

万达营运助理工作总结(精选6篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

万达营运助理工作总结篇一

时光荏苒，一年的工作转眼就结束了。站在新年的前端，回看这一年来xx支行在工作中的发展情况。对于我们的成绩，我感到骄傲，作为会计，我们尽管没有直接参与收益，但我们深知自己努力的方向并不在此，在自己的领域里，我们有好好的努力，并为银行创造出了出色的贡献。

作为一名会计，且作为银行的会计主管，在思想上我一直积极的锻炼着自己，让自己能在工作中能时刻保持对企业的热爱、对工作的严格以及对自我提升的积极！这些思想和心态，正是我在工作中不断努力的重要动力！作为一名会计主管，我知道会计的工作有多么的枯燥，我自己感受过，在接手主管这个职位之后，也听到很多员工们向我诉苦过。却是，会计的枯燥是人人皆知的，但也正是因为如此，我们才有的必要在工作中改善自己的心态，提高自己在工作中的思想，这会是是我们前进的道标，让我们不至于迷失在工作中。

在管理的工作中，我一直都以最严格的要求去要求员工，保证对工作的正确以及效率，并加强团队荣誉感，凝聚团队力量，为银行在正确的方向做出努力和贡献。

但相对的，在管理的方式上，我也更喜欢以身作则！我会自己先在工作中不但的完善自我的要求和目标，将工作完成的

更好，更圆满，再紧接着对手下员工加以要求。尽管这样会让我的工作变得很忙碌，但显然，在管理方面也取得了不错的成效。

一年里，我一直将视线和目标放在了今后的发展和规划上，但却没能重视起员工在过去基础上的巩固。尤其是对新员工的要求上，没能把控好度。

为此，在今后的工作上，我要更加明确的做好员工的考核，明确我员工情况，保证团队的管理能有计划，有节奏的积极提高，让团队的能力得到更好的发展和进步。

新的一年到来，我也会在工作中更加努力，将自己的工作做好，更要将团队带好，为xx支行做出的更多的贡献！

万达营运助理工作总结篇二

在大家的一致努力下，各部的工作都取得了很大的进展，但同时也暴露了不少问题。首先强调的是，只有集中大家的优势，发挥团队的力量，群策群力，充分的尊重市场和事实，才能够取得成功。因此，希望大家开诚布公地来相互学习和总结。下面，将从三个方面谈一点看法，与大家共同交流和探讨。

一、统一思想，端正态度

1、工作中有很多困难，比如市场网络、招标、会议的召开时间，问题和困难自然不可避免，但我觉得，导致这些问题和困难不能解决的主要原因还是态度问题。拿破仑曾说，“人与人之间没有太多区别，只有积极的心态与消极的心态这一细微的区别，但正是这这一点区别决定了二十年后两个人生活的巨大差异。”因为你没有网络，所以你要比别人更勤奋，才可能赶超别人。经常有人会说——“如果当初我怎样怎样，那么现在我肯定会……”，人们常常只停留在这样的

说上，而不真正付诸行动，怎么会有好结果？市场竞争日趋激烈，市场机制会愈趋规范，每个公司、每个人都会面临不断的变化，并不断会有新的挑战摆在你面前，你以一种什么样的态度去对待它，你就会得到一种什么样的结果。

2、任何公司都有公司发展的目标，每一个在公司工作的员工也有自己的个人发展目标，在这个问题上，我认为有两点值得大家思考：一是要将个人目标与公司目标统一起来。每个人都会有压力、有需求，但怎样使之与公司的长期和短期发展目标有机统一，使得在实现公司发展目标的同时，实现自己的个人目标。这就需要将自己的个人职业生涯规划融入到公司的发展当中，公司会不断的发展，要上新产品、要购并药厂、要上市……，只有上下统一起来，步调一致，才能往前走。这就需要大家加强相互沟通，达到构建一支优秀的团队和网络的目标。

二、实现目标要有一种正确的观念、方法，并将目标切实分解落实。

只有可分解的、能实现的目标，才是可行的目标。毛泽东说过，政策和策略是党的生命，其重要性不言而喻。在目标确定和实现的过程中，不能仅依靠经验值，要与科学的方法相结合。另外，保持一种好的心态将会帮助你渡过很多困难。

1、有一位经济学家讲过这样一句话“不学习是一种罪恶，学习是有经济性的，用经济的方法去学习，用学习来创造经济。”我们应该从理论上、实践中和相互的交流中学习，不仅要注意学习的方法，更要有正确的学习态度。大家或多或少都有一种批判的吸收心态，也就是说在接受别人的观点或意见之前，带着一种质疑的态度，这是我们应该改正的。我们要以吸收的批判的态度来对待他人的观点和意见，即先以一种宽容、包容的心态听取别人的观点，然后经过自己的深思熟虑，对其观点加以批判性的接收。就像下围棋一样，起初从零开始，水平都差不多，慢慢知道了布局，有了进展之后，

对水平低的就不屑一顾，自以为是，进入一个平台期；然后慢慢也就有了对更高水平的向往，如果继续学习和总结，就逐渐有了大局观，也知道了何以舍小保大，就这样在不断学习当中进步，其实，工作中也是一样，你需要不断地学习、充实，销售部要尽力塑造一种学习的氛围，来培养一支优秀的团队，但也不要形成教条主义和经验主义，要切记与实践相结合，学以致用，相得益彰。

2、每个企业都要做大做强，但江山不是一个人打出来的，而要依靠群体的力量。大家来自不同的企业，不同的企业有不同的文化、习惯和管理模式，要把原来企业中好的东西融入到公司来，不好的东西要摒弃掉。有句话说得好，“不参加培训的人不能当经理，不会培训人的人当不了大经理。”随着公司的发展，会有更多的岗位和机会摆在每个人的面前，在团队建设的过程中，面临着一个信任与控制的问题，我们现在运用各种表格加强过程管理，其实只是管理的手段之一，大家不要有一种排斥、对抗的心理，任何事物都有一个不断完善和发展的过程，最终的目的都是一样的。

3、在公司里，我们每个人都处在一种角色的转换中，在下级面前是管理者，在上级面前是被管理者。而从另外一个角度，大家都是社会人、企业人，管理具有科学性和艺术性，要真正达到有效管理，在队伍出现问题的时候，在医院开发的临床跟进上，沟通是一种非常重要且有效的途径。所以有的管理学家甚至说，管理就是沟通。其重要性不容置疑。我们许多经理常常过份依靠自己的经验值，而不注重市场调研和来自市场一线的材料，这是一种错误的观念，必须改正。有没有管理一支团队意识，在下属遇到困难的时候，有没有与他们一道进行协同拜访和辅导性拜访？没有规矩不成方圆。管理是一种投入，我们要向管理要效益，不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去。

三、总结经验，推广实施

1、财务意识有待加强需要强调的是我一定要严格按比例控制整个营运成本，同时，开发费用属于个人借支，涉及到摊销问题，需要绷住弦，树立财务控制的态度。要学会算帐，加强财务分析。各销售部财务主管要主动承担工作，帮助经理算帐、分析，对不同费用间的相互关系加强分析，做到有效的财务管理。既要算好市场的帐，要考虑怎样去进行摊销，又要算好投资的帐，把工作看成是自己的事，从自己的角度出发，什么事情该做，什么事情不该做。

2、对于存在的价值，要与他（她）所辖区域的销量相关联，他们的工资可以根据具体的市场情况进行调整，在基本工资和奖金提成上灵活变动，是增加还是减少激励成分，不同销售部可以有不同的处理方式，但任何人不得克扣他们的工资。所有的结果最终都落在财务指标上，要抛打紧用，先紧后松，加强费用分析与市场策略的结合。特别是财务主管，要尽量以各种简明扼要的形式如柱状图、饼状图、曲线图等加强分析，帮助经理做好财务控制。

3、严格规范、有效管理前面说过，我们公司管理的大前提是预算制管理，而制度仍处在不断的完善和修改之中，需要大家共同努力，有了制度就一定要执行，不要流于形式，否则还不如不要制度。管理制度对公司大系统需要、对销售部小系统也同样需要，对规范个人的行为、了解员工动向非常有用。如医药代表日报表、周报表的填写，经理通过其规范的报表很容易就能发现问题，并及时加以追踪解决。要加强目标管理和时间管理，同时经理们要严格要求对自己的管理，要以身作则，才能带好团队。比如，如果经理自己睡懒觉，有怎能要求员工按时上班和勤奋工作？管理是要付出成本的，是成本就一定要出效益。下一步我们正在考虑上erp系统，来简化管理的程序和提高管理的效率和质量。

4、人力资源管理首先有一个用人标准的事情，我们一直倡导合适的就是最好的，不一定最优秀的就是最好的，在选人用人上，还要注重员工的忠诚度和专业性。其次在形式表现上，

员工的工作能力如开发医院情况，工作效率和工作饱和度也是需要着重考虑的方面。最后要通过培训，采取不同策略，把医药代表个人资源与公司资源进行有效组合，达到整合资源，发挥团队优势的目的。

5、市场策略各省经理对市场都有不同的感觉，经验固然重要，但它并不是成功的必然。只有将感性和理性结合起来，理论与实践相统一，在市场直觉的基础上，加上科学的分析和研究，这样得到的成功才是一种必然。我们在市场操作的过程当中，能够把丰富的市场经验和准确科学的市场调查结合起来，则成功将会属于我们。要学会分析市场，分清主要矛盾与次要矛盾，主要矛盾的主要方面与次要方面，抓住重点，才能有效地开展工作。比如湖北市场，由于网络很熟，开发进医院可能相对比较容易，但临床跟进比较缺乏，所以，下一步的重点就要适当向临床上倾斜，包括招聘临床工作人员等；而湖南市场相对来说，医院开发力量较弱，所以在招聘人员的时候，必须考虑到开发能力和临床维护能力都很强的人。不同的市场，不同的环境，需要采取不同的策略。

6、物流管理一是货物风险的问题，各省级销售部必须注意政策性风险和窜货的风险，加强风险管理的意识，做到预先统筹，以避免临时抓瞎。

再一个就是货物周转率，必须时刻与经销商、医院进行沟通，随时了解它们的存货状况，发现问题，找到问题产生的原因，及时采取办法加以解决。

四、明确任务目标

各省级销售部在进行目标分解的过程中，既不要保守，也不要画饼充饥，要本着实事求是、务实的态度，用经验值和科学相结合的方法，确定每个区域合理的、可实现的目标。在目标确定之后，分解到人，到医院，到每季度、每月、每天。在这里，我要强调贯彻“事事落实，事事督导”这八个字，

事事落实就是要既事事落实到人，也要事事落实到时间；事事督导就是要实行财务督导、层层督导和相互督导。通过加强过程的管理和监控，来确保目标的达成。

万达营运助理工作总结篇三

为了切实加强安全生产工作的组织领导，强化安全生产管理，年初，经理与各工段负责人签订了《安全生产责任状》，把安全目标层层细化、量化，落实到每一个人。20xx年安全生产责任状签订9个工段，签订率100%。形成了分部领导总负责，各工段长重点负责的安全生产责任模式。

没有规矩不成方圆，完善的制度是保证安全的基础，因此今年我花费了大量的精力重新修订了14项安全生产管理制度、编制了分部的综合应急救援预案、重新对分部的安全生产责任制进行修订等，为分部的安全管理工作打下了良好的基础。并且按照国家要求的标准建立健全了各类消防设备档案、资料，做好各种消防设备、环保设施的运转和保养记录，做到安全工作心中有数，确保分部的安全生产运营。

为全面贯彻落实“安全第一，预防为主，综合治理”的安全工作方针，今年我们重点强化了对职工的安全教育的培训力度。

- 1、分部从员工一入厂开始，组织开展新员工入厂“三级”安全教育，从厂级的教育“宣传国家的法律法规、公司的安全管理规章制度”，到车间级的“车间工艺生产情况、危险源辨识”，最后到班组的“工位操作技能和安全操作规程的培训”，一步步确保的我们的新员工受到一个系统的、有层次的、全面的职业健康安全环境教育。确保新员工入厂“三级”安全教育率达100%并保证了培训的效率。

- 2、在六月份“安全生产月”活动中，根据上级文件精神的要求，积极参与安全生产竞赛活动。组织全体员工通过板报、

录像的形式积极学习安全、消防知识。“安全生产月”活动的开展，提高了广大员工安全生产的积极性。

3、消防演练、消防知识培训：在去年组织分部职工参与的应急疏散及消防灭火演习的基础上，今年分部又组织了一次消防知识培训，结合最新的消防知识和技术，为广大员工讲述生动形象的一堂教学课，不仅xx员工一些日常中使用的灭火常识，还重点讲解了如何正确的使用各类灭火器，并收到了很好的效果。

4、在组织“安全生产月”活动时分部厂房内悬挂了安全警示标志，醒目位置张贴了安全宣传标语，以提高人们的防范能力，减少或避免事故的发生。

5、今年共组织了多项安全专项培训工作：其中生产经营单位负责人安全资质证书复审培训3人，特种作业资格证的培（复）训，其中叉车2人，电工1人，电焊6人，起重3人。

通过一系列的培训、教育和实际操作训练，大大提高了全员的法律知识□xx处理问题的能力和技能，增强了全体职工搞好安全生产的自觉性，提高队伍的整体素质，从根本上解决安全生产意识、水平和责任心的问题，有效地加强管理的执行力。

1、安全检查是消除事故隐患的主要手段□xx年共组织各类抽查20余次，日常检查每天1次，对查出的隐患基本按时进行了整改。

2、继续严格执行《动火作业审批》、《临时电审批》等安全制度，杜绝了违章指挥、违章作业。

3、加大外包服务单位管理，强化施工安全措施，确保施工安全。一是进行安全资格审查，不具备安全资格的外来施工队伍不得进入厂区施工。二是要求外来施工队进厂施工前，必

须先签订《外包服务建筑施工安全管理协议》，经过相应安全资质验证，外来供应商人员接受安全告知后，方可允许施工。

4、居安思危，开展“警示性”安全教育，做到安全工作警钟长鸣□xx年螺杆泵分部共发生各类事故0起，同时将公司内发生的事故在分部进行通报，为广大职工敲响安全警钟，让职工在真实的事例中加深认识，使职工从教训中得到教育，不断提高职工的安全防范能力和事故应变能力。

1、加强学习《动火作业审批》、《临时电审批》等直接作业环节安全监督管理规定，严格执行公司《安全管理制度》。

2、与施工单位签订安全协议、加强施工队伍施工前和施工过程中的安全教育后方予以上岗，杜绝施工过程中出现安全真空现象的发生。

3、通过修订《外包服务建筑施工安全管理协议》强化对承包商的管理，落实承包商安全生产责任制，加强直接作业环节的安全监控，提升现场施工管理水平。

5、及时总结施工过程中存在的问题和经验，在保质保量的前提下，抓紧工程进度。

为确保管理体系的有效运行□xx年下半年公司组织人员对qhse管理体系进行内部审核，并请专家进行了外部审核，建立修订了各类安全质量标准化文件，对提升我分部的整体安全水平具有重要的促进作用。

同时各部门通过内部培训、宣传等方式对质量、环境及安全方针进行了宣传贯彻，确保了全体员工对质量、环境及安全方针的理解和标准化贯彻落实。

执行《职业病防治法》，改善员工工作环境。

为提高员工对职业病和危险化学品的认识，公司组织职工认真学习《职业病防治法》和《危险化学品安全管理条例》。20xx年8月对20余名接触职业健康危害因素的岗位一线员工进行了职业健康体检。同时为各个岗位的员工配备了适合的劳动防护用品，确保了员工的身心健康。

为加大安全检查力度，促进各项安全工作真正落实到实处，发挥安全职能“监管”的作用，在日常工作中我特别注重各项检查制度的落实情况：查设备，看有无漏油跑气、部件失灵、损坏现象；查电气运行，看各种防雷、防静电装置是否良好；查消防器材、设备，看齐全、有效情况；查训练，看操作是否熟练、迅速。从而保证了我们的安全基础工作扎实有效。

万达营运助理工作总结篇四

1、坚持贯彻超市的策略，围绕公司策划的促销活动，有效的提高了业绩。不断向员工输入超市的策略，使他们了解要怎么去做，怎么做才会更好。

品价格。淘汰滞销商品优化商品组合，并根据情况对卖场布局进行了调整。处理好各部门之间员工的关系，员工都需要关怀。虽然，有时候我们也会为工作上的一些事情争吵。但是随着下班时的一句“一路平安”一切不愉快都烟消云散了。

3、时不时的对员工进行培训，如销售礼仪，服务技能、商品知识、卖场叫卖、以及卖场商品陈列等等。

6、经过车站店员工的共同努力20xx年完成：销售x万、毛利完成185万、耗材45831、水电77948元。

我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这

方面的能力。

我对工作的态度较谨慎，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。

以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

2、店面管理店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础，所以店面管理应放在首位。建立逐级管理制度，岗位职责分工细化。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

3、注重店内人员的培训工作，培养员工的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。

4、建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

5、利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽最大努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高人员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重员工的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为顾客着想，减少投拆。

7、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于合理化。

8、知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。稳定老顾客、发展新的客流群。

9、明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每个部门，并进行相关的数据分析。积极参与公司的各项促销活动，充分做好宣传及布置的工作。

人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

万达营运助理工作总结篇五

1、目标与绩效考评管理

根据公司的20xx年的整体发展规划，拟定了20xx年度欣锐公司团队绩效指标，经与集团经管部沟通与协调，组织了公司团队经营目标责任书的签订。

根据公司团队经营目标责任书，组织各部门签订了部门年度经营目标责任书，并制定了对应的考评指标，目前正按照《绩效管理辦法》对各部门月度及管理职季度工作业绩作出公平、公正的评价。

2、经营分析

为更全面的获取公司生产经营过程的信息，完善了各部门月度业绩汇报模板，督导各部门按照要求及时完成经营分析，准时向集团经管部与军工集团提交了相关的分析报告和报表；组织公司领导定期召开月度经营分析会，全面揭示公司经营状况，并出具会议纪要。

目前，经营分析的分析方法还不够全面、分析层面还不够深

入、分析工具还有待加强，信息的获取亦非常有限，故分析报告可完善与提升的空间很大。

3、公司固定资产经营及存货监控

上半年，主要组织与精密公司（1-2月份固定资产）租凭协议、我公司2009年度与原虹欣公司租凭协议的签订。下半年将对半年度盘存中发现的问题进行核实，对需外卖的组织外卖准备。

介于公司目前存货金额居高不下的状况，上半年运营管理部组织相关部门对公司库位的存货进行了全面清理，制定了相应的消化、处理措施，以减少公司积压资金的占用，但从上半年的处理进度来看进度缓慢。

4、对外物流管理

通过减少单边发空车与增加回程车次数，上半年降低了公司物流费用率；

但目前的工作中，主要存在用车申请流程不规范、信息沟通不及时及单据保管不完善的现象。

1、运作维护支持

以“服务”为理念，保证广元工业园区的正常生产运营，增加信息系统的巡查制度，及时发现各种系统运行故障，降低系统运行风险，从而提高工作效率。

在通讯方面，与广元电信签订了优惠合作协议，每年为公司节约通讯费用约4-5万元。

2、制度建设与流程规范

20xx年是公司信息化工作走向规范的一年。在过去的半年时

间里，我们针对现有业务情况，先后制定了《信息系统周巡检制度》、《日维护汇总制度》、《月简报制度》、《物资使用登记制度》、《重大故障登记制度》、《办公仪表实物管理制度》等，同时对各种账户办理流程进行了规范。通过规范各种流程，提高了工作效率，最大程度地为公司生产经营服务。

作为长虹集团的子公司，我们的信息化进程必须与集团的信息化发展规划保持同步。因此在上半年，我们充分与虹信公司人员沟通，同时参考了集团在广东、合肥、江西等地的工业园区建设方案，结合广元工业园实际情况，制定了未来两到三年（也就是欣锐公司二期信息化建设）发展规划方案，并报集团公司经管部信息管理处审核通过，现在已处于具体实施阶段。

3□ppco项目推进

我公司ppco项目于2009年1月25日开始，至2009年4月30日结束。其中参与项目的业务单元有生产、计划、采购、财务、工程、研发，每个业务单元都有一致两名关键用户全程参与其中。在顾问组的建议和支持下，项目组关键用户一起进行各阶段的推进工作，主要过程体现为：文档交付件71份、关键用户测试xx天、数据初始化3821条、上线支持30天。

上半年系统在运行中，还存在许多流程上的问题，通过与技术顾问的及时沟通，均已及时得到解决。但ppco项目，作为公司这个生产系统的运作机制，不可避免的将会在实际操作过程中随时出现新的障碍，影响操作效率。

革新管理因人员未到位还未进行管理创新课题的开展，目前主要进行了流程优化与制度建设、合理化建议管理、技改项目推进等工作。

1、流程优化与制度建设

参照集团及其他成熟子公司管理手册，清理与完善了欣锐公司管理手册

目前部门已发布了公司《绩效管理办法》，拟定了《订单监控管理办法》、《经营分析管理办法》、《降本系统管理办法》，已发相关部门进行意见收集；在过程推进中，主要体现出各部门对该项工作的长远意义重视不够，相关业务部门未充分参与到评审工作中去，造成管理文件缺乏中业务衔接不连贯，内容存在交叉、盲区等管理缺陷，为流程优化带来障碍。

2、合理化建议管理

截至目前为止，各部门上半年累计申报建议xx9条，经审查采纳并已经实施的有16条，为公司创造效益预计29.25余万元。

该项管理工作自2009年7月份开始开展后，根据实际情况完善了《合理化建议管理办法》。但整体来说，目前该项工作的开展还未真正达到全员参与、主动参与的程度，各部门更多的是将此作为一项任务来完成，而未将该项工作开展的实际意义在员工层面进行广泛宣传与贯彻。

3、技改项目推进

截至目前为止20xx年固定资产累计预算金额达到：8578.66万元，实际投资金额：2503.66万元，已付款金额：571.78万元，预计下半年付款金额将达xxxx万元，故下半年我公司面临的资金周转压力较大。

目前，我部门尚无固定资产系统查询权限，不能及时、准确地对项目推进的全程跟踪，现有的推进模式非常被动。同时，在立项过程中，还存在项目资产购路重复、数据不准确、部门信息沟通不到位、手续不健全等问题，下半年运营管理部将通过权限申请、流程规范以及相应的考核机制，强力推动

技改项目的进度，并定期对投资情况进行清理与监控。

20xx年上半年部门整体工作开展面还不够全面，业务渗透力还需在下半年持续加强，这就需要部门所有成员在加强自身学习的同时，随时总结工作的得与失，通过实际工作的历练，促进个人业务能力的提升，共同推动部门工作的不断进步，为公司下半年经营业绩的达成作出应有的贡献！

万达营运助理工作总结篇六

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元；储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向xx项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销xx□xx两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我x地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信

托280万元，各类保险25万元，理财产品中间业务收入达到xx万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销xx科技□xx等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止11月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户□callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面□xx年xx路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与xx支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在xx年的工作中□xx路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3xx万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区，筛选金博大和世纪联华返款商户的前20名做为重点寻找沟通联系等手段，发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维

护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使xx科技、等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。

1)、积极组织员工参加上级行培训，全年参训132人次，是力度的一年。特别是支行在人员短缺、业务繁忙情况下，克服重重困难，让每一个前台员工脱产11天专心学习。

2)、支行自行组织对全体员工的深化培训。专项制定学习计划，每周安排2个晚上培训。培训采取多样化的学习形式，如每次由3名员工做讲师进行背课，使每个人既是学生又是讲师，收到了很好的效果。

3)、加大对客户经理、中层(酒店前台工作总结)负责人、业务骨干的提升培训。组织读书活动，推荐《细节决定成败》、《成功人士的七个习惯》等优秀书目，开展想座谈，使骨干人员得到有效的素质提高。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉一起，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

xx年发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

- 1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增xx万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元；储蓄存款争取突破4亿元国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。
- 2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。
- 3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。
- 4、会计达标通过一级验收。
- 5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。