

# 做青团教案(精选5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 监理年度工作总结文库篇一

今年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的`工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年x月份到公司工作的□x月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教经理和总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅

度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：对于xx市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

下面是公司20xx年总的销售情况：

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有xx个，加上没有记录的概括为xx个，八个月天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量xx个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正

想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

现在xx市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。在xx区域，我们公司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对的来说要比小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

市场是良好的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

- 1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是

企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

## 2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

## 3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

## 4、在地区市建立销售，服务网点。

根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

## 5、销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

## 监理年度工作总结文库篇二

尊敬领导、同事们：

大家好！

20××年的年味越来越浓了，这时的人们都在忙着置办年货，作为企业也不例外。而我们公司的“年货”就是这一年我们从成功和失败中总结出来的经验财富。下面是我在20××年里的工作总结。

我来公司比较晚，5月份入职。虽然没赶上火炬广场工程的建设，但这多半年的时间，除日常工作外尤其是以下工作足以使我较以前有所成长。

一、首先从整理火炬广场的竣工资料开始，逐渐地了解火炬广场施工阶段的一些工作情况，并且查出了许多竣工资料中的签字、盖章手续还不完整。经过两个月逐单位资料送、取工作使得火炬广场全部竣工资料达到备案要求。经过这段时间的重复工作，使我明白了这类文件资料必须要在当时就完成签字、盖章的确认手续，不然后期工作会很麻烦。

二、为提高对项目组织管理的能力和对工程实施阶段工序施工的了解，以及对单项造价和工程成本、综合单价形成的了解，工程部和合约预算部决定联合组织一次“练兵”活动。因为图纸都是从一家在建的投资方取得，所以由于图纸变更和图纸不全的因素导致开始编制方案时的工作量比较大。但经过两个部门多次协调，最终如期的完成了此次“练兵”的两个方案和一个装修说明的编制，两个部门也在一起做了系统的总结。

通过这次“练兵”活动，不仅让我们拓展了相关的知识，了解了相关部门的工作情况，在今后的工作中更好的配合，更在无形当中让我们工程部4人在工作时，根据每个人的专长合

理地分配工作内容，将团队力量有效发挥。

三、之后，在房总的组织下，我和工程部的其他同事对三亚周边一些典型的酒店和会所参观、学习。有：龙泉谷高尔夫球会、富力湾一线海景酒店、三亚海居铂尔曼度假酒店、三亚君澜度假酒店等。每次考察都把收集的照片整理保存，及时向庄总和行政部门提交考察报告。

通过对这些地方的考察，个人也有所体会和心得。

一是无论建筑物风格和外型如何变化万千，可最终让人们做出决定的关键却体现在了工程的质量问题上。因为影响质量的因素很多，尤其在海南这边气候潮湿并且空气中的海盐侵蚀情况比较严重的条件下，对一些耐腐蚀和耐侵蚀特点的建筑材料和装修材料的选用极为重要。

二是，建筑物不能一味的追求美观，乃至忽略了该建筑的使用功能。这就要求我们在做规划之前一定要先全面地考虑建筑的功能性，再去规划建筑形式，防止返工现象，节省时间和财力。

四、我在与其它部门人员接触中也都很尊敬，团结大家，听从公司安排。虽然曾和财务部有过一次小摩擦，确是我的工作失误造成，大家也都只是为工作就事论事，没有影响工作的个人情感。

7个多月的时间，让我学到了很多知识。需要自我批评的是有时工作没有用心，容易出现错字现象。20××年即将过去，我也会让这一年犯的错误就此结束。

在20××年里我会在努力做好本职工作的同时，多向领导和同事学习，多阅读有关工程和管理类的书籍和刊物，不断提高项目管理、协调方面的知识，提高自身价值。

借此机会给大家拜个早年，祝身体健康、合家欢乐。

谢谢！

## 监理年度工作总结文库篇三

本人自xx年12月份参加工作至今，已经有一年时间。一年中，在单位领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了较大的进步。现向单位领导和同事们就我一年来的工作汇报如下：

通过参加工作和单位组织的一系列学习培训，使我深刻地意识到学习理论知识与实践相结合的重要性和必要性。工作前的我，对集体荣誉感和大局意识是那样的淡薄，更不懂得什么叫做解放思想。工作一年了，从工作到生活，从生活到实际，每一个环节都是那么的重要和不可忽视。从事金融工作的我们，尤其是从事一线柜台业务的我，时刻都要保持一种高度警惕和认真细致的心态，领悟到什么才叫：把一件事重复地做好就是成功的道理！面对金钱，我们应经得起考验和诱惑，牢固树立正确的金钱价值观。安全保卫，大于天，我们必须时刻提高安全防范意识，加强内控管理，筑起一道坚固的安全防范长堤。

继续保持良好的工作作风和积极上进的学习心态。多向老员工请教和学习，做到不耻下问。勇于探索和发展新业务和新品种，积极搞好外围揽储，结合自身工作实际，进行自查、自纠，找出工作中所存在的问题，善于发现问题，勤于思考。记得刚刚着手工作的我，是那样的迷茫和不知所措。办理业务时都会紧张不安，怕出错。所以刚刚开始的那段日子对我来说真的很难熬。其实这并不能很好的开展工作，只会给自己增添更大的负担和压力。后来，通过不断实践和摸索，我也终于克服了畏惧的心理，业务也开始逐渐从陌生到熟悉，从紧张不安到镇定自若。现在，工作对我来说是一种乐趣，更是一种责任和崇高的使命。

从不会到会，从不知道到知道，从无到有，从依赖到独立，这是一段短暂而漫长的路程。经过一年的努力和拼搏，我已经开始学会自己理财，以前只知道没钱就向父母伸手的我，现在居然轮到自己“当家”，自己掌握经济。就连平时的作息时间也不能再像参加工作前那样没有规律了，每天都要把握好自己的每分每秒，什么事情也都只有靠自己来处理，再也不能够依赖家人和身边的朋友了。参加工作后，有时遇到加班可能就要很晚才能回家，也有时因为工作需要，就连休息也都在加班加点。当每天结束完忙碌的工作后便是拖着疲惫的身躯回家。这就是工作，虽然有些累，但却是那样的充实而有意义。

当然，在这一年工作中，我也有做的不够好的地方。思想上还不够成熟，工作上不够主动，生活上不够自律。希望通过今后的勤奋和努力，进而改正过来，争取做到最好。在接下来的一年中我能够做的更加好。

时间过的真快，转眼工作已经一年了，回首往日的点点滴滴，心中不由得掀起了一阵沉思。总之，工作短短的一年，却是我人生角色转换的一年，是我不断成长的一年，也是我对农村金融事业由陌生进而熟悉、热爱并愿意为之终生默默奉献的一年。

最后，籍此20xx来临之际，衷心祝愿我区xx事业兴旺发达，再创佳绩!祝我区农信全体同仁在新的一年里：身体健康、工作顺利、家庭幸福、万事如意!

下面我们公司明年的工作计划：

拟定在年初建立区金融工作领导小组，由政府分管领导任组长、发改、经科、财政、工商、税务等政府部门参与，各街道为成员单位的区金融工作网络体系，有效开展区域性金融工作。

(一)、进一步充实监管力量，加强对监管员的专业培训及业务交流。

(二)、做好日常动态监测。计划每月按要求做好6家农贷公司监管报表，将农贷公司数据与监管系统数据进行比对分析，对数据出现不一致的情况下及时与农贷公司联系，找出原因，及时更正或进行情况说明。如果发现3个70%偏低或者贷款利率、不良贷款率偏高等情况，及时提醒农贷公司，要求该公司在今后的经营活动过程进行注意和调整。

(三)、做好监管评级考核复查工作。6月上旬，配合市金融办完成对昌融公司的20xx年度监管评级考核复查工作。7月初，配合省金融办完成对鑫鑫、广银和昌信3家农贷公司20xx年度监管评级复查工作。8月末，聘请会计师事务所完成对友谊公司20xx年度监管评级考核复查工作。

(四)、认真履行职责，为农贷公司提供服务。对xx公司的营业地址变更□xx□xx和xx公司的银行外融资等申请，按规定及时进行审核。对xx公司申请的财政性补贴和农贷公司申请的所得税减半等申请及时审核和上报。

(五)、成立xx市小贷协会片区活动小组。拟定在今年成立xx市小贷协会片区活动小组□xx农贷被推选为首任组长单位，计划在6月份举办第一次活动，10月份举办第二次活动，重点学习小贷公司管理经验，特别是风险控制方面好的做法和措施。

(一)、调查走访企业，梳理筛选区内拟上市企业，建立名录库，储备后备资源。

(二)、加强对上市后备资源的培育。经初步了解，辖区内有5家企业有上市意向。

(三)、与中介机构开展战略合作。拟定与证券公司营业部签

订战略合作协议，为企业提供融资服务，拓展企业融资渠道。

(四)、强化服务指导功能。

(五)、协助拟制订区推动企业上市的扶持政策。其中重点扶持区域内服务业企业及成长性较好的科技型企业。

(六)、开展银企对接活动。主动与经信科技局企业服务处联系，拟共同开展为中小微企业融资服务的银企对接活动。

(一)、成立领导小组，统一负责开展预防和打击处置非法集资活动。

(二)、计划在今年2-3月份开展集中宣传活动，为扩大宣传效果，准备宣传海报、宣传手册和宣传短片，制作横幅和宣传袋，并将宣传材料发放至各街道。在3月初集中开展举办讲座、设置宣传台、挂横幅、张贴海报、播放宣传片、发放宣传手册和发放宣传袋等形式的宣传活动。

(三)、对涉嫌非法集资的情况及时处置。有信息显示□XXXX商务有限公司以养生、度假、旅游的名义涉嫌非法集资，我们计划与公安分局和xx街道即刻取得联系，了解情况，要求街道上门查看，协助市金融办接访，安慰涉及的有关人员。

(四)、参与xx市涉众型经济违法犯罪案件信息共享平台建设工作。根据市预防和打击处置非法集资工作领导小组的通知精神，计划认真参与共享平台建设工作，积极提供相关资料，完成平台测试的工作要求。

(五)、拟定于9月份，协助市金融办完成金融创新服务月系列活动。

(一)、上报xx小贷公司年度发展规划。

(二)、整理设定xx小贷公司设立基本条件。

(三)、初步确定设立地点，拟设在xx科技园内。

(四)、积极与有意向企业洽谈，落实主发起人。

## 监理年度工作总结文库篇四

结时光匆匆从指间溜走，转眼间在海阳霞工作近五年的时间了，在这段时间中，我努力学习让自己适应公司快节奏、高效率的工作环境。在工作中做到“眼勤、手勤、腿勤”，积极去适应，在工作当中磨练意志，增长才干。

1、坚持从小事做起，认真仔细的去做。

2、强化形象，提高自身素质。为做好文员工作，我严格要求自己，注意以身作则，讲奉献、树正气，以诚待人。

3、办公室最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益的关系，发扬吃苦耐劳的精神。

走过20xx[]再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。现简要回顾总结如下

加强学习，努力提高自身素质。

坚持把加强学习作为提高自身素质的关键措施。在工作中，紧紧把握“理论联系实际”这一主线，努力把知识用到工作实践当中，丰富阅历，扩展视野，使自己尽快地适应工作并成为优秀的工作者。正视自己的不足并积极补正。

恪尽职守，认真做好本职工作。认真履行岗位职责，较好地完成了各项工作任务。

一是坚持完成领导办公室的卫生清洁和物品管理工作。

一如既往，坚持不懈，除极特殊原因外(时间变更、气候原因)，基本完成了工作任务，尽量做到让领导满意。二是协助主任做好办公室的日常事务、工作。完成领导每天布置的工作并努力做好，如文件的打印和复印，有关人员的来访。三是档案的管理。完成了档案的整理工作并归档。工作的同时，也发现了自己的不足，如打字速度慢、做事过于拘谨等。

严于律己，不断加强作风建设。严格遵守办公室的各项制度。谨记领导的指示和批评并付诸于实际，不迟到，不早退，不旷工。做事要谨慎认真，向领导汇报的材料要仔细检查，日常工作要记录并及时上报;待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容;严肃办公室纪律，工作不懈怠，不玩游戏、不闲聊等。

最后，感谢各位领导能够给我这份工作，使我有机会和大家共同提高，共同进步;感谢每位同事对我工作的热心帮助和细心关照。

虽然我还有很多不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信明天一定会更好!

## 监理年度工作总结文库篇五

2016年，国际业务部认真贯彻落实总行年初工作安排，紧紧围绕总行相关部署，坚定信念，狠抓落实，稳步推进各项工作顺利开展。现将全年工作情况以及2017年工作计划汇报如下：

### 一、2016年业务经营情况

2016年在行领导的正确指导和帮助下，在各经营机构的配合

下，我行国际业务各项工作较上年得到了较大的提升，各经营机构业务规模和客户数量增长明显，产品营销和推广能力进一步加强，业务指标整体完成情况较好，且超额完成年初目标任务。

### （一）业务指标完成情况

2016年国际业务规模有了较大幅度的增长，各项业务指标较2015年至少增长50%以上，尤其是重要指标贸易融资（20亿）及跨境保函业务（3亿美元），增长率分别为xx%和xx%。各项收入达xx万元，盈利能力显著提升。

对于年初定的经营目标，国际结算（xx亿美元）、贸易融资发生额（xx亿人民币）以及客户数（xx户）均超额完成目标任务，详见下表：

### （二）产品推广情况

从产品来看，2016年国际业务产品共12类，包含结算、资金、担保以及融资，客户的产品使用种类越来越多元化，使用频率逐渐提升，单一产品的币种也在不断的增加，外币贸易融资从传统的美元融资已扩展到欧元，客户对我行的产品依赖度在逐渐加强。

### （三）客户推展情况

2016年国际业务新增客户xx户，其中外汇客户xx户，大部分为基础性的出口结算类客户，外汇客户的客户群不断扩大。授信类客户履约情况较好，资产质量较好。

### （四）机构覆盖情况

从办理业务的机构分布来看，2015年主要业务办理机构集中在洛阳，域外分行仅有郑州、南阳、焦作、许昌且产品均已

小额结算为主。2016年xx家经营机构中有xx家实现了产品落地，其余3家也均有储备业务，基本实现了国际业务产品的全机构覆盖。

## 二、重点工作完成情况

### （一）潜心研究产品创新，丰富我行公司业务产品线

为了积极响应我行“打造中原地区最具创新型银行”的愿景，年初我部根据业务情况和市场情况制订了年度创新目标产品，并对逐个产品进行进度分解，指派具体的创新产品项目负责人，负责产品开发的整体协调、推动和后续跟进，以确保创新产品按照既定计划完成设计、开发和落地。最终实现了“海外代付”和“福费廷”两项产品的落地，其中xx管理行共办理海外代付xx万美元□xx管理行共办理福费廷xx亿人民币，两项产品共计收入xx万元。

### （二）继续拓展我行国际业务代理渠道，助力国际业务产品创新

1. 加大加深已合作银行的合作力度。在与交通银行结算代理业务的合作基础上，进一步深化合作融资业务，合作机构由洛阳分行延伸至其离岸中心和香港分行，我行融资渠道也由境内同业延伸至境外同业，从而拓宽了融资渠道，进一步降低了获取资金的成本。

2. 代理行又新增了中信银行和兴业银行，并在兴业银行落地了代理结算业务，进一步拓宽了境内合作渠道。

3. 在境外、境内外汇账户行纷纷关户的不利影响下，我部不仅及时稳定了现有的外汇账户行关系，而且积极筹划下一步的外汇账户行的新增事项。

### （三）加强部门管理职能，深化国际业务条线管理 1. 制定系

统的考核办法，加强过程管理，力促年终目标任务的完成按照总行“双百分”绩效考核的相关要求，我部积极探讨、认真研究，根据各个机构的实际情况，以完成年度既定任务为目标，制定了较为合理的绩效考核方案，量化考核指标，加强对分支机构的绩效考核管理。

为了实现目标任务，我部加强过程管理，把经营机构分包至员工，确保每家机构都有专人负责，分包人员负责所分包分行或管理行的业务指导、产品推广、配合营销、后续业务追踪等，为经营机构完成国际业务既定目标提供服务，与此同时，加强指标完成进度的过程督导并辅以“产品计价”，充分调动了经营机构拓展国际业务的积极性。

通过考核的实施，各个经营机构营销和运用国际业务产品的主动性有明显的提升，较好地完成了年初的目标计划。

## 2. 制定营销策略、加大国际业务服务和营销力度、壮大客户基础

为了提高分支机构的业务落地率，在前期营销、产品设计、业务处理以及后续业务管理，我部给予全程业务指导。尤其是在业务营销方面，我部与分支机构共同营销目标客户，设定金融服务方案。2016年与郑州分行和西工管理行共同促成了一客房xx亿元议付业务和恒大20亿内保外贷业务的落地。

除了亲自参与营销力促业务落地外外，我部积极加强总行各部门的合作，通过开展各种宣传或活动提高国际业务的普及度。

首先，我部配合总行公司金融业务部向全辖下发了《金融合作服务方案》，在客户准入时，即了解客户的贸易及涉外交易情况，将国际业务产品纳入整体合作方案中通盘考虑，提高客户的综合贡献度。

其次，在企业文化办公室的主导下，我部与公司金融业务部共同完成了我行《公司金融产品手册》的设计，并独立设计完成了国际业务产品宣传折页，在加强我行产品的宣传的同时也树立我行外部良好形象。

第三，为了壮大客户基础，提高我行国际业务的市场占有率，3月，我部下发了“在全行开展对公美元结售汇汇率优惠活动”的通知，并附以《2015年河南省进出口企业情况表》，明确业务拓展方向和目标。通过该活动，有效调动了客户经理营销结售汇业务的积极性，结售汇业务及客户数量均有所增加，客户的结算频率也有所提升。

#### （四）完善外汇业务系统功能，加快系统优化建设。

科技引领业务，为了更好地配合系统开发，我部抽派专人负责系统建设，从提出业务需求到系统开发测试直至业务上线全程参与确保系统的顺利上线。

2016年全年完成对公网银、个人外汇业务、外汇汇率自主报价的项目跟进，完成信贷系统的上线和国结系统的配套升级以及上线后的优化。

#### （五）有计划有层次地进行国际业务培训，推进专业队伍的建设。

为了推进国际业务人才队伍建设，我部通过开展内部自我培训、参与外部培训、组织客户经理轮训等一系列的国际业务培训来强化国际业务人员的专业素养，加快建设一支专业化的国际业务人才队伍。

一是加强内部员工的学习和培训。每天定时组织晨会，通过轮流讲解的方式，对各项监管政策、国际惯例、管理办法和操作规程等进行有计划的学习、交流和讨论，对于业务实际办理中的问题和难点及时进行沟通交流，以提高业务人员的

业务操作水平、风险识别和控制能力。

二是参加专业的外部培训，加强同业交流。借助参加外部培训的机会，学习同业的先进理念、先进经验和先进做法，努力提升人员的国际业务综合管理能力。

三是在全辖范围内针对客户经理开展了一次集中的七期国际业务产品轮训活动。通过课件讲解、案例分享、共同讨论、资格考试的培训模式，提高了客户经理对国际业务的认知度，普及国际业务知识的同时也推广了国际业务产品。同时通过考试的形式，建立了对公客户经理国际业务从业上岗资格，确保国际业务从业人员素质水平，进一步推进国际业务专业人才队伍建设。

四是定向培训，为了满足不同分支行客户的业务需要，将现有产品迅速与客户需求对接，针对分支行的特点和需求，我部积极开展定向培训。通过开展定向培训，进一步锁定营销对象，给予“一对一”解决方案，有效解决营销难题，加快业务落地。

五是编撰并印制完成了《国际结算及贸易融资业务基础教程》，并于3月份在全行范围内下发。该教程普及面广，通俗易懂，适合内部交流和自学，该教材为今后国际业务在行内的普及以及后续人员的培养打下了基础。

#### （六）加强内控制度建设，注重风险防控，确保稳健发展。

为确保国际业务的稳健发展，我部严抓风险防控工作。一是明确了分支行以及我部业务人员的岗位职责，强化岗位制约。二是梳理现有制度体系并根据实际情况修订和新增内控制度以规范业务行为，全年共完成制度修订1个，制度新增3个。三是加强业务指导，在当前经济增长乏力，国内外环境复杂的情况下，提示各分支行及客户经理注意加强风险防范，要更加关注企业的经营和财务状况，严格审核业务的贸易背景，

并按照我部相关规定做好贷后管理，确保国际业务稳健发展。

### 三、2017年工作计划

#### （一）加强产品营销和推广力度，扩大业务规模

2017年我部拟在郑州建立营销中心，负责产品的研发、推广和经营机构的业务指导和辅助营销，最终实现国际业务全年目标任务。

1. 目标任务：国际结算量2亿美元；贸易融资余额25亿元；

2. 产品研发和推广：实现2-3个创新产品的落地和推广。如代客汇率保值类产品、出口信用证、自营外汇业务交易产品。将国内证的业务受理权下放经营机构，在2017年完成国内证业务在分行办理的常规化。

3. 客户拓展：协助10个域外分行营销1个国结结算重点客户或供应链金融核心客户，2个中型客户，3-5个中小型客户，逐步扩大分行的国际业务客户群。

#### （二）郑州地区工作规划

为了提高业务处理效率，理顺工作流程，2017年我部将进一步梳理部门内部职责分工，逐步建立单证中心、营销中心和管理中心，并将单证中心和营销中心迁移郑州，将前中后台分行，最终实现营销、操作、管理明确的职责分工。

拟以郑州单证中心为国际业务集中处理中心，周边经营机构为收单点，扩大开办国际业务的机构范围，加快建设覆盖全省的国际业务服务渠道，为客户提供便利的本外币全功能服务。

发挥郑州桥头堡的作用，加强郑州地区考核，设定年度目标

任务： 1. 贸易融资新增3-5亿元； 2. 实现收入3000万元。

### （三）加强外汇资产和负债管理，提高盈利能力

为了进一步提高盈利能力，最大化地经营和管理外汇资产和负债，2016年我部已与招商银行、浙商银行等金融机构就外汇资产的管理达成合作意向。2017年将加强资产的运用和管理，利用产品组合提高外汇资产的盈利能力。

一是以干代训。通过以干代训等方式抽调经营机构客户经理到国际业务部跟岗学习，在实际业务办理中学政策、学产品，提高为客户设计产品方案的能力；二是上门培训。通过到经营机构进行面对面的业务培训，普及国际业务基础知识和业务产品，提高参训人员学习的主动性，增强学习效果；三是外部培训。充分利用总行培训资源，参加外部专业化培训，提高人员综合素质和业务能力。

### （五）借助政策红利，加大外汇资金的运用

2016年监管对外汇管理的方针是“宽进严出”，我部积极利用《中国人民银行关于在全国范围内实施全口径跨境融资宏观审慎管理的通知》（银行【2016】132号）政策精神，成功为企业寻找到了较低成本的资金。

有了此次成功经验，我部还将继续探索，挖掘并深度利用政策红利，寻找更好、更优的途径解决客户资金需求，同时进一步满足我行自用，通过吸收低成本外汇资金降低我行资金成本。

### （六）加强境外渠道建设

目前我行的外汇业务借助境内同业的渠道可以基本满足进口企业的需求，但要想满足出口企业的需求，就必须走出去建立自己的境外代理行渠道。

在现有柜面办理国际业务的基础上，2017年将加强国际业务的线上开发，通过网银等电子渠道实现办理跨境汇款、结售汇以及信用证业务。

在人民币国际化的趋势下，以跨境人民币来结算的客户需求越来越多。因此，2017年我部将向人民银行申请办理跨境人民币资质，实现跨境人民币业务的办理。

#### （八）反洗钱系统建设

在国际反洗钱制裁日趋紧张的环境下，为了控制业务风险，我部将在现有swift反洗钱系统的基础上，进一步搭建我行黑名单筛查体系，认真对待跨境反洗钱和kyc工作，确保我行国际业务安全合规。