

# 网点年终总结(大全8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 网点年终总结篇一

你们好！

首先向各位领导和评委介绍一下我的基本情况。

有句名言说：自信是成功的第一步。各位评委、各位领导，今天我之所以能有勇气站在这个演讲台上，是因为我自信我有能力胜任业务部经理这个职位。以下是我的竞聘优势。

不甘落后、积极进取的拼搏精神和良好的工作作风。积极进取是个人健康成长的重要因素，只有不断地探索，不断地学习，才能在生活和事业上一步步地前进。良好的工作作风也是一个人不可或缺的重要方面。工作十几年来，不论是做普通员工还是管理工作，我都始终坚持勤恳敬业、认真负责的工作态度，办事谨慎，善于思考，发现问题能够及时找到应对策略。

多年的工作经历和丰富的实践经验。我从事银行工作十五年了，先后任xxx□xxx□xxx等职务，对银行业务工作非常熟悉。多年的信贷营销经历，为我积累了丰富的营销知识，成就了一些让我行可持续发展的好项目、重要项目，良好的工作业绩在当地金融界有了一定的知名度。

良好的社交与公关能力和敏锐的洞察力。我为人真诚，善于

与人沟通，在社会各阶层都有良好的社会关系，这有利于公司业务地开展。从事公司业务多年，业务上与上级沟通能力强，与省、市行领导形成了多元化的沟通渠道。对社会发展有敏锐的洞察力，善于把握国家宏观经济政策及发展趋势，在与企业打交道，与同行竞争的过程中能够做到知己知彼，洞悉他行的信贷政策和工作思路。

良好的协作意识和团队意识。俗话说：独木不成林。多年的实践经验使我懂得：要搞好任何一个部门的工作，靠个人能力是不够的，一定要懂得团队合作，要懂得合理分工，并认真及时地总结经验，力求进步。在工作中，我善于与人共事，善于协调关系，比较理解人，关爱人，包容人，能够团结同志，增强凝聚力，形成整体合力。

良好的理财技能，十几年来，通过为客户开展理财咨询服务，使客户收益不浅，这在一定程度上巩固了公司和客户之间的关系，为公司争取了稳定的客户群体。

几年来，经过全行员工的共同努力，我行的业务量增增日上，在当地所占比例高达70%。俗话说：打江山难，守江山更难。守住我行的这一片江山，是我们全体员工的共同目标。我想，如果在这次竞聘中我能够得到大家的信任和支持，我会全身心地投入新的工作，争取做得更好，为我行的发展尽一份力。以下是我对业务经理岗位的认识和工作思路。

岗位认识：银行的公司业务部是银行的核心部门，主要是对外拓展企业存款、发放企业贷款、个人类的贷款(包括个人消费贷款、个人住房贷款、个人按揭贷款、政策性公积金贷款。)、中间业务收入等等，公司业务部经理负责全行的公司业务的发展计划，制定本部门的考核制度，协调部门内部合作和本行部门之间的合作，解决本部门大企业客户经理工作中遇到的难题，协助解决问题，加强贷后检查管理，防止不良贷款的发生，加强对外公关，引导公司业务上台阶。

工作思路：

继续加强学习，学好银行知识，打牢理论基础，不断提高自己的业务能力和管理能力。学而不思则罔，思而不学则怠。学习是进步的阶梯，而进步是今日之努力，明日之保证。只有坚持不断地学习和思考，才能不断地进步，不断地提高，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

凭借自己多年的信贷营销经历和丰富的营销知识，按照部门主要职能突出重点，加大营销力度，为我行寻找一些可持续发展的好项目和重要项目。增加公司的业务量，扩大公司的业务范围。

充分发挥自己的理财技能，为客户开展理财咨询服务，并通过这项服务，赢得客户的信任，协调巩固公司和客户之间的关系，为公司构建一个固定的、高质量的客户群体，拓展公司的业务空间。

根据市场需求及监管部门政策，开展公司业务类产品的市场分析、发展规划、制定适应市场需求的经营策略、销售策略和销售计划，做好相关产品的品牌塑造、市场策划和营销指导，做好相关产品的研发、创新、优化。安排人员参与总行组织的产品研发小组、项目小组，具体开展总行层面的业务创新、营销和相应的业务承办，同时协助其它业务部门积极开展产品交叉销售。

在内部制定一整套规章制度，防范风险，规范运作。实行员工岗位责任制，将任务具体落实到人，部门经理和经办人员分别负责每个重点客户，对支行或客户提出的业务要求，及时解决，落实到位，保证各主要客户的业务量稳中有升。

加强业务部员工队伍的建设，努力提高员工的整体素质。倡导诚信服务，提升服务层次，丰富服务内涵。制定相关的培训计划，加强员工的业务培训、职业道德教育和诚信教育，

确保从业人员具备良好素质和较强的业务能力。

组织对授信客户的贷前调查，形成调查评价报告，做好对各类客户信用等级评审，加强贷后检查管理，防止不良贷款的发生，确保公司的利益。对客户的需求及时与银行有关部门进行沟通，在银行和客户中间起到桥梁作用，为客户提供优质服务。

拿如果领导们给我这次机会，我会抓住机遇，凭借这股“好风”，凭借自己多年的工作经验和工作能力，为公司出谋划策，加强内部协调，增强驾驭能力，抓住工作的重心，与同事们一起，使公司的业务更上一层楼。我懂得，我们前进的道路上有鲜花和掌声，也会有荆棘和挫折。但我也相信，世上无难事，只要肯登攀。只要有积极进取、敢于拼搏、不甘落后的精神，朝着自己的目标坚定不移地前进，就会奋发向上，高扬起人生奋进的风帆！

## 网点年终总结篇二

分行领导高度重视此项工作，并组织召开了以“学习消费者权益保护知识，提升盘锦分行服务水平”为主题的全员大会，会议上主管行长要求分行营运管理部按照省分行服务办下达的通知，精心组织安排全体员工学习相关文件，合理部署消费者权益保护知识竞赛，并要求全体员工将消费者权益保护理念融入日常工作之中，建立起消费者权益保护工作长效机制，全面提升分行员工消费者权益保护意识，切实提高分行整体服务水平。

盘锦分行营运管理部按照省分行服务办提供的相关文件，组织全行所有一线员工学习了《银行从业人员消费者权益保护知识读本》、《银行服务百姓读本》，同时分行各部门也以此此次活动为契机，组织本部门员工，利用晨会时间学习了《关于印发20xx年银行业消费者权益保护工作要点的通知》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等文件，使本部门员

工提升了消费者权益保护意识，更好的为客户提供服务。

分行营运部于7月12日在会议室组织所有一线员工进行了盘锦分行消费者权益保护知识竞赛，盘锦分行共有4个部门参加了此次竞赛，分别为公司业务部，零售业务部，授信与风险管理部，营业部，参加人数共29人，在竞赛过程中，参赛人员利用此阶段学习的知识，以及平时的知识积累，认真答题，赛出成绩，赛出水平。

通过此次消费者权益保护知识竞赛活动，使盘锦分行全体员工认识到了保护消费者权益的重要性，同时这次活动也全面提升分行员工消费者权益保护意识，提高了盘锦分行整体服务水平，为分行的发展营造了良好的服务环境。

### 网点年终总结篇三

1、3月对凤溪大道中段（行政学院至南熏大道）全长公里的花池更换了鲜花，清除了河堤栏杆、鱼鳧雕塑、花台座椅等卫生，4月完成了长安路破旧广告牌整治48个，6月中旬采用新型的滚动灯箱形式完成了大南街、内北街25组旧灯牌更换。

2、完成了凤溪大道、柳城干道、文化路等城区主干道“彩色立体斑马线”及温江中学校、东大街第一小学校、西南财经大学柳林校区、中医药大学北大门等学校门口道路“红色斑马线”施划工作，共计施划标线5660平方米，投入资金约万元。实施了南熏大道（柳台大道至沙子沟）道路标线改造工程，增设斑马线约200平方米，在红泰路口增设让行标志一处，投入资金近万元。

3、完成了内北街、西大街、和宁街等两侧人行道无障碍设施改造，投资5万元。

4、实施万春路、航天路、赞元街、白马庙街等地段的人行道树围、树框维护，并增设绿色透水树围667个。

5、完成了滨江路东岸、两河路东段人行道改造工程，铺设方块砖587平方米，更换路沿石105米。对南巷子与文武路交汇处景点进行了改造。对东门入城干道、柳城大道东西段、凤溪大道中段、向阳路、文化路、南熏大道等道路裂缝进行乳化沥青补缝处理约200平方米。

7、实施南浦路街区改造10kv电力线下地工程和成青旅游快速通道凤溪大道中段凤溪河两座拱桥建设工程。两座拱桥建设工程已完成，投资32万元。高压线下地工程计划6月底全面完成。

8、启动了公金路板涵改造工程前期准备工作，长32米、宽5米，预算投资70万元，工程进入施工单位招标阶段；启动了杨柳河小学桥、柳林中学桥、永兴路杨柳河桥、柳宾桥、变压器厂桥等5座d级桥梁维修加固工程，完成了永兴路杨柳河桥与南熏大道变压器厂桥的病害检查；和平路、南林路总长500米市政设施改造工程完成了施工单位及监理单位招标，预计投资590万元；启动了柳林路及柳凤巷市政道路基础设施建设工程前期准备工作。其中，柳林路长155米、宽30米，柳凤巷长70米、宽10米，包括道路、排水、路灯、绿化等市政配套设施建设，预算投资300万元，计划2022年12月底完工。

## （二）路灯方面

1、将五环广场样式陈旧、老化、亮度不够的庭院灯更换成样式新颖，具有傣族风格的庭院灯共6组，投资万元。

2、按照2022年5月14日谢超区长在柳城街办调研会议精神，完成了新华苑政通路和五洞桥路电缆敷设及路灯安装工程，并亮灯，安装路灯41盏，敷设电缆2800米，投资68万元，为该片区300余户居民住户夜间出行提供方便和安全保障。按照我局深入学习实践科学发展观活动分析检查阶段柳城街办12个社区座谈会提出的意见建议，抓紧落实，已完成了柳城街办片区路灯安装工程。

3、对城区主要街道约100组路灯灯杆和城区约40个道路平交口红绿灯进行清洗、粉刷翻新及维护，清除交通灯主灯杆、人行灯、配电柜上贴的各种小广告96处。

## 网点年终总结篇四

一、加大组织存款力度，增强资金实力，巩固存款开门红成果。

第一，我部对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于和善于竞争，确保存款工作顺利展开。

第二，行党委的正确领导，机关的紧密配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳定增长的基矗通过开展对公通存系统、储蓄代收学费系统和储蓄对公联系统等大量工作，我部一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也经过络优势吸引了一些系统性行业存款。在行长带领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，巩固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增长态势。财政、医改、烟草、建造、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止20\*\*年末，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。

第三，提高服务档次，以优取胜，树立我部良好社会形象。全部要树立文优服务出效益、出精品的思想，文优服务常抓不懈。结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显著提高。针对别同客户群体的要求，我部还采取个性化服务措施，配备特意的送单人员(即客户经理)上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。

第四，完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽储揽存能手赋予一定的物质和精神奖励，充分调动职员组织存款积极性。二、加强信贷结构调整，全面降实双优战略。

信贷资产是银行生存与进展的生命线。我部要结合上级行的要求，进一步加强信贷结构调整，有进有退，有所为，有所不为。

第一，加大市场开辟力度，拓展双优客户，加强对优势产业和优良客户的竞争，积极推行对双优客户的答应授信。今年贷款投向为烟草、学校、交通、煤炭、农业养殖等优势产业领域及国家基础设施项目等。今年投放贷款\*\*亿元，要紧有龙岩卷烟厂投放\*\*亿元，\*\*公司\*\*万元\*\*学院\*\*万元，\*\*实业\*\*万元，\*\*\*万元。

第二，建立淘汰机制，坚定淘汰劣质客户。坚定退出国家政策限制和禁止的产业、行业和产品领域，特别是国家明令禁止的五小产业等。结合清非工作要求，我部及时召开外勤会议，明确清非重点。对赖债户，经综合排队，依法起诉，力争诉一笔、胜一笔、收一笔。

三、坚持从严治行，经营与治理并重，确保各项业务健康进展。我部狠抓基本制度降实，降实基层主任十亲自和坐班主任八个一。柜面工作人员和坐班主任，严格按规章制度，真的按《会计法》和会计出纳达标规范要求处理每一笔业务。我部顺利经过会计规范化检查和会计电脑系统的升级工作。信贷治理上，我部坚持按章办事，规范信贷决策行为，防范化解信贷风险，顺利完成信贷系统升级及五级分类认定前期工作。我部切实加强三防一保工作，牢固树立安全 算是效益的思想，确保了业务稳健进展和安全 无事故目标的实现。

四、大力推进党建工作和精神文明建设。

第一，加强和完善系统党建工作，环绕业务抓党建，抓好党建促经营。我部在提高素养、完善结构、强化治理、健全制度、增强团结等方面下工夫，使营业部增添内在活力，进一步发挥好整体功能。营业部党支部成立后，仔细履行好一岗双责，抓好党员教育治理、三会一课、民主评议党员和党风



廉政建设责任制量化考核等各项规章制度的降实，力争以红坊党支部为学习模范，争创先进党支部。第二，把创建文明单位、创文明行业，建中意窗口和争创全国级少年文明号等活动引向深入，加强行风建设，提高我部文明优质服务水平和知名度，赢得客户和信誉，拓展新业务经营。第三，切实加强和改进思想政治工作，深入开展向\*\*、\*\*、\*\*学习活动，争取物质明、精神文明双丰收。

我部在保持农总行级少年文明号荣誉的并且，积极争创全国级少年文明号荣誉称号，经过内强素养、外树形象，文明优质服务水平进一步得到提高。12月底市分行组织的微服私访中，我部被评为满分，但文明优质服务水平离我们自己的要求尚有差距，如职员素养离综合柜员制要求有差距，信贷员达别到客户经理要求等。我部将更加努力工作，力争素养进一步提高，促进文优服务水平更上新台阶。

五、存在咨询题及别脚。外勤治理上，目前面临要紧困难是外勤人员仅xxxx□信贷总量大，事物性工作多。我部将经过调整充实外勤人员队伍，来加强客户经理治理，切实规范加强客户经理水平，积极拓展业务。

六、20\*\*年是我行的进展创新年，营业部工作仍然艰巨而繁重，我部将结合学习饶才富、何桂萍、林红等活动，以红坊营业所、社兴分理处为学习模范。牢记上级的要求，在治理上有新举措，业务上有新进展，思想上有新突破，力争业务经营上新台阶，精神文明建设再丰收。

## 银行点工作总结（二）

20\*\*年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体职员仔细学习、贯彻和降实各项规章制度。环绕市分行提出的“\*\*\*\*\*”，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，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

做为支行分理处，是一具大型综合点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的算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。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上赋予最大的配合，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、管库员及点的安全保卫工作，思考到分理处人员比以往减少，在节前即通知各点要求做好入库钞票的标准质量，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，在行长室关怀下由分理处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。

7、配合\*\*支行做好对\*\*公司售房款的接款及清点工作。

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)。

10、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分理处处理，并将全行

各储蓄点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满脚客户要求。

12、7月份完成别良资产证券化工作，共户总金额，并且这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，并且，业务人员从分理处划归业务保障部治理。

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

1、我们利用每星期二的例会，进行服务说评，指出职员在临柜服务中的别脚，并按职员的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务说评后进行业务培训，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治理、银行承兑汇票的业务处理流程、托付贷款的处理、nova1.3到1.4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位职员及时了解掌握，认真对付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地点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咨询题，目前这项工作顺利开展，满脚了地税局对我行的服务要求。

4、atm机的钞票箱由各点自行安装，为分理处节省半个劳动力，因\*\*所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm治理方式的改变而改善柜台压力，并且将代理业务集中在二个窗口，并设一具“贵宾户优先办理”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

款任务有了很快的进展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作事情，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的确信。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，特意设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

### 三、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，如会计结算部、公司业务部、业务进展部、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。如学校收费工作，因分理处有xxxx参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，并且安排职员加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加竞赛，取得了骄人的成绩，\*\*\*、\*\*、\*\*\*三人更被选中代表市分行参加省分行的竞赛，其中\*\*\*参加了全国竞赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处职员的辛苦与努力。

### 四、尽早安排顺利完成年终决算工作

今年与往年别同的是全行一本帐，以支行为核算点，帐务上收支行分理处，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时刻表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期别动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用事情，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发觉使用错误或使用别当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的治理事情进行详细的检查，检查有无已发未领或长期别用的印章。

## 五、加强制度执行工作，防范风险

1、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别脚及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时别定时地巡查营业场所，发觉有违反制度的做法及时提出并催促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错别敢掉以轻心，每发觉一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出别脚赋予批判，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的别脚，特别是在制度的执行上我们还别够加强力度，并且职员素养依然没能达到习惯银行高强度业务风险的能力。因此在20\*\*年我们要紧也是从制度的执行上与提高职员素养上入手，提高分理处的工作水平。

- 1、更严格地执行制度，但更要为业务的进展做好服务工作。
- 2、加强业务培训，更妥帖地做好岗位轮换，以提升我行的业务素养。
- 3、加大对差错的考核力度与催促，落低差错率。

### 银行点工作总结（三）

五年前，怀着对以后日子的美好憧憬，怀着对工作的无限向往，我成为了一名\*\*银行的一般职员，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平庸工作中，我别仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持别懈、韧劲十脚地别断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝别苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的进展贡献自己的力量，从中我领会到了服务的魅力，体味到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感觉到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评，银行从业人职员作总结。我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，并且也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，别断努力提高自己的专业技能，别断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的内涵，深知惟独平时勤练技能和苦钻业务知识，才干熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理咨询题的能力，别断提高服务和服务水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的中意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

#### 一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的

信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有制服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台职员的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是职员心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。惟独发自内心的微笑，才干和客户进行最真诚有效的沟通。比起年轻美丽的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，惟独发自内心的微笑才最具魅力，才干把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的脚以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的珍贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，因此不管工作压力多大，依然工作多累，依然家有烦心事忙碌到深夜，都别能摆出一副别开心的脸色，因为如此会使客户感受他是别受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和别满，无形中会把许多客户拒之门外，有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国不少银行办理过业务，相比之下华夏银行的职员给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感受，尽管他们单位如今搬到离其他银行较近的地点，可他依然情愿舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。事实上在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎么样的态度对待我，客户对我的态度，实际算是我自身言行的一面镜子，别能去挑剔镜子的不行，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里别够好，哪里需要改进。但是要使所有客户都对自己的示中意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前预备工作做充格外，微笑算是无坚别摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的适应，而且别仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，如此就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来欢乐的并且，我自己也能从中得到欢乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行点的一线职员，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不行本职工作。在进入华夏银行之前我并非是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，因此我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，惟独掌握熟练的业务技能，才干在工作中得心应手，更好的为广阔客户提供方便、快捷、准确的服务；才干提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充脚的時刻练习技能，于是我利用中午歇息时刻、晚上、歇息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我往常打字速度别够快、准确率别够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，惟独做准每一具微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，如此才干提高速度和准确率。我深知抓紧一切时刻，严格要求自己，养成长期学习的适应，坚持别怕苦、别怕累、别怕繁的精神，才干练好技能。也惟独把基本功练好，才干提高办理业务的速度。

### 三、知识是提高服务能力的坚毅保证。

人们往往适应于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。事实上别然，服务有其更深刻的内涵，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚毅保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我特别专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体味。抱着“博学、审咨询、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导；学师傅处理业务时的操作技术；做业务时要特别慎重，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和咨



询题时马上向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧；做完业务后立即再想一想什么原因这么做，有没有更好的办法，如此就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积存实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老总适应于以现金结算往来，别能体味到大额现金的别性，而且有悖于人行对于加强大额现金治理的有关规定，于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可挑选开具本票，异地支付可挑选异地电汇，方便又快捷，并且尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每天都有新的东西浮现、新的事情发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，习惯别断变化的工作目标，提高服务质量，满脚客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时刻参加了专业专升本的学习，并于xx年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自己，为服务技能的提高提供了坚毅保证。

## 网点年终总结篇五

刚刚过去的4月，对xx银行成都分行来说，无疑是一个丰收的日子：总行成功登陆a股，成都分行又在“xx理财之春-中国(成都)金融理财节”上获得六项大奖。

xx银行成都分行秉承“创一流服务，争一流银行”的精神，高度重视服务品质工作，将其纳为一项重要的工作来抓实抓好，从组织保障、制度安排、人员培训、检查督促等多方面开展服务品质建设。

除了切实做好文明优质服务的组织保障，在制度安排方面，成都分行不仅及时转发了四川省银行同业协会的文明服务相关文件，严格执行总行印发的《xx银行零售银行服务品质管理方法》《xx银行零售客户服务指引》等制度，而且结合实际先

后印发了《xx银行成都分行柜面规范化服务管理办法》《xx银行成都分行“优质服务流动红旗”评选办法》等一系列文件，有力保证全辖规范服务工作的顺利进行。

在人员培训方面，该行从xx年开始，组织柜台员工、大堂经理、客户经理等一线人员先后开展了“xx银行服务品质标准手册”的学习，并举办了多期规范化服务礼仪及服务技能培训，不断强化员工的业务素质教育和服务能力培养。每个月，该行都会评选出服务明星，引导其他员工加强服务。

## 网点年终总结篇六

20xx年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们营业部全体员工认真学习、贯彻与落实各项规章制度。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。

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6500万现金。

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)。
- 10、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。

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。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结营业部前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的

人力与时间与各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的个人与对公业务的开展，营业部动了很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由营业部集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

#### 1、对各部门提出的要求及时解

决，如会计结算部、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。如学校收费工作，因营业部有4人参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但是我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、营业部的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，营业部练就了许多技术能手，此次技术比武营业部派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，\*\*\*、\*\*、\*\*\*三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中\*\*\*参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个营业部员工的辛苦与努力。

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行营业部，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户 个，总金额 元，清理已退出贷款帐户 个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

1、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。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因营业部人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，营业部也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能够达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20xx年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高营业部的工作水平。

1、更严格地执行制度，但是更要为业务的发展做好服务工作。

2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。

3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

## 网点年终总结篇七

今年□xx区镇级人大换届选举工作在区委的高度重视和区^v^会的指导下，坚持以“三个代表”重要思想为指导，以宪法、选举法、地方组织法和代表法为依据，认真贯彻党的^v^精神，坚持党的领导，充分发扬民主，严格依法办事，切实保障选民和代表的民主权利。经过精心组织和各选区的努力工作，顺利选出了代表人民的利益和意志，模范遵守宪法和法律，有较强执行代表职务能力的人大代表，选出了新一届镇级国家机关领导人。整个换届选举工作呈现“一高、一优、一加强”的特点。

一、选民民主法制意识增强，参选率普遍较高。全区共有92912名选民参加投票选举，参选率达。芝山镇共有选民12905人，参加投票有12825人，参选率，比上届高出个百分点；石亭镇参加投票选举27735人，参选率。针对当前外出经商办企业和打工多等情况，各镇抽调一批具有较高文化素质的村干部、计生管理员充实选民登记队伍，为做好选民登记工作提供保证。同时加大换届选举宣传力度，既大造声势，又深入细致，做到进家入户，人人皆知。广大选民踊跃参加投票选举，不少老人和平时很少出门的家庭妇女都积极来到中心投票站，投下神圣的一票，许多外出经商打工的选民也都回选区参加投票选举。

三、一批年富力强、德才兼备的优秀人才被选进镇级领导班子，基层^v^建设得到加强。各镇于20xx年底相继召开新一届^v^第一次会议，依法选举产生镇级国家机关领导人员。选举中坚持等额提名，差额选举的原则，充分发扬民主，严格依法办事，选出专职人大主席4人、镇长4人、副镇长13人，新一届镇级领导班子的年龄、文化、专业结构等方面都得到优化，整体素质明显提高。新一届镇级国家机关领导成员中，

具有大专以上学历14人，占；40岁以下14人，占。知识分子和少数民族结构也占了一定比例，为实现我区经济、社会发展战略目标提供有力的组织保证。

一、加强领导，通力协作是选举成功的关键。

镇级人大换届选举工作是一项群众性、时间性、政策性很强的工作，既要充分发扬民主，又要严格依法办事。为此，区委，区人代会，各镇党委、人大主席团把这次换届选举列为今年的重要工作来抓，做到党委书记亲自抓，人大主席主动抓，组织宣传委员积极抓，公、检、法、司、工、团、妇等各部门密切配合，通力协作，各选区积极主动，充分发动选民参加投票选举，达到预期的目的。

一是健全工作机构，及时部署到位。为保证对镇级人大换届选举的领导，区委高度重视，成立了区镇级换届选举工作领导小组，由副市长、区委书记许荣勇任组长，区委副书记陈忠厚，区委常委、组织部部长胡钦和区人代会副主任吴家麟任副组长。同时为四个镇配置了专职主席候选人，负责组织协调。各镇经区人代会审议通过，依法设立了选举委员会，选派副科以上的领导或法律意识相对较强的同志担任工作组的领导。各选区相应成立以村党支部书记或副书记为组长的选举工作领导小组，上下一心共同做好此次人大代表换届选举工作，做到早部署、早动员、早安排。

二是领导分工包片，责任落实到人。为使选举工作取得圆满成功，区换届选举领导小组成员和区人代会领导与各委办人员分工包镇指导工作。各镇积极做好分工安排，建立领导包片、干部包村责任制，做到科级领导包片、股级干部包村、一般干部包选区，责任到人，负责具体的协调工作，及时掌握情况，反馈信息。实现“人员、精力、时间”三到位。

三是加强检查指导，解决实际问题。区委、区人大领导及换届选举办公室成员在选举的各个阶段，多次到各镇、各选区



指导换届选举工作，了解情况，及时研究解决选举工作中遇到的情况和问题，指导面上工作。如在检查中发现有个别选区公告公布的代表候选人没有按姓名笔划书写，及时要求他们做出更正，保证公告的严肃性。由于加强了监督指导，使换届选举的各个阶段都能够做到充分发扬民主，严格依法办事。

## 二、加强宣传，广泛发动是选举成功的保障。

广泛深入开展宣传教育，坚持正确的舆论导向，对搞好换届选举工作，增强人民群众的民主法制观念及主人翁责任感，都有重要的意义。各级党委、人大都十分重视换届选举宣传工作，把宣传工作贯穿在换届工作的全过程。

1、认真组织培训，提高队伍素质。自从区镇级人大换届选举动员大会后，各镇积极组织工作人员分阶段进行业务培训，各选区通过村民代表会、村两委会、支委会等形式，广泛组织工作骨干和选民学习有关选举程序，全区共举办各类培训会161期。通过以会代训，进一步提高了选举工作人员的素质，提高了选民参加投票选举的积极性，为各选区顺利完成任务打下良好的基础。

## 三、发扬民主，依法办事是选举成功的法宝。

充分发扬民主，严格依法办事是做好换届选举工作的法宝。我区镇级换届工作从“代表资源调查”至酝酿协商正式代表候选人的每一个环节，都十分注意坚持依靠人民群众，充分发扬民主。在换届选举中，各镇都能严格按照选举法和地方组织法的规定办事，切实保障人民当家作主的民主权利。

一是严格依法办事，搞好各阶段工作。各镇始终将严格依法办事贯穿于选举工作全过程，按照便于选民参加选举活动，便于组织开展工作，便于选民了解代表和代表联系选民的原则，采取按居住地和工作单位相结合的方法进行选区划分，

全区共划分99个选区。从选民的登记、代表的推荐，到投票选举，均注重发扬民主与依法办事相结合，克服了投票选举中怕麻烦，图省事的不良倾向。同时加强力量防止宗派势力和不良分子干扰选举的现象发生，确保换届选举工作在一个良好的社会环境中依法、健康、有序进行。天宝镇按照要求把好选民登记的“三关”，分类造好“四册”，对人户分离、外出人口或迁移等情况逐户入门澄清，并严格选民登记资格审查确认，做到不错、不漏、不重复。

二是充分发扬民主，把好代表质量关。各镇从推荐初步代表候选人开始都能尊重民意，坚持代表的广泛性和先进性原则，反复征求各选区和有关部门的意见，注重代表结构的合理性，科学分配各选区的代表名额。

各镇选举委员会和各选区领导小组，都反复宣传代表的作用和条件，组织广大选民进行酝酿讨论，从而推荐出具有先进性和带头作用的代表候选人。同时严格按照差额比例的规定确定代表正式候选人的审查工作。对不符合规定程序和条件的提出调整意见，要求各选区召开有村民小组长、村民代表、党员、村两委和选举领导小组成员参加的会议，进行民主酝酿协商，根据较多数群众的意见确定正式代表候选人，报镇选举委员会审查同意后批复。石亭镇在确定代表候选人中严格把好“法律关、民主关和结构关”，对推荐手续不完整、不符合差额比例或推荐名额超过应选代表名额等现象给予纠正，经计生、司法、纪检部门组成的审核小组，依法审议各选区报送的初步代表候选人名单。然后，按照代表界别和结构要求，将初步候选人名单交由选民小组反复讨论协商，根据较多数选民的意见，提出正式代表候选人名单，推荐出符合法律、顺应民意、富有先进性和代表性的代表候选人，使选举工作进展顺利，投票选举一次成功率较高。

20日区换届选举工作会议精神后，采取六条措施，实现“四个确保”。即周密部署，开好镇人大代表换届选举第三次工作会议，村领导小组、两委会和选区工作三个会议。合理分

工，组织工作人员临选培训。健全机制，加强薄弱选区的指导。安排警力，加强面上巡查和驻点监控。再宣传再发动，组织选民积极参与投票选举。加以引导，排除干扰意识，实现组织意图。从而确保了高参选率、一次成功率和组织意图的实现，确保代表结构符合法律要求。做到无违法行为，无举报投诉事件发生，顺利圆满地完成镇人大代表投票选举任务。

望的代表担任组长。加强代表小组活动，组织代表联系选民、入户征求意见，发挥代表当家作主的作用。同时加强代表的培训工作，组织代表学习党的^v^精神，学习法律法规和区、镇两级的有关文件，明确镇级人大代表的地位、作用和职责、权利，提高代表执行代表职务的能力，增强代表的光荣感、使命感和责任感。还组织代表参与政务，积极建言献策，支持新一届镇级领导班子开展工作，为我区经济、社会发展做出贡献。

## 网点年终总结篇八

- 1、要由一个信贷型银行转型为金融服务型银行；
- 2、要依托于传统业务的优势做好经营转型工作；
- 3、要把发展战略与提高执行力很好地结合起来；
- 4、混业经营是邮政储蓄银行经营转型的重要内容，不实行混业经营，难以实现根本性转型。
  - (1) 要使客户经理按照“从客户到产品”的思路去工作；
  - (2) 客户经理与客户一一对应；
  - (3) 客户维护是客户经理的主要职责；

(4) 客户维护的标准要具体化；

(6) 要在95580中监测客户经理的服务质量。

邮政储蓄银行的产品创新要经过七个环节：需求的收集——需求的传输——需求整合——产品开发——推广应用——跟踪反馈——再创新。当前邮政储蓄银行的产品创新能力比较弱，表现为：客户经理无收集客户需求的动力；客户需求的传递渠道不畅通；产品需求无整合。

在产品创新上应做以下改进：

1、要依托市场和客户需求创新产品；

3、客户需求的传送渠道要及时畅通；

4、应将信贷产品需求整合的职责明确给一个部门，由这个部门承担起产品需求整合的职责。

一切管理最终都是人的管理。对人的管理最复杂，复杂的原因就在于人的管理的根本问题是调动人的积极性问题。所谓人力资源管理机制就是从约束与激励两个方面建立对人的欲望的管理机制，使人既保持高昂的积极性，又处于合理的水平，保持一定的稳定性。

建立以市场为导向的人力资源管理机制要从以下入手：

1、要引入市场用人机制市场用人机制是一种双向互动的机制。用人者可以按照岗位需求在市场上挑选被用者，被用者也可以挑选岗位，用人者可以根据考核决定被用者的续聘与解聘，被用者也可以主动辞聘。其优越性主要表现在双向互动上，可以让被用者有选择的机会。建立市场用人机制的关键在于程序的透明度和公开性。

2、要建立按岗招聘机制，以岗定员，按岗招聘、按岗录用、按岗定酬、按岗解聘。

3、要建立分层级的激励机制应分操作、专业技术和管理人员建立薪酬激励机制。激励机制要根据市场法则建立，由市场来决定。对高管人员和专业技术人员应建立股权激励机制，并作为邮政储蓄银行改革的重要措施。

4、要建立用人退出机制和老职工的“退养机制”吐故纳新，激励鞭策，使人保持高昂的积极性，提高效率和竞争力。应规定：在一个岗位上工作若干年后如果没有晋升的机会，就要退出，让出原有的.工作岗位。而让出的工作岗位要实行竞聘上岗制。做到两个透明：即退出的标准、程序要透明；竞聘上岗的标准、程序要透明。同时，要建立退养机制。一是符合退出标准的人一定要退出；二是对退出的人员要给予再培训的机会，经过培训后给予重新竞聘的机会。三是可以竞聘下一级的岗位；四是对不愿再竞聘上岗或无法再竞聘上岗的人员要给出路。

5、要建立培训机制。邮政储蓄银行人员的培训应分层次。首先抓好高级管理人的培训。高级管理人是银行核心人员，对高级管理人应该国内外结合起来培训。其次，要进行职业经理人的培训。三要加强对操作员工培训。操作员工要实行标准、规范的培训。

除建立上述五个机制外，还要为职员创造一个平等竞争的环境。竞争最能够激发员工的积极性和创造力，把竞争机制引入人力资源管理，才能产生互动，才能最大限度地激发员工的潜能，创造最佳的效果。