

# 邮储银行个人述职报告(大全5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 邮储银行个人述职报告篇一

我叫xxx是xx县邮政储蓄银行xx支行行长，xxxx年参加工作，担任邮政营业员，xxxx年邮政储蓄分营以后任木井邮政支局的支局长，20xx年邮政储蓄银行成立以后，任xx支行的支行长至今。在二十几个春秋的工作中，我始终坚持“植根农村、服务百姓、造福社会”的信念，在平凡的工作中做出了较为突出的成绩。下面将我本人任邮政储蓄银行支行长以后的工作进行简单的总结汇报，述职如下：

工作中严格要求自己，身先士卒，为员工树立了良好的榜样。为了更好的服务于客户，促进邮政储蓄银行业务的开展，我非常重视提高自己及员工的服务态度，工作中真正做到了“微笑服务”。几年来，我支行的工作得到了xx地区广大人民群众的认可，各项营业储蓄余额连续增长，在全市同级支行中，我支行的业绩也居于前列，这与我们的优质服务是分不开的。

作为一个青年干部，顺利成长是我首先考虑的问题。在廉洁自律方面，我非常坚决。一年来，我能自觉遵守各级党委有关领导干部廉洁自律的规定，时刻要求自己做到按手则自律、用制度自律，上级规定不做的我绝对不做，时刻对照检查自己的言行，做到自重、自省、自警、自励。在工作上能够严格要求自己，正确处理好企业利益与个人利益的关系；在涉及人事及职工经济利益等重大问题时，都坚持民主集中制，从不私下胡做主张；在考虑问题、处理事情当中，凡是要求

职工做到的，自己首先做到，始终表里如一；在生活上严格要求自己保持勤俭节约的生活作风，反对铺张浪费。

人是生产力诸要素中最活跃的因素，企业发展的根本在于依靠全体职工。基于对这一点的认识，我支行在以人为本，尊重知识、尊重劳动的基础上，把调动人的积极性当作一项重要工作来抓，全面调动员工工作的积极性、主动性，为企业发展奠定了基础。

一是以人为本，抓思想归位，增强企业的凝聚力□20xx年xx邮政银行刚刚成立之初，为了把职工的思想与邮政金融发展相统一，针对职工中存在的迷茫情绪，我开展了形式任务教育和解放思想观念的教育以及支行的行情教育，把支行的收支、经营等一系列情况摆在职工面前，亮家底，让大家算账，让大家进一步认识当前邮政储蓄银行所面临的困难和机遇，明确发展是硬道理，不发展就没有饭吃，激发了职工的责任感和紧迫感，教育职工树立“企业靠我发展，我靠企业生存”的主人翁意识，从而形成了上下一心，群策群力共谋发展的良好氛围。

二是努力提高员工的执行力。为了明确职工的职责，根据工作的需要，我重新调整了人员分工，各个岗位各司其职，做到了事情有人管、有人抓。从而使员工增强了工作的针对性。

三是政策引导正向激励□20xx年支行成立后，我结合市行、县行的业务奖励办法制定了支行的考核奖励办法，在制度的制定上体现了以正向激励为主，反面鞭策为辅的指导思想。职工发展业务的积极性和主动性明显提高。

一是加强理论学习，努力提高思想素质和管理能力。我始终把学习作为一种政治任务，每天都要坚持看新闻、读报纸，及时掌握当地及市局的有关精神和工作动态，以提高自己的理论水平，提高从实际出发分析问题、解决问题的能力；还坚持学习邮政新业务知识，注重学以致用。二是根据实际工

作需要，学习《中国邮政》、《金融研究》等方面书籍，扩大知识面，开拓视野。三是加强金融业务知识学习，参加了金融从业人员从业资格考试，努力学习金融业务，提升了自身的金融知识水平与管理水平。

为了保障资金运转的安全，我特别重视加强资金的安全管理工作。一是结合市行、县行的资金安全会议，对我支行存在的安全问题，认真整改；二是定期召开资金安全会议，分析资金安全隐患，落实整改责任人。三是定期开展资金安全检查，发现问题及时处理，将风险隐患消灭在萌芽阶段。四是不定期开展从业人员警示教育，提高了从业人员的职业道德意识。因为重视资金安全管理，我支行从挂牌成立到现在，没有发生一起资金安全事故。

支行成立之初，面临很多的困难，竞争的压力也非常大，为了打开邮政储蓄银行在农村的市场，我积极开拓市场，通过各种手段发展自身的业务。首先加大宣传，通过印制宣传单，利用集日宣传邮政储蓄业务、信贷业务等，让更多的人了解了邮政储蓄银行；其次，积极开展上门服务，吸引更多的客户。我支行离\*\*中学很近，为了将\*\*中学的存款吸引到我行，我通过开展上门服务的办法，每到开学学生交款的时候，我在人力资源紧缺的情况下，派专人到中学帮助他们收款，得到了中学领导的认可，现在\*\*中学的所有存款都在我行。我还利用妻子在教育系统的关系，想法把教师的补发工资吸引到我行，也增加了我行的存款余额。此外，我还通过自己多年工作打下的人际关系，积极到社会上发展业务，主要是\*\*地区靠近\*\*\*国道的经济开发区，面粉厂、米厂很多，再加上\*\*\*柏各庄铁矿开采，有很多的资金需要存到银行。我利用朋友、社会关系等将这些大储户吸引到了我行，使我支行的邮政储蓄余额逐年增长。到\*\*支行被合并我支行的储蓄余额达到了 元。积极协助县行做好信贷工作。由于多种原因，我支行没有贷款资质，但为了更好的帮助县行发展小额贷款业务，我积极协助县行信贷员，联系业务，做好贷款户的走访调查，收到了较好的效果。

工作的几年中，我本人能够坚持出勤，为了工作，放弃了年休，没有因为个人原因耽误过工作。

认真负责，协助做好卢龙支行邮政金融业务发展工作。能够结合我支行的实际情况，按照县邮政储蓄支行的统一安排，对上级分配给我支行的营业任务按季度进行了安排，在全体职工的共同努力下，较好的完成了上级分配给我支行的各项任务指标。具体为：个人储蓄存款活期余额为52925253.04元，活期占比41.9%；发卡数位1175张；代办保险保费432.5万元。共赢收入为93.82万元，其中利息收入69.25万元，异地手续费及佣金收入为24.57万元；汇兑收入0.05万元，保费收入17.63万元。

几年来，在领导的教育培养和全体干部职工的支持下，自己较好地履行了岗位职责，也取得了一些进步，但由于自己知识水平有限，工作中还存在很多问题和缺点：

1、解决问题能力有待提高。在日常工作中，能坚持从实际出发，发现工作中存在的问题，但由于自己的实际能力及经验有限，对部分问题不能很好的解决。

2、工作方法还需进一步完善。坚持原则，秉公办事是我工作的宗旨。但由于工作经验不足，有时工作方法比较简单，致使个别职工不能理解，产生一种错觉。

3、对工作要求有些过高，对同志批评的多，表扬少，缺乏深入细致的思想工作，容易伤害职工的工作感情。

以上是我自20xx年以来工作的回顾和总结，希望大家对我的工作提出宝贵的意见。在今后的工作中，我将会以感激之心，以更大的热情，更饱满的精神状态，脚踏实地的做好各项工作，为领导当好参谋，为职工工作好表率。我坚信在市分行的正确领导下，县行的同仁上下齐心协力，共同拼搏，一定会创造我们邮政储蓄银行辉煌的明天。

## 邮储银行个人述职报告篇二

我叫xxx是xx县邮政储蓄银行xx支行行长，xxxx年参加工作，担任邮政营业员，xxxx年邮政储蓄分营以后任木井邮政支局的支局长，20xx年邮政储蓄银行成立以后，任xx支行的支行长至今。在二十几个春秋的工作中，我始终坚持“植根农村、服务百姓、造福社会”的信念，在平凡的工作中做出了较为突出的成绩。下面将我本人任邮政储蓄银行支行长以后的工作进行简单的总结汇报，述职如下：

工作中严格要求自己，身先士卒，为员工树立了良好的榜样。为了更好的服务于客户，促进邮政储蓄银行业务的开展，我非常重视提高自己及员工的服务态度，工作中真正做到了“微笑服务”。几年来，我支行的工作得到了xx地区广大人民群众的认可，各项营业储蓄余额连续增长，在全市同级支行中，我支行的业绩也居于前列，这与我们的优质服务是分不开的。

作为一个青年干部，顺利成长是我首先考虑的问题。在廉洁自律方面，我非常坚决。一年来，我能自觉遵守各级党委有关领导干部廉洁自律的规定，时刻要求自己做到按手则自律、用制度自律，上级规定不做的我绝对不做，时刻对照检查自己的言行，做到自重、自省、自警、自励。在工作上能够严格要求自己，正确处理好企业利益与个人利益的关系；在涉及人事及职工经济利益等重大问题时，都坚持民主集中制，从不私下胡做主张；在考虑问题、处理事情当中，凡是要求职工做到的，自己首先做到，始终表里如一；在生活上严格要求自己保持勤俭节约的生活作风，反对铺张浪费。

人是生产力诸要素中最活跃的因素，企业发展的根本在于依靠全体职工。基于对这一点的认识，我支行在以人为本，尊重知识、尊重劳动的基础上，把调动人的积极性当作一项重要工作来抓，全面调动员工工作的积极性、主动性，为企业

发展奠定了基础。

一是以人为本，抓思想归位，增强企业的凝聚力□20xx年xx邮政银行刚刚成立之初，为了把职工的思想与邮政金融发展相统一，针对职工中存在的迷茫情绪，我开展了形式任务教育和解放思想观念的教育以及支行的行情教育，把支行的收支、经营等一系列情况摆在职工面前，亮家底，让大家算账，让大家进一步认识当前邮政储蓄银行所面临的困难和机遇，明确发展是硬道理，不发展就没有饭吃，激发了职工的责任感和紧迫感，教育职工树立“企业靠我发展，我靠企业生存”的主人翁意识，从而形成了上下一心，群策群力共谋发展的良好氛围。

二是努力提高员工的执行力。为了明确职工的职责，根据工作的需要，我重新调整了人员分工，各个岗位各司其职，做到了事情有人管、有人抓。从而使员工增强了工作的针对性。

三是政策引导正向激励□20xx年支行成立后，我结合市行、县行的业务奖励办法制定了支行的考核奖励办法，在制度的制定上体现了以正向激励为主，反面鞭策为辅的指导思想。职工发展业务的积极性和主动性明显提高。

一是加强理论学习，努力提高思想素质和管理能力。我始终把学习作为一种政治任务，每天都要坚持看新闻、读报纸，及时掌握当地及市局的有关精神和工作动态，以提高自己的理论水平，提高从实际出发分析问题、解决问题的能力；还坚持学习邮政新业务知识，注重学以致用。二是根据实际工作需要，学习《中国邮政》、《金融研究》等方面书籍，扩大知识面，开拓视野。三是加强金融业务知识学习，参加了金融从业人员从业资格考试，努力学习金融业务，提升了自身的金融知识水平与管理水平。

为了保障资金运转的安全，我特别重视加强资金的安全管理工作。一是结合市行、县行的资金安全会议，对我支行存在

的安全问题，认真整改；二是定期召开资金安全会议，分析资金安全隐患，落实整改责任人。三是定期开展资金安全检查，发现问题及时处理，将风险隐患消灭在萌芽阶段。四是不定期开展从业人员警示教育，提高了从业人员的职业道德意识。因为重视资金安全管理，我支行从挂牌成立到现在，没有发生一起资金安全事故。

支行成立之初，面临很多的困难，竞争的压力也非常大，为了打开邮政储蓄银行在农村的市场，我积极开拓市场，通过各种手段发展自身的业务。首先加大宣传，通过印制宣传单，利用集日宣传邮政储蓄业务、信贷业务等，让更多的人了解了邮政储蓄银行；其次，积极开展上门服务，吸引更多的客户。我支行离\*\*中学很近，为了将\*\*中学的存款吸引到我行，我通过开展上门服务的办法，每到开学学生交款的时候，我在人力资源紧缺的情况下，派专人到中学帮助他们收款，得到了中学领导的认可，现在\*\*中学的所有存款都在我行。我还利用妻子在教育系统的关系，想法把教师的补发工资吸引到我行，也增加了我行的存款余额。此外，我还通过自己多年工作打下的人际关系，积极到社会上发展业务，主要是\*\*地区靠近\*\*\*国道的经济开发区，面粉厂、米厂很多，再加上\*\*\*柏各庄铁矿开采，有很多的资金需要存到银行。我利用朋友、社会关系等将这些大储户吸引到了我行，使我支行的邮政储蓄余额逐年增长。到\*\*支行被合并我支行的储蓄余额达到了 元。积极协助县行做好信贷工作。由于多种原因，我支行没有贷款资质，但为了更好的帮助县行发展小额贷款业务，我积极协助县行信贷员，联系业务，做好贷款户的走访调查，收到了较好的效果。

工作的几年中，我本人能够坚持出勤，为了工作，放弃了年休，没有因为个人原因耽误过工作。

认真负责，协助做好卢龙支行邮政金融业务发展工作。能够结合我支行的实际情况，按照县邮政储蓄支行的统一安排，对上级分配给我支行的营业任务按季度进行了安排，在全体

职工共同努力下，较好的完成了上级分配给我支行的各项任务指标。具体为：个人储蓄存款活期余额为52925253.04元，活期占比41.9%；发卡数位1175张；代办保险保费432.5万元。共赢收入为93.82万元，其中利息收入69.25万元，异地手续费及佣金收入为24.57万元；汇兑收入0.05万元，保费收入17.63万元。

几年来，在领导的教育培养和全体干部职工的支持下，自己较好地履行了岗位职责，也取得了一些进步，但由于自己知识水平有限，工作中还存在很多问题和缺点：

- 1、解决问题能力有待提高。在日常工作中，能坚持从实际出发，发现工作中存在的问题，但由于自己的实际能力及经验有限，对部分问题不能很好的解决。
- 2、工作方法还需进一步完善。坚持原则，秉公办事是我工作的宗旨。但由于工作经验不足，有时工作方法比较简单，致使个别职工不能理解，产生一种错觉。
- 3、对工作要求有些过高，对同志批评的多，表扬少，缺乏深入细致的思想工作，容易伤害职工的工作感情。

以上是我自20xx年以来工作的回顾和总结，希望大家对我的工作提出宝贵的意见。在今后的工作中，我将会以感激之心，以更大的热情，更饱满的精神状态，脚踏实地的做好各项工作，为领导当好参谋，为职工工作好表率。我坚信在市分行的正确领导下，县行的同仁上下齐心协力，共同拼搏，一定会创造我们邮政储蓄银行辉煌的明天。

银行述职报告 | 银行行长述职报告 | 信用社主任述职报告

## 邮储银行个人述职报告篇三

各位领导、同志们：



大家好!20\_\_\_\_年工作已经结束，在省、市分行的正确领导和全体职工的积极配合下，顺利完成了20\_\_\_\_各项工作任务。我能够认真履行自己的职责，较好地完成了自己分管的各项工作任务。现从以下几个方面将一年来的工作情况汇报如下，请领导和同志们评议。

## 一、履行本职工作职务情况：

认真负责，做好\_\_\_\_县支行邮政金融业务发展工作。年初依据省市工作会议精神，结合我行的实际情况，按照\_\_\_\_县邮政局的统一安排，对全局金融类业务发展按季度进行了安排部署，在全体职工的辛勤努力下，较好的完成了各项经营指标。截至20\_\_\_\_年底，全县邮政金融业务累计实现业务收入533.61(一类网点151.70)万元，完成年计划收入640万元的83.38%，其中储蓄收入完成512.05(144.13)万元，汇兑收入完成17.14(3.68)万元，贷款收入完成64.28(28.68)万元；实现储蓄利差收入348.75(54.63)万元，占总收入的54.5(36.01)%，非利差收入实现184.76(97.04)万元，非利差收入占比达到34.64(63.99)%。截止20\_\_\_\_年底，储蓄余额达到36070(5800)万元，累计净增4967(1550)万元，完成市局下达年净增5000万元计划的99.35%；活期余额达到7010(1345)万元，净增886(573)万元，完成年计划万元的44.3%，活期比例达到19.44(23.18)%；累计发放绿卡19600张，完成年奋斗目标计划13300张的141%；账户类代发户数新增894户，完成年计划2000户的47%；代理保险完成358.5(45.2)万元，完成年计划850万元的42.18%；小额质押贷款完成放贷1083(234)笔4108.99(1317.70)万元，完成年计划2600万元的158.04%；国债销售12240.1(8000)万元。短信业务发展3957户，撤办1737，净增2220户，完成年计划的71.61%，小额信用贷款放贷放贷50笔337.6万元。

(一)、改革与管理的工作配套推进，企业保持了正常运转。

\_\_\_\_县支行按照市分行的统一部署，于4月完成县支行的

组建和银行的挂牌工作，全县所有二级支行网点相关的牌、证、照办理完毕。5月第前完成所有支行的对外营业用的章的更换启用和银行网点的挂牌。

至9月，支行共计13人，全部到岗。为了强化责任，理顺上下通畅的指挥、协调、反馈体系，提高办事效率，县支行组建了行委会，设立了综合管理部、综合业务部和综合会计部，下设了信贷营业部和营业部，按照“t型排班法”、“弹性工作制”，结合现实情况，重新调整了人员，实行了合理兼职，各个部门各个岗位各司其职，做到了事情有人管、有人抓，企业保持了正常运转。

## (二) 坚持做大业务规模，邮储余额稳步增长。

年初，我局下达了各网点储蓄发展目标计划，并根据业务发展需要，因地制宜地制定出台了储蓄业务考核办法，引导储蓄业务发展；在每季度适时开展了不同形式的劳动竞赛活动：如“大干一季度，实现首季开门红”、“奋战二季度，时间任务双过半”等劳动竞赛活动；针对今年资金市场低迷的局面，开展了在重要节假日开展回报老客户、存款送礼品等大客户揽收活动；加强了各网点的分类指导，县局营业厅、大坪、云镇、米粮等支局超额完成了计划任务；并通过通报树典型，开展电视广告、墙体广告、存款送礼品等储蓄宣传活动，促进了我局邮储余额的稳步增长。

## (三) 加快结构调整，大力发展中间业务。

今年以来，邮储新增资金收益率不断降低，加上人行老存款的逐步转出和国家储蓄存款利率的多次上调，我局金融业务收入完成面临巨大压力。因此，全局倡导大力发展活期、卡、基金、短信、代收付、代理保险等中间业务，弥补收入欠产。一是抓项目、揽收活期存款。安排储汇部及城区网点负责人对商店摸底，揽收店铺营业款；利用土特产上市之机，揽收农副产品销售款；抓住机遇，揽收售楼款及征地款。二是加快绿

卡业务发展。年初，抓住外出务工人员和学生返乡时机，根据市局安排在全县开展了“致外出打工者的一封信”的业务宣传活动，当期实现发卡1232张。二季度以来，开展金融业务入户调查活动，将绿卡发放重点放在外出打工户、经商户和绿卡村、镇建设上，到重点乡镇发放业务宣传单10000余份，新建绿卡村15个，发卡3230户；三季度重点抓高考学生金榜题名卡发卡工作。年累计发卡19600张。在绿卡业务发展的带动下，异地交易手续费收入快速增长，全年实现异地交易手续费收入31.55万元。三是加大代收付业务的发展。在继续做好计划生育奖励扶助金和养老金的代发工作和石油款代收工作的基础上，不断提高服务质量，巩固市场份额。今年通过市场开发，烟草电子访销户逐步扩大，实现了县中、二中、联通公司、地税局、保险公司等单位工资奖金898户的代发。年累计代收付业务收入实现11.85万元。四是加大代理业务的发展力度。全年短信发展3957户，累计在网近万户；代办保险358.2万元，国债累计销售12240.1万元。

代理业务年累计实现收入131.31万元。

#### (四)做大做强资产类业务。

以上,通过发放扶贫贷款和失业贴息贷款,有力的促进贷款业务的发展,提高邮政支持地方发展,服务三农的地位,得到政府的肯定,得到广大客户的好评,提高邮政贷款业务的知名度、和美誉度。

1、扶贫贴息年累计发放293笔293户、519.76万元;累计收回46笔、46户、110万元;年末结余247笔、247户、409.76万元。

2、下岗失业贴息年累计发放203笔、203户、573万元;累计收回50笔、50户、11.2万元;年末结余153笔、153户、461.8万元。

3、全县下辖25乡镇，204个行政村，64733户农户。评定信用村2个，信用户49户。

## 邮储银行个人述职报告篇四

作为一名班组管理人员，我清楚地认识到肩上的重任，为保证班组各项工作的顺利开展和通信生产的正常运作而不断努力着。回顾这些年的工作，主要有以下几方面：

在思想上，配合班组开展优质服务活动，加强自己的思想教育，树立“用户第一”的思想观念，在日常工作中保障用户的利益，不计较个人得失。发挥自己班组管理人员的模范带头作用，集体的事抢着做，带动其他职工争做岗位能手。

在行动上我努力做好本职工作，严格遵守岗位责任制，积极参加各种形式的业务培训，努力提高自己的业务素质 and 水平。在公司领导和组长、同事的帮助中，我在自己的工作岗位上勤勤恳恳，用自己最大的努力去做好每一项工作。我在日常的工作中，做到多看、多听、多做。多看看班组长及管理人员对工作的处理和对班组的管理。多听听同事在生产中对各种问题的意见。多做做班组的日常工作，锻炼自己的各种能力，以期待自己在工作中有更出色的成绩。

年底报刊收订活动中我积极配合班组进行报刊揽收，组织职工进行设摊和上门收订，在任务重、时间紧的情况下，为班组完成收订任务、完成流转额尽了自己的一份力。

在日常工作中我积极学习《邮政通信服务规范》，落实规范化服务标准，进一步拓宽自身的服务视野，积极提倡“想用户所想”的思想观点，要求自己从用户的角度来发现我们自身工作的不足并及时整改，为用户提供更优质的服务。对于用户的查询投诉，我认真落实受理、处理工作，及时回复用户，坚决把用户的查询、投诉处理到底，并落实好回访工作，努力提高邮政投递服务的质量和信誉。

在今后的工作中，我将针对不足采用行之有效的方法来改善，不断的完善自己，决心在新的一年里，继续努力，继续发奋，做一个合格的邮政人。

## 邮储银行个人述职报告篇五

我支行根据省市分行“优质服务年”活动的要求，为推动创建活动的全面深入开展，促进我行文明优质服务水平的不断提高□201x年，我们以改善金融服务为切入点，在所辖三个网点集中开展了“优质服务年”活动。下面将活动的开展情况总结如下：

为加强对“金融优质服务年”活动的领导，市行成立了以行长为组长的“金融优质服务年”活动领导小组，成员由工会、行长办、综合管理部、会计核算部、综合业务部、信贷业务部的有关人员组成，并下设办公室。领导小组办公室结合我行实际，认真研究制定了开展“金融优质服务年”活动的具体实施方案。

为了深入扎实地开展好这项活动，元月12日晚，我支行召开了全行“金融优质服务年”活动动员大会，党支部书记、行长廖文新同志作了重要动员讲话，对活动的开展进行了全面部署和安排。会议阐明了开展“诚信金融”创建活动和“金融优质服务年”活动的重要意义。指出了我行文明优质服务工作中存在的突出问题，提出了开展“金融服务优质年”活动的具体措施及具体要求。

我行组织广大员工认真学习了人行开展创建活动的有关精神和要求，要求全辖三个网点把文明优质服务工作当成“一把手”工程、“生命”工程来抓，充分认识到做好文明优质服务工作的长期性、重要性，切实增强主动性和紧迫感，以赶超同业一流为目标，把不断提高我行行业信誉和服务水平作为一个长期性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落

实。领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究其原因，定措施，促整改，以自己良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正起到了以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的。

为使创建活动真正转化为每位员工的实际行动，努力为客户提供优质高效的金融服务，一是积极做好舆论宣传工作，在每个网点都悬挂宣传横幅，组织员工上街进行了大规模的宣传，并充分利用宣传栏、黑板报大造声势。二是在督促检查、严格奖惩、狠抓落实上下功夫，做到落实落实再落实，形成行领导亲自抓，职能部门经常抓，基层行、处重点抓，社会人士监督抓的四维体系。三是狠抓了“以人为本”的职业道德教育和遵章守纪依法合规经营等方面的教育，重点抓好对《邮储银行员工行为守则》、《邮储银行柜台服务规范》、《邮储银行柜台文明优质服务奖惩暂行规定》等制度的全面落实。三是从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查。每季度，市分行渠道部的专家组对我行的文明优质服务情况进行了暗访，同时，由市行有关领导带队，组织工会、行长办公室、计划财会、风险、渠道科技等部门共十余人的检查小组，按照各自分管的职责，对全市所有网点文明优质服务的软硬件环境进行了拉网式的大检查，做到了边查边改，立查立纠，并加大考核力度，迅速有效地提升了我行的服务水平。银行服务工作总结各网点针对各自存在的问题进行了认真总结，对照总行《柜台服务规范》逐项逐条对照找差距，按照我行文明优质服务三年规划的目标要求认真抓好文明优质服务硬件建设，加强一线柜台员工的业务技能培训和《柜台服务规范》的知识学习，加强制度建设，严格考核。各单位将文明优质服务与考核挂钩，对这次检查存在的问题责任落实到人，严格兑现奖惩。

公平竞争是银行业遵守的基本职业道德。在与同业的竞争中，坚持“客户自愿”的原则，不贬低竞争对手，不采取不正当竞争手段，依照国家有关法律法规开展业务，不断改进服务态度，优化服务手段，创新业务品种，提高工作质效。

(一)大力开展岗位练兵活动。要认真组织，大力开展岗位练兵、业务技术达标和各类技能比赛，鼓励员工学业务、练技能，树立忧患意识，提高竞争能力，在保持我行优势项目水平的基础上，努力创造更好成绩。要搞好岗位培训，推动岗位轮换工作的开展，培养高素质业务人才，努力为社会、为客户提供优质服务。

(二)进一步搞好“星级柜员”评定工作。推出“星级柜员”，实现星级服务是我行发挥比较竞争优势，提高服务质量的一项重要举措和形象宣传。要发挥星级柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当星级柜员。要注意培养星级柜员，同时对达不到标准的星级柜员要坚决取消其星级柜员资格。

(三)进一步落实规范化服务。标准化、规范化服务是我行树立良好整体形象，发挥整体竞争力不可或缺的重要方面，要充分发挥文明优质服务检查督导职能，积极协调配合有关部门，抓好规范化和标准化建设，重点抓好“十统一”的推广工作。

(四)继续加大服务检查力度和考核力度。我行已确定将服务检查工作作为一项制度，实行明查与暗访相结合，长期坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。要坚持月检查制度、通报制度、服务工作点评制度、奖惩制度、考核制度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有制度可依。要认真学习同业的好经验和兄弟行的好做法，推动服务质效的不断提高。实行综合考核办法，将文明优质服务工作作为一项重要指标，加大其考核权重，将文明优质服务工作放到应有的重要位置。活动结束后，对排名前3位的员工进行表彰，对排名后3位的员工进行经济处罚。同时在辖内每个季度评选一个“优质服务先进集体”，对在活动中有突出成绩的个人，授予“优质服务明星”荣誉称号。

(五)实施切实有效的社会监督体制。要面向社会，广开监督

渠道。通过开展形式多样、内容丰富的“百日优质服务竞赛”、“行业行风万人评”、“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”等争先创优活动，强化社会监督力量，对内形成比学赶帮超的核心竞争力和奋发向上的企业文化氛围，对外树立邮储银行诚实守信的良好服务形象，创造名牌效应。做到“六个一样”，即：工作忙闲一样耐心，钱多钱少一样欢迎，零币整币一样受理，烂币脏币一样收储，生人熟人一样对待，存款取款一样热情。

(六)正确处理文明优质服务与依法合规经营的关系。要坚持诚信经营，发扬金融“三铁”精神，严格按照规定开展代收代付及其它中间业务，严禁欺诈客户的行为。要加强存款管理，杜绝不正当竞争。要规范信贷行为，严格执行国家信贷政策，严格按照《贷款通则》等规定发放贷款。要规范结算秩序，严肃结算纪律，保证结算渠道畅通高效。要完善现金服务，解决好当前群众反映强烈的零币兑换服务问题，做好损伤票据管理及人民币反假工作。

银行述职报告 | 银行行长述职报告 | 信用社主任述职报告