

2023年银行小企业工作总结 工商银行的企业文化故事(大全5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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

银行小企业工作总结篇一

“整座城只有工行在开门”

一场突如其来的浩劫，一次对银行应急服务能力的严峻考验。当心灵与家园都满布疮痍之时，是工行人忠实践行着“源于社会、服务社会、回馈社会”的承诺，忘我地投入到抗震救灾金融服务中去，不仅架起了资金融通的桥梁，更挺直了中华民族的脊梁。

2008年，“5·12”汶川特大地震中，距震中仅21公里的都江堰市受灾尤为严重。工商银行四川分行都江堰支行办公大楼和蒲阳路、青城桥两个分理处办公场所变为危房，不得不暂停营业。其他银行的网点也严重受损。整座城市的金融秩序被完全打乱了。

5月14日，灾后第三天，都江堰支行员工冒着余震危险，在东门分理处门前空地上搭起帐篷，设置了应急业务处理点，成为灾后第一家恢复营业的银行网点，办理了第一笔20万元的现金支票赈灾款业务，开立了当地灾后第一个对公账户——四川卧龙国家级大熊猫自然保护区抗震救灾指挥部专用账户。许多受灾群众面带凄惶而来，怀揣满意而去，他们将这里亲切地称为“帐篷银行”。一位老大爷在“帐篷银行”取到钱后，激动地说：“整座城里只有工行在开门，你们的服务真

是太重要了！”

5月29日，灾后第17天，第一家活动板房银行正式服务灾区。其业务分区比照正常网点划分，各项设备功能均按照标准网点建设。板房银行从选址、申请到开业的全部工作仅用了三天时间，创下了银行营业网点筹备时间最短的纪录，有力地推动了灾区金融服务的升级。

6月2日，灾后第21天，第一家离行式自助银行，在受灾群众集中安置点附近投入运营。

“受灾群众在哪里，工商银行的服务就跟到哪里。”工商银行的“帐篷银行”、“板房银行”、全功能自助银行成为了灾区金融的稳定器，有力维护了灾区的金融运行秩序，为确保灾区社会的安定作出了重要贡献，得到了灾区群众的一致赞誉。

银行小企业工作总结篇二

乙方（委托贷款人）：_____

委托方：_____

鉴于_____（以下简称“委托人”）与乙方已于_____年_____月_____日签订了编号为_____的《委托贷款合同》（以下简称“委托合同”），乙方须按委托合同约定，向甲方发放本合同项下的委托贷款。现甲、乙双方以委托合同为基础，并遵照国家有关法律规定，经协商一致，就委托贷款事项订立本合同，以明确双方之权利、义务。

第一章 贷款事项

第1条根据委托人的指定，就本合同项下贷款的有关事项确定

如下：

1.1 贷款币种为：_____；

1.3 贷款用途为：_____；

1.5 贷款年利率为： 。

1.6 一次性操作费用为： 。

第2条甲方的提款计划：_____。

第3条甲方的还款来源：_____。

第二章双方的权利和义务

第4条甲方的权利和义务

4.1 甲方有权使用委托人委托乙方发放的此笔委托贷款；

4.3 甲方应在乙方开立账户，用于办理提款、还款、付息等手续；

4.4 甲方应按本合同约定向乙方支付利息并偿还本合同项下贷款本金；

4.5 甲方保证所提供的资料真实、合法、有效；

4.6 甲方保证本合同项下贷款的用途符合国家有关法律、法规的规定；

4.8 甲方保证如变更住所、名称、法定代表人应于变更后5日内通知乙方。

第5条乙方的权利和义务

5.1乙方有权要求甲方提供与此笔贷款有关的财务和生产经营方面的情况及资料；

5.3乙方有权检查甲方使用贷款的具体情况，对此甲方应给予配合，并提供一切便利；

5.8在本合同有效期内，抵（质）押财产发生损毁、灭失或者发生其他危及贷款安全的事件，乙方有权提前解除本合同，收回全部贷款本息。

第三章委托贷款的偿还及利息计付方式

第6条委托贷款的偿还方式为：

1. 上付息，甲方在贷款到账10内付清第一年利息8%和一次性操作费8%；

2. 下一年度利息甲方提前（）月存入乙方保证金账户，由乙方到期代为支付利

甲方(公章)：_____乙方(公章)：_____

法定代表人(签字)：_____法定代表人(签字)：_____

_____年___月___日_____年___月___日

银行小企业工作总结篇三

小改变，大收效。15厘米不长，在距离上只是一小截；15厘米却又很高，代表着工商银行对员工的体贴和对客户的关怀。以人为本，客户至上，工行文化的精髓就这样浓缩在15厘米之中。

在工商银行浙江羊坝头支行流传着一个关于“15厘米”的故事。

所谓“15厘米”，就是现金区工作台地面要比其他地面高出15厘米。这是为什么呢？

原来在上世纪80年代，出于安全考虑，杭州市规定银行柜台不能低于110厘米。但由于柜台较高，员工们办业务时只能欠着身子、伸长胳膊，既容易累，又不雅观。客户也常反映跟柜员说话太麻烦，老是听不清楚。

既然柜台不能降低，何不把柜台内的地面抬高呢？抬高15厘米，柜员的工作台与客户的签字台在同一水平线上，业务操作就在客户的视线之内，柜员们也感觉轻松了不少。

一开始，常来支行的老客户都会疑惑地问：“咦，你们怎么都长高啦？”得知是“15厘米”的功劳时，客户们都称赞道：“你们支行想得还真周到啊！现在这么面对面的，讲话可就方便多啦！”

银行小企业工作总结篇四

售后服务是一项对综合技能要求很高的工作，对售后服务人员的要求也很高。必须满足以下条件：

1. 具有五年以上行业经验，即具有几年技术工作或销售工作经验，了解当前市场情况、客户需求和部分企业运营服务渠道。
2. 个人素养较高，知识水平较高，如本科以上学历，熟悉产品知识，对销售产品所用的机械、设备、器材有一定的了解。
3. 良好的个人沟通能力，良好的口头表达能力，对人有礼貌，知道何时何地面对什么样的情况适合用什么语言表达，知道

如何处理某些关系，或者有丰富的处理经验，有一定的人格力量，良好的第一印象能给客户信任。

思维灵活，现场应变能力好，能够利用现场条件立即解决问题。

5. 外观整洁大方，言行得体，有企业形象大使和产品代言人的风范。长得帅不一定好看，但至少要对得起观众。不要斜眼看外表，吹胡子瞪眼，这样会损害企业形象。

6. 良好的工作态度，热情，主动，能及时为客户服务，不计个人得失，敬业。

1. 建立客户意见表(或投诉登记表)。

接收客户投诉或投诉信息，并记录在表格上，如公司名称、地址、电话号码、原因等；并及时将表格传递给售后服务人员，记录的人要签字确认，如办公室文员、接待员或业务员等。

2. 售后服务人员收到信息后，会通过电话、传真或在客户所在地进行面对面的沟通，了解更多投诉或投诉的内容，如名称、规格、生产日期、生产批号、何时使用、问题的表现状态、使用该品牌之前使用的是什么品牌、最近如何使用等。

3. 分析这些问题的信息，向客户解释和说明工作，规定与客户的沟通和协商。

4. 向领导汇报处理情况，服务人员提出自己的处理意见。申请领导批准后，要及时回复客户。

5. 客户确认治疗方案后，签署治疗协议。

6. 将协议反馈给企业相关部门执行。如需赔偿油品，通知仓

库发货，如需送小礼品，通知市场管理人员送。

7. 跟踪处理结果的执行情况，直到客户满意地回答。

1. 确认问题

认真耐心地倾听投诉者，边听边记录，以便在对方陈述过程中判断问题原因，把握关键因素。

尽量了解投诉或投诉的全过程。如果听不清楚，就用委婉的语气详细询问。注意不要使用冒犯性的词语，如“请再详细告诉我一遍”或“请稍等，我有点不清楚……”

把你知道的问题重复给客户确认。

了解问题后，征求客户的意见，比如他们认为如何处理比较合适，你有什么要求等。

2. 分析问题

不确定的时候，不要现场评论，不要做判断，不要轻言承诺。

与同行服务人员讨论问题，或向企业领导汇报，共同分析问题。

问题有多严重？

如果客户的问题不合理或没有根据，客户如何意识到这一点？

银行小企业工作总结篇五

201_年__分行干部教育培训工作以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻党的xxx和十六届五中全会精神，坚持科学的发展观，以全面提高辖区人民银行分支机构整体工

作水平为目标，根据履行中央银行职责的需要，在继续加强政治理论、专项业务培训和外语培训的基础上，大力开展岗位任职资格培训，同时进一步更新教育培训观念，完善培训体系，努力建设一支适应新形势需要的学习型、研究型、专家型、务实型、开拓型的干部队伍。

二、工作重点

(一)结合总行年度培训规划，按照干部管理权限，加大对党员领导干部，特别是中青年领导干部的培训力度，进一步提高各级领导干部的执政能力。

(二)大力开展全员岗位任职资格培训工作，同时根据总行的统一安排，组织好辖内岗位任职资格考试，并做好岗位任职资格考试和中央电大学历套读项目的报名和录取工作。进一步提高工作人员的专业知识水平和履职能力。

(三)完成总行布置的重点业务培训和重点人员培训任务，积极做好参训人员的推荐工作。

(四)加大英语、法律、计算机等方面的培训力度，大力培养高层次、复合型人才。

(五)建立和完善培训与使用相结合的人事激励机制，积极鼓励干部自学成才，充分挖掘干部职工的学习潜力。

三、主要任务

(一)领导干部培训

1、举办两期党校主体班。重点培训各中心支行(含北戴河休养院)新提拔处级干部及中青年后备干部，每期50人，主要借助于__市委党校和总行党校的师资力量进行日常教学。同时，根据教学需要，聘请一些其他高等院校的专家、教授或总、

分行领导进行相关主题辅导。

2、举办一期处级领导干部培训班。围绕当前政治业务理论重点难点问题，七月在北戴河组织辖内处级干部进行集中学习，聘请专家进行辅导。

3、举办2-3期县支行副职培训班。针对中央银行新业务、宏观经济与货币政策、金融稳定与金融服务、金融会计管理与财务分析、金融法规、金融改革热点问题、领导科学等内容，对辖内县支行副职领导干部进行脱产学习。

(二) 岗位任职资格培训。