

金融品牌策略 局金融工作总结(大全8篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

金融品牌策略篇一

今年是我市创建全国卫生城市复检之年，我局在市委、市政府的正确领导下，认真按照市卫生创文工作指挥部的要求，积极配合市创文办、爱卫办的工作布署，取得了较好的成效。现将我局今年卫生工作总结如下：

我局成立了以局长为组长，分管领导任副组长的卫生工作领导小组，并制定了相关工作方案，定期召开领导小组会议，小组成员分工明确，责任到人，确保卫生工作处处有人管、事事有人问，有效地促进了卫生工作顺利开展。

一方面，在全局上下开展卫生创文动员会议，加强全体干部职工的卫生创文知识，积极参与卫生创文活动；另一方面，通过安全引导，保洁轮值等活动，向周边居民宣传卫生创文知识，加强群众的参与意识。

今年是我市创建国家卫生城市复审年，按照市里有关要求，与对口街道办、居委会加强联系，提供支持，提出建议，多次组织干部职工清洁责任区内的主要街道和居民区的垃圾与卫生死角。

1. 从四月份起，制定周五轮值制度，每周五定期安排我局干部职工到包干路段进行集中环境清理，同时向当地居民宣传文明市民公约及卫生准则，起到了良好的宣传效果。

2. 我局积极配合市创文办、爱卫办的统一布署，在局工作任务重，人手紧张的情况下，仍按照要求在规定的时间内对卫生责任路段实行“十八小时”保洁及安全引导轮值，做到路面清洁，行人安全，路人文明。

3. 积极响应市创文办“清洁家园，美丽韶关”活动的号召，对市内的卫生死角、居民乱种菜地、淤堵沟渠等进行清理，共组织全局职工参与清洁活动四次，参与清洁人数达100余人次，车辆20余辆次，共清洁沟渠2次，总长约200米，共清出淤泥瓦渣厨余等约5、6百公斤；共清理居民乱种菜地2处，清理菜地、杂草地面积约1000平方米，清运垃圾3车皮。

我局认真落实市创文办的统一部署，积极配合工作安排，落实专项经费，并要求全体干部职工积极参与到活动中，为我市全国卫生城市复审工作做出了一定的贡献。但是，也存在一些不足，一是人手紧张，局里工作任务重，干部职工身兼数职，个别职工不能参与每一次的保洁活动；二是上班地点与责任路段距离较远，日常工作与保洁工作的衔接不是很严密。

今年我市的全国卫生城市复审工作告一段落，虽然取得了一些成绩，但我们绝不会放松工作，明年我们将会继续努力把我市的创文卫生工作做得更好。

金融品牌策略篇二

20xx年，在市委、市政府的正确领导下，在市人民银行、银监分局、市直有关部门的大力支持和各金融机构的共同努力下，市金融办紧紧围绕全市改革发展稳定大局，按照年初确定的工作目标，创新工作思路，强化工作措施，落实工作责任，各项工作均开创了新局面。被评为市直文明机关、全市商贸服务工作先进单位，有1人荣立二等功、1人荣获全市商务工作先进个人荣誉称号。

积极协调配合市人民银行、银监分局认真分析金融形势，广泛开展政银企合作，努力增加信贷有效投放。一是加强工作调度，每季度召开一次金融形势分析会，汇报情况，分析问题，研究对策，促进了工作开展。二是围绕“转方式、调结构”和“加快工业发展年”活动，会同市人民银行分别在7个县区和市直召开了9次政银企合作洽谈会，累计为697家企业落实贷款意向资金691亿元。三是认真分析我市贷款利率偏高的原因，协调有关银行机构适当下调贷款利率，让利于企业和社会。四是支持市银监分局开展小企业贷款和常林集团19.7亿元银团贷款推进工作，支持农行、农发行开展新农村建设贷款业务，认真落实市政府与人民银行济南分行、民生银行总行等签署的战略合作协议，为全市“两型社会”建设、小企业发展项目和项目贷款提供了有力资金支持。20xx年，全市本外币存款余额2123.6亿元，较年初增加355.5亿元，存款余额及新增分别居全省第7位和第6位；全市本外币各项贷款余额1559.7亿元，较年初增加298.9亿元，贷款余额及新增均居全省第6位。

把加大企业上市融资作为工作的重中之重，积极组织各类上市培训推介活动，加强重点企业跟踪服务，有力地推动了企业上市工作。一是积极抓好企业上市培育工作。5月初，对全市年净利润超过500万元的重点骨干企业和年净利润超过200万元的科技创业型中小企业进行了调查统计，归类划分并筛选出了50个拟上市备选企业，为培育后备上市资源提供了基础资料。二是努力营造良好上市环境。深入企业加强调研，充分了解企业在改制上市过程中的政策需求，拟定了推动我市企业上市工作的政策规定；邀请省证监局党委委员、局长助理赵洪军做企业上市辅导报告，系统讲解企业上市的重要意义、有关规定和具体要求，加深了企业对资本市场的认识；先后4次组织20多家企业参加了省金融办组织的各类上市培训活动，调动了企业上市的积极性。通过多种渠道，与中信万通、国泰君安、中信建投、京缘投资、建银投资、鲁信高新投等知名证券公司、投资公司、会计师事务所进行接洽交流，达成合作意向，为拟上市企业提供专业化服务。积极争取上级

部门支持，由分管市长带队先后六次到省金融办、省证监局和中国证监会汇报工作，进一步密切了同上级部门的关系。三是建立拟上市企业定期沟通汇报制度。加强工作调度，及时掌握企业上市进展情况，帮助企业协调解决上市进程中的困难和问题。金正大于9月8日在深圳中小板挂牌，募集资金15亿元，这是1999年以来我市境内上市的第一家企业。鲁兴钛业、龙岗旅游分别在天津股权交易所和美国纽约纳斯达克交易所挂牌交易。宏艺科技上市申报材料已上报到中国证监会创业板发行部，目前正在根据反馈意见补充有关材料，史丹利上市材料已经中国证监会受理。力士德机械正在进行上市辅导，立晨物流正在筛选新的上市项目筹备再次上市申报，兴盛矿业、罗欣药业正在筹备异地二次上市，雷华塑料、新港集团正积极筹备境外上市。

发挥部门职能作用，将化解企业不良贷款当作一件大事来抓。一是推动成立了金融资产处置服务有限公司，为金融机构不良贷款处置提供评估、拍卖、核销“一条龙”服务，当年处置不良贷款万元。二是将涉及不良贷款数量较大、金融机构较多的企业列为重点，与法院、银监部门协调配合，充分利用贷款核销、资产重组等手段提高处置效果，加大对重点企业不良贷款处置力度，建设银行在平邑一中的债权问题已圆满解决；雅美纺织、澳龙物流、罗湖房地产等重点企业不良贷款处置基本得到解决；欧亚达、中山浆纸、舜禾农工贸、正义纺织不良贷款处置工作正在积极推进。三是开拓思路，支持农信社通过利用土地、林权置换不良贷款等多种有效手段，加大不良贷款处置力度，全年置换不良贷款24.89亿元□20xx年，辖内银行业金融机构不良贷款余额70.4亿元，较年初减少30.5亿元；不良贷款占比4.5%，较年初下降3.23个百分点。

市金融办作为年初新设立的政府工作部门，高度重视加强自身建设。一是深入开展创先争优活动。充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，深入开展“五比”活动，比学习强素质、比团结凝力量、比作风树形象、比干劲创佳绩、比服务讲奉献，教育和引导全体干部立足本职岗位，干

一流工作，创一流佳绩，在“五比”中“树优质服务形象、当创先争优先锋”。二是建章立制。进一步建立健全了金融办理论学习制度、廉政守则、党组会议制度、财务收支管理工作规范等各项规章制度，促进了各项工作的制度化、规范化。实行分工负责制和责任追究制，对重点工作落实时间进度和要求，定期调度和听取汇报，取得了明显成效。三是加强机关党风廉政建设。制定了《20xx年落实党风廉政建设责任制分工意见》，对年度工作进行了明确分工，切实做到了任务明确，责任到人；开展了廉政风险防范管理工作，制订了《市金融办廉政风险防范管理工作实施方案》，扎实开展风险点查找和风险等级确定等规定工作，并通过了市纪委派驻一组的检查；认真做好惩治和预防腐败体系建设牵头工作，召开了全市金融系统惩治和预防腐败体系建设座谈会，促进了金融系统党风廉政建设深入开展。四是充实人员。在组织、人事部门的支持下，公开考选了5名同志到市金融办工作，进一步充实了人员，壮大了力量。五是切实抓好文明机关创建工作。按照创建要求，积极开展丰富多彩的活动，不断加强机关领导班子建设、思想建设、组织建设、廉政建设，促进了各项业务工作开展。被市机关工委授予市直文明机关称号。同时，指导督促各县区加强金融办机构建设，目前有5个县区单独设立了金融办，其他10个县区金融办为政府办公室内设机构或与其他部门合署办公。

一是金融业总体规模偏小，发展水平偏低，主要体现在金融业占gdp和服务业的比重较低，发展潜力大。二是由于中小企业多，重大项目少，既存在中小企业贷款难问题，也存在贷款缺乏大项目承载的问题。三是由于历史遗留问题等，银行金融机构不良贷款占比较高，也在一定程度上影响了工作开展。从金融办自身干部队伍看，金融业发展日新月异，新业态和创新工具不断出现，新知识层出不穷，对干部素质提出了越来越高的要求。以上这些，在今后的工作中要引起高度重视，认真加以解决。

金融品牌策略篇三

我局20xx年上半年邮政金融案件风险防控工作在全局领导的高度重视和大力支持下，遵照省、州局和银监部门对案件防控工作的要求，进一步强化案防意识，认真执行各项规章制度，加强内控制度的建设。

1、按照《xx省邮政金融资金安全检查处罚试行办法》和《xx省邮政储汇资金票款安全连锁责任制》以及《xx州邮政金融业务稽查方案》《xx州邮政金融内部控制评价试行办法》和xx银监分局关于银行业案防工作等重要文件，对邮政金融资金实施有效监控，促进了邮政金融业务稳定、健康发展。

2、认真开展了省、州局和银监部门安排的“整治银行卡欺诈工作”、“加强邮政储蓄网点资金安全管理严防储汇案件发生的检查”、“春雷行动”、“邮政储汇网点负责人资格审查”、“安全隐患排查验收”、“邮政储蓄业务案件风险全面排查”等案件防控活动，以确保邮政储汇资金安全，捍卫经营成果。

3、认真落实资金票款安全局长负责制，实行储汇资金安全管理责任制，年初层层签订《xx县邮政局金融资金安全责任书》。把邮政储汇资金安全管理作为重点，认真落实资金票款安全管理的规章、规定、办法，每次全局职工大会和日常工作安排，局领导必讲安全内容。

4、严格按照省局和州局的要求的频次和内容开展储汇稽查工作，采取突击检查、专项检查与常规检查相结合，对查出的问题和资金安全隐患进行追踪整改、督促落实。对相关人员的“有规不遵、有章不循”，严格按照《xx县邮政局综合管理考核办法》相关规定逗硬考核。

（一）进一步加强组织领导。充分发挥案件专项治理工作领

导小组的核心作用，坚持“一把手”负总责，分管领导具体抓，各部门各负其责，全局上下齐抓共管的工作格局。

（二）进一步加强制度建设。从内控制度的制定和完善入手，规范操作流程和业务管理，促进互控机制的建立，认真研究业务发展和管理中出现的新问题，不断补充和完善内控制度，寻求解决问题的有效途径和办法。

（三）坚持按照《xx省邮政金融资金安全检查处罚试行办法》和《xx省邮政储汇资金票款安全连锁责任制》以及《xx州邮政金融业务稽查方案》《xx州邮政金融内部控制评价试行办法》和凉山银监分局关于银行业案防工作等重要文件，对邮政金融资金实施有效监控，严防各类案件发生。

（四）继续坚持执行省、州局规定的稽查频次和稽查内容，对查出的问题和资金安全隐患进行追踪整改、督促落实，并按相关规定逗硬考核。努力把案防工作做深入、做细致，不但要加大对营业前台及支局（所）的检查频次，更要加大对县局现业内部工作环节和内控岗位的检查力度，避免因监督检查不到位，而酿发案件。

（五）着力抓好奥运期间储汇资金票款安全工作，加大对邮政金融防控制度执行情况检查，确保奥运邮政金融安全工作落到实处，有效控制邮政储蓄资金案件的发生，切实做到邮政储蓄资金安全万无一失。

1、认真落实授权卡或柜员卡制度。严格执行提款和支票转账的四级权限审批制度（局长、分管副局长、部门负责人、会计）。对前台业务授权必须严格按照《智能令牌管理办法》坚决落实三级密码权限管理（支局长、综合柜员、普通柜员），严禁超权限使用智能令牌授权。

2、严格执行支票印鉴分管制度。在开户行预留的“企业负责人印鉴和财务专用章”必须由财务室负责人指定专人掌管，

不得由储蓄会计和出纳掌管，支票应由出纳掌管，购买支票登记簿应由会计掌管。凡掌管银行预留印鉴者，每次审核使用支票提款后，必须在支票使用登记簿签章。

金融品牌策略篇四

今年以来，区金融办在区委、区政府的正确领导下，认真学习贯彻省市各级经济工作会议精神，加快金融改革创新，服务实体经济发展，为全区经济健康发展提供了强有力的金融支持。

（一）政银企洽谈会顺利召开。3月22日，由区委、区政府主办，区金融办承办的区20xx年政银企洽谈会在宾馆召开。此次洽谈会共筛选合作项目144个，签约金额69.02亿元，其中，签约过千万项目102个，签约金额66.18亿元。截至6月底，已到位资金51.41亿元，占全部签约贷款额的74.48%。

（二）金融组织体系加快推进。由义和镇发起的市区鑫瑞资金专业合作社获市金融办审核备案，于4月17日开业运行；成都农商行在我区设立村镇银行工作推进顺利，中成村镇银行有望实现年内开业；由市东海顺达养殖有限公司作为主发起人的市区骏锐民间资本管理股份有限公司于5月30日获市金融办批复，计划于近期开业。加快股份制银行引进工作，民生银行总行对在区设立支行事宜同意并已做出批复，向省、市银监局报批后即开始装修职场，预计9月份开业运营。

（三）企业三板挂牌工作陆续开展。积极推动金舜石油装备股份有限公司、金和钰棉业股份有限公司等家企业在鲁交所挂牌。鲁交所挂牌推荐人、会计师事务所、律师事务所等中介机构的尽调工作于5月底结束，6月22日两家企业通过齐鲁股权托管交易中心专审会，计划于7月10日在齐鲁股权托管交易中心分中心挂牌，成为我区首批在场外区域交易市场挂牌的企业。

（四）维护金融稳定工作扎实有效。认真做好金融风险协调处置工作，按照区委、区政府的安排部署，全力做好企业资金链问题的协调处置工作，为保障金融机构合法权益，维护区域良好金融环境，支持企业发展创造条件。

（一）全力争取金融机构加大信贷投放。引导协调各金融机构发挥投入主渠道作用，抓好20xx年政银企洽谈会签约资金的协调落实，确保签约资金落实率居全市前列。

（二）继续加强金融组织体系建设。积极引进股份制银行到我区设立分支机构，做好村镇银行筹建协调服务工作，力争成都农商行在我区设立的中成村镇银行年内实现开业运营，继续做好资金互助专业合作社试点工作。

（三）加快推动企业上市。重点做好旭业化工有限公司等拟上市企业的服务指导工作。同时，加大三板挂牌企业的培育力度，引导更多企业到区域场外交易市场挂牌。

（四）加强金融风险监管。指导小额贷款公司做好行业年审和年度评级工作。做好投资（咨询）类公司规范整顿工作，以及民间借贷服务中心、民间资本管理公司、资金专业合作社的日常监督和管理工。做好企业资金链问题的协调工作，保障企业资金链安全，维护全区良好金融环境。

金融品牌策略篇五

自我市开展巩固卫生城市活动以来，在市委、市政府的正确领导下，在市爱卫办的具体指导下，我局紧紧围绕巩固这一中心工作，对照《广东省卫生城市标准》，结合实际情况，制定了相应的工作计划，坚持分级管理、明确责任、各负其责的原则，组织开展了各项巩固工作，现将有关情况总结如下：

为了配合我市创文巩固工作，我局成立了以局长为组长的巩

卫工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室主任由分管副局长担任，具体负责组织实施创卫工作，形成主要领导亲自抓，分管领导具体抓，办公室主要推进，全体干部职工积极参与的局面。

我局把“巩卫”工作摆在重要位置，制定了《市政府金融工作局巩卫工作方案》，认真贯彻落实《关于印发xx市巩固国家卫生城市创建成果长效管理机制实施意见的通知》（韶市办联[20xx]21号文）精神，分析研究部署“巩卫”工作，进一步提高对“巩卫”工作的重要性的必要性的认识，以优质高效的行动巩固卫生城市称号。

（一）制定周五公共卫生活活动日分工，明确责任。为了“巩卫”工作的顺利开展，我局制定了卫生小组责任分工，由办公室、银行保险科和资本市场科等科室负责人为小组组长，各科室员工为组员，明确了各相关科室和责任人的职责和任务，形成了“分工明确、责任到人、相互协作”的“巩卫”工作机制。各科室卫生小组每周五进行轮值清理路面垃圾及卫生死角，清理乱拉乱挂乱贴乱涂等小广告，指导帮助市民（业主）清理住宅（商铺）门前飘棚、屋檐等空中垃圾，清理沟渠、清除“四害”孳生地，做好“巩卫”宣传教育工作，引导市民纠正不良卫生陋习。

（二）加强健康教育宣传，提高意识。为了提高干部职工对“巩卫”工作的认识，我局开展了形式多样的宣传活动。我们及时召开全局干部职工的“巩卫”动员大会，及时转发市巩卫通知，及时传阅巩卫有关文件，同时，我们利用横幅、宣传栏等载体，开展各种宣传活动，通过加强宣传，广大干部职工提高了对“巩卫”工作的认识，明确了自己在“巩卫”工作中的责任。

（三）强化日常监督，建立长效保洁机制。进一步完善监督检查机制，加强巡查的力度，有效实施日常保洁、硬件设施维护、垃圾处理等方面情况的检查督促。我局与xx市卫生消

毒杀虫队签定合同承包协议，落实除“四害”（灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蟑螂）工作，确保办公环境全天候保洁，巩固和提高了我市卫生城市的成果。

（四）继续抓好环卫保洁督导路段卫生工作。我局的环卫保洁督导路段为园前西路（体育局门口到泉景酒店），此路段花鸟宠物商铺众多，环境较为复杂，为确保迎检期间责任路段的环境卫生，我局制定了责任分工表，确保责任路段18小时不断人，切实做到路面不见果皮、烟头、纸屑、塑料袋、砖头、石块等垃圾杂物。

（五）继续加强办公区域内务卫生建设。

1、抓好卫生保洁工作。我局按照分级管理和分工负责原则，办公室负责一楼及办公楼周围，资本市场科负责二楼，银保科负责三楼及天台，督促和落实办公楼的卫生保洁工作，并加强对内务卫生工作的检查与评比，培养干部职工“从自身做起，从周围抓起”的创卫意识和卫生习惯。

2、加强内务规范化建设。在办公区域，我局做到了墙壁干净，窗明几净，窗台无积尘，无乱贴乱挂现象；地面打扫、拖洗干净，无烟头，纸屑，痰迹等废弃物；墙壁、天花板及墙拐死角无尘无蛛网；办公桌、椅及办公用柜、电器等干净无尘灰；门楼及楼梯通道无废弃物，扫帚、拖把、垃圾桶等卫生器具摆放整齐，确保办公场所里里外外干净整洁舒适，为广大干部职工和办事群众营造了较为舒适整洁的办公环境。

下一步，我局将继续按照市创文办和爱卫办的要求，继续落实巩固卫生城市的各项活动，为创建更文明洁净的韶关做出应有的贡献。

金融品牌策略篇六

度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对的窗口服务工作，

总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对度的服务工作做一总体安排。

4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《XX分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，

也一直是省、市行服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈xx还和省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表

彰办法另行通知。

纵观我行全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将度分行的服务管理工作安排如下。

重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《xx银行网点服务规范》（版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。

金融品牌策略篇七

按照《关于报送xx年巩固工作总结的通知》要求，现将我局开展巩固工作情况总结如下。

一是提高认识。我局高度重视巩固工作，在市每次巩固会议召开后，我局都能立即组织学习会议精神，充分认识巩固卫生城市创建成果对我市城市建设的重要意义，以巩固卫生城市创建成果为契机，提升城市品位和市民文明素质。二是落实责任。为了确保巩固工作取得实效，成立了市金融局巩固工作领导小组，制定了《市金融工作局xx年巩固工作方案》，明确了工作任务，并将工作任务逐项进行分解，确保创文工作落实到科室，落实到个人。

为了“巩固”工作的顺利开展，我局制定了卫生小组责任分

工，由办公室、银行保险科和资本市场科等科室负责人为小组组长，各科室员工为组员，明确了各相关科室和责任人的职责和任务，形成了“分工明确、责任到人、相互协作”的“巩卫”工作机制。做好“周五”公共卫生活动日的分工，各科室卫生小组每周五进行轮值清理路面垃圾及卫生死角，清理乱拉乱挂乱贴乱涂等小广告，确保我局的环卫保洁督导路段路面不见果皮、烟头、纸屑、塑料袋、砖头、石块等垃圾杂物，同时指导帮助市民（业主）清理住宅（商铺）门前飘棚、屋檐等空中垃圾，清理沟渠、清除“四害”孳生地，做好“巩卫”宣传教育工作，引导市民纠正不良卫生陋习。

为了提高干部职工对“巩卫”工作的认识，我局开展了形式多样的宣传活动。我们及时召开全局干部职工的“巩卫”动员大会，及时转发市创文办通知，及时传阅市创文文件，同时，我们利用横幅、宣传栏等载体，开展各种宣传活动，通过加强宣传，广大干部职工提高了对“巩卫”工作的认识，明确了自己在“巩卫”工作中的责任。

进一步完善监督检查机制，加强巡查的力度，有效实施日常保洁、硬件设施维护、垃圾处理等方面情况的检查督促。我局与xx市卫生消毒杀虫队签订合同承包协议，落实除“四害”（灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蟑螂）工作，确保办公环境全天候保洁，巩固和提高了我市卫生城市的成果。

在办公区域，我局做到了墙壁干净，窗明几净，窗台无积尘，无乱贴乱挂现象；地面打扫、拖洗干净，无烟头，纸屑，痰迹等废弃物；墙壁、天花板及墙拐死角无尘无蛛网；办公桌、椅及办公用柜、电器等干净无尘灰；门楼及楼梯通道无废弃物，扫帚、拖把、垃圾桶等卫生器具摆放整齐，确保办公场所里里外外干净整洁舒适，为广大干部职工和办事群众营造了较为舒适整洁的办公环境。

金融品牌策略篇八

20xx年1月1日开始，营改增将在原来“1+6”的基础上实现再扩围，铁路运输和邮政服务也将纳入改革行列，与此同时，一场关于营业税九大税种纷纷纳入减税阵营的讨论正在形成。

作为营业税九大税种之一，金融业的营改增正在加速推进中。消息称，财政部和国家税务总局已经在研究金融保险业营改增的相关工作，预计明年开始推广。

此前，《中国经营报》记者也获悉，包括北京在内的各地金融局已经委托律师事务所开始做税率、税负测算工作，而测算的核心主要采取简易计税法进行计征。

“一直以来，金融业在营业税上做出了很大的贡献，但因为它包含内容较多，不仅有银行、保险，还有证券，这些行业的税率非常复杂，为了简易操作，未来金融保险业营改增税率可能和现行税率没有太大差别。”一位参与测算的人士表示。

在该人士看来，虽然已经做了测算，但目前监管层对此还在研究，未来顺利推行难度仍然较大。

从长期看，金融保险业是营业税中营改增最难的一个税种，参照国外的经验，最大可能是保持现状不变。

选择哪一种税率，这是营改增后金融保险业面临的问题。

上述参与测算的人士表示，目前金融局已经选择了30多个金融行业进行了试点测算，主要包括各种性质的银行、保险公司和证券公司，目的是测算现行税率和营改增后增值税税率的差，以确定金融保险业的营改增税率。

“虽然增值税现在有四档税率征收标准，但是对金融业来说，

并不能简单用一个税率来计算，其征收增值税存在比较高的技术难度，就是进项税额抵扣如何确认，这会导致不能简单选择4个税率中一档征收。”参与测算的人士说。

相对于以前的营业税计税方法，简易计税法后，金融服务业是不能抵扣进项税额的。如此一来，对金融业来说，实质上改革后实行的增值税和原来营业税计税方法没有太大差别。

此前，在已经实行营改增的交通运输和现代服务业，都存在进项额抵扣的部分，可以凭借增值税发票抵扣，所以在整体税率基础上增加了11%和6%两档，以调节企业税负。但是对金融业来说，以银行为例，很难清晰地计算出一个客户和银行合作后，到底能带来多大的增值额，因而需要按什么样的标准来制定税率也较难确定。

上述测算人士称，从长期看，金融保险业是营业税中营改增最难的一个税种，参照国外的经验，最大可能是保持现状不变。“虽然是增值税，但计算方法还是类似原来的营业税体系，因而税率也不会有较大变化。”

据了解，目前金融保险业的税率为5%，征税业务包括贷款业务、融资租赁业务、金融商品转让业务(包括转让外汇、有价证券、非货物期货的所有权的业务)、金融经纪业务、其他金融业务(包括银行结算和票据贴现业务)和人身保险业务、责任保险业务。

中央政法大学财税法研究中心主任施正文说，从国际经验来看，对金融业征收增值税的技术难度很大，因为既然是增值税，那么抵扣环节是必然的，但金融业在这一环节就断了，抵扣链条受到影响后增值税的计征方法也要发生变化。

金融业营改增后存在税负有增有减的现象，和现在部分物流行业营改增后，税负有增有减现象如出一辙。

如果税率不会发生变化，那么对金融保险业来说，当其他行业迎来减负时代时，该行业是否增加了税负。

对此，此前某券商曾测算，若商业银行营业税下降2个百分点，14家上市银行的净利润将平均增长达到5.26个百分点。这意味着，如果对金融机构税收进行改革，将在一定程度上提升银行利润水平。

不过，因为金融业现在主要包括银行、保险、证券三部分，参照国外增值税免税条件，有分析认为，在基本免税模式下，由于银行业的收入以利息收入为主，因而实行对利息收入免税的增值税，必然使得其税负大为降低，较征收营业税下降71.81%；对于保险业来说，其主要收入来源于保费也能免税，税负当然也会明显下降，较征收营业税下降72.60%；但对于证券业来说，由于主要收入来源于手续费和佣金，是不能免税的，实行增值税后其税负就会明显加重，较征收营业税上升132.12%。

也就是说，金融业营改增后也存在税负有增有减的现象，和现在部分物流行业营改增后，税负有增有减现象如出一辙。

数据显示，截至今年三季度末A股16家上市银行共缴纳税负(营业税、所得税及其他)4122.44亿元，4家上市保险公司共缴纳税负298.56亿元，上市银行和保险公司合计缴纳税收4421亿元。

根据国家税务总局数据统计，20xx年全国营业税实现收入15747.53亿元，同比增长15.1%，比上年同期增速回落7.5个百分点，其中除金融服务业营业税仍保持高速增长态势外，其他行业营业税增速均有所回落。

财税专家马靖昊告诉记者，金融业的增值税计征目前在国际上都是个难题，许多国家为减轻难度而采取了简易计征或零税率的方法，未来如何处理，还需要进一步研究。

据悉，相比增值税一般计税方法，简易法其实和原来营业税的测算类似，一旦营改增后，金融保险业要试点简易计征法，对该行业来说，征收难度无疑会减小。

此外，部分人士表示，金融业“营改增”后银行、保险业的税负大幅度下降，虽然有助于解决其现行营业税制下税负过重的问题，但又会带来地方财政大幅度减收，由此形成改革的阻力。

因此，未来营改增推广后，对于金融保险业的增值税计征方法或将重新设定，上述参与测算人士称，财政部目前正在进行相关的研究，未来或有新思路。