

2023年银行运营管理部工作总结资讯(实用5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

银行运营管理部工作总结资讯篇一

本年应收租金853066元，扣除李哲已交租金146,800元、宋金德已交租金3100元、宗惠彬已交租金5000元(以上租金是承租人一次性交5年□xx年、xx年不等，平均到每年应交数)，实际本年应收租金698166元。本年实际收取租金688166元，收取率99%。差额10000元，其中尹锦玉5000元(幼儿园搬迁)；于学春5000元(该块土地及房屋已出让，新房主未能联系上)。本年新签合同六份，金额218000元，占应收租金的31%。

本年的欠款清收有了较大突破，场领导抓住区委建党校的契机，通过与欠款大户辽宁东方混凝土有限公司协调，利用混凝土抵债，一举收回多年欠款一百多万元。另外，还收回五年以上欠款5200元。

本年我部对驻场单位(承租农场房屋的单位)逐家进行了摸底清查，并对企业的登记机关、经营方式、经营规模、从业人数、生产岗位、企业性质、企业法人、安全负责人及安全隐患部位等进行了认真核查和登记。同时，还为上述单位及场属单位建立了各种安全制度，平均每月进行一次安全检查，对存在安全隐患的现象能提出整改措施。另外，对我场无力解决的安全问题能够及时向区安监局汇报。通过大家的共同努力，我场本年度没有出现任何安全责任事故。

积极配合区有关部门治理违章搭建现象，本年配合区土地执法部门对一分场违章建筑户下达了限期整改通知书。

在领导的亲自过问下对长期无偿占用农场房屋及土地的两个钉子户进行了搬迁，并签订了相关协议，使这一长期历史遗留问题得到了解决。

本年度对外签订各种合同、协议16份。

以上是我部本年的主要工作，下面是我部下一步的工作安排：

至年底力争清回欠款50万元。清欠的重点是正大房地产公司、宏大机电公司、四分场闫国范等。

安全生产的重点单位是华阳液化气站和森达细木板厂，我们要在1月x日前，对场属和驻场单位进行一次全面的安全检查，确保节日期间我场不出现任何安全责任事故。以后每月至少进行一次安全检查。力争至年底，我场在安全生产方面向区委、区政府交一份满意的答卷。

继续加大对乱搭乱建现象的治理整顿，对我们能解决的及时解决，解决不了的及时向区有关部门汇报。对上年度发生在一分场的违建房，我们还要督促区有关部门进行解决，坚决杜绝国有土地被他人无偿占用。

对我场现有闲置的场地、厂房，努力通过各种渠道、方式对外招租，以盘活存量资产，增加经济效益。

以上是我部本年的工作总结和来年的工作安排，不足之处请领导指正。

银行运营管理部工作总结资讯篇二

20xx年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对20xx年的窗

口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行20xx年度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对20xx年度的服务工作做一总体安排。

20xx年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《xx分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉

行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行20xx年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在20xx年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

20xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与20xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。

分行营业部员工陈xx还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行20xx年4月至12月的服务量化考核表汇总

显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行20xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

银行运营管理部工作总结资讯篇三

为充分发挥金融支持经济社会发展的杠杆作用，切实加强和改进三农、中小企业的金融服务工作，推动我县经济发展方式转变，我县联社在全辖信用社开展了三农发展金融支持服务年活动，上半年，各项工作有序推进，通过创新农村金融产品和服务方式，提升了我县农村金融服务的整体水平，取得了一定的成效。

（一）信贷投入方面。上半年，全县信用社各项贷款余额xx万元，较年初净增xx万元，增幅xx%

其中涉农贷款xx万元，较年初净增xx万元，增幅%，高于各项贷款增幅，中小企业贷款余额xx万元，较年初净增xx万元，增幅%，高于各项贷款增幅。同时全县信用社各项贷款余额及增量分别占全县金融机构的%，余额及增量市场份额均稳居全县首位。

（二）支付结算方面。上半年，全县信用社发行百福卡xx张，总量达到xx张，人均持卡量达到xx张/人，较年初新增xx张/人；新增自动存取款机[atm]xx台，总量达到xx台，人均xx台/万人，较年初新增xx台/万人；新增刷卡终端机[pos]xx台，总量达到xx台，人均xx台/万人，较年初新增xx台/万人；县域刷卡消费交易量xx万元，占社会消费零售总额的10%。

（三）信用建设方面。截止6月末，全县信用社累计建立农户信用档案x份，建立农民专业合作社信用档案xx份，建立农村企业信用档案xx份，覆盖率达到%。

（四）货币流通方面。上半年，县联社组织辖内反假币宣传xx次，覆盖全县10个乡镇网点，4个城区网点，2个城郊网点，宣传覆盖面达到%。同时，联社积极做好现金投放回笼，共上缴残损币xx万元，投放新币xx万元。

（一）围绕三农发展，重点抓好落实。为切实贯彻落实人行南昌中支关于三农发展金融支持服务年活动的工作要求，我县联社成立了三农发展金融支持服务年活动领导小组，形成联社一把手亲自抓，分管领导具体抓，各部门各司其职，全面抓好落实的工作格局，并且结合辖内实际制定了[xx农村信用合作联社三农发展金融支持服务年活动实施方案》，明确了工作思路及工作重点，并将每项具体工作分解到各对口科室，由对口科室负责抓好落实，明确工作责任，做到思想认识到位、组织部署到位、措施保障到位，真正把金融支持三农发展工作任务落到实处。

（二）围绕农业自身特点，重点支持农业生产。一是根据农业生产周期性特点，完善贷款操作流程，为农民搭建贷款绿色通道□20xx年，全县春耕生产总需求x万元，其中农户自筹x万元，需要信用社支持x万元，其他来源x万元。春耕生产中需要贷款的农户x户，占总农户的%，截止x月末，我县联社累计支持春耕资金x万元，其中粮种x万元，农机具x万元，化肥x万元，农膜x万元，牲畜x万元，其它生产资料x万元。根据稳健货币政策，我县联社控制信贷投放节奏，对于目前未能满足的春耕信贷资金需求，积极争取规模，腾出空间，确保农业资金供应到位。二是根据农业生产的脆弱性特点，迅速采取行动，确保受灾农户正常生产生活秩序□x月上旬大范围连续降雨，造成全县x个乡镇□x公顷耕田受灾，直接经济损失达x万元，我县联社及时了解农户受灾情况，并在有效防范风险的前提下，简化贷款程序，对受灾农户优先办理贷款，帮助农户渡过难关。

（三）围绕稳定农民增收，重点支持农村青年创业□20xx年以来，大批农民工返乡，农村劳动力过剩，对我县经济发展及社会稳定造成一定影响，根据省联社工作指导意见，我县联社围绕稳定农民增收，大力扶持农村青年创业，培育了一批创业青年，同时激发了农村青年创业热情。至20xx年x月末，我县联社累计发放青年创业贷款x户，金额x万元，贷款余额x万元，解决农村剩余劳动力x多人，创业贷款工作开展扎实有效，措施得力，社会反响良好。

（四）围绕合作共赢，重点支持农民专业合作社□20xx年以来，我县联社开办了联保+担保基金模式的xx水产养殖专业合作社联保贷款，为养殖经营大户又好又快发展搭建了融资平台，实现了经济、金融的良性互动和社农双赢。截至20xx年x月末，累计向x户水产养殖专业合作社社员发放贷款x万元，有效支持了地方养殖大户的资金需求。

（五）围绕区域经济发展，重点支持龙头企业。

加大对农业产业化龙头企业的信贷支持，对我县江西农旺实业有限公司□xx天鹅湖精制米厂□xx御景生态农业有限公司等x家企业持续投入资金进行重点扶持。累计支持贷款x万元，贷款余额达x万元，确保了企业资金需求，推进了农业产业化，有效地促进大农业的经济升温和农信社的增效。

（六）围绕民生金融，落实贴息政策。我县联社积极履行社会责任，加大对民生工程的支持力度，优先支持返乡青年，积极满足下岗和贫困学子等社会弱势群体的金融需求，充分体现了农村金融主力军地位。联社于20xx年x月份联合县人民银行、县团委等部门举办青年创业洽谈会，会上主动对接创业青年，现场签约x户，签约金额达x万元，扶持了大批青年创业就业，为地方经济发展做出贡献。

20xx年x月末累计发放下岗再就业贷款x至x万元，贷款余额达到x万元；累计发放生源地助学贷款x万元，贷款余额达x万元；累计发放青年创业贷款x万元，贷款余额达到x万元。

（一）信贷支农力度有限。

今年以来，央行连续x次上调存款准备金率，锁定资金后，信用社可投放的信贷资金减少，削弱了信贷支农力度。至20xx年x月末□xx联社执行%的存款准备金率，较年初上调x个百分点，锁定资金x万元，根据春耕调查及二季度受灾情况，目前信贷需求x万元受宏观调控影响未能及时满足。

（二）金融产品创新难虽然长期以来农村信用社在广大乡镇、村组中不断推广和发放农户小额信用贷款、联保贷款等便农贷款，但其投放总量在贷款总量中占的比例小。农户及涉农小企业贷款抵押、担保难的现象仍较普遍，目前仍然采用传统的贷款方式。

一是信用社自身无专业机构研究金融产品的创新，二是农户、涉农企业无有效抵押物，能提供抵押的城镇房屋、农村宅基地等抵押登记手续繁琐、成本高。

（三）金融服务不尽完美。根据文明规范服务导入后续督导工作，大部分信用社在服务方式上不尽完美，督导结果显示，全县信用社有xx人次服务不规范，累计扣分xx分，经济处罚xx元。主要表现在文明用语、业务流程及制度执行等方面不规范，这表明服务水平仍需进一步提高。

（一）努力腾出信贷规模，积极满足三农金融需求□20xx年我社受困于规模受限，受制于农村信用社短时间难以改变的增盈方式，要争取到更大的经营效益，当前唯有进一步扩大有效信贷投放规模，提升增盈能力。因此，首先要积极清收不良贷款。既要严格控制新增不良产生，抓好每个月份到期贷款的按期回收工作，还要深挖老欠不良的清收潜力，努力为信贷规模腾出规模。其次要认真核销损失贷款。损失贷款采取内销外化的方式，即对内核销，对外继续保持清收压力，减少损失贷款占据的信贷规模；最后要争取地方政府支持。借助当前我县新城区开发的大好时机，加强与政府沟通，争取政策支持，利用土地资源置换我社不良贷款。

（二）创新贷款担保方式，扩大有效担保品范围。根据农业发展情况和农村经济特点，依照相关法律，进一步扩大农户和农村企业申请贷款可用于担保的财产范围，积极规范和完善涉农担保贷款业务操作流程，建立健全涉农贷款担保财产的评估、管理、处置机制。按照因地制宜、灵活多样的原则，探索发展大型农用生产设备、林权、水域滩涂使用权等抵押贷款，规范发展应收账款、股权、仓单、存单等权利质押。原则上，凡不违反现行法律规定、财产权益归属清晰、风险能够有效控制的各类动产和不动产，都可以探索用于贷款担保。

（三）加强督导落实，继续推进规范服务。一方面由专业培

训公司对文明规范服务导入后续工作进行定期督导，通过明察、暗访等方式对各网点规范服务执行情况进行督导，并通报督导结果，规范员工的服务方式。另一方面联社要将规范服务作为一项重点工作常抓不懈，形成日常工作机制，全面规范员工服务，提升金融服务水平。

银行运营管理部工作总结资讯篇四

本人于____年x月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，宏观层面上的，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dcc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。

银行运营管理部工作总结资讯篇五

20xx年，寄递事业部网络运营在分公司领导的正确领导下，在各部室、各揽投部（站）、班组、支局（所）的大力支持下，按照市公司的相关要求，认真落实上级文件精神，进一步加强专业、各揽投部（站）、各支局所基础管理，以规范两岗履职工作为重点，巩固营、投窗口规范化服务达标成果，

提高监督检查工作效能，不断加大管理力度，有效地保障了xx邮政各项业务持续、快速、健康发展。

3、每日对**到xx的邮路班车进行了监控，确保xx卸车时间在规定时间内；

4、有效对旺季运营进行了部署，制定了关于印发□xx区寄递事业部20xx-2019年旺季生产作业组织方案》的通知，做好了人员外包工作。

6□20xx年11月安装了皮带机，更好地促进了邮件处理工作；

7、拟定下发了《关于进一步加强寄递安全管理的通知》，要求每个员工人人知悉，并签订中邮**市xx区分公司寄递事业部安全责任书。

8、为确保中央脱贫攻坚专项巡视组a6016邮政专用信箱的寄递服务质量，规范处理流程，保障邮件安全，拟定了关于转发《做好渝中区a6016邮政信箱服务工作》的紧急通知。

9、按照《国家邮政局关于切实做好非洲猪瘟疫情防控工作的通知》，严格落实寄递渠道非洲疫情防控各项责任措施。拟定转发《**市邮政管理局五分局关于进一步做好寄递渠道非洲猪瘟疫情防控工作的紧知。

20xx年9月，寄递事业部成立，因系统整合、人员整合暂未到位，仍按原邮政和速递生产分别进行总结：

（一）网络运营、投递作业组织、能力建设

原邮政：

凤城投递部生产场地，设在xx区江南街道重钢大道151号，面积3000m²。投递部车辆48辆，其中汽车19辆，电动三轮车19辆

（租赁），摩托车10辆；配有pda44台（自有8台，租赁36台）；投递部下设5个团队，共计58人（其中：快包揽投团队9人，普邮团队25人，邮运团队5人、封发报刊内部处理团队10人，晏家投递团队9人），负责凤城街道、菩提街道、渡舟街道、晏家街道、江南街道地区城乡邮件投递。

邮件进出口频次：进口2次，出口1次。

1、抓管理、促生产：通过强化管理，向管理要效益□20xx年重管理，促生产，做好邮件时限处理和对银企帐单回收工作，快递包裹投递工作。银企回执要求投递员每天归班时对当日回收情况，次日回收单位作出说明。要求每月25日前银企回执回收率达93%以上，30日达95%以上。生产现场管理人员加强现场检查，进口邮件当日出班要求必须做到三清，归班对各段道进行检查，确保当日邮件妥投率达标。

2、整合资源□20xx年对原有投递站进行了的整合，有原来的6个班三轮车段道合并为5个三轮车段道。解决投递站的代班问题，解决了处理中心门岗问题。新增1条快包揽投段。提高工作效率。

3、协助专业公司做好各项营销工作，做到人人知晓项目，参与营销工作。特别是快递包裹，是团队的重点工作，也是跨年战役的重点项目，为确保该目标顺利完成，双十一，双十二期间组织大班组联合作业，外招7名临时性用工，处理中心做到全员停休，全员参与快包揽投工作，做到每天下午3点后到达的快包当天分装完毕，第二天早上7.30分前必须出班投递。当日妥投率达97%以上，三日妥投率达98.03%以上。对水果收寄做好支撑工作，细化工作职责，通过全团队努力完成该项目，建立公共末端取送点50个。

原速递：

原速递部共计一个凤城揽投部，设在xx分公司凤城揽投部内，

面积178m²。揽投车辆13辆，其中燃油汽车4辆，租赁电动汽车7辆，电动三轮车2辆。配有pda14台；揽投部人员19人

（其中经理1人、账务1人、揽投人员11人，内部处理4人，收寄点2人）。邮件进出口频次：进口2次，出口2次。

20xx年xx邮政速递网络运行良好，投递及时率80%以上，有理由投诉邮件比例低于0.01%。邮件进口2频次，早上4：30左右为一频次进口邮件，上午8:00后下段邮件，11点以前完结。下午3:00为二频次邮件进口，当日下段当日投递完毕。

（二）运营质量、重控指标

原邮政：快递包裹投递及时率达到99.35%；快递包裹投递及时妥投率达到97.94%。收寄、投递信息采集完整率达到99%。

原速递：标快及时妥投率达到85%；

2、进出口邮件时限：

原邮政：

快包：省际出口100%，省际进口98.59%，同城互寄95.52%。

普邮：省际出口100%，省际进口98.44%，同城互寄88.77%。

原速递：

标快：省际出口100%，省际进口97.73%，同城互寄98.51%。

快包：省际出口100%，省际进口94.93%，同城互寄93.56%。

3、对提升指标开展的工作：

原邮政：每月以规范两岗履职工作为重点，巩固营、投窗口

规范化服务达标成果，提高监督检查工作效能，确保各项指标的提升达标。

原速递：加强每日邮件进口清理，加强投递的深度以及频次，确保每日进口邮件的投递完成率。加强对揽投人员的投递技能提升培训学习，提升员工的工作素质，每周对员工的优秀工作给予表彰，对投递的问题及难题加强通报以及讨论。确保每日进口邮件的投递成功率的提升。

（三）车辆、维修费用的管理工作

原邮政：全年无人身事故，严格执行车辆管理，每月台票组织至少一次安全学习，严禁公车私用，问题车辆及时报修，不准带问题车出行，每辆车的维修费用月均1000元左右。

原速递：全年无人身事故，计1次车辆事故，驾驶人蹇舜，驾驶车辆租赁充电面包车渝a06609□驾驶员蹇舜在事故中记全责，无人身事故，车辆双方损失2100元。

新增设备□20xx年使用新一代收寄系统，新增pda一台，详情单扫面维修一次。更新台式电脑1套。

20xx年4月新增4台租赁充电面包车，报废3台汽油面包车，每月的油耗由27000每月减到每月18000每月，汽车修理费由7000元左右每月降至3000元左右每月。

（四）安全工作情况

原邮政：邮件处理中心生产部门开展防火演练，指定吸烟区，预防安全事故的发生。对用户来人来电实行首问负责制，强调文明用语。

原速递：确保安全工作运行，租赁充电面包车每日一小检，一周到修理厂一次整检，2月左右1次全面保养。汽油面包车

每日一小检，2周到修理厂一个整检，4个月左右一次全面保养。

寄递事业部原邮政、原速递邮件的实名制收寄要求做到100%，开箱验视要求做到100%。20xx年查处一次揽收人员冷川没有开箱验视，包裹为已签约客户博腾制药有限公司收寄的药品，无毒无害的粉末状邮件，被机场安检截留，确定邮件没有问题后，将邮件继续发往前程。就该事故严格考核揽投人员冷川以及内勤分拣人员，全员下班时间开会学习，并要求所有人员再次签字确认学习邮件安全收寄要求文件。

- 1、包裹揽收响应慢的问题仍然存在。
- 2、包裹投诉较多，未预约投递依然存在。
- 3、投递队伍人员结构老年化较严重。
- 4、城市末端公共取送点代办费报帐程序繁琐，严重影响客户与邮政合作的积极性。
- 5、汽油车老化、充电车经常冲不起电、线路问题，车辆问题较多，影响工作效率。投递员的揽收及时率不达标，影响客户满意度。投递的投诉质量还有待提升。

1、积极组织大家学习相关业务及《邮政通信服务规范》、《快递服务》国家标准、《快递业务操作指导规范》、《邮政行业安全防范工作规范》、《快递安全生产操作规范》，积极参加邮规网络学习，考试，积极参加邮政技能大赛，落实规范化服务标准的要求。通过各种学习提升大家的业务技能，减少投诉。

2、继续加强内部管理工作，力争虚假信息为0、银企月回收率达到99%以上，包裹当日妥投递达到97%，三日妥投率达到99%以上。

4、梳理包裹柜20xx年前未结算的费用，确保2019年6月30日前顺利交接。