

# 模拟银行实训报告总结 创业模拟实训报告总结(大全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。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

## 模拟银行实训报告总结篇一

为期两周的erp沙盘模拟实训在忙碌和紧张中结束了，时间过得好快，同时也让我感觉经营公司的不易和创业的艰辛。

这次实训主要有以下几个过程：1、提交广告费，争抢订单。2、根据订单生产和交货。3、生产规模的决策。4、市场拓展和产品研发。5、资金的运作。

1、提交广告费用，抢订单。这个步骤是整个模拟至关重要的一步，俗话说万事开头难。首先，运营总监根据生产线的数量预测产能，为营销总监的抢单做数据支持。营销总监根据市场情况和公司的生产力以及对竞争对手的预测分析，并与财务总监沟通，确定广告费的支出。当广告费排名出炉之后，便是营销总监根据手中数据在现有情况下选择对本公司最为有利的产品订单。2、根据订单生产交货。这个步骤是很好完成的，因为事先已经经过周密的预测，所以采购总监根据订单从财务总监手中支出资金下料，运营总监根据生产线能力进行有序的生产，订单完成时交货并获得货款。3、生产规模的决策。这个步骤主要是由运营总监、营销总监和财务总监共同完成的。营销总监根据市场趋势分析预测出今后的市场需求，运营总监根据数据决策生产线的数量和种类(手工，半自动，全自动等)以及厂房的闲置和利用。

4、市场的拓展和产品的研发。营销总监分析市场，预测未来时间内市场的走向和产品的趋势，根据分析结果，通过与财务总监的沟通对不同的市场（本地，区域等）和不同的产品(p1□p2□p3□p4)做出不同的资金投入。5、资金的运作。可以说整个模拟中财务总监是最辛苦的，每一笔资金的流入和流出，都要经过财务总监的纪录。财务总监在每年年初预测整年的资金状况，根据预测决定贷款(长贷，短贷)贴现、高利贷，保证流动资金的持续。

在erp沙盘模拟实中，我们每个人都有幸扮演公司高层领导的角色，每个人都有自己的职责范围。我是一个销售总监，因为不懂营销，一开始我还以为销售总监是最轻松、最悠闲的职务，几乎不要做什么，后来才发现我是大错特错了，如果想做一个合格的销售总监，我应该是没有闲置时间的，每一步都应该感觉责任的重大，而要想做一个好的销售总监，可要足够的台下工夫，其中的困难也不言而喻。

市场营销就是企业用价值不断来满足客户需求的过程，企业的所有资源无非就是要满足

客户的需求。销售总监要把握市场、分析市场、关注竞争对手、把握消费者需求、制定营销战略、定位目标市场，制定并有效实施销售计划，达成企业战略目标。

企业的利润是由销售收入带来的，销售实现是企业生存和发展的关键，是企业的唯一出路，所以销售总监所担负的责任主要是：开拓市场、实现销售。

## 一、开拓市场

企业的生存和发展里不开市场这个大环境，谁赢得市场，谁就赢得了竞争。市场是企业进行产品营销的'场所，标志着企业的销售潜力。作为销售总监，一方面要稳定现有市场，另一方面要积极拓展新市场，争取更大的市场空间，才能力求

在销售量上实现增长。一开始我就意识到了这一点，所以我花血本去打广告，赢得了本地市场的老大，但由于开始没做市场预测分析，在广告投入上远远超过其他公司，所以有点盲目，又加上财务上没做预算，没有去长期贷款，导致后来资金周转不灵，这就直接导致了后来对其他市场的开拓。

## 二、销售管理

销售和收款是企业的主要经营业务之一，也是企业联系客户的门户。为此，销售总监应结合市场预测及客户需求制订销售计划，有选择地进行广告投放，取得与企业生产能力想匹配的订单，与生产部门做好沟通，保证按时交货给客户，监督贷款的回收。我觉得作为销售总监首先要做的事就是作市场分析和预测，主要是对本年度要达成的销售目标的预测，销售预算的内容是销售数量、单价和销售收入等。可承诺量的计算也很重要，参加定货会之前，需要计算企业的可接订单量。企业可接订单量主要取决于现有库存和生产能力，因此产能计算准确性直接影响道袍销售交付。由于资金约束，后面我们几乎没有广告投入，这大大约束了我们接订单的能力，而市场需求量很大，我们的生产又跟不上，所以我们不敢大量接订单。

另外，销售总监最方便监控竞争对手的情况，比如，对手正在开拓哪些市场？未涉足哪些市场？他们在销售上取得了多大的成功？他们拥有哪类生产线？生产能力如何？充分了解市场，明确竞争对手的动向可以有利于以后的竞争与合作。销售总监还应好好处理与其他公司的关系，必要时可以与他们进行一定的合作，实现双赢。

由于以前没有接触过营销方面的知识，不懂营销学，所以一开始也不知道销售总监到底要做哪些准备，具体要干些什么，所以没做什么市场调查，市场分析和预测，出现了许多失误。参加销售会议时，也不知道按照市场地位、广告投入、竞争态势、市场需求等条件分配客户订单。客户订单相当于与企

业签定的定货合同，作为销售总监应及时登录每张定单的定单号、所属市场、所订产品、产品数量、定单销售额、应收帐期等情况，这些都将作为下一次进行销售预算的重要资料，而我开始没有这方面的意识，导致后来没法预算，在广告投入、客户定单分配上有点盲目。

## 1、对实训的认识。

通过“创业之星”实训，我了解了在公司担任领导阶层所要面临的各种决策。通过这个软件，提供给我们一个虚拟的平台，让我们了解了现实生活中一个企业，一个公司是如何经营以及运行的。通过这次实训让我知道团队的力量，合作的重要性。一个公司运营的好需要公司所有人员各司其职，通力合作。这次实训让我们把平常在课堂上学习到知识付诸于实践，充分做到学以致用。

## 2、实训内容

我们分成7组进行对抗，模拟经营企业八个季度，我们一组由个角色组成，分别是总裁、财务总监、技术总监、市场总监、销售总监、生产总监。我在其中担任的是技术总监[cto] 技术总监的主要工作是负责企业的技术管理体系的建设和维护，制定技术标准和相关流程。每个季度开始要与同事就这一季度的产品方案进行讨论与技术交流；负责制定部门管理规范报批并执行以及业务流程规范化管理；进行技术分析和质量分析工作，制定预防和纠正措施。

进入软件后，我们要先租赁公司的地址，公司设址于创业大厦，是一家生产手机的公司。然后进行登记注册，开设账户，申请公司名称，拟定创业计划书等成立公司的各种必要注册程序。

首先，我们要熟悉整个软件的操作，熟悉每个人要进行哪些决策以及整个生产流程是怎么样的。还要根据每个市场的不

同需求制定相应的产品计划。

第一季度开始，我们针对北京市场研究了第一个产品，但是与此同时便遇见了一个问题。就是我们不能投入生产。再请教老师后，我们得到了解答。因为新产品都有一个研究时间，我们得第一个产品研究时间为一个季度，所以这个季度我们不能投入生产。于是我们及时改变开发战略，把第一个产品指定为研究时间为零季度的。这样我们便可以在第一季度投入生产了。

## 实训报告

到了第二季度我们开发了上海和广州市场，我指定了相应的产品计划。通过查阅数据帮助我了解到在这两个市场，实用型和商务型的手机更热销。

### 如图：实用型

实用型的消费群体侧重于价格。他们精打细算，希望花最少的钱，买到自己心爱的商品。要求电池价格低廉，使用安全可靠。对扬声器要求不高。产品价格是指公司销售产品时所报价格，与竞争对手相比，价格越低越能获得消费者的认可。于是我们采用尽可能好的原料制作成本更低的产品。

### 商务型

商务型的消费群体侧重于功能和价格。他们使用主流的外观包装材料，大方实用。要求电池能长时间使用，无需回收。商务人士对音频功能要求高，确保响应速度快，失真小。对手机的阅读功能要求高。对触摸屏功能非常看重。手写输入提高使用效率，节省时间。录音功能随时方便商务人士使用。

通过以上仔细的分析，制定计划，最终在第二个季度，我们公司取得了非常好的成绩，排名第一。于是在我们得继续努

力中把好成绩一直保持到最后一个季度。

### 3、实训心得

这次实训的最大感悟就是要有战略性的眼观，不能只顾眼前要从长远利益考虑。

### 实训报告

一个公司的经营是否比同类行业的其他产品优质外还取决与该公司决策的能力，领导的能力，执行能力。我深刻的认识到作为一名技术总监所肩负的义务。在商品市场日趋竞争激烈的今天要想自己的公司长盛不衰就要在自己的产品与市场上多下功夫。此次实训告诉我要时刻保持冷静，沉着应对。

## 模拟银行实训报告总结篇二

本站发布银行模拟实习报告总结，更多银行模拟实习报告总结相关信息请访问本站实习报告频道。

安徽农业大学

经济管理学院09金融(2)班

姜军

09198043

浙科商业银行模拟软件实习报告

(安徽农业大学经济管理学院09金融(2)班姜军学号：09198043)

实习地点：经济管理学院602机房实习内容：通过扮演综合角色、柜员角色来开展各项个

人业务(存款业务、银行卡业务、贷款业务、汇款业务、外汇业务、代理业务)、对公业务(存款业务、贷款业务、人民币支付结算服务业务)等具体业务。实习方法：通过软件提供的环境实际操作实习目的：通过模拟银行实习，使同学们了解商业银行各项业务的具体办理流程。

一、引言5月28号到6月12号，在学院老师的缜密安排与悉心指导下，我们进行了为期八天的商业银行业务模拟实习。本次实习利用浙科商业银行综合业务模拟实验软件系统，通过扮演综合角色、柜员角色来开展各项个人业务(存款业务、银行卡业务、贷款业务、汇款业务、外汇业务、代理业务)、对公业务(存款业务、贷款业务、人民币支付结算服务业务)等具体业务。通过本次实习，我们很好的将所学的银行理论知识与现代商业银行综合业务管理系统相结合，锻炼了我们的实际操作能力，加强了我们对现代商业银行综合业务系统中采用的大会计、综合柜员制的账务管理方式和面向客户的管理体系的理解。在实习过程中，我作为综合角色，按照老师的要求准时进行网点开机、凭证调拨、资金调拨以及一些突发情况的处理，在实习后期，我还与同学交换角色，扮演柜员角色开展具体的业务，记录下自己学到的新知识与技能，不断总结自己实际处理银行业务中的感悟。基于此些，才写出了这份实习报告，作为对自己的总结、对老师的汇报。

二、商业银行业务综述1. 对综合角色综述《浙科商业银行模拟教学软件》完全按照商业银行方法开发而成的。在设计思想与需求获取方面更注重核心业务、实际操作规程，让学生在在一个几近真实的商业银行模拟环境中练习所学金融理论和操作技能。系统设计开发充分体现商业银行的综合柜员制，模拟银行的个人业务、对公业务、网上银行业务，模仿银行组织结构(总行由若干分行构成，分行由若干支行组成)。在学生开始实验操作之前，作为综合角色的我首先要进行实验

准备工作，然后由扮演柜员角色的同学添加个人客户或企业客户，并向银行提交相关的个人业务或对公业务办理申请，由一般柜员或综合柜员相互协作受理各项业务。作为综合角色，我首先要进行银行信息的设置，包括本行信息、网点城市、网点编号、柜员权限、柜员临时签退、网点开关机等的设计和设置。其次是基础设置，主要包括资金管理(向分行和支行调拨资金)、重要空白凭证管理(印制空白凭证，并向分行和支行调拨)、外汇汇率、购买凭证价格设置、手续费设置、银行卡设置、交易额度设置、尾箱额度设置等。然后是金融信息的管理，主要包括币种查看、人民币存款利率、人民币贷款利率、外汇存款利率、外汇贷款利率、国债利率、外汇汇率、个人利息税率、基金证券变化率等。

最后是客户的管理，包括客户资料、考核设置、信用等级设置、客户评分明细管理等。在整个实习的过程中，作为综合角色，我认识到时间意识的重要性，每次实习，我都必须提前到达机房，做好银行网点的开机和重要空白凭证的印制和调拨工作，否则同学们就无法开展实习。

2. 对私业务综述在实习的后期，我和同学交换角色扮演柜员角色开展银行业务，现在就我扮演柜员角色开展的业务做一个简单的介绍。

2.1. 凭证管理软件程序设置下的凭证种类包括个人开户申请书、企业开户申请书、现金收入凭证、现金付出凭证、转帐借方凭证、转帐贷方凭证、特种转帐借方凭证、特种转帐贷方凭证、外汇买卖借方凭证等58种重要凭证。

2.2. 凭证领用系统的凭证领用采取总行印制(每次印制数量为1000份)提供本行柜员使用并向分行调拨(每次调拨数量为1000份)，然后分行提供本行柜员使用并向支行调拨的二级分配体系。

3. 日常操作流程

3.1. 普通账户客户拿身份证、凭条来办理新开账户业务，柜员先进行“开普通客户”交易，输入证件类型和号码后回车，如果系统提示“该证件已开过客户号”，则记下该客户号，退出“开普通客户”交易，直接进入相应的开账户交易。如果系统没有任何提示，说明该证件不曾开立客户号，那么柜员就请客户重新填写“客户申

请书”，然后连同填好的凭条和证件一起交给柜员，从“开普通客户”交易开始。3.2. 一本通账户客户填写“客户申请书”、凭条，连同有效证件一起交给柜员，从“开一本通客户”交易开始。客户开过客户号后，以后再办理开账户，就不必再填写“开户申请书”，直接就可以办理业务了。3.3. 注意事项普通客户号可以开一本通和普通账户，一本通客户号可以开所有账户。原则上一个有效身份证件只能开一个客户号。

开过普通客户号的有效身份证件可以再开一个一本通客户号，但是开过一卡通客户号的有效身份证件不能再开普通客户号。如果某新开客户证件类型和证件号码与其它客户相同的情况下，不再开立新客户，而返回具有相同证件客户的客户号。4. 其它业务4. 对公业务综述4.1对公业务范围存款业务包括：对公活期存款、对公定期存款；贷款业务包括：对公贷款、个人消费信贷；结算业务包括：辖内业务、同城交换、电子联行。4.2. 日常操作流程开机后，进入登录界面，输入柜员号、密码，系统校验成功后进入主界面。进入主界面，屏幕右端显示系统日期、柜员号、钱箱号。系统采用菜单结构与交易码并行的方式。办理业务可以从机器主界面到子界面一层层进入，了解到每一项业务的主菜单和子菜单。日终轧帐包括柜员钱箱轧帐、柜员轧帐、网点轧帐三项内容。柜员钱箱轧帐打印出“柜员钱箱轧帐单”，包括当日该柜员现金、凭证的领用、上缴、入库、出库及余额数。利用钱箱轧帐可以查询现金及凭证数。该项操作每天可多次使用。

柜员轧帐打印出“柜员轧帐单”，包括当日该柜员所做的全部业务，按照科目的借贷方发生额、笔数，分现金转帐汇总。该项操作每天可多次使用。网点轧帐打印出“网点轧帐单”，反映网点全部业务。每天只能操作一次。需要注意的是柜员轧帐后不可以再进行业务操作，如果尚有业务需要处理，必须进行柜员平帐解除，才可以继续做业务。网点轧帐后不可以再进行本网点的业务操作。

三、实习效果我认为本次实习时间虽然不是很长，但是我们对商业银行业务的了解程度已经更近了一步，对业务流程已经有了初步的掌握，基本实现了如下基本目标：对所学的商业银行基础知识在实习中得到了实际运用；加强了我们对现代商业银行综合业务系统中采用的大会计、综合柜员制的账务管理方式和面向客户的管理体系的理解；为未来的实际业务的开展打下了坚实的基础，对对公与对私业务的相关知识有了更深一步的理解。四、实习感想本次实习虽然只有短短的两周时间，但是实习内容特别丰富，而且通过这次实习我们都得到了知识上的复习和实际操作能力的提高。

商业银行是以经营工商业存、放款为主要业务，并以获取利润为目的的货币经营企业。它的综合性决定了其业务的多样性，活期存款、定期存款和储蓄存款、长、短期借款、贷款业务、证券投资业务和中间业务等，都需要银行员工详细、熟练了解其业务办理过程。而本次实习正是为我们提供了熟悉这些业务流程的机会，让我们有了具体的商业银行业务经验，有利于我们在未来的工作岗位上更快上手。综上所述，通过这次实习，我掌握了很多日后工作所需要的基本技能，检验了平时所学的基础知识，衡量了个人的业务能力和水平，对商业银行业务有了更深刻的理解，发觉了自身存在的不足和缺点。这对于我来说无疑是受益匪浅的。虽然在真正的银行业务中不会如此顺利，但我相信，这次实习让我获得的经验、心得会促进我在以后的学习、工作中寻找到合理的方法和正确的方向。这次实习，使我不仅从个人能力，业务能力上有所提高，也使我深刻体会到了认真工作、一丝不苟才能保证工作的质量，也能避免出现误差后反复核对的繁琐，从而提高工作效率。

### **模拟银行实训报告总结篇三**

为了增强投资与理财专业课程的实用性，提升学生的专业实践能力，我系投资与理财专业与海通证券公司精诚合作，经

过精心筹划、严密组织、有效实施，共同完成了xx级5902班学生的《模拟炒股》综合实训工作。本次实训使学生走进真实的企业，提前体验了工作的艰辛，感受了现实的工作环境，从中收获了希望，同时增强了自身学习动力，强化了学习目的。本次实训按照人才培养方案的要求，逐步实现专业人才“教、学、做”一体化教学模式，实现学生“零距离”就业，为学生树立正确的择业观打下基础。

本次实训历时一个月，从xx年10月15日开始到xx年11月9日结束，实训时间为每日上午8：30-11：30，下午1：00-5：00。为了体现综合实训在教学过程中的特点和优势，紧密结合学生的教学进度和教学安排，此次综合实训特意安排在本学期的中段进行(校历7-10周)，使大家能够在掌握《证券交易》、《投资学概论》等课程专业知识内容的基础上，再去体验真实工作对知识、能力、素质的要求，进一步加深对工作岗位的认知，以便更好的完成后期学习。

## 一、组织严密，职责明确，责任到人

参加实训的学生为投资与理财专业5902班全体同学，共41名学生，分成两大组：13名同学为第一大组，在海通公司兴华街营业部参加实训；另外28名同学为第二大组，在海通证券公司新建路营业部参加实训。各组均选出组长，负责本组同学的联络、安全、考勤、本组活动安排以及上传下达的工作。

## 二、校企结合，共同育人

本次综合实训指导工作由海通证券公司和投资与理财专业教师共同承担。行业指导教师统一由海通证券公司新建路营业部、兴华街营业部安排，为了保证此次实训的质量，海通公司选择了最优秀的行业精英作为实训老师全程对学生进行跟进和辅导。校内指导教师以教研室为基础负责组织实施，安排指导教师全程指导，王成虎、闫柳青负责第一组学生，覃丹、李晓晔负责第二组学生。整个实训过程中，校内指导教

师深入实训一线，充分了解和掌握了学生的实训进程和效果，每位指导教师结合自己的代课情况，灵活掌握指导实训的时间，每周在海通公司指导实训的次数均在两次以上，每次指导时间为三个小时。

实训期间，同学们积极学习，努力完成实训任务。在海通证券工作人员的热情指导和帮助下取得很大进步。在实训过程中，同学们将在校时书本上学习的理论知识充分联系到实践中去。从事分析工作时，同学们不再只是肤浅的只看股市表面呈现的东西，慢慢学会透过现象看本质，学会从各方面结合起来看大盘的表现及某只个股的表现，在选股及选择股票买卖点方面渐渐形成一套自己的分析思路。在从事证券营销工作时，大家都认真学习团队营销精神，即坚持从客户的角度出发，为客户提供最好的服务。在这个环节中，同学们都小试牛刀，通过自己的努力发展了新的客户群，并且获得了海通公司的现金及实物的奖励，收获颇丰。

实训接近尾声，每位同学与初来乍到时相比都有了明显的变化，通过一个月真实工作的实训锻炼，同学们从刚开始的青涩、害羞、懵懂变得自信、开朗，乐观，变得敢想、敢说、敢做，人际交往与沟通能力得到了明显的提高。每位同学都出色的完成了实训任务，在专业实践能力和职业素养方面都得到了不同程度的提高，大家出色的工作能力也给海通公司留下深刻的印象，受到公司领导的高度评价。实训结束时，海通公司为同学们举办了欢送会，并为大家发放工作奖励近一万五千元，在欢送会上，每位同学都畅所欲言，真诚的感谢学校提供了这次难得的实训机会，与大家分享了这个月里自己的成长。在同学们看来，这不仅仅是一次实训体会，更是人生的一笔财富，对一生的职业规划都将产生重大影响。本次实训准备充分、组织成功、效果明显，这都离不开领导的大力支持和全体学生的不懈努力。同时，也在实践中证明了综合实训的重要性和正确性，为了达到人才培养的目的，我们会再接再厉设计更好、更实用、更有意义的实训，开拓学生视野、转变就业观念，为大家提供更优质的机会！

## 模拟银行实训报告总结篇四

这一年的时间就在每天重复的工作中过去了，在这一年中我做到了听从上级领导的指挥，按照领导的吩咐和安排做好自己的工作，在工作上取得了很不错的成绩，也有着很好的表现。在这一年中自己一直都保持着一个好的工作态度去完成自己的工作，所以今年这一年自己的进步是比较的多的。现在新一年的工作马上就要开始了，我是想让自己在新的一年里能够继续的有进步的，所以在开始新一年的工作之前我要为自己这一年进行一个总结，去寻找在这一年中存在的不足，让自己能够在新一年有更大的进步。我将从以下几个方面对自己今年的工作进行一个总结：

### 一、工作表现方面

在这一年的工作中我是很用心的去对待自己的工作的，在工作的过程中遇到一些问题我会及时的向领导和同事请教解决的方法，绝对不会在遇到了问题之后就不管不顾，这样只会让问题越积越多，对我自己工作能力的发展也没有一丝的帮助。在今年的工作中是犯了比较多的错误的，但在犯错之后我会及时的进行反思，去找到自己犯错的原因，这样之后就不会再犯同样的错误了。

在休息时间我也会去思考 and 反思，花时间去记住我所有需要办理的业务流程，以及银行所有产品的详细介绍，这样在顾客有需要的时候就能够根据他们的需求去推荐适合的产品，提高自己的工作成绩，也能够更好的为来我们银行办理业务的顾客服务。我在工作的过程中会一直都保持着一个好的态度，给顾客留下一个好的印象，从而也能够让顾客对我们银行有一个好的印象。

每天我都会去学习一些新的东西，观察其它的同事是怎样工

作的，像她们学习一些经验。我是很努力的在想着怎样更好的去完成自己的工作的，对工作也是非常的用心的。在这一年中我是有着比较明显的进步的，我知道现在的这些进步还是不够的，所以之后自己也会继续的保持着这样的一个态度。

## 二、之后的方向

想要做好自己的这个工作不是一件简单的事情，自己是需要付出更多的努力的，在工作中自己要更加的认真和仔细，用心的去做好自己每一天的工作。也要多花时间去学习工作的技能和方法，向优秀的同事学习，努力的去提高自己各方面的能力，让自己在明年能够有更好的成绩。

style="color: rgb(18, 91, 134);">

## 模拟银行实训报告总结篇五

style="text-indent: 2em; color: rgb(18, 91, 134);">

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初工作会议所制定的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

### 一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加x万元，增长了x%[]其中，

人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源,同业存款和储蓄存款也大幅增加,存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加,结构不断优化。年末,各项贷款余额47亿元,比年初增加3亿,主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta□投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量,不良贷款占比低于3.5%,尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析,呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上,综合收息率预计达97%,收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位,已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长,预计可达350万,相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长,成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加□200x年,我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入),其中人民币利润约为7700万,外汇利润约为450万美元,结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比,今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

## 二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场,准确定位,抓住重点,积极营销批发业务□200x年,我行将对公市场细分为“五个一”,即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后,我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制,创造性地开展工作,全方位

拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判；组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行；行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二) 坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案；五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至

年末，我行各项储蓄余额约为\_亿元，约比年初增加\_亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对pta□翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

(四)努力提高资金营运水平，争取限度地实现利润。从年初开始，我行就加大对我行各季度资金营运状况的分析，找出解决问题的办法；办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支，加强了费用控制，制订了一系列有效的办法，如加强对车辆费用，水电邮等营运费用的控制，加强对业务招待费和公杂费的管理，把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干，无效益的费用不花，全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平；在服务上，确保

上门收单，提高办事效率，保证工作的时效；同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额；争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额；实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。同时，狠抓清收工作。一是严格把关，不符合条件的不良贷款不盘；另一方面只要符合盘活规定三原则的，要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题，支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业，要有负责任的态度大胆盘；如果客户经理在这个问题上消极对待，支行将严肃处理；三是明确各阶段的重点清非目标，一户一策，加大进度的落实，每日追踪；对赖帐不还的企业拿出典型，实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来源往年是我行提高收息率的重要组成部分，但今年总体效果不明显；五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力，今年我行不良贷款上半年实现了下降，下半年受贷款形态调整影响，预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%，完成分行下达的目标。

(五)深化改革，强化管理，提升服务品质和竞争力。今年，我行首先进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层管理人员素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。在收入分配改革方面，制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。在组织机构上，推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，逐步建立了科学合理

的竞争、激励和淘汰机制。设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌。其次，探索严格管理和科学管理相结合的新路子，促进管理上台阶。在内部管理方面，今年我行继续健全规章制度建设，完善执行、监督、检查机制。

严格执行《\_\_行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯；加大监督检查力度。行领导每月至少应对基层网点检查一次，主管部门每月至少对基层网点全面检查二次，加强社会监督员的社会督查力度，把内部管理水平与效益工资相挂钩。建立警示制度，对管理不力、业务停滞或存在其他问题的中层管理者进行书面警示，直至免去职务。加强财务核算管理工作，推行责任会计制度，提高收益降低费用成本。对各业务经营网点进行收益核算，实行绩效挂钩和利润费用挂钩的办法，以利润贡献确定收入分配和业务发展费用，提高费用效益比。同时，重视加强财产管理、车辆管理和办公用品招标采购，控制管理成本，减少费用支出。引入iso9000质量管理体系。在行领导的积极倡导下，经过行长办公会的集体慎重讨论和研究，我行于今年7月启动iso工程，塑造服务品牌。通过制定和实施质量方针和质量目标、内部审核和管理评审，顾客评价程序、文件资料控制程序、不合格品控制、纠正预防和改进程序等一系列全新的管理和服务措施，力争通过一段时期的实践，逐步塑造一流服务的品牌银行形象。第三，开展“创一流服务，树农行品牌”活动，追求服务上档次。我行十分重视加强和改进服务工作，多次研究和部署改进服务的有效措施，通过形式多样的活动，加强了全行文明优质服务的观念，使今年我行的整体服务水平又有新的提高。一是坚持了去年“一流服务现象会”总结出来的一些行之有效的措施，如推行每周升旗仪式、班前讲评制、每日一星、值班经理制等制度化活动，并使这些措施得到巩固、加强和提高；二是坚持深入开展服务技能练兵和比赛、规范化服务流程演练，以及开展银企座谈会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的文明优质服务主题活动。尤其是开展“红五月文明优质服务月”活动，着力在服务的广度和深度上做文章。

此项活动，使我行的业务成绩逐步攀升。下半年，我行又开展了以宣传农电改造代缴费业务的“走进千家万户活动”，通过电影下乡的新形式，提高我行对农村储户的服务水平，宣传了农行的形象；三是服务创新。今年以来，支行营业部通过推行重点客户的双线服务工作，取得良好成绩，重点客户业务增长成为我行业务快速发展的最主要动力。下半年推出的私人业务vip服务，也在海沧地区引起很好的反响，为我行储蓄工作开辟了新思路。此外，我们还推出了免填单服务等有效的服务新形式，赢得了客户赞扬。