

银行个人年中总结报告(实用10篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

银行个人年中总结报告篇一

今年以来，全行个人金融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，个人金融业务呈现了良好的发展势头。

一、20年个金工作成绩显著。

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，特别个人金融业务为全行的业务发展作出了较大的贡献，个人金融业务各项指标呈现快速发展态势。

一是个人金融资产增势迅猛。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%。

二是个人信贷业务跨越发展。坚持抓住住房开发贷款龙头,关注全县土地拍卖信息,加强与国土、规划、建设等部门联系,在对全县20多个项目筛选基础上,重点营销、项目,通过省行审批额度1.74亿元,开发贷款较年初净增13900万元。在个人贷款的发展上,始终坚持以客户为中心,以市场为导向的经营宗旨,调整充实营销力量,优化劳动组合,提高工作效率,实施服务。对重点房地产开发项目和重点市场,行领导带队营销,实现营销储备一批、评估报批一批、发放见效一批的梯次发展。

同时,抓住房地产市场回暖的机遇,组成营销小分队,深入到各地房地产开发公司、开发楼盘、专业市场,营销开发贷款、个人住房贷款、个人消费和个人经营等贷款业务,主动出击,营销优质客户。全行各项个人贷款比年初增加12839万元,比年多增12480万元,其中个人住房贷款增加12093万元、个人消费(含经营贷款)增加2746万元,个人信贷业务增长额占全行年度增量82%,余额占比较年初上升4.5个百分点。年度增量四行占比第二、前三季度一直保持增量市场第一。

三是个人中间业务收入快速增长。为确保个人中间业务收入的快速提升,全行一方面继续加大个人结算业务收入的营销,在全行开展“开卡送好礼,鼠年新惊喜”牡丹卡营销活动,并以信用卡分期付款业务带动客户持卡需求,有效激励持卡人刷卡消费,促进银行卡消费额、发卡量双提升,全年发放牡丹灵通卡17828张,年费收入达到79.5万元、个人结算业务收入达到370万元,同比分别增加28.5107万元,信用卡分期付款业务在启动慢的情况下,全年实现收入30万元,其中四季度实现收入23万元。

另一方面加强对优质客户的维护,积极运用灵通快线、货币

基金、第三方存管、存贷通等优势产品竞争和维护客户，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。

四是客户维护能力明显提升。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。

1、市场竞争力不强问题依然未能得到根本改观。

一是较多的指标在同业竞争中处于弱势。

二是持续发展的后劲不足，如储蓄存款在一季度排名第二的情况下，二、三季度出现下滑现象。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。

2、网点的功能作用发挥不理想。表现在：

一是较多指标的网均数在系统内排名靠后；

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。

3、大型商贸市场拓展不力。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。

4、中高端客户维护工作还不到位。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。

二、20年旺季目标任务当季新增储蓄存款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20xx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。

三、20年工作安排(一)抢抓机遇，促进个金业务再上新台阶
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。

(二)开拓市场，夯实个金业务发展基础

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。

三、转变服务方式，丰富优质客户服务内涵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。

四、加强队伍建设，提升营业网点的竞争能力

要配足配强网点的营销人员，充实客户经理队伍。成立由对公、对私、个贷客户经理组成的专业团队，负责集群类市场的调研分析、上门营销、维护管理，保证我行集群式营销模式的有效实施。对网点管理人员强化经营管理、市场营销、队伍建设、风控管理等方面理论与实务培训；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。

五、强化风险防范，提高个金业务内控管理水平

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，为个人金融业务的持续健康发展提供良好的经营环境。

银行个人年中总结报告篇二

今年，我 _ 农村信用社安全保卫工作在上级行办和 _ 公安局的正确领导下，认真贯彻落实全 _ 农村信用社案防工作会议精神，紧紧围绕控案防险工作目标，坚持以防为主，以查促防的指导思想，加强队伍建设，强化经警队伍管理，营造了“安全为集体，人人保安全”的良好氛围，在保卫工作中取得了一定成效，实现了年内无安全保卫责任事故的目标。

一、抓思想教育，增强安全防范意识

(一) 强化安全责任机制。

抓好防范保安全，强化责任是关键。我县农村信用社从健全组织领导机构入手，严格落实“一把手”负责制，把目标管理摆在重要位置，横到边，竖到底，不留死角，层层签订目标责任状，并实行风险责任金专项考核的责任制约机制，强化领导责任和全员参与意识，一级向一级负责。各分社领导带头认真学习贯彻上级文件精神，定期研究部署保卫工作，经常深入基层开展安全检查，时刻注意掌握辖内安全动态，及时解决保卫工作中存在的问题。

(二) 强化案防常识学习。我联社严格落实案防知识学习

和教育制度，在每月一次的分社主任例会和会计集中时，坚持安全常识学习和教育，做到了上级文件必学，基础知识常温，基本操作熟知，“四防预案”铭心。经警队员还要单独进行安全保卫方面的技能训练和安全知识的学习，对上级行办通报的案例我们还进行了专项学习。

(三) 强化思想警示教育。

今年来，我联社先后开展湖北 __ 持枪抢劫案、湖南 __ 持枪抢劫案件通报等专项警示教育 6 次，举一反三，结合辖内社会治安形势，整顿思想，抓自查促整改，使广大员工对安全防范的严峻性、必要性有一个清醒的认识，增强忧患意识和紧迫感，克服麻痹和侥幸心理，警钟长鸣。

(四) 强化案防意识教育。

容，进行形式多样的案防教育，取得较好的效果。据统计，活动期间全区以分社(部)为单位共组织学习 24 次，人均学习时间达 10 个小时，组织测试 1 次，同时还针对营业、守库、押送、枪弹、计算机操作及设备安全等方面的安全保卫制度落实情况进行了一次排查整改，整改安全隐患 15 处，

坚持“三不放过”原则。通过活动的开展，有力地促进了全员按制度办事、依规程操作的自觉性，增强了全员居安思危的安全防范责任意识，提高了“四防”应急处置能力，为保障农村信用社安全营运夯实了思想“防护堤”。克服了过去“重业务轻保卫，重检查形式轻整改落实，重建制轻投入”的思想认识误区，形成了“花钱买平安，不惜投入保平安”的共识，有效促进安全保卫工作走向业务经营、安全运行并重的良性发展轨道。

二、抓队伍建设，提高安全防范技能

(一)加强经警队伍建设。

按照__、__公安局和上级行办的要求，我联社今年对经警队伍调整充实，实行建档建册，统一管理。调整保卫人员__人，新增编经济民警__人，经警队员都经过人事和保卫部门的严格审核把关，具备身体健康，政治思想好，文化水平高，工作认真负责，年纪较轻的特点，保证了队伍的青春和活力，队伍素质和战斗力均大有提高。全年完成押运头寸任务__00次，均做到了安全、及时、无误。

一年来，我联社的案防工作不断得到加强，取得了一定的成绩。但是，案防工作是一项复杂而又艰巨的系统工程，社会治安形势的严峻和大量安全设施设备的陈旧老化，使安全保卫工作也遇到了前所未有的挑战，存在的问题也逐步暴露出来。

一是安全防范意识有待进一步增强。少许职工和领导对安全保卫工作仍然存在麻痹思想，侥幸心理，主要表现在对一些陈旧老化设施设备整改不力。如__等问题。

二是安全防范设施有待进一步改善。受历史条件及现有经费限制，我联社的几个分社设施简陋，如：……，专用防弹运钞车也仅1辆，同时还要承担日常的行政用车，联社中

心金库尚未进行电视监控改造，运钞车的gps卫星定位系统也待安装。

三是安全防范管理有待进一步改进。人员素质低、防卫设施差，一直是我们的薄弱环节以及走村串户式的经营模式都是安全保卫的重要隐患。此外，随电子化建设的飞速发展，计算机安全管理也有待进一步改进。

银行个人年中总结报告篇三

尊敬的_领导：

我是中国_银行的一名非常非常普通员工。在__银行已经工作的近三年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格x行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上奉献青春，为x行事业发出一份光，一份热。我要求自己不断进步，努力工作之余，我参加电大学习，于今年顺利取得了会计大专文凭，并在今年“中国_银行_分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得_市第一名。

一、履行职务情况：

在党组织和行领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

思想上，积极参加政治学习，关心国家大事，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向党组织靠拢。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应

上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩：

1、今年“中国_银行_分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得_市第一名。

2、我参加电大学习，于今年顺利毕业，取得了会计大专文凭。

三、存在的主要问题：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

特此报告

银行个人年中总结报告篇四

20____年，我行科技工作在省分行科技处和地分行党委的正

确领导下，围绕年初确定的各项工作目标，强化科技支撑，加强网络管理，优化网络性能，在确保各项业务系统安全、稳定运行的基础上，以全行计算机安全体系建设为重点，加大计算机应用系统和新产品的推广力度，以科技促进业务发展，为实现全行业务的快速发展提供了强有力的技术保障，较好地完成了各项工作任务。现将主要工作总结汇报如下：

一、强化管理，确保业务系统安全稳定运行

随着推广的应用系统和新产品的不断增多，保障各项系统安全平稳运行成为我们的基本工作任务，我们始终把计算机系统安全运行管理摆在各项安全生产工作的首位，加大了对系统运行的技术支持力度，全年没有发生一起重大计算机安全责任事故，各项系统运行平稳，运行质量明显有所提高。一是实施了计算机安全生产责任制，实行重大责任事故一票否决制。并加大了对全行计算机安全工作的检查和考核力度，从管理和技术着手，切实保障了系统、设备的安全。二是针对目前“新一代”运行中存在的问题，及时组织人力进行了测试、汇总，并反馈到省分行，解决了有关支票子系统帐页调整等问题，进一步完善了系统功能，提高了系统应用水平。三是实施了网点拨号备份方案，当网点电信线路中断时启用拨号备份措施，有效解决了网点到县支行没有备份线路，一旦线路中断，无法办理业务的问题，确保了网点线路稳定。四是针对“新一代”运行中存在的安全问题对前台进行了一次较大的升级，对前台操作中部分程序进行了优化。主要包括单折子系统中帐户密码更改、冻结、解冻、支控方式更改、帐户状态更改、密码的挂失解挂；借记卡子系统中密码更改、密码的挂失解挂等，提高了客户资金的安全。五是针对五一期间陇南电信分公司设备原因，造成我行主干网发生故障，致使全行到各县的ddn电路阻断达25个小时事件，进行了维权。并通过与当地电信分公司的多次协商，该公司就此事件向我行致歉，并对我行造成的损失，从5月份起给予减免主干和所有网点2个月的租用费，全行全年可减少网费支出达8万余元。同时又督促陇南电信分公司制定了[]it南电信对_____

行ddn线路故障处理应急预案》，并对所有网点进行双线路备份。六是将信贷管理系统全面推广到需要的所有营业网点应用。根据一年多试运行存在的问题，对网点的线路进行了提速，并根据我行的实际需要全面推广应用了cms系统，提高了信贷管理系统数据的采集效率和应用水平。七是全年据不完全统计及时排除网点各类故障三百多次，对系统或前台破坏的网点给予了强有力的技术支持，保证业务能按时办理。八是为了不断完善“新一代”综合应用系统和集中式信贷管理系统，按分行的安排多次对abis系统和cms系统进行了升级、更新，优化软件功能，规范运行维护流程，全面提高了应用水平，确保了各项应用系统安全、平稳、高效运行。

二、合理安排，稳步推进电子化建设

在保障各项业务系统安全、平稳运行的同时，按照省分行的安排和部署，积极进行电子化项目的建设和应用系统的推广应用工作，促进全行各项业务快速发展。一是进一步拓展了银行卡功能，改善了用卡环境，完成了银行卡收费的推广应用工作。全行今年仅卡手续费收入就达15多万。二是继续完善了“新一代”系统功能，将所有现有中间业务纳入中间业务平台管理，从而提高了中间业务系统运行质量。三是计算机安全体系建设进展顺利。完成了入侵检测ids服务器的安装和调试；安装了一台passport863使其和原有设备passport115互为备份，消除了网络的单点故障，做到了完全的设备、电路余备份。并依托北电核心交换机pp863极为强劲的性能优势及电信级的安全可靠性能，使得网络无故障率时间大大延长，充分满足了网络建设的需求；对部分使用cisco路由器的县支行安装了北电网络的二层交换机baystack45实现了生产网和其它网络的隔离，提高了网络的安全性。四是推广应用了柜员身份认证系统。在原柜员系统中，柜员通过柜员号和密码登录abis系统，abis系统根据柜员号和密码判断柜员身份的合法性，并通过柜员号与内部权限表的对应关系实现对柜员的访问控制。通过推广柜员身份

认证系统，建立柜员证书与柜员号的关联，实现对柜员身份进行认证，确定柜员身份的合法性，降低了安全管理风险；五是完成了设备信息管理系统推广应用。目前电子化设备的投入规模越来越大，种类越来越多，变化和调整也越来越频繁，导致设备管理的工作量及管理难度日益加大。而我行的电子化设备仍停留在手工管理阶段，其运作机制已和我行计算机技术应用的发展速度不相匹配，管理手段已明显滞后于发展的需要。因此，按省分行的要求对全区的设备进行了规范化管理，经过二十几天忙碌的清理、录入工作，顺利完成了设备信息管理系统的推广应用。此项工作的推广应用，对于规范全行电子化设备的管理、合理配置和利用资源、降低投入成本、减轻从业人员工作压力，提高管理水平和设备采购决策科学化都有着重大的意义。六是加快了办公自动化建设步伐，扩大了电子邮件和公文传输系统的应用范围。今年，根据省分行的安排将电子邮件公文传输系统推广到县支行，实现了信息发布、公文流转、数据查询、经营分析等办公程序的电子化处理，进一步提高全行办公自动化水平。七是进行了网络优化改造。将二级分行至省分行电信线路提速至2m进一步满足了业务快速发展的需求。八是加快了自助银行建设步伐。完成了成县农行营业室atm和自助终端的安装和调试。九是完成了凭证式国债通卖通兑系统和现金管理平台的推广应用工作。十是代收联通话费投入运行。

三、完善流程，提高全行统计工作水平

在继续做好日常报表的报送工作，确保统计报表的准确性和时效性的同时，今年，一是着重探索和创新了统计工作模式，将统计数据的采集渠道，由原来的从abis系统采集改进为从省分行经管网上通过报表下载方式采集，既杜绝了统计数据的不真实性，又提高了统计工作的自动化水平；二是重新制定了《陇南分行统计工作考核评比办法》，从报表管理、统计工作管理、统计分析和统计系统运行四个方面进行考核。三是推广应用了abis和统计cms和统计系统接口软件，可以直接

从abis和cms系统中提取数据进行加工处理，提高了报表的自动化水平和业务监测水平。四是修改完善了信贷现金统计资料分析表。通过对比、回归分析等多种手段，较准确地评价了业务经营的现状，预测了业务发展的局势。同时缩短统计数据报告时间，将1日一报的按旬监测缩短为5日一报的5日监测；五是充分发挥统计系统的代报功能，及时监测网点业务经营情况。为了全面掌握各营业网点的经营现状，我们充分运用统计系统的代报功能，让各行代报营业网点的[92]、[94]总账报表、[926]五级分类报表，设计了分析表样，生成陇南分行各营业网点各项存贷款、损益情况表、五级分类不良贷款情况表，对全区营业网点业务经营情况进行实时监测，使领导和各部室能迅速掌握网点的第一手资料，为指导基层工作提供了依据。

四、加强培训，提高科技队伍人员素质

为确保我行计算机系统安全、平稳、高效运行，针对全行计算机应用水平差，人员素质低，并结合近年来“新一代”业务系统运行、管理和操作中出现的問題、以及推广的新业务、新品种的操作，我们于4月16日—18日举办了一期计算机应用技能培训班，着重学习了网点拨号备份实施方案、网络故障诊断技术、网点前台程序的安装、新产品、新业务的操作及功能介绍等。各县系统管理员、营业部及业务量大的坐班主任参加了培训。通过培训基本上扭转了当前技术人员知识面窄的局面，提高了业务人员的综合素质。

五、存在的问题和20____年工作思路

20____年，我们为全行的电子化建设做了大量的工作，取得了一定的成绩，在全省农行科技工作会议上我行被评为科技工作先进单位，受到了上级行的表扬。当然在肯定成绩的同时，仍存在许多问题和不足，主要是：（一）柜台业务办理缺乏一套完整的规范化操作规程，造成一线柜员在办理业务时无所适从，出现故障得不到有效的判断，不但影响业务的正

常办理，而且延误处理时间，进行监管时也缺乏依据，为业务经营留下安全隐患。

(二)部分县支行主干网线路没有备份，电信发生故障时造成网点停业，应急措施不到位，存在运行隐患。

(三)各业务系统运行还存在问题，需进一步完善。

(四)科技管理、系统维护和人员素质不适应系统合理运行管理和业务发展的要求。

(五)技术人员严重缺乏。

银行个人年中总结报告篇五

银行个人述职报告总结（最新版）编制

人：_____ 审核人：_____ 审
批人：_____ 编制单位：_____

编制时间：____年____月____日 银行行长述职报告【一】

我于 20__年 6 月担任__支行行长。任职以来，在省行营业部党委的正确领导下，我和班子成员认真贯彻执行党的金融方针政策及金融法规，紧密结合实际工作，牢牢把握业务经营这一核心，以效益作为全行工作的出发点和落脚点，我和班子成员带领全行员工勤奋工作，顽强拼搏，大力开展增存活贷，积极抢占市场份额，在极其困难的条件下，实现了各项考核计划。至 20__年末，各项存款增长创出了历史最好水平，清收盘活工作完成了省行营业部下达的计划，较好的实现了利润指标，取得了物质文明建设与精神文明建设的双丰收。下面就一年以来的工作进行述职。

一、大力开展资金组织工作，各项存款年度增长创历史新高
机构整合后，照接省行营业部的要求，我行将在普阳街分理处开户的__公司划给__支行，仅这一户就带走对公款

10,000 万元，所以从整合后的情况看，尽管划给我行 5 个分理处，但由于大户被划出，导致存款总量有所下降。如何壮大存款总量并再攀新高，是摆在我面前的一个亟待解决的问题。为此，我和班子成员始终把组织资金放在突出的位置来抓。

一是抢先抓早。配合省行营业部开展的新世纪之春储蓄优质服务竞赛活动，召开中层干部会议，积极部署落实，使我行第一季度的存款工作落得实、抓得早，实现了首季存款开门红的奋斗目标。为全年的存款工作打下了良好的基础。

二是加大公关力度，积极培育黄金客户群体。我在这方面的主要做法是：巩固老客户，发展新客户。我本人作为行长，一马当先，在稳定和发展中，奔走于新老客户之间，在几家银行争抢__市财政局社会保障处这个大客户的情况下，调动方方面面的关系，采取各种措施，把这个大客户稳定在了我行，存款余额始终达 3 亿元以上，使之成为保障我行存款稳定增长的支柱性客户。为了改变客户结构单一，达到调整客户结构的目的，我带病坚持工作，和班子成员通过多次公关，历尽艰辛，把绿园区财政局和朝阳区财政局也动员到了我行，改变了客户结构单一的弊病，成为保障我行存款稳定增长的新客户。全行员工也围绕存款工作想办法、拉关系、动员了大量的存款。

经过全行上下的艰苦努力，我行 20__年度，各项存款的增长创历史新高，各项存款余额达 172,595 万元，较年初净增 48,422 万元，超额完成考核任务，其中，单位存款达 74,158 万元，较年初净增 17,003 万元，完成全年净增计划的 162%；储蓄存款余额达 97,742 万元，较年初净增长 20,939 万元，完成考核计划的 144%，旬均增长 14,720 万元，完成考核计划的 198%；外币存款余额达 695 万元，完成计划的 194%，可以说，20__年的各项存款再次刷新历史、创出新高。在各项存款中，低成本资金的占比明显提高，体现了“组织资金讲成本，发展客户求效益”的指导思想。为

我行创造了大量的效益。

二、多策并举开展“双清”，不良贷款大幅下降 20__年，经机构整合，平安分理处划归我行，仅这一个机构就划入我行不良贷款 20,709 万元，使我行的不良贷款骤然上升。所以，20__年“双清”工作的压力是史无前例的。我和班子成员把“双清”工作拿到政治高度上去认识，并确立了“一般贷户不放过，大额贷户重点清、研究手续找抓手、理清关系全面清”的攻坚战略。

进行监控，使所有的欠息企业都深受触动，避免了“鱼过千层网，还有漏网鱼”的现象。通过领导包大户，我们班子成员靠前指挥、抓重点、攻难点，使我行的“双清”工作落到了实处。

二是打响“双清”攻坚第三战役。在省行营业部组织的“双清”第三攻坚战期间，我们召开了第三战役动员会，会上，我代表党总支就“双清”工作中存在的问题，进行了剖析，并对如何打好攻坚战进行了全面部署。采取了旬监测、日分析、季考核的办法，收到了良好的效果。同时，我们实行领导问责制，11 月份，下发了对五个“双降”较慢的分理处主任拟低聘领导职务的文件，规定如无正当理由，不良贷款下降迟缓的，正职降为副职、副职降为普通员工，以示领导班子的决心。

三是运用法律手段强制清收。主动与司法部门取得联系，求得理解和支持，构筑良好的维权环境。全行依法起诉案件 11 起，涉案金额 5,445 万元，维护了金融债权。

20__年，全行的双清工作取得了明显成效，全年累计清收不良贷款 8,553 万元，完成计划的 637%;盘活不良贷款 3,251 万元，完成计划的 222%;保全信贷资产 6,948 万元，完成计划的 276%。不良贷款余额按四级分类法划分，控制在 31,449 万元，按五级分类法控制在 40,511 万元，均达到

了省行营业部下达的不良贷款控制计划。

三、优化信贷投向投量、不断调整信贷结构 20__年，我们始终将调整信贷结构作为贯穿信贷业务工作的主线，加大力度，进行信贷资源的合理配置，使信贷资产质量得到了优化。一是严格贷款条件，把好增量贷款投放关。在新增贷款的投向上，我们支持加大了对优良客户、有价证券质押、消费信贷的投入力度，使新增贷款投向信誉度好、知名度高的客户，并有重点地实行公关放贷。去年，我们通过公关放贷，向__百货大楼集团股份有限公司投放贷款7000 万元，全年累计发放增量贷款 7202 万元，通过优化贷款投向，贷款出现向优良客户集中的趋势。二是实施信贷退出机制，对一些夕阳企业，我们实行主动退出，退出劣质客户 26 户，退出贷款 3,568万元，取得明显成效。

四、财务实现考核计划，完成利润计划 20__年，我行的财务形势比较严峻，困难十分突出。主要是由于机构整合后，平安分理处划归我行，不良贷款大幅上升，而且绝大部分属非生息资产，而下达给我行的利润计划却是按贷款总量进行测算的。这就意味着要实现利润计划，需要给平安分理处弥补 1,200 万元的纯利润，才能实现利润计划，经过挖潜，我们只能用上存资金所创利息的 700 万元弥补平安分理处的一部分硬缺口，不足部分还要用收回原绿园支行的陈欠利息 500 万元去填补。这样以来，就相当于在已经创造的利润中削去 1,200 万元。所以，完成利润计划，其难度可想而知。但是我们带领广大员工坚定信心，努力增收节支，在困境中仍然实现了利润计划。全年实现利润 1,749 万元，各项费用支出1,877 万元，控制在省行营业部下达的计划之内，表内收息率达到100%。一是千方百计扩大收入来源。首先是狠抓收息工作，通过落实清收责任制，领导包大户，开展百日攻坚战，抓资产保全等一系列手段，使收息工作取得了明显成效，创出了较高水平，同时通过拓宽收入渠道，实现中间业务收入 52 万元。

其次是通过大力组织资金，特别是组织低成本资金，壮大了资金实力，改善了资产负债结构。针对旺盛的资金增长势头，我行积极组织资金上存，仅上存资金就达 6 亿元，并通过利差核算，仅靠上存资金就创利息纯收入 1,500 万元，不仅为平衡上级行资金做出了突出贡献，而且还通过资金内循环，创出了一块大效益。

三是进一步改革费用管理办法，突出了效益的原则。20__年，我行召开了第三届职工代表大会，表决通过了《医疗费用管理办法》、《电话费用管理办法》、《打字复印制度》，对经营性费用明确了管理办法。此外，我行还对车辆管理明确了费用支出标准，由于采取了一系列管理措施，强化了费用指标的严肃性、纪律性和约束力，在省行营业部核定费用指标下降的情况下，我行仍然坚持节支、效益的原则，全行上下牢固树立“过紧日子”的思想，保证了费用支出计划的执行。

四是灵活调度调剂资金、提高资金的营运效益。一年来，我们充分发挥综合计划的经营枢纽作用，以提高资金营运效率和效益为前提，在资金安排上，坚持效益取向的原则，合理安排资金投向，保证了重点客户、优良客户的资金需求。并充分利用利率的杠杆作用，积极筹措、灵活调度、合理调剂资金、及时清算联行会差、合理确定备付金额，确保了资金渠道的畅通及业务经营的需要。

五、坚持以人为本，做好领导干部的聘任、聘用工作，短时间内搞好“三定”

人是生产力中最活跃的因素，只有做好人的工作才能搞好业务经营。我行成为管理行后，对全行的中层干部进行了一次全面的竞聘，竞聘人数达 51 人，为了搞好竞聘工作，我行组织全行员工召开竞聘大会，参加竞聘人员就自己所竞聘的岗位，对本岗位工作未来的设想，各抒己见。可以说，这次竞聘是对我行人才储备的一次大检阅。通过员工投票打分，

并经班子研究、权衡竞聘人的能力，最后确定 50 名同志走上领导岗位，通过公示，没有人提出异议，在我行形成了一支有工作热情、懂经营、善管理的中层干部队伍。经过人员调整，对提高全行的经营管理水平起到了积极的促进作用。机关干部素质、工作效率如何，对全行的业务经营起着至关重要的作用。基于这种想法，我责成人事、综合办公室开展了以提高机关干部素质、完善岗位职能、规范办公秩序，真正发挥机关中枢作用为内容的机关整顿活动，从而进一步提高了机关干部的素质，提高了工作效率，解决了机关干部在思想、作风、纪律等方面存在的问题，为实现经营目标提供了组织保证。

六、加强班子建设，坚持从严治行，内部综合治理取得明显成效 20__年，我们坚持从严治行求效、务本求实创新的原则、加强队伍建设、坚持两个文明一起抓。我行去年召开了第三届职工代表大会，选举产生了新一届工会委员会，完善了工会组织。作为党总支书记，我率先垂范，写出学习心得，并在《__城乡金融》上发表了关于贯彻“三个把握住自己”的论文一篇，带领全行员工增强廉洁自律意识，取得了一定成效。由于强化内控制度，有效防范和化解了经营风险；切实加强了“三防一保”，全年未发生一起案件；另外，积极开展对外宣传报道，提高了我行的知名度和信誉度，树立了我行良好的社会形象。

上步，想下步，很少有时间、有精力顾及个人和家庭问题。特别是进入第四季度，我带领班子及有关业务部门的人员，深入到完成任务困难大的分理处，开展现场办公，详细研究解决问题的措施和办法，面对面地指导工作，使他们坚定信心，增强完成任务的信念。尤其是在在接近年终岁尾的冲刺阶段，我会同有关人员对于情况复杂、左右全行形势的几个大户企业，采取一企一策的办法，亲自到企业周旋，研究偿还保全的措施。我本人注重务实，个人的一些事迹曾经在《中国城乡金融报》和《__农村金融》上报道过。但是，成绩只能代表着过去，我觉得作为一名年轻的领导干部，应该

具有与时俱进、开拓创新的精神，继续努力，在成长的道路上谱写新的篇章。在班子建设上，我十分注重发挥集体的智慧，充分调动班子成员的积极性，严于律己，宽以待人，使班子能够形成一个团结的，具有凝聚力的核心。在班子内形成了团结、紧张、严肃、活泼的局面，党总支一班人能够高标准、严格要求自己，对工作认真负责，密切联系群众，工作作风踏实。

回顾一年的工作，有成绩，也有差距，就目前绿园支行的实际情况来看，信贷资产质量偏低，信贷结构尚需调整，制约发展的许多深层次问题尚待解决。就我个人来说，有时工作急躁，急于求成，经验不足，工作力度和措施还不够，这些都有待于在今后工作中去完善和提高。但是，在我心中却涌动着一股激情，那就是，早日使绿园支行以全新的面貌出现在同行业当中，而且我深信：在上级行的正确领导下，有领导班子成员的大力支持，有全行员工的不懈努力，我们绿园支行一定能够一步一个脚印地走向辉煌的明天。以上述职，请领导和同志们评议。

银行行长述职报告【二】 根据总行关于领导班子考核实施办法和省行党委关于行员考核工作的通知精神，按照干部述职的有关要求和内容，现将一年来的工作情况述职如下：如有不当之处请给予批评指正。

一、虚心学习，加强自身素质建设，努力提高业务能力和管理水平。

作为基层行党委班子成员，为了不辜负组织的期望，更好地履行好自己的工作职责，我认真学习党的路线、方针、政策，遵守金融法规，认真贯彻落实交通银行实施战略转型的一系列重要决议，正确理解总行和省行领导的讲话精神，增强大局意识和责任意识，用先进的思想武装自己，不断提高理论素养和思想水平。

在平时工作中，为了学习更多的业务知识，了解和掌握全行业务进展情况，我同各部门负责人经常在一起研究、探讨工作，如有不懂的业务就虚心的向他们请教。每到月末、季末、年末我都认真地查阅各种报表资料，与同行业和系统内各行进行数据对比，查看排名情况，寻找差距和不足，研究对策。同时，我还通过各种方式与各营业网点的同志们进行交流，了解基层网点业务发展中存在的问题。在工作中，我始终坚持理论联系实际，能够用自己学到的经济金融理论知识，研究解决工作中存在的问题。

近几年，我纂写了几十篇业务论文，在《金融时报》和总行《新金融》等报刊发表。文章提出的观点和解决方案，也为总行了解和解决基层行经营管理中存在的问题提供了有益借鉴。

二、团结协作，当好参谋助手，共同推进各项业务发展。

作为一名班子成员，我能够摆正自己的位置，处处以大局为重，维护班子团结，当好参谋助手。

作为副行长，我在工作中把主要精力放在了全行中心工作的落实上，按照党委工作分工，对自己所分管的工作认真负责，在职权范围内，独立解决好工作中遇到的矛盾和问题，在遇到全局性矛盾和一些重大问题时我都及时向党委主要负责人汇报情况，并提出自己的意见和建议。

我在工作岗位上还十分重视组织管理和协调能力的提高，在工作实践中不断锤炼自己。

在今年 4 月至 6 月我行党委书记李永权行长到总行党校学习三个月，分行和省行党委责成我临时主持延边分行工作。当时我感到压力很大，在此期间，有很多重要工作我们必须完成。

一是按照总行的统一安排在 6 月 11 日必须完成核心系统上线工作。

二是我行营业大楼消防改造工程急需启动。

三是按照省行要求在“五一”前必须完成车改并向全行员工发放车补。

行中层干部一道，密切配合，同心协力克服重重困难完成了摆在我们面前的各项工作任务，平安度过了三个月。在这里，我要感谢全行每一位中层干部。

三、以认真负责的工作态度，尽职尽责，努力开创工作新局面。

从去年开始，我分管公司业务处、个贷中心、计划财务处、国际业务部和保卫处等五个部门的工作。

由于世行项目在公司条线的全面推广和消费信贷管理系统在个贷业务管理中的全面应用。给信贷管理工作提出了更高的要求。为了尽快掌握信贷业务知识，有效管理和指导信贷业务，切实把好新增贷款质量关，我认真学习领会总行下发的信贷管理文件，学习总行编制的“世行项目推广手册”和“个人贷款业务政策和操作手册”经常向信贷部门包括公司、个贷、授信、风险部门负责人讨教、也经常在一起探讨业务问题，使我对公司和个贷管理知识有了较多的了解和掌握。

我在开展信贷管理工作中，能够坚持原则，尽全力把好资产质量关。信贷资产质量关系我行长远发展，在信贷工作中做到坚持原则，能够顶住来自各方面的干扰和压力，是非常不容易的。

我作为分管信贷工作的负责人，在工作实践中深深感受到了

这种压力和责任之间砝码的份量。我始终没有忘记延边分行五年亏损所走过的艰难岁月，因此，“严把贷款质量关”这句誓言牢记心中。在开展信贷工作中，我能够坚持原则，按章办事。我同公司业务处和个贷中心的同志们，深入贷款企业和商户开展调查研究、把防范贷款风险放在首位，排除来自各方面的干扰和阻力，顶住说情风，坚持重大事项报党委集体讨论决定，不搞个人说了算，坚决维护集体权威和交行利益。

这几年我一直分管国际业务，面对日趋激烈的外汇业务竞争，同国际业务部的同志们一道，认真研究外汇政策和当地的市场情况，经常与部门负责人一道探讨工作。在实际工作中，一方面以发展传统外汇业务，规范经营和防范风险为前提，继续保持延边交行国际业务良好的发展态势；另一方面根据市场需要，因地制宜创新业务品种，努力推进国际业务快速发展，不断提高经营效益。

今年 1-11 月份通过外汇业务实现各项收入折合人民币 1289 万元。

我行外汇宝和满金宝业务在交行系统排名均排在前五位。

整个国外汇入款笔数和速汇金业务笔数在交行系统均名列前茅。国际业务结算量已赶超了当地农行、建行和工行，在延边地区同业中稳居第二位。与韩国外换银行联手推出的“闪电汇款”业务，深受客户欢迎，具有很强的市场竞争力。

我对分管的安全保卫工作，倾注了很多心血。始终坚持“从严管理、预防为主、保障安全”的原则，站在讲政治的高度抓好日常安全工作。

我和保卫处的负责同志经常在研究工作，与上级行和当地公安机关保持密切联系，认真听取对加强我行安全保卫工作的意见和建议，查找隐患，抓好整改落实工作。在平时工作中，

认真落实安全防范责任制，努力提高全行员工的安全防范意识。

对上级行下发的各种安全保卫工作的文件、案件通报及时转发到各网点学习，使广大员工充分认识到当前治安形势的严峻性，增强了员工做好安全保卫工作的紧迫感和责任感，为全行业务发展起到了保驾护航的作用。

四、再接再厉，寻求创新，促进我行各项业务的持续发展。

回顾一年来的工作，我虽然付出了一些辛苦，取得了一些成绩，但在很多方面还存在不足。由于工作压力大、事务繁多，在开展工作中深入基层少，调查研究不够，对于一些基层情况了解掌握得还不够全面，未能及时帮助职工解决在工作和生活中存在的实际困难。

此外，由于自己长期从事金融工作，比较谨慎沉稳，有时处理问题显得不够果断。

在今后的工作中，我将继续努力学习，不断提高领导水平和管理能力，切实履行好自己肩负的职责，更好地做好各项工作。下面，我按照述职报告规定的内容，结合分管部门的工作谈一谈对明年工作的设想：2007年延边分行改革发展和经营管理所面临的形势依然非常严峻，同业竞争将更加激烈，我们将面临更为严峻的考验。我们必须坚定发展信心，用新思维、新方法，谋划明年工作，研究确定明年业务发展的重点。

第一，要从延边交行持续发展的战略高度，加快个贷业务的发展。个人贷款相对公司贷款而言具有，贷款额度小、回收期长、风险分散、收益稳定的特点。此外，由于延边地区出国劳务收入所形成的购买力推动了房地产行业的发展，这给银行个人贷款业务的发展也提供了一个展业舞台。

11 月末，到我行个人贷款余额已达 6 亿元，占比高达 49、69%，个贷利息收入达到 3583 万元，比去年同期增加 1175 万元，个贷利息收入占全行各项收入总额的 29、38%。而个贷不良率按五级分类口径仅达到 21%，虽然有拖欠本息情况，但总体看，贷款质量仍然是较好的。全行要形成共识，创造条件，大力发展个贷业务。

第二，要调整公司贷款业务的发展战略。从延边地区经济发展实际和我行公司贷款业务发展现状来看，发放企业贷款存在较大风险，在我行现有的 6、7 亿元公司贷款中，仍有一些企业的贷款存在较大风险。为此，今后要对新增公司贷款必须优中选优，在考虑各种因素后，无法确保回收的贷款，我们就不能发放。公司业务工作重心要转移到管理好现有贷款存量，把化解贷款风险放在首位，切实提高公司贷款质量。

第三，继续推进国际业务良好的发展态势，树立强势品牌形象。一是从源头上继续抓好国外汇入款业务，与中介联系争揽客户，创新业务品种，为客户提供方便快捷的服务；二是千方百计把外汇宝和满金宝业务做大做强，保持在同业的竞争优势和系统内的领先地位；延边交行各项业务已步入良性循环，这一喜人形势是来自不易的，作为延边交行这个大家庭的一员，我愿为延边交行的持续健康发展贡献自己全部的光和热。

以上述职如有不妥之处，敬请上级领导和同志们给予批评指正。

银行行长述职报告【三】 尊敬的各位领导、同志们：

20__年，我在州分行党委的正确领导下，紧紧围绕“五个抓好，五个突出”的工作思路，结合“讲党性、重品行、守廉洁、作表率”主题教育，时时省视自己在工作作风、思想作风、等方面存在的问题，与班子成员团结一致，坚决“贯彻落实党的十九大精神创新服务促进科学发展”的精神，较好地完成了各项工作。我认真回顾了自己一年来学习、工作方面的情况和存

在的不足，在这里向大家汇报，请各位领导和同志们对我多提宝贵意见。

面的新知识，努力提高自身业务素质和工作能力，做学习型、进取型的管理人员。以身作则、发挥率先垂范和模范带头作用，在工作中廉洁从业、勤于律己、宽以待人，获得领导和同事们的信任。

二、工作方面情况 1、在工作中，我始终注意找准自己的位置，适应自己的角色，全力配合行长开展工作，充分发挥助手的作用。积极维护集体意志和决策，在思想上行动上与支行支部保持高度一致。

2、认真履职，加强管理。与员工一道加强对规章制度的学习和执行，增强员工的风险意识，加强与员工的业务沟通，规范操作合规，在防范风险的同时强化了学习培训，提升整个团队的综合素质。认真贯彻落实省州分行纪检监察工作会议精神，切实抓好我行 20__年党风廉政建设和案件防控工作，从思想上重视案防工作，抓好内控案防，突出日常管理。

3、把“教育实践活动”融入到日常业务发展的具体行动之中，结合实际将十九大精神转化为指导我们经营管理的动力。在今年的旺季营销活动中，（）我积极配合各部门开展营销，与班子一道参与重要客户的营销维护，努力拓展存款来源，频繁走访客户、营销客户，了解客户需求，密切客户关系，加快客户结构调整。在年末工作中，力争“确保计划完成，确保占比提升”的全面落实。

4、做好各项日常管理服务工作，加强前台业务提供后勤保障和业务技术支持，为前台员工减轻负担，全力搞好客户服务。

三、自身存在的不足 1、角色转变后，工作重心仍在柜面管理工作上，营销上投入精力不多，客户营销能力和管理水平有待提高。

2、工作存在坐等思想，主观努力有待提高。

四、在今后的工作中，我将采取以下措施加以改进和提高：

1、是继续加强学习，加强政策执行能力，提高业务能力和管理水平，不断提高政策理论水平和驾驭日常业务工作的能力，加强管理，加强服务，2、是要承担更多的责任，为支行的整体发展多出主意，多想办法，多做工作，加强客户营销。

3、加强业务培训、学习，不断提高领导及全行员工的综合素质。为“三综合”建设和推行作出自己的努力，4、多倾听员工的呼声，经常与员工谈心、交心，了解员工的思想动态，解决员工的实际问题，进一步增强凝聚人心、向心力和决胜市场的竞争力。

以上是我的述职报告，恳请各位领导和同志们评议。

银行行长述职报告【四】 尊敬的领导：

一年来，在行长的领导和全体员工的大力协助下，认真履行自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。下面我就从德、能、勤、绩、廉五方面作如下述职：

一、坚定信念，维护大局 自从担任支行副行长以来，我能从严要求自己，能摆正自己同组织的关系，能顾全大局，不争名夺利，不计较个人得失。虽然自己分管的工作同银行主营业务比起来，都是小事，但我从不敢有丝毫懈怠，始终把工作摆在首位，坚定信仰，积极向上，把加快支行发展，为职工服务作为头等大事，自觉维护大局，团结全体员工干事创业，发挥了自己应有的职责。我想，不管遇到什么挫折，只要心中信仰是坚定的、精神状态是积极向上的，在支行经营班子和全体职工的支持下，就一定能够克服困难，去实现既定的奋斗目标。值得欣慰和高兴的是，支行有一个团结务实的好班子和好班长，在他们身上我学到了很多的东西，在这样的班

子当中工作，使我始终保持着亢奋的精神状态，促使我理论上不断提高，思想上不断进步，工作上不断求成效。

二、加强学习，提高能力 一是围绕加强政治理论和业务知识的学习，提高理论素养。深入学习贯彻保持共产党员先进性教育活动，坚持边学习边做读书笔记，边写心得体会。共完成 3 万字读书笔记和 2 万字心得体会，并联系实际进行深入思考。认真学习党的十九大精神，深刻领会《十一五纲要》的重要意义。学习总行的各种会议精神和工作部署，并结合支行实际，认真贯彻落实。坚持在抓好自身学习的同时，全力搞好职工的政治学习和业务学习，组织开展培训等，为把我行建设成为学习型组织不懈努力。

二是围绕分管的工作提高业务能力。我分管的工作涉及面广、综合性较强，既有文秘、宣传、培训，又有党务、工会、团支部、安全等等。每一项工作都有特定的要求和程序，只有不断学习，掌握方方面面的规定、制度、办法，才能有效指导工作。因此，我认真学习相关业务知识，认真对待每一项工作，认真负责地去做好做到位，从而使其他行领导能够把主要精力投入到银行的主业务中。

三、改进作风，求真务实 勤奋敬业是对一名党员领导干部的起码要求。我能始终保持良好的精神状态，把行长对我的重托，广大职工对我的厚望，化作工作的动力，满腔热忱地投入到繁忙的工作中。一是做事有耐心，我分管的工作繁杂而琐碎，毫不起眼，但我从不因此而敷衍塞责，而是把小事当作大事抓，认真做好每一项工作；二是做事专心，对既定的工作目标能专心一意地努力，对繁杂的事务性工作，能够及时总结规律，提炼经验，做到计划周到，井然有序；三是做事有恒心，始终保持着对工作的执著和热爱，无论做任何工作，都保持着良好的工作状态，力争做到干一件，成一件，为领导分忧，为职工解难。

四、认真履职，注重效果 我认为做什么样的工作和有什么样

的头衔并不重要，重要的是尽自己的努力去做好它，完成它，我以为支行领导当好参谋，为全行事务当好主管，为一、二线员工当好后盾为出发点，集中精力，脚踏实地地抓了以下几个方面工作：

一是认真抓了办公室的文秘工作。在工作中，我坚持做到嘴勤、眼勤、手勤。嘴勤就是对文秘工作中容易出现误差的环节，我都事先做出明确交待，并随时督促检查。眼勤就是对于向外印发的所有文件及材料，都要坚持亲自起草或校对把关。手勤就是对于比较重要的工作，都要坚持自己动手。不仅主动承担了秘书工作，在抓好宣传工作的同时，还经常利用业余时间写材料、写信息，共向总行信息投稿近10篇，决策参考1篇，行报3篇，总行一楼文化广场1版。

二是认真抓好后勤工作，确保运转。坚持按制度规定采购办公用品，定期做好设备的维护和保养，营业环境的美化、亮化工程；完成了atm机搬移和安装及装修工作；协助搞好财务工作。

工作的积极性、创造性，竭尽全力争取政策，提高职工福利待遇，维护职工利益，解决职工的实际困难。

四是搞好落实，务求实效。办公室工作最终都要体现在落实上。对总行和行长交办的工作，不折不扣地抓好督办和落实。

五是规范支行内部管理，制定和完善了支行的会计、信贷、财务、党务、机房设备及安全保卫方面的规章制度和岗位职责等。

六是负责组织开展保持共产党员先进性教育活动。按照总行的安排部署，认真抓好支部的先进性教育活动的组织实施。

七是认真抓好安全保卫工作。狠抓了安全保卫制度建设、加强监督检查，组织开展案件专项治理工作，举办安全保卫知

识培训，学习金融案例通报和防抢、防盗、防火预案，提高员工风险防范意识以及处理突发事件的应变能力；加强上门收款管理，对隐患及时进行整改。一年来未发生一起差错事故和刑事案件。

五、廉洁自律，严格要求 我能够自觉遵守总行的廉洁自律规定，始终保持清正廉洁的作风，从没有利用职权获取私利和从事经营活动，坚持艰苦奋斗，不搞铺张浪费。

一年来，在支行领导班子特别是班长刘行长的帮助下，自己在分管的工作中尽心尽力地做了一些工作，取得了一些成绩，但是我也深知自己取得的成绩与总行的党委的要求，与支行全体员工期望还有不小的距离，还存在很多不足：如面对繁忙的工作有时还存在急躁的情绪，在管理上有时还要求不够严格，业务学习不够深入，工作思路不够开拓，营销成绩不够突出等等。在新的一年里，我有信心在刘行长的领导和同事们的支持帮助下，发扬成绩，克服不足，为支行做出更大的贡献。

银行行长述职报告【五】 各位领导、同事们：

三农为己任，以规范管理为基础，以增效为目标，转变观念，扩大宣传，改进服务，较圆满地完成了组织交给的目标任务，现将我一年来的工作情况汇报如下：

一、严于律己，积极改善工作作风(一)遵从总行指导，积极组织员工学习业务知识和进行法律、法规的培训与考核等系列活动，促进业务大发展。

(二)加强思想道德学习，引导和带领员工树立正确的人生观、价值观、世界观，团结干事，和谐共事，按章办事，讲操守，重品行，始终保持健康的生活情趣和高尚的精神追求，杜绝以贷谋私、以权谋私等现象的发生。

(三)工作中严格要求自己，以身作则，做到言行自律，一切照章办事。

(四)严以律己，宽以待人，与同事真诚相待，和睦相处，努力营造人人心情舒畅、生动活泼、积极性和创造性都能够得到发挥的工作氛围。

二、与时俱进、恪尽职守，较好的完成了总行领导交给的各项工作任务(一)加大力度抓存款。一是及早筹划、狠抓落实。全年各项经营目标任务下达后，我行及早筹划，明确目标，分解任务，制定措施，狠抓落实。二是强化宣传，扩大影响。三是改进服务，提升效率。面对我行存款全年增势缓慢的不利局势，我们不等不靠、自我加压，研究对策。五是抓卡发行，促卡质量。及时组织人员对“__卡”、“金卡”、“白金卡”、“钻石卡”进行宣传 and 动员。

(二)转变理念抓营销。

一是延伸服务，强化基础工作。为真正解决资信等级评定不实，贷款投放不积极的问题，根据总行安排，我行及时组织信贷人员围绕信用工程创建，逐长上门填写入户调查表，发送便民联系卡和《致全市人民的公开信》，了解资金需求，摸清资产家底。并进行了授信，减少了审批环节，提高了工作效率，着重培养了一批信誉良好的优质客户。

二是抓好贷款营销工作。在规避风险，健全手续的情况下，我行20__年全体员工共营销贷款_____万元。

三是扩大小额贷款覆盖面。为积极支持小型经济体的经济发展，做大做优小额贷款品牌，扩大小额贷款的覆盖面，在对贷款人员资信等级复审的基础上，通过提高授信额度、简化贷款手续、减少审批环节、缩短客户等候时间等措施，加大小额贷款的投放力度。截止 12月末，累计发放小额贷款笔数_____万元，当年新增_____万元。

四是实行信贷倾斜，扶持优势产业做大做强。我行在继续支持传统信贷发展的同时，根据辖区实际，在调查摸底的基础上，及时调整信贷结构，拓宽业务范围，加大对涉农企业和中小企业的信贷投入，在满足广大客户不同信贷业务需求的同时，逐步形成了固定的业务客户群体，有力的支持了农户发家致富和区域经济的发展。

(三)清收不良贷款。一是制定方案，明确目标。年初，根据总行下达的清收任务，依据不良贷款的摸底情况，我行及时制定了 20__年清收工作方案，并成立了清收领导小组，及时将清收任务、清收对象落实到相关岗位和责任人。二是严密关注到逾期贷款，对当月到期贷款列出计划，明确目标，承包到人，及早收回。

(四)强化安全抓防范。一是加强对员工的安全形势教育。组织员工认真学习案件通报，增强忧患意识和责任感、紧迫感，树立安全无小事的思想，克服麻痹大意和侥幸心理，切实提高防范意识。二是教育员工认真执行规章制度规范操作流程，按规定进行安全检查接待，严禁违规操作，从源头上杜绝操作风险。三是严格值班纪律，落实值班责任。在听取职工意见的基础上，重新对值班、留宿制度进行修改，进一步明确了值班和带班任务，落实了安全责任。四是制定和完善了防抢、防盗、防火、防暴预案，并组织员工进行演练，对存在的安全隐患和问题，及时进行了处理，有效预防和消除了隐患，从而实现我行全年安全经营无事故。

三、正视不足、认真反思、自我剖析，整改提升 在总结成绩的同时，也发现了工作中仍存在不少的问题和不足，主要表现在：

一是储蓄存款增势不强，组织资金工作力度还需加大；二是内控制度尚待进一步完善；三是信贷管理还需加强和提高；四是员工综合素质有待进一步提升。

五是中间业务收入偏低，有待加强。

四、今后工作的安排 一、狠抓增存工作不放松。存款是立行本，是兴社之源，只有占有了绝对多的存款，信合的发展才有后劲。20__年我行将继续加大资金组织力度。多方寻找、开辟储源，继续提升服务质量，积极动员种殖大户、大中小企业把钱存入信用社，力争年末超额完成联社存款任务。

二、强化内控制度，确保稳健运行。加强检查，确保安全。定期或不定期的组织全行全员工进行法律法规学习，进行典型案例分析；定期或不定的进行各项规章制度的检查，增加执行力，确保全行人、财、物的安全。

三、拓展信贷渠道，防范信贷风险。作强农户贷款，加大贷款投放力度，有力支持春耕生产，严格控制贷款风险，清收不良贷款。扎实做好贷前调查，严格把关贷时审查，全面落实贷后检查。进一步完善贷款评级授信工作。认真执行总行农户信用等级评定和授信管理办法，扎实、准确地建立农户经济信息档案。按照管理要求，落实责任，切实防范信贷风险。

一年来，自己虽然做了一些工作，取得了一定的成绩，但这些都与总行领导的关心帮助和同事们的的大力支持是分不开的，在今后的工作中，我将一如既往地加强学习，提高自身修养，严于律己，宽以待人，克己奉公。认真贯彻落实党的十九大精神，以科学发展观为指针，以业务经营为中心，添措施，鼓干劲、争取圆满完成各项目标任务，为联社的又好又快发展提供有力的保障，为我市的经济发展做出新的更大的贡献。

银行个人年度述职总结

银行个人年终述职报告

银行个人述职报告最新

银行个人述职报告

银行个人述职报告

银行个人年中总结报告篇六

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的20__年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

四、业务方面

不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

五、素质方面

养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

六、心理方面

不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是分社存款上新台阶。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行

事业的发展做出属于我的一份贡献。

银行个人年中总结报告篇七

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了一年的时光。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们用心学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作状况总结如下：

一、主要工作资料及职责

本人从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入_行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识。

客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，通过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户；当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务潜力水平。

通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾今年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。个人情绪控制不佳。今后的努力方向是加强理论学习，进一步提高自身素质；转变工作作风，努力克服

自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

四、新一年的展望

在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作用心性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们_行共同走向更好的明天。

银行个人年中总结报告篇八

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响(20__年度医生年终总结)单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中

心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理中激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围。

银行个人年中总结报告篇九

今年，对于我来说有许多值得回味的东西，尤其是在银行客服的工作岗位上，感触就更大了。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，我是这样想的，也是这样做的。这一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。以下是我今年的工作总结。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做银行客服后，多问、多学、多练。做为银行客服，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

在我做好自己工作的同时，我也尽我所能帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

营销是银行客服的主要任务，但是“任务”和“客户”如何来平衡，怎样才能得到“双赢”？这半年来，我领悟到只有像医生一样，对客户做到“望闻问切”，对症下药，即：顾问式营销，只有这样才能获得客户的信赖与支持。

客户的资产比自己的更重要，不能让客户亏损。一旦亏损就会对你产生怀疑，可能要付出十倍、千倍的努力才能再次赢

得客户的信任。我在工作中尽其所能全面收集客户资料，将客户姓名、电话、特征、有多少金额的需求、买入产品的时点价格等都记好，归档整理。把需要办理相关业务的人名做标记，逐个打电话提醒客户过来，客户都会配合我及时过来办理。有时候客户还经常会给我带来意想不到的收获。我的客户就是我发射营销信号的“中继站”，他们会用亲身经历把声誉传播开来，为我介绍更多的优质客户。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，天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，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行客服，更好地规划自己的职业生涯，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存一定的欠缺，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，发扬优点，弥补不足。

在新的一年里，我将一如既往，努力使自己成为一名优秀的银行客服。做好本职工作，与全行员工一起，团结一致，为完成今年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

银行个人年中总结报告篇十

20__年以来，我在委、政府和上级行正确领导下，在银行、银监部门的精心指导和帮助下，在银行全体同事的支持下，认真贯彻落实科学发展观，立足解放思想、开拓创新、以加快发展为主题，认真执行上级行制定的工作方针政策和目标任务，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，较好地完成了上级行下发的工作任务，取得了一定的成绩。下面就我今年的工作情况总结如下，如有不妥，请批评指正：

一、20__年银行业务经营情况

1、各项存款额持续上升

截至20__年月底，我银行自营网点余额达亿元，比20__年底新增万元，活期占比%，比20__年增加了个百分点。截至20__年月底，我银行对公存款余额达万元，完成年计划的%，日均余额达到万元，超额完成任务。

2、卡业务发展数量、额度提高

截至20__年月底，我银行自营网点累计发卡张，卡均余额元，较20__年提高元，完成刷卡消费万元，完成年计划%，同比增长%。

3、中间业务取得新进展

截至20__年月底，我银行自营网点共代理保费万元，实现保险手续费收入万元；完成基金认购、申购金额万元，赎回万元，银行实现收入万元；销售理财产品万元。我银行自营网点短信保有量达到户，新增户，完成年计划%。

4、商易通□pos商户有新的发展

截至20__年月底，全用户户，其中银行自结存商易通营网点结存用户户□pos机结存台，银行自营网点台。经过对无效商户的清理，设备开通率达%，商易通□pos商户有新的发展。

5、贷款规模增长迅速

截至20__年月底，全累计发放贷款笔，金额万元。贷款结余笔，金额万元。实现利息收入万元，同比增长%，完成年计划的%，收入贡献率达到%。

6、财务运行情况较好

截至20__年月底完成银行收入万元，超上级行下达的收入指标万元，收入完成进度和完成率情况较好，实现人均收入万

元；完成利润万元，完成计划的%。

二、主要采取的工作措施

1、加强内部管理

管理是金融行业的生命，严管理才能真正出效益，严管理才能防范和化解金融风险。为确保各项工作的顺利开展，及圆满完成上级行下达的目标任务，我严格按照上级行规定，强化内部管理：一是改革完善经营机制。根据上级行精神，健全完善经营机制，理顺和完善市场拓展机制，为完成各项目标工作任务夯实经营管理机制基础。二是开展经营管理自查自纠工作。强化内部管理，落实从严治行，全面开展经营管理的自查自纠工作。对检查中发现的财务收支、财务核算、信贷管理等方面存在的问题，逐项进行纠正，及时落实整改措施，确保各项工作合法合规。

2、加强服务水平

服务是银行永远的主题，我始终把服务品质的提升作为树立品牌形象、提升核心竞争力的重要工作来抓。今来推出了多个与服务有关的贯穿全年的主题活动，从明确客户服务的工作重点，深入挖掘客户服务工作的内涵，细致了解客户的服务需求入手，查找日常工作中需要改进、改善的地方。通过这些活动，进一步提高了整体服务质量，提升了服务水平，为广大客户提供更加细致、体贴的金融服务，获得了客户的普遍满意。

3、加强队伍建设

要做好银行工作，队伍建设是根本。我注重加强员工队伍建设，着重抓三方面工作：一是加强员工行为建设，切实加强员工思想教育，提高员工政治思想觉悟与道德情操，强化员工“一人一扇窗，人人重形象”的责任意识，形成自觉遵守行

为规范的浓厚氛围；二是加强制度文化建设，组织员工认真学习上级行制定的各项规章制度、办法，树立“制度至上、执行完美”的理念，提高员工的制度执行力；三是加强专业文化建设，组织员工认真学习、宣传上级行制定的专业文化理念，要求员工牢记本专业文化理念，强化员工对专业文化理念的认知度和理解力，并结合工作实际和专业特点，积极培育具有专业特色、符合现代银行要求的客户服务文化，切实做好本职工作。

4、加强风险防范

加强金融风险防范，把合规管理、合规经营、合规操作落到实处，使内控意识和内控文化渗透到每一位员工思想深处，使内控成为每位员工的自觉行为，深化对合规操作的认识，学习和理解规章制度，增强执行制度的能力和自觉性，形成事事都符合守法合规的工作标准，理解和掌握内控要点，及时发现并消除存在的金融风险，通过合规守法，保证银行资产平安，实现最大效益。

5、加强党建工作

加强党建工作，既注重充分发挥党组织的政治核心作用和战斗堡垒作用，更注重培育一支在各项工作中充分发挥先锋模范作用的党员队伍。要求每个党员既做政治上的强者，更当业务上的能人，切实增强党员意识，牢记党员身份，做到党员标准不能降低，先锋模范作用不能忘记，党的形象不能损害。在工作岗位上一是要成为遵纪守法的标兵；二是要做管理上的骨干、学习上的模范；三是在急、难、险、重的紧要关头，发挥党员的模范带头作用。

三、工作中存在的问题

1、业务规范化有待加强

根据银监部门和省、市分行审计和业务部门对我银行的经营业务的检查结果，虽然我行没有重大的违规，但是业务规范化不够，在细节上存在不足，甚至出现一些低级失误，如单据填写不规范等。有些问题以前已经查出来，但未整改彻底，业务规范化有待加强。

2、服务意识和服务能力有待改善

以客户为中心的观念尚未得到全体员工的普遍认同，员工缺乏主动性和团队敬业精神，服务热情和工作主动性相对欠缺，依然处于传统的服务模式，服务意识和服务能力有待改善。

3、人员素质有待提高

随着我银行业务范围的不断扩大，涉及的领域更广更深，现有人员素质满足不了业务快速持续发展的要求，虽然新招收了名大学生，但总体人员素质偏低，有待提高。

四、改进措施

1、加快经营业务发展

今后，我要加快经营业务发展，牢固树立和谐发展意识，把握负债业务这条主线，发挥结算业务和理财业务的支撑作用。坚持储蓄存款是立行之本，以银行卡为载体，积极发展银行离柜业务和非现金结算业务，不断丰富个人中间业务产品；加快推进传统汇兑、代收付□pos收单等业务的拓展，通过完善个人业务服务体系，优化客户结构，实现储蓄存款规模的稳定增长，完成上级行下达的目标工作任务，取得良好经济效益。

2、抓好员工队伍建设

要结合上级行精神，抓好员工队伍建设。要通过学习、培训

的方式提高全体员工的政治思想觉悟与业务工作技能，要每个员工担负起自己的责任，做到爱岗敬业，真诚服务，努力提高工作效率与工作质量。在员工管理中，牢固确立“以人为本”的思想，充分调动每个员工的工作积极性，使大家团结一致，齐心协力，攻坚克难，干事创业，把各项工作搞好。

3、提高风险合规管理能力

通过建立内部控制体系，健全内部控制机制，实现持续稳健规范经营；增强一线员工遵守合规习惯的良好作风，切实提高风险合规管理能力，杜绝产生金融风险。

4、开展好“优质服务”活动

在抓好一线柜员优质服务的同时，发挥大堂经理和保安的作用，提升服务质量，努力打造“魅力银行”，“活力银行”，形成自己的特色氛围，增强我银行自然吸储能力。

在过去的一年里里，我认真努力工作，虽然取得了较好的工作成绩，但是与上级行的要求相比，还是需要继续努力提高。今后，我要继续加强学习，以科学发展观的要求对照自己，衡量自己，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项工作提高到一个新的水平，争取全面完成上级行下达目标工作任务，取得优异成绩。