

2023年邮政年终总结和来年计划 邮政局 安全保卫年终总结(实用10篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

邮政年终总结和来年计划篇一

转眼间我市邮政局实习已经有9个多月了，在这9个月的实习工作中，我完成了从一名刚出校门的学生转换社会人员的身份转变，我在邮局学到了许多课堂上学不到的东西，我不但拓宽了知识面也学习到了很多社会实践经验，受益匪浅。同时也对中国邮政这个百年企业有了自己的认知和看法。入局9个多月的时间，从入局见习、培训，再到各专业局，支局锻炼以到计划财务科的实习，各个新环境的不同学习、认识、感受，苦也融融，乐也融融，让我觉得自己正在邮政企业中渐渐的成长，走向成熟。

回顾这九个多月的实习，说心里话，我感触很深。因为这次实习时间短，加之又是各个科室任务量最大最繁忙的时候，所以每到一个点我不仅要靠前辈的悉心指点和帮助，更要自己看着学着每一项工作的具体流程。最终在科班领导及班组的关怀和指导下，在各位同事的支持和鼓励下，我不仅大致掌握了邮政的业务知识，还能够协助我们的业务人员为用户服务，这使我觉得很充实也很满足。下面我将就我在各个专业局及科室实习的主要内容和情况进行以下汇报。

一、营业前台实习

营业前台是邮政的重要组成部分，更是展示我们邮政企业形象，体现我们精神面貌和综合素质的窗口。实习第一天，当我站在这里，我内心又激动又自豪，我很荣幸我职业生涯能

站到这里。在邮政营业大厅的前台工作不仅接触的用户多，需要协调的事情也多，特别是在xx会进行的重要时刻，每一项工作对我们来说都是一个挑战。给我感触最深的就是我们的包裹收寄。我们的业务员不仅要详细的咨询用户的寄出地点，仔细查看用户要邮寄的物品，更要慎重的检验每一件物品。有时候检验过程太过仔细就会遭到一些用户的冷嘲热讽或者不满意，说我们邮政服务工作没有效率。每到这时候，我们的业务人员不是用微笑带过或者就用和蔼的口气告诉用户这样仔细的原因，得到用户的认可和接受。这样的态度，这样的素质，真的是很难得值得我这个新人学习的。

这次实习主要学习的是我们邮政传统业务的工作流程——函件业务，特快专递，包裹收寄。现在由于各个流程都有配合使用电脑终端，所以这几项业务的办理也变得比以往简单了。其中业务量最大的就是我们的ems□很多时候甚至超过了普通信件。

二、邮政通信营业厅实习

在xx路通信营业厅实习，刚开始我对这个网点具体是做什么的都不了解，由于我是新来的，在那儿的人又是比我大几岁的姐姐们，所以都很照顾我，不但给我进行了详细的业务介绍，还给我讲解了许多前台应该注意的问题。我了解到在通信前台不但要办理业务，还要听取客户的各种意见，解答客户的疑难问题，有时还要饱受客户各种不满的态度，甚至是粗鲁的言行。但这都是作为一名营业员需要去面对处理的，而且态度必须诚恳和蔼。这和邮政综合营业厅差不多。由于实习的时间紧迫，我主要负责开户和收缴话费等一些简单的操作工作，对其他业务流程进行了一般的了解。短短的三天就被调离了岗位换其他地方实习了。虽然只有三天，但这三天也让我感受到了一名邮政工作者应有的热情。

三、储蓄前台实习

在储蓄前台实习后我的深刻体会是工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。这一点我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在储蓄已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以在空闲时师傅们让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，敲打每个数都要很小心谨慎，如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力，这才是我们实习的真正目的。

虽然我在每个前台呆的时间都不是很长，但是我深深的体会到作为一名合格的邮政营业人员，不仅要具备较高的业务水平，更需要具备良好的职业素质和心理素质。营业员，是我们企业最普通、最平凡的岗位，但作为企业的最前沿，代表的却是我们邮政企业的整体形象。我们应该认真向那些在平凡岗位上做出不平凡事迹的营业人员学习。

四、计划财务科实习

在这五个多月里，我大多数时间在财务科实习。会计是我大学所学的专业也是我最喜欢的职业。由于去年见习期我在财务实习过，所以对财务的人和工作已经有了一定的了解，为

我这次真正的实习奠定的一定的基础，也为我能更顺利的工作打下了基础。

在见习期我就对邮政使用的财务系统，原始凭证的审核和编制记账凭证有了深入的了解，这次实习由于情况特殊，在我实习时间不久师傅就休假了，把报刊、损益核算的任务都交给了我，对新人的我来说是一个考验，但是机会和挑战总是并存的，考验的同时也是证明我自己能力的一次难得机会。工作时我认真审核每一张凭证的附件，制作收付转凭证；按月与网点核算报刊欠费；清理报刊欠费，做好欠费清缴工作；在每月月初做损益核算报表。努力使科长安排给我的工作做到最好。财务的工作是繁忙而又紧张的，在科长的指导和同事们的帮助下，我对邮政的财务工作已经基本掌握了一些，但仍有许多缺点和不足束缚着我，如对邮政各专业局的具体业务不熟悉；对一些问题上强调客观困难多，没有充分发挥主观能动性；对一些新问题的解决，不能系统地考虑问题，对问题的理解和看法站的高度不够等，这都是我本人急需攻克的弱点。

五、函件局实习

函件是中国邮政的基础性也是核心业务，直接关系到整个邮政事业的持续健康发展。金昌函件局有七人组成：一名局长，一个经理，两个电脑制作，两个营销人员和一个核算员。在未到函件局实习之前我单纯的认为在电子通讯、电子商务越来越发达的今天，函件业务作为邮政的基础业务、核心业务也许会渐渐萎缩。但是到了函件局之后我对邮政函件的认知发生了改变：在社会经济高速发展、各项通讯设备蓬勃发展的今天，函件作为社会传媒仍然具有十分广阔的发展空间，这也就是国家邮政对函件局做出的新的定位——社会传媒业。为了响应国家局的号召，金昌函件局开发以及亟待开发的项目有很多。在我实习期就正是dm广告册招商最繁忙的时候。大家集思广益，为邮政dm广告册的制作献计献策。函件局的实习，让我看到了团队协作对大局事业发展的重要意义。由

于我没有营销和制作的经验，所以就只能帮助他们做一些基础性的工作，例如建立数据库。数据库是现代营销的重要的方式，有时是否达到营销的目的就看营销人员是否具有完善的数据库。不能盲目的营销但是也不能毫无目的的营销，所以要建立详细的数据库。反过来想想看似简单的工作其实也并不简单，我在为成功的营销打基础呢。

在函件局，大家为了共同的事业纷纷出力，献计献策，有这样的精神就不怕函件业务发展不起来，这也正是经济学表述的：112模式。这就是我在函件局的感受，它不仅让我对邮政事业的发展充满了信心，也让我知道了我们应该怎么去发展，同时更让我知道了团队的重要性。

六、报刊局实习

报刊局，我的第一站是业务部，但是由于报刊大收订已经结束，也没有什么工作要我干，在了解了报刊收订的流程后，我就主动申请到报刊封发和邮件分发了。封发和分发有一个共同点就是都分进口和出口，只是工作的内容不一样。我此次实习的目的就是要了解邮政的基础业务，实习第一天就进入了工作状态，也能为各位前辈们分担点工作。在这的上班时间和其他部门不一样，三点钟上班来了在门口等邮车，等邮车一到我们就把金昌的邮包卸下来，卸的时候报刊邮件送到封发部和函件邮件送到分发部，卸完就可以回各部室分发了。封发部是将《报纸分发表》和《杂志分发表》按报刊代号录入电脑，然后在检索屏幕上录入报纸和杂志的代号和期发号，屏幕上就显示出要封发的报刊和杂志的名称和份数，同时在每个蜂巢箱上都会显示该段应该封发几份报纸和杂志。说起来很容易但实际操作起来可真是个经验活，当一个段要几百份报纸时数报纸就不是那么容易了，数数是我们在幼儿园里就会的，但是现在在这数数的快慢就决定着你的工作效率，我跟着师傅学数数和墩报纸。报纸来的时候首先要把它墩齐才能数，要不然数的数就不准确，而且也不好数，就会影响封发的效率。我和师傅学了三天，只能说是知道了工作

的流程，还没有熟练的掌握。在分发部也是一样，我了解了基本的工作流程以外还学会了扎邮包，打小就看父亲扎邮报是那么的熟练，自己扎起来还是学了好长一段时间才熟练的。

在报刊局，我认真学习着每样工作，每样工作都带给我不一样的感受，平时觉得再简单的工作，到了这儿若要做到不出错似乎都不是那么简单，就连最小的数数和扎邮包，这些看似很简单的工作真正干起来都是那么的不容易，在师傅们的身上我学习到了无论做什么事，态度是第一位的，认真细致是做好事情的基础，同时我也深刻体会到了报刊局工作人员的辛苦：他们往往一站就是五六个小时，送报纸骑自行车不知不觉就是四五个小时，他们的工作力度是一般人所不能接受的，但是每个人、每一名职工都在认认真真的干着自己的工作并力争把它做好，报着不分错一份报刊和邮件的态度，用积极心态的面对每天的工作。

七、集邮公司实习

在集邮公司，经理让我在集邮门市部实习，集邮前台主要的工作就是日常取票和出售集邮票品。在我实习期，发行了一套xx作品集，由于xx只发行八十套，所以邮票销售的很紧俏，有些集邮用户买不到，就会产生不满的情绪。在这种情况下，工作人员都会耐心的给用户解释。在这我了解到每个集邮用户收藏邮票的习惯都不太一样，有的用户喜欢带邮票印刷厂厂名的；有的用户喜欢带有过桥邮票的；有的用户喜欢邮票上面带有印刷版号或者色标的，每次取票工作人员都教我按照集邮用户的要求给他们领取，满足他们的需求。票取好后打印取票清单，并帮助用户核对邮票。在工作中，我发现用户在领取邮票时，有的人会特意带本杂志或者大信封来夹放邮票，但是有的用户就将邮票随便卷在报纸里，且不说新印刷的报纸容易出现掉墨的情况，不小心会让油墨污染了邮票，就是眼看着也不安全，邮票很容易从报纸里面掉出来，有些住在邮局附近的用户来取邮票时甚至是空手而来的，取完邮票后，直接用手拿着就离开了邮局，更有甚者直接把邮票装

进了衣服口袋里。为此，集邮的工作人员专门为客户准备了免费的集邮袋，充分体现了为客户服务的遵旨。

在我集邮公司我知道了什么是邮票、邮品、小型张、四方联和不粘贴等基本的集邮常识，学会了给客户取票，也知道了集邮公司充分为客户服务的遵旨，仅仅一个星期的实习也让我受益匪浅。

八、速递物流公司实习

在速递局实习的时间是7—8月，这也正是高考录取通知书下来，送递通知书最繁忙的时候。这一时期是莘莘学子们十二年苦读期盼结果的时期，速递局充分考虑到各位家长和学生的心情特推出了高考通知书鲜花礼仪服务。通知书一到，我们先做逐一的登记，然后依据每位学生的联系电话，给他们打电话征求学生的意见如要我们专车送到，我们速递公司就会在当天把通知书送达，如若不需要我们送我们会在通知书到达的第二天送到学校，让学生自己去取。送达每个学校的通知书也要逐一的做好登记工作。很多时候通知书需送达到偏远的农村地区，例如永昌六坝、龙首村等，路途遥远，需四五个小时才能送到。我和司机还有其他工作人员一大早就出发，大概中午才到，在村民家或者自己带午饭，简单的吃完后，再继续送通知书，到了晚上很晚才能到家。这两个月的时间，大概每天的工作时间都在十小时以上，我们本着不说苦不叫累的精神，认真的把这一阶段的工作完成了。从工作开始直到结束，我们做到了“不误丢和误送一份通知书，保证及时送达每一个通知书”的工作宗旨。

作为一个迈入社会的新人，也要注意以下几点：

一、要有吃苦的决心，和平的心态和不耻下问的精神。作为一个新人，平和的心态很重要，做事不要太过急功近利，要多学多问，不懂得要及时问师傅，领导和同事。表现得比别人都看得到，当然表现得不好别人眼里也不会融进沙子。要

努力做到最好。

二、工作中要多看，多听，多观察，少讲话，不要说与工作无关的内容，多学习别人的艺术语言和办事方法。

三、除了工作具有责任心外，要善于经常做工作总结。每天坚持写工作日记，每周做一次工作总结。主要是记录，计划和总结错误。工作中坚决不犯同样的错误，对于工作要未雨绸缪，努力做到最好。

四、善于把握机会。如果上级把一件超出自己能力范围或工作范围的事情交给自己做，一定不要抱怨并努力完成，因为这也许是上级对自己的能力考验也是一次展示自己工作能力的机会。

五、坚持学习。不能只学习和会计有关的知识，还要学习邮政业务相关的知识。因为一个企业的发展不仅在于内部的运作，还要靠外部的'推动。要按经济规律和法律规定办事。有一位教育学家说过，当我们把学过的知识忘得一干二净时，最后剩下下来的就是教育的本质了。这里我把“教育”改成了“知识”，我们在大学里学习的知识也许会被淘汰，但那些最基本的学习方法永远是我们掌握最新知识的法宝。

邮政年终总结和来年计划篇二

借半年工作分析会议的机会，在此，以科学发展观思想为指导，总结20xx半年1-6月的邮政局财务管理工作，针对上半年财务分析完成情况，计划下半年财务管理任务，并且积极采取改善措施，使得县邮政局财务工作总体走上更科学化、制度化、规范化的道路。

年初以来，我局在市局的统一领导下，坚决贯彻科学发展观，内抓理财，外拓市场，规范行为，各项工作取得了新的成绩。

1—6月份经营各项指标完成情况如下：

xx1-6月份，我局共完成收入x万元，比去年同期增长%，其中：金融类业务收入xx万元，同比增长x%；邮递类业务收入xx万元，同比增长x%。截止6月30日，全县邮储余额达到x万元，比08下半年净增x万元。

3、1-6月收支差额完成情况：完成xx万元，同比增长x%

4、1-6月服务满意度：80分，同比增长x%

6、1-6月电信业务指标完成情况：代理联通业务完成g网放号x户，同比增长x%事实胜于雄辩，从数据来看，我局1-6月的财务完成任务情况良好。

面对5月份受城市建设的影响，将中心工作放在巩固用户群，挖掘小用户上来，使储额稳中有升。同时重点抓储蓄流动服务业务，为拉近与个体商户的距离，还推出上门取、送款，兑换零币、新币业务，从而提高了服务质量。

在代发工资业务方面，我局已将目光由企事业单位转向个体工商户，从而达到巩固大户，发展小户上来，使代发工资业务全面开花。

电信业务方面，我局一方面细分g网用户市场，重新进行准确市场定位，向地区联通公司申请单向收费政策，差异化基站资费政策，稳定网上用户抢占用户市场。联通“小神通”单向收费政策迎合了经济用户的心理，达到稳定用户、抢占用户市场先机目的。对新开通的基站，如xx镇在当地移动市场相对稳定，采取一地一策。我局以向公司申请小区基站38元包月，全区随便打政策，以吸引移动用户转网。同时加强集团用户的管理和推广力度，将用户锁定在集团内，增加转网壁垒。vpn集团用户平台政策出台后有力地稳定了网上用户。

通过拉网式的营销，营销人员走向各个单位进行上门推销，提高人们对cdma手机的认知度，加大c网精品品牌宣传工作，借助cdma20xx—ix系统的即将开通提升cdma精品品牌形象。

包件业务方面：我局上半年包裹业务定位提高普通包裹和快递包裹业务量的基础上，积极宣传木耳包裹收寄的优惠政策和方便条件。在工作中我们把快递包裹业务定位在普通包裹的转向上，加大宣传力度。在物流配送业务上，我局现与商店啤酒代理商签订协议，由我局代理运送啤酒业务，从而形成运输、仓储、配送一条龙服务。利用邮政网络优势，积极同木制品厂联系，配送发往大连木制品货物，形成固定用户定期运输。

取得如此好的成绩，得益于20xx年上半年我局主要抓了以下几项工作。

1、完善各项现有制度

我局今年年初在基础管理工作方面着重加强了各项制度的完善，使制度更加严密。在邮政业务资费的管理上，根据省、地文件要求完善资费优惠管理，明确审批权限，完善优惠标准及程序，严格控制超范围、超标准优惠资费。在欠费管理上，要求各专业每月与财务及时对帐，实现财实相符，帐实相符，强化了责任追究，有效控制用户欠费。

2、推进改革创新制度

目的是提高劳动效率，在用人改革方面，形成能者上、庸者下的用人机制，形成人才的流动性，我局上半年调整更换了几名营业班长。在用工制度方面，结合省局减员增效工作要求，做到不断规范用工管理，优化人员结构。在分配制度方面，深层次体现薪酬靠贡献，晋升靠业绩的理念，调整了设备维护员等技术人员的工资。

根据省、地局的邮政会议精神，发扬求真务实、干事创业、埋头苦干的工作作风，加强队伍建设，强化基础工作，提高服务质量，我局较好地完成了上半年工作任务。

在下半年的工作中，“不打无准备仗”，我局利用好市场调查和方案营销，为财政局专业化发展提供保障，我局广大职工将在上级的正确领导下，促改革、谋发展、求稳定，算细每分收入，确定目标市场，以更加奋发有为的精神状态和良好的工作作风投入到财务工作中，大家齐心协力，抢抓机遇，应对挑战，全面推进县财政局财务管理工作又好又快地发展，以优异的成绩向省厅、省局交上一份满意的答卷。

邮政年终总结和来年计划篇三

落实年初工作会议所确定的各项工作目标，以服务地方经济建设为主线，大力发展邮政函件、金融、速递和以农资配送为主要内容的物流业务。规范管理，创新经营，强化支撑，实现了望江各项邮政事业持续稳定的发展。其具体体现在以下几个方面：

1-10月，我局共完成业务收入2270.72万元，计划完成率达到90.83%，增长率达23.44%，以上二项数据均列全市第一。其中代理储蓄业务收入完成1701.04万元，函件收入完成212.9万元，特快业务收入完成72.79万元，报刊发行完成86.67万元，商品销售收入完成126.34万元。重点业务得到了有效推进。

截止10月31日，我局储蓄余额达到11.54亿元，累计净增余额1.96亿元，活期比重37.51%；完成代理保险保费5442.16万元；商易通发展133户。

（一）、体制改革平稳推进。

3月10日望江邮政速递物流营业部正式挂牌运营，体制改革顺

利推进。期间没有发生一起员工申诉、上访等事件，确保了改革和发展“两不误、两促进”。

（二）基础设施建设成果显著

1、基层网点硬件建设显著加强。今年，我局对鸦滩支局营业大厅进行了全面改造，同时，对速递物流营业部、投递分局、邮件处理中心、麦元所、莲洲支局等办公场地进行了必要的更新改造。通过硬件投入，综合服务能力得到进一步加强。

2、按安全标准规范要求，对县局金库进行重建，按照监管部门的要求更新和加装了监控设备，并对防尾随门进行了维修，安装了可视对讲系统，更换了消防设施，安全工作得到进一步加强。

3、围绕构建和谐企业，改善员工生产和生活环境。今年以来，我局先后创建了漳湖、新坝二处职工小家。对客户营销中心、邮处中心等加装了空调设备。

（三）、支撑和管理工作有效加强。

一是进一步规范各支局所的基础管理工作，对各基层单位、投递路段开展全面的邮政通信质量检查，并将农村妥投点服务质量的跟踪检查纳入支局所负责人日常的工作内容；二是以欠费清缴为主线，注重对各专业公司内部管理的审查。今年以来，我局对函件、集邮、物流分销配送中心和速递分局的内部管理工作进行了深入细致的调查摸底和整改，以财务管理为核心，进一步规范各经营单位的财务管理程序和办事，防止跑、冒、滴、漏现象的发生；三是全面推进邮政信息化应用，借助现代信息技术手段，整合邮政网络优势，为望江崛起提供现代邮政服务；四是人力资源管理不断加强，积极盘活和优化人力资源配置，根据上级有关规定对储汇营业人员进行了轮岗，按营销体系建设要求成立了营销团队，并进行了营销岗竞聘考试。

（四）、经营工作扎实推进。我局始终坚持思路创新，通过项目带动，努力实现经营工作快中求好、以好促快的良好局面。

1、邮政金融工作全面推进，发展势头不减。1-10月，完成业务收入1701.04万元。储蓄余额保持了持续增长的态势，已累计净增1.96亿元，代理保险、代理基金、商务汇款等业务也得到了同步发展。此外，我局还开展安全隐患排查和大额现金管理、反洗钱工作的宣传等专项检查活动；完善储汇各项规章制度，组织新业务培训班18期450余人次，参加省市局组织的新业务培训班达7期22余人次。

网点安全系数全部达标，数字监控系统、110联网报警系统得到可靠运行。

2、函件业务继续保持旺盛的发展势头。1-10月我局已完成业务收入212.90万元，占全年预算进度的78.85%，其中邮送广告共发布28期（22万份），实现业务收入20.58万元；邮资封完成1.15万枚，实现收入1.56万元；邮资机业务量完成14.4万件、收入41.76万元；招商商函10.09万份，实现收入11万元。

为促进全县函件业务发展，今年我局专门成立了几个营销项目小组：

三是定期发行本册式邮送广告业务，本册式广告以电信、移动、宾馆等常年固定广告商为主体，同时根据时节的特点，适时补充其它广告，实行每月定期发送，1-10月份已累计发行10期，实现收入16万余元。

四是与县文体局联合开展“加大文化市场监管，净化文化市场环境”专题营销活动。与“雷池文化节”组委会联合开展门票销售与纪念明信片发行活动。

以农资配送业务为重点的物流分销配送业务稳步发展。1-10月份销售大化肥416吨；农资订货会现金订货达44.91万元；实现业务收入91.78万元。

我局以服务“三农”为切入点，通过制定季节性经营工作重点、举办农资产品现场订货会、适时组织开展劳动竞赛、不断丰富农药品种和加强农家店建设质量等方式，极力推动物流业务的发展，4、速递业务增长较快。今年3月份速递物流营业部成立以来，将速递业务放在十分重要的地位，通过理顺机制、强化营销、提升素质等手段，全力改变业务发展现状。1-10月，速递业务收入完成72.92万元，业务发展呈现跃出“锅底”、加速推进局面，其中，“徽乡茶”配送额达16.36万元，实现收入7.44万元；端午节粽子销售19.79万元，实现收入10万元。

5、邮政短信业务发展较好。邮政短信业务属于投入小、成本低、收益高的业务，我局非常重视，一直给予倾斜政策，使该业务发展步入良性发展轨道，真正实现了“早发展早收益”。目前已实现每月固定收入近4万元，止10月5日，累计净增邮信通用户12220户，净增速递短信4582笔，汇兑短信3240笔。

（五）、邮政服务水平全面提高

服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。今年，我们把对外服务工作的要求提高到了以服务促发展的高度来对待，把改善服务作为企业经营的重要举措，在强化日常检查工作的同时，我局还十分重视对员工的教育培训工作，使服务工作更规范，今年我局共举办的18期各类业务培训班，共有员工270余人次参加了培训。通过全局员工的共同努力，全局员工服务意识有所增强，服务质量有所提高，基本杜绝了用户有理由申告，邮政综合服务水平有所提升。

（六）、安全生产工作得到加强

安全工作重于泰山，安全工作一向是我局工作中的重中之重。我局根据省市局相关文件的要求，成立了两个专项检查领导小组，认真开展了人员排查和邮政业务稽查等工作。坚持每季度召开一次储汇资金安全例会和邮政通信质量分析会。扎实开展“安全生产月”活动。由于制度到位，责任落实到位，检查工作到位，保证了我局的各项工作都能安全的开展，没有发生一起重大经济案件、重大安全事故、重大违规经营行为。

（七）深入学习实践科学发展观

深入贯彻落实科学发展观，以“更新一点，再快一点”企业核心理念为指导。围绕我局实际工作认真开展了查思想观念，查学习成果，查工作作风，查遵纪守法，查工作措施是否得到有效落实。准确把握科学发展观的科学内涵和精神实质，深刻理解科学发展观的重大现实意义，运用科学发展观指导和促进各项工作上台阶，实现望江邮政又好又快的发展。

虽然经过干部职工的共同努力，取得了一定的成绩，但也存在一定的差距和问题。其主要表现一是营销体系不完善，市场开发力度不够，有的新业务还有待于深层次开发。二是业务发展不平衡，金融类收入比重过大，给企业的未来发展带来不利影响。三是员工的危机意识、团队合作意识、服务意识还需进一步完善。四是管理工作有待于进一步规范。我们将认真反思，从自身做起，克服不足，发扬成绩，为企业发展大局着想，力争在今后有个实质性的改变。

年工作安排

一、主要工作思路：继续以服务地方建设为主线，突出抓好中小企业和新农村建设的服务工作，以项目营销为抓手，大力发展函件、金融、速递和物流业务，规范管理，创新服务，

强化服务与支撑，紧紧围绕“创新促快，注重效益，精细管理，和谐发展”的工作方针，保持望江邮政事业又好又快发展。

二、工作目标：

邮政业务收入完成2750万元，同比增长10%；收支差完成市局下达的预算目标；成本费用控制在预算目标以内；全面完成服务质量考核指标；“两网”运行稳定，确保不发生重大经济案件和安全事故，不发生违规经营行为。

三、实现上述目标的主要措施：

（一）统一思想，提高认识，增强发展的信心和决心

第一，县委县政府将继续坚持大开放、市场化和可持续发展战略，突出招商引资这条主线，狠抓改革创新、优化环境两个关键，围绕建设纺织工业强县、优质农副产品加工基地县、优秀的生态示范县三大目标，精心打造纺织服装、农副产品生产加工、建材、化工、机电、清洁能源和生态旅游等七大产业集群，努力将望江建设成为长江北岸的生态工贸型港口城市。通过全县人民的不懈努力，望江已跻身安徽省县域经济“动态十快县”行列，省级经济开发区初具规模，县域经济已进入跨越发展的新阶段，加之望东长江大桥即将破土动工，生机勃勃的雷池大地无疑会给予邮政发展提供广阔的空间。

第二，经过多年的积极探索，望江邮政在发展上积累许多有益的经验，尤其是对竞争性业务市场的洞察力、适应性都有切身的感悟，干部职工的素质总体上是能够适应发展要求的，这是望江邮政发展的源动力。

第三，随着邮政体制改革的不断深化，邮政经营理念和管理体制必将发生重大变革，将进一步促进邮政各项工作的顺利开展。因此，未来的望江邮政，将面临难得的发展机遇，只要我们深入学习实践科学发展观，以“更新一点，再快一点”企业核心理念为指导，认真组织好、开展好各项工作，认清形势，坚定信心，望江邮政必将

开辟出一个新的天地。

（二）、创新思路，加快发展

1、创新管理思路：

一要进一步完善各类考核办法，明确各项激励政策，量力而行，构建能够最大限度地激发员工工作激情的薪酬体系和业务激励体系；二要努力营造适合优秀人才脱颖而出的环境，让那些想干事、能干事、干成事的业务骨干提供合适的舞台，施展他们的才华；三要创新后勤服务体系，进一步强化后勤支撑力度，提高后勤服务效能，为经营发展提供强有力的保障。

2、突出抓好各项业务发展：

大力发展邮务类业务。函件业务是邮务类的核心业务，需要培育市场、挖掘潜力，突出发展。重点发展数据库商函业务。要以特色名址库为支撑，高度重视县内名址库的建设和维护，以书信比赛、招生商函、高考大礼包等为重点项目，大力发展数据库商函，使其成为函件的品牌业务。高度重视账单业务的拓展与覆盖。以行业客户和中小企业为重点，在巩固医保、公路和交通等老客户的同时，加大对医院、水、电、气和住房公积金等行业的开发，力争成功开发1-2户。做大做强以贺卡为重点的邮资封片卡业务。贺卡业务要在确保原有客户资源的同时，不断扩大业务覆盖面，并努力向村级市场渗透，积极寻求贺卡业务新的增长点。同时要以项目为抓手，及时掌握市场信息，围绕雷池文化节、望东长江大桥、棉花大市场启用等重大事件大做文章，扩大邮政商函的影响力，促进业务发展，确保完成全年收入计划。

报刊发行业务要由一次性大收订向全年收订和补续订转移，并努力扩大私费订阅市场；要加快报刊零售末端传递速度，增强渠道竞争力；要扩大教辅图书及其他出版物的销售规模。

打好报刊大收订攻坚战。

新一轮集邮热已在升温，集邮业务要抓注雷池文化节、望东长江大桥等重大卖点，及时组织好邮品及纪念册。要充分发挥集邮协会的作用，通过扩大队伍，促进集邮业务的发展。要高度重视县内知名企业的形象年册市场拓展工作，提供具有望江特色的新邮品。

信息和代理业务，主要是做好现有的电信运营商的业务代办，积极拓展代理市场，电子商务在县内要做好“家家购物”配送项目，继续抓好邮政短信业务的发展。

加快发展速递物流类业务。速递业务要加大“两区一商”市场开发力度，组织强有力的市场拓展团队，以县经济开发区为重点，在切实做好中小企业调研工作的基础上，充分运用经济快递的资费及时限优势，积极开展与相关中小企业和有关部门的业务商谈和签约工作。以优质的服务抢占市场份额，确保全年收入目标的实现。

物流分销业务要以规模效益为目标，重点做好酒类和农资业务，要合理组织酒类品种搭配，利用节日庆典、婚丧嫁娶、子女升学等契机，不断拓展市场。同时，要积极拓展单位招待用酒空间，提高邮政酒类配送的影响力。农资销售要坚持以支局为主体，通过不断扩大农家店的数量和规模，初步建成以自营店、精品店、加盟店和代办点为一体的立体终端销售网络，建立稳固和有效的销售渠道，努力提高市场份额。要进一步加强资金管理，及时回收货款，提高运营效益、降低经营风险，要通过各种努力确保全年计划的完成。

毫不动摇发展金融业务。紧紧围绕“调结构，增效益”活动主题，确保活期储蓄余额的有效增长，要通过对农村市场的快速扩张，形成邮政金融在农村的明显竞争优势，带动其它金融业务的发展。注重发展低成本、高收益的业务，适度分流长期存款，走规模与效益并重之路，努力降低企业付息成

本。

（三）保持和谐促发展

1、继续围绕企业文化建设，深入开展文明单位创建活动，提高创建层次。企业文化注重强调人的价值，注重人的因素，挖掘和启发人的潜能。我局将继续加大职工思想教育，提高职工业务素质。开展丰富多彩的文体活动和劳动竞赛。完善局内各项硬件设施，充分利用好活动室、图书室，形成一种积极向上的良好学习氛围，使企业有活力，职工有精神、有品味。从服务上要全面提高服务质量和水平，把服务工作重点放在营投工种，营业重点放在服务用语和专业技能的提高上，投递重点放在按时按址投送和礼貌服务及统一着装方面，在做好营投窗口各项服务工作的同时，要在全局开展优质服务和相互支撑服务，理顺前后台服务程序，使全局服务环节流畅，为群众用邮提供一个全面的服务平台。

2、强化财务基础管理，提高企业经营效益。全面推进损益核算工作，突出规模与效益并重的原则。继续认真执行市县财务管理一体化的各项要求，加强资金管理，对用户欠费及时催交，加强营收款的管理，保证营业款及时足额，准确安全归集，确保业务款上划市局的时限；加大成本控制力度，继续完善成本费用管理体系进一步提高企业经营效益，以确保全年经营目标的顺利实现；加强财务监督、检查力度，将不定期对各网点进行检查，以确保资金的安全，防止业务收入的跑、冒、滴、漏的现象发生；加强财务业务人员的业务学习，提高财务人员素质，以适应现代企业发展需要。

3、做好安全生产、安全保卫工作，确保邮政资金、邮件和人身安全。安全生产工作以加强落实《安全生产法》和一系列内控条例为主线，进一步建立健全企业安全生产责任制和各项规章制度，制定相应考核措施。加强对重点生产场地和部位的安全生产检查，及时发现和消除各种隐患，牢固树立“安全无小事”思想，全面提高防范和处理突发事件的能

力，确保不发生资金案件。

面对新的挑战，让我们继续保持旺盛的斗志和信心，多一点创新思维，多一点求索精神，多一点市场意识，以“更新一点，再快一点”企业核心理念为指导，为企业发展出谋划策，我们完全有理由相信我们一定有能力完成明年的各项指标计划。

邮政年终总结和来年计划篇四

本人自20__—x年7月份参加工作至今，已经有七年多时间。七年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了一定的进步。回顾这七年的工作，邮政提供了各种让自己快速锻炼成长的平台，邮政领导给予自己很多工作上的关心，老师傅们给自己提供了很多宝贵的经验和帮助，这一切让自己在各方面都取得不同程度的进步，当然，自己也有着许多需要改进的地方。在今后的工作中，我将继续以务实的工作态度，一如既往地认真学习工作，争取工作水平的更大提高。

我作为一名邮政营业员，是邮政企业最普通、最平凡的一员，作为邮政企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持邮政企业在市场竞争中的优势，与我们邮政营业员工作岗位息息相关。精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。这就要求我在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是邮政企业希望与活力的象征。“干一行，爱一行，钻一行、精一行”是我的工作宗旨。在过去的工作中我严格要求自己，熟练掌握业务技能，每一次业务培训和技能鉴定我都积极参加，希望能从中学习更多业务技能和业务知识。质量是邮政通信的命脉，它直接影响到企业的形象和信誉。在平时的工作中，熟悉业务章程和邮政制度，并以此严格要求自己，不容自己出现一点马虎和差错。在工

作处事中缺少一定处理事物和特殊情况的能力，存在一定的不足，这也需要我要去更努力的改进和学习的。

在今后的工作中，我将发扬邮政优势，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种邮政理论知识，并用于指导实践，以更好的适应行业发展的需要。

2、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、邮政业务等技能才能更好的实践为人民服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、“学精于勤而荒于嬉”，实践是不断取得进步的基矗我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一件工作，每一位客户。

总之，短短的几年在邮政企业中，是我人生角色起了转换，使我不断成长不断学习，也是我对邮政事业由陌生进而熟悉、热爱并愿意为之默默奉献。

邮政年终总结和来年计划篇五

一、创新邮储发展空间。储蓄余额净增7283万元，净增额度占全县总净增额的60%，完成市局下达计划任务的104%，邮储余额总量达到4.05亿元，市场占有率达36%，邮储规模超全县总储蓄量1/3。农村网点中最高余额达到3561万元，为全市农村最高余额，消灭了600万元以下的低产网点，储蓄活期所占比例较年初增加5%，达到32%，18个网点中有16个网点活期比例超50%。

1、任务分解落实到位我局积极抓住节日的发展旺季，及时传

达和部署了业务发展的方向，分解考核计划，并成立公关小组，负责全县大客户的营销工作。在全县18个分支机构掀起劳动竞赛活动，利用拜年、走访、庆典等形式深入到单位和用户家中，推介银联卡业务。各网点负责人放弃休假，主动奋战在一线，做好节日市场的业务开发。进一步强化邮储网点服务功能，主动延长工作时间，为用户提供便捷的上门服务、流动服务，现场服务。每旬对18个网点的邮储业务发展情况进行一次通报，从中总结优势，寻找差距。并对储蓄余额超千万元大关的网点及时签发贺电，用榜样的力量推动业务的快速发展。

2、积极转换业务结构在季度邮储竞赛活动中，我们积极应对市场变化，调整业务发展结构，极大的淡化了重定期轻活期的经营观念，最大限度压缩邮储业务成本支出。我们对各网点的净增考核进行细化，加大对活期比例递增计划的考核，来削减定期储蓄余额的持续攀升的局面。对各网点采取了活期递增按月考核机制，凡超过上月活期平均余额计划的，给予重奖，反之，低于上月活期平均余额计划的，给予重罚，所扣罚款用于奖励超产网点。经营机制的转换，极大的调动了全局职工的积极性，18个网点有16个网点活期比例达到50%以上，有14个网点邮储余额突破千万元大关。

3、多元经营不断创新我局积极改变全员单一的营销模式，开展柜台营销模式，消除各种经营弊端，用理性的思维方法看待市场的需求，强化素质革命，用优质服务赢得市场的垂青。利用社会闲散资金，扩大活期比例的提升，把电费、党费、入帐汇款、报名费、培训费等款项进行重点公关，利用大中学校开学及参军入伍之机，免费发放一元钱邮政绿卡，以带动活期余额的攀升。并开展不同形式的走访活动，向在外务工人员、外商、外企推广邮政绿卡，用邮政银联卡与专业银行卡做优势比较，把投资办厂的资金走向沉淀在邮储帐户上，更大限度地实现资源利用的多元化，支出与产出的.效益化。

二、拓宽报刊发行主渠道。我局应对《九江日报》、《浔阳晚报》退出邮发渠道的不利因素，积极转换发行思路，制定了切实可行的营销机制、发展举措和激励措施，加快速度拓宽私费订阅市场。截止年12月31日，实现一次性流转额162万

元，同比增长16%，占收订计划的104%。其中，《半月谈》完成1060份，占计划比例的112%；《了望》完成83份，占计划的166%；《江南都市报》完成634份，占计划的115%；《参考消息》完成387份，占计划的117%；《信息日报》完成442份，占计划的110%；《中国剪报》完成431份，占计划的123%；《致富快报》完成400份，占计划的114%；《江西法制报》完成100份，占计划的166%；《江西内参》完成20份，占计划的125%。党报党刊和包销及畅销报刊提前45天完成征订计划，成为全市唯一全面完成包销及畅销报刊计划的县局。

1、锁定目标营造氛围早在去年七月底，我局就着手20的报刊发行的动员和部署工作，先后五次召开报刊发行会议，研究制订报刊发行工作的具体措施，立足于包销和畅销报刊的发行工作重点，确定了以教辅类报刊、健康类报刊、休闲娱乐类报刊、农业致富类报刊、行业报刊为营销重点。及时组建了专业营销队伍，建立报刊发行汇报制度，按区域划分了四个片区，由局领导带队营销，全县18个邮政网点及时深入到企事业单位、中小学、社区、门店及农村的用户群当中，富有成效地开展报刊活动月活动，现场为用户订阅报刊提供咨询，推荐适用报刊。

邮政年终总结和来年计划篇六

20__年__月，我有幸加入__银行大家庭，在柜台担任柜员一职。转眼间，三个月的见习时间将满，回顾见习期的工作与生活，感触良多。借此机会，我就见习期间本人的工作情况向各位领导做如下汇报：

一、认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。

作为一名新柜员我时刻提醒自己，在工作中恪守各项工作守则，不断学习公司文件，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。在领导及同事们的关心与帮助下，业务知识不断充实，能力水平稳步提高。

二、积极主动，以饱满的工作热情对待每一天的工作。

在这三个月的工作中，面对日益增多的工作任务和压力，我很高兴自己能时刻保持工作的激情。这不仅仅是因为我个人对银行工作的喜爱，更多的是因为在这里，处处能感受到同事的关心、领导的关怀，使我在这里感受到家一般的温暖。这种融洽的氛围感染了我、激励了我，让我每天都能以饱满的工作热情去迎接挑战。

三、虚心求教，不断改进工作方法、提高技能水平。

作为一名刚上柜的柜员，由于经验不足能力有限，时常会给领导和同事带来许多麻烦。在深深自责的同时，我也会针对业务操作中出现的进行归纳总结。不懂的地方向同事请教、模糊的部分和同事探讨。在这三个月的工作中，我积极总结各种问题的处理方法、积累工作经验，现已取得明显进步，可以较为熟练地应对不同的业务要求。

总之，在这3个月的见习期内我深深的感受到了____银行蓬勃向上的动力和体贴关心员工的暖暖深情。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每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，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的业务能力，把自己培养成为一个业务全面的银行员工，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在一定的欠缺，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升自己，发扬长处，弥补不足。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对我行的激情和热情，为我热爱的事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

邮政年终总结和来年计划篇七

邮政实习总结报告

张x导师□xxx

1、邮务柜员

经过两个月的培训，使我对广州邮政有了进一步的认识，也对邮政的业务进行范围有了一个比较清晰的概念框架，在九月份即将开始的工作中，我也将与所有xx邮政的员工一起勤勉激励，取得一份令人满意的答卷。

在我刚得知自己被分到xx支局的时候，满怀期待的心情走到那里，也是恰巧此时，邮政全局中秋礼仪营销大战进入到了最后的高潮，我所做的第一个位置就是邮务的包裹席位。很多人选择在中秋时节能够为家人或者朋友等寄去自己的一份心意，到现在似乎每间邮局最忙的席位就是这个包裹席位，不停地打包与资料入机，也会碰到各种各样的顾客与各种各样的要求，在给客户办理业务的时候，如何应对顾客的各种要求，碰到有些客户对邮政业务并不了解的情况下，并且要求交寄一些在邮政业务中禁止交寄的东西，此时，就要对客户做好解释等工作，从而营造一种良好的前台服务氛围。

在邮务包裹席位，碰到有些客户违反相关的邮政规定，交寄一些违禁品，并且交寄的过程中进行隐藏处理等，此时就要对客户交寄的包裹给予充分的验饰检查等，例如最近有家快递企业收寄到炸弹，并且将此包裹交给收件人，造成收件人炸伤，那么在此过程中就是没有做好邮件的充分掩饰，从而造成收件人当事人发生人身伤害，对快递企业的信誉也会造成一定影响，这些事例都是值得我们充分思考，并践行到实际工作中。

在一些节假日当中，邮政的业务会比较集中，各个席位也会

很繁忙，各个席位不仅要在办理业务时比平时更快，而且要做好相互的配合。

2、储蓄柜员

首先在银行销售转型的大方向下，银行理财产品应当重点发展与推介，但是由于一些系统原因，邮政储蓄的客户群体还比较低端。并且这些客户群体对银行理财产品比较陌生，再没有事先了解产品的前提下，可能会对银行网点的工作人员和理财产品产生不信任的情绪，在这种情况下，银行的前台人员需要把握好与客户的沟通，并且需要对银行的理财产品有全面的了解，进而根据客户自己的经济条件和自身需要，为客户确定合适的投资方案和理财计划。

在xx支行网点，由于地理位置的关系，社区较少，客户基数小，在这种情况下，如何形成保险银信通等产品业务量的上升，并且在保住余额的情况下，如何有效实现余额新增。特别是在客户基数小的情况下，就需要柜员和理财经理提高销售的推介成功率，以质量取胜。()在这其中，要掌握合适的方法与手段，与客户沟通并销售产品。例如对银信通的加办，要加大前台的开口率，不要放过每一个机会，特别是在客户群体不多的时候，在推销的时候，要向用户说明银信通的资费和功能等，让用户了解引信通的用途和功能，并在此基础上，掌握一些营销技巧和术语，拉近与客户的关系，并且针对不同的人群，采取不同的方法，例如对于社保客户如何营销，办对于一些做生意的人如何营销，还有年轻的白领和学生又该如何营销等。这样做，不仅可以提高开办率，也在一定程度上降低客户的撤销率。

对于余额的新增，不仅要抓住每一个新的客户，对于旧有客户的维护也要做到定期或不定期的维护，尽量减少因网点服务质量而出现的大额转出等。所以在网点，特别是vip等候室，相关柜员和理财经理等要做好维护工作，在此基础上，柜员应当提高办理业务的速度和水平，减少vip的等候时间，理财

经理等要在vip等顾客等候的时间内，做好维护工作，这样不仅可以减少等顾客因等候而出现的不满与焦躁，还在一定程度上拉近了与顾客的关系。

在网点，应当及时检查相关设备的使用情况，特别是业务量大的时候，因为设备故障而导致的顾客等候时间的延长，是很得不偿失的，因此定期检查网点设备的使用情况是非常必要的措施。

还有网点的工作人员要做好相互的工作协调，在网点前台办理业务的时候，网点的工作人员特别是综柜与普柜之间的工作工作协调显得很重要，这不仅是工作上的相互监督与合作，并且在一定程度上也会提高网点工作人员的合规性与办理业务的速度，从另外一方面讲，顾客对在前台办理业务的服务质量产生良好的印象。

3□xx局经营部

在春节过后，邮政又将迎来新的一年和新的发展机遇，在此期间的一个月，我在xx区邮局经营部实习，虽然只是短暂的一个月，但是这段经历却让人难忘。记得第一天过来xx区邮局，就有开始收到导师xx等的丰厚力士以及新年的鼓励。

在xx经营部实习的短暂一个月，我开始系统学习的第一个业务内容，就是帮助xx经营部的xx处理一些和函件有关的内容，虽然不是很复杂，但是需要比较细心处理一些和函件有关的文件内容，还有贺卡销售的内容，包括各个支局的贺卡进销等环节的把控。并且我向xx经营部的xxxxxx等学习经营部经常碰到的业务内容，这些不仅让我对邮政有了一个更加升入的认识，也让我把基层学到的零散的东西更加系统化，从而转变成自己的实际处理问题的能力。

在这半年的实习中，经历了许多，也让自己更加适应现在工

作的节奏与内容。希望在以后的工作中可以更加努力，也希望自己能更出色的完成工作内容。最后还要感谢导师xx对我的关心以及整个xx区局及xx邮政的同仁的关心，也正是大家的关心，让我可以在这半年的工作中顺利的成长。

邮政年终总结和来年计划篇八

20___年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达6亿4仟万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

一、不断加强学习，强化主动服务意识

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为商业银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。

一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、

服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

二、创新营销方式，提高客户营销水平

20____年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺20____，均取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便，灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

三、耐心周到服务，提升票据贴现实绩

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，

领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

我于20____年11月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工作的将近12个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在担任客户经理工作期间的情况总结汇报如下：

20____年11月21日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，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。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我分理处业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了分理处的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相

当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20____年能争取到更多的培训机会，希望能参与afp培训等金融专业培训，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，银行客户经理个人工作总结。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望未来，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个贷条线的发展做出自己更大的贡献。

邮政年终总结和来年计划篇九

尊敬的领导和同志们：

你们好！

我是__邮局三农服务站直营店的。__邮局辖管22个行政村和部分厂矿、学校、单位和驻军，占地75.5平方公里，耕地13540亩，3907户12673人，主产花生、玉米、小麦果树和大小樱桃。设有七处三农服务站点，年销量不到90吨，__山清水秀要讲旅游是个好地方，可三农服务站是卖化肥的，山多人少地更少，全镇的销售量不如兄弟乡镇一个服务店的，拖了全局的后腿，贡献最小可谓无脸上台说话。新的一年已经开始，邮政人在局领导的带领下，以好意思的理念用狭路相逢敢于亮剑的姿态向世人宣告：“我们是最棒的”。

在过去的几年里，我们的工作做的不好，没有贡献，在这里我们也想总结一下，供大家借鉴。

一、坚定信心，学做邮政人。

我是8学做买卖的，是中国的第一批个体户，今年67岁是个老掉牙的小老头，随着共和国的脚步历经艰难的走到今天，文登市报曾有一篇文章写的是“于永清的传奇经历”，也就是中国农民的缩影。在座的有年轻人，也有很多老年人，过去的的生活很苦，我永远也不会忘记63年我穿着姐姐的花裤子走进文登五中的情景。

我是一个在厦门当了七年兵的退伍老兵，75年退伍后励志要建设自己的家乡，要让村民过上好日子，要让孩子们都穿着自己的新衣服上学。雄心壮志不是一句空话，书记我当了，村长我也干了，当了一辈子干部，也只是说说而已，山河依旧村子没有多大变化。曾经当过兵就永远是个兵，为人民服务是军人终生的宗旨，金乌西去夕阳红，年老了，我多么想找一个能借助的平台再为乡亲办点实事。一个偶然的的机会，我和大家一样加入了中邮物流的队伍。

邮政代表的是国家，邮政人的足迹遍布天涯海角，他们的优质服务赢得了千家万户的信任和赞美，是人们心中的绿衣天使，在历史长河中留下不可磨灭的功绩。然而网上聊天、无

线通讯取代了人们用圈点代字写情书传递爱情的途径，人们的书信少了，然而邮政人的担子没有轻，为了堵截不法商贩坑农害农，让农民用上货真价实的好肥料，让农民尽快的富起来，邮政人勇敢的担起了中邮物流这副担子。说实在的，邮政经营的化肥货真价实是好事，可商场就是战场，没有真本事想占领阵地打胜仗就是妄想，买卖的好坏与经销商有直接关系，你的货再好，经销商得不到利润。加上不能奢货风险大，要是为了钱的话，大家不是傻瓜不会有人干的，可我们为什么干了还挺自豪的，就是我们相信邮政讲的是诚信，为的是声誉，干的都是好事，得到的是人们的好口碑。

二、统一价格，机动灵活

开始，我们几个服务站追求的是死搬硬套的统一价格，于家村和刘家产两个服务店曾因为几块钱闹得不可开交，内部闹矛盾，老百姓看笑话，领导不满意，丢了市场，生了气。说实在的，谁没有个七大姑八大姨的，你卖肥料给她们和别人收一样的钱她不骂娘才怪。服务站是邮局的一部分，为维护邮局的声誉大家就得一条心，在统一价格的前提下要互相通气下好一盘棋，灵活机动的做好自己的买卖。

三、寻找商机，占领市场

我兼管着几个村的民政工作，近距离的接触农村的优抚对象、残疾人、低保户和困难户，深知他们比我们正常人活得更难，征求有关领导的同意，我们几个服务站凑在一起，统一意见，张贴明白纸，在统一发放赠品的前提下对他们实行价格特殊照顾，我们的这一行动体现了邮政服务三农的精神，维护了邮政的形象，更为我们三农服务站迎来一批新的客户。

四、搞好服务，巩固客源

1、经销化肥面对着的是各种人群，有老板有农户，有有钱的也有困难户，有用几包几十包也有用几斤的，还有用不完想

退回一部分的，总而言之，要想得到用户的认可，就必须动脑筋，记的小时候父亲给我们讲了一个天老爷的故事，说的是天老爷家里来了好几个人，一个是出门驾船要有风，一个是盖房上梁风要小，晒粮的要阳光，锄地的要风凉，菜园里最好下点毛毛雨，咋一听，这个天老爷没法当，可天老爷当了一年又一年干到至今没下台，他用的方法很简单，就是把时间巧安排，利用不同时间段达到每个人的要求让他们都满意。学天老爷是扯淡，做买卖没有人缘是不行的，一个篱笆三个桩，让更多人赞成你，有了人缘，钱自然也就进了自己的腰包，挣到钱。领导满意，自己高兴那才是真本事。

2、我们大家都有自己的忠实客户，他的宣传力度比我们喊破喉咙还有效。我们要想法利他和她，给他一点小恩小惠，会收到很好的效果。我村有个村民，膀大腰粗性格耿直乐于助人，有一套管理大樱桃的本事，就因为两包不小心挂破了袋子的肥料我少收了他20元钱，也许就是这小利他成了我们三农服务站的宣传员，利用给人家剪树的机会宣传邮局的肥料就是好，熟的早、果实大、色泽美、味道甜，还悄悄告诉别人邮政卖的那“微肥大全”能救活快死的树。没想到还真有不少人听他的忽悠。

3、利用网络为客户提供服务。我们不要光问人家为什么不买我的肥料，反过来说，人家为什么要买你的肥料。人是有感情的，感情上的事谁也说不清，俗话说：情人眼里出西施，一个很简单的道理，人有了感情，再丑也觉得她养眼，有了感情事就好办，我们要想法和客户培养感情。我村的大小樱桃很多是主要经济来源。开始我挺狠村民，当年我当干部时，一个个点头哈腰的，现在我卖肥料了，邮局的肥料这么好、离家又近还给赠品，再说就看我当过几年干部的面子也该买几袋，可人家就是不吃你那一套，为了一把锯子、一把剪子一顿饭，一点蝇头小利不管是真是假，听那小贩忽悠，有的开着车跑几十里路到别处甚至跑到牟平境内去买，说句丧良心的话，真希望他们买的肥料都是假的。

一个事实，我得到了启发，有一个村民找到我说，永清叔，我这几年用的都是邮政的肥料，你懂电脑，又会照相，我家的樱桃多长得又好，能不能帮我照几张相发到网上打个广告，我帮他办了，他尝到了网络的甜头来了不少客户，又不好意思的对我说，要是能发个视频就更好了。说者无意听者有心，说来也巧，我在“文登邮政便民服务群”里发现开发区一个至今不肯透露个人信息的网友编的视频很有意思，我就加她为好友求她教给我，世界上也真有好心人，她用远程控制不辞苦的教会了我，我为那个村民编了个视频，也许是天意，那个进入视频的游客长得像个明星，配合的到位，达到了很好的效果。明年的樱桃还没影，就有好几个果农和我打招呼，我们都用邮局的肥料，你一定要帮我们也搞个视频广告。

五、敢于亮剑，展望未来

我是直营店的又捎带给邮局做饭，跟她们接触比较多，虽然有很多看不惯的地方。当我看到几个女同志在大雪不通车的寒冷天气里步行20多里从葛家到局里上班，邮递员冒着风雪把邮件送到客户手里、局长和职工一次又一次的放弃休息下村进户，大局长还亲自经常到分局指导工作，我又觉得她们真了不起，深深知道他们是一个经过严格训练敢于亮剑个个分工明确、责任到位不计报酬不辞辛苦坚强的团队。

邮政三农服务平台就是一个小邮局，可为人们办理就近不受任何条件的约束缴纳手机费、电话费、电费、订蛋糕、买机票、小额存取款等业务，提供了方便节省了时间。这项服务开始虽然没有为我们带来多少收入反而增添了不少麻烦，有不少人不愿意干甚至不干了。说实在的，开始不会使用，我差一点赔了100元钱，也不想干了，经过几个月的坚持，我的小店客户大增，听着人们对邮政服务平台赞不绝口，一切烦恼都云消雾散，虽然不是真邮政人心里也是挺美的。

邮政人感想又敢干，邮政新增添的上集送温暖活动开始我很不理解，他们那么忙，一个大局长挂着彩带亲自给老百姓倒

水太掉价了，也不怕被人耻笑。现如今，我听到的是人们的赞誉声看到的是客户的增加量，我也真服了。

我们加入了这个队伍是多么的荣光，我们不但要在这个岗位得到实惠，更要利用这个平台为更多人服务，让人间更美丽。我们要和邮政人一起走千家进万户用真诚的心用可行的方案感动上帝，让人民告诉人民，邮政是贴心人，想的到做的到货真价实信得过。

邮政年终总结和来年计划篇十

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要我们来对前段时期所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，以便于更好的做好下一步工作。下面给大家分享一些关于邮政营业员年终总结，供大家参考。

一年来，本人在单位领导和同志们的帮助下，立足本职岗位，工作上勤勤恳恳、任劳任怨，作风上艰苦朴素、务真求实，能及时地又尽心尽力地完成各级领导安排的任务。主要情况汇报如下：

- 1、我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行邮政支局的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务、持久服务”理念鞭策、完善自己。“想客户之所求、急客户之所需、排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。做到操作标准，服务规范，用语礼貌，举止得体，给客户留下良好的印象。

- 2、围绕邮政局的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。按时上、下班，从不迟到早退一分钟，克服种种困难，不因私请假一天，工作从不推萎；对待顾客一视同仁，态度热情；与同事同心协力，为邮政储蓄再创新高努力奋斗。

3、能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，为实现邮政文明服务窗口尽一份微薄之力。

4、随着邮政事业的发展和业务的拓展，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为支局的邮政事业作自己应有的贡献。

一、20____年工作回顾

1、业务收入完成情况

我局至11月份业务收入计划为6349896元，完成全年计划的90.1%。其中本月电子商务和代理信息未列入收入，预计单项收入近3万元。

2、四大业务完成情况

截止11月30日，我局储蓄余额达到23582万元，今年累计净增余额2978万元。保险保费79万，报刊流转额31.82万，完成计划的48.29%，比去年同期增长17.04%，贺卡4.5万，占53%。

二、经营工作基本情况

1、储蓄业务发展较快

邮政储蓄业务是邮政的支柱业务、吃饭业务，它的收入比重已点全局总收入的76%以上。20____年市局给我局下达的邮储余额净增指标为3800万。但是由于____特殊的经济形势，____支局的存款余额都是每年第一季度不同程度下跌，因为每年一月份一到，部分客户都到网点取钱进货，另外，

临近春节，外来人员返乡过年，把存在网点的款转走。又加上12年工行、建行网点亦陆续进驻____，因此今年较往年，形势特别严峻，____支局面临越来越激烈的竞争。针对各种不利因素，支局领导小组总结往年的经验，对各个阶段作出合理的规划，即第一季度努力做好止跌回升，确保第一季度余额平稳过度，第二季度争取有所提升，第三、四季度力求在完成分局任务指标的情况下，再做突破。支局领导多次召开会议，号召职工抓好储蓄业务，经过全局干部职工的共同努力，上半年，我局邮储净增余额331万元，在第三季度，我们又加大了储蓄业务的发展力度，全力做好串储、揽储。截止11月30日，我局实现了净增储蓄余额2978万元，创下了我局历年来储蓄净增余额的新高，余额规模在全区邮政、银行网点居首，活期比例也是第一。

2、代办保险业务向良性发展

邮政代理保险业务是邮政金融实施战略调整的重点业务，是规避金融风险、调整业务结构、实现多元化经营的有效手段。20____年是代理保险业务向科技化、成熟化、可持续化发展的关键性一年。根据市局分局的要求，我局把代理保险作为主要中间业务的切入点，充分利用邮政网络资源优势，努力开拓农村市场和大客户市场的营销工作，积极与太平洋、中国人寿等多家保险公司进行全面的合作，联合开展各类营销宣传活动，取得了较好业绩。为了充分做好这项工作，我局多次召开发展保险业务的工作会议，制定了切实可行的业务发展奖励办法，邀请保险公司的客户经理传授保险业务发展经验，并从____分局组织的保险培训活动中吸收了一系列宝贵的营销经验，至11月30日，支局全年净增保费79万元，较往年有了明显的进步，实现了新的突破，为今后保险业务的发展现了一个好的开始。

3、大力发展邮务类业务

为更好地开展邮政贺卡营销活动与20____年的报刊收订工作，

支局领导身先士卒，敢为人先，冲锋在营销的最前线，为全局员工起了模范榜样的作用，激发了员工的积极性。除了传统的贺卡，明信片之外，还积极组织刮刮卡的营销活动，另外，在支局领导地努力营销下，明信片定制业务亦有用户表示了意向，现已经在进一步洽谈之中。在支局领导地带动之下，营业柜员积极宣传、营销，使____的贺卡销售取得了较好的成绩。在报刊收订方面，支局领导主动上门与镇宣委联系，与宣干一起下乡收订报刊，同时动员投递员上门为老客户收订，积极发展新订户。截至11月底，已完成报刊收订金额31.82万元。在下乡收订报刊中，做到报刊、贺卡两项业务有机结合起来，边收订边营销台历贺卡，从而得到双丰收。

一、在思想上

认真利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势，自觉学习有关政治思想文件、书籍，深刻领会_____的讲话精神，并把它作为思想的纲领，行动的指南；积极参加各种政治学习和教育活动，努力在工作中起模范带头作用。并认真学习相关业务知识和，不断进步自己的理论水平和综合素质。

二、在工作上

围绕邮政局的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。按时上、放工，从不迟到早退一分钟，克服有孕在身的种种困难，不因私请假一天，工作从不推萎；对待顾客一视同仁，态度热情；以邮政所为家，积极为单位创收尽职尽责，与同事同心协力，为邮政储蓄再创新高努力奋斗。并及时充电学习，为更好地开展工作而努力，__月参加总局组织的业务考试，成绩良好。

三、在作风上

能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳

任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭刻苦、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简单的生活，为实现邮政文明服务窗口尽一份微薄之力。

四、今后努力的方向

随着邮政事业的发展和业务的拓展，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需把握的知识更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力进步文化素质和各种工作技能，为中国的邮政事业作应有的贡献。

本人____年进入__银行，至今已5个月的时间。在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。接近年终岁尾，在此我将本人今年的工作总结如下：

一、工作学习情况

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在本行的培训课程中，我深入了解了建设银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学苦练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中，增强了自己的团队意识，并被评为本组队员。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，成为和平支行这个大家庭中的一员。

我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期，但在工作上我严格要求自己像正式员工看齐。工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程

的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽努力给出一个令客户满意的答复；结账后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。

二、存在不足

进入建设银行以来，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

作为一名银行新员工，到今天已经入行快5个月，虽然还是在试用期，但在工作岗位上我严格要求自己像正式员工看齐，工作过程中和同事之间互相帮助，遇到不熟悉的业务积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中我严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声，对于客户的问题要求自己给出一个令客户满意的答复，始终把客户的满意放在第一位；在结账后，和同事之间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等。

通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；和同事之间建立更默契的配合，

把和平支行的发展作为大家共同的目标。相信通过自己的努力，我能够成为和平支行秀的员工之一。

三、下一步努力方向

今天的不足，是今后工作中完善自我的努力方向，我要坚持磨练自己，做到以下几点：

- 1、加强操作技能练习，熟练掌握前台各类业务操作方法；
- 2、深入学习金融知识和行内业务规范，尽快提高自身能力；
- 3、增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。
- 4、认真负责，勤奋工作。

匆匆一年过去，在建设银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。未来的一年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为建设银行的辉煌做出更大的贡献。

回顾这半年来的工作，作为一名大堂经理，我在支行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照支行的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，工作技能有了显著的提升。今年1-6月，完成实物金销售739克，信用卡53张，汽车卡20张。下面，我将半年来的工作情况总结如下：

一、工作技能提高，规范意识强化。

随着金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务种

类日益丰富。网上银行，电话银行，手机银行等电子化产品在为客户提供方便的同时，也让刚接触它们的客户感到无所适从。作为一名大堂经理，我除了熟悉各种金融产品的操作规程，还努力学习微机操作等常用知识。只要是工作中客户提出过的问题，我都认真研究学习，力求能满足客户对我服务的要求。

除了对银行的金融产品、业务知识熟悉外，我还有针对性地加强法律和金融规章制度的学习，着力加强自身职业道德修养，强化自己的规范意识，自觉维护国家、建行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。

二、服务提升水平确保任务达成

作为一名大堂经理，除了要有扎实的工作技能，更要有良好的服务意识，热情的服务态度、优质的服务水平。在工作中，我的一言一行都会第一时间受到客户的关注，而客户通常评价的不是我个人，而是整个建行的客户服务。

今年，我第一次在大堂经理的工作岗位上迎接开门红。以前在柜员岗上，我们每天的工作主要是放在营销电子银行上面，销售产品比较单一，销售难度也较低。大堂经理是客户进门后碰见的第一个工作人员，除了要在礼仪上做到热情、大方，主动、规范，让客户迅速认可、接受，还要通过目测和简单的沟通后分析客户潜在需求，及时将适合的理财产品、电子产品推荐给客户。

正是因为服务水平的提升，今年开门红阶段，我个人的产品销售业绩有了很大的提升，尤其是实物黄金和信用卡这两项产品分别达到739克和53张，名列前茅。而不断上升的三方检查的分数也是对我工作的充分肯定。

作为一名银行员工，我深知揽储工作的重要性和难处。

但是，行里下达给我们的目标必须要完成。在激烈的市场竞争中做好揽储工作，我除了用优质的服务赢得“上帝”的信赖，还积极拓宽服务对象，用真情付出换来客户满意(此处举个做工作揽储的实例)。经过全力冲刺，我终于完成揽储550万元，顺利完成6.30任务。

三、工作中存在的问题

半年来,我虽然各方面都有了一定的进步,但仍存在着许多缺点和不足:

一)、知识水平有待提高。虽然我每天坚持学习,但只注重学习与自身业务有关的内容,很多新观念、新事物、新知识学习掌握得不够好,运用理论指导实践从而促进工作方面还有较大的差距。

二)、全局意识不够强。有时工作只从自身的业务或本部门业务出发,对上级作出的一些关系整个银行全局发展的重大决策不理解。

三)、忽略服务细节。有时面对一些对政策、规定不理解,急躁的客户缺乏耐心。

四、下半年工作计划