

最新银行运营工作总结(大全10篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行运营工作总结篇一

时光飞逝日月如梭，转眼**年已悄然过去，在这举国上下普天同庆的新年开端，我也满怀着喜悦的心情对过去一年的工作作个简单的总结和汇报，以求不断丰富自己、完善自己、充实自己，将自己置身于**银行改革和发展的最前沿。

自**银行**支行成立至今，我一直都在储蓄出纳岗位工作，始终本着对工作认真的态度和高度的责任心，刻苦钻研，认真提高政治思想觉悟，坚决执行国家有关的金融政策和法规，积极学习各项业务知识，熟悉正确及时地办理各项业务。

储蓄出纳岗位是银行尤为重要的一个岗位，也是银行第一线、最基础的工作。因此，我深刻地体会到此岗位的重要性的和责任性，就是要坚决按照岗位职责严格要求自己，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，坚持“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密”的原则，严格按照“**银行规范化服务标准”办事。当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记银行运营管理工作总结帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真实、准确、合法后才能输入电脑。保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也是至关重要的，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，

严格按规章制度和操作规程办事。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄出纳岗位的`一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们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。因此，我经常利用下班后和业余时间支行里刻苦学习，勤练技能，终于功夫不负有心人，在支行的每次技能测试中都能名列前茅。

新年新气象，我仍然会不断的努力，为**事业发出一份光，一份热!我由衷的相信，树立“爱**、做主人、尽责任“的理念，弘扬“艰苦创业、创新图强“的企业精神，认真履行“三个一流“的宗旨，**银行一定能在在新的一年里取得新的胜利!

银行运营工作总结篇二

作为农行运营主管，我深知，金融业是一个高风险的行业，金融机构经营的是货币，我们的工作来不得半点马虎的。出实招、干实事、鼓实劲是我工作中的一贯追求。在工作中，我始终保持坚强的党性原则，廉洁奉公、严格自律。特别是在处理公与私、感情与原则等问题上，做到原则面前不让步、不含糊，是非分明、立场坚定、作风扎实，确保了银行资金的安全。我深知权力是一种责任。在工作中，我时刻绷紧廉政这根弦，做到了常在河边走，就是不湿鞋，真正做到做到管好别人首先管好好自己。

一个月来，我从基础业务入手，着力于柜员素质的培养，保障分理处工作的稳健推进，规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的.业务增长点，在工作中我狠抓服务质量，每天清晨当朝阳还未升起时，我便早早起床，来到柜面针对服务质量提出整改措施，提倡微笑服务，要求柜面工作人员做到，来有迎声，问有答声，走有送声，从而提高我行的服务质量，宣扬合规文化，将合规看做银行发展、创造价值、个人前程和家庭幸福的基础，时常提醒员工，合规是银行稳

健经营的第一要旨，是银行提高资产质量的根本保障，是银行减少风险损失的前提，更是员工与银行共成长的不二法则，银行事业要实现又好又快发展，必须建立合规文化！在工作中我从每一件小事，每一个岗位，每个操作环节做起，确立合规的理念。共同倡导合规的风气，营造合规的氛围，实现“人人合规”，“事事合规”，“时时合规”的目标，达到“不愿违规，不能违规，不敢违规”的目的。

制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

银行运营工作总结篇三

xx年对我而言，是非常重要的。在担任支行营运主管期间，带领运营团队围绕“安全、优质、高效”的会计营运目标，坚持“安全就是增效”的理念，把做好支行的规章制度执行、内控风险防范、提升柜员服务技能、效率、风险意识作为目标而努力奋斗，发挥了自己在本职岗位上应有的作用，确保了支行全年会计工作圆满安全完成。现将本人xx年会计主管工作情况汇报如下：

- 1、在工作中，本人始终保持高度的责任心和事业心，保持强烈的集体主义观念，严格执行各项金融政策和规章制度，工作上兢兢业业，克己奉公。

- 2、根据支行xx年年度人员内部轮岗的安排，认真分析梳理，对支行现有人员进行了岗位设置和不相容岗位的分工，落实完善了支行的岗位责任制和分级授权责任制，达到了人力资源的良好利用率。

- 3、日常工作中强抓营运管理重要环节和风险防范。采用监督、检查、辅导、授权、审核等多种方式，按频度和质量要求，完成尽责事项、实施日常管理，做到有据可查、规范有序。加强对重点业务和环节的控制，对异常现金支付进行严格审

批与报备；强化全员提高自助设备现金分流率意识，有效引导客户分流；库存现金限额管理和大额现金反假工作由专人负责，有条不紊；分析查找支行薄弱关键问题，合理解决问题，提高质效；定期组织全员对风险案例的分析和学习，增强员工风险防范意识，规范柜面业务操作，防微杜渐。

1、作为支行的运营主管，主要履行会计监督及防范风险的职能。

我严格执行以经济资本为核心的风险和效益约束机制、以经济增加值为核心的绩效考核评价机制，努力追求业务发展和风险控制的内在统一。坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，进一步完善防范案件的长效机制，努力从源头上防范案件的发生。加强合规教育，努力实现人人懂得合规、主动遵循合规、尽职维护合规的工作目标。使每个人加强警惕，做好内控管理，防范金融风险，实现无违规无差错。

2、认真履职，正确处理内控与发展的关系，有效防控营运风险和合规风险。

根据点客户群体、业务发展需要，营造和谐的团队氛围，合规高效的营运执行力，为支行各项业务的开展、落地保驾护航。

3、认真组织年终决算各项业务及账务清理工作，严格按照要求和规定，认真学习，精心组织，亲力亲为地做好各项准备工作：核对帐务、清理各项资金、年终决算测试、核实损益、编制报表、上报各类自查报告等。保证了xx年度会计决算的顺利进行，无差错事故发生。

4、重视银企对帐工作和电子对账推广工作，及时根据分行结算部下发的银企对帐回收的情况，主动联系加紧催收。特别是针对财务人员变动，地址变更等问题，支行克服时间紧、

人员少、工作量大的.困难，在年底将帐务及时核对完毕，进一步维护好我行与企业的良好合作关系。

1、加强对监控录像的管理。严格按分行对监控录像管理回放的要求，每周认真抽查回放录像，全月将所有柜员的监控均能全部调阅，在回放中发现柜员的不规范现象，耐心地给柜员讲解原因和后果，以减少事故隐患；对于发现的其它问题均能及时联系相关职能部门，督促完善，确保录像资料完整清晰和有效性。

2、认真审核柜员的传票，及时处理后督下发的差错。加强对新行员和差错较多柜员的传票审核，使差错率得到较好的控制。遇后督的查询及差错下发，做到逐笔核对并与柜员共同分析差错原因晨会讲解，认真登记柜员差错台帐，督促柜员整改杜绝再犯。

3、加强员工业务辅导培训和技能训练，制定支行《内控奖惩积分考核机制管理办法》，有效激励员工，确保风险防范工作和531培训有序开展，执行制度不走样。精心组织晨会学习，及时对总分行风险提示清单进行分析传达、对新业务进行培训、做好班前、班中、班后检查通报、后督差错的讲评、以及监控回放中出现的问题进行逐一讲解等。定期上报风险排查报告，对管理风险、内控风险、安全风险等环节逐一排查，积极整改，员工遵章守制的意识得到了提高。多渠道的培养和教育员工树立风险意识、责任意识，使员工意识到自己是风险管理体系中的一部分，切实贯彻落实各项规章制度，做到有章必循，加强各项规章制度的执行力。

本人工作中存在的不足：

1、内部精细化管理有待提高，内控监控力度不到位。由于不能顾及诸多工作全权管理到位，员工的业务技能亟待提高，有时会疲于应付日常工作，管理精细化不高。

2、风险监控意识与系统更新不同步。由于总行531系统上线及各项清理工作紧锣密鼓的开展，新业务系统内容更新加快，自身学习的节奏还需同步跟进，考虑不够全面。在今后的工作中，定会努力克服自身不足，及时学习和掌控，丰富自己的业务知识水平，更好把握规章制度，增强风险意识。

3、支行服务还有待提高，员工的业务素质还不能达到适应银行高强度业务风险的能力。xx年主要从服务和制度的执行上及提高员工素质上入手，提高我们支行运营人员的工作能力和服务水平。

银行运营工作总结篇四

20xx年对我而言，是非常有意义的一年，在这一年我迈进了工作一个新的里程碑，在这一年我带领分理处的各位同仁，在支行领导的关心、爱护和大力支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将分理处的发展推上了一个新的台阶。一年来，我主要围绕以下几个方面开展工作：

(一)建立健全各项规章制度，奠定会计主管工作的基础。今年我根据总行“三化三铁”要求，对分理处原有责任、制度修旧补新，明确新的责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充制定了相应的手工登记簿，对分理处强化内控、防范风险起到了积极的作用。

(二)加强监督检查，做好会计主管工作的保证。在年内加强考核，制定详细台帐，实行柜员工资与绩效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。并加大检查力度，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，有效地防范了经营风险。

(三)配合会计事后中心传票外包工作，坚持规范化管理。自我行开展传票外包业务以来，严格按照会计事后中心要求，指导柜员进行传票整理与编号工作，加强日间对柜员传票的

复核工作，使我处柜员的传票识别率稳步上升，柜员识别率由最初的.50%上升至80%到90%以上，得到了会计事后中心领导的表扬与肯定。

(一)为更好的完成支行交予的年度财务工作，我严格按照农总行财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时准确的进行各项财务资料的报送，并于每月、季末进行详细地财务分析。

(二)在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

(三)立足我分理处业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果;其次，开阔思路，努力发展中间业务，组织柜员全面营销我行电子产品及理财产品等，均收到了良好效果。

我在抓好业务和管理的同时，切实注重加强自身建设与学习，增强驾驭工作的能力。一是加强学习，不断学习新业务，掌握新规则。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制消极现象，在实际工作中，积极帮助主任、柜员及三方人员解决实际问题，推动分理处各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

回顾过去的一年，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是带领我们分理处员工取得了骄人的成绩，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我在2011年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在20xx年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，20xx年的工作任务重而道远，在新的一年里我将继续协助行领导，做好本职工作，使分理处在新的一年里有新的气象，来迎接其他商业银行

的挑战!

银行运营工作总结篇五

20xx年上半年已经过去，回顾半年来的工作，在上级行的大力支持和行领导的正确领导下，本人能奋力拼搏，务实创新，围绕全行中心工作，认真学习贯彻中央精神，牢固树立和落实科学发展观，围绕争先进位的奋斗目标，执行稳健的货币信贷政策;积极开展维护金融债权和创建金融安全区活动，深化会计改革，狠抓基础建设，规范业务操作，强化监督职能，增强风险防范能力，特别是在存量个人账户身份信息真实核查这一块取得了不错的成绩。同时顺利的完成了银行的会计工作□xx支行的会计工作有了全面提高，受到上级行和支行的肯定，现将本人一年来的工作总结如下：

认真学习国家财经政策、法令，熟悉财经制度。积极钻研会计业务，精通专业知识，掌握会计技术方法;热爱本职工作，忠于职守，廉洁奉公，严守职业道德;严守法纪，坚持原则，执行有关的会计法规。认真贯彻国家有关财经法规和建行各项财务会计规章制度及操作流程，正确组织会计核算，对重要会计事项进行审批、授权、签字，在全行员工的'帮助和努力下，顺利完成了全年储蓄、会计、外币、信用卡、房信业务的核算工作。在xx计工作规范化检查评比标准中荣获xx名。按照上级规定的财务制度和开支标准，经常了解各部门的经费需要情况和使用情况，主动帮助各有关部门合理使用好各项资金。

20xx年本人在分管行长、会计主管的要求及指导下严格按照内控制度的要求，研究不同业务量、不同业务种类的岗位设置和劳动组合形式，重新制定细化了会计岗位职责，严格了操作流程，并根据不同的营业人员经办的业务权限，确定相应的职责。同时，根据上级行的要求和我行各网点的实际情况，上半年先后参与制定了钱箱现金管理办法、钱箱单证管

理办法、证券业务管理办法及凭证装订管理办法、会计差错考核办法等一系列规章制度，进一步规范各网点帐务，使我行的核算手续更加严密，业务办理程序更加安全科学，做到了相互制约、职责分明。强化了内部控制，提高了工作效率。在日常工作中，通过主动观察和总结，发现问题和业务操作中不合理的地方，都能及时给主任和主管汇报，并能及时给柜员和网点提醒，起到了警示建议作用。

我深深的知道：“个人银行存款账户是老百姓的“钱袋子”，现金存取和转账结算是否安全，关乎国计民生”，因此，我在会计工作中时刻注重存量个人账户身份信息真实核查。

1、对重点核查对象进行了核实

主要针对20xx年x月x日(含)以前开立且尚未通过联网核查公民身份信息系统(以下简称联网核查系统)核查，或未向公安等身份证件发证部门核实，或未经第二代居民身份证阅读机具鉴别的个人人民币银行存款账户的存款人及其代理人的身份信息;同时在20xx年6月30日以后开立，且开户证明文件为非居民身份证的个人人民币银行存款账户的存款人及其代理人的身份信息的重点核实。完成了对个人人民币银行存款账户包括目前尚未销户的个人人民币银行结算账户、个人人民币活期储蓄账户、个人人民币定期存款账户、个人人民币通知存款账户等各类人民币银行账户的核实。

2、抓结算账户清理工作

积极配合人民银行做好账户管理系统推广工作，在银行人员非常紧张的情况下，及时录入客户经理采集回来的客户资料报人行核准。到6月底止，共录入客户信息并经人行核准或报备的220户，其中基本账户150户，专用账户20户，临时账户3户，30户一般账户。并按时填报《人民币单位银行结算账户客户信息采集、录入进度报告表》。对未经人行核准或报备的120户仍在使用的账户采取了定的措施，其中60户在系统中

执行“封存”。

3、信息的及时登记与更新

在开展身份信息核查及疑义信息核实工作时，及时在行内业务系统中登记核实结果、疑义身份信息种类、无法核实原因等。对于核实过程中存款人开户证明文件、联系方式等信息发生变更的，及时更新行内系统记录的信息。按照《个人人民币银行存款账户申报接口格式》规范进行工作，核实工作结束后，又重新开展了个人人民币银行存款账户信息向人民币银行结算账户管理系统的报备工作。

4、依法处理相关账户

遇到未提交有效身份证件原件进行核实的处理，对在银行通告时间结束后仍未提交有效身份证件原件进行核实的存款人，根据其风险管理要求，关于身份不明及身份证件过期的存款人，依据《中华人民共和国反对洗钱法》第十六条第五款及《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第十九条第三款的规定，中止为其提供服务。依法采取处理措施，妥善保存了相应的账户处理、记录和资料。同时，按照账户管理及反对洗钱等相关法规制度的要求，归档保存存款人开立账户的所有账户资料、身份资料和账户交易信息。

在过去的工作中，虽然取得了一定的成绩，但还不够扎实，应该多认真研究和学习，在以后的工作中，加强其他方面的学习，拓展知识面，了解更多银行业的情况，特别是对其它银行的会计业，多做撑握，今后我将继续以争先进位为目标，不断提高履职能力，努力开创工作新局面。

银行运营工作总结篇六

20xx年，我行运营管理工作在市分行党委的正确领导和省分

行业务主管部门的精心指导下，认真贯彻落实年初工作会议精神，围绕“三大集中”，加快实施“集中授权、集中作业、集中配送、集中对账”工作，积极组建运营管理组织体系，实施业务流程再造，夯实运营管理基础，不断强化运营业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程，规范操作，把内控管理各项制度真正落到实处，运营管理水平得到进一步的提升，会计内控管理能力得到进一步加强，为我行稳健经营、持续发展保驾护航，确保无案件事故发生。现将全年工作开展情况总结如下：

(一)后台中心建设取得突破性进展。截至年末，建成了市分行集中作业中心、远程集中授权中心。在全行初步搭建了前后台分离、后台集中的作业模式，减少了客户等待时间，降低网点柜员的营运作业压力，标志着我行柜面业务流程再造工作取得了实质性进展，临柜业务处理正式迈入一个新的时代，我行的现代化运营体系建设工作进入了高速发展阶段。

(二)现金中心集约化服务效果显著。完成了市分行现金中心功能分区改造，并顺利通过省分行验收，现金中心的功能得到进一步完善，对遂宁城区的离行式atm机实现了集中加钞，现金调拨系统运行规范，现金集中清分、现金与重空凭证集中配送运作规范有效，柜面人员减负作用显著，切实提高了对网点作业的支持保障与服务能力。

(三)运营业务基础管理持续夯实。一是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。二是推行运营作业季度分析例会制度，各级行召开运营风险分析例会20次，16名监管人员深入到46个营业机构进行“坐班体验”。三是组织各种培训16期，共2316人(次)参加培训。

(四)运营操作风险管理水平持续提升。市县行共对220个次机

构实施了尽职监管检查，尽职检查频率达到100%；组织开展财政账户、支付结算、定期存款、对账管理、印押证管理等专项检查。实现了全年无运营操作案件和重大差错事故的目标。

(一)大力推进“三大集中”建设，后台集中成效逐步显现。

20xx年，我行为响应上级行对运营工作大集中的有关政策，认真贯彻执行省分行的战略部署，投入大量的人力、财力和物力，为积极推进运营体系各项集中任务的快速落实做了大量的尝试和富有成效的工作。

1、现金中心按照标准化、规范化、程序化的模式进行建设，凸显我行现金管理先进化□20xx年，我行运营管理部门通过不断完善制度、规范管理，加强培训、提高风险防范意识等措施，确保了集中配送现金的安全运营。截止11月末，累计为全辖支行业务库、营业机构配送现金达到63.31亿元，不仅方便了网点，提高了效率，也有力地提升了竞争力和风险控制能力。根据总行现金配送调拨业务流程，我行结合实际，修订了《现金集中配送调缴业务操作流程》和《现金调缴业务差错考核办法》，以完善的制度和规范的操作为保障，确保现金配送安全运行，并取得显著成效。

为使操作人员熟练掌握现金调缴业务操作流程、合规操作，我行对辖内运营主管及现金管理人员进行了业务操作培训，并通过他们实现对前台人员的再培训，使前台人员在熟练掌握现金调缴业务流程及操作要求的同时，牢固树立“合规创造价值，违规就是风险”的意识，保证现金配送安全。在现金运营过程中，为了最大限度地降低风险，保证现金配送万无一失，运营管理部门对营业网点的日现金收付量、尾箱数量进行全面细致调查，实行主出纳制，推行卡封袋，有效压缩尾箱，从而使每个营业网点的现金尾箱由原来的4、5个压缩到现在的2、3个。现金的集中清分和集中配在运营工作规范化管理、现金安全、柜面人员减负等方面发挥作用比较明显，深受基层网点和柜员的欢迎。

2、全面推进银企对账集中，对账工作日趋规范化，风险防控更加有力化。在20xx年2月，我行全面实行了对账外包，通过对账集中管理和对账外包，全行对账直接参与人员减少6人，实现了对账工作与营业机构的物理剥离，有效缓解了基层网点对账人员不足、岗位制约不到位和对账质量不高的问题。一是领导重视，加强管理，考核落实。今年以来，我行把做好对账工作、提高银企集中对账率作为强化内控、提高运营精细化管理的一项重要内容来抓，在年初出台的《运营主管考核办法》中，把对账管理纳入到运营主管的业务管理考核项目内，要求重点账户对账单收回率达到100%、普通账户对账单收回率从96%逐步提高到100%，并对银企对账工作实行按月考核、按月排名，从而激发了辖属网点运营主管做好对账工作的积极性。二是落实职责，内外配合，分工明确。

我行各网点把对账工作分解到有关人员，密切配合外包单位，采用上门核对、电话联系、手把手教会企业网银对账人员对账等方式，督促开户单位及时对账。同时，从基础、源头抓起，要求客户提供正确的对账地址、联系方式，以降低退信率。对于第三方(邮政部门)投递准确率不高、经常遭遇退信的，相关网点逐户分析原因，及时调整对账方式;对于长期不动户、零余额户、久不使用的纳税户等影响对账进度的帐户，各网点积极予以清理，对提高银企对账率起到了很大作用。三是提早部署，准备充分，序时推进。从次月初账单产生起，我行就对全行的账单进行认真梳理，要求各网点及时落实提前完成对账任务，以防客户出现异常情况，留取足够的对账时间。同时，要求辖属网点序时完成对账进度，对月度、季度重点账户先落实核对，并在次月20日前完成对账;对账方式为上门、网银的，要求网点在次月25日前完成对账;对账方式为第三方的，根据市分行下发的清单，要求网点逐户分析原因，补制账单及早完成对账。此外，我行还定期下发未对账清单进行督办，从而确保了全行在对账考核期内全面完成对账任务。

3、集中作业成功上线，对减轻网点负担、加强风险控制、提

高客户服务水平效果明显化□20xx年6月，我行集中作业中心上线1个网点，正式对外营业，营业首日共办理各项业务89笔，标志着我行经过前期准备，成功实现了集中作业中心的上线运行，成为全省农行系统第2家实现集中作业中心成功上线的市地分行。一是我行领导高度重视内控管理暨运营体系建设，多次召开专题行长办公会议，研究运营体系建设。成立了遂宁市分行集中作业平台领导小组，制定了《集中作业平台推广实施方案》，明确各部门职责，确保全行上下统一思想，步调一致，共同完成项目上线的准备工作。

同时，制定了《集中作业平台上线投产工作任务安排表》，明确了推广时间、工作计划、工作重点和注意事项。切实要求将每一个时段的每一项工作，每一个指令都落实到位，明确到人，确保全行上线准备工作万无一失。二是为解决作业中心办公场地问题，我行本着“早准备，早行动”的态度，及早落实了后台办公场地，组织装修队伍进行装修改造、规划，同时，落实办公设备，保证系统硬件设备符合要求，在最短时间内确保项目启动所需pc机、终端、打印机、扫描仪、电话、服务器等资源在第一时间到位。在网络调试阶段，我行克服困难、加班加点布设线路，保障作业中心网络、供电等正常运行，有力地保证了系统上线后的集中作业影像数据传输需求。

三是我行采取“走出去与请进来”的模式，于今年3月9日派遣5名业务骨干到凉山参加省行举办的集中作业平台师资培训班，对集中作业平台的公共应用、账户、支票、汇兑等模块业务进行了系统的学习。在对营业机构业务培训期间，为保证业务培训质量，我行采取了授课与上机操作并行的培训模式，分批对43个上线网点运营主管、柜员及作业中心操作员进行了培训。四是为确保作业中心及试点网点演练质量和实效，我行坚持一切从实际应用出发，利用有限的时间制定出演练方案并为网点编制演练案例，根据演练方案，要求各支行制定出相应演练计划，进行实景演练。同时为保证演练效果，积极联系省分行定制演练专用凭证并迅速下发到每个演

练网点，确保参与演练人员能够完全模拟真实环境，保证演练效果。五是我行在系统切换期间全部的通知和安排均以《上线指令》发布，确保投产期间各支行及网点能够在规定的时间内完成规定动作。在上线试营业期间，我行请到省分行项目组的业务骨干人员针对上线工作进行专门指导并将项目组办公地点直接放在作业中心，力求做到“发现问题、解决问题、不留后患”。

4、远程集中授权成功推广，标志我行运营管理工作全面完成农总行“三大集中”目标任务，运营管理水平更加精细化。20xx年8月。我行认真贯彻落实运营管理体系建设纲要，加快建设“技术先进、风险可控、因地制宜、稳健高效”的授权管理体系，用了仅仅一周的时间，一次性完成了远程集中授权系统在全辖个对外营业机构的全覆盖，实现了柜台业务处理的集中化、标准化和自动化，成为我省农行系统2家远程授权系统服务到辖内全部网点的二级分行，为各项业务的可持续发展提供了强大的后台支持。

一是早部署早安排，年初，市分行成立了以行长为组长，主管行领导为副组长，各相关部门主要负责人为成员的三大集中建设领导小组，并在年初工作会议上专门对三大集中建设工作进行安排部署，在人员、财务、技术、场地、设施等方面重点支持，所辖各支行也相应成立了领导小组，认真落实各项工作要求，通过一系列给力的措施，及时有效地解决了远程集中授权所需的场地、设备、人员等关键的硬件条件，确保了授权中心建设的有序推进。系统推广期，分行领导和部门领导都亲临现场进行督导，并亲自到支行网点询问和了解系统上线运行情况，及时解决了系统上线期间各个环节存在的问题，为全行远程集中授权全面顺畅运行起到了关键性作用。

二是多措并举抓培训，为更好的推广远程集中授权系统，规范远程授权的业务处理行为，使临柜人员和授权人员尽快适应新的远程授权模式，实现现场授权模式到远程集中授权模

式的平稳过渡，授权中心多措并举，采取了诸多行之有效的办法，全面提高了远程授权业务质量和效率。在业务上收、人员分批到岗期间，采用跟班学习与上岗操作相结合的形式，安排老员工带教新员工，做到了“工作学习两不误”。

三是强化管理促业务，为了加快授权业务准确度与速度，授权中心坚持每日晨会，通报上日的授权情况和网点反馈的意见，要求授权人员有则改之、无则加勉。另外通过大屏幕电视回放授权人员所授权的业务图像，分析业务办理过程中存在的问题，讲解制度要求和风险点的控制，做到举一反三、寓教于乐，便于授权人员强化记忆，确保对制度准确理解把握。授权中心主管每日还督促授权人员熟练掌握授权交易审核要点和授权模板，随时抽查授权人员对交易代码的熟悉程度，提高了授权人员学习积极性和整体业务水平。

四是细化管理控风险，为进一步规范授权行为，提升风险防控能力，提升客户满意度和对农行的美誉度，授权中心严明了劳动纪律，制定了授权业务考核办法，按月对授权人员所授权的业务进行考评，并将考评结果与考核奖惩相结合，激励授权员提升自身业务处理能力，加强了授权人员的责任心，提高了远程授权工作效率。为保证授权业务合规，授权中心每日编制下发远程集中授权业务运行情况通报，各支行高度关注、认真分析、落实整改，通过“调研、抽查、讨论、反馈”措施多管齐下，大大提高了网点上传资料质量，提升了临柜业务标准化作业水平，保障每笔授权业务顺畅办理。目前，我行远程集中授权系统运行平稳，授权效率逐步提高，风险管控不断加强，网点减压效果显著，初步实现了远程集中授权管理目标。

(二)不断强化反假工作，努力提升人民币收付质量。

20xx年，我行人民币现金收付总量583.141亿元，其中：营业机构柜台收付现金250.5042亿元；内部调拨现金63.3075亿元；向人民银行金库缴存现金6.9706亿元(其中残损人民币0.7453

亿元);向人民银行金库调取现金8.9963亿元(其中5元以下辅币0.0416亿元)。共收缴假币107310元,其中,第四套人民币100元券9张,面值900元,50元券3张,面值150元;10元券1张,面值10元。第五套人民币100元券1033张,面值103300元,五十元券29张,面值1450元,二十元券46张,面值920元,十元券49张,面值490元,5元券18张,面值90元。其主要工作措施如下:

1、建立健全管理工作制度,努力提高人民币收付业务管理水平□20xx年,我行依照人民币收付管理的相关规定,进一步加强人民币收付业务管理的制度建设,努力提高人民币收付业务管理工作水平。市分行成立了以分管行长为组长,运营管理部负责人、各县级支行金库负责人为副组长,市分行及县支行金库业务主管、各营业机构运营主管为成员的人民币收付业务管理工作领导小组,下设人民币反假防假办公室,负责人民币日常收付业务及人民币反假工作的管理。为了把这项工作落到实处,市分行先后出台并完善了《遂宁市农行金库管理办法(试行)》、《遂宁市农行现金调拨管理办法(试行)》、《遂宁市农行现金集中清分实施细则》等关于人民币收付管理的相关制度,采取有效措施,加强人民币收付工作,有效防止假币对外支付现象的发生,为维护人民币的正常流通秩序保驾护航。

2、加强基础设施及硬件设备建设,努力提高人民币收付工作质量及反假防假能力□20xx年,市分行对中心金库的基础设施进行了规范化的改造,添路了中型清分机,配备四名专职清分人员,负责对营业机构调回的现金进行集中清分。各营业机构配备了打捆机,每个营业柜台配备了扎把机,更新了点钞机。为了保障每一位客户的利益,对外营业网点还在营业柜台外醒目位路,为客户配备假币鉴别机具,并确保配备机具性能良好,功能完善,能够满足当前反假工作需要。通过这一系列的基础设施及硬件设备建设,加快了柜台人民币收付工作速度,减少了柜台人民币收付工作中差错,提高了人民币收付工作质量,增强了广大人民群众的防假反假意识和

能力，有效地维护我行和广大客户利益。

3、加强人民币收付业务知识培训，努力提高业务人员反假防假技能，市分行年初就部署各县级支行要有计划地开展现金业务岗前培训，要求各营业机构利用班前班后时间认真学习《中华人民共和国人民币管理条例》、《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》、《不宜流通人民币挑剔标准》、《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》等人民币管理制度和人民银行最新公布的券别特征及人工鉴别方法等，让柜员熟练掌握“五好钱捆”标准和不宜流通人民币的挑剔标准，强化人民币收付业务技能，努力提高营业机构服务水平。

上半年，市分行分别组织了两期现金业务及人民币反假防假培训班，对各营业机构的运营主管及业务骨干进行了为期两天的系统培训；组织现金收付人员积极参加人民银行反假上岗资格考试，并坚决遵循人民银行的规定，未取得反假上岗资格的人员不得从事临柜现金收付业务工作。通过这一系列的学习、培训、考试等措施，进一步提高了一线人员人民币收付业务水平及人民币防假反假技能，熟练掌握反假业务知识，为做好人民币收付工作及人民币反假工作打下了坚实的基础。

4、加强现金需求预测，努力平衡各币种供求关系，确保现金供应，减少社会矛盾。现金供应问题是关系到金融稳定及社会稳定的全局性问题，通过深入学习和理解，员工对现金需求预测工作的重要性有了深刻的认识，各营业机构均能科学预测日常业务所需现金数量、券别，了解和掌握客户对现金的需求倾向，提高现金预测的准确性，按时向上级行上报现金计划。并对20万元及以上的大额现金客户实行提前预约制度及分级审批制度，合理配备流通中的现金卷别，确保了现金供应，减少社会矛盾。

5、加强现金整点及兑换工作，努力提高流通中人民币整洁度，优化人民群众用“钱”环境。首先，我行中心金库配备设备及人员，对回笼的现金进行集中清分，严格按照《不宜流通

人民币挑剔标准》规定，对残缺、污损人民币进行严格挑剔和整点，且按《中国人民银行发行库调缴业务管理办法》标准，对缴存的现金做到“五好”标准，点准、墩齐、挑净、捆紧、印章清晰。其次，树立窗口服务意识，提升农行社会形象。我行要求对外营业机构均应开设至少一个窗口办理大小票币、残损票币兑换业务，增强挑剔和回收残损券的工作责任心，严格按照规定认真做好柜面现金的收付、挑剔、整点、兑换、咨询及假币收缴和鉴定工作，无条件为公众提供人民币券别调剂和残缺污损人民币兑换服务，努力提高流通中人民币整洁度，优化人民群众用“钱”环境。

6、加强反假防假宣传，努力提高全民反假意识，努力维护人民币的正常流通秩序。首先，多渠道宣传反假知识，加大反假力度。我行按照人民银行要求，下发了《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》、《不宜流通人民币挑剔标准》公示牌悬挂在我行46个营业网点大厅，其目的是宣传残破币兑换标准和不宜流通人民币标准，加强营业机构人民币收付业务的群众监督。在反假防假宣传工作中，我行还定期不定期向广大人民群众散发人民币知识宣传折页，并利用各机构电子门楣宣传人民币反假防假标语，上半年共组织大型反假防假宣传活动两次，取得了良好的社会效果。

其次是建立反假长效机制，严格按照人民银行规定收缴假币。我行临柜现金收付人员均取得了反假上岗资格，自觉遵守《中国人民银行假币收缴鉴定管理办法》，严格按照假币收缴流程进行操作，对收缴的假币，换人复核，当着客户的面，在假币正反两面加盖“假币”戳记，并在专用袋上标明币种、券别、面额、枚数、冠字号码以及对应的《假币收缴凭证》编号等细项，同时在假币收缴登记簿上进行登定期向上级行上缴假币实物。20xx年上行共收缴假币107310元，未引起纠纷及投诉事件，为维护人民币的正常流通秩序作出了较大贡献。

(三)持续夯实运营基础，运营管理水平不断提升。

20xx年，我行运营管理工作按照“标准高、管控严、基础牢”的要求，坚持把运营基础工作作为一项重点工作常抓不懈，筑牢了运营业务基础。一是加强运营队伍建设，围绕柜员和运营主管队伍建设，通过推行运营风险季度分析例会、监管员“坐班体验”、运营业务考评机制，加强运营业务培训，运营队伍建设明显改观，识别、控制、抵御风险的基础更加牢固。二是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。

(四)深入化运营监控，运营操作风险防控水平增强。

20xx年，我行运营监管工作始终坚持高频率的现场与非现场检查，保持对违规行为的高压态势。一是建立了运营管理检查责任制度，由检查人员在检查项目开展前与负责人签订责任书，促进了监管检查质量提升；二是加强柜面业务在线监控，通过风险提示、电话督查、预警督办、重大风险预警现场核查、现场核销、运行通报等途径，挖掘发挥了会计监控系统实时监控功能，运营风险管控能力持续提升；三是加大现金运营业务“飞行”检查；利用节假日突击检查、行领导带队“飞行”检查等措施，持续保持了对金库的高压态势，实现了现金运营业务安全运营；四是加强运营业务现场监管，提高监管频率，突出重点业务、时段、环节、人员、机构监管，上半年除开展了尽职监管检查外，还组织开展了财政账户风险排查、支付结算等专项检查；为全行业务经营的持续发展提供了坚实保障基础。

在充分肯定取得成绩的同时，我行运营基础管理工作还有不少薄弱环节，全行运营管理链条长、范围广、难度大，基层合规意识较差，风险控制的压力较大，主要表现为：部分柜面操作、管理人员制度观念淡薄，执行力不高，有章不循，违规操作时有发生；重点时段、重点环节、重点业务，如业务

授权、账户管理、大额资金出账等运营风险隐患仍存在。

(一)进一步完善后台中心的各项功能和管理制度。

尽管我行已完成了今年三大中心建设目标，但我们也要充分认识到三大中心是新生事物，在功能完善和管理上仍需下大功夫，在20xx年，我行要从风险防范着手，加大各后台中心制度建设力度，充分发挥后台中心的作用，做到真正为网点减负和防范后台集中风险。

(二)持续提高运营案防能力和风险管控水平。

一是严格运营条线管理制度，全面提升运营管理执行能力。要加强领导班子的运营管理职责，各县支行行长作为运营管理的第一责任人，要主动将运营管理作为一项重要工作，抓紧、抓实、抓出成效。各级运营管理部门要做好运营条线工作的规划、组织、实施等工作，要按规定频率开展尽职监管检查，要按季召开一次运营条线分析例会，对各类运营条线风险进行深入分析、主动管理、动态提示，提高运营风险管理的针对性。

二是加强运营案防工作，严控运营操作风险。运营操作案件防范始终是运营监督的重点，必须时刻关注，常抓不懈，利剑高悬。要不断创新案件防范和风险管理模式，依靠运营主管、现场监管员、在线监管员三支队伍，用好现场检查、在线监控、录像拷贝还原三个监督手段，抓好飞行检查、尽职监管、专项检查三类检查，抓好事前、事中风险控制及事后监督，实行现场监督、远程监控双线并举，形成风险监控的立体组合和强大合力。要加强业务薄弱环节的监督，把现金管理领域的案件风险作为防控重点，抓好大额现金存取、定期存折等业务风险防控；严防针对营业机构的诈骗行为，警惕假汇票、虚假验资以及以大额存款为诱饵实施的诈骗；要密切防控重点领域和人员的案件风险，突出开门营业、日终签退、节假日三个重点时段，现金调拨、柜员交接、业务授权、临

时离岗、平账审核、内外对账六个重点环节，代发工资、提前支取、上门收款、注册验资、延伸柜台六类重点业务的监督，及时堵塞业务操作漏洞。

(三)加强运营基础管理，全面提升运营工作管理水平。

要围绕“强管理之基、固发展之本”这条主线，加强运营基础管理。一是持续深入开展“三化三铁”创建工作，组织并督促辖内的分支机构要把“三化三铁”创建工作与营业网点日常管理相结合、与监管履职相结合、与重点问题落实整改相结合。力求通过创建工作带动基础管理水平的整体提高，带动部分屡查屡犯问题的彻底消除，带动风险防范能力的提高，带动全辖柜员行为规范和素质提高。通过创建工作，打造一批会计基础工作真正过硬的营业网点和县级支行。

二是利用业务运营响应平台的上线推广，切实提升面向基层柜员的服务支持能力，实现对柜员业务“全覆盖、无障碍、贯通式”的服务指导。三是切实加强建设管理运营管理人员队伍，参与辖内会计监管员、运营主管和柜员业务资格管理。认真落实营业机构委派运营主管的工作职责。把运营主管委派作为强化内控管理，防范运营操作风险的重要举措，加大考核力度，确保委派会计主管认真履行职责。

银行运营工作总结篇七

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体职工的大力支持下，主动配合好上级工作，认真履行岗位职责，较好的完成了支行下达的各项指标任务，单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下：

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方主动、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作

中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

作为一名营运主管，我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的主动性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(1)、强化优质服务理念，提高柜台服务质量。以网点转型、标准化服务导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后感体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备；业务咨询，产品宣传；优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展；个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉；维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的'赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的主动作用。为进一步提高员工的工作主动性，员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台账，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热度、工作效率和对产品营销的主动性有了较大的提高。

(3)、主动拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服

务宗旨，用客户的赞誉度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方法，务求取得以旧带新的效应。二是主动开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的认识，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

银行运营工作总结篇八

在教育局“活力课堂”主张引领下，以“十三五”课题《儿童学习导向的教学行为改进研究》为抓手，积极打造小学英语活力课堂。踏实推进课堂教学改革，落实国家立德树人根本任务，在英语教学中实现学科的育人价值，进一步在课堂中落实英语学科核心素养。

围绕“核心素养的落地”为主题谋出路、探发展，本学期教研活动将重点围绕教学中的真问题“小学词汇有效教学”来开展研究，帮助学生打好英语学习扎实基础；持续开展阅读教学研究，侧重探讨学生自主阅读品格的.培养和读后活动的设计。

二、主要工作目标任务

1. 依据新课程标准要求，以发展学生的个性、培养学生的学习兴趣和能力的

为主旨，培养学生在语言技能、语言知识、情感态度、学习策略和文化意识等方面整合学习素养的全面发展。

2. 培养学生的观察、记忆、思维、想象能力和创新精神；帮助学生了解世界和中西方文化的差异，拓展视野，培养爱国主义精神，形成健康的人生观，为学生的终身学习和发展打下良好的基础。

3. 继续坚持“学得愉快、教得幸福、社会满意”的教学主张，深入课堂，做好研究、指导、服务工作，进一步做好真科研、真教研，尊重规律、遵循规律、以评价改革和新的质量观，促进我校英语教师教学素养的全面提高，促进教师与学生的共同发展，促进我校小学英语教学质量的稳步均衡提升。

三、工作重点

1. 团结合作，提高英语团队整体水平

继续发挥备课组在课改中的基础性、先导性作用，组织教师经常开展业务学习，深入学习各类教育教学理论、课程理论、课程标准和专业知识，并结合每月一次的市级学科半日研修活动进行有实效的集体备课，平时要将备课组活动落到实处，要求组内教师在“一切为了学生、高度尊重学生、全面依靠学生”的理念指导下，依据教学内容和学情，从目标设定、素材选择、问题设计、活动组织、课堂检测这五个环节开展“以学习者为中心”的有效课堂集体备课研究。积累形成可推广、易操作的成果。

2. 示范引领，发挥英语骨干辐射力量

英语组是一个年轻的团队，且富有朝气和活力，英语组现有教师18名，其

中太仓市学科带头人3名，太仓市教学能手2名，新教师2名。

骨干教师作为教师队伍中的中坚力量，起着承上启下的引领、示范作用，因此，组内骨干教师要认真上好展示课，每月为徒弟认真上好一节示范课，帮助组内新教师和薄弱教师尽快站稳讲台。本学期我们英语组将结合太仓市教师发展中心的要求组织青年教师建立阅读圈，打卡式理论学习、高质量观课评课反思、多轮磨课上课实践，并鼓励他们参加各级各类竞赛与论文评比活动。在多维度全方面的磨砺下，促进青年教师在“教与学”中成长。

3. 课例研究，落实核心素养和育人目标

课例研究是将理论落地的过程，我们将继续优化“课堂活动单设计”和“课堂观察”，开启“作业设计”和“试题命制”研究。从课堂观察和作业反馈来逆推活动设计的有效性。从命题的科学设计来提高教师学科素养把握能力。指导教师在集体备课和共同体小组研讨活动中都要持续推行课堂观察研究和课例研究，从科学制定目标，确定重难点，课堂活动的设计，活动单的编写、作业练习的设计等方面对课堂进行总一分一总的研究，形成“设计—研讨—上课—议课—改进”的课例研究基本模式。帮助教师在平时的教学中对如何做好“教学准备、教学设计、教学实施、教学拓展”有更深入的探讨和认识。

4. 教学做合一，培养学生英语核心素养

在课改的大背景下，英语教师要及时地改变教学方式，实行“教学做”合一，

真正提高学生的英语核心素养。在课堂上，要认真组织课堂活动，培养学生的语言能力。除了语言能力的培养，发展学生的思维能力也应是我们的教学目标之一。因此，教师要立足教材文本，善于发掘教材中的有用素材，深入分析，结合学生的实际情况，通过多样的教学手段来引导学生发展思维，创新思维，促进学生智力的发展，培养学生的思维品质。课

后，我们要积极开发多种资源，渗透文化意识。本学期，我们将在长短课中开设一、二年级英语大猫分级阅读，三、四年级校本英语阅读，五年级国际理解，通过适当的进行一些课外延伸，让学生对英语这门语言能有一个更加深入的理解，学会正确运用。

四、教学建议

（一）培养良好习惯

1. 倾听的习惯。要培养良好的听课习惯就要教会学生倾听、捕捉信息、表达不同意见、做课堂笔记、及时归纳、整理笔记、当堂消化、巩固知识要点等习惯。教师需要在开学初继续强调倾听的重要性，并培养倾听的策略——传授倾听的方法、做好倾听的表率、营造倾听的氛围、彰显语言的魅力、激发倾听的兴趣、加强合作倾听、强化课堂复述。并在教学过程中对学生督促，使得学生不断调整、改进。

2. 书写的习惯。从低年级抓起，教师从四线三格板书的指导示范，到学生作业的批改都应体现对书写的指导，严格要求学生做到字迹整洁美观。

3. 课外阅读和积累的习惯。研究课内教材和课外教材，寻找结合点和阅读教学的生长点。指导学生阅读过程中要留下阅读的痕迹。绘本自主阅读是目前我市小学英语教研的整体方向之一，每校的教研组都必须制定切实有效的课外阅读指导计划来帮助小学生开展英语课外阅读，为学生创设丰富的语言学习的语言环境。运用多样的阅读记录卡来帮助学生养成阅读习惯，锤炼阅读品格。

4. 进行语言实践的习惯。语言实践包括在真实情境下的使用，包括说、演、写。在课上和课后教师要有意识创设真实情境引导学生开口说，动手写（特别是写句的习惯）、快乐演。

还有使用工具书的习惯等都是需要老师重视和培养的。

（二）在各年级实施词汇达标评价，过程性终结性相结合

单词的拼读，辨认和背诵记忆一直是中小学英语学习的拦路虎，很多学生到了高中依然不会读不会写，背默单词成了很多孩子学习语言的噩梦。原因在于初学时没有有效的单词学习方法。有的老师读音没教到位，学生意思没明白到位就直接过渡到默写阶段。因此小学阶段的词汇教学要分层、分阶段，教师要研究如何为学生搭建词汇学习的支架。通过“音形义用”四结合的方式循序渐进地学习和使用词汇。在学习过程中按照一下达标评价标准对学生进行及时评价。

a能读出词语[sound&form]

b能明白意思[meaning]

c能准确表达[use]

表1：词汇达标abc表

在分阶段学会26个字母的前提下，以课标的要求为指导，开展以教材为基础和以分级拼读读物为拓展的自然拼读法教学，努力在轻松活泼的游戏课堂中把拼读规则——特别是元音字母组合发音规则介绍给学生，指导学生在不同的情景中创造性地运用规则，从而达到熟练掌握，见词会读，听词会写。中高年级适当渗透音标教学，以便更好地进行小初衔接。

推进“主题丛”概念的单元整体教学

单元整体教学一直是我市小学英语教学研究的热点，它是的话题为主线以storytime为主体，以mindmap为工具以单元为整体进行ptp阅读教学[pre-reading]while-reading[post-reading]突出思维训练：感知—理解—分析—运用—综合。

在语法学习中巩固，强化思维训练；在funtime实现个性化操练，内化语言。在cartoontime中温习、拓展；在checkouttime中综合运用。总而言之，要做到：关注内容，培养学生的信息处理能力；关注语言，发展学生的语言学习能力；关注情感，提升学生的语言文化素养。

本学期推行的“主题丛”是在此基础上的升级版。它是在“单元整体教学”和“单元主题教学”的基础上发展而来的。是更大概念的单元整体教学。它的意义在于通过梳理学科育人内在向度确立核心主题，以“主题丛”的观念分析散落在不同单元间的关联性主题的内在关系。通过关联，对几个单元中与主题关联的文本进行分析与重构。例如，教师可以选择与主题相关的课外教材，编、排、演与主题相关的课本剧，通过课程统整，形成合力，彰显英语学科的育人价值。

行事历

九月份：

1. 统计英语教师基本信息并上报。
2. 小学英语教研组长备课组长会议。（9.9）
3. 小学英语“活力课堂”线上集体备课。（9.17）
4. 苏州市小学英语绘本教学系列研讨活动观摩。（9.25）
5. 完成英语组公开课、学科带头人展示课申报工作。
6. 学科素养培训。
7. “六认真”检查。
8. 新教师汇报课。

十月份：

1. 准备五年级省测，英语备课组研磨复习资料。
2. 小学英语“活力课堂”教学研讨（中低年级）（10.8）
3. 组织参加太仓市小学英语三年级学生整班写字比赛。（10.29）
4. 参加太仓市“三话”比赛。
5. 学科素养培训。
6. “六认真”检查。
7. 新教师汇报课。

十一月份：

1. 小学英语“活力课堂”线上集体备课（11.5）
2. 苏州市小学英语词汇教学研讨活动。（11.18）
3. “园丁杯”英语评优课。
4. 期中调研
5. 学科素养培训。
6. 新教师汇报课。
7. “六认真”检查。

十二月份：

1. 小学英语“活力课堂”教学研讨活动（中高年级）（12.3）
2. 苏州市小学英语课改观摩活动
3. 小学英语“活力课堂”展示活动
4. 学科素养培训。
5. 新教师汇报课。
6. “六认真”检查。

一月份：

1. 各年级学生学科素养竞赛。
2. 组织各年级开展期末阶段检测。
3. 期末“六认真”检查。
4. 做好期末各种资料的收集和归档工作。

银行运营工作总结篇九

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体职工的大力支持下，主动协作好上级工作，仔细履行岗位职责，较好的完成了支行下达的各项指标任务，单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下：

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作阅历边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方主动、虚心向同事请教，尽快把握各岗位业务技能，同时，仔细学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务进展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

作为一名营运主管我严格根据标准化效劳的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，仔细执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，兴奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的主动性。结合优质客户治理系统，做好优质客户维护、营销与签约治理工作。

(1) 强化优质效劳理念，提高柜台效劳质量。以网点转型、标准化效劳导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的效劳标准及营销术语、技巧，进展争论、写观后心得体会、让员工通过嬉戏中感悟等形式，使员工对优质效劳内涵有更进一步的理解，强化优质效劳理念，并将效劳理念贯彻到工作中，标准柜台效劳标准，把握如何化解客户的不满、得体解答客户等效劳技巧，柜台效劳水平有较大的改观。营销人员在大堂进展业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备；业务询问，产品宣传；优质客户识别和推举，潜力客户的拓展；个人金融产品营销与效劳，处理客户异议及投诉；维护营运环境和秩序。各岗位协调协作，有张有弛。多名员工因工作敬业、效劳周到受到多数客户的赞扬。

(2) 加强团队建立，发挥鼓励机制的主动作用。为进一步提高员工的工作主动性，员工的绩效安排考核按考核标准内容进展细化、量化，收到较明显的效果，为表达考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让全部员工参加评议，每月将柜员评议、营销业绩、过失考核、扣分状况等一一公布，使考核更趋公正、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热度、工作效率和对产品营销的主动性有了较大的提高。

(3) 主动拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的'维护和精耕细作工作，始终把为客户效劳作为效劳宗旨，用客户的赞誉度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改良效劳方法，务求取得以旧带新的效应。二是

主动开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了肯定的作用。

本人在职期间，始终响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，仔细学习支行文件领悟精神，不断转变观念，提高效劳水平，提高加强治理、严防风险的熟悉，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结全部员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公正、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及治理水平，努力做好一名合格的副手。

银行运营工作总结篇十

因为大堂的工作不仅仅是指导客户填填单，向客户营销我行的产品。大堂经理是属于一个营业网点管理团队的一员，要担任起营业网点大堂的管理工作，当客户对我们的服务不满意出现激动情绪闹事时，大堂经理要起到缓解客户情绪的作用。当客户多的时候大堂经理要引导客户有序的、更快的、更便捷的办理业务。

虽然管理有了改进，成绩有所提升，但在运营管理方面还是有很多不足的地方。一是制度执行不到位。个别主管和柜员风险防范意识不强，在业务操作中因为方便、习惯造成制度执行不到位的现象有时发生。柜面实行产品计价，柜员对计价业务积极性高，而对于特殊业务仅是疲于应付，业务处理效率低，甚至有推脱行为。二是没有专职大堂经理。在银行大堂经理则是一个极其重要的岗位，有句话说的很好“赢在大堂”。因为大堂的工作不仅仅是指导客户填填单，向客户营销我行的产品。大堂经理是属于一个营业网点管理团队的一员，要担任起营业网点大堂的管理工作，当客户对我们的服务不满意出现激动情绪闹事时，大堂经理要起到缓解客户情绪的作用。当客户多的时候大堂经理要引导客户有序的、

更快的、更便捷的办理业务。不仅仅这些，同时大堂经理还要扮演起侦查员的角色。在日常的营业期间大堂里都会有很多客户陆陆续续过来办理各种各样的业务，在这期间大堂经理还要注意观察大堂里有没有行动举止怪异的客户，防止客户被不法分子诈骗、传销等情况。

而现在我行的大堂人员则是一些做兼职的大学生。一是造成大堂人员变动大难于管理，加上没有经过正规的培训，风险防范意识不强，业务知识不扎实，导致误导客户、教错客户，使客户觉得我们工作人员业务不专业，对我行失去信任造成客户流失。二是兼职大学生毕竟临时工不是我行的正式员工，在日常工作中避免不了会接触到很多有关我行内部信息或是一些客户信息，如当中有人拿这些信息动起了歪脑筋，则这是一个很大的风险点。

所以我们要加强运营基础管理，全面提升运营工作管理水平。一是坚持深入开展“三化三铁”创建工作，组织并督促全行员工要把“三化三铁”创建工作与营业网点日常管理相结合、与监管履职相结合、与重点问题落实整改相结合。力求通过创建工作带动基础管理水平的整体提高，带动部分屡查屡犯问题的彻底消除，带动风险防范能力的提高，带动所有柜员行为规范和素质提高。加大力度考核，确保运营工作有所改进、有所提高。