

# 最新工行工作总结报告 工行柜员工作总结 (实用9篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇一

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

2. 由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很

3. 同行业竞争随处皆是。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄所能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有邮政储蓄银行考试真题碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区

以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇二

为确保剖析查摆阶段工作健康有序开展，就如何开展剖析查摆阶段工作进行了认真研究。根据上级要求，结合本职工作的实际情况，制定了带领分管同志推进作风建设专项活动剖析查摆阶段实施方案和日程安排，并明确了工作目标、具体步骤和要求。

一是带头学习。搞好理论基础，是开展好专项活动的首要任务，我在学习活动期间带头学习，不断丰富学习内容，拓展学平台，为全站干部职工做好学习表率。

二是带头写心得。把自己科学的学习计划、合理的学习内容、端正的学习态度与同志们分享，充分发挥带头作用。

三是带头查摆。通过自我剖析、同志查找的形式，从思想观念、从政行为、工作作风等方面，以“三个代表”重要思想为镜子，对照廉洁自律和转变工作作风进行带头查摆。

对自身在工作作风、纪律、能力等方面存在的问题和不足，进行了深刻剖析，主要表现在三方面。

一是自我批评求真求实不够。在自我批评时，都能结合自身实际情况，把自身存在的问题全盘托出，不回避问题，不掩饰矛盾，但对认真分析产生问题的主、客观原因还不够深入和具体。

二是互相批评坦诚互助不够。在互相批评中，大家本着开诚布公、互相帮助的原则，既提不足和问题，又帮助批评对象对问题进行分析理解，但一些分管同志对相互的批评还不足，

没有更加全面和深刻的认识。

三是虚心接受端正态度不够。对每位领导干部的批评和建议没有全部进行虚心接受，自认为别人还不如自己，不承认自身存在的工作还有不断提高，作风还有待转变，服务有待提升的空间。

一是进一步加大学习力度。剖析查摆阶段的工作涉及到的突出问题，要将下一阶段内容开展好、组织好。加大学习力度，制定好切实可行的学习计划，进一步增强广学习、活动的主动性，通过有效的学习来促进各项工作的开展。

二是进一步制定整改方案。要把剖析查摆出现的问题具体化，认真制定好整改方案，使整改工作有章可循。整改方案要突出重点，求真务实，便于操作。要明确整改落实项目，按照问题的轻重缓急和解决问题的难易程度，既要有近期目标，又要有中长期安排，逐项分析研究需要整改落实的问题。要建立健全的整改落实责任制，将任务分解细化，把责任落实到人。对重要事项作出公开承诺，及时通报情况，接受监督。

三是与自身工作紧密结合。开展活动要与当前工作紧密结合起来，与推动各项分管道路客运建设有机结合起来，做到一手抓学习，一手抓具体工作，用工作的实效来衡量和检验开展机关纪律作风活动的成果。要对活动进行一次“回头看”，认真检查各阶段各环节工作，对学习不够扎实、活动开展不够深入、参与不够广泛的方面要及时进行“补课”，确保整改提高阶段的各项工作与业务工作实现双促进和双丰收。

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇三

我叫xx□一年来，在单位领导和同志们的帮助下，在各个方面都取得了较好成绩。现将今年的工作、学习情况向大家总结汇报如下。

我所在的岗位是xx的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知□xx的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……就是好……这样的话的时候。我心

里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

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

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇四

将近年关，又到了铺天盖地写总结的时候，为济世救人，互联网上有人把总结的秘笈奉献出来，希望能给各位同仁以启迪。一、写工作总结的要点：要点一：篇幅要够长辛辛苦苦干了一年，业绩如何，关键就看这“总结”的分量。如有字数限制还好，可以照“封顶值”去写。要想做到篇幅长，除了下苦工夫狠写一通外，还有一个捷径可走——字大行稀。即把字号定位在“三号”以上，尽量拉大行间距，但不可太过，否则会给人一种“注水肉”的感觉。要点二：套话不可少如开头必是“时光荏苒，2008年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千…”结尾必是“新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战”、“决心再接再厉，更上一层楼”或是“一定努力打开一个工作新局面”。中间赘述业绩的段落中，不时要有“收到了很好的效果”、“受到了领导职工的好评和欢迎”、“迈上了一个新高度”、“又上了一个新台阶”等肯定性话语…所谓“总结”，不仅要总结优点，还要总结缺点，否则会给人一种华而不实的感觉，但只可轻描淡写一带而过。较为恰当的成绩优缺点篇幅比例是10：1，否则把自己批驳得一无是处，还能有饭碗吗？要点三：数据要直观如今是数字时代，故数据是多多益善，如“业务增长率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“义务加班多少次”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”、“累

计写材料多少页”等等。但切记“数字是枯燥的”，应该把数据做成折线图、饼形图、条形图等种种直观、可视的图表。这样做的好处有三：第一，成绩一目了然，看着那高高耸立的圆柱、一啸冲天的曲线，相信自己也感到非常得意；第二，对比强烈，做图时拉一些对自己有利的历史数据、平均数据、行业数据来垫背，红花还得绿叶扶嘛！第三，纸面上，一个图表至少相当于千把字，你还用为字数太少而发愁吗？

### 三、总结的一般写法：总结就是把某一时期已经做过的工作进行一次全面系统的总检查总评价进行一次具体的总分析总研究；也就是看看取得了哪些成绩存在哪些缺点和不足有什么经验提高。

1. 总结必须有情况的概述和叙述有的比较简单有的比较详细. 这部分内容主要是对工作的主客观条件有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析.
2. 成绩和缺点. 这是总结的中心，所以一定要写好. 总结的目的就是要肯定成绩找出缺点. 成绩有哪些有多大表现在哪些方面是怎样取得的；缺点有多少表现在哪些方面是什么性质的怎样产生的都应讲清楚.
3. 经验和教训. 做过一件事总会有经验和教训. 为便于今后的工作须对以往工作的'经验和教训进行分析研究概括集中并上升到理论的高度来认识.
4. 今后的打算. 根据今后的工作任务和要求吸取前一时期的经验和教训明确努力方向提出改进措施等.

一般而言总结分为三部分：标题正文日期. 正文是总结的主要部分. 标题通常标明总结的单位总结的时间概括的内容. 也可分正副标题. 总结的结尾要写明日期. 工作总结写好后必须抄好一式两份一份上交一份用以指导自己今后的工作.

### 二、工作总结范本：

- 1、2008年终工作总结范文大全
- 2、企业办公室08年终工作总结
- 3、员工试用期工作总结
- 4、工程人员专业技术总结要点

#### 四：用好序列号

序列号的最大好处是可以一句话拆成好几句说，还能几个字或半句当一句，在纸面上大量留白，拉长篇幅的同时，使总结显得很有条理。需要注意的是，一定要层层排序，严格按照隶属关系，不要给领导留下思路不清晰的印象

# 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇五

随着2011年的工作已经进入尾声，即将迎来暂新的2012年。也许对于其他人只不过是岁月的更替。但对于酒店、餐饮来讲，不得不说是意义非凡的一年。2015年度酒店餐饮部的各项工作在董事会领导的正确指导下，在全体员工的共同努力下，酒店取得了喜人的成绩，圆满按期完成了年初既定的各项工作目标，继续保持了酒店开业以来的持续高出租率势头，不论是在内部管理上，还是对外的服务上，都是行业内的佼佼者，取得了较好的经济效益和社会效益，为酒店2011年的发展奠定了良好的基础。

## 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

年初制定的全年工作计划指导着酒店全年各项工作的开展，酒店全体员工团结一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面做出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

（一）经营创收。酒店通过拓宽销售渠道、推出餐饮绩效挂钩等相关经营措施，增加了全年的营业收入。

1、全年完成营业收入 万元，完成了2015年度任务指标的第三档；其中客房收入 万元，完成了2015年度任务指标的第三档；餐饮收入 万元，完成了2015年度任务指标的第二档。

2、酒店全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜，酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

（二）管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，

经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %，比去年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

（三）服务创优。酒店通过加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，不管是本店在接待会议团队还是在接待携程网客人，我酒店销售、前厅、客房、餐饮等部门或岗位，分别收到了大量的表扬信及携程网上的好评价。

（四）安全创稳定。酒店通过制定“大型活动及假期安保方案”等安全预案，做到了日常防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一起意外安全事故。保安部通过加岗加时，勤于巡逻，严密防控，在相关部门的配合下，确保了酒店的安全稳定。

## 二、与时俱进、提升发展，酒店主抓九大工作

2015年度通过结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，转变观念，加强培训，组织学习考察，促进并指导了酒店管理工作更规范的开展。酒店及各部门全年主要抓了以下九大工作。

### （一）以效益为目标，抓好销售工作

1、渠道拓宽。酒店在原有协议客户、网络订房、上门散客的自然销售渠道的基础上，拓展了会议团队、会员卡等渠道，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应的按比例分解任务指标，这样一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四则明显促进了销售业绩的提升。

酒店年度总出租房数 间，同比2015年增长 %，酒店年度



会议团队出租房数 间, 同比2015年增长 %，酒店年度接待会议费 元，同比2015年增长 %。

2、做好促销推广。利用各节假日及销售淡季开展各项主题促销活动，活动的开展不但为酒店带来经济效益也大大提高了酒店的知名度和影响力，受到了广大顾客的积极参与与好评。全年展开规模较大的主题活动如下：“迎春纳福、夏日清凉、我爱我家”为主题的积分送礼活动；“团圆中秋”消费送礼活动；“缤纷圣诞、欢乐新年”消费抽奖送房送券活动等等。一系列促销活动的开展让客人体会到了新年的无限活力和酒店对他们的关心、关注。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为精品商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、团队等为辅的营销策略，2015年度酒店参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入明显上升。

酒店年度共接待宾客 万人次，同比2015年增长 %；其中接受散客订房 间，同比2015年度增幅为 %。

4、窗口形象。前厅部除充分利用房提奖励加大促销力度外，在2015年度特别重视塑造酒店的窗口形象。一是完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接-班等工作流程上的修订完善，改变了结帐的繁琐易错。二是加强大堂副理的现场督导。通过增加大堂副理去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。三是坚持部门的例行培训，提高员工的综合素质。部门指定一名培训专干，合面负责部门的培训工作，每月根据日常工作出现的问题和员工的需求，制定周期性的培训计划，以保证培训实效。

5、投诉处理。前厅部的各个岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。为站好酒店的门面岗，前厅部经理带领全体员工改正工作态度，本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到大堂副理、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，前厅部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

## （二）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐饮部绩效与酒店全员效益工资挂钩的改革举措在2015年度得到更好的推行。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐饮部的管理者、服务员带来一些负面的影响，但全员对餐饮部的存在问题都能及时提出改进措施；另一方面，使大家变压力为动力，为促进餐饮多创效益而自觉地做好经营促销工作。

2、试菜考核。酒店要求餐饮部的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜评分，，同时对基本满意的新菜建议推销。2015以来，餐饮部共推出新菜 余种，其中 、 、 、 、 等新菜受到食客的普遍认可。此外，对表现优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐饮部配合酒店，全年共接待重要客人 批，计多桌，约 人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

## （三）以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了班组的晨会制度，对当日

的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、为提高客房质量，加强了硬件方面的改造。酒店硬件设施日益陈旧，为避免工程问题影响对客的正常服务，在2015年度，酒店加强设施的维修及维护。一是更换麻将机，将客房原有单口麻将机改为四口麻将机，提高了洗牌速度；二是将5f□6f的22间豪华双间改为豪华商务双间，不但提高了酒店平均房价，还提升了客房品位，让部分客人有常住常新变化；三是将会议室木椅更换为钢架椅，增加了会议容客率，让摆台也更漂亮轻松；四是将商务单间、双间、套房及豪华双间、行政房、总套等高价房的棉被更换为羽绒被，将客房原有枕头更换为舒适度较高的羽绒枕（因成本较高，现只有较少国际品牌酒店采用），五是在年底将更换了客房所有的淋浴喷头，解决了酒店开业三年来客人一直反映的洗澡水太散不舒服的问题；六是对浴室淋浴玻璃胶边改成钢化泥，彻底解决原玻璃胶的发霉问题并提升了美观度。

3、制定各周期工作计划，完善客房服务。2015年度，客房部除pa日常保洁、日常维护纳入计划执行处，还将网络管理纳入计划管理，除制定对前后台电脑有计划杀毒外，对网络也进行计划改造为，保证了2015年度的网络维护工作较好完成。

（四）以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共 份、及时签订安全协议书约 份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统

个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

2015年度保安部排除电线短路 多次，发现不安全因素 余次，更换消防应急灯 盏，疏散指示牌 块。

3、积极协调外围关系。配合消防大队、公安局、派出所做好酒店正常的防查工作。2015年度，保安部配合市防暴支队经侦队、市防暴支队开福队、芙蓉分局禁毒队在我酒店检查工作的完成，并与以上部门建立了良好的关系，为酒店经营起到了保驾护航的作用。

#### （五）以降耗为核心，抓好工程维保工作

1、节水节电。2015年度为节约水电费用，酒店要求各部门在具体工作中做到节约一滴水、节约一度电、节约每一张纸，工程部更是采取了一系列的改进措施：如将原有灯具更换为节能灯具，将所有水龙头水量调小等。

2、抢修维修。工程部的 名员工承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如对酒店负一楼天花进行了全面检修、改造负一层的排水、清洗及更换客房卫生间的排气扇、对客户窗户拉手进行改造、修补客房墙纸及天花等。

#### （六）以从严管理为原则，抓好财务工作

1、制订收入费用考核办法，严格控制成本费用，对经营收入指标进行分解，制订成本费用考核方案，合理预算了各项收入指标，下发了酒店总体考核方案及餐饮、客房与前厅、营销部的考核提成，统一了成本和费用支出的核算标准，在财务执行过程中，严格控制费用。

2、加强后勤管理，一方面库房管理逐渐程序化，定期盘点，财务及时监督，做到了帐物相符、帐帐相符。

3、加强采购管理，严把质量和价格关，杜绝库房物品积压、资金占用的现象。

4、要求各部门在使用办公用品、易耗品时，结合酒店经营情况核定了具体的消耗数字，每月按照核定数字领取，杜绝了使用过程中的铺张浪费。

### （七）以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店执行总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初 名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由行政人力部带队，数次去怀化等地，联系职校，招聘录用 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

3、转正、晋级及升职评定。通过完善各项转正及晋级、升职制度，人事部加强员工的考核与评估工作，2015年度酒店共有人次的转正， 人次的晋级， 人次的升职。

### （八）以“员工手册”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工手册》，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约 人次参加，通过讲解、点评、交流等，参训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行《员工手册》内容和岗位业务的培训。例如前厅部，抓好对各岗位的培训。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约 人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

3、转正培训。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐饮等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名；前厅第一名；餐饮部第一名。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

1、宿舍搬迁。为改善员工住宿条件，在8月份，完成员工宿舍的搬造。搬迁后的宿舍环境相对安静，离酒店距离较近，很大程度为员工提供了便利。

2、加强宿舍管理。形成行政人力部经理、宿舍管-理-员、寝室长三级管理网络，宿舍管-理-员每天上午定期向行政人力部经理汇报宿舍情况，让酒店及时掌握员工动态及生活中存在问题，更快更好的为员工做好服务工作。

3、提高员工餐标。因2015年物价上涨，员工餐品质下降，员工意见较大，经过员工会议商议，酒店提高餐标，并安排行政人力部与餐饮部共同管-理-员工食堂，发现问题及时解决，确定好每周的菜单后严格按菜单出品，将员工食堂卫生安排专人打扫，给员工营造一个舒适安全的就餐环境。

三、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐；二表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。总之，2015年酒店取得的成就是辉煌的，积累的经验是丰富的，在此不能一一说明，但要强调的一点是：取得成绩的根本原因在于全体员工的不懈的共同努力。

一、加强企业文化建设，增强企业的凝聚力和向心力，逐步提高团队的整体素质。以培训工作为契机，通过开展形式多样、内容丰富的培训活动稳定员工、留住员工、培养员工，努力打造一支与酒店同发展共命运的核心队伍。

二、强化酒店的销售工作，2011年酒店的经营仍以营销部为核心，餐饮、客房、前厅积极配合，从建立客户档案、回访

客户、注重客户意见、收集客户意见抓起，稳定酒店现有的客户群体，发展团体消费客户；同时及时策划提升酒店房价、餐饮人均消费额度以及节假日的销售工作。

三、加强制度建设，制度是酒店管理的基础，虽然对各个部门的制度、职责、程序进行了汇编，但是执行任务更加艰巨，通过以上制度的监督实施逐步将酒店的管理向规范化、程序化、科学化过渡。

四、继续做好餐饮部服务质量的提升和菜品的更新工作，力争创出十款招牌菜式；狠抓卫生质量，给客人提供干净整洁的用餐环境。注重服务细节的培养，把服务“宾客至上、服务第一”的口号落到具体的服务细节中，把酒店的服务作成品牌。

五、客房部重点以卫生和房间销售为主，具体工作中把日常卫生和计划卫生有机结合，把房间销售和房间正常维护保养相结合，给客人提供舒适、整洁的休息之处。同时前厅部建立健全客史资料，为做好营销分析提供有力的数据资料。

六、后勤保障及时有力，实行计划采购、批量采购，严格采购环节，库房管理数字化。各种设施设备运行正常，定期检修，把日常维修和计划维修融为一体，把工程维修质量纳入重要的议事日程，抓好、抓紧、抓出成效。

七、继续开展节能降耗、控制成本、增加收入的工作，2011年在这方面要充分发挥大家的智慧，共同努力、共同决策、共同参与，力争在全体员工中形成成本意识、节约意识，为酒店经营增效。

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇六

比尔·盖茨说过这样一句话：“每天早晨醒来，一想到所从



事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业？又是什么创造了他的财富？是责任与激情！我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训汇报出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的农业银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇七

### 本文目录

1. 2018工行工作总结
2. 工行管理者个人工作总结范文
3. 石油化工行业个人工作总结

毕业参加工作以来，我已从一名幼稚的学生逐步成长为一名合格的技术人员，经过几年的现场实际工作，我已总结出一套适合自己、适合各工程的施工程序。这几年来我先后从事过蜡化100万吨/年催化裂化工程、电石厂2万吨/年有机硅扩能改造工程、化肥厂10万吨/年丁醇扩建工程、炼油厂三机组移位改造工程、石化分公司二蒸馏扩能改造工程，乙烯厂10万吨/年乙烯挖潜技术改造项目、乙烯厂15万吨/年聚乙烯挖潜技术改造项目、炼油厂140万吨/年催化裂化技术改造工程、石化分公司一蒸馏扩能改造工程、炼油厂100万吨/年延迟焦化工程等12个工程。在上述工程中我负责技术管理工作，在工作中一直兢兢业业，对待工作一丝不苟，一直奉行科学管理，严格要求施工质量，保证了施工一次校验合格率100%，部分工程已获国家优质工程。

xx年到xx年先后在乙烯厂10万吨/年乙烯挖潜技术改造项目、乙烯厂15万吨/年聚乙烯挖潜技术改造项目、炼油厂140万吨/年催化裂化技术改造工程、大连石化分公司一蒸馏扩能改造工程中从事施工管理工作，在这些施工中，我强化质量管理、成本管理、进度管理、安全管理。

在质量管理上我把加强质量终身责任制的管理，明确责任，强化管理责任卡做为施工过程中的重点，这样保证了施工各道工序质量合格，同时加大对质量的日常管理工作，做到本道工序不合格不得进行下道工序施工，保证每到工序受控。同时加强了施工开工前的技术交底、方案的编制和执行监督工作。施工中严格执行各类标准，加强了过程质量控制，实行质量工资制，优质优价，对创建精品工程起到了推动作用。

在成本管理上，在施工前认真做好成本预测，在施工中对成本管理实施动态监控管理，使工程成本始终在有序可控的管理体系下运行。实际施工中禁止现场出现大面积返工现象，合理用料，利旧利废，做到了工程投入量最小，同时加强机具管理，定期进行检查，搞好维护保养，提高综合利用率，保证了长周期运行。

在工程进度管理上针对近几年的工程由于工程期紧，任务量大，材料设备不到货的情况下，为确保控制点施工任务按时完成，我精心组织，搞好施工准备，实行周计划管理，以日保周，以周保月。合理划分施工阶段，采用平行流水作业法施工。在吉化炼油厂140万吨/年催化裂化技术改造工程、大连石化分公司一蒸馏扩能改造工程中由于工期紧，施工作业量大为按期完工，在工程初期我建议施工作业人员熟悉现场情况，加大预制深度，这两个工程规模大小相似，全装置仪表阀门安装1500个，各类焊接管件1200个，为了施工高峰期降低工作量，不使仪表正常施工受到限制，我在施工准备阶段提前预制压力表阀门和导压管路的各个接头，将导压管路、伴热管路敷设到仪表一次点附件，提前做好施工技术准备，为后序施工开展创造了良好的条件。

在强化安全管理上针对全年施工作业时间长、现场施工环境负责，立体交叉作业频繁等特点加强施工现场安全管理工作，强化员工自我保护意识，坚持把安全工作放在首位，加强全员的安全、防火教育，树立人人管安全，人人执行贯彻安全防火规定，做到天天讲安全，天天贯彻安全，天天检查安全。

多年的现场施工过程中我一直以积极的态度发挥自己的长处，积极工作。xx年在大连石化分公司一蒸馏扩能工程中提出合理化建议为该工程节约资金20万元，不仅降低了施工难度，提高了施工效率，在工期紧、任务量大、作业条件困难的情况下合理划分各施工阶段，确保了施工质量，为提前竣工创造了良好的条件，赢得了甲方、监理等多家领导的高度评价。

工程的预结算管理等工作。在我所从事的各项工作中，都能尽职尽责，积极思考，不断学习新知识，全面、终合的考虑工程施工，圆满的完成了领导所交给的各项任务。多年来我被公司评为十佳青年、优秀员工、撰写的论文、合理化建议、施工技术方案多次被评为优秀作品。

技术管理方面实施了看板管理工作。实施看板管理是我公司经营管理的重要措施，通过实施看板管理拉开了分配档次，充分体现了多劳多得、少劳少得、不劳不得的按劳分配原则，提高功效。实施过程中依据看板管理相关实施方案和规定，按照通用的工序向班组及作业组下达任务书，任务书中明确了施工要求，领料、用料施工程序和计件工日，项目部按作业组任务书完成情况进行检查核实计件工资。期间，供应部门、技术管理部门等相关处室人员要相互配合，通力合作，保证了各工程按期、高质、安全完成。

我公司多年来技术管理方面基础扎实、各项制度健全，但我认为针对现在技术力量年轻化现象，应尤其加强施工方案的针对性和可操作性以及施工总结的科学性、实用性。对与我们施工过的每项工程我总结出完整的施工特点、程序和方法。作为技术积累，必要时可以按同类整理出系统资料。既可指导以后施工，又可为投标提供基础资料。在编制方案交底上我们实行了下发作业指导书的办法在，整理出一套实用于化工炼油系统的竣工资料编制说明，为刚参加工作的技术人员在整理竣工资料上提供了方便。

作为技术质量处的管理工作，在今后的的工作中我将以百倍

的热情迎接新的挑战，继续完善技术发展体系，强化技术创新能力，形成以高、大、精、尖为核心竞争力的技术差别竞争优势，逐步建立完整高效的技术发展体系，形成各项目统一技术管理，分级实施，目标考核，相互支持，资源共享的技术管理体系。

## 2018工行工作总结（2） | 返回目录

工行管理者个人

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫，28岁，专科学历，助理经济师。现在，我将三年来的工作、学习情况向大家总结汇报一下。

一、以“勤恳务实、勇于创新”为信条，加强学习，提高自身素质。

三年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。利用业余时间，通过自学考试获得山东经济学院金融专业专科学历和助师资格。在抓好自身业务理论学习的同时，我能够立足本职工作，苦练出纳基本功，并取得较好的成绩。先后获得省行级单指单张、机器点钞能手称号、总行级机器点钞能手称号，在省分行第三届业务技术比赛中，获得出纳专业机器点钞第一名的好成绩。xx年4月被推荐到省分行干部管理学校参加出纳机器维修和反假钞培训学习，为今后工作夯实了理论基础。xx年10月，在竞争上岗中，我竞聘到第二储蓄所。到岗后，在部室领导和主任的帮助下，我立即扑下身子学习储蓄各项规章制度和专业业务知识，在短时间内能够独立对外办理业务。当时，储蓄专业正面临储蓄综合业务上机，时间紧、任务重。我珍惜每一次外出学习和上机实践机会，多问、多

学、多练，不分昼夜地加班、加点，结合自己在会计业务系统上机中学到的知识和摸索出的经验，很快熟悉了储蓄专业系统上机的各项工作。在xx年11月4日上机中，我所在的储蓄所做到了不压单、不压人，很好的完成了上机后的第一天工作。

二、以“立足本职、扎实工作”为理念，勤奋务实，为工行事业发展尽职尽责。

三年来，我先后从事过管库员、出纳员、储蓄员等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为工行事业发展鞠躬尽瘁。xx年8月，在我行内退人员离岗后，出纳科人员缺口较大，我主动承担起大量的工作。清点现金是一项要求严、任务重的工作，我时时刻刻严格要求自己，按规章操作，快捷高效的办好每一笔业务。在三、四季度，我每天收款量月均在300万元以上，占我行月均收付量的40%左右。在出纳科期间，我同时兼任管库员工作。大家知道，管库员是一早、一晚，两头必须准时的工作。工作中，我认真学习管库员守则和库房管理的各规定，严格遵守库房钥匙的管理规定，协助科领导共同做好现金清点、上缴人民银行等业务，及时、准确地使储蓄专业库包出库、入库，保障了一线的工作需要。在从事所内业务主办时，我积极协同所主任搞好各项所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。

三、以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象。

2018工行工作总结（3） | 返回目录

作为技术质量处的管理工作，在今后的的工作中我将以百倍的热情迎接新的挑战，继续完善技术发展体系，强化技术创

新能力，形成以高、大、精、尖为核心竞争力的技术差别竞争优势，逐步建立完整高效的技术发展体系，形成各项目统一技术管理，分级实施，目标考核，相互支持，资源共享的技术管理体系。

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇八

霸州收费站位于河北京津高速公路的中心，毗邻106国道，是连接天津、保定、廊坊、任丘等地的重要交通枢纽，霸州站现有团员30人，占全体职工总数的75%，平均年龄24岁，是一支年轻、有战斗力的队伍。

2002年是新世纪第一次党的全国代表大会——“十六大”召开的一年，也是中国入世后的第一年。面对新形势的需要，霸州站团支部在上级团委的领导下，本着从实、从细、从严的原则，以“三个代表”重要思想为指导；以实现“四个一流”、树保津形象为己任；以争创“青年文明号”和“巾帼文明示范岗”活动为载体；以实施“六个一”育人计划为举措，坚持不懈的抓好团支部建设，充分发挥了团支部的战斗堡垒作用：连续三年超额完成上级下达的收费任务；被省直工委授予“青年文明号”和“巾帼文明示范岗”；2002年度涌现出厅级先进1人、局级先进2人、处级先进4人、处级青年岗位能手6人、巾帼明星10人；好人好事更是层出不穷共获锦旗25面、表扬信28封。下面将具体工作汇报如下：

一、民主选举支部成员，提高团支部组织活力。

2002年初，我们对团支部干部的任免进行了改革：首先在职工中进行了民意测验，将职工比较满意的几位同志列为支部成员候选人，然后在支部大会上采用民主投票的方式选出支部书记、组织委员、宣传委员和文体委员，组成了目前团支部班子成员。由团支部书记负责团支部日常行政工作，策划各阶段具体活动，各支部委员各司其职、分工明确，提高了团支部组织活力和运转能力。团支部成员间团结一心，对工作认真负责，起到了模范表率作用，提升了团干部的感召力。

二、完善制度建设，规范团支部运转机制。

将“三会一课”制度化，即：定期召开“支部大会”、“支部委员会”、“民主生活会”，及时总结经验，制定工作计划。我站团支部根据工作需要，自己整理搜集了相关材料，编辑成团课教材，采取轮训的形式，由团干部授课，定期组织团员学习，有计划、有目的的对团员进行思想及职业道德教育。

为了完善内部管理，我们还制定了“三制”、“三簿”和“三册”。其中“三制”即：《团内民主选举制度》、《团支部例会制度》、《工作计划及报告制度》；“三簿”即：《团支部会议记录》、《团支部收缴记录》、《支部活动记录》；“三册”即：《团员花名册》、《团干部花名册》、《入团积极分子花名册》。

为了真实、翔实的反映团支部建设工作，我们建立了团支部专项档案，专人负责管理，将团支部工作档案详细分为了12个科目。对团支部工作各开展阶段进行详细记载、备案。一系列制度的建立和落实使我站团支部工作向积极、健康、有序的方向发展。

三、占领青年活动阵地，发挥团支部战斗堡垒作用。

1、开展“两创”岗位建功活动。

“两创”即：争创“青年文明号”和“巾帼文明示范岗”。我们在收费站口设立“青年文明号”便民服务台，发放“青年文明号”服务卡，为司乘人员提供地图、药品、热水、修车工具等。在收费广场设“创建青年文明号”灯箱，设置监督台和公示牌。做到六公开，并向社会承诺——依法收费，无三乱现象；文明服务，无忌语现象；站口整洁，保障畅通。设立“违规违纪举报电话”和“规范服务监督电话”。广泛听取社会各届的意见和建议。并且开展“争当岗位能手、号手联动活动”。杜绝违规违纪的发生，文明用语使用率达100%。通过以上举措，我们以规范的行为、文明的服务充分展示了“青年文明号”的风采，塑造了“窗口单位”良好的形象。2001年9月，我站被省职工委授予“青年文明号”。为充分挖掘女职工自身潜力，发挥女职工特长，团支部与女工委带领全体职工自2001年三月份起，开展了争创“巾帼文



明示范岗”活动，极大的促进了霸州收费站各项工作的开展。为提高职工素质，我们实施了“引导教育计划”和“青工比武岗位练兵计划”。其中“引导教育计划”是在每月初根据工作重点和职工普遍存在的薄弱环节制定学习计划，整理编写相应的教材，组织职工利用工余时间学习，在第二个月留营日考核学习成果，成绩记入个人档案，作为日后评优的依据。“青工比武岗位练兵活动”是每季度末以班组为单位进行专业技能、业务知识、内务卫生和队列演练的评比。从几个月来的学习实践证明，这两项学习计划切实可行，提高了整体素质，培养了一大批青年岗位能手和技术骨干，为“巾帼文明示范岗”创建活动奠定了坚实的基础。

成立宣传报道小组，负责宣传报道和板报制作。宣传报道小组成员中女职工占80%以上，做到了及时报道站内工作动态、宣传工作精神、表扬好人好事等。2002年度，在《河北交通》、《河北高速》、《保津信息》上发表稿件共计21篇；站内绘制板报38期，在管理处绘制4期，板报小组的两位女职工对板报的绘版进行了研究和创新，摸索出利用水彩绘图及粉笔书写相结合的板报绘版新方法，在管理处组织的板报大赛中获一等奖。2002年我站被省职工委授予“巾帼文明示范岗”。

同时，配合站内开展特色工作。例如：与霸州市委和当地百姓共同开展协手共创绿世纪活动。共植一片“友谊林”。在当地引起了极大反响，霸州电视台和廊坊电视台均作了相关报道；5.18河北经贸洽谈会之际，我站以良好的精神风貌，严谨规范的工作作风迎送过往的中外客商，得到了社会各届的赞誉；组织捐资助教活动慰问桑园村小学的师生，并捐赠图书及教学用品；邀请霸州市革命老前辈作报告，教育职工“树理想，扎实勤奋干工作”；与霸州高速巡警大队、市公安局密切合作，为我们的收费工作保驾护航，等等。通过一系列活动的开展，使我站的特色工作犹如一道亮点始终贯穿于整个创建活动中，创建活动充满蓬勃的生机。

## 2、实施“六个一”育人计划，提高团员素质。

为了培养一专多能型人才，我们开设了计算机培训班和，从基础知识教起，注重实践操作能力，为保津处实现自动化收

费奠定了基础。将英语学习列入年度学习计划，着重口语训练，循序渐进，逐步提高了团员们的会话能力，并在站内宣传板报中开辟“英语学习园地”，采用职工投稿、择优选用、有奖翻译的形式，调动了职工学习英语知识的热情。

3、成立“互助小组”、“医药小组”，提高服务质量。

“卫生小组”由站内有医学专业毕业的女职工负责，购置常用药品和简单的医疗器械，解决大家有些头疼脑热还要去跑远路去买药的困难，给职工提供了较好的生活保障。这不仅方便了职工，还方便了过路的司乘人员，虽是一些常用的药品和简单的外伤处理，却博得了许多的好评。

“互助小组”由后勤女职工组成。购置了熨斗、针线等物品，为全体职工服务，帮助熨整一些衣服及床单被罩等，不仅使上岗人员有良好的工作面貌，而且使内务整理有很大的改观。

4、开展文体活动，为职工提供展示聪明才智的舞台。

团支部组建了各种活动小组：成立“文艺队”，自编小品、相声、歌舞等节目，占领文娱阵地，反映收费站的生活和收费员的心声。团支部集体创作的现代河北梆子《敬礼，我们是青年文明号》在保津处2001年元旦晚会中，得到了专业人士的肯定，获二等奖。团支部选送的歌伴舞《欢乐中国年》在保津处2002年元旦晚会获一等奖。2003年3月5日，我站“文艺队”作为交通厅唯一的代表队参加了省直系统“庆三八妇女风采展示会”的演出，在人员紧张的情况下全体职工齐心协力不仅保证的正常的工作秩序而且两个节目赢得了各级领导的肯定获表演优秀奖，此次活动充分证明了我站是个“讲团结、讲奉献、讲作为”的集体，职工队伍也是个能打硬仗的队伍；组建“体育代表队”，经常与其他兄弟单位交流比赛，还定期邀请当地企、事业单位来站参赛加深感情，这些体育活动不仅强健了体魄，而且激发了职工拼搏进取的精神，增强了凝聚力。紧张充实、丰富多采的业余生活给职工们提供了展示聪明才智的机会，使职工切实感到收费站不仅是工作场所，也是成长成才的学校。

一份耕耘，一份收获，霸州收费站团支部在上级领导的关怀和全体成员的共同努力下，由稚嫩逐步走向成熟，今后，我们将不断总结经验、弥补不足，加强与兄弟单位之间的交流，

争取再创佳绩。

## 工行工作总结报告 工行柜员工作总结篇九

我自从\_\_年到\_\_工商银行支行工作至目前已经有\_\_年了，通过x年的工作，在工行取得了一定的成绩，以下是我对我的工作情况进行总结。

\_\_年是\_提出治理经济环境、整顿经济秩序的年，总行提出了“控制总量、调整结构、保证重点、压缩一般、适时调节”的信贷总方针，如何把这一中心任务贯彻落实到我们的商业信贷工作中去，我们提出的口号是：调结构、保市场、促流通。其中调结构是基础，保市场是任务，促流通是目标。经过一年来的积极工作，商业信贷结构得到了有效调整。同时使我市市场出现了稳定、繁荣的喜人局面，完成购进总值20548万元，实现销售24178万元，创利税679万元，取得了比较好的经济效益。

今年，国家实行财政、信贷“双紧”的方针，其目的是减少货币投入，促进原有生产要素的调整及优化配置，从而达到控制通货膨胀、稳定发展经济的目的。商业部门担负着回笼货币、繁荣市场的任务，其经营如何，对于能否稳定市场，促进经济发展意义重大。我们认为，在货币紧缩、投入减少的情况下，支持商业企业、提高效益、保住市场的出路是活化资金存量，调整好两个结构，提高原有资金的使用效能，缓解供求矛盾。

今年初，我们根据上级行制定的分类排队标准，结合\_\_年我们自己摸索出的“十分制分类排队法”，考虑国家和总行提出的支持序列，对全部商业企业进行了分类排队，并逐企业

制定了“增、平、减”计划，使贷款投向投量、保压重点十分明确，为今年的调整工作赢得了主动。到年末，一类企业的贷款比重达，较年初上升个百分点，二类企业达，较年初下降个百分点，三类企业达，较年初下降个百分点。这表明，通过贷款存量移位，贷款结构更加优化。

### 1、大力推行内部银行，向管理要资金

我们在\_\_年搞好试点工作的基础上，今年在全部国营商业推行了内部银行，完善了企业流动资金管理机制，减少了流动资金的跑、冒、滴、漏，资金使用效益明显提高，聊城市百货大搂在实行内部银行后，资金使用明显减少，而效益则大幅度增长。今年全部流动资金占用比去年增长，而购、销、利的增幅均在30%以上，资金周转加快27%。据统计，今年以来，通过开展内部银行，商业企业约计节约资金450万元。

### 2、着力开展清潜，向潜力挖资金

针对商业企业资金占用高、潜力大的问题，我们今年建议市政府召开了三次清潜工作动员大会，组成了各级挖潜领导小组，并制定了一系列奖罚政策，在全市掀起了一个人人重挖潜、个个来挖潜的高潮，变银行一家的“独角戏”为银企政府的大合唱，有力地推动了全市商业企业挖潜工作的开展。为配合好企业清欠，我们还在三季度搞了个“清欠三部曲”，派出信贷员28人次，帮助企业分市内、市外、区外三个层次清欠，清回资金317笔，581万元，受到了企业的高度赞扬。

### 3、全力督促企业补资，向消费挤资金

为解决商业企业自有资金少、抗风险能力差的问题，我们除发放流动基金贷款利用利率杠杆督促企业补资外，还广泛宣传，积极动员，引导企业学会过紧日子，变消费基金为经营资金。在我们的推动下，有7户企业把准备用于消费的285万元资金全部用于参加周转。如地区纺织品站推迟盖宿舍楼，

把85万元企业留利，全部用于补充流动资金。今年，我们共督促商业企业补资158万元，为年计划的6倍。