

# 2023年银行网点两防工作总结(汇总10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。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 银行网点两防工作总结篇一

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□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□tm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。

## 银行网点两防工作总结篇二

年末将近，xx支行在各级领导的监督和指挥下，顺利而紧张的完成了xx年度的安全工作，回顾一年的历程，艰辛和喜悦及收获，都是一言难尽的，但是警队各队员一直把严格要求自身素质，工作作风，思想作风，为安全工作理念。我仅代表xx卫队象各级领导做一下汇报。望各级领导多多提出宝贵建议以便警队在以后工作更上一层楼，管理制度更加完善，到位。

军事是整个警队的精神面貌的灵魂，好的军事素质才体现出警队的强大和安全保障，在此警队的军事训练严肃而有序，首先，先队员的入队培训，警队的理念是因材施教，因队员的军事素质不同，而作出相应的方案，从三大步伐到两拳一棍，为了使队员有一种上进的观念，采取定期考核，定期抽查，定期评比队员在艰苦中训练在喜悦中进步，从不懂到到懂，从懂到精，成绩是显而易见的，虽苦忧甜，严格见效率近而为招行的安全保卫奠定了坚实的基础。

民主的管理，使队员之间的感情很融洽，把所有队员的优点和力量凝结在一起，促使了整个警队的业余文化活动的开展得很顺利，很和谐，整个警队的文化氛围也是积极向上的，文化活动的分配有爬山比赛，歌唱比赛，羽毛球比赛，警队报刊，警队娱乐，朗诵比赛，等等，方案主要从队员中取，队员自主选择，积极参加，在一系列的比赛中队员学会了团队力量的重要，了解到团队的强大需要每一个队员的齐心协力，即从中进步，又活跃了警队生活，丰富了队员的业余文化层次.感受到了集体的重要性和集体的温暖。使每个队员懂的 "招行是我家，和谐靠大家" 。

没有天空也是一颗星，没有军营也是一个兵，良好的作风是一个警队发展的军魂，首先工作作风，队员文明值勤，礼貌

待人，对领导恭敬，对客户语气柔和，客户的问题稳重而完整的回答，没有不耐烦和不乐意的表现，在领导和客户的双重监督指导下，一直进步，一直受到满意和赞赏，这点成绩是领导和客户的赞同，同样也鞭策着警队精益求精，不断完善。思想作风方面，要求队员发扬“雷锋精神”不断展开自身的思想调整，展开周会的交谈，总结一周的进步和不足，减少一周的失误和弥补一周的未到位之处，不断的展开自我批评，自我更新，自我总结，使队员明确工作目的，为下一步的保卫工作奠定好扎实的基础，双管齐下，为警队的美好发展铺上宽阔。

## 银行网点两防工作总结篇三

20xx年在支行的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。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。

做为支行分理处，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650xxxx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、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。

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、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。

4、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，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。

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比赛，取得了骄人的成绩。

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、因分理处人员进出多，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，分理处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达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在xx年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

1、更严格地执行制度，但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。

## 银行网点两防工作总结篇四

2014年第一季度“两防”工作总结

单位：南道高速tj2工区项目部 时间：2014年3月30

南道高速tj2工区 第一季度“两防”工作总结

为了进一步加强建筑工程安全生产工作，提高施工现场安全防护能力，贯彻落实《重庆市人民政府安全生产委员会关于深化建设施工领域安全生产“两防”专项整治工作的通知》（渝安委〔2014〕4号）文精神，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，有效防范安全事故发生，根据文件精神，我项目部接到通知后及时对本项目部重点部位进行了下列两个大方面的检查：

一、高处坠落等情况：

## 1、查安全保障措施情况

在排查中有制定安全技术措施并且已经得到落实，在施工现场有辨识施工现场危险源的标志牌，有明确防范措施。脚手架搭设已经按照方案搭设，临边洞口、卸料平台周边等防护情况良好。

## 2、作业人员教育情况

检查施工作业人员教育情况：作业人员进场已经经过安全教育，并且经过安全技术交底，统一按照规定经过安全考试合格。

## 3、防护设施验收情况

施工现场每一次防护设施（脚手架、模板、混凝土、卸料平台、临边洞口等）已经按照相关的施工组织设计方案要求经过现场技术，验收合格。

## 4、三宝管理情况

对安全帽、安全带、安全网检查中，使用的安全防护用品均是国家规定合格产品，有合格证，入场检验手续完善，在生产过程中，已经督促每一个人员根据岗位要求配备和正确使用。

## 5、持证上岗管理情况

项目部根据国家相关规定已经配备足额的安全员，高处作业人员、焊工等，检查以上人员全部持有有效证件。

## 6、作业人员健康情况

作业人员身体健康，全部到达国家规定相关施工年龄，检查中未发现酒后上岗、疲劳过度、精神不佳情况。

## 二、关于危险性较大分部分项工程方案排查情况：

### 1、专项方案情况

排查施工过程中专项施工方案编制情况，各专项施工方案编制根据现场要求全部有据可依，方案都经过审核、交底、实施、验收等环节。

### 2、危险性较大工程专家论证情况

排查中关于模板支撑架、外脚手架专项方案已经经过专家论证，并且由建设单位、施工单位、监理单位、勘察、设计单位参加，并且有论证报告，按照论证要求设施。

### 3、实施前交底情况

在实施前，所有作业人员都经过方案要求进行安全、技术交底，并且有书面记录。

### 4、专项方案实施、验收情况

在施工中，每一项方案实施，都安排专人现场进行监督，发现问题及时进行整改。同时对方案实施后经过监理、技术、施工、班组等人员组织验收，并且经过验收合格方能进入下一道工序。

## 三、存在的主要问题和不足：

检查中发现两个在建工程普遍存在大致相同的通病问题：

1、外脚手架安全网破损较多、不及时更换，个别外架连墙杆不足。

2、各机械设备专用开关箱配备不足及个别漏电保护器失灵和没有接零、接地保护。

3、个别工人自我保护安全意识比较淡薄。

4、个别新进场工人未经三级安全教育即上岗作业。班组安全活动等制度没有很好落实。

#### 四、落实整改和今后工作目标：

针对上述存在的问题，我项目部对查出的问题立即进行认真整改，并落实了整改期限。经复查，现场安全隐患已整改合格，各资料正在补充完善，现场安全交底、安全教育、班组安全活动等制度正逐步加强实施。

通过开展此次安全生产“两防”隐患排查治理专项行动自查，使我们充分认识到安全生产工作仍存在较多突出问题，我们仍需在思想认识上消除重生产轻安全、重进度轻防护，重效益轻管理的麻痹、侥幸的错误意识，不断增强和树立“安全第一”和“安全就是效益”的正确观念，更进一步深化建筑施工安全生产专项治理工作，针对安全生产工作中存在的突出问题落实整改措施，确保生产安全。力争实现我项目部今年安全生产零事故的工作目标，为促进我市建筑安全生产形势的稳定好转而努力。

南道高速公路tj2工区

2014.3.30

## 银行网点两防工作总结篇五

自正式开业以来，在行领导及上级部门的正确领导下，xx支行紧密围绕上级工作会议精神，认真贯彻国家金融方针政策和工作会议精神，提高金融服务水平，创新业务发展方式，强化基础管理，深抓合规经营，使各项工作稳步推进。

我支行辖内共有10个营业机构。截止6月末各项存款余

额230,973万元，较5月末增长6,751万元；各项贷款余额93,516万元，较5月末下降1,175万元；表内不良贷款余额235万元，较5月末下降395万元；财务总收入3313万元（其中实现收入635万元），总支出2485万元，实现净利润828万元。

### （一）搭建内部管理框架，全力以赴保障开业顺利进行

自盛大开业以来□xx支行积极落实了筹建办及总行在筹备创立和开业初期的各项工作，优质高效的完成了开业公告、对外宣传等各项工作。先后开展了机关人员双聘及中层管理干部选聘工作，积极筹备机关组建工作，在总行和兄弟支行的帮助与支持下，确定办公地点，逐渐完备办公设施，初步确立机关管理人员的选配和部门的基本设置。自此□xx支行机关部门已具雏形，保证了各项管理工作有序开展。

### （二）逐步建立和完善支行信贷管理制度

按照总行安排，我行依据《授信审查委员会工作规则（暂行）》要求，成立了xx支行授信审查小组，制定了□xx支行授信审查小组议事规则》。按照《授信业务操作流程（暂行）》，结合我行实际情况，制定了xx支行授信业务流程。议事规则和授信业务流程的制定明确了我行授信业务各个环节的工作职责，对我行现阶段授信业务的顺利开展奠定了良好的基础。

### （三）加强信贷基础管理，提高经营管理水平

在加大贷款营销力度的同时，我支行对报送贷款资料进行了逐笔审查，共审查8笔，金额共计470万元。对符合贷款授信条件的业务及时进行审批，对不符合授信业务条件的贷款做退回处理，对贷款资料不完善需补充的，及时通知经办行补充完善资料。在授信业务审查上我支行依据相关法律法规、国家行业政策、本行业务经营规划及信贷政策制度，通过财

务分析与非财务分析等手段，对授信业务进行审查，充分揭示授信业务风险，并提出可行的风险控制措施，为授信审批提供依据。同时我支行坚持在业务合法性、安全性及可行性基础上加快审查速度，对个人类贷款审批于当日或次日内审查完毕，公司类贷款尽快审查。

#### （四）强化会计基础管理，及时进行各项费用处理

根据总行《会计检查方案（暂行）》，6月下旬财会部3人组成检查小组，对辖内10个网点进行了专项检查，内容主要包括库存现金、重要空白凭证、会计业务印章、内外账务、会计档案、会计人员交接六个方面，对检查中发现的问题按照有关规定及时进行了限期整改，逐步实现了会计工作制度化、流程化、规范化。

我支行财会部从6月中旬开始正式运转，前期费用报账工作未能正常进行，因此我们首先认真学习了总行下发的财务审批办法、财务费用报销办法、低值易耗品管理办法等，严格按照要求进行财务费用报账工作，认真审核财务事项和票据，按审批流程和权限规范处理，确保费用支出的真实性、合理性、合规性。遇到难以把握的问题，积极与总行相关人员沟通，避免因认识不到位、理解有偏差而影响工作质量。

#### （五）规范电子设备管理及操作，进一步完善信息管理工作

#### （六）加强安全保卫工作，提高安全防范意识

综合管理部运用了望、闻、问、的检查方式对我辖营业部及9个二级支行进行安全方面的检查，检查覆盖率达100%，通过检查对各网点中存在的问题及时予以纠正。同时结合本次检查中存在的问题，对员工进行了安全教育和管理，提升员工安全意识和防范能力。

#### （七）加强综合管理，确保行务工作运转有序高效

一是积极搭建oa办公系统，实现了公文往来电子化，提高了效率，节省了时间。及时将总行、银监局等上级部门的有关文件、方针政策及重要信息进行整理，严格按照保密法、保密规章制度和文件传阅制度的规定及时传送给行领导，并且按照行领导的指示及时、准确的传递到位。对阅办完毕的文件及时回收，防止遗失。对收回的文件分类存放，以备查询。二是坚持抓好支行物业管理，对全辖营业网点的租赁情况、环境卫生、场所设施等方面都进行了全面检查。

对需要维修或更换的设施及时进行了处理更换。三是对我辖内支行低值易耗品和固定资产采用账面盘点与实务盘点相结合的方式，逐一盘点，并落实账务差别。

1、二级支行环境需要进一步改善，全辖营业网点没有统一的标识，并且普遍存在装修时间过长、网点设施陈旧，有些支行需要重新装修，部分办公设施需要更新。

2、柜员服务质量有待进一步提高，服务意识有待加强。

3、规章制度还需进一步完善和细化，在制度执行的自觉性、规范性和精细化上还需要进一步加强。

1、进一步完善我行信贷业务管理制度，加强对信贷管理人员的培训。

2、在充分调研的基础上对部分费用核定标准，杜绝浪费。努力压缩不必要的支出，形成节约办公的意识和习惯。

3、协同未央行做好账户资料、风险预警信息上报的衔接工作。

4、根据行领导安排并结合我二级支行实际情况，在与总行沟通协调，为有条件安装atm自助取款机的网点尽快配备自助设备。

5、根据对分支机构的部门设置、工作职责及人员编制方案并结合我行现有人员编制情况，进行人员配置。

6、细化业务操作流程，完善支行内部管理制度，构建严密有效的制度保障体系，形成办事有制度，操作有规程，违规有惩处的长效机制。

## 银行网点两防工作总结篇六

在监管部门的正确指引与高效督导下，广德农商银行(以下简称“我行”)始终将消费者权益保护(以下简称“消保”)作为重点工作，从机制运行、服务优化、信息公开、金融宣讲、投诉受理等多个角度发力，全方位、深层次的保障消费者权益。现将我行20xx年金融消保工作总结如下。

一是制度建设。20xx年，我行利用全行修订、编撰制度汇编的契机，在金融消保领导小组的统筹调度下，对《广德农村商业银行金融消费者权益保护工作实施细则》《广德农村商业银行客户投诉管理办法》《广德农村商业银行声誉风险管理办法》《广德农村商业银行重大突发事件应急预案》《广德农村商业银行声誉风险事件应急预案》《广德农村商业银行舆情管理办法》《广德农村商业银行新闻发言人制度》等消保工作制度进行了部分修订与优化，进一步适应了工作需要，保障了监管部门消保工作要求的深入落实。此外，根据前期银保监对我行消保工作检查的扣分项目清单，我行逐条整改，从制度层面明确了消保工作地位。

二是部门分工。综合管理部、合规与风险管理部各司其职、协调推进，从人员配置上保证了信息公开、投诉处理等工作的时效性与充分性。

三是软件配置。通过安徽省信用联合社主导下客户信息管理系统，实现了“核实类”与“投诉类”工单的高效、完整处置。



一是网点环境与服务水平。20xx年，我行以广德市创建全国文明城市为契机，以行内标杆网点建设为抓手，全面推动网点营业环境与柜员服务水平提升。通过现场检查、监控中心抽查、网点会计交叉监控检查，中层干部周末值班抽查等方式，确保了网点的环境整洁、设置完善以及柜员的技能专业、举止得体、形象规范。20xx年，我行新杭、清溪支行网点相继搬迁新址，窗明几净，配置完善；多网点推出茶水零食等便民服务；总行营业部儿童活动区功能更加完善，并且添加了定期消毒公示项目，以贴心服务获得了客户广泛认可。

二是产品完善与创新上。上半年我行正式发行“大额存单”两期，为我市客户存款业务提供了更加优质、便捷的选择；5月底，“金农信e贷”顺利上线，弥补了全流程线上贷款业务的空白，极大方便了客户申请、审批、放款与还款；下半年，我行携手万桂山农贸市场打造“智慧菜场”，极大方便了周边居民；携手广德市中医院、广德市医院打造“银医通”项目，落成后将极大程度优化患者就医流程。20xx全年，我行本着实事求是的精神，不夸大、不作假，确保了产品信息完整、客观的传达给客户群体。在此基础上，我行大力创新工作方式与业务形式，始终致力于扩大服务半径，为广大客户提供更佳体验。

三是普惠金融。全行41个“背包银行”实现了全市行政村服务全覆盖；72个助农取款点（其中“金农信e家”40家）大大提升了偏远地区的常规金融服务可得度与便利性；64台自助设备运行平稳，为偏远山区现金存取业务创造便利；年度新增“信用村”10个，进一步扩大了利率优惠覆盖面。普惠金融的深度践行，使得客户与我行，特别是基层网点的关系愈发和谐。

四是内部培训。除常规业务培训外，上半年我行特邀外部讲师开展了为期两天的文明服务与标杆网点培训，我行200余名员工的柜面服务水平、服务礼仪有力较大提升。

上半年，我行信息披露报告及时通过各网点填单台对客户展示，全行服务收费标准通过官网公示与网点折页展示双渠道公布，全面保障消费者的知情权。

下半年，我行顺应当下媒体发展趋势，大力加强微信公众号建设，尤其是强力打造特色推送——“大头说”。抵债资产拍卖、员工招聘、暑假见习、新产品说明、季度结息等广大客户关心的重要信息，以及房贷、新版人民币、账户管理、反电信诈骗等金融知识悉数通过公众号重点宣传，在提高客户对我行各项业务、重大事项的知晓度的同时，也提高了他们的配合度，形成了良好的业务合作关系。

我行在严格落实“3.15”“金融知识万里行”等活动要求的同时，以我行宣讲员队伍为平台，常态化开展进社区(村部)、进企业、进学校等宣讲活动，通过大力宣传征信、反假币、防范非法集资等与广大客户息息相关的金融知识，着力促进了全县居民金融知识水平提高。

宣讲过程中，我行通常配套开展“背包银行”活动，借助机具为现场客户办理社保卡激活、银行卡改密、短信与手机银行签约等常规业务，真正将金融服务送上门。

我行投诉方式于全体网点公示，客户可选择拨打6022176或者96669进行投诉，或者通过网点意见簿留言，投诉方式公开透明。20xx年，我行投诉总量较上年同期显著下降，共7起。经调解及后续处理，本行全年无尚未处置完毕或者恶性投诉事件。

投诉业务办理渠道上20xx年7起投诉全部为营业现场投诉；投诉类别上，3起为储蓄类业务，1起为贷款业务类，1起为个人金融信息的收集与使用类，2起为功能业务类；投诉原因上，1起为服务态度，2起为业务操作与效率，4起为业务规则与流程类。

上半年，全行消保工作稳步推进，但仍有以下不足。一是未能有效对接移动、联通等电信运营商。客户新申请的手机号码极有可能收到该号码上一用户的银行卡收支短信且需至网点柜面才能实现节约，一定程度上增加了客户负担，且此类情况引起的客户问询较多。下半年，经过一系列努力，此类情况未能得到有效改善。二是科技力量尚显薄弱。我行网银系统、信e付系统等电子银行产品时有故障问题，虽尚未引发客户投诉，但给部分客户造成了一定困扰。

下一步，我行将加大消保工作投入力度，确保客户各项权益得到有效保护。一是进一步做好线上金融知识宣传。线上宣传较以往线下宣讲具备更高的覆盖面和详实性，我行将以微信公众号为平台，分批次、有重点的宣传各类金融知识。二是进一步加大柜面服务督导力度。柜面服务质量的下滑是引发投诉的首要因素，对此，我行将以严要求、高标准考核全行员工，明确奖惩措施，确保客户权益不受侵犯。三是提高年度消保培训工作质量，丰富消保突发情况的演练场景，助力柜面人员提高服务技能。

## 银行网点两防工作总结篇七

本人有幸成为建行银行这个温暖大家庭中的一员，在我入职的四个月以来，我被分到x支行实习锻炼。在此锻炼期间，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。

虽然在该岗位的学习时间只有短短的四个月，但是我却从中受益匪浅，感慨良深，下面就是本人一年来工作的工作总结：

在思想上：一方面，我坚定自己的政治信仰，努力提高自己的思想觉悟。

另一方面，树立了以客户为中心的服务思想，在学习和实践，进一步地认识了建行“以客户为中心”的重要性。在省行培训期间，从省行领导的课堂上知道了“以客户为中心”的服务理念，但那时的认识只是停留在理论上，并没有切身体会。

来到了专柜后，才发现这并非是一句空洞的口号，在竞争空前激烈的金融业中，只有牢牢树立以客户为中心的思想，尽心尽力为客户服务，为客户创造更多的方便和财富，尤其是在这个金融业竞争空前激烈的时代，唯有牢牢树立“以客户为中心”的观念，切实为客户服务，才能在竞争中立于不败之地。

在业务上，我也取得了巨大的收获，在学校的时候，对银行并不陌生，但那时的了解都是停留在经济理论上，宏观层面的，对银行的具体业务不是非常的了解。来到专柜后，才发现银行并不是以前认识的那样只经办单纯的存取钱业务，还有许多的业务是我所不知道的，要学习的还有很多。

在同事的帮助下，现在我基本上熟悉了储蓄专柜的运行流程，对个人金融业务的操作系统达到了较为熟练的操作，能够作为一名现金柜员独立的上岗操作，承担相应的责任和义务，接受绩效管理的综合评估和相应的激励约束办法。

我还利用空闲时间认真学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间。凭借自己对文学的爱好，和平日的多加练习，具备了一定的文字总结、调查统计分析能力，能够及时对客户服务中发现的市场需求、产品和渠道等方面存在的问题以及客户建议等形成分析，以争取用最好的办法来解决问题和困难。

总之，在本次的实习锻炼过程中，我不仅学到了很多在书本里没有的知识，还更加确定了我的学习锻炼目标，端正了我的工作态度，考验了我的工作热情和耐性，更加坚定了我的工作决心。同时，在与建行人的接触中，“团队、敬业、创新、奉献”的建行精神地鼓舞了我，“诚信亲和，严谨规范，

求真务实，拼搏进取”的建行作风也深深地留在我的脑海中。

这段时间来，我也感受到自己在多个方面的不同程度有了提高和进步，为以后学习会计和客户经理岗位打下良好的基础。好的开始是成功的一半，相信在接下来的实习锻炼计划过程中，我会以更饱满的热情，争取学到更多的知识，保质保量地完成基层锻炼工作。

## 银行网点两防工作总结篇八

季度以来，我行继续围绕第二届董事会目标任务，理清工作思路，求真务实，强化管理，统筹发展，狠抓了组织资金和市场份额拓展。xx月底，各项存款总额突破xx亿元大关，发展的速度不断加快，管理水平不断提升，各项业务又有了新的进展，为下阶段工作打下了坚实的基础。

至今年九月末，全行人民币存款xx亿元，比年初增长xx亿元，增幅xx%。其中储蓄存款比年初增长xx亿元，余额达xx亿元，增幅xx%。对公及其它存款余额xx亿元，比年初增加xx亿元。

人民币贷款余额x亿元，比年初增放x亿元，增幅达x%。其中农业经济组织、农户贷款余额x亿元，比年初增长xx亿元；民营、个私、股份制中小企业贷款余额xx亿元，比年初增长xx亿元；中小企业贷款占总贷款x%。

### （一）狠抓组织资金，稳步拓展市场份额。

存款始终是银行经营的根本；份额代表着地区竞争的地位。今年上半年我行存款总额虽然实现了时间过半，任务过半，但在同业竞争中，我行新增存款额较本地区其他行存在较大差距，总存款占全市的份额由年初22.4%下降到20.6%。面对这一情况，我们充分认识到“逆水行舟，不进则退”，三季度，我们一步不松抓组织存款，一着不让拓市场份额。

通过对市场份额较低支行的排队，分析我行组织资金工作存在的考核不力，激励不力等具体问题和不足，8月24日，再次召集市场份额在本镇低于他行，当年新增少于他行，考核力度不大的20位支行行长，在支行举行现场会。再一次鼓劲增压，敲响了结对子、比贡献、争份额的战鼓。通过看支行营业大厅的宣传氛围，和张榜公布的全体员工每月组资业绩和每季考核结果；听支行组织资金实行公开、公正、透明考核的经验做法和强考核，扩份额，促进各项业务稳健发展的汇报；20位支行行长纷纷上台表示，一定坚定必胜的决心与信心，发扬好领先精神、拼搏精神、吃苦精神；营造好宣传氛围、考核氛围、组资氛围，创造出新的业绩。

同时，为让全行干部员工通过与兄弟支行的对照比较，更加清楚自己存在的差距，和在整个农商行中的排名，做到知己知彼，百战不殆，我们开办了每周一期，每周公布存款情况，跟踪各支行组织资金竞赛动态，定期介绍组织资金做法，营造了你追我赶、共同进步的浓烈气氛。x月末总存款比x月末增长了x亿元，存款市场份额得到稳步拓展。

## （二）投身先进性教育，支持地方力度再提高。

三季度，时值商业银行党委保持共产党员先进性教育活动开展，我们在行党委领导下，统一部署，精心组织，周密安排，求真务实，积极投身到保持共产党员先进性教育活动之中，做到以先进性激发员工工作积极性，以先进性体现支持地方发展的责任性，以先进性提升地方银行声誉。

以支持地方发展为己任，构建“三走进，三服务”长效机制。一方面继续强化“三农”意识，积极支持“三农”发展。大力培植农业支持典型，扩大农业支持面。先进性教育活动中，我行党委成员每人联系一个农业产业企业，即xx神龙蛇业xx九州果业xx华美生态园艺xx稷山养鸡场xx澄禾禽业xx未来园林xx养牛场。在党委成员带领下，基层支行牢

固树立“三农”服务意识，对当地农户、农业企业支持力度进一步加大。x月末，我行农业贷款余额比x月末新增xx万元，占全市x%。继续保持了我行农业贷款在全市的绝对份额。

同时，党委领导“三走进，三服务”确定的7家中小企业联系点工作，为我行大力扶持中小企业，强化市场份额拓展起到了很好的带头作用。全行上下结合市场份额拓展，瞄准国有土地、房产等有效资产抵押企业，信誉好、发展有前景企业，不断加大对地方经济支持力度。x月底，全行支持民营、个私、股份制中小企业共计多家，贷款余额亿元，比年初增长亿元，比x月末新增亿元。其中抵押贷款占总贷款比例首次突破xx%。达到xx%。比年初提高了x个百分点，有效地拓展了市场份额，也进一步提升了我行地方银行的声誉和社会地位。

### （三）常抓基础管理，案件专项治理全面推进。

根据国务院领导加大案件专项治理力度，防范商业银行风险的批示，和中国银行业监督管理委员会办公厅《商业银行和农村信用社案件专项治理工作方案》，我行自4月下旬开始，案件专项治理组织发动、专项检查和整改总结全部三个阶段工作深入进行。

通过案件专项治理，进一步强化了会计基础工作。我行以《会计升级达标实施办法》为依据，对基层支行在执行账户管理、现金管理及规范操作方面结合案件专项治理，进行了本年度的会计出纳大检查和会计达标升级验收，分析检查出来的问题，有的放矢，寻找了问题的症结，并对操作流程的各个环节进行了梳理，作出了相应的规范，促进了会计工作制度化、规范化。

通过案件专项治理，进一步规范了信贷管理和运作。我行结合银监会贷款五级分类偏离度专项检查，着重对全市贷款五级分类准确情况、贷款抵押率规范情况、担保手续合法情况、企业关联交易情况以及本行内部多行贷款情况等进行了清理，

有效地促进了信贷运作的规范管理。

## 银行网点两防工作总结篇九

为确保年底对账工作的顺利进行，吐哈石油营业部网点主任就年底对账工作进行了及时安排和部署，确保营业部的对公结算账户能够对账，截止4月1日，营业部共需对账89户，完成100%回访，对账成功87户，2户未能成功，分别是新疆龙凤石油化工有限公司和中石油天然气第一建设公司吐哈项目经理部，完成对账率97.75%。

（一）、于20xx年12月1日起，对前来办理业务的各单位财务人员沟通联系，相互磋商年末对账单的回收事宜，确保各单位在春节前能够顺利进行对账工作。

（二）、在20xx年12月份中，对不常发生业务的单位或商户，进行电话回访，确定能够顺利进行年底的对账工作。

（三）、在收到区分行的对账单后，二次进行电话联系，及时安排对账单回收工作。

（四）、对于春节提前放假，本地无法实现对账的单位，采取区分行统一邮寄对账单的方式，确保及时对账。

（一）、单位法人代表联系不上，查询法人资格已撤销，无法进行对账处理。

（二）、受单位项目结算影响，开立结算账户的单位财务人员撤回总部，无财务印章无法对账。

（三）采取邮寄方式寄送的对账单丢失，未能进行回收，单位财务人员没有回本地，无法补制。

（一）对未能联系上的法人代表进行多渠道联系，确保能实



现对账工作。

（二）尽快于财务人员联系，确保第一时间返回本地进行对账单补制工作。

## 银行网点两防工作总结篇十

回想进建行的这半年，有很多值得回味和深思的东西。从“省行20xx年新入行大学生培训”的懵懂无知，到府谷支行营业室第一天正式上柜时候的谨慎小心依葫芦画瓢，再到如今在能熟练操作。一路走来，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的建行员工的标准严格要求自己。立足本职工作，认真学习业务技能，希望自己能更快的融入到这个岗位中。作为一名刚刚毕业的大学生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。在网店经理和主管以及营业室所有的同事的指导和带领下，我逐步学习金融银行常识和柜面现金业务，到目前开始学习个人业务顾问这个岗位。我认真对待工作的每个环节和每个步骤，一步步提高自己，完善自己，使自己在业务技能和个人素质等方面都能够胜任这个岗位。现将这一年的学习和工作情况总结如下：

作为一名银行柜员，每天与金钱打交道，因此对员工品德修养以及职业道德上面的要求更高。需要我们有足够的自制力，能遵纪守法，忠于职守、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。因此我对自己这方面的业务知识和工作能力方面。在目前的工作岗位上，能够不断的去学习，积累经验，要求很高，坚决不做违反员工守则要求的事。

在目前的工作岗位上，我不断的跟老员工学习业务知识，积累经验，经过自己的努力，具备了一定的工作能力，能够从容的接待客户，应对柜面上面的一般业务。在业务技能、组织管理、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。因为我知道只有加强自己的业

务技能水平，我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。我始终以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，让每个顾客都高兴而来满意而归。

热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守区行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

能够及时完成制定的工作任务，达到了预期的效果，在储蓄工作中，都能保质、保量的完成行里交给的各项工作任务，同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过半年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为建行做出更多的贡献。

主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上成立武汉市农商行在即，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，这半年来感觉自己有了不小的进步，但不足之处仍然存在，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要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。在转正后制定出我新的奋斗

目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为建行的明天而尽心尽责。