

# 最新银行清收工作总结 局金融工作总结 (通用10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。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 银行清收工作总结篇一

州局储汇稽查室：

根据x邮金管[xxxx]10号《关于开展邮政金融中间业务专项检查的通知》精神及要求，局领导高度重视对邮政金融中间业务资金的安全检查工作，并组织专项检查组，落实检查人员认真开展此次检查。现将检查情况总结汇报如下：

根据□xxx州邮政金融中间业务检查方案（一）》及相关管理规定进行检查。

检查时间为xxxx年3月10日至4月20日。

- 1、内控制度。严格执行省、州局按中间业务种类、业务操作处理流程、资金流通渠道、账务处理等制定的内控制度。
  - 2、人员配备。配备有兼职中间业务管理人员、中间业务会计和出纳。
  - 3、报批报备制度。按照州局要求开办中间业务，无未经批准或报备开办邮政金融中间业务情况。
- 1、代收类业务。与委托（协作）单位签订有效的“合同”或“协议书”，“合同”或“协议书”明确了双方的权利和

义务、资金划转方式、手续费结算、合同（协议）有效期等内容。

2、代付类业务。与委托（协作）单位签订有效的“合同”或“协议书”，“合同”或“协议书”明确了双方的权利和义务；委托（协作）方按“合同（协议）”规定，及时足额将代付资金划至客户邮政储蓄分户账上，不存在委托（协作）方代付资金未到账用储蓄资金垫付的现象。

3、代理国债业务。近期全部作清理，目前我局已无国债销售。

我局拟在城市信用社开立保险代理业务资金专用账户，无以个人名义开立中间业务资金邮政储蓄活期存折（卡）账户情况。

1. 账务管理。按业务种类建立账务进行管理，按会计制度要求设立总账、明细账。

2. 记账及时、数据真实。检查会计核算及时准确完整，账账、账款、账据、账表、内外账务相符。

3、代理国债业务。总账、明细账相符。

4、资金划拨及权限审批。代付业务资金：委托（协作）单位按时足额到账，不存在垫付资金情况；代收业务资金：按合同（协议）规定时限将代收业务资金划转委托（协作）单位指定账户。

6. 手续费结算。按规定收取各项中间业务手续费，并结转局财务。

7. 收款管理。无上门收款的业务。

挂失补单（证）、冻结、查询、印密、密码、冲正、没收、

更正、取消交易等特殊业务按规定办理；中间业务使用的各种有价单证、票据按照重要空白凭证管理的相关规定进行管理，建立汇总登记簿、分户登记簿、作废/丢失空白凭证登记簿，定期进行盘点，账实相符。

1. 资金归集。普通柜员在综合服务平台收取代收类业务现金后，与综合柜员办理交接手续，综合柜员通过储蓄系统委托分户和商务汇款的方式进行资金归集，无归集资金存入以个人名义开立的账户，无挪用代收资金的情况。

2. 报表打印和上报。每日营业终了，网点及时打印各类中间业务“代理业务日报表”或“代收代付收支日报表”，并核点现金账实相符；将打印的各类中间业务“代理业务日报表”或“代收代付收支日报表”、缴款单及其他附件一并寄送局事后检查部门或相关人员。

3. 资金上缴。根据代收资金金额足额上缴。

4. 重要票据管理。按要求建立重要票据汇总、分户登记簿，做到请领有登记，使用有记录，作废/丢失有经手人和领导签字，账实相符。

1、业务档案。上级局、监管部门下发及本局制定的内控制度、文件（传真电报）、管理办法，与委托（协作）方签订的合同、协议、申请书等资料等分类按序装订成册，妥善保管。

2、会计与事后监督档案。会计、出纳、前台、事后检查的账簿、报表、凭证等资料，分类按序装订成册，妥善保管。人员岗位发生变动时，移交手续清楚，有交接清单。

1、事后监督。事后监督部门对网点寄送的代理业务报表、凭证、重要票据及特殊业务交易进行审核并进行勾挑核对。审核后的报表、凭证及附件等资料及时送交中间业务会计。

2. 报告制度。要求事后监督部门对审核中发现的重大问题及时报告相关部门和领导并及时处理。

3. 业务检查。中间业务管理人员定期或不定期对前台操作、会计和出纳账务处理、事后检查、重要票据、资金安全情况等进行检查，及时发现和纠正业务发展处理过程中的隐患和问题。

4. 稽核检查。储汇稽查按规定的频次对中间业务稽...查，填写稽查报告书和检查记录。对检查中发现的问题及时报告相关领导并督促整改。

从以上检查情况来看，我局在中间业务管理上，还存在内控制度建设不力，与委托（协作）单位签订的“合同”或“协议书”不够规范，未在商业银行开立中间业务资金专用账户，资金归集划款不正规等问题。通过此次专项检查，将进一步规范和加强了我局邮政金融中间业务资金管理，防范风险，确保邮政金融中间业务资金安全，促进了我局邮政金融中间业务健康发展。

xx县邮政局

xxxx年5月20日

## 银行清收工作总结篇二

今年是我市创建全国卫生城市复检之年，我局在市委、市政府的正确领导下，认真按照市卫生创文工作指挥部的要求，积极配合市创文办、爱卫办的工作布署，取得了较好的成效。现将我局今年卫生工作总结如下：

我局成立了以局长为组长，分管领导任副组长的卫生工作领导小组，并制定了相关工作方案，定期召开领导小组会议，小组成员分工明确，责任到人，确保卫生工作处处有人管、

事事有人问，有效地促进了卫生工作顺利开展。

一方面，在全局上下开展卫生创文动员会议，加强全体干部职工的卫生创文知识，积极参与卫生创文活动；另一方面，通过安全引导，保洁轮值等活动，向周边居民宣传卫生创文知识，加强群众的参与意识。

今年是我市创建国家卫生城市复审年，按照市里有关要求，与对口街道办、居委会加强联系，提供支持，提出建议，多次组织干部职工清洁责任区内的主要街道和居民区的垃圾与卫生死角。

1. 从四月份起，制定周五轮值制度，每周五定期安排我局干部职工到包干路段进行集中环境清理，同时向当地居民宣传文明市民公约及卫生准则，起到了良好的宣传效果。

2. 我局积极配合市创文办、爱卫办的统一布署，在局工作任务重，人手紧张的情况下，仍按照要求在规定的时间内对卫生责任路段实行“十八小时”保洁及安全引导轮值，做到路面清洁，行人安全，路人文明。

3. 积极响应市创文办“清洁家园，美丽韶关”活动的号召，对市内的卫生死角、居民乱种菜地、淤堵沟渠等进行清理，共组织全局职工参与清洁活动四次，参与清洁人数达100余人次，车辆20余辆次，共清洁沟渠2次，总长约200米，共清出淤泥瓦渣厨余等约5、6百公斤；共清理居民乱种菜地2处，清理菜地、杂草地面积约1000平方米，清运垃圾3车皮。

我局认真落实市创文办的统一部署，积极配合工作安排，落实专项经费，并要求全体干部职工积极参与到活动中，为我市全国卫生城市复审工作做出了一定的贡献。但是，也存在一些不足，一是人手紧张，局里工作任务重，干部职工身兼数职，个别职工不能参与每一次的保洁活动；二是上班地点与责任路段距离较远，日常工作与保洁工作的衔接不是很严

密。

今年我市的全国卫生城市复审工作告一段落，虽然取得了一些成绩，但我们绝不会放松工作，明年我们将会继续努力把我市的创文卫生工作做得更好。

## 银行清收工作总结篇三

今年，在市委、市政府以及爱卫办的正确领导下，我局认真按照市爱卫工作指挥部的部署要求，加强组织领导，尽职尽责，全力以赴开展巩固国家卫生城市工作。确保了我局爱卫工作的持续、有序、有效。现将我局今年年度巩固创卫工作总结如下：

局机关坚持把巩固创卫成果摆在党组工作的议事日程上，成立了爱卫工作领导小组，局一把手亲自抓、分管领导具体抓、配备有与工作相适应的专职工作人员、落实专项工作经费。定期召开领导小组会，分析形势、查找不足、制定方案、解决问题，做到了爱卫工作与中心工作同安排、同布置、同检查、同考核、同评比，确保了爱卫工作处处有人管、事事有人问，有效地促进了爱卫工作顺利开展。

局机关采取灵活多样、喜闻乐见的形式，大力宣传健康教育和爱国卫生知识，在局机关设置爱卫宣传栏、设立了无烟会议室和办公室，在醒目处张贴有文明宣传用语和标志，有效地培养了广大干部职工的文明卫生习惯。组织局年轻干部参加了“五个一”创文入户宣传活动，深入市民家庭，发放调查问卷和征求意见表，主动向市民宣传我市爱卫基本常识、惠民政策等。还通过开展“六讲”（讲科学、讲清洁、讲健康、讲秩序、讲整洁、讲文明）卫生活动，提高了局机关干部自我保健意识和能力，增强了文明公德意识，培养了文明市民素质。

坚持用制度管理人、用制度约束人的原则，严格落实责任承

包制。我制定了《今年爱卫工作方案》等。工作中通过定岗、定人、定区域，认真落实公共卫生“周五活动日”制度，扎实开展保洁路段卫生保洁工作，强化日常保洁。开展综合整治，清理办公区、居住小区、责任路段的卫生死角，狠抓除“四害”工作，预防传染病发生，消除“四害”孳生地，做到单位不漏室，居民不漏户。局领导亲自带领全局干部参与“清洁家园，美丽韶关”二次大型清理保洁任务，确保了各项制度落到实处，各项责任落在人头。

一年来，局机关始终把“改善办公环境、提高办公效率、塑好单位形象”摆在重要位置，在单位经费十分紧缺的情况下，局党组积极出主意、想办法，挤出足够的经费，购置有扫帚、拖把、毛巾、垃圾桶和消除“四害”孳生地的服务品等改善工作环境；保持了局机关干净卫生舒适的工作环境。

一年来，局机关爱卫工作虽然取得了明显成绩，干部职工文明卫生习惯得到明显改变，局办公环境得到明显改善，但仍存在一些不足和薄弱环节。一是业务经费欠缺，基础设施还有待于进一步地改善；二是干部职工的创卫意识还有待于进一步提高。今后我们将始终不渝地按照市委、市政府的统一部署和爱卫办的统一安排，进一步搞好文明卫生工作，为创建文明卫生城市和巩固“创优”成果做出新贡献。

## 银行清收工作总结篇四

今年以来，区金融办在区委、区政府的正确领导下，认真学习贯彻省市各级经济工作会议精神，加快金融改革创新，服务实体经济发展，为全区经济健康发展提供了强有力的金融支持。

（一）政银企洽谈会顺利召开。3月22日，由区委、区政府主办，区金融办承办的区20xx年政银企洽谈会在宾馆召开。此次洽谈会共筛选合作项目144个，签约金额69.02亿元，其中，签约过千万项目102个，签约金额66.18亿元。截至6月底，已

到位资金51.41亿元，占全部签约贷款额的74.48%。

（二）金融组织体系加快推进。由义和镇发起的市区鑫瑞资金专业合作社获市金融办审核备案，于4月17日开业运行；成都农商行在我区设立村镇银行工作推进顺利，中成村镇银行有望实现年内开业；由市东海顺达养殖有限公司作为主发起人的市区骏锐民间资本管理股份有限公司于5月30日获市金融办批复，计划于近期开业。加快股份制银行引进工作，民生银行总行对在区设立支行事宜同意并已做出批复，向省、市银监局报批后即开始装修职场，预计9月份开业运营。

（三）企业三板挂牌工作陆续开展。积极推动金舜石油装备股份有限公司、金和钰棉业股份有限公司等家企业在鲁交所挂牌。鲁交所挂牌推荐人、会计师事务所、律师事务所等中介机构的尽调工作于5月底结束，6月22日两家企业通过齐鲁股权托管交易中心专审会，计划于7月10日在齐鲁股权托管交易中心分中心挂牌，成为我区首批在场外区域交易市场挂牌的企业。

（四）维护金融稳定工作扎实有效。认真做好金融风险协调处置工作，按照区委、区政府的安排部署，全力做好企业资金链问题的协调处置工作，为保障金融机构合法权益，维护区域良好金融环境，支持企业发展创造条件。

（一）全力争取金融机构加大信贷投放。引导协调各金融机构发挥投入主渠道作用，抓好20xx年政银企洽谈会签约资金的协调落实，确保签约资金落实率居全市前列。

（二）继续加强金融组织体系建设。积极引进股份制银行到我区设立分支机构，做好村镇银行筹建协调服务工作，力争成都农商行在我区设立的中成村镇银行年内实现开业运营，继续做好资金互助专业合作社试点工作。

（三）加快推动企业上市。重点做好旭业化工有限公司等拟



上市企业的服务指导工作。同时，加大三板挂牌企业的培育力度，引导更多企业到区域场外交易市场挂牌。

（四）加强金融风险监管。指导小额贷款公司做好行业年审和年度评级工作。做好投资（咨询）类公司规范整顿工作，以及民间借贷服务中心、民间资本管理公司、资金专业合作社的日常监督和管理工作。做好企业资金链问题的协调工作，保障企业资金链安全，维护全区良好金融环境。

## 银行清收工作总结篇五

有幸加入xx公司已经快2个月的时间，在这段时间里，我深深感觉到这个大家庭严谨务实的工作作风和朝气蓬勃的奋斗精神，也为自己能加入这个团队感到骄傲和自豪。在此衷心的感谢公司对我的关怀与帮助。现将我试用期的工作情况做以下总结：

### （一）初期工作（工作调研阶段）

在进入公司初期，我认真了解公司的规章制度和企业文化，熟悉公司的工作流程及日常管理。之后，在公司领导的支持下，用两周的时间对部分公司所服务的项目进行现场考察调研。以开展项目增值服务为导向，对考察项目的整体环境、业务组成、人员结构、项目特点等做细致调查，通过与各个考察项目的负责人及员工进行深入探讨确定增值服务的内容，最终形成方案并作为以后工作开展的依据。

### （二）房屋租赁工作（工作介入阶段）

房屋租赁工作是今年3月底开始交与我负责的，对我来说，这是一份初次接触的工作。由于缺乏管理经验，在此项工作开展初期走了不少弯路，造成该项工作进展缓慢。通过与领导及同事的沟通，不断完善工作方法，在房屋信息发布、客户收集、客户沟通技巧等方面进行调整与改进；截止到今天，出

租房屋1间，正在洽谈中的房屋2间。

### (三) 企业合作洽谈(工作介入阶段)

截止到今天，正在洽谈合作的企业共有3家，分别是： 各公司洽谈内容及进展情况如下：

1. 洽谈内容：产品推广销售工作。

进展情况：考察调研工作已基本完成，目前已达成初步合作意向，合作方案正在制作中。

2. 洽谈内容：

进展情况：目前还未正式开展，合作内容在初步探索阶段，有望纳入我公司项目信息化管理体系中。

3. 洽谈内容：

进展情况：已制定合作方案，合作细则等待领导审批。

(一) 树立服务意识，注重细节，以契约精神为原则，以饱满的工作热情面对每项工作。

(二) 不断学习，完善理论基础尤其是物业相关法规，适应新的工作岗位。

(三) 主动热情的融入团队，开展各项紧密合作，加强工作联系与沟通。

(四) 主动积极参与公司活动，合理优化现有资源。

(一) 对物业管理专业知识不够完善，特别是在地区文件及法规上存在盲区。

(二)对工作缺乏系统化管理。作为一名公司管理人员，必须明确自身工作思路，树立良好工作形象。

(三)缺少有效沟通，对各项工作进展情况要及时汇报，有疑问和困难时要积极寻求帮助。

(一)紧密围绕公司经营理念，推动公司制度建设与品牌建设。

(二)严格遵守公司各项规章制度，充分发挥企业管理人员的标杆效应。

(三)开展项目信息化管理：

目前我国物业管理发展迅速，行业竞争激烈。加强企业管理水平不断挑战与创新是企业发展壮大有效途径。因为行业的特殊性，许多管理软件无法推广和普及。今后，我将把这项作为重点工作建设开展，为企业发展做出贡献。同时，我也注重锻炼自己的组织能力和创造能力，不断在工作中完善自己，优秀完成领导交办工作。

以上是我近两个月来工作的总结，敬请公司领导审核指导为荷。

## 银行清收工作总结篇六

20xx年1月1日开始，营改增将在原来“1+6”的基础上实现再扩围，铁路运输和邮政服务也将纳入改革行列，与此同时，一场关于营业税九大税种纷纷纳入减税阵营的讨论正在形成。

作为营业税九大税种之一，金融业的营改增正在加速推进中。消息称，财政部和国家税务总局已经在研究金融保险业营改增的相关工作，预计明年开始推广。

此前，《中国经营报》记者也获悉，包括北京在内的各地金

融局已经委托律师事务所开始做税率、税负测算工作，而测算的核心主要采取简易计税法进行计征。

“一直以来，金融业在营业税上做出了很大的贡献，但因为它包含内容较多，不仅有银行、保险，还有证券，这些行业的税率非常复杂，为了简易操作，未来金融保险业营改增税率可能和现行税率没有太大差别。”一位参与测算的人士表示。

在该人士看来，虽然已经做了测算，但目前监管层对此还在研究，未来顺利推行难度仍然较大。

从长期看，金融保险业是营业税中营改增最难的一个税种，参照国外的经验，最大可能是保持现状不变。

选择哪一种税率，这是营改增后金融保险业面临的问题。

上述参与测算的人士表示，目前金融局已经选择了30多个金融行业进行了试点测算，主要包括各种性质的银行、保险公司和证券公司，目的是测算现行税率和营改增后增值税税率的差，以确定金融保险业的营改增税率。

“虽然增值税现在有四档税率征收标准，但是对金融业来说，并不能简单用一个税率来计算，其征收增值税存在比较高的技术难度，就是进项税额抵扣如何确认，这会导致不能简单选择4个税率中一档征收。”参与测算的人士说。

相对于以前的营业税计税方法，简易计税法后，金融服务业是不能抵扣进项税额的。如此一来，对金融业来说，实质上改革后实行的增值税和原来营业税计税方法没有太大差别。

此前，在已经实行营改增的交通运输和现代服务业，都存在进项额抵扣的部分，可以凭借增值税发票抵扣，所以在整体税率基础上增加了11%和6%两档，以调节企业税负。但是对金

融业来说，以银行为例，很难清晰地计算出一个客户和银行合作后，到底能带来多大的增值额，因而需要按什么样的标准来制定税率也较难确定。

上述测算人士称，从长期看，金融保险业是营业税中营改增最难的一个税种，参照国外的经验，最大可能是保持现状不变。“虽然是增值税，但计算方法还是类似原来的营业税体系，因而税率也不会有较大变化。”

据了解，目前金融保险业的税率为5%，征税业务包括贷款业务、融资租赁业务、金融商品转让业务(包括转让外汇、有价证券、非货物期货的所有权的业务)、金融经纪业务、其他金融业务(包括银行结算和票据贴现业务)和人身保险业务、责任保险业务。

中央政法大学财税法研究中心主任施正文说，从国际经验来看，对金融业征收增值税的技术难度很大，因为既然是增值税，那么抵扣环节是必然的，但金融业在这一环节就断了，抵扣链条受到影响后增值税的计征方法也要发生变化。

金融业营改增后存在税负有增有减的现象，和现在部分物流行业营改增后，税负有增有减现象如出一辙。

如果税率不会发生变化，那么对金融保险业来说，当其他行业迎来减负时代时，该行业是否增加了税负。

对此，此前某券商曾测算，若商业银行营业税下降2个百分点，14家上市银行的净利润将平均增长达到5.26个百分点。这意味着，如果对金融机构税收进行改革，将在一定程度上提升银行利润水平。

不过，因为金融业现在主要包括银行、保险、证券三部分，参照国外增值税免税条件，有分析认为，在基本免税模式下，由于银行业的收入以利息收入为主，因而实行对利息收入免

税的增值税，必然使得其税负大为降低，较征收营业税下降71.81%；对于保险业来说，其主要收入来源于保费也能免税，税负当然也会明显下降，较征收营业税下降72.60%；但对于证券业来说，由于主要收入来源于手续费和佣金，是不能免税的，实行增值税后其税负就会明显加重，较征收营业税上升132.12%。

也就是说，金融业营改增后也存在税负有增有减的现象，和现在部分物流行业营改增后，税负有增有减现象如出一辙。

数据显示，截至今年三季度末A股16家上市银行共缴纳税负(营业税、所得税及其他)4122.44亿元，4家上市保险公司共缴纳税负298.56亿元，上市银行和保险公司合计缴纳税收4421亿元。

根据国家税务总局数据统计20xx年全国营业税实现收入15747.53亿元，同比增长15.1%，比上年同期增速回落7.5个百分点，其中除金融服务业营业税仍保持高速增长态势外，其他行业营业税增速均有所回落。

财税专家马靖昊告诉记者，金融业的增值税计征目前在国际上都是个难题，许多国家为减轻难度而采取了简易计征或零税率的方法，未来如何处理，还需要进一步研究。

据悉，相比增值税一般计税方法，简易法其实和原来营业税的测算类似，一旦营改增后，金融保险业要试点简易计征法，对该行业来说，征收难度无疑会减小。

此外，部分人士表示，金融业“营改增”后银行、保险业的税负大幅度下降，虽然有助于解决其现行营业税制下税负过重的问题，但又会带来地方财政大幅度减收，由此形成改革的阻力。

因此，未来营改增推广后，对于金融保险业的增值税计征方

法或将重新设定，上述参与测算人士称，财政部目前正在进行相关的研究，未来或有新思路。

## 银行清收工作总结篇七

本人自20xx年7月进入诸城农村合作银行（原诸城农村信用社）参加工作，先后从事过办公室后勤服务工作□20xx年调到和平街支行从事前台柜员工作。工作中，我端正工作态度，严守职业道德，认真钻研业务知识，不断学习、不断提高，在农合行及支行领导的精细培育和教导下，在同事们热心帮助下，我通过自身坚持不懈努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作情况报告如下：

有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。本人多次代表诸城农合行参加潍坊联社的业务竞赛，同时在诸城农合行业务竞赛中获得优胜奖；在农合行服务礼仪培训中，获得微笑勋章。

（二）积极做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过领导和同事们的关心和帮助，利用各种社会关系拓展存款揽收及其他相关业务。

（三）增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出营业室门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险。

总之，几年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要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。在新的一年里制定出新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为诸城农合行及和平街支行的明天而尽心尽责。

一是学习不够。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，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

## 银行清收工作总结篇八

xx年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对xx年的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行xx年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对xx年度的服务工作做一总体安排。

xx年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《xx分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几



个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行xx年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在xx年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，

能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈xx还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行

和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然xx年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将xx年度分行的服务管理工作安排如下。

一、重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《xx银行网点服务规范》(xx年版)已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，

近日，分行将对xx年制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。

## 银行清收工作总结篇九

度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对度的服务工作做一总体安排。

4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了□xx分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、

外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈xx还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将度分行的服务管理工作安排如下。

重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《xx银行网点服务规范》（版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。

## 银行清收工作总结篇十

根据要求，现将我办20xx年上半年工作总结汇报如下：

（一）信贷运行继续平稳。截止20xx年5月末，全县银行业金融机构各项存款余额395.1亿元，较年初新增15.56亿元，同比增幅5.6%；各项贷款余额225.22亿元，较年初新增2.73亿元，

较去年同期增加19.6亿元，同比增幅16.4%，完成市下达我县全年贷款任务35亿元的7.8%，全县存贷比57%，新增存贷比17.6%，全县存款余额、贷款余额居全市四县第一。截止5月末，全县5家小额贷款公司贷款余额6.89亿元；11家担保公司在保余额26.59亿元，其中两家政策性担保公司在保余额20.82亿元，占全部在保余额的78.29%，政策性融资担保放大倍数为2.86倍。

## (二) 金融扶贫持续推进。

1、加大落实力度□20xx年省下达我县扶贫小额信贷目标任务数是1.796亿元，为确保扶贫小额信贷持续有效发力，县金融扶贫指挥部确定我县目标任务数为2亿元，并按照尚未享受扶贫小额信贷政策的贫困户户数(以符合条件的20xx年底的建档立卡户数为准)测算分解了各乡镇20xx年扶贫小额信贷目标任务，同时根据各承贷银行自身服务特点，确定承贷银行20xx年扶贫小额信贷目标任务数(舒政办秘□20xx□27号)。县金融办继续加强对各乡镇和承贷金融机构的协调和调度力度，定期通报，并将扶贫小额信贷任务完成进度、获贷率以及贷款逾期情况纳入各乡镇(开发区)脱贫攻坚工作年终考评。

2、创新发放方式。为打破扶贫小额信贷“户贷企用”被叫停后缺乏有效带动模式的局面，进一步提升扶贫小额信贷与产业发展的贴合程度，先后出台了□xx县20xx年扶贫小额信贷实施细则》(舒金扶指办□20xx□4号)、《关于进一步推进扶贫小额信贷工作的通知》(舒金扶指办□20xx□6号)，主要精神是：在两个坚持的前提下(坚持贫困户自愿和贫困户参与两项基本原则，坚持“户贷户用户还”方向)，全面推开“四带一自”模式扶贫小额信贷。即对通过“各类园区、龙头企业、农民合作社、种养大户(家庭农场)”带动，贫困户自我调整种养结构发展产业所需资金给予扶贫小额信贷支持。

主要方式如下：由乡镇政府和承贷商业银行对区域内符合条



件的贫困户(有劳动能力可实际参与生产和管理)和优势企业(有带动能力的本地特色优势产业)进行筛选, 乡镇政府、村委会、承贷商业银行共同确定好带贫主体的带动能力, 乡镇政府要重点推荐与贫困户关联度高、贫困户能就近就便参加生产的, 那些生产经营好、信誉好的带贫主体, 获贷贫困户要注意向非贫困村的贫困户倾斜, 尽量提高获贷率, 扩大覆盖面。承贷商业银行根据推荐名单, 对贫困户和和优势企业及时安排调查, 并形成审定意见。初步确认可以贷款的, 由乡镇政府、企业、贫困户三方签订扶贫合作协议, 最后由承贷银行根据“三方协议”正式受理并发放贷款。

3继续稳妥推进。各乡镇主要负责人对扶贫小额信贷负总责, 分管负责人直接负责, 并分解细化任务, 责任要层层落实到村到人。对贫困户逐户上门开展信贷需求摸底调查, 做到应贷尽贷, 到5月末, 全县当年授信户数1908户, 授信金额7114.4万元。截止6月24日, 全县扶贫小额信贷余额16265笔51754万元□20xx年当年新增发放3745笔16518万元, 到6月底将全面完成2亿元目标任务。

### (三) 金融服务能力继续提升

结合“四送一服”双千工程, 更好的为全县中小企业提供金融服务, 切实为符合条件的企业解决融资难问题。继续畅通金融服务渠道: 过桥资金为缓解实体经济掉头资金压力□20xx年10月我县成立政府独资的金龙小额贷款公司, 注册本金1亿元, 截止到今年5月末, 累计为县内发放222家次企业过桥19.5亿元, 其中今年新增发放25笔2.96亿元。“4321”政银担合作。我县20xx年开始加入“4321”风险分担体系, 截止到今年5月末, 全县“4321”业务在保余额3.75亿元, 其中今年新增“4321”业务增量为1亿元, 切实为小微企业融资担保提供风险保障。“税融通”贷款。为切实缓解小微企业融资压力, 促进银行业业务创新□20xx年我县积极开展“税融通”新业务, 已有120多家企业受益, 截止5月末, 全县累计

发放税融通贷款4亿多元，其中今年1-5月份新增43笔5330万元。其他金融新产品。同时，为更好的服务实体经济，金融产品不断推陈出新，主要有：建行的助保金、创业贷、薪金贷，多为信用贷款；农行的劝耕贷、农民安家贷，邮储银行的快捷贷、发票贷等一大批灵活便捷的金融产品不断涌现，金融服务水平得到大力提升。

(四)多层次市场逐步建立。企业上市挂牌工作。县委县政府一直紧抓贫困县上市挂牌“绿色通道”政策优势，加快推动我县优质企业上市挂牌步伐，目前全县共有8家企业成功进入四板市场挂牌，并实现直接融资额3000多万。20xx年我县上市重点推进企业为英力电子，目前公司正在进行股改前期准备工作；新三板挂牌企业一家(金桥农林)，金桥农林股改已完成，下一步报券商内核，同时与县农委对接，正在抓紧摸排区域性股权交易中心符合条件企业。启动中泰—xx绿色发展基金。继续深化与中泰证券扶贫合作，拟设立中泰—xx绿色发展基金，基金总额100亿元，目前中泰证券已对我县金桥农林、华夏幸福、胜利精密、必斐艾等一大批优质企业进行了前期考察调研。

(五)风险防范紧抓不放。两类公司监管工作。今年5月份，市金融办对我县金龙小贷、金信担保公司进行了抽查，县金融办也组织人员对县内两类公司开展现场检查，对于检查中发现的问题，要求限期整改，力促两类公司健康有序发展。打击非法集资工作。成立县防范和处置非法集资工作领导小组，组长由县委副书记、县长张秀萍担任，领导小组下设办公室，办公室主任由县金融办主任兼任。明确各相关成员单位工作职责，并进一步压实各行业主管、监管部门责任，逐步健全和完善监测预警机制，建立对非法机制活动定期监测排查机制。6月上旬，召开了全县防范非法集资维护群众权益集中宣传活动动员会，自5月下旬到6月下旬，开展为期一个月的防范非法集资维护群众权益集中宣传活动，此次活动乡镇、村全覆盖，全面提升了人民群众的防范意识，健全防范工作的

长效机制。

1、信贷投放仍需大力提升。今年市下达我县新增贷款目标任务35亿元，截止5月末，全县新增贷款2.73亿元，仅完成任务数的7.8%，低于序时进度33个百分点，虽然受年初农发行收回项目贷款12亿元和今年信贷政策调整消费类贷款收紧等因素影响较大，但从各行新增贷款数字来看，除少数银行外，大部分商业银行新增贷款增长缓慢，仍需进一步加大投放力度。

2、“4321”政银担业务规模后续空间不足。我县是全省唯一一个县区有两家政策性融资担保公司进入政银担风险分担体系，自去年开始“4321”贷款余额开始下降，今年5月末全县“4321”业务在保余额3.75亿元，较去年同期下降了3.7亿元，新增发放1亿元，较去年同期下降了1.57亿元，后续发展明显放缓。