

工商银行的年度工作总结(汇总8篇)

通过工会工作总结，我们能够发现和表扬工会工作者的优秀之处，进一步激励他们为劳动者谋福利。在下面的范文中，我们将介绍一些经典的统计学原理和方法，希望能够帮助大家更好地掌握统计知识。

工商银行的年度工作总结篇一

今年以来，我行认真贯彻落实市委市政府决策部署，不断加大信贷投放力度，人民币各项贷款较年初增加31亿元，增量位居全省第7位，完成市政府下达我行年度任务的' 103%。主要做了以下几项工作：

1、发放项目贷款15个，金额24.3亿元。其中3个新农村建设项目贷款8.85亿元，4个全市招商引资重点客户项目贷款8.2亿元，8个技改项目贷款10.09亿元。

2、投放房地产项目5个，金额8.6亿元。

3、增加流动资金贷款8.73亿元。

4、办理银行承兑汇票47.78亿元。

精简业务审批程序，提高业务办理效率；积极探索担保方式创新，拓宽融资渠道。小企业贷款余额57.19亿元，全省排名第2；有贷户646户，较年初净增30户，户数全省排名第3、净增排名第1；小企业贷款占比21.71%，全省排名第1。累计投放贷款63.43亿元，全省排名第3。积极为个体工商户及个人住房等提供融资服务支持，个人贷款较年初增加10.52亿元，同比多增加12.7亿元。

结合组织开展党的群众路线教育实践活动，建立完善行级领导包支行联系点制度，严格落实职代会等各项制度，组织开展春季运动会等丰富多样的文体活动，为全部17家支行建立职工之家。认真落实党风廉政建设各项制度办法，坚持领导带头，严格会议、接待管理，转变工作作风，强化警示教育、监督检查各项制度，积极构建廉政建设长效机制。全年组织各类面授培训班65期，培训3126人次；专题讲座17期，培训290人次；组织各类晨训和班后学习2492期次，培训覆盖率达96.07%。为困难职工义务捐助17万元。加强四德教育工作，1篇调研论文荣获全国金融系统优秀奖，1人被省行确定为第四届十大道德模范候选人。

围绕全市优化金融环境总体要求，加大不良贷款考核力度，对存量不良贷款逐项目建立处置配档表，对重点支行实施驻点帮扶。累计清收处置不良贷款2.59亿元，核销1.15亿元，不良贷款占比2.57%，贷款质量继续保持稳定。

实施各单位服务工作一把手负责制，扎实开展“服务品质提升年”活动，建立服务质量责任追究制度，严格落实支行行长坐堂、首问负责以及限时服务等制度办法。新增7家自助银行，新增atm□移动终端等金融机具69台套，网点客户满意度为99.50%，同比提升0.03个百分点。逐项逐条并限时处理答复12345热线投诉事项，合理诉求满意率100%。

加强社会综合治理，每月定期排查矛盾纠纷，完善台账管理，认真妥善化解。加强安全制度建设，层层签订综合治理建设责任书，落实行领导带班制度、24小小时值班和外来人员登记制度，加强应急演练，邀请专家进行安全消防知识培训，培训人数500人（次）。加强普法知识宣传，认真组织普法考试，实现安全平稳运行。

完成创建国家园林城市项目及绿化任务。建立18支“学雷锋志愿服务队”，集中开展“金融知识万里行”、“反假币”等主题宣传活动15次，分发宣传材料3.45万份，在全部49家

网点及led显示屏循环播放宣传片、宣传口号，促进金融知识普及和传播。

分行荣获“省级文明单位”等多项荣誉称号。1家支行荣获“总行级五四青年小组”；2家支行荣获“省行级青年文明号”，3家支行荣获“省行级文明单位”，1家网点被省老龄委命名为省“敬老文明号”。2家网点被评为全市“双十佳服务银行”。运河支行“服务下乡文化”被中央金融团工委、国家银行业协会授予国家级“送金融知识下乡宣传服务站”。

工商银行的年度工作总结篇二

时间荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在银行领导的关怀和同事的关怀下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作状况及下步预备汇报如下：

一年来，我始终坚持工作第一的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户供应规范化和优质的服务，取得好的成果。

1、我在不耻下问中收获了成长

我作为银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对将来职业的茫然与期盼。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己快速融入角色，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关怀下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经娴熟掌握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我最终成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的银行职员。

2、我在辛苦付出中得到了回报

我是进入银行至今获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我时常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。为完成工作目标任务，我毅然弃小家而顾大家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入到到乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，急躁解释分析银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关怀的利益问题，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

3、我在竭诚服务中赢得了笑容

优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会进展对服务行业提出的要求，也是银行自身生存和进展的需要。我心中始终奉行心想客户，心系客户，想客户所想的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户供应实实在在的便利。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户供应更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务进展。我始终把银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，靠自己满腔的工作热忱和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信任与笑容。在我看来，客户满意就是我的幸福和欢快。

4、我从敬业守道中感受到了欢快

我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我宠爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、

亲切真诚的心境接待每一位客户;总是以全身投入,尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中,我时常不断提示自己要善待别人,在遇到不讲理的客户时,总是试着去包涵和理解他人,在得到客户的理解和敬重时,我总是满脸的幸福和欢快。

回顾这一年,我自身也存在一些问题:一是业务学习不够到位,缺乏学习的紧迫感和自觉性;二是在工作较累的时候,有过松弛思想,这是自我约束力气较差的表现,针对以上问题,我今后将加强理论学习,进一步提高自身素养,转变工4/10作作风,努力克服自己的消极心情,提高工作质量和效率,主动协作领导和同事们把工作做得更好。

在即将到来的一年里,我将坚持不懈,努力做得更好。紧紧围绕以客户为中心、以账户为基础,抓大不放小的目标,选择实行确保稳住大客户,努力争取小客户,主动拓展新客户策略,为邮政储蓄银行做出新的贡献,我着力做好以下四个服务。

4、做好创新服务招纳客户。我深知,惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地,作为邮政储蓄银行员工,要做到心系银行进展,更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探究求变,通过各种不同方式和手段,不断推陈出新,来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌,通过创新服务和品牌化影响,更多地招纳客户。

工商银行的年度工作总结篇三

储蓄存款业务:截止20xx年12月31日,**支行存款余额达xx万元,较年初增长xx万元,其中活期存款为xx万元,较年初增长xx万元,活期占比达xx%;定期存款为xx万元,较年初增长xx万元,定期占比达xx%[]储蓄存款完成计划任务的xx%[]

贷款业务：截至20xx年12月31日，**支行到期到款。回收率达到，不良贷款清收完成，利息收回率达到。

除了揽储任务，总行下达的另一个重要任务就是清收不良贷款。首先，要确保新增贷款发放的质量。**支行严格按照省联社流程，对每一笔贷款都严格实行“三查制度”，力争将风险控制在可控范围之内。其次，在确保新增贷款质量的基础上，**支行加大力度，对不良贷款进行清收。由于**支行不良贷款客户存量较大，逾期时间较长，因此消耗了我行的大部分人力物力资源。今年初我行制定了较为详细和周密的清收计划，对“老大难”、“钉子户”采取自主催收、法院诉讼清收、经侦大队清收相结合多元化清收措施，取得了良好的清收效果和成绩□20xx年我行全年清收不良贷款xx户，xx万元。比年初下降xx%□本年度的清收工作成果不仅维护了我行的合法权益，还为提升我行信贷资产质量作出了贡献。

一是在日常工作中，我们注重对员工服务意识培养，将人情化、贴心化、细心化的服务融入到服务工作中的点点滴滴，扎实有效地践行我行“想客户所想，急客户所急”的服务宗旨，开展服务意识教育，不断优化服务窗口，倡导员工说好每一句话、指导员工办好每一笔业务、督导员工服务好每一个客户，用心赢得客户的心，用真诚感动客户。

二是拓宽服务手段，延伸柜台服务功能□pos机既能够减轻柜台压力，又能够给客户带来便利。**支行把营销pos机作为一项重要任务来抓，通过平时走家串户宣传以及在柜台对平时汇款业务需求比较多的客户进行推荐的方式，推广pos机。

虽然我们的工作取得了一点成绩，但是仍然存在一定的问题。第一，**业务量比较大，客户大都是村里的老百姓，所以柜面会比较繁忙，卫生方面有时候难以及时维护；第二，贷款的发放方面，有时候因为人力所限，贷后的检查工作难以及时到位。第三，在完成存款揽储和不良贷款清收任务的过程

中员工的积极主动性并未完全发掘出来。

一年来**支行虽然取得了一定的工作成绩，但离总行的要求还有一定的差距□20xx年，我行将以发展为主线，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，实现各项业务的全面、快速增长。我们将与时俱进，以更饱满的热情去迎接新的挑战，再创新的辉煌。

工商银行的年度工作总结篇四

本人进入公司部已有一年时间，在这一年的奋斗当中，不但学习了很多业务上的知识，还学习了很多与客户沟通的方法，与上年末刚进入公司部时发生了很多变化。那时感觉还是乳臭未干的愤青，做事急躁又冲动，往往也不懂得对事情作全面考虑，而且还常常因为个人原因怠慢工作进度，比较个人主义。而现在懂得工作更多地是要付出责任，你一个人做错事，往往会影响了集体的全盘计划。现在回顾一下这一年来所做的工作：

1、在xx年末刚进入公司部时，每天进行电话营销，成功营销了两个新客户，分别是广东xx药业有限公司□xx市xx药业有限公司。而截至目前□xx药业在我行贸易融资余额已达到xx多万，日均余额126万，且该司在12年11月该司把902万房产抵押给我行，预计年末开始陆续提款900万元。而xx药业已出批复（贷款、银承额度合计292万），但由于他行的'授信条件优于我行，同时考虑到该客户是中小企业，存在一定授信风险，最后并没有与该司叙做贷款业务。

2、在中旬成功营销广东x医药有限公司叙做贸易融资业务，截至目前贸易融资余额达xxxx多万，日均余额xxx万。

3、在中旬开始维护存量客户xxx新特药有限公司，成功营销该司调增额度至xxxx万元和开立电子汇票业务。截至目前，

贷款余额为2400万元，银承余额为xxxx万元，票据贴现与上年末相比，贷款余额增加xxxx万元，银承余额增加xxxx1万元，票据贴现余额xxxx万，共收取票据融资服务费、企业服务费用合计xx万元。授信余额对比如下表：

4、在本年中，协助xxx维护存量客户[]xxx等，所做工作包括为企业叙做贷款、开立银行承兑汇票，票据贴现，日积月累理财业务等，还有房产查册、业务资料归档、授后报告等一系列授后工作。在本年中下旬，协助拜访新客户广东xx药业有限公司[]xxx[]和xx食品集团等，其中广东xx药业授信报告已撰写完毕，但由于与该客户协商问题，到现在还没有上报授信方案。

5、在下旬，协助xxx成功营销新客户xx市xx医药有限公司，截至目前，该司贸易融资余额为xxxx万元，票据贴现余额xxxx万元，存款日均为28万。

工商银行的年度工作总结篇五

我于20xx年xx月接到省分行的调令，调任支行客户经理。在支行8个月的工作中，我勤奋努力，重视创新，在自身业务水平得到了不断提升的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在20xx年三个季度的工作情况总结汇报如下：

20xx年二季度我在支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间了解了新的工作环境。在工作中，我能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，不断提升自己的理论素质和业务技能[]20xx年xx月至xx月，我参加了北京金融培训中心举办的afp资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于20xx年xx月顺利通过了afp认证考试。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，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行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，就必须先增多客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，增加自身客户群体。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，成功营销了支行的优质客户，提升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xx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，心态上也发生了较大的转变。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，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，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，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。如今客户明确提出的问题和疑惑我都能快速、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不错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较大的提升。

个人职业发展的愿景：

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20xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提升。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、健全不足。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，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

工商银行的年度工作总结篇六

旺狗回家，福猪归来。做为柜员的我们将继续紧密地团结在以xx主任为中心的领导班子周围，高举“爱我信社，建设信社”的伟大旗帜，认真贯彻落实“来有迎声，问有应声，走有送声”的三声要求，坚持“安全第一、服务周到”的思想路线，大力弘扬“一不怕手酸，二不怕嘴麻”的伟大精神，把优质服务做为第一要务！业务要有新思路，效本站益要有新突破，笑容要创新局面！要从根本上改变“有规不依、思想散漫”的无畏型方式，以促进效益杜绝风险为中心，以提高窗口服务质量为方向，以一线柜员手工操作速度和精确度为基础，注重目标定位策略，进而走上人性化的人脉销售道路，培养一批师奶杀手和客户方出纳会计偶像，建立顾客忠诚度，走可持续发展的“每柜员都有磁场，没有磁场至少要有笑场”的特色道路！使我们的信社前台业务承前启后、继往开来、与时俱进、开拓创新。

工商银行的年度工作总结篇七

20xx年，在省联社、办事处的正确领导下，在人民银行、银监部门的有效监管xx县委、政府的大力支持下，按照省联社

二届四次社员代表大会暨全省农村合作金融机构20xx年工作会议精神和我行20xx年经营管理工作会议的部署，紧紧以深化改革农村商业银行为契机，“以业务经营为中心，以经营效益为目标，以服务‘三农’为己任，以审慎经营为机制”的发展主题，改进工作作风密切联系群众，继续扎实推进“若干意见”的贯彻落实，回顾一年来的工作，经过全体职工的努力，圆满完成了各项工作任务，现就20xx年度工作总结如下：

截至20xx年12月末，各项存款余额为173442万元，较年初净增31311万元，增幅，完成办事处下达全年任务30000万元的；其中对公存款47217万元，较年初增加958万元，计划增加40%，实际增加。市场份额存量占，增量占。各项贷款余额为120937万元，较年初净增23748万元，增幅，较办事处下达全年任务24000万元差252万元，其中涉农贷款余额为120xx2万元万元，当年新增涉农贷款投放24088万元，占净投放贷款的。圆满完成了“两个不低于”的监管目标，增量较同期超5904万元，增速较各项贷款增速多，年末存贷比；五级不良贷款余额为620万元，较年初净降102万元，不良占比；表外不良贷款余额为1403万元，较年初净降64万元，完成办事处全年净降任务25万元的257%；全县累计发卡59725张(其中富秦卡53596张，家乐卡5237张，金卡490张，钻石卡402张)，较年初增加16247张。卡存款余额60502万元，较年初增加20908万元，卡均存款万元□atm机12台，较年初增加3台□pos机具42台(其中：特约商户16台、助农取款7台、收贷收息无线19台)，较年初增加1台，开通电话银行签约10318户□pos转账签约9937户□atm转账签约10040户；实现总收入为17477万元，增幅。其中：贷款利息收入15165万元，增幅，正常贷款结息面100%；总支出12856万元，其中综合费用总额7971万元，综合费用率，实现账面利润4621万元，同比增加1309万元，较市办事处计划4200万元增盈420万元，完成市办事处下达计划的110%。考核利润实现6375万元，同比增加963万元，办事处下达计划5800万元，超额完成计划575万元。完成办事处下达

计划的。贷款损失准备余额9983万元，拨备充足率，贷款损失准备覆盖率达到1611%，所得税上缴2200万元，营业税上缴492万元，资本充足率，核心资本充足率，固定资产比率，百元贷款利息率为。

20xx年，面对国内严峻复杂的经济金融形势，总行领导班子继续深化改革—以农商行改制为契机，完善法人治理结构，明晰产权关系，提升管理水平；合规经营—整章建制培育合规文化，加强执行力建设，提高行政效能；大力提升服务质量—通过培训提升员工素质，用优质服务带动业务发展。按照20xx年经营管理工作会议上的安排部署，重点从以下几方面开展工作：

(一)完善县级法人治理情况

20xx年是我行成功改制为商业银行的一年，总行在经营管理工作，严格按照《陕西米脂农村商业银行股份有限公司章程》的有关规定，完善议事各委员会职责，按规定及时召开董、监事会，向董事会报告我行经营管理情况，制定和执行股东大会和董事会议的方案、措施等；向监事会报告本期的稽核审计和安全保卫工作情况等。

(二)改制商行工作取得圆满成功

20xx年我行各项工作以改革为主线，在去年获取《中国银监会关于筹建陕西米脂农村商业银行股份有限公司的批复》的基础上，经过各相关部门的共同努力，陕西米脂农村商业银行股份有限公司创立暨首届股东大会于3月22日胜利召开，这标志着我行改革迈上了新起点、新台阶，是我县金融改革发展史上具有重要里程碑的一件大事；6月21日获得省银监局开业批复，7月24日，陕西米脂农村商业银行股份有限公司开业挂牌仪式隆重举行。这是米脂农村信用社改革发展具有里程碑意义，必将载入信合发展史册的’一件大事。成功改制后的米脂农商银行，将继续发挥点多面广的优势，服务“三

农”的根本宗旨不动摇，着力把米脂农商银行打造成为产权清晰、资本充足、内控严密、运行良好、特色鲜明的现代化地方性股份制商业银行。

(三)做好综合管理，确保各项工作稳步运行

为了加强综合管理体系，确保各项工作有序开展。

工商银行的年度工作总结篇八

今年以来，在支行领导班子的正确带领和上级行专业部门的认真指导下，我部坚持以市场为导向，以经济效益为中心，以组织资金，拓展市场，调整资产结构，培植黄金客户，寻求赢利化为目标，踏踏实实，攻克难关，较圆满地完成了本年度的各项工作，现将具体情况形成总结如下：

(一)存款工作

1、单位存款方面□xx年，支行的单位存款增势迅猛，截止12月31日，单位存款余额达万元较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%，单位存款旬均增长万元，完成年度计划的%。其中，新增单位存款主要是xx市财政局社保资金户的亿元增量和xx理工大学的亿元存款。在这项工作中，支行坚持稳定老客户，努力拓展新客户的营销原则。全年重点抓了以下几项工作：

第一，加强领导，落实责任。年初，支行多次召开单位存款工作会议，认真总结经验，制定了今年的单位存款工作实施方案。明确了工作步骤，将各项指标分解落实到基层，并按季指定了相应的考评方案和奖惩措施，增强了基层单位的责任感和紧迫感，提高了员工的积极性和创造性。

第二，更新观念，强化管理。一是从转变观念入手，多次组织对员工的学习培训，使大家树立了“围绕效益，瞄准市场，

主动出击，全员创利”的经营理念，变“要我揽储”为“我要揽储”。二是坚持以“管理出效益”为原则，强化对内管理，狠抓服务质量。我行成立了“营销存款工作领导小组”，由一把手亲自挂帅，并坚持执行《大额存款转移报告制度》，同时，采取各种措施改善工作环境，提高员工服务质量。

第三，抓住契机，努力增存。4月份，总行批准了我行向理工大学发放3亿元贷款项目。此笔贷款，按理工大学的原意应按工程进度，分期、逐笔发放。但我行本着早放款早受益、创造效益的想法，经与理工大学多次协商，在迅速做好贷前调查及一系列相关工作的情况下，于4月30日向理工大学全额发放了3亿元贷款，至年末，滞留资金过亿元，该校收取学费的资金帐户也转到我行，对我行完成全年单位存款任务起到了关键作用。

2. 储蓄存款工作：至xx年末，支行储蓄存款余额达万元，较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%；储蓄存款旬均增长万元，完成年度计划的%；其中外币储蓄余额折合人民币万元，较年初净增加万元，完成年度计划的%；教育储蓄余额万，较年初净增万元，完成年度计划的%。在第一季度的“迎新春”活动中，支行立足于抢先抓早，积极部署，群策群力，在本次活动中取得了较好的成绩。支行外币储蓄余额折人民币高达万元，获得外币储蓄先进单位称号，支行营业部人民币储蓄较年初净增万元，获得储蓄先进集体称号，景阳分理处的张祝平同志荣获先进个人称号。

(二) 中间业务

截止12月末，支行中间业务收入成绩喜人，实现万元，较上年同期增加万元，完成年度计划的%。其中，代理寿险工作成绩突出，全年共计实现保险代理业务保费收入万元，较上年同期增加余万元，为支行创效万余元，此外，银行卡中间业务收入也达到了较高水平(此项工作将在银行卡工作中详细说明)。从以上数字可以看出，我行的中间业务收入增势迅猛，

代理寿险业务功不可没。我们的主要做法是：

1、安排专人负责与各保险公司的业务联络和关系协调，加强与保险公司合作；同时，派多人次到市内其他商业银行“取经”，以客户身份，进行实地了解，学习其好的做法和经验。

2、提高全员对代理保险业务的认识，增强其工作的积极性、主动性。年初，我行将代理保险业务的计划进行层层分解，落实给各分理处和每名员工，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。我行注意加大对内宣传力度，使员工意识到代理保险业务是一项惠己利行的新兴业务，激发起工作的积极性、主动性。对外宣传方面，通过各服务网点张贴宣传海报，发宣传单，面对面讲解等方式，大力宣传保险业务益处，增加其知名度，让更多的人认识和了解保险。

3、采取行之有效的措施，加大岗位培训力度，提高其从事该业务的服务技能。为了做好代理保险业务工作，我行克服人手少，任务重的困难，与各家保险公司大力合作，积极组织人员利用统一休息时间和串休时间，分期分批组织员工进行保险业务培训，讲解保险知识，传授营销技巧。

4、建立代理保险业务的日报告制。我们指定了操作性很强的检查考核方案，实行“日报告”、“周检查”、“月通报”制度，建立了保险业务销售台帐，时时掌握销售信息。

(三) 银行卡工作

截止12月31日，支行银行卡业务收入表现不俗，共计实现了万元，完成年度计划%；存款余额万元；银行卡发卡量余额张，较年初净增张；银行卡消费额累计消费万元，完成年度计划的%。自xx年2月16日起，农行开始实行新的金融服务收费标准，许多客户并没有因为收取手续费而不在我行办理业务，这主要是因为虽然相应的收取了手续费，但我行的员工服务热情，以真诚赢得了广大客户。以青年路分理处为例，该分

理处银行卡中间业务收入激增就是因为该行员工不怕困难，积极争取周边的个体工商户到我行办理银行卡异地汇款业务(这些个体工商户存款的券别多为10元以下面值)，从而使该分理处银行卡中间业务收入大幅度提高。虽然支行银行卡收入完成的较好，但是，其他指标年度计划的完成不容乐观。针对支行银行卡各项指标发展较不均衡的经营状况，今年5月份，支行制定并实施了《xx支行xx年银行卡和电子银行经营考核评比办法》和《xx支行xx年度金穗卡“1+n”活动实施方案》，目前看，这两个考核办法均已取得成效，充分调动了全体员工的银行卡工作积极性，“爱我金穗，用我金穗”已成为我行每位员工的工作宗旨，仅仅6月份一个月的时间，员工持卡消费高达50余万元，同时，经支行多方公关营销，与xx理工大学等大专院校达成协议，为新生办理借记卡余张，为支行的银行卡工作带来质的飞跃，全面带动银行卡发卡量、银行卡存款和银行卡业务收入的均衡、快速发展。(四)贷款工作截止12月31日，我行客户部各项贷款余额合计为万元;不良贷款按四级分类年初余额为万元，不良贷款按五级分类年初余额为万元;截止12月末，不良贷款按四级分类余额为万元。不良贷款按五级分类余额为万元。培植优良客户4户，共新投放信贷资金35800万元，有力地支持了区域经济的发展;在不良贷款清收上，我们发扬有条件上，没有条件创造条件上的精神，调整思路，转换观念，因地制宜，因企施策，共清收不良贷款万元，盘活万元。

1、合理调整信贷资产结构，积极培植黄金客户，切实提高信贷资产盈利水平。科学合理的信贷资产结构对于改善资产质量，控制信贷风险，实现良好的综合效益具有重要的作用。工作中，我们认真执行省行提出的以利润为目标，以市场为导向，大力调整信贷资产的方针，在对客户信用测评的基础上，对于限制类和淘汰类客户坚决不予贷款支持，制定严密的压缩计划，积极倡导“一保、二争、三扩、四退”的经营策略，完善劣质客户退出机制。在确定新增贷款投向上，我们坚持风险控制和综合效益相结合的原则，力求将有限的资

金用在“刀刃”上，彻底杜绝点贷、指贷、人情贷、关系贷款，千方百计控制信贷投放切入点，深入挖掘潜在客户资源，积极主动地加大优质客户的开发力度，重点培植规模较大的黄金客户和经营前景较好的优势企业，切实优化贷款结构。xx理工大学欲进行南校区项目建设，急需银行的信贷扶植，这无疑是我行合理调整信贷资产结构，积极培植黄金客户，切实提高xx信贷资产盈利水平的绝好项目。经过周密准备，统筹规划，客户部门在行领导的带领下，把营销的触角伸向了xx理工大学。xx理工大学项目的巨大效益引来了共行、建行、交行等多家实力雄厚的竞争者，均欲将其收入自家囊中。面对这种局面，我行领导在上级行的大力支持下，积极开展市场营销。一次不行，就去两次，在对学校营销的同时，又巧妙地对该校的主管部门开展更高层次的营销。百折不挠的精神终于感动了校领导，他说：“我真服了你们这股韧劲了，领导我见得多了，可像你们这么敬业的领导我还是头一次见了，我们就与你们建立信贷关系了”。为了使该校项目的信贷资金早投放，早见效，为了使该校项目的信贷资金早投放，早见效，在上级行的帮助下，我行又向总行申请了“特事特办”，行领导多次前往总行，汇报项目情况，寻求政策支持。经过不懈努力，终于成功地将xx理工大学发展成为我行的优良客户，银企双赢，互惠互利的格局已经形成。此外，我行又向xx市路灯处、xx洗浴有限责任公司等企业发放贷款5800万元。

2、根据上级行部署，实施不良资产分帐经营。年初伊始，按照上级行的部署，我行客户部门积极实行不良贷款的分帐经营。加班加点，保质保量地完成了这一具有战略意义的工作。共计对28263万元不良贷款实现了分帐经营，此举对于我行减轻经营压力，优化资产质量，改善资产结构，起到了至关重要的推动作用。

3、改进工作方法，细化工作措施积极做好收息工作。我行客户部门的领导和工作人员在行领导的正确带领下，改进工作

方法，细化工作措施，积极深入企业，将利息及早落实。此外，前台会计人员协助看好贷款企业帐户，做到贷款利息一分不流失。由于领导有方，措施得力，收息工作取得了较好的成绩。全年共实现利息收入万元。

4、上半年，在优化增量的基础上，我们加大了对存量不良贷款的清收整治力度。结合各项指标和工作实际，经过精密测算，将指标横向分解落实到人，纵向分解落实到企业，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。在不良贷款清收工作中，我们精心部署，周密安排，取得了清贷收息攻坚战的阶段性胜利。

5、扎扎实实做好贷后管理工作□xx年，xx银行总行从战略的高度将贷后管理工作作为本年度的“四大工程”之一作为全年信贷工作的重中之重。为了将信贷客户的贷后工作做实做细，我行客户部门在行领导的带领下，努力学习贷后管理的相关知识和业务，在实践中不断钻研和探索，扎扎实实地做好贷后管理工作□xx理工大学是我行的大客户，贷后管理工作尤其重要。贷款发放后，我行认真执行上级行的贷款管理制度，对企业用款和项目进展情况适时监测。先后多次深入学校教学和建筑施工场所，进行实地检查，并按照贷后管理的有关规定，加强了该贷款贷后管理人员队伍的调整力度，将业务精良，责任心强，素质高的人员充实到其中来，建立了客户经理组，设立了风险经理。客户经理组人员为，组长：孙国启，副组长□x0□组员□x1□x2□x3□确定了经营行行长为贷后管理主责任人；风险经理为x4□x5□作为重点客户，省市行均配备了客户经理组，贷后管理过程中，我行客户部门严格履行客户部门的贷后管理主要职责，对资金用途、限制性条款的落实、项目的建设及其他相关情况进行认真的审核和处理。按照客户经理组制定的贷后管理方案努力做好贷后的维护工作。

回首xx年的工作，我们虽然基本完成了年初既定的工作划，

取得了一定的成绩，但个别方面存在的差距和不足也是不容忽视的，我们将总结经验，弥补不足，鼓足干劲，开拓创新。因此，明年的工作重点我们将放在继续控制成本，扩大市场营销力度，大力拓展市场营销份额，强化服务，完善信贷管理。

1、加强成本控制目前，从我行的各项业务经营情况的`量化分析中，我们可以看出存款余额的增加比例和利润的增加比例并不是完全一致的，银行卡的发卡量和银行卡余额也是不成正比的。分析其原因，主要是收入增加的同时，我们对成本的控制仍然不够。例如，银行卡的发卡量方面，在以前年度，有些分理处单纯追求发卡的数量而不顾质量和效益，开出了许多空卡和长期不动卡，这种处于休眠状态的卡不产生利润却增加了成本，因此我部将在明年严格控制成本，以保证实现利润的化。

2、加大市场营销力度市场营销是现代商业银行工作中永恒的主题，有鉴于此□xx年，我部将积极公关，加大宣传力度，争取把营销工作做实做细、做大做强。同时，还将继续推行“1+n”银行卡持卡消费活动，这里的“1”指员工持卡消费□“n”指员工发展和动员的持卡人(非农行员工)持卡消费，即以员工的持卡消费带动周围消费群体的消费，以期扩大我行银行卡的影响力，增加中间业务收入和银行卡存款。另外我部也将继续督促和指导各分理处和储蓄所加大对存款的营销力度，努力拓展寿险代理业务市场，开发新的目标客户，为支行创造更大效益。

3、强化服务在日趋激烈的市场竞争中，服务的优劣对企业的效益有直接的影响，例如“海尔”的服务，在质量相当的情况下赢得了更多的客户。在目前已有的软和硬件条件下，我行强化服务是增加效益的一个有效途径□20xx年，我部要积极把提升服务质量，改进服务方式作为日常工作的重要环节常抓不懈。对在定期不定期的监督检查中发现的问题，及时纠

正，严肃处理。在员工中间开展“假如我是一名客户”的大讨论，进行换位思考，使之想客户之所想，急客户之所急，设身处地地为客户排忧解难。

4、完善信贷管理xx年的工作让我们清醒地意识到成绩的背后还隐藏着这样那样的差距和不足。基于此，明年我们将在总结经验，分析不足，巩固已有成绩的基础上，坚定信心，再鼓干劲，着重做好如下工作：(1)、进一步调整信贷结构，强化信贷风险管理，提高信贷资产质量。要做好这项工作，必须做到“三加”，即信贷结构调整要加速；不良贷款清收要加力；风险管理要加强。结构调整要“加速”是指按省行党委确立的“抓两头和一保、二争、三扩、四退”的经营发展战略，大力压缩劣质客户的贷款占用，努力提高优良客户贷款占比，积极扩展、培植和巩固优良客户群体。要以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标，更新经营理念，积极抢占消费贷款市场份额，加快消费贷款的发放，改善信贷资产结构；清收盘活要“加力”是指要进一步集中精神，集中时间，集中人力，加大力度，限度地盘活不良贷款，以缓解资金紧张状况，从而腾出有限信贷资金，支持产品有市场，经营见效益的客户，提高资金使用效益；风险管理要“加强”是指要向管理要质量、要效益，选准新增贷款投向，加强贷后管理，切实优化增量，努力防范和化解信贷资产风险，提高信贷资产营运管理水平。

(2)、在优化增量的基础上，避免前清后增的基础上，我们要继续加大对存量不良贷款的清收整治和利息的回收工作力度。要加强领导落实责任，明确阶段性目标，坚持抓早和常抓不懈。要结合各项指标和工作实际，进行精密测算，将指标横向分解落实到人，纵向分解落实到企业，清收目标分解到信贷员之后，要签定《不良贷款清收责任书》，明确具体目标，然后与个人的工资和奖金挂钩。按月考核，按季兑现。要按照责任和时间的要求，把收息工作落到实处，作到该收必收，应收尽收。要采用目标清收、责任清收、领导包大户清收、依法清收、感情投入法进行清收，因企施策，一企多策，多

策并举，争取早见成效，早出效益。