

# 零售银行工作报告总结 银行工作报告(通用9篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。掌握报告的写作技巧和方方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

## 零售银行工作报告总结 银行工作报告篇一

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等;
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透;
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。

以上是我的个人工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

## 零售银行工作报告总结 银行工作报告篇二

转眼间从竞聘大堂经理到现在算起已经一年多了，时间说长不长，说短也不短。

这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升了自我的业务技能和技巧，更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度，我作为工商银行一名普通员工，亲身感受了工商银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化。二级考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化。xx年末，

行里设立大堂经理这个重要岗位, 报名并经行内的选聘有幸被调动至大林桥支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位, 在领导的教育关心、同事的帮助指导, 通过学习探索我很快渡过了起初的不适应, 迅速地融入到现在的岗位角色中。

“客户是我们的衣食父母”, 服务的目的就是让客户满意, 从而提高客户的忠诚度. 重视和尊重来我行办理业务的每一位客户, 能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名, 这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美. 而客户对我的称呼也是有其一定的理由. 有一次早晨, 刚到单位, 正在打扫卫生, 突然, 从自助区传来了一声大叫: “喂! 服务员! 快来!” 我一个箭步冲了过去, 一位客户指着取款机上卡着的两张钞票, 着急地对我说: “服务员, 怎么回事? 我还没弄好呢, 怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票, 帮他继续操作, 这时, 客户紧张的心情不见了。

称呼我服务员的客户, 一定是想让我为他们提供最快, 最好的服务。

称呼我领班的客户, 一定是对我们的服务有一点点不满, 让我作为领班来主持一下公道。

称呼我经理的客户, 一定是对我们的服务很满意, 鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊, 熟面孔, 对我们十分信任, 我们也经常为他们做理财规划。

称呼我师傅的客户, 一定想让我成为他最贴心的人。

称呼我阿姨的客户, 一定把我当成了她的家长, 对我有太多的依赖。这主要是离我们不远处一所学校的学生。

称呼我姑娘的客户, 一般对我十分亲近, 拿我当成了自己的孩子, 希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流,了解客户的需求,推介适当的产品,为客户提供全方位的服务.最重要的是语言,学会适当的时机用适当的语言,找适合的话与客户交流,这需要日积月累逐渐摸索。有一次,储户周阿姨早上9:00来办理基金业务,柜员说:“对不起,您这基金业务要等到9:30以后才能办理。”周阿姨情绪有些急,声音很大:“干嘛还等到9:30呀?”我急忙上前说:“周阿姨,您先别着急,我给您解释,由于基金业务系统与股市的时间相同,是周一到周五9:30—15:00,上次您办基金业务时,我把时间给您写到信封上了,您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看,还真是,她马上说:“对不起,都怪我记性不好,给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路,耳听八方。老年客户举着单子左看右看,要适时递上老花镜;有的客户进门东张西望,要主动询问办理什么业务;有的客户在宣传折页栏前找寻,要上前问一句:“您需要什么业务的资料,我来帮您介绍。”时刻关注客户需求。

作为大堂经理眼要勤,客户一进大厅,要做的第一步就是识别客户身份[vip]普通客户还是潜力客户?在对客户说出问候语时就要作出判断,以便做好引导。识别高、低端客户,为优质客户提供贵宾服务,为一般客户提供基础服务.眼勤还要时常关注柜台办理业务情况,一旦柜台需要帮助,要第一时间观察到,密切留意,协助柜员做好客户的工作。

还有人家王经理说的:”

时代在变、环境在变,银行的工作也时时变化着,每天都有新的东西出现、新的情况发生,这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识,掌握新的技巧,适应周围环境的变化,提高自己的履职能力,把自己培养成为一个业务全面的大堂经理.当然,在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺,我会在今后的工作、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。

## 零售银行工作报告总结 银行工作报告篇三

今年以来，全行个人金融（零售银行）业务认真贯彻落实省、市行工作要求，注重储蓄业务的基础地位，积极拓展理财业务市场，不断创新销售方式，加快推进营销渠道和队伍建设，个人金融（零售银行）业务呈现了良好的发展势头。

回顾20××年，在外部经营形势复杂多变的情况下，全行上下坚定信心，扎实工作，全行各项业务经营保持快速健康发展，特别个人金融（零售银行）业务为全行的业务发展作出了较大的贡献，个人金融（零售银行）业务各项指标呈现快速发展态势。

今年以来，全行始终将储蓄存款作为重中之重工作来抓，把存款增量同业争先进位作为考核存款工作成效的基本标准，在全行扎实开展旺季储蓄存款竞赛、批量营销竞赛、代发工资专项竞赛等系列营销活动，加强个金与公司部门的捆绑营销，抓住市场信息，制定项目攻关计划，实现批量业务拓展日常化。同时，深化储蓄存款和理财业务的互动发展，大力营销灵通快线、第三方存管、存贷通等优势产品，实现客户资金在我行的封闭运作。全年，销售全口径个人金融（零售银行）资产额44935万元，同比增加20482万元，同比增幅为83.8%。其中：储蓄存款增加17380万元，在08年较快发展基础上保持一定幅度增长，同比多增964万元；销售基金14079万元，同比增幅为289%；销售人民币理财产品10355万元，同比增幅为588%；销售保险3121万元，同比增幅为7.1%。

2 竞争和维护客户，做大客户“资金池”。为激发网点柜员和客户经理营销保险、基金等产品的积极性，将“直通式考核”和“销售产品兑换奖品”全部兑现到员工，激发了员工的销售热情。全年实现个人中间业务收入645万元，同比净增316万元，特别是四季度实现收入200万元，为全行利润目标顺利达成贡献作出重要支撑。

为做好优质客户维护工作，根据市分行贵宾理财中心考核办法，落实行长、分管行长、网点主任和客户经理的日常对中高端客户的维护责任，并将中高端客户的拓展、建档等指标纳入网点主任和客户经理积分考核。通过赠送礼品、举办理财沙龙、健康增值服务等活动开展中高端客户的维护工作。11月末，全行个人中高端户数量达到5191户，比年初增加916户，中高端客户资产达到68625万元，占全行资产总额的64.6%。当年新增私人银行客户4户、新增存款4506万元。

成绩取得来之不易，存款问题也不容忽视。

三是基础工作和基础性产品不够扎实，如客户维护工作不够系统和持续，维护的质量不高；灵通卡的发卡量，我行不仅排名第四，且占比很低，也影响了其它关联业务的发展。

3 不少网点会出现零销售或较低的销售水平，三是产品交叉销售意识不强柜员或客户经理在向客户营销产品时，往往是就产品卖产品，交叉营销意识不强。

虽然我行对大型商贸市场的部分客户提供了部分金融服务，但工作远远没有到位，表现在：对各类商贸缺乏针对性的产品包装和组合营销方案，对市场的营销缺乏整体的规划和措施，同时，对个体经营者的融资需求，一直缺少对应和有效的信贷政策支撑，因此，没有真正将我行的业务产品渗透到大市场、个体经营者之中。

少数网点对中高端客户维护工作仍然不重视，思想上仍存在偏差，极少数网点主任对支行决策布置落实不到位，执行力有待进一步提升。

当季新增储蓄存款33920万元、日均16960万元，季末增量四行占比确保第二；信用卡新增发卡2000张、代理保险销售1800万元；个人贷款净增7000万元，季末增量四行占比确保第一。市行专业考核确保前三。杜绝案件和重大经营事故

的发生。

今年，我国经济已经企稳回升，预计今后一段时期我国经济仍将保持平稳较快发展，随着城乡居民收入水平的不断提高，居民投资理财需求也将进一步扩大，这为个金业务发展提供了巨大的市场空间和机遇，全行一定要从可持续发展的战略高度认识和定位个金业务。增 4 强机遇意识和紧迫感，要主动出击、大力竞争，花大力气提高我行的市场份额。支行将加大个金指标问责力度，确保提升市场位次和份额。

结合本地区实际，要重点抓住以下几个方面：一是优质代发工资市场的营销。确保20××年把代发工资渗透率提高至10%。二是批量储蓄的营销。主要包括拆迁补偿款、企业改制安置费、社保资金、企业年金、公务用卡等。三是大型专业市场的营销。明年要成功竞争专业市场3个，投放个人经营贷款1亿元。四是个人住房市场营销。明年要营销两个以上的开发项目，确保每个项目实现按揭贷款目标。五是个人理财市场营销。20××年，个人理财产品销售额要达到1亿元。在重点做好以上五类市场拓展的同时，还要加强第三方存管市场、个人外汇业务市场、私人银行业务市场的拓展，不断提高客户满意度。

20××年是总行确定的“服务××年”，我们要充分发挥贵宾理财中心在人员、环境、流程等方面的优势，以专业的客户经理团队、温馨私密的服务环境、高效流畅的服务流程来提高客户的满意度，打造服务品牌。继续实施“客户服务精细化项目”，建立营业网点、客户经理服务检查工作机制，促进服务管理的常态化。

5 与实务培训；对客户经理强化金融理财师资格、市场环境、营销技能、资产配置、客户关系管理与产品功能培训。通过系统化、专业化的培训来提高营销队伍的业务素质和实战能力。

在风险防范上，我们要警钟长鸣，全行要注重对客户经理行为动态管理，要定期召开个人客户经理行为动态分析会，全面、及时了解和掌握个人客户经理的日常行为动态，切实加强对个人客户经理的教育、管理，常敲警钟，防微杜渐，筑牢思想道德防线，防范案件的发生。要加强对个人理财业务和各项产品销售的合规性管理，做好客户风险评估、产品风险揭示、业务凭证管理、人员业务培训等工作。积极探索建立客户回访制度，对重点业务、重点客户进行回访，对个人客户经理的工作进行评价和监督，防止客户的道德风险和操作风险。要将期房按揭后续抵押、违约贷款、不良贷款和档案管理作为个人贷款风险管理重点。加强合作机构准入管理，坚持落实双人见客、面谈面签、实地看房、换手操作等制度，按项目建立期房抵押登记台账，联合开发企业加大两证及他项权证催办力度，不断提升期房抵押办证率。完善贷后管理，明确职责，加强日常监测督导力度及频度，加快违约及不良贷款的清收处置进度，提升贷后管理工作质量，为个人金融（零售银行）业务的持续健康发展提供良好的经营环境。

个人金融（零售银行）业务部

20××年12月31日

## 零售银行工作报告总结 银行工作报告篇四

伴随着皑皑白雪的落下，冬天的脚步不知不觉的走到了我们的身边，这也意味着我们就要向20xx年挥手告别了，新的一年就要来到了。回首过去的一年，我们每一个兴业人都紧紧围绕着兴业这个大家庭，在每一天平平淡淡的工作和生活中，践行着我们的诺言，通过我们努力的工作和积极向上的精神，收获着兴业带给我们的成长与希望。

工作方面□20xx年对于我来说是一个十分重要的一年，这一年度我是在银行支行工作的第一个整年，这一年我学习到了很

多新的知识，也收获了我职业生涯的一个转折□20xx年我从柜员走到了中级柜员的序列，这对我来说是一个挑战，也是一个实践自我的过程，每天似乎都有新的业务需要我学习，在这一年里，我特别感谢我的领导和同志们，是你们的鼓励和支持才使我有今天的进步，刚来西大直支行时，对公业务的办理以及办理后各种系统的录入，还有与分行的交接，我总是理不出一个比较好的头绪，通过主管和同志的帮助，我渐渐的理出了自己的规律，对公业务也渐渐的上手了，现在也可以帮助其他同志学习一些对公业务，俗话说“熟能生巧”，也正因为如此，我也可以有更多的时间学习其他新的业务。

现在，每一个客户办理的业务我们都要通过系统查询该客户的年龄，工作单位，职业等，更有的我们需要查询其网银限额和交易流水，有时还需要和客户进行沟通才能了解其账务发生的真正目的，虽然这个过程有些枯燥，但我还是仔细的去作，我只想用我的努力更好的完成我的工作；我还负责atm清机和加钞，以及后台的打印和各种查询工作，这些都是我以前从未接触过的，通过这些业务的学习，让我自己有了更大的提高；银行工作者尤其是会计工作人员的技能也是我们不断要提升的，在今年的技能大赛上，我和我的同志获得了团体第二名的成绩，也让我们体会到了，只要肯付出就会有回报。

在思想生活方面，在这段日子里，感觉就像是在一个大家庭一样，温馨和睦，行里时时为我们着想，同样的，我也要严格要求自己，通过参加党员生活会，也让我思想上得到了一个质的飞跃，作为一名党员，应在单位起到先锋带头作用，时时要以一名党员的身份要求自己，遇到困难，不能躲避，而是要迎难而上，和这些优秀的同志在一起，是没有什么困难可以难到我们的，积极参加行里举行的各种学习，自己也在业余时间学习一些在单位中学不到的知识，希望能用到工作中去。

第一，技能还需提高，只有这样，才能提升我们办业务的速



度，才能让客户满意；第二，注重服务礼仪，这是我最应注意的一个问题。“服务源自真诚”，这是我们兴业的服务理念，我应谨记于心，有时微笑服务渐渐不自觉的变成了机械服务，微笑没了，真诚也缺少了，所以我要让这种真诚源自心底，在厅堂主任的帮助下去真正的践行“服务源自真诚”这句话。第三，业务知识应继续提高，有些知识学的不扎实，因此遇到问题会有“抓不准”的时候，这就要求我在新的一个年度中，继续学习相关的知识和业务，以期自己有一个全面、扎实的业务能力。

有人会问：工作代表着什么？对于这个问题，每个人都会有不同的答案，我是这样看待工作的，工作是我人生价值实现的最好途径，工作是我家庭生活的好伙伴，同时，工作也是提升个人魅力的有效工具，因此在新的一年里，我不会辜负领导对我寄予的厚望以及同志给予我的帮助，我会改进自己的不足，继续以一种学习的心态对待工作，在工作中保持严谨的思维、谦虚互助、脚踏实地，落实兴业的服务理念，争取做一名优秀的兴业人。

## **零售银行工作报告总结 银行工作报告篇五**

20xx年我继续负责综合监管的全面工作。为充分调动该股职员的整体工作积极性,实行规范化管理,年初我就安排对综合监管人员进行重新组合,做到岗位到人,责任分工明确的工作管理体系,经常参加综合监管每周定期召开科务会,安排布置的各岗位工作,及时沟通情况。通过上述举措,20xx年综合金融监管工作又有新起色,内控管理机制进一步完善,较好地解决了人员不稳定的问题。另外,我与监管股负责人按《金融监管责任制》和行内制定的《量化细化实施细责》,把每一个被监管专业、每一项监管责任真正分解落实到人。按时完成了监管责任的分解落实工作,从而明确了监管人员的具体分工和职责。做到了:人员落实、制度落实、责责落实、任务落实、检查落实。认真按季进行考核,将每个人员岗位

责任与目标化管理结合，充分发挥了金融监管各岗位人员的职能作用。

今年以来，我们监管部门定期和不定期组织人员开展了业务学习和实际检查技能的培训，积极树立新的监管理念，将各项政策规定和实务操作的要点融入在具体的工作中，从20xx年起，我行银行业监管人员的培训重点从行政监管转向对银行业机构的非现场分析和预警上，监管人员必须作到对政策规定熟、实际现场检查技能高、非现场分析到位，围绕上述三个方面，我行监管人员在参加中心支行培训的同时，督促监管人员自学有关监管业务知识，在一定的时期内迅速提高监管人员的综合素质，以适应形势发展的需要。

按照20xx年10月银行业现场会的要求，认真组织了监管人员对银行业监管文档、非现场监测数据系统、金融行政监管子系统应用程序进行了逐项落实，切实保证了监管实务操作与计算机应用的全面落实。我行监管部门从20xx年起严格按照电子化监管的要求，认真贯彻监管电子化和文本化管理相结合的原则，落实监管实务操作在计算机中的应用，保证了中心支行与我行之间的监管信息与实务操作的沟通，通过监管电子化的建设，切实提高了监管的各项基础工作水平。

(1) 20xx年，对银行业高级管理人员任职资格审查工作，一是严格执行了任职前考试、谈话制度，分别对3名高级管理人员进行了任职前的考试、谈话，同时完成了对2名高级管理人员任职资格的审查。二是在20xx年9月组织完成了辖内银行业高级管理人员的任职期间的考试及年度考核工作，并将考试及考核结果装入银行业高级管理人员档案存档。

(2) 加强对机构准入和退出的监管，在积极支持银行机构改革的同时全年完成了银行机构退出4家、迁址1家、降格2家。

各家商业银行的机构撤并要在积极支持机构改革和调整的同时，按照机构撤并规定的要求作好审批工作，保证了银行业

机构撤并所申报的资料完整、审批材料的合规，在一季度对20xx年机构和人员上报的材料进行一次复审，凡不符合规定或要素不全的一律在一季度末之前进行了纠正，复审结果于20xx年2月20日前上报到银行科。

真做好金融机构年检工作。按照呼盟中心支行的要求，我们早在20xx年4月就开展了对银行业机构的年检工作，依照上年年检各项要求履行了手续，年检中没有走过场，现场检查面达100%。年检报告于6月20日前上报了银行科。

2月底前，按照人行呼伦贝尔市中心支行《中国人民银行呼伦贝尔市中心支行合作金融监管责任制实施细则》等制度和办法，完成了支行与农村信用社联社签定监管责任状、支行主管行长与监管股长签定监管责任状和监管股长与监管员签定监管责任状，制定了监管a□b制，明确了监管职责、责任和目标，使各项监管责任制得到有效的贯彻和落实。

## 零售银行工作报告总结 银行工作报告篇六

各位领导：

大家好！

首先，感谢市行×××在百忙之中前来参加我行的民主生活会。民主生活会在基层党建方面起着非常重要的作用，对加强领导班子思想、作风建设，依靠自身力量解决矛盾，有效地进行党内监督，增强团结，改进作风，保证党的路线、方针、政策和决议的正确贯彻执行等方面，都是至关重要的。为了开好这次会议，我们精心准备，广泛征求了党内外群众的意见和建议，在支部成员之间开展了谈心交流活动，并召开了专题会议集中组织学习了民主生活会的学习材料，认真分析了前一段工作中取得的成绩和不足，下面我就年初以来我行的主要工作情况和本人思想情况汇报如下，请各位领导

批评指正。

## (一) 主要工作情况

上半年，我行在市行党委的正确领导下，认真贯彻落实市行年初工作会议精神，以打造具有核心竞争力的现代商业银行营业机构为目标，以强化基础管理、防范经营风险、提升服务质量和加强市场营销、加快业务发展、提高经营效益为工作重点，牢固树立以人为本的经营理念 and 科学的发展观，认真推进“双贯标”工作，充分调动全体员工的工作积极性和主动性，各项业务呈现出快速发展的良好势头，成熟的经营理念初步形成，可持续发展的潜力初步显现。

1资产、负债和中间业务均呈现良好的发展势头，客户群体不断扩大。截至6月末，我行全口径存款余额为41245万元，比年初增15678万元，完成市行核定全年新增计划的15631%，人均存款余额达到1398万元。目前，我部的业务呈现出以下特点：一是稳定的优质客户群体初步形成。教育、通信、财政、供电、煤炭、金融同业等一大批客户群体得到巩固；二是存贷款结构趋于合理，经营效益不断提高。截至六月底，我部扣除贴现后的存贷比为8334%，实现了资金的自求平衡。三是中间业务收入大幅增长，收入渠道进一步拓宽。财务顾问收入、委托贷款手续费收入、代签银行承兑汇票手续费收入、银行卡收入等所占份额大幅度提高。四是电子银行业务快速发展。自年初以来，完成贷记卡发卡量300张，交易额总量210万元，开通个人网上银行320户，开通电话银行420户，计划完成情况均居全行前列。

2深化激励约束机制改革，建立新型收入分配机制和客户服务机制，调动了全体员工的工作积极性、主动性。一是层层签订目标责任书，细分目标、明确责任。二是制定了绩效工资考核分配办法，全面推行绩效工资买单分配，以业绩论英雄、按贡献取报酬的收入分配机制初步建立；三是推行了全员客户经理制度，变“在家等客户上门”的被动服务为“走出门去营

销”的主动服务。本着“谁营销、谁维护、谁受益”的原则，对原有账户进行了细分，对每个账户均确定了客户经理，对重点客户成立客户经理小组，目前在营业部，人人关心业务，人人营销存款，员工的积极性、主动性得到较好发挥。

3以质量和内控体系贯标为契机，加强内控制度建设，基础管理工作得到提高。在贯标工作中，不搞形式，不走过场，认真完成了体系文件的学习和场所文件的编制工作。同时结合实际对现有工作流程和岗位内控制度进行了改进，为下一步质量和内控管理体系的正式运行打好了基础。

4注重党风廉政建设，做好基层党组织建设。一是突出基层党组织和共产党员的主体地位，充分发挥基层党组织的战斗堡垒和先锋模范作用；二是开展各种形式的学习、培训和交流活动，把党风廉政建设与加强党员的先进性教育结合起来，与行业作风建设结合起来，与发挥党员模范示范作用结合起来。三是大力倡导团队精神、创新精神和奉献精神，不断增强全部上下的凝聚力、向心力和整体竞争力，在全部上下形成一种团结向上、和谐信任的新型人际关系和浓厚的文化氛围，为各项业务的可持续发展注入生机和活力。

## (二) 自我剖析方面

根据民主生活会的要求，在认真听取各方意见和建议的基础上，本着批评与自我批评的态度，挖掘问题，分析原因，对本人思想进行了深层次的剖析。

1在理想信念和政治思想学习方面。本人十分注重加强主观世界的改造，合理解解决好权力观、地位观、利益观政绩观和群众观问题，在各项工作中处处树立科学的发展观和成熟的经营理念。通过学习胡锦涛、温家宝有关讲话精神和《中国共产党党内监督条例》、《中国共产党纪律处分条例》，使自己对“三个代表”有了更深刻的认识，更加坚定了共产主义理想信念，自身的政治意识、责任意识、大局意识进一步增强，

政策水平、理论水平、决策水平进一步提高。

2在党性原则和党性修养方面，牢固坚持马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想；坚持解放思想、实事求是、与时俱进；牢固树立正确的世界观、人生观和价值观；坚持民主集中制，遵守党的纪律，维护班子的团结统一。

3在工作作风和生活作风方面

在工作中坚持实事求是，坚决反对形式主义和官僚主义，把心思用在工作上。作为“一班之长”，时刻保持清醒的头脑，特别是在建行股份制改造时期，要求自己紧跟时代脉搏，充分发挥模范带头作用和主观能动作用，以高度的责任感和踏实的工作作风，投身到开创建行大业的热潮中来。同时，在工作中进一步严格要求自己，要求别人做到的，自己必须首先做到，处处严格要求自己，以自己的实际行动为员工作出榜样，切实树立在员工队伍中的威信。

4在坚持群众路线方面，我始终坚持把群众和员工的利益放在首位，为员工办实事，解决实际问题，尽量多地与员工交流与沟通，激发员工的积极性与创造性，努力使员工在为建行事业奉献的同时实现自身价值的辉煌。

5在廉洁自律方面，我严格按《中国共产党员领导干部廉洁从政若干准则》要求自己，克己奉公，率先垂范，大事讲原则，小事讲风格，处处以一名模范共产党员的标准要求自己，做到自重、自省、自警、自励。

(三)存在的不足和改进的措施

1、新业务、新知识的学习还需要进一步加强。现在是知识经济的时代，各种新政策、新知识、新理论、新业务日新月异，只有不断的.学习，才能适应改革的形势发展的要求，才能适应我行股份制改革的要求。

2、对职工的思想状态关心不够。从这次征求的意见和建议可以看出，在日常工作中，过多的注重了业务的发展，忽视了员工思想的变化；过多的制订各项任务目标，忽略了对员工心理和生活的关心。今后，应积极开展丰富多彩的业余活动，广泛开展家园文化建设活动，及时掌握员工的思想动态和普遍要求，密切党群关系，增进领导与员工之间、员工与员工之间的感情交流，不断增强全部上下的凝聚力、向心力和整体竞争力，在全部上下形成一种团结向上、和谐信任的新型人际关系和浓厚的文化氛围，为各项业务的可持续发展注入生机和活力。

3、理论学习不够深入。深入学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的自觉性、系统性不够，往往是被动地、肤浅地学，浅尝辄止。对理论武装头脑的紧迫性认识不足，理论学习不够重视。存在实用主义，要用什么才去学什么，与工作关系密切的多学，与工作关系不相关的少学或不学。有时学习的主题不突出，针对性不强，缺少层次。一般通读多，重点精读少，做读书笔记更少。有时学用脱节，运用理论指导实践的意识不强，没有充分把理论和实践紧密地联系起来。

4、调查研究还需进一步加强。平时大部分精力用于公关和客户营销上，没能抽出足够的时间和精力深入群众调查研究，一定程度上影响了决策水平的提高。今后应多倾听群众意见，多搞调查研究，多收集好的意见和建议，并在工作和业务发展中加以运用。

谢谢大家！

一是观念有了很大的转变。一个单位工作的好与坏，原因可能很多，但关键在于思想观念的差距。思想放开，办法自来，思想理顺了，发展路子找准了，工作就会有起色。我这次来，感觉分行无论从行长到副行长，还是从分理处主任到一般员工，思想观念都有了很大的转变。

其一，能承认落后，但不甘落后。前几年，分行由于经济环境不够好，工作条件比较苦，所以发展难度比较大，市场份额在全省乃至地区同业当中都不算高。今年分行党委明确提出：为了生存，为了不被撤销，全行上下必须增强紧迫感、危机感，变压力为动力，负重苦干，大打翻身仗。决心经过几年的努力，做到在地区四分天下有其一。无论从今年业务发展绝对额增长的情况看，还是从完成任务的比例讲，都充分说明，分行完全能够在困境中崛起，而且大有后来者居上的势头。

其二，不仅能纵向看问题，而且能横向作比较。分行党委“一班人”不仅看到了今年比往年有了较大进步，而且头脑比较清醒，能够横向地作比较，感到市场份额还没有达到应有的水平，潜力还比较大，整体发展水平还比较低。不承认地区差别，不看原有的基础是片面的，但也不能成为唯条件论者。不同地区不能要求同一个发展速度，但可以要求市场份额争取达到同一个水平。目前，分行的市场份额达到了000，比去年末提高了000个百分点，但还是低于全省000的水平。就是说我们自身是在进步，但与全省的平均水平比，我们还是有差距。今年，分行认识到了这一点，能够把自己摆在地区的市场上，摆在全省系统内作比较，既没有讲客观，也没有自己原谅自己，而是高标准、严要求，这是一个很大的转变。

发展也就有了希望。实践“三个代表”重要思想，就是要增强群众观念，把为群众服务作为一切工作的出发点和落脚点，坚持从群众中来，到群众中去。能否真正依靠群众，把群众的潜能激发出来，把群众的智慧集中起来，体现一个领导的水平。只有集思广益，把业务搞上去，群众的利益才能有保障。

二是班子团结得比较好。分行的班子是团结的班子，干事的班子。班子里的四位同志，个人素质、品质都不错，这是团结的前提，但不等于品质好就能团结好，如果办法不对，气



不顺，好人也会有意见。领导班子团结不团结，关键是看能不能充分发扬民主，民主才能形成团结、融洽、和谐的气氛。

“一把手”善于当班长，不当家长，注意发挥助手作用，有不同意见，与大家共同商量；副手能够摆正位置，尽职尽责抓好分管工作，为“一把手”负责；副手之间能够互相理解，相互支持和配合，大家感到在一起共事，干得舒心，没有戒心，就能把精力集中在工作上。做到目标同向，工作同步，有效地发挥整体效应，把工作搞上去。

三是业务有了较快的发展。今年以来□x分行业务发展得确实令人欣慰，有些方面甚至走在了全辖的前面。储蓄单所效益实现了全辖第一；国际结算业务市场份额达到了00，较去年提高了00个百分点；存款增长幅度和完成任务的比例，以及市场份额的提高，在全省也是名列前茅。现在存款余额是00亿元，十个月增加了0亿元，增长幅度相当大，即以x的机构占了x的市场份额；资产质量得到了改善，不良贷款率下降了00个百分点，活化了资产。据大家说，今年的业务发展，是建行以来发展最快的一年。现在我省搞经济结构调整。在这个时候，我们的资产负债结构和客户结构不随之做出调整，拉下步子，将来发展难度会更大。现在的形势是，民营企业、私营企业、股份集团公司发展得很快，以往发展好的，发展大的企业，有的现在在市场经济中，由于包袱沉重，机制不活，也可能变成不好的客户。我们就是要用发展的眼光看问题，抓住那些有效益、有市场、有活力的好企业，来我行开户做业务，建立我们自己的优质客户群。只有这样我们才能在竞争中站稳脚跟，与企业实现双赢。

四是职工的凝聚力增强了□x分行的变化和实践，使职工们增强了信心，增添了干劲。如果能保持这一良好的发展势头，乘势而上□x分行就一定能走出困境，用二、三年的时间实现存款突破十亿元，亏损行变成盈利行。党委民主生活会前，大家能畅所欲言，建言献策，证明大家关心这个集体，对领导班子是充满信心的。领导班子一定不要辜负大家的信任和

期望，不辱使命，一如继往搞好工作，做到可持续发展。

下面就x分行的工作提几点要求：

赶就要实施赶超战略，努力实现超常规、跨越式发展。发展是硬道理，必须“咬住”发展不放松。世界上实行赶超战略最成功的国家，十九世纪是美国，二十世纪是日本。1965年日本的国民生产总值几乎与中国相等，后来我国落后了。改革开放以来，我国的发展速度是世界第一。今年，不管是发达国家还是发展中国家的发展速度都在放慢，我国仍然是一枝独秀。我看二十一世纪，赶超成功的是我们中国。现在我国综合国力在世界上排第7位，外汇储备排第2位，粮食，钢材等产量已居世界第一位。前几年我行，资金严重不足，缺口很大，经过五、六年的努力，由贷差行变成了存差行，现在资金十分充裕，存差130多亿元，是上存总行资金较多的分行。到10月末，全行净增了54.4亿元的存款，创造了历史最好水平。我行业务发展就是一个赶超成功的实例。x分行今年确实发展得好，但我们要进一步看到差距，要认识到由于发展得快，基础不一定牢靠，存款增得多，不一定稳定。今年的工作是以5的机构，占了x地区存款市场的9.2，但全省行是以7.7的机构，占了全省存款市场的16.5。同比例计算一下，5的机构应占10.7的份额，如果存款要占到16.5的全省平均水平，存款余额应该达到13亿元，这才是x分行应有的水平。事情往往是后来者居上，各领风骚三、四年，现在看起来你发展得很好，再过几年就会有人超过你。前有标兵，后有追兵，不迈开大步向前赶，就会落在别人的后面。何况我们的潜力还很大，实施赶超战略、加快发展步伐，无论从理论上讲，还是从实践上看都是可能的。

二要转变工作作风，求真务实。各级领导干部都要按照十五届六中全会精神，在转变作风上下功夫，摒弃官僚主义、形式主义。一是少听赞歌，多听意见。有些人爱听表扬的话、奉承的话、顺耳的话。实际上，甘言夺志，甜食坏齿，好话

听得多了，容易冲昏头脑，忘乎所以。只有多听群众意见，才能保持清醒的头脑，少犯错误，少走弯路。常言道：金杯银杯不如群众的口碑，金奖银奖不如群众夸奖。把群众满意不满意，赞成不成赞成，支持不支持，作为我们衡量一切工作的标准；二是少蹲机关，多下基层。只有到群众中去，才能了解群众的意见和疾苦，掌握真实的情况，做出正确的决策。另外，下基层也是提高自己，求教问计，把群众的智慧、经验总结起来的过程，只有沉下去，才能把工作搞上来；三是少发议论，多做调查。要把心思都用在工作上，用在拓展业务上。不要捕风捉影，妄加评说，这不仅不利于团结、不利于发展，还会动摇人心，破坏大好局面。只要注重工作作风的转变，实实在在银行，不搞花架子，不做表面文章，不出假数字，工作就一定能够做好。

三要身体力行，率先垂范。x地区条件不够好，发展难度大一些，但x地区有光荣的革命传统，党在群众中的政治基础比较雄厚。我们要加强党的建设，提高党的战斗力，变政治优势为经济优势和业务优势。各级党组织和党员干部要把广大人民群众紧密团结在自己的周围，为实现党的任务而艰苦奋斗。尤其是领导干部都要勤政廉洁，注重道德修养。古人云：“桃李不言，下自成蹊”。“其身正，不令而行，其身不正，虽令不从”。当领导的要做到指挥灵，说话有人听，必须谨言慎行，处处起表率作用和带头作用。以人格的力量影响和带动大家。要当好人民的公仆，筑起坚固的思想道德防线，不为金钱所诱，不为权位所困，不为名利所累，堂堂正正做人，踏踏实实做事，清清白白做官。要甘于清贫，乐于奉献，带头吃苦。要振奋精神，知难而进，把主要精力集中在事业上，集中在工作上，真正为人民做点事情。切记不要搞空的、虚的、假的那一套，要放下架子抓，扑倒身子干，变“给我干”为“跟我干”，靠行动这一无声的命令，把大家的积极性调动起来，把工作做深、做细、做扎实。

同志们，今年已经剩下不到两个月的时间，大家一定不能松劲，要善始善终，一如既往做好今年的工作。一定要保持存

款的稳定性和各项业务的持续协调发展，同时要为做好明年的工作早打算，早安排，早准备，争取明年有个更大、更快的发展。

同志们：

根据总行党委的统一部署，今天我们召开联动营销工作启动会，进一步整合全行公司、小企业、社区金融的市场资源，统筹发挥前中后台的职能优势，切实提升我行核心竞争力。下面，我就全行联动营销讲几点意见，对小企业条线的联动营销提出要求，待会儿于行长、同志还将分别对社区、公司条线的联动营销工作提出具体要求。

## 一、统一

思想，充分认识开展联动营销对我行经营转型的重要意义

“以客户为中心、以市场为导向”是商业银行的核心经营理念，通过联动营销对客户需求实现全面响应和深度发掘是商业银行实现价值最大化的必由之路。近年来，以联动营销为主的经营模式在国有商业银行、股份制商业银行得到大力推广，业已成为整合存量资源、巩固客户关系、拓展新兴市场、强化风险控制、提高综合收益的重要手段。在新的经济金融环境下，强化联动营销理念，大力开展联动营销工作，对我行走特色差异化发展道路，实现经营模式和发展方式转型，进而谋划“二次腾飞”战略蓝图具有重要的现实意义。

### （一）联动营销是巩固我行与大型优质客户合作关系的需要

“十二五”期间，国家投融资体制改革将进一步深化，直接融资在社会融资总量中的占比将不断上升，利率市场化、“金融脱媒”也在持续深化，大型优质企业、机构类客户对商业银行信贷融资的依赖性趋于下降，银行间接融资空间受到严重挤压。全面动员金融服务资源，创新服务模式，

向大客户提供管家式、综合化、全流程服务，将是我行巩固大客户银企关系新的必要途径。通过公司金融与小企业金融联动为现有大型公司类、机构类客户的上下游提供全面金融服务，通过公司金融与个人金融联动为企业高管及重点员工提供个人金融服务，有效支持大型企业巩固上游供应商，扶持下游经销商，培育终端用户市场，打造强大的产、供、销体系，帮助客户做大所在行业的市场份额，必将有助于提高大客户对我行的忠诚度、依赖性和业务粘合度，使银企合作关系在新的环境与条件下得以巩固发展。

## （二）联动营销是有效拓展优质客户、优质市场、优质业务的需要

通过对信息流、物流和资金流的控制，将供应商、制造商、分销商、零售商直至终端用户全部纳入我行的服务范围，可以变传统的单一营销为创新的链条营销，实现公司、小企业、社区金融业务的协调发展；推动信贷业务发展从存量管理向流量管理过渡；变革低风险、低收益的盈利模式为在有效控制风险前提下尽量提高收益的盈利模式，进而切实做强做大我行的优质客户、优质市场与优质业务，奠定可持续发展的科学发展基础。

## （三）联动营销是提高客户综合收益的需要

通过联动营销丰富和提升我行的服务内涵，打破现有条线专业界限，把产品组合成综合产品，把客户转化成综合客户，把服务提升为综合服务，把收益演绎为综合收益，“以一站式”、“大平台”的办法，解决多元化金融需求，将大大提升客户对我行的综合贡献度。在当前银监会“三个办法一个指引”全面实施、信贷资金受托支付的形势下，围绕核心企业开展联动营销，有利于实现供应链客户的采购款、销售款在我行系统内的封闭流转，形成较为稳定的派生存款来源；针对我行小企业客户、个人客户议价能力较强的特点，可以撬动客户在我行办理账户结算、代收代付、综合理财、融资

顾问等全面金融业务，进一步提高综合收益水平。

## 二、明确要求，全面启动联动营销工作

按照总行党委统一部署，总行小企业金融服务中心与社区银行部、公司银行部、计划财务部、授信审批部、风险管理部等共同制订了《银行联动营销工作方案》，明确了我行联动营销工作的总体目标、客户选择、工作方式、工作内容、工作流程、组织分工、考核激励，提出了各自条线的联动营销工作重点，会后将会抓紧下发，各分支行要抓好落实。为确保联动营销尽快取得实效，我提几点工作要求。

## 零售银行工作报告总结 银行工作报告篇七

转眼，我在上海兴业银行已经进行了将近2个礼拜了的实习工作。在实习过程中，我不仅体会到学校里没有的社会工作的繁杂和压力，也确确实实感悟到新业银行为客户着想的经营理念以及此理念所带来的竞争优势。

兴业银行是中国首批成立的股份制商业银行之一，1988年8月26日开业，注册资本39.99亿元，总行设在福建省福州市。

开业以来，兴业银行始终坚持以支持国家经济建设、服务客户发展为己任，以建设一流现代商业银行为目标，改革创新，奋力开拓，各项事业持续、快速、健康发展，经营管理现代化水平不断提升，逐渐成长为中国金融业的一支有益力量。

### （一）各项业务持续、快速、健康发展

截止 20xx年末，兴业银行资产总额2600亿元，比年初增长46%；本外币各项存款余额20xx亿元，比年初增长43%；本外币各项借贷余额1569亿元，比年初增长58%；按照五级分类法，不良借贷比率2.49%，资产质量在国内同业中保持先进水

平；实现税前利润16.33亿元，同比增长77%。根据20xx年7月英国《银行家》杂志全球银行1000强最新排名，按照总资产兴业银行列第273位，跻身全球银行300强。

## （二）服务网络日益健全

目前，兴业银行已在全国主要经济中心城市设立了 260多个分支机构，推出了面向全国网上银行“在线兴业”，开通了全国统一的客户服务热线“95561”，并与全球550多家银行建立了代理行关系，基本形成了虚实结合、辐射全国、衔接境内外的服务网络。

## （三）业务创新积极推进

兴业银行始终紧跟市场变化，坚持传统服务与新兴业务并重，在依法合规的前提下积极推进金融创新，基本形成同业、公司、零售、资金市场四大板块、品种齐全、技术含量较高的金融产品序列。

兴业银行始终紧跟市场变化，坚持传统服务与新兴业务并重，在依法合规的前提下积极推进金融创新，基本形成同业、公司、零售、资金市场四大板块、品种齐全、技术含量较高的金融产品序列。

## （四）科技建设成效显著

兴业银行始终重视加强金融科技建设，在国内银行中率先实现了全行数据大集中，并不断在生产系统、安全系统、管理信息系统以及硬件建设上取得重大突破，是目前国内银行中唯一一家具备全年 365天□7x24小时不间断服务能力和远程灾难备份能力的银行。

## （五）人才队伍精干高效

经过十多年的改革发展，兴业银行初步集聚并培养起一支精干高效、专业优良、团结敬业的金融精英团队。截止 20xx 年末，全行员工总数 6250 人，其中拥有大专以上学历的占 84%。

总之我相信 未来，兴业银行将坚持立足一流现代银行目标，继续实施从严治行、专家办行、科技兴行战略，推进有形网络扩张与无形服务延伸、有形产品创新与无形体制改革两个结合，转变发展模式，提升经营质量，塑造核心竞争力，在可持续发展中努力打造一家百年兴业。

## 二、实习过程内容

在兴业银行我的工作储蓄。因为是服务窗口，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，储蓄是最忙的，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。

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞，捆钞，珠算，五笔字型输入法，数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，因为以前这种技能都学过，却未发现我原来离银行的要求还差远着呢！

我所工作的支行位于人口密集地，银行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……那个人态度真……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。

在这几天里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

（一）、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

在将来的日子里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。

## **零售银行工作报告总结 银行工作报告篇八**

一是身体锻炼到位。结合“身体是革命的本钱”为出发点，

创新开展特色晨会，在晨会中加上第八套广播体操，通过锻炼帮助各位员工有效舒展身体，强化体能。二是业务强化到位。大力推进晨会辅导，将晨会作为业务技能培训的重点时期，组织对新业务进行学习认识，对老业务进行进一步熟悉，针对常规工作中容易出现的问题环节，进行强化学习，有效控制了差错率的出现。三是技能培训到位。针对工作情况，积极拟定技能练兵计划，在柜员中积极开展“每日一小时”练兵活动，引导柜员积极针对打字、百张传票、点钞技能展开岗位练兵，有效促进了柜员技能的提高。四是合规学习到位。结合“20xx合规提升年”，带领队伍坚持每周一次合规学习，不断提高员工的合规意识，强化了合规管理、合规经营，成功堵塞了漏洞，保证了合规管理的长效机制。五是安全检查到位。全力将安全保卫工作作为安全重点检查内容，同时针对安全保卫工作进行了安防演练和消防演练，并保证每日定期进行监督检查及安全学习，通过案例学习和防范强化，有效带动了全行的安全意识，保证了我行运作的安全性。

一是由被动向客户解释向主动宣传转变。我们的服务对象是客户，客户的满意是我们不懈的追求。二月份，我紧紧围绕“客户”这一中心环节，通过加强周围社区的宣传活动，使我行的名誉度进一步提升，进而吸引更多优质客户进入我行，并通过对客户进行细化分析，加强优质的理财客服进行传帮带客户工作，进而发展其上下游客户，从而扩大了品牌宣传力度。二是由过去的单纯办理业务向帮助客户投资理财转变。主动转变作风，转变观念、主动服务，主动营销，主动为客户的发展建言献策，拓宽客户群体，提高资金使用效益。三是由等问题向找问题转变。加强客户回访及筛选工作，通过了解客户关心的问题，听取客户的意见与建议，与各客户加强业务交流，共谋发展思路，着力提升我行金融服务的层次和水平。并切实结合客户意见，针对不同的客户群提供不同的优质服务，在此过程中，有效积累了客户的信任，赢得了客户进一步的支持，对各项业务的健康发展提供了强有力的支持。

结合文明优质服务规定，以客户的需要和意志为轴心，牢固树立“客户就是对的，客户就是亲友，客户就是主宰”的主导意识，不断改善依靠柜台、窗口主阵地的被动服务观念和做法，积极改善服务态度。对业务办理，通过开展服务演练和培训等工作，不断提高服务办事效率、加强与客户交流等方面工作，针对客户问题时，应积极解答业务，并合理利用时机进行业务宣传，以专业的知识，对客户问题进行定向推介，切实保证推介业务能够达到客户的满意，解决客户的问题。同时，严格要求员工将客户作为朋友和亲人来对待，并结合开展了“支行搞服务比赛”，有效带动了全体员工的服务积极性，强化了服务意识，有效将服务工作提升到热诚、高效、优质、守规，做好参谋的深层次上，树立了我行良好的对外服务形象，赢得了广大客户的高度评价。

面对下一月的工作，成熟的发展环境为我行的发展提供了机遇，也带来了挑战，只有居安思危，才能未雨绸缪；只有高瞻远瞩，才能创新发展。我也更加深刻的体会到了责任的重大，工作目标将更高、标准将更严、任务将更紧迫，面临的考验也将更加严峻。我将以坚定的信心，加倍的勇气，充分发挥勇于开拓和持续创新的精神，圆满完成各项任务指标，力争取得更好的成绩。

## 零售银行工作报告总结 银行工作报告篇九

### (一)存款工作

第一，加强领导，落实责任。年初，支行多次召开单位存款工作会议，认真总结经验，制定了今年的单位存款工作实施方案。明确了工作步骤，将各项指标分解落实到基层，并按季指定了相应的考评方案和奖惩措施，增强了基层单位的责任感和紧迫感，提高了员工的积极性和创造性。

第三，抓住契机，努力增存。4月份，总行批准了我行向理工大学发放3亿元贷款项目。此笔贷款，按理工大学的原意应按

工程进度，分期、逐笔发放。但我行本着早放款早受益、创造最大效益的想法，经与理工大学多次协商，在迅速做好贷前调查及一系列相关工作的情况下，于4月30日向理工大学全额发放了3亿元贷款，至年末，滞留资金过亿元，该校收取学费的资金帐户也转到我行，对我行完成全年单位存款任务起到了关键作用。

2. 储蓄存款工作：至20xx年末，支行储蓄存款余额达万元，较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%；储蓄存款旬均增长万元，完成年度计划的%；其中外币储蓄余额折合人民币万元，较年初净增加万元，完成年度计划的%；教育储蓄余额万，较年初净增万元，完成年度计划的%。在第一季度的“迎新春”活动中，支行立足于抢先抓早，积极部署，群策群力，在本次活动中取得了较好的成绩。支行外币储蓄余额折人民币高达万元，获得外币储蓄先进单位称号，支行营业部人民币储蓄较年初净增万元，获得储蓄先进集体称号，景阳分理处的张祝平同志荣获先进个人称号。

1、安排专人负责与各保险公司的业务联络和关系协调，加强与保险公司合作；同时，派多人次到市内其他商业银行“取经”，以客户身份，进行实地了解，学习其好的做法和经验。

2、提高全员对代理保险业务的认识，增强其工作的积极性，主动性。年初，我行将代理保险业务的计划进行层层分解，落实给各分理处和每名员工，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。我行注意加大对内宣传力度，使员工意识到代理保险业务是一项惠己利行的新兴业务，激发起工作的积极性、主动性。对外宣传方面，通过各服务网点张贴宣传海报，发宣传单，面对面讲解等方式，大力宣传保险业务益处，增加其知名度，让更多的人认识和了解保险。

3、采取行之有效的措施，加大岗位培训力度，提高其从事该业务的服务技能。为了做好代理保险业务工作，我行克服人手少，任务重的困难，与各家保险公司大力合作，积极组织

人员利用统一休息时间和串休时间，分期分批组织员工进行保险业务培训，讲解保险知识，传授营销技巧。

4、建立代理保险业务的日报告制。我们指定了操作性很强的检查考核方案，实行“日报告”、“周检查”、“月通报”制度，建立了保险业务销售台帐，时时掌握销售信息。