高服务水平的核心战略。

5、内控合规工作常抓不懈□xx年，我部紧紧围绕蓝图建设不忘合规和“合规年”的工作思路，通过早会、周三学习日，学习文件、安全保卫情况通报、柜员违规和差错通报，进行反假币、反电信诈骗、反假承兑汇票、反假存单(折)等知识介绍，员工违规案例分析，进一步加强案件预防工作和加强合规文化建设；组织防火、防诈骗、防抢演练；及时学习蓝图新线的规章制度。此9 外□xx年我部还成功堵截电信诈骗案1起，为客户挽回损失3万多元；堵截假美元1笔，4000美元。

二、加强自身学习，提高业务水平：

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向：

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面

取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

银行营业部工作总结模板（3） | 返回目录

匆匆又是一年，走过忙忙碌碌的一年，其中有许多的艰辛，但更多的还是快慰：我们又走过了充实平安的一年。回忆一年来，点点滴滴在脑中流过。

一、好春节前后的服务工作春节前后是大量的资金投放与回笼，集中的体现就是现金的投放与回笼，春节前为了满足客户对现金的需要量，每天从人民银行取款，投放了将近2亿，春节一过马上就是大量的现金回笼，仅春节后的第一天，我们加班加点，向人民银行缴存了5500万现金，减少库存现金量，增加了利息收入。同时在最忙的节前做好柜面服务，如增加柜口，加强咨询与查询工作，保证客户资金的顺利与快速。新的一年即将到来，我们将妥善安排好这项工作。

二、完成好会计结算部布置下达的各项工、1、在会计结算部的安排下，我们进行了前后6次本外币帐户的清理工作，对闲置不用的内部及表外帐户进行了清理，以达到降低资源占用的可能。

2、个人消费贷款业务经过多次的测试及数据的核对后顺利上机。

3、做好商业银行代理签发银行汇票的集中工作，从3月1日开始，商业银行代理我行签发银行汇票的工作由东门工行统一办理，我行与商业银行做好了原有机具及重要空白凭证的交接手续。

4、市分行对帐中心已成立，以后所有的开户单位对帐单由对帐中心统一寄发，而科技部门不能够将电脑中的单位信息与开户银行及帐号建立对应关系，需要由各开户行对所有帐户的信息进行录入，营业部有着xx多的帐户，其中有1000多的小帐户，客户信息的采集有着一定的难度，而能做录入工作的电脑数量也有限，我们在不增加加班天数的情况下要求有关员工班前班后的加强工作，顺利完成任务。

5、实时清算程序自去年7月份上机始我行一直存在着问题，经多次的核对及查找均未能发现问题，没能找出问题的根源，经与市分行科技部门林振良总经理联系，再经过多次的核查，才发现我们后参加的四个支行在上机时市分行忘加了一个帐号，而我行在四个支行中又是支付密码器出售最多同时业务量也是最多的行，对此问题就特别的突出，扣分也最多，自此项问题查出修改后我们的工作再没被扣分。

6、清理了146户长期不动帐户转入久悬未取，金额达

元，同时将

笔久悬未取款

转入营业外收入。

7、与业务保障部合作为企业网上银行进行安装、维护及业务上的处理，顺利完成一年的工作任务。8、全力配合会计结算部做好11月27日nova系统的升级。9、尽早安排，做好年终决算的各项清理、核对与结转工作，保证年终决算的顺利完成。

三、抓服务质量，保证各项业务的顺利开展

1、尽可能的利用各种结算办法为客户想办法，如永大公司预报提取一笔500万元的现金，负责任的管库员想到这么大的金额也许可以有别的结算方式而向经理汇报，我们主动与客户

联系，了解到这笔资金是拿到宁波验资所用，我们建议客户不取现金而代以其他方式，这个办法也正合客户意愿，于是我们当天便为客户办理了此项业务，让客户感到满意。

2、为更好地服务于客户，从3月12日开始，原城中所有柜员的网点号已更改为3300网点，同时为了工作上的方便，对atm机的网点号在市分行的同步进行下也进行了更换，因城中设施上的局限，未能将业务同时整合，只是将出纳收款工作先期与储蓄专柜一起营业。同时，将原储蓄库房与大库合并成了一个库房进行统一管理。在合并的初期，曾产生过许多的矛盾，但在行领导的关心下，为我们配备了必须的软硬件，初步整合已经成功，但离市分行要求的会计核算一体化还是有很大的距离。

3、电子银行自7月份下放到各支行自行处理。这项业务市分行没有进行专门的培训，我们对照文件摸索着边问边做，终于将业务平稳开展起来，并且与8月份通过市分行的专项检查，但因未及时与监督中心沟通将此项业务纳入事后监督被内控检查扣分，现已整改。

4、外汇汇出汇款系统经过7次的测试于8月底上机，于9月份完成了海关报关单上网核查的系统转移工作。同时，按外汇制度上的要求增加了人员配备，更好服务于客户。

5、自5月份开始向市分行提出了atm清分机的需求，因各种原因不能解决的情况下，二名atm人员尽心尽责地做好手工剔钞工作，保证atm的正常运行。

6、因各网点反映上班时间不能正常，于7月份开始由管库员提早到7：10到行开库，业务人员提早出发，以保证各网点的正常营业。

四、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。

2、做好学校收费及彩票收费工作，安排出收费人员，并加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印。3、协助其他部门做好个人住房公积金贷款业务的数据移行及信贷台帐的录入工作。

4、配合市分行会计结算处做好对国库资金入库划解的程序修改，提出存在的不足及需求，正确程序于9月份通过，并迅速在各行运用，打破实时划解税款只有工行不行的说法。

5、4月份与地税联手上了实时扣税系统，经过二个多月的艰辛，6月份实现了无差错，终于可以说成功了。但因nova系统的升级而带来一些麻烦，有些业务还将与财政再次联系。

6、12月19日财政大楼搬迁，核算中心随之搬迁，为做好服务工作，我们挑选了业务素质好的员工为他们服务，且未向行里要求增加人员的情况下，给核算中心多配备了一人以更好地做好服务，保证工作顺利开展。7、配合工会多次安排人员到各行传授业务技能。

8、对历年的档案进行了整理并准备将其中的一个档案室出让。

9、积极参加工会组织的各项活动，在庆三八演讲比赛中华青卿、冯晓晓得到了第一、二名的好成绩。

五、继续加强制度执行工作，防范风险

1、对上门收款人员重新进行资格审查、登记，上门收款工作也是市分行多次强调要严格要求的重要岗位，自3月份业务人员统一由营业部管理，5月份又增加了一条临港分理处的线路，在此之后，我们多次召开业务员会议，理顺工作。但临近年终，人事部门要对业务人员进行一次轮岗，将会对业务

有一些影响。

2、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。

3、请市分行童国祥老师对金库的密码进行更换，执行制度规定的一年一换。

4、严格差错惩罚措施，自5月下旬以来，差错有了明显的减少。同时，配合好市分行“扫雷工程”的检查，检查组提出了我们工作中的不足，同时也对我们的工作作出了一个好的评价。但在8月份我们对一部分人员主要是临柜人员进行了一些轮岗，导致8月份的差错有所提高，但我们不能因为差错而不敢动作，到9月份人员稳定后差错有了明显的减少。同时我们在11月份与每一个柜员签订目标责任书，明确双方的责任，共同做好营业部的工作。

六、加强业务培训，提高服务质量

1、由业务素质强的员工分会计、储蓄、外汇对营业部及各网点进行了一次业务讲解培训，对这次的综合柜员考试有了很大的帮助。

2、联系点钞机推销商，对各网点进行了一次点钞机最基本简单的一些修理知识培训，以得高点钞机的利用率，延长点钞机的使用寿命。

3、组织人员到各网点对捆钞的标准要求进行了一次面对面的交流，提高了各网点的捆钞水平，从而减少重复劳动，加快了资金入库(人行)速度，提高资金利用率，增加经济效益。但是因我行人员变动较大，看似简单的捆钞，但我行已很少有人能达到人民银行的标准了。

交通银行营业部个人工作总结

随着年终决算的结束，xx已经和我们彻底的说再见了。回首这一年的过往，一切还历历在目，现对这一年的工作做一个小结。

过去的一年的都是在新成立的交通银行咸阳分行度的，在这一年中轮换过好几个岗位，最终成为一名个金客户经理，主要从事对私客户的私人金融业务。

一. 自从xx年11月9日交通银行银行乔迁新址，我就成为了分行的一名会计人员，从事柜面的个人储蓄业务，也是就综合柜员。在银行这个岗位算是比较基础和繁琐的工作了。正常下班之后，要轧账、送库、培训新出的制度和业务、节假日银行正常营业还得加班、不能出现长短款现金差错等。虽然工作15 是机械、枯燥的，但是那时候我们学会了最基本的银行会计业务和金融知识，认识并维系了我的第一批客户群。

二. 从xx年3月26日起，我终于摆脱了柜面的“束缚”，进行“走出去”营销。突然从一个繁杂、事无巨细的会计人员转换成一个“自由”的营销人员。没有陌生拜访的经验，没有客户资源，没有目标客户，像一个没头的苍蝇一样穿梭在大街小巷。两个多月的时间，走遍了周边的商户。营销别人的过程就是自己成长的一个过程。客户是多样的，需求也是不同的，营销客户实际上营销自己，相信你才会选择你的产品。这段时间遇到的挫折是最多的，成长也是最多的。

三. 从五月份开始，我又到海通证券做延伸柜台，主要从事营销客户办理我行资金托管业务。由于当时整个的证券市场不景气的缘故，开户的人不是很多，但是还是发现很多机会的。对于进行股市投资的客户，有几个共同的特点：1. 资金量比较大；2. 风险承受能力方案范文.库.整理~比较强；3. 大都缺

乏资产配置、保值增值的稳健型投资意识；这都为我行储蓄存款、基金、理财产品的销售提供了很多的机会。

四. 七、八月份我又来到了零售信贷部从事内勤的工作。主要做客户信息录入、资料整理、楼盘现场收件、带领客户做预告登记、抵押登记等事项。压力不是很大，但也异常繁琐。每一笔贷款都是有风险的，我们需要营销更多客户的同时，把控风险。贷款客户在我看来其实是比较优质的客户，因为他很“稳定”，只要没有还清欠款，十几年、几十年内不得不对银行“不离不弃”。这样的话，交银理财卡、信用卡、基金定投、得金宝（有提前还款计划，但未到一年的客户）等都可以做。零售信贷部应该至少有一个专门负责个金业务的员工，充分挖掘贷款客户资源，毕竟做个贷客户的业务比一个新客户的业务要容易的多。另外，要改变客户对于还款借记卡的普遍认识，那不仅仅是一张只能还房贷的卡片，还可以做理财、买理财、存定期等理财功能。

五. 从8月26日起，我正式转岗成为一名个金客户经理。刚开始的时候，还是举步维艰的，之前积攒为数不多的老客户现在突然联系，已经很难维系了。而新建的客户管理系统ocrm中一个客户也没有。客户经理主要是做销售，提升行里中间业务收入，而基金、保险、贵金属的销售对于新客户又谈何容易。于是大堂的客户接触显的尤为重要，除了后来行里分的600多普通客户，通过大堂接触新增客户300多人。随后通过房贷客户营销交银卡、大堂客户开通网上银行、手机银行及交叉销售信用卡等，与客户有了第一次接触，慢慢打开了突破口。

通过这一年的学习、工作和成长，也慢慢有了自己对工作的体会和心得：

一. 不断学习，不论是业务还是生活中的各个方面。和客户接触的时候，除了业务还要了解股票、财经动态、基金、私募、外汇、券商理财、社交等等，给客户一种很专业、很全面的

职业性。

二. 做客户讲究“心存，致远”。“心存”要求我们心中要有客户，不是在任务下来的时候才想起来客户，而是要我们要我们记住客户的生日，满足客户换零钱、新钱、汇款、挂失等没有业绩的业务的需求，真正的把对待客户像对待自己的朋友一样。让客户真正觉得你是真诚的，有你在银行来办理业务时就是方便，客户一旦需要与银行发生业务往来时，第一个想到的是你。“致远”要求我们对待客户的资产像对待自己的资产一样，要有一个长期的保值增值的理财规划。不能为了完成任务一次把客户做伤了，要真正做到是为了客户着想。通过老客户交叉销售、转介绍新客户，远比开发新客户简单的多。

三. 开拓思路，创新思维。银行业的竞争日趋激烈，如何脱颖而出，就需要我们有与众不同的思维方式。我认为，在揽储方面，通货膨胀居高不下，即使年内两次加息，也满足不了客户抵御通胀的需求。随着各大银行高收益理财产品的推出，不管是客户还是相关从业人员都把目光转向了理财产品。这是吸引外行资金，抢占储蓄资源的关键点。另外，年内央行数次上调存款准备金率，严厉打击月末、季末、年末高息揽储的不正当竞争行为，欲将时点余额变为均额进行考量银行存贷比的一个指标，以后银行业间的揽储竞争会变得愈加残酷。这就需要我们设计期限短、收益高的、起息结息日巧妙的理财产品来满足客户的需求和央行的考核。基金方面，由于股票市场不景气，造成基金的销售17 困难。在这种不明朗的情况，应该倾向于表现一直较好的老基金、定投产品及行里推出的营养组合。新出的基金把市场过于细分，不是跟踪指数就是专注医疗、消费、电子等某一领域，还有就是仓位不够灵活。明年营养组合大家可以通过定投方式进行购买，这对我们和客户来说，都是比较容易接受的选择。信用卡业务是各大银行的必争之地，最近行里出了一个“姗姗来迟”的新政，即代发工资一月，可申请信用卡。各大行以前只注重优质、高端客户的竞争，现在才开始注重低端客户

（如代发工资客户）。招商银行就是很好例子，若干年前她就敢为天下先的向高校没有经济来源的学生推出信用卡业务。风险我们可以通过各种各样的手段尽最大的努力去控制，重要的是先抢占了一片还没有出现竞争的市场，更重要的是在这些学生还是孩子的时候就养成了使用招商银行卡的习惯。

关于代发，代发可谓是“一揽子的金融服务营销”。在办理代发业务的时候，我们可以进行批量开办信用卡。随后，通过新上线的移动pos可以现场签约银信通、网银、自动还款等实用功能，并现场交叉销售。

银行营业部部门工作总结篇四

在年终工作总结中，全面、深入地回顾一年来本单位和个人所取得的成绩，总结工作中的宝贵经验，培养、锻炼自己的思维方法、分析能力、辩证观点、鼓舞干劲。以下是小编给大家带来的几篇银行营业部个人工作总结，供大家参考借鉴。

银行营业部个人工作总结1

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xxxx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服 务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xxxx年主要工作开展情况汇报如下：

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

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

- 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。

(七)进一步加强内部管理，提高内部控制水平

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。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生；严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象；加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

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[xxxx]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。(十一)开展标准化服务服务活根据中国

建设银行股份有限公司“01号—10号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二) 企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作

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。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

银行营业部个人工作总结2

随着年终决算的结束，xx已经和我们彻底的说再见了。回首这一年的过往，一切还历历在目，现对这一年的工作做一个小结。

过去的一年的都是在新成立的交通银行咸阳分行度的，在这一年中轮换过好几个岗位，最终成为一名个金客户经理，主要从事对私客户的私人金融业务。

一. 自从xx年11月9日交通银行银行乔迁新址，我就成为了分行的一名会计人员，从事柜面的个人储蓄业务，也是就综合

柜员。在银行这个岗位算是比较基础和繁琐的工作了。正常下班之后，要轧账、送库、培训新出的制度和业务、节假日银行正常营业还得加班、不能出现长短款现金差错等。虽然工作是机械、枯燥的，但是那时候我们学会了最基本的银行会计业务和金融知识，认识并维系了我的第一批客户群。

二. 从xx年3月26日起，我终于摆脱了柜面的“束缚”，进行“走出去”营销。突然从一个繁杂、事无巨细的会计人员转换成一个“自由”的营销人员。没有陌生拜访的经验，没有客户资源，没有目标客户，像一个没头的苍蝇一样穿梭在大街小巷。两个多月的时间，走遍了周边的商户。营销别人的过程就是自己成长的一个过程。客户是多样的，需求也是不同的，营销客户实际上营销自己，相信你才会选择你的产品。这段时间遇到的挫折是最多的，成长也是最多的。

三. 从五月份开始，我又到海通证券做延伸柜台，主要从事营销客户办理我行资金托管业务。由于当时整个的证券市场不景气的缘故，开户的人不是很多，但是还是发现很多机会的。对于进行股市投资的客户，有几个共同的特点：1. 资金量比较大；2. 风险承受能力方案范文. 库. 整理~比较强；3. 大都缺乏资产配置、保值增值的稳健型投资意识；这都为我行储蓄存款、基金、理财产品的销售提供了很多的机会。

四. 七、八月份我又来到了零售信贷部从事内勤的工作。主要做客户信息录入、资料整理、楼盘现场收件、带领客户做预告登记、抵押登记等事项。压力不是很大，但也异常繁琐。每一笔贷款都是有风险的，我们需要营销更多客户的同时，把控风险。贷款客户在我看来其实是比较优质的客户，因为他很“稳定”，只要没有还清欠款，十几年、几十年内不得不对银行“不离不弃”。这样的话，交银理财卡、信用卡、基金定投、得金宝(有提前还款计划，但未到一年的客户)等都可以做。零售信贷部应该至少有一个专门负责个金业务的员工，充分挖掘贷款客户资源，毕竟做个贷客户的业务比一个新客户的业务要容易的多。另外，要改变客户对于还款借

记卡的普遍认识，那不仅仅是一张只能还房贷的卡片，还可以做理财、买理财、存定期等理财功能。

五. 从8月26日起，我正式转岗成为一名个金客户经理。刚开始的时候，还是举步维艰的，之前积攒为数不多的老客户现在突然联系，已经很难维系了。而新建的客户管理系统ocrm中一个客户也没有。客户经理主要是做销售，提升行里中间业务收入，而基金、保险、贵金属的销售对于新客户又谈何容易。于是大堂的客户接触显的尤为重要，除了后来行里分的600多普通客户，通过大堂接触新增客户300多人. 随后通过房贷客户营销交银卡、大堂客户开通网上银行、手机银行及交叉销售信用卡等，与客户有了第一次接触，慢慢打开了突破口。

通过这一年的学习、工作和成长，也慢慢有了自己对工作的体会和心得：

一. 不断学习，不论是业务还是生活中的各个方面。和客户接触的时候，除了业务还要了解股票、财经动态、基金、私募、外汇、券商理财、社交等等，给客户一种很专业、很全面的职业性。

二. 做客户讲究“心存，致远”。“心存”要求我们心中要有客户，不是在任务下来的时候才想起来客户，而是要我们要我们记住客户的生日，满足客户换零钱、新钱、汇款、挂失等没有业绩的业务的需求，真正的把对待客户像对待自己的朋友一样。让客户真正觉得你是真诚的，有你在银行来办理业务时就是方便，客户一旦需要与银行发生业务往来时，第一个想到的是你。“致远”要求我们对待客户的资产像对待自己的资产一样，要有一个长期的保值增值的理财规划。

不能为了完成任务一次把客户做伤了，要真正做到是为了客户着想。通过老客户交叉销售、转介绍新客户，远比开发新客户简单的多。银行营业部工作总结三. 开拓思路，创新思维。

银行业的竞争日趋激烈，如何脱颖而出，就需要我们有与众不同的思维方式。我认为，在揽储方面，通货膨胀居高不下，即使年内俩次加息，也满足不了客户抵御通胀的需求。

随着各大银行高收益理财产品的推出，不管是客户还是相关从业人员都把目光转向了理财产品。这是吸引外行资金，抢占储蓄资源的关键点。另外，年内央行数次上调存款准备金率，严厉打击月末、季末、年末高息揽储的不正当竞争行为，欲将时点余额变为均额进行考量银行存贷比的一个指标，以后银行业间的揽储竞争会变得愈加残酷。这就需要我们设计期限短、收益高的、起息结息日巧妙的理财产品来满足客户的需求和央行的考核。基金方面，由于股票市场不景气，造成基金的销售困难。在这种不明朗的情况，应该倾向于表现一直较好的老基金、定投产品及行里推出的营养组合。

新出的基金把市场过于细分，不是跟踪指数就是专注医疗、消费、电子等某一领域，还有就是仓位不够灵活。明年营养组合大家可以通过定投方式进行购买，这对我们和客户来说，都是比较容易接受的选择。信用卡业务是各大银行的必争之地，最近行里出了一个“姗姗来迟”的新政，即代发工资一月，可申请信用卡。各大行以前只注重优质、高端客户的竞争，现在才开始注重低端客户(如代发工资客户)。招商银行就是很好列子，若干年前她就敢为天下先的向高校没有经济来源的学生推出信用卡业务。风险我们可以通过各种各样的手段尽最大的努力去控制，重要的是先抢占了一片还没有出现竞争的市场，更重要的是在这些学生还是孩子的时候就养成了使用招商银行卡的习惯。

关于代发，代发可谓是“一揽子的金融服务营销”。在办理代发业务的时候，我们可以进行批量开办信用卡。随后，通过新上线的移动pos可以现场签约银信通、网银、自动还款等实用功能，并现场交叉销售。

银行营业部个人工作总结3

20xx年是我负责工作的第3年，在领导的关心和同事的大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报如下：

1、强化服务意识，优质高效为一线服务。

做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。在日常工作中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到工作的点点滴滴中，扎实有效地践行以客户为中心的理念，想支行与客户所想，急支行与客户所急，高效率、高水平地为支行服务。

2、强化风险意识，防范和化解金融风险。

重点学习了《反洗钱法规汇编》、《个人金融业务营销手册》和内控管理制度等内容。同时，对照工作找差距、找问题，抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进。一是注重引导员工风险意识，防控操作风险。如三季度在领导的指导下重点加大对授权人员和柜员的监控力度，对广电支行、江南支行召开专题风险会议，下发风险提示，强化柜员风险防范意识；二是注重引导培养员工风险意识。有计划有步骤地选择《营业室经理日志》推荐到《心桥》，制定《2018年季度柜员考核表》，以目标为导向，促使员工成长。

3、强化营销意识，积极为客户服务。

4、强化队伍意识，提高条线人员综合能力。

一是注重员工爱岗热情和工作能力的提高。持续开展营业室员工轮岗体验活动，此举得到行领导的大力支持，充分肯定为我行在加强案件专项治理，完善内部控制机制上的有力举措。二是注重沟通反馈控制行为偏差。适时与支行沟通会出差错、工作量、银企对账、业务授权等情况，有的放矢进行会计辅导。

5、工作中存在的不足及今后的打算。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。二是对一些业务还不够精通。掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以适应我行的发展，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行员工。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应我行发展的需要。2、努力提高工作效率和质量，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

银行营业部个人工作总结4

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的2015年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

一、主要工作内容及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张

票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入农商行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户；当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务能力水平。通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，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，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，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。

四、新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人生价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

银行总结

银行营业部部门工作总结篇五

优秀作文推荐！今年以来，我行认真贯彻总分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，在注重业务发展的同时，强调风险防范和内控管理，倡导合规文化建设，使支行的各项业务上了一个新台阶，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。在全行员工的共同努力下□xx年各项指标稳健运行，取得了突出的经营业绩□xx年，各项业务完成情况较好，在分行均名列前茅。

1、负债业务增势明显。到12月末自营存款余额为万元，较年初新增xx万元，已提前完成全年任务。其中储蓄存款余额xx万元，较去年新增xx万元，完成全年任务的66%。对公存款xx万元，较去年新增xx万元，完成全年任务的154%；日均储蓄存款余额xx万元，较核定基数增xx万元，完成任务的120%；对公日均存款余额xx万元，较核定基数增xx万元，完成任务的161%。

2、资产业务快速发展□xx自营贷款xx万元，较去年新增xx万元，其中个人资产业务xx万元，较去年新增xx万元，完成全年任务111%，对公资产余额xx万元，较去年新增xx万元。贴现累计发生额xx亿元。

3、中间业务稳步推进。全年实现中间业务收入近xx万元，完成全年任务111%；完成国际结算量近xx万美元；信用卡发卡xx张；期缴保险xx万元，趸缴保险xx万元。

（一）明确任务，早抓落实，为全年工作打基础。

支行在去年末就对xx年工作目标进行了规划，明确负债新xx个亿，对私存款xx亿，对公存款xx亿；资产新增xx亿，个人资产xx亿，公营贷款xx亿。年初支行再次召开工作会，就xx度全年工作进行统一的部署和安排，对xx年取得的成绩，行长xx室要求全行员工戒骄戒躁，防止“小富即安”的思想。同时，针对支行目标任务制订了全面的考核制度，将分解到每位客户经理头上，业绩完成情况以邮件方式对全行进行每周、每月、每季通报，有效地激励了客户经理的工作热情。在分行开门红竞赛活动中，支行的负债业务、个人资产业务在全分行均处于位置，取得较好成绩。

（二）强化市场营销机制。

1、公司业务基础营销工作首先是抓新开户，支行公司部年初

即明确：每位对公客户经理每月必须新开有效户达到xx户。从全年情况来看，支行共计实现新开户xx户，实现新户存款新增xx万元。其次是通过政府平台，加强对周边园区客户的营销力度，通过上门拜访、制订理财方案等多种形式，积极宣传我行对公产品。经过长期的努力，取得了客户的高度认可，已和多个优质企业建立了合作意向。其中□xx区财政非税收入专户已经成功开立，存款余额近xx个亿。

2、在零售银行业务日常工作中，对xx区“富人区”进行了区域定位，实施精准营销和分层次营销，注重基础营销、中端客户营销、大户营销并重。

三是大堂营销：大堂经理将大厅精心布置，营造舒适的营业环境和温馨的节日气氛，狠抓服务，对前来办理业务的客户主动引导，对普通客户主要介绍消费积分、自助缴费、消费有奖、网上银行等日常功能，使客户在使用这些功能的同时感受到一卡通的方便。对中、高端客户主要介绍卡、白金卡、信用卡、外汇宝、电子银行、人民币、外币的理财产品。通过平时存款有礼、节假日行庆的抽奖活动来带动自然增长，增添节日气氛，聚集大堂的人气。大堂是最有效的阵地营销，安排客户经理轮流在大堂值班，对大厅的客户进行梳理，达到提升的效果。

银行营业部部门工作总结篇六

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，

抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xx年主要工作开展情况汇报如下：

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

(一)顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

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。

(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xx期，个人存款日均新增xx万元，完成旺季营销计划的xx%；营销乐当家理财卡白金卡xx张，完成旺季营销计划的xx%；个人消费贷款余额新增xx万元，完成旺季营销计划的xx%；个人网上银行xx个，电话银行xx个，完成电子银行业务交易量xx笔，交易额为xx万元。

银行营业部部门工作总结篇七

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xxxx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意

改革，强化管理和服 务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xxxx年主要工作开展情况汇报如下：

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。

（一）顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

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。

（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%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡张，信用卡消费额万元，电子银行渠道占比%，新增电子银行客户户，其中：个人网上银行客户数新增户，个人电话银行客户数新增户，个人手机短信客户数新增户，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。

3、对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与上海医药重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑类贷款本金万元；损失类贷款本息万元。

（七）进一步加强内部管理，提高内部控制水平

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的问题，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。

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。

沟通交流，及时化解改革中出现的'矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

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20xx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[xxxx]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

（十一）开展标准化服务服务活动

会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

（十二）企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

（一）成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

（二）业务之间发展不平衡。

（三）制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

（四）持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领

导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平

稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

（一）继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作

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。

（三）、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

（四）、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

（五）、加强领导班子建设。