

2023年银行网点主任年度工作总结(模板5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

银行网点主任年度工作总结篇一

作为一名网点经理，抓好存款，抓好管理是最基本的职责。在工作中从自身做起，带头做到以客户为中心，处处规范自己的服务行为，注重运用服务技巧，并对员工进行言传身教，始终要求自己，成为员工的表率，成为员工的朋友。善于发掘员工优点及好的做法，发现哪个员工服务好，当场就给予肯定和推广；发现哪个员工服务有欠缺或不足，总是和当事人共同探讨改进，在员工中举一反三，通过大家都能看得见，摸得着的事例教育员工，有效的提高员工服务客户、努力工作的积极性。

我十分注意顾客的精神需求和心理变化，不断探索服务营销、关系营销、组合营销和顾问式营销等新型营销方式，使我的营销经验和信心不断增加，营销技巧也得到了逐步提高，在客户群体开始树立理财顾问的社会形象。客户赢，我们才能赢。在营销过程中，我始终坚持追求顾客、员工和银行“三赢”的营销目标，不求一时一事的得失，从客户出发，为客户着想，替客户比较，帮客户算帐，供客户选择，让客户高兴，促客户忠诚。

为促进营业部个银业务稳步发展，我尽力加大个银产品营销宣传力度，大力营销基金、保险、信用卡、利得盈理财产品、个人通知存款一户通、理财卡、教育储蓄、速汇通、等产品，

以优势产品为纽带，增强了客户对我行的认知度。仅20我营销利得盈、基金等理财产品万元，信用卡张，保险万元，为个人业务的发展奉献了一份自己应尽的力量。

零售网点转型对我而言意味着是一次新的机遇，也是新的挑战！零售网点转型后的营业部将会以更加规范、标准、细致的服务形象示人，我深深认识到这一点，知道自己责任的重大。为尽快完成任务，我采取了以下措施：

1. 加强自身的学习，钻研业务书籍，钻透网点转型要求与精神，做到型转神也转！

2. 按照转型的六大方面三十二项要求，建章立制。为加强日常管理，我拟定推出了一系列日常管理细则，对每一项新制度的推出，作为网点经理我尽力作好员工的思想工作，提高员工的思想认识，调动员工积极性，以鼓励先进，鞭策落后，努力将营业部打造成团结、积极向上的团队。

3. 加强员工的思想教育工作和业务素质培训工作。为提高员工的各方面素质，能更好的为客户服务，我将每周四定为业务学习固定时间。这样既给员工提供了学习的机会，也加强了业务的交流，极大的促进了营业部工作的开展。

4. 狠抓优质文明服务，以优质服务为主题。针对部分员工不能持之以恒的做到“三声服务”、不能坚持文明优质服务等现象，我召集全体个金人员召开了网点转型推进会议，与大家共同梳理网点转型工作，找到转型中存在的问题并研究解决对策，真正做到以客户为中心，逐渐提升客户满意度。

年，在领导的正确带领下和全体员工的共同努力下，平均客户等候时间由秒缩短到了秒，销售业绩由每日销售笔增加到每日笔，客户满意度有明显提高，个人储蓄存款时点也呈阶段性发展态势，与储蓄存款的季节性增长特性相适应，至年末余额万元，比上年末新增万元。个人kpi战略指标完成情况：

借记卡发卡全年张，在全行名列首位，贷记卡发卡量新增张，理财卡发卡张，电子银行签约共户，保险销售万元，股票基金销售万元，利得盈理财产品销售万元。

回顾这一年时间的工作，我基本完成了本职工作，这与领导的支持和同志们的帮助是分不开的，在此对领导和同志们表示衷心的感谢！以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。

银行网点主任年度工作总结篇二

20xx年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

做为支行分理处，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到分理处人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。

4、参加x大型演唱会的门票出售收款工作，并按安排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作，并对相关

企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关心下由分理处与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

7、配合支行做好对xx公司售房款的接款及清点工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作（调为集团帐户）。

10、应电信局的邀请，由对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

分理处集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好。

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以

提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、atm机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个劳动力，因所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因分理

处有参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处员工的辛苦与努力。

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行分理处，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20xx年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

- 1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。
- 2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。
- 3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

银行网点主任年度工作总结篇三

20xx年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项。围绕市分行提出的，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

做为支行分理处，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

- 1、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

- 2、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到分理处人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。
- 3、参加大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。
- 4、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作，并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关心下由分理处与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。
- 5、配合支行做好对公司售房款的接款及清点工作。
- 6、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作（调为集团帐户）。
- 7、应电信局的邀请，由对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。
- 8、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。
- 9、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。
- 10、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。
- 11、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力

下已全部完成。

分理处集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好。

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、`nova1.3.1.4`版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、`atm`机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个劳动力，因所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的`atm`管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金

的. 委托收费通过电子交换系统的工作, 前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息, 保证了实时扣费的安全准确, 得到了电信与供电部门的肯定。

8、为加强银企对帐, 减少风险, 银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果, 在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位, 专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装, 努力为客户做好服务工作。

1、对各部门提出的要求及时解决, 如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的, 我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作, 因分理处有参加第九届的技术比武, 人员本来就紧张, 但我们尽量安排出上门收费人员, 同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多, 业务相对较忙, 再加柜员平时比较注重业务技能练习, 分理处练就了许多技术能手, 此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛, 取得了骄人的成绩, 三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛, 其中参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处员工的辛苦与努力。

今年与往年不同的是全行一本帐, 以支行为核算网点, 帐务上收支行分理处, 这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排, 责任落实到人, 将年终该做的事项详列清单, 并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户, 今年共清理长期不动帐户个, 总金额元, 清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况, 特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户, 发现使用错误或使用不当的及时按要求做

好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。

3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

银行网点主任年度工作总结篇四

2012年对xx市营业部来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一

年。在全体员工的共同努力下，xx市营业部坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场，创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。

1， 各项存款增势稳健

2012年，营业部人民币对公存款、人民币储蓄存款年均余额增量、人民币对公存款平均余额增量、人民币储蓄存款平均余额增量均完成了分行下发的任务，其中人民币储蓄存款年均余额增量达到xx万元；对公储蓄存款年均余额增量达到xx万元；国际业务结算量达到xx万元。

2， 业务拓展稳步上升

2012年，我行对公有效户净增xx户，xx达标客户净增xx户，xx达标客户净增xx户，较好地拓展了中高端客户的市场，新增了一大批有潜力的客户，为交行的未来发展奠定了基础。

3， 中间业务势头强劲

个金条线中间业务净收入达到xx万元，完成了年初分行下达的任务。

4， 电子银行迅速普及 2012年xx客户网银动户覆盖率达xx%对公有效客户网银动户覆盖率达xx%xx客户网银动户覆盖率达xx%手机银行客户新增数达xx户，手机银行注册用户动户数xx户，并由此获得xx分行2012年电银业务二级支行优胜奖第四名。

5， 代理业务发展迅猛

2012年保险销量xx万，贵金属销量xx万，贵金属销量xx万，

全部完成了年初的任务。

6，卡市场逐步成熟

今年共计营销信用卡596张。在以信用卡为载体营销客户，拓展业务方面，我们已经培育出一个相对成熟的市场。据统计我行利用卡结算、卡储蓄、卡消费的客户越来越多，并已成为我行中间业务的主要创收手段，取得以上经营成果，已实属不易。

在2012年的工作中□xx市营业部始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。2012年，实体经济整体运行不景气，央行在两度降息同时首次放宽了利率的浮动区间，中小银行纷纷将存款利率调整上限进行升息揽存，金融脱媒日趋明显，直接融资发展迅速，这些都给银行业存款的组织带来了新的挑战和困难。针对不利局面，我行及时调整思路，在随后的工作中以“双过半”、“3000工程”、“圆满收官”等阶段性综合劳动竞赛为抓手，顺应“长计划，短安排”的推进要求，制定存款节点考核办法，并根据距离目标的差距等具体情况，适时调整节点周期，以“接力棒”的模式进行过程管理。在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，在多方共同合作努力下□xx市营业部荣获xx市分行2012年度八佳个金优秀支行本部序列第一名，在“开门红”劳动竞赛中获“二级支行储蓄存款贡献奖”。

今年，员工业务水平参差不齐新老交错等情况，我行从严把

关，要求员工提高会计营运质量，积极防范资金风险。今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应建行改造和社会竞争的所需人才，通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高业务水平，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升，对会计主管的工作给予有力的支持。同时，在人员相对紧张的情况下，我网点通过人员调动，引进了xx市分行的优秀人才，并在网点日常业务办理中树立模范，规范大家的业务操作流程，使我行的营运质量有了较大的提高。在大家的共同努力下□xx市营业部荣获2012年度xx分行基层机构营运综合考评优胜单位。

营业部要求员工在日常工作中不仅要规范服务，而且要不断提高自身业务技能水平，更好更快地为客户提供服务办理业务。利用每周例会，带领大家集中学习文明优质服务方面的规章制度，使规章制度深入人心。通过学习剖析被投诉与被表彰正反两方面案例，使员工能够在经验上有标杆，吸取教训上有对象。在实际工作中，把服务工作融入到为客户周到细致的业务指导中，让员工能够更好的体会到客户的需求，从而指导我们加强提高自己的服务工作。例如对公业务，无论从开户、送单、开票、对帐、咨询，都能做到随喊随到，有问必答，来则即办，办则能成。对私业务则不厌其烦地向客户宣传我们的理财政策，理解他们的顾虑。

2012年，我行还把电子银行渠道建设提升至机构战略转型的高度加以推进，通过加快自助银行等电子渠道建设步伐，实现电子渠道和人工网点协调发展的良好局面，为各项业务发展提供强有力支持。

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告，违规违纪现象，，

有力保证了我行业务发展。

现有客户经理对于庞大的客户群来说显得人手不足[]xx市营业部现有理财经理三茗，其中沃德经理一名，而每人分摊到的客户数量就有几百位，难免在工作上顾此失彼，力不从心。

2013年发展思路：围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走中高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

储蓄存款、国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成xx市分行下达的任务。

银行网点主任年度工作总结篇五

尊敬的各位领导、各位同志： 你们好！

我于1月通过竞聘上岗，行党委组织委任我为主任，主持工作至今。在担任分理处主任以来，我能够认真贯彻落实有关金融政策方针，立足本职工作、爱岗敬业、无私奉献。在工作中，紧紧围绕分行提出的“跑赢大市、逐年增盈”“强力出击、两翼齐飞”的经营策略，抓住“发展与控制”二大工作主题不放松，团结带领一班人，艰苦创业，锐意开拓，为我行事业的发展鞠躬尽瘁。随着我行股改上市紧锣密鼓的进行，改革创新步伐加快、发展管理要求更高、各项任务也非常繁重，作为一名基层网点的主任，我既深感责任重大，又有干好工作的强烈使命感。现在就将我任职期间的思想工作情况汇报如下：

一、政治思想学习情况：

真学习的同时，严格遵守行里的各项规章制度，能够按时出勤，遵纪守法，注重团结。

二、履行职务情况：

工作作为一切工作的切入点，创造性地开展工作，带领全所员工全身心的投入到“”百日吸存竞赛活动中去。在工作中，克服种种预想不到的困难，抢抓有利时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴”的思想和阵地意识，坚持发扬“三勤四上门”的优良传统，广大员工呈现出积极的吸储热情，通过全所员工的共同努力，分理处很快取得了令人振奋的成果。截止今年上半年底，在分理处成立短短一年的时间里，人民币储蓄存款净增万元，完成全年任务的%；外币存款净增万美元，完成全年任务的%；公司存款净增万元，完成全年任务的%，各项余额达余万元。

2、从严管理，切实规范和强化我所内部管理机制。管理是金融业的生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我更加没有放松内部管理工作，按照市分行的要求，分别制定了主任、事中监督、会计、出纳等岗位职责，使员工执行制度起来不折不扣。坚持每周一次制度学习，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式。

户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我们相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措，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。今年，我发动员工利用我行全省通存通兑免手续费的优势，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户多个，吸储存款余万元。

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和

专业水平外，作为网点的一线员工，我更注重加强业务技能水平的提高，只有这样才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。到分理处后，我时常组织员工利用晚上和业余时间刻苦操练、勤练技能。终于“功夫不负有心人”，在近年来总行省行组织的多次业务技能测试中，分理处合格率为100%，能手率达到90%。我也在多次测试中取得了“中文文章录入一级能手”“储蓄传票录入二级能手”和“计算器三级能手”的好成绩。

4、发扬团队精神，促进业务健康发展。

与员工之间的心灵沟通，关心员工的真实需求，和分理处的同事们相处融洽，培养了亲如兄弟姐妹般的深厚感情。大家心往一处想，劲往一处使，以往士气低落的分理处也在短短的时间里恢复了生机和活力，呈现出蓬勃向上的发展势头。

三、存在的不足和今后努力的方向：

回顾这些年来的工作，检查自身存在的问题，我认为主要有以下几点：

在今后的工作中，我将尽心尽责做好本职工作，为保持分理处业务稳健发展的势头，积极带领全所员工解放思想，大胆实施创新经营，全身心投入到我行的“淡季攻坚”第二轮储蓄存款竞赛活动中去，勤奋务实，为行事业发展尽职尽责。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、有正确人生观、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，我将凭着自己对行的激情和热情，为我热爱的行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。