

最新邮政人员年终工作总结 邮政个人的 年终工作总结(通用11篇)

培训工作总结是对培训师和培训对象共同努力的肯定和表彰。通过阅读这些范文，我们可以了解到自我总结的作用和重要性，从而更好地进行自我反思和成长。

邮政人员年终工作总结篇一

一、工作内容

作为一个每天不就是送送货，发发货的人员，又没什么技术含量，无非认识几个字，会骑车，有责任心，勤勤恳恳不就好了吗？其实不然，一个普通的快递员他也有学历要求，除非真的是那种有经验，又或者是特别有责任心，特别负责，有某些特质是老板欣赏的。

二、同事关系

工作方面，不要小看这里的每一个人，这里所有人都兢兢业业、克勤克己、坚守岗位，一切以工作为重，服从上级安排，认真完成上面交给的每一项任务；同事间学习虚心请教，互相学习业务知识，注重团结协作，相处融洽；工作认真主动，按时按质完成本职工作任务。

以下是一个佳吉物流公司送货员整理的思想报告：

（一）提高思想认识，增强勤劳意识。送货岗位是物流企业中最辛苦的岗位，夏天不管多热都得出去，冬天不管多冷都得出去，道路条件多不好，天气多不好，都得按时按点送到。然而职业可以选择，但职业赋予的责任不能挑选。因此，我们要培养送货员的勤劳意识，一是教育每个送货员要热爱自

己的岗位，在岗即要任劳任怨，甘于奉献；二是倡导艰苦奋斗的精神；三是要有成就感，懂得企业发展与自己的付出息息相关。只有为企业付出了，企业发展了，员工才能有更好的晋升控件，企业与员工共荣。这里工作的每个人都自觉在面对困难，克服困难，迎难而上，形成良好的勤劳意识。

（二）用心学习，提高送货员的专业意识。送货员处于物流企业的前沿阵地，与顾客紧密相联，一个送货员的一个行为、动作、说话，都可能给企业带来影响。因此必须具备较强的业务意识。也就是说要用心服务每一位客户。对客户提出的问题准确、富有责任的回答，注意说话的语气。把有效的信息及时准确地进行上传下达，以达到协助客户经理协调控制的能力。同时，还要对所投递的产品计算，判断，车辆、交通安全等知识的培训，让他员工在送货的过程中能从容面对各种问题。

（三）企业至上，以人为本，送货员一成不变的工作模式和方法可能会让员工产生疲劳感，失去兴趣，时间一久，员工态度也不好，但是，由于他们与客户面对面接触，是企业与客户沟通的渠道，员工的一举一动也就直接关系到企业的声誉，直接关系到客户对企业的认识，直接关系到消费者、客户对企业的诚信度，直接关系到客户对企业的忠诚度。如有疏忽，客户就会认为这不是个人问题，而是企业的管理问题，直接影响企业形象。所以，要加强送货员从内心深处认识到自己的责任，自觉履行职责，正确看待自己从事的工作，把大局意识提升到一个新的高度。

每一个职业都有它存在的道理，每份工作又承载着相应的责任，目前目前上海佳吉物流公司佳吉快运分公司是全国名列三甲的大型物流企业，对待员工也是以人为本，感谢每个为物流企业付出的人，每个为上海佳吉物流公司辛勤付出汗水的人。

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来

到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去□20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政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。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们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，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被

动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，

我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

邮政人员年终工作总结篇二

以目前邮政经营的业务类别来界定，在交通运输、金融、通信、广告、电子商务、文化服务等行业中都可以找到邮政的身影。无论是邮政系统的从业人员，还是与邮政打交道的人员，理解邮政渠道、做好邮政营销，是在这个有着丰富渠道资源的体系中实现理想、创造效益的必经之路。小编整理了“邮政营销员个人工作总结”仅供参考，希望能帮助到大家！

回顾20xx年在局领导和上级主管领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

一、思想上：

积极参加政治学习，关心国家大事，拥护以xxx为首的党中央的正确领导，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，遵守局里的各项规章制度，我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。我从没有满足于现状，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，并通过了邮政营销员的考试。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的业务知识融会到

工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩：

在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己，自觉学习业务知识，参加岗位培训、考试，不断提高自身素质。

三、存在的主要问题：

一是学习不够。新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时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，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为邮政员工，我更要不断加强自己的邮政业务技能水平，这样才能在各项工作中得心应手，高效的完成工作任务。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、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，我将凭着自己对邮政事业的激情和热情，为我热爱的邮局继续奉献

我的热血、智慧和青春。

让我信心百倍：明年我们还会以更高的要求，更严的标准，更明确的方向去迎接xx年；

让我体验到了成长的快乐：在这样一个优秀的集中工作，通过亲身感受，亲眼目睹，亲耳所闻，亲身体会以，亲临现场，加速了成长的历程，思想上经受了一次新的洗礼，打破了多年形成的思想惯性。

下面，我分几个方面汇报一下我一年来的工作。

按照市局的统一安排，我于xx年xx月xx日到xx局交流工作。根据班子的安排，我协助局长分管函件广告、集邮、报刊发行、农资、电子商务、包裹、机要、网络运行、视检视察等方面工作。

一、协助局长抓好经营工作

1、函件广告业务：截止11月末，完成业务收入164.2万，完成年计划185万的88.9%。主要做好了以下几方面：

（1）做好了xx年借助粮食直补平台，发展函件“大礼包”业务，出台奖励办法，发动专业、网点、营销平台积极参与。利用一个半月时间，共计营销大礼包业务15万余元，召开三场专题业务调度会，现场走访网点20余处。

销售“建国xx周年”异形片贺卡6000套，形成业务收入5.4万；

（3）集中做好xx年贺卡营销工作，截止12月10日，累计完成贺卡115万，完成年计划128万的90%。

2、集邮业务：截止11月末，累计实现集邮业务收入90.2万，完成市局确定85万的106.13%。

利用营销团队配合积分政策，开展营销队伍销售集邮品活动；

（4）做好“建国xx周年”主题集邮品的销售，共计形成收入近10万元；

（5）做好xx年新邮预定工作，截止12月19日，累计预定近1300套，预计能完成1500套。

3、报刊发行业务：截止11月末，实现业务收入80.4万，完成流转额350万。

（1）抓好投递服务质量的提升，服务水平的高低直接决定业务发展规模的大小，通过服务升级来带动业务升级，客户升级。

（2）抓好投递网络的建设，通过检查员跟段，投递网络投递点满意度回访，投递里程的核定，为投递网络的不断优化提供详实决策依据。

（3）促投递作业现场的管理，按照现代企业生产场地作业标准，积极推行局长的“6s”管理，打造一支业务素质高，服务能力强，纪律作风过硬的投递队伍。

（4）积极抓好xx年报刊收订工作，通过召开报刊专业会议，通过与地方党委沟通，通过专题调度会，截止12月20日，我累计完成报刊流转额300万。

4、农资业务：截止11月末，累计形成业务收入20.5万，其中销售大肥1459吨，清理10年库存11万元。

（1）调度网点销售积极性，在xx年大肥销售中，涌现出了xx和xx两个超200吨的单位，网点市场覆盖更加广阔，业务收入水平得以提升，个人利益得以丰厚，促进了农资业务的可持续健康发展。

(2) 千方百计争取货源，在确保不积压的前提下，货源的供应成为制约农资业务壮大规模的一个至关重要瓶颈。与农资部门一道协同不同厂家、省公司、市局、兄弟局、渠道部门、社会代理商，取得了预期的效果。

(3) 做好了农资业务的回访工作和售后服务工作，针对xx年的全国特大旱情，我局个别地块出现不同程度的肥料不释放情况，与农资部门一道利用此机遇，对客户进行了轰轰烈烈的回访，扩大了邮政化肥的信誉和知名度，确保了农资业务健康发展。

(4) 做好了xx年大肥业务的定货工作，根据以往年份的经验 and 市场实际状况，综合各方面，确定了xx年的农资业务方案，确保xx年农资业务规模的不断壮大，风险的不减小，利润空间的提升。

5、电子商务业务：截止11月末，共实现电子商务业务收入65.9万，主要抓好以下工作：

(1) 短信业务的集中突破，以储蓄业务短信为龙头，做好速递业务短信。通过制度业务发展方案，出台激励政策，干部包保，将积压短信发展目标落实到专业、网点、台席、柜员，明确责任制度，明确进度目标，每每天一报表，五日一通报，形成了较好的效果。速递业务短信，依托于速递业务平台，通过营业员“多说一句话”，提高柜员加办率，速递业务短信收入一直稳定在70%以上。

(2) 平台代收费业务得以全面启动，充分利用电子商务平台，22处电子化支局网点全部启动代收费业务，自7月份以来，累计收费近30万，在形成业务收入的同时，带来稳定的高端用户队伍，促进了金融、集邮、思乡月等其他业务的发展。

(3) 网络鲜花和航空客票业务方兴未艾，两项新业务全部实现了零突破，目前正进行市场起步阶段。

二、抓好网络运行、视检视察、服务、机要等管理协调工作

1、针对xx邮车运行时间调整、全夜航运行、速递分拣下沉、押运外包、专用邮袋的使用等，做好网络运行等相关工作，确保生产平稳运行，安全运行，为生产经营单位和环节提供支撑保障。

对农村35处网点根据业务规模重新划片，将检查员绩效与所管理网点业绩挂钩；

加强包促干部对支局包保作用，提升支局管理水平；

通过下乡实地检查与调度汇报相结合方式促进网点提升管理效果；

在营业局推行流动红旗评比工作，在发投局推行星级乡邮投递员评比活动，以活动促提高；

重点做好银行分营后稽查不到位留下的监管缺位，以资金的安全为第一要务，以关键制度的执行为必要手段，确保资金、人身、邮件、场地的万无一失。

3、以新处理规则为契机，加强对机要工作的指导和管理，在确保邮件、场地绝对安全前提下，开展各项工作，确保从业人员素质合格、品德端正、业务精细、环节到位，管理人员检查到位、巡视到位，硬件设施投入到位。

三、抓好各项专题工作

1、抓好干部包保农村支局工作，自5月份开展干部包保农村支局活动以来，干部与网点联动，主动融入，形成良好的发展氛围，为确保此项活动取得实效，不走过场，不留遗憾，召开了4场专题会议，明确责任，明确目标，明确措施，明确时间。我本人所包保的网点，确保每月走访两次，身体力行

帮助包保网点发展业务，想着法，出路子，克难关，解实难。

2、抓好各项竞赛工作，通过竞赛推动了业务的大发展，锻炼了队伍，凝聚了人心，提升了士气，融合了关系。

（1）抓好保险业务“千点百大连单，争先进位保全盘”竞赛活动；

同时，全省农村工作会议成功在我局召开。

4、做好业务创收、市场营销工作。

针对局发展10余业务，本着带头先行的原则，每一项业务无论额度大小、收入高低都以身作则，从我做起，从函件大礼包、余额增长、保险销售、基金销售、祖国万岁册、建国xx周年异形片到思乡月、贺卡、报刊、新邮预定，一份责任，一份义务。

5、做好与相关大客户的沟通协调工作，加强了与贺卡、行业报刊客户、集邮会员的沟通，通过召开会议，举办活动等形式，搭建了一个业务部门沟通交流的平台，促进业务的大展。

积极的行动来源于正确的思想，一年来，本着学习的目的，主动融入新集体中，切实感受到了大局的风范与风采，主要从以下几方面把握思想：

一、摆正位置，把学习和提高贯穿于整个工作中

按照市局的安排，我属于交流工作，对于自身的身份始终有一个清醒的把握，在整个工作过程中，本着团结协作服从大局、勇于承担责任、协调沟通及时得当、分管工作摆布有序、强化执行力的原则开展工作，把学习和提高贯穿于工作中。

在宏观决策上是配角，而参谋建议时是主角；

在全局工作中是配角，而在单项工作中是主角；

在形成核心时是配角，而在维护团结时是主角。

协调配合，既要做好与领导的沟通，又要做好与专业部门的沟通，同时又要做好与网点的沟通，对于一些工作中互相交叉、边缘性工作，即不互相推诿，更不能画地为牢。要强调大局意识，端正态度，互相支持，及时搞好协调配合。

精诚团结，克服自由主义。首先严于律己，自觉遵守组织原则，服从全局，不利于团结的话不说，不利于团结的事不做，坚决抵制和克服自由主义，不斤斤计较。

2、勇于承担责任，在职权范围内对自己分管的工作大胆负责，创造性地抓好落实，并独立自主地解决好工作中遇到的矛盾和问题，对于分管工作，在全局统一一盘棋下，果断决策，明确表达自己的意见，提出见解，并监督落实，把好关。二是善于负责，严于管理。在分管工作中，分清主次和轻重缓急，规范程序，讲究方法。

3、交流的目的就是学习和提高，学以致用，一年来，一方面向理论、书本学习，不断丰富自己，充实自己，另一面向实践学，向公高岭的全体干部职工学习，我走遍所辖41处网点，基层去过3次以上，个别网点去过10次以上，开展各项调研工作，其中有90%以上的员工能叫得上名字。

二、境界提升是主旋律

既不自吹自擂，不妄自菲薄。

只有境界提升了，才能敢做事，会做事，能做事，做成事，做好事，我有两点感触最深的收获：一是坚定了我干事业的信心，二是找到了做事的方法。

xx年已经过去，展望xx年依然任重道远。无论我继续在xx交流，还是在其他地方工作，只有凭百折不挠的工作意志、行千家万户的营销决心、解焦头烂额问题的聪明智慧、良好的身体储备、超前的思维意识、高操的业务处理能力和学习能力，才能全面做好xx各项工作！

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去□20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政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。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们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，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被

动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了

解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xxxx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克

己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

推荐阅读：

营销员个人工作总结

营销员个人工作总结范文

营销员工个人工作总结

邮政营销员工作总结

邮政人员年终工作总结篇三

今年以来，在市局的正确领导下，我局认真贯彻落实全市邮政工作会议精神，深入落实科学发展观，积极推进改革，狠抓工作落实；继续开展业务结构调整和降本增效“两大战役”，按照“总量追赶，缩小差距；单项领先，能快则快；整体跨越，量质并重”的总体要求，着力转变发展方式、提升发展质量和效益；不断强化精细化管理，推进流程优化工作，增强网络支撑能力，提升服务水平，夯实发展基础，构建和谐企业，较好地完成了全年工作任务。现将我局20__年工作简要总结如下：

一、经营目标完成情况

我局实现业务收入902万元，完成市局计划的102.8%，同比增长43.4%。考核收入累计完成297万元，完成市局计划的100.3%，同比增长10%。储蓄业务总收入完成597万元，余额净增8800万元，完成年计划的102.77%，定活比达到30%。

保险收入累计完成 40.94 万元,完成计划的120.43 %。函件收入完成23.48 万元,完成年计划89.05%,增幅 30.22%。报刊收入实现66.69万元,完成年计划的104.21 %,增幅31.72 %。速递收入完成19.43万元,完成计划的108.23%,增幅48.57%。电子商务累计完成 65.3 万元,完成年计划的97.17 %。集邮完26.09 万元,完成计划的86.99 %,增幅52.44%[]201x年中秋节营销活动共计销售31万元,实现收入11.3 万元,完成计划的173.49 % , 201x年报刊常年收订完成17万元,完成计划的121.6%,201x年贺卡完成 21万元,完成计划的105 %,201x年报刊大收订完成264 万元,完成计划的100.7 %,各项数据显示大部分业务发展速度均明显加快。

二、强化经营开发市场,使各项重点业务步入稳步发展良性轨道。

今年以来,我局组织职工认真学习、深刻领会有关邮政改革、发展方面的精神,进一步转变观念,理清思路,准确把握形势,抓住机遇,坚持以人为本,凝聚职工的智慧 and 力量,带领干部职工坚定信心,统一思想,突出全局以经营服务为中心的工作重点,集中精力抓发展,为全面完成市局下达的各项任务,努力创造一个团结奉献、干事创业的良好环境,推动沁源邮政步入快速稳步发展轨道。

1、继续做好邮储超常规发展,实现余额规模与结构调整同步推进。首先是加快发展意识,突出以效益为前提,尽可能吸收低成本存款,保持余额快速发展势头。余额是金融业务发展的基础。受资本市场持续低迷的影响,居民储蓄意愿增强,储蓄存款快速上升,这为发展储蓄业务创造了极为有利的条件,紧抓这一有利时机,加快发展步伐;其次是大力发展绿卡、绿卡通是增加活期余额最重要的途径,制定有效的激励措施、政策,扩大绿卡及绿卡通发行量,提高卡均余额,大力宣传绿卡有奖营销活动,引导绿卡消费和异地结算,提高绿卡交易量。做大代发工资、代收话费以及其它代收付业务的规模;再次是重点加快“商易通”业务的营销推广工作,针对“商

易通”客户资金结算量大、帐户余额沉淀多的特点，迅速抢占超市、商贸市场，加快扩大客户群体；最后要强化基金账户管理，向管理要效益。金融业务收入的提高取决于三个方面，一是规模，二是结构，三是资金及账户的管理。我局应按照市局要求对备付金账户、清算账户进行每月监控，严格执行指导性限制目标，确保收益最大化。在资金管理上要加强对库存和在途资金的管理，特别是农村分支机构，严格核实库存，既降低风险，又保证资金收益。

2、邮务类业务规模稳步扩大。我局重视营销队伍建设，按照市局的要求，重视营销队伍建设对业务发展的重要性，我局营销人员秦跃兰同志打响了全省“思乡月”营销活动第一枪，在县局领导的大力支持下，在长治分销局的全程支撑下，与山西沁新集团公司达成月饼销售合作协议，实现月饼销售量3000盒，销售额实现31万元，完成计划的173.49%。

3、抓好代理保险业务，着力提升邮政代理保险市场竞争能力。坚持不看计划看市场，抓住当前机遇，乘势而上，不遗余力扩大市场份额，以好的激励政策带动业务的发展，增加产品种类，满足客户需求。理财经理要正确引导用户，说好一句话，会说一句话，将好的险种，客户认可程度高、保障性强、客户收益性高的产品介绍给客户，保持邮政代理保险业务在银行保险市场的地位。

4、落实省局“专业进位、区域争先”的精神，在我局形成“比学赶超、争先创优”的发展氛围。上半年我局始终保持30名以内。

三、加强基础管理和安全生产管理，确保资金、通信、生产安全。

1、狠抓安全生产，堵塞安全漏洞，切实保障企业的健康运行。坚定不移的执行市局制定的各项管理制度，切实加强监督检查，增加检查频次，提高检查质量，坚决执行市局制定的重

要岗位轮岗制度，做到防患于未然，确保资金、通信、生产安全万无一失。

2、认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，深刻吸取教训，做到警钟长鸣，落实安全生产责任制，完善防范设施，健全规章制度。首先是加强对职工安全生产教育学习工作，提高职工安全生产和安全防范意识。二是层层签定安全责任书，让人人都明确安全目标，个个遵守安全制度。三是加强各类资金安全管理、生产作业安全管理和信息安全管理，严防各类事故发生。

四、优化机制，激发活力，为率先发展提供动力

在体制改革取得阶段成效的基础上，要继续按照市局的改革部署，结合本局实际，进一步完善配套措施，激发活力，为率先发展提供动力。一要完善绩效管理制度，充分发挥工资分配的激励和导向作用，进一步界定和明确岗位职责，加强对员工岗位履职情况的管理和考核，完善企业岗位标准体系。制定岗位招聘和竞争上岗管理办法，建立公平有效的岗位竞聘机制。二要创新企业经营激励机制。要完善生产经营绩效考核办法，加大量化指标，减少人为因素，增强绩效考评的力度，充分发挥绩效考核的作用。要建立项目营销考评机制，加大函件、速递、邮储和代理保险等重点专业和高效、长效业务的奖励力度，充分发挥激励政策对业务发展的促进作用，促进增量增收。要建立经营到位考评机制，在专业之间设立经营综合位次排名配套激励政策，鼓励进位。

五、狠抓窗口服务质量，提高窗口服务水平

1、坚持以服务求效益、求生存、求发展的理念，落实服务规范，在全局营业、投递窗口开展“学模范、树明星”活动，加大各项经营业务和服务工作的考核力度，切实解决用户投诉和服务工作中存在的热点、难点问题。同时要创新服务管理方式，引入第三方进行服务质量评价，并按季度组织和聘

请社会监督员对两个窗口的服务质量进行“暗访”检查，形成内部“曝光台”，针对存在的热点、难点，适时开展专项治理活动，提高用户满意度。

2、牢固树立“用户至上，诚心服务，服务就是效益”的观念，加强领导责任，狠抓基础管理，责任落实到人。

3、狠抓素质工程。定期不定期的举办业务素质培训、业务技能比赛等多种业务培训方式，对全体员工进行素质考核，提高窗口服务人员的综合素质，使服务水平有一个质的进步。同时要利用对窗口营业员实行星级管理和邮储营业员进行星级柜员评定的激励政策，引导和调动营业员学习业务、提升技能的积极性，提高各服务窗口的服务水平。

4、抓好网点改造工程。今年以来，为提升邮储网点形象，促进邮储更好更快的发展，省局对我局人民路储蓄、邮政营业、北元、郭道四个营业网点进行改造，在十月底各网点工程都改造完毕，现北元、郭道网点、人民路储蓄、邮政营业已投入使用，焕然一新的硬件环境为邮储发展奠定了良好的基础。

六、坚持以人为本，营造稳定和谐发展新面貌。

科学发展观的核心是以人为本。为此，我们要更加注重提高队伍整体素质，更加注重企业的和谐发展，不断增强企业的凝聚力和向心力，来发挥好、调动好、保护好员工的积极性和创造性，推动员工和企业共同进步，营造企业与员工稳定和谐发展氛围。

1、大力实施全员素质提升工程。要坚持“用好现有人才，留住关键人才，引进急需人才”的理念，高度重视人才队伍建设。按照打造骨干型队伍的要求，强化新知识、新技能的培训，全面提升从业人员岗位技能和服务水平；要组织开展多形式、多层次、全方位的教育培训，不断提升员工综合素质。特别是要强化员工上岗前的培训，做到先培训考核再选

拔上岗。

2、积极创建和谐企业文化，营造稳定和谐发展的新面貌。进一步深化“善待职工、关爱职工、尊重职工”的理念，积极创造条件，不断改善员工的生产生活条件。继续完善支局所“职工小家”建设投入，有效改善员工生活条件，用和谐的理念协调好企业各个方面的利益关系。积极开展各种形式的劳动竞赛和丰富多彩的职工文体活动，为职工创造展示自我才华的平台，丰富职工文化生活；继续抓好职工工资、奖金、福利、及营销积分奖励的按时发放，尽最大努力为职工办实事，办好事，让职工享受到企业改革发展的成果，来更好地调动全局职工的积极性，为我局各项业务实现新一轮又好又快发展提供不竭的精神动力。

邮政人员年终工作总结篇四

时间总是匆匆而过，转眼又到了我们写个人工作总结的时候，这个个人工作总结到底要如何去写呢？下面是小编搜集整理的2019邮政个人工作总结5篇，欢迎阅读。更多资讯请关注个人工作总结栏目！

转眼间，2019年即然结束，下面我将*年工作总结

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从x年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，

我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

一、思想上，积极参加政治学习，关心国家大事，拥护以胡x为首的党中央的正确领导，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，遵守局里的各项规章制度，我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作。学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。我从没有满足于现状，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，并通过了邮政营销员的考试。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的业务知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩：在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己，自觉学习业务知识，参加岗位培训、考试，不断提高自身素质。

三、存在的主要问题：

一是学习不够。新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时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，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工

作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为邮政员工，我更要不断加强自己的邮政业务技能水平，这样才能在各项工作中得心应手，高效的完成工作任务。

来邮政工作已经8个多月了。回顾这8个多月的工作，真的是感慨良多。在县市局领导的关怀和指导下，在各位同事的支持和帮助下，我不仅迅速的掌握了邮政业务知识，而且掌握了邮政储蓄业务知识，同时也熟悉了邮政投递相关工作以及农资分销等相关知识，这使我觉得很充实也很满足。

营业是邮政的四个重要组成部分之一，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。我很荣幸我职业生涯的第一站就是到了这里。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，给我感触最深的就是我们的包裹收寄。我们不仅要详细的咨询用户的寄出地点，更要慎重的验试每一件寄出物品，同时还得考虑包裹的包装问题。

是个石材重镇，会有大量石材样品邮寄，由于石材一般都比较重，所以需要向客户咨询邮件是否急用，然后根据不同的资费为客户推荐不同的邮寄方式。随着全名址要求的标准越来越高，这就要求我们在邮寄的时候要提高录入速度，还好现在已经可以熟练掌握了。所以我觉得邮政营业是一个用心和用智慧才能经营的岗位。在邮政储蓄工作的几个月，自己对储蓄的工作流程熟悉了。

储蓄岗的工作比较单纯，存取款开户销户转账还有一些中间业务，不需要动脑筋，只要仔细点就好了。因为邮政储蓄是邮政的看家饭碗，所以为客户提供优质的窗口服务是每个营业员的基本要求，熟练的业务知识是前提。邮政是个企业，需要创造价值，所以为客户提供服务和理财产品同时提高支局收入很关键。

在我工作的那段时间,我努力向客户讲解邮政代理保险产品的好处和风险,一,保险是一份保障,二保险比较安全,三保险可以是财富值,同时考虑到储户可能中途用钱的需要,所以就根据需要将钱分活期,定期,保险组合存储,这使我对理财有了更深刻的认识。

在过去的几个月中,我也跟着投递班学习过分报纸,分报纸是个技术活,首先得将进口的所有报纸根据不同的段别分开,然后根据将报纸分到各个单位。不管风吹日晒都必须准确无误的将包裹邮件送到客户手中。第一次送农资还是在2月份的时候,坐在麻木车上,冷风吹在脸上,我很感慨,这就是乡邮人真实的生活,很艰苦,所以我得珍惜我的工作。种子销售时,我也跟车出去做过,有时一中午卖不到一袋种子,时间也耗费了,车子也烧油,但是这是自己的职责,在岗一天就要努力工作一天。在这8个月的时间里,业绩方面做的很不好。我觉得自己完全没有发挥自己最擅长的营销水平,回到离家最近的地方,很多时候还是在家里人帮忙拉存款。做保险也没有尽力,认识的人就做不认识的就不做,这完全不是以前的自己,所以得努力改变这种状况,在以后的工作中要主动走出去,把自己的定位由就业变为职业。基层的生活是真实的,我学到了很多,心态也发生了很大的变化,从开始的浮躁到现在的平静,就像新东方总裁俞敏洪说过,think big ,do small.梦想可以很伟大,但是必须从小事做起,把小事都做好了其实也就完成了一件大事。所以我选择努力做事,踏实做事。

1、加强理论学习、不断提高自己的政治业务素质。

一是继续学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想用基本原理联系具体实际用唯物主义立场、观点和方法观察问题、分析问题树立远大的理想正确的世界观和人生观正确处理国家、集体、个人三者之间的利益关系。认真学习和领会党的各项方针政策正确对待目前工作中面临的困难进一步激发爱岗敬业的热情积极投身企业的改革在平凡的岗位上自觉为企业改革与发展做出贡献。

二是认真学习国家法律、法规不断提高自己的法、纪观念杜绝违章违规的行为。

三是不断提高自己的管理水平能针对不同时期的实际情况提出一些有针对性的可操作的管理办法和实施方案。

2、改进工作作风。要从日常事务中超脱出来经常深入一线了解一线工作切实帮助基层解决实际问题。

3、认真履行岗位职责、竭尽全力做好本职工作遵纪守法不能做的事情坚决不做时时处处以法律法规约束自己牢记自己肩上的责任。

跨赛已经接近尾声了，我们每一位前台工作者也为此付出自己许多的努力。去年九月底我休完产假，重新投入到工作中来。一开始也有些许的不适应，但在同事和领导的帮助下，我很快又完全融入了这个集体中来。因为青年路地理位置的原因，住在周围的离退休人员多，居民小区住户多，外地务工人员也很集中，所以平时的工作也比较忙碌。本打算每天回家给小孩送奶，但每次看到同事们和支局长左燕婷忙碌的身影时，这话就哽在嗓子口，又生生地咽下去了。说句实话，我家离单位也挺远的，但在这种情况下我只得请妈妈带小孩到单位上来送奶。为了支持我的工作，不管刮风下雨，她坚持每天带女儿到单位来送奶。每次看着她们离去的背影，我觉得亏欠她们太多太多了。妈妈总是抱怨说：“你和孩子现在还有什么交流？你早出晚归对这个家庭有什么付出？”每到这时我总是哑口无言。妈妈说的话都是事实。每天早上我出门时女儿还在睡觉，等我晚上回家，女儿又已经睡觉了。每天晚上看着女儿甜美的小脸，一种愧疚感涌上心头。在女儿的每个成长过程中，我总不在她的身边。为了工作，我冷落了家人，为了工作，我不得不狠心将自己年幼的孩子托付给日渐年迈的父母亲照看，无数次面对自己可爱的孩子暗暗心酸。

作为邮政储蓄的员工，我的基本工作就是每天早晨伫立在三尺柜台上用微笑迎接第一批客户来有迎声，问有答声，走有送声，不厌其烦的为客户解释疑难，存款取款、点零钱点破钞，任劳任怨，一丝不苟。虽然每天中午半小时吃饭时间，但为了缩短客户的等待时间，有时匆匆忙忙扒上几口饭，有时等客户少了再吃饭，就这样把胃饿小又撑大。晚上送走最后一位客户后又投入到匆忙的轧账当中，等待押款车的到来。等到刚刚舒了一口气走出网点时却见到的已是漫天的夜幕！但我从来没有一丝怨言，因为这就是我的工作。真真正正的为人民服务的工作！这也是我之所以非常热爱这个岗位的原因。看着每位顾客发自内心的微笑，听着他们发自内心的“谢谢你”，是我感到最大满足的时候。由于网点缺人，三名柜员天天上班。虽然每天大家都很辛苦，但都没有任何一句怨言，因为这就是我们的工作。由于长时间大强度的工作，大家都接二连三地生病了，但我们仍坚守在自己的工作岗位上，为了网点的任务大家仍在努力，从不放弃。之前星期天是我们唯一的一个休息日，但大家都要求“走千家，访万户”，为多寻求一个客户而努力。虽然我们每天下班已是七点多了，但大家还会聚在一起讨论“该如何增加客户源，如何提高我们的余额，该如何与客户推销保险产品”，我们都在为完成跨赛而不断地坚持。大家都说：“只要能创造效益，苦点算什么！”是啊，只要哪天保险卖得好，余额涨得高，我们的脸上就都洋溢着灿烂的微笑。每年的春节是大部分人期盼已久的法定节假日，是人们亲人团聚，共享天伦的日子，而在这举国同庆的除夕和春节，我们都依然坚守在自己的工作岗位上。但是我们每个人心中拥有同一个梦想，做什么事都是开心的。

伴着纷飞的瑞雪，和着奥运成功的欢笑，2019即将离我们远去，回首这即将过去的一年，深感充实与忙碌，做为市集邮协会的理事，在这年终岁尾，有必要盘点一下一年来的工作，一来，给少年邮局一个总结，二来也向局领导汇报一下我们的工作，第三也是为新的一年提前做一个筹划。

黑河少年邮局作为黑龙江省第一家少年邮局，得到了省邮协的高度重视，更得到了市邮政局的大力扶持。在市集邮业务局东飞局长的直接领导下，坚持了三年，在省集邮秘书长会议和今年在牡丹江召开的全省青少年集邮活动工作经验交流会上作了经验交流，得到了与会同志的一致好评，成为全省青少年集邮工作的排头兵。

从xx年4月6日挂牌成立，黑河少年邮局已走过了三个年头，每年的4月6日，少年邮局都要用各种活动开展纪念活动。2019年是中国的奥运年，于是我们就结合省邮政宣传中心开展的“迎奥运集邮知识百题竞赛”活动，在黑河市第三小学多功能厅举办了“迎奥运，集邮知识竞赛”暨纪念黑河市少年邮局成立三周年活动。集邮业务局伍东飞局长、区教育局常务局长谭启发、黑河日报社记者张辉、协会委员李石平等到会祝贺。活动气氛紧张热烈，活动收到了很好的效果。黑河日报和黑河电视台都进行报道，《黑龙江邮电报》在《集邮纵横》专刊头条显著位置上刊登了活动照片，起到了很好的宣传作用。

在省邮协开展的“迎奥运百题知识竞赛”活动中，学校积极参与，组织，出资印答题卡600多份，并按时交寄了试卷。同时我们还积极组织学生参加《中国集邮报》组织的“中国少公民集邮知识竞赛”，我校一名学生获二等奖；在重庆丰都集邮协会组织的集邮知识竞赛中，我校有4名学生分获二、三等奖，16人获优秀奖。通过参与这些活动，普及了集邮知识，也使同学们更加关注奥运，热爱祖国。

十月九日，是世界邮政日，少年邮局刻制了主题为：“世界邮政网，网络连天下”的宣传戳，少年邮局的小员工与黑河市邮政局的员工一道走上街头，宣传邮政业务，在活动中学生们得到了锻炼。

何宏老先生是商大教授是省邮政的常务理事，我省著名的东北解放区邮票的研究专家，德高望重，在我省集邮界地位举

足轻重，十月二十七日，他去俄出差途经黑河。我们得知消息后，立刻与他取得联系，邀他来校做了一场精彩的集邮知识讲座，何老风趣、热情的授课风格，让师生如沐春风，收获很大。

邮政人员年终工作总结篇五

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，特别是在奥运会进行的重要时刻，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。其中业务量的就是我们的ems□很多时候甚至超过了普通信件。这让我觉得很自豪。因为就我所知道的，目前国内有很多和邮政ems竞争的快递公司：天天、中通、申通、宅急送等等，但是没有一个可以和邮政的ems相提并论。这就充分体现了我们邮政ems拥有很高的名气和声誉，被广大客户所认可。但是提到我们邮政的包裹，我觉得需要改进的地方很多，由于我们邮政禁忌的物品太多，检查太严格，使得很大一部分用户流失。这造成的经济损失是小，但是对我们今后的业务发展影响是比较大的。在奥运这一特殊时期国家安全放在第一位是有必要的，但是从我们邮政局长远的发展来看，需要做一些相应的挽救措施，使得邮政包裹重新做回国内的老大。

二、邮政通信营业厅实习

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,敲打每个数字都要很小心谨慎,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。

在以后的工作当中,我要当好领导的参谋,确保完成局里下达的各项任务。本着“严、深、细、实”的原则,在搞好自己本职工作和各专业局在千辛万苦抓增收的基础上,力争完成省局下发的各项任务指标。同时,认真参与搞好邮政开展的各项业务,对各专业局下达的各项任务积极配合完成。总之,对于新加入邮政队伍的我来讲,一切都是新的开始,面临着新的挑战。在工作方面,我要不断的学习,悉心听取前辈们的教导和指示,该加班时就加班,顺利完成领导安排给我的工作。在人际关系方面,与各个部门的人打交道时一定要注意沟通方法,协调好相互间的工作关系。工作最重要的是具备正确的心态和良好的心理素质。牢记做事高三级,做人低三分的道理。我要做到在学习中进步,在进步中不断学习。所以,在来年的工作中努力努力再努力,日常管理上勤

奋勤奋再勤奋，不断的使自己有所进步，我相信：用心一定能赢得精彩。

邮政人员年终工作总结篇六

今天，我本着参与、锻炼、提高进而推动事业发展的目的，参与竞聘。首先感谢各位领导给了我这次检验自我的机会，并借此机会对长期以来对我工作给予支持、关心和帮助的领导和同事，表示衷心的感谢！下面，我对自己的基本情况向各位做一简单的介绍：

现将近年来的工作情况向各位领导述职如下：

我是2007年进入**邮局，4年来，在组织的关心和培养下，自己十分珍惜这个发展机会和这个锻炼平台，在调整磨合中不断地适应着邮政工作，认认真真做人，勤勤恳恳做事，以优秀邮政工作者为榜样，在学习中成长，在成长中学习，坚持学中干，干中学，不断提升和完善自我，逐渐走向成熟。各项工作都取得了良好的成绩。2007年任前台营业员，我遵守局各项规章制度，认真细致地做好各项工作，急客户所急，想客户所想。记得有一次一位客户办理完取款业务后把存折忘在柜台外面，被我看到后及时同客户联系，并在下班后亲自把存折送给他。还有一次，一位客户在办理存款业务时，误把22000元当作20000元，点钞发现后，就询问他是存22000元，还是20000元，是否更改存款单或拿走2000元现金，最终客户拿走了2000元现金并感动地说你们的道德真高尚，服务态度又诚恳又好，我以后把所有的存款业务都放你们这里。两年来，我以优质的服务赢取客户，兢兢业业地坚守在自己的岗位上，获得了广大客户的好评。09年6-8月任大客户部营销员，我每天坚持冒着酷暑跑业务，不懂的地方就请假同事，两个月下来皮肤晒肿了，人也瘦了一圈，但功夫不负有心人，自己也获得了一些业绩，营销工作磨练了我的意志，锻炼了我坚强的品格。09年9月我被分配到聚南邮政局任支局长，当时的我缺乏工作经验，业务不是很熟悉，再加上10月份报刊

大收订计划安排下来，我心急如焚。如何能顺利完成工作任务成了我脑海中经常思考的问题。为此，我不断加强自身学习，提高业务工作能力，积极了解工作流程，制定一套完成任务的工作计划。一是每天坚持很早上班，积极与投递员沟通，彼此间建立良好的关系；二是每天通报个人的流转额业绩和包销报刊份数公开通报，营造你追我赶的气氛；三是积极联系亲戚朋友订点报刊。最终在我局全体同仁的一致努力下，圆满完成了工作任务，而且改变了排名靠后的现状，我局的业绩排名有了明显的提高，得到了上级领导的表扬。201x年1月我被安排到新义邮政局，面临着地理位置较偏僻，人流量较少的困境。我不断调整心态，一直坚持道不同不行不至，事虽小不为不成的营销理念，客户前来办理业务时，我亲自迎接介绍我们的保险业务，把产品的优势介绍给客户，以优质的服务取得客户的信任。跨年度结束了，在全体同事的一致努力下，我们最终完成了420多万保险业务，这对于我们网点来说是非常不容易的。特别是201x年制定了储蓄计划，我局紧紧围绕全年目标任务，认真落实年度工作会议精神，制定全员揽储的目标和奖励措施，充分调动职工的积极性，大家同心同德，团结奋斗，在很短的时间内就完成了今年的储蓄必成计划。

201x年贺卡业绩：11000元，集邮个人业绩：26000元报刊：个人收订杂志类刊物金额达2万多元，包销报刊3000元。

从营业员到营销员再到支局长，一路走来，不同的岗位工作锻炼了我不同的能力，积累了较为丰富的实践经验和工作经验，同时积累了丰富的管理工作经验，自己的组织协调能力、分析判断能力、处事应变能力、社会交往能力、大局意识都有了很大提高，使我无论是在政治上、思想上，还是工作作风和管理水平上，都日趋成熟。

如果这次我能竞聘成功，我将努力做好以下工作：

把邮政储蓄作为的龙头业务抓紧抓好。储蓄目前在我局业务

收入中所占的比重为**%左右，其重要位置显而易见。此项业务要一如既往地坚持过去正确的思路和有效的做法不变，坚持以窗口吸储、职工协储、舆论宣传为主要方式，用好用活代办费政策，巩固老储户，发展新储户，促进余额上规模，力争在邮储蓄余额突破**亿元大关。要坚持每月一次的市场调查分析报告制度，随时掌握储蓄市场动态和商业银行的政策动向，争取业务发展的主动性和灵活性；通过大力宣传推介邮政储蓄各种服务功能，发展活期存款，提高活期存款比例，不断调整存款结构，提高利差率，增加利差收入。

把发展业务保险作为的龙头业务抓紧抓好。业务保险目前在我局业务收入中所占的比重为**%左右，其重要位置显而易见。此项业务要一如既往地坚持过去正确的思路和有效的做法不变，坚持以窗口吸保、职工协保、舆论突破**亿元大关。要坚持每月一次的市场调查分析报告制度，随时掌握市场动态和商业银行的政策动向，争取业务发展的主动性和灵活性；通过大力宣传推介各种服务功能，不断调整结构，提高差率，增加收入。

集邮业务要充分发挥邮协和每一个邮政职工的作用，宣传集邮知识，推广集邮文化，发展壮大集邮队伍，增加预订和零售量；同时，寻找商机，创造条件，争取在邮品和个性化邮票上有所重大突破。

要抓好续订、补订工作，使我局报刊流转额突破**万元。另外，要抓紧欠费的催缴，尽可能降低欠费率，把欠费率压到最低线，缩短欠费时间。

说到这，我不禁想起了古希腊学者阿基米德的一句名言：给我一个支点，我将撬起整个地球！听起来很夸张，却很有道理。的确，撬动地球需要支点，实现理想需要舞台，展现个人的能力同时需要机遇与平台。在此，我衷心和热忱的希望各位领导、各位评委能给我这个支点，给我一个更加充分发挥自己能力的机遇与舞台，相信我、选择我、支持我，您不会后

悔，我则会倍加珍惜，让我们一起，创造我们**邮政未来更加美好的明天！

邮政人员年终工作总结篇七

xxxx年上半年在行领导的关心和支持下，认真贯彻、落实上级行的政策、方针，及考核导向，xx支行靠做理财、抓服务和强化团队意识，克难攻坚，圆满完成了上级行下达的半年度时点存款任务，截止6月30日网点存款余额为xxxx万元，较年初净增xxx万元，增长率xx%。完成上级行下达增长计划的xx%。在产品方面，贷记卡及汽车卡xx张，盈系列平均xx万，ctsxx户，基金定投xx户。短信xx户，网银xx户，手机银行xx户。回顾半年来的工作，主要有以下几个方面：

行务会议结束后，为了及时有效地把行务会议精神传达好、学习好、贯彻好、落实好。先后在晨会和网点列会中认真传达了行务会议精神，学习了《绩效工资考核分配暂行办法》和《营业网点员工职业装规范手册》等。认真查找，分析工作中存在的问题和薄弱环节，取长补短，理清今年的各项工作思路，统一思想，发挥团队作战力。把目标责任落实到每位员工身上，形成了人人身上有压力、个个肩上挑重担、任务明确、职责分明，确保各项任务圆满完成。

科学有效的机制建设才能调动全员存款工作积极性，我行不断完善考核分配机制和激励机制，为各项存款工作增添了动力。年初以来，在考核机制上制定了符合存款业务实际的《存款工作综合考核方案》，实施了符合按劳分配原则的绩效工资分配办法；服务是银行生存和发展的无形资产维系良好的客户关系，不断更新服务内容，是金融企业得以生存发展的前提，通过不断强化优质服务，促进了窗口服务质量的提高。在服务上严格执行“7+7”的服务理念，对服务进行细化，规范了服务行为；结合实际情况，充分把握时机，广泛开展宣传，营业网点采取挂横幅、贴海报，发短信等形式扩大社会

影响，通过大力宣传，使舆论声势形成攻势，提高社会公众认知度，让百姓和客户真正了解x行、认同x行，信任x行、依赖x行。强化营销观念，加大产品营销力度。一是加强理财产品的宣传和营销，通过手机平台对我行发行的理财产品进行宣传。通过周会，晨会对理财知识的学习，提高员工营销理财产品的技巧。二是加强柜员理财产品营销，6月份共销售我行理财产品万左右，为6月底存款任务打下基础。

我行从上半年开始，根据上级行精神，充分用好信贷政策，牢固树立“以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标”的营销理念，加大了投放个人消费信贷的力度，截止6月末，共投放个人消费贷款2899万元，合计约58笔。并做好台账和贷后管理，均无出现不良贷款。但从贷款投放的客户群体和数量来看，上半年客户群体较少，同比与其它网点贷款投放的金额和笔数远远落后。

从上半年的数据来看，除6月底存款任务完成外，其他任务完成率均不够理想，特别是稽核差错共出现x笔。贷记卡完成率为xx%下半年工作打算：

一、根据上半年确定的目标，全面推进存款工作。一是狠抓优质服务，加大考核、奖惩的力度，严格执行绩效挂钩，多劳多得的原则，以增加存款额做为最终目标。二是发挥客户经理的揽存增储作用。对客户经理每月存款完成情况按比例兑现奖罚，调动积极性。加大对员工创收的奖罚力度，促进存款稳定增长。

二、加强个人消费额度贷款的营销力度，通过发动员工进行营销，走出去营销，加大宣传力度。进行安全有效地投放。加强贷后管理，避免发生风险。

三、加大产品营销，一是卡类营销，利用辅助营销系统抓好柜面的营销，二是对周边市场进行上门营销创富精英卡。并对ocrm系统中符合办卡条件的客户进全面的覆盖。三是电子

银行产品销营。

四、抓好会计核算，加强稽核周报学习，防范稽核差查。

总之，我们xx支行下半年将在巩固上半年成果的同时，狠抓落实各项政策，做好员工的思想政治工作，充分调动广大员工的工作积极性，加大综合考核力度，确保今年各项任务的全面完成。

邮政人员年终工作总结篇八

为了实现用户满意第一，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是站立式服务，且做到来有迎声，走有送声。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

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，时刻以创新服务，持久服务的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从x年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加

班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得最佳主管荣誉称号、两次在分行评为最佳核算质量奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！

邮政人员年终工作总结篇九

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xx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xx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，还积极组织了刮刮卡的营销活动，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。

4、加强了设施建设

为了使我局的业务分布更加合理，今年我们新建了24小时自助银行，增加了自动存取款机，自动汇款机，现在已经对外营业，不仅缩短了用户办理业务的时间，亦给我局带来更大的经济效益。

三、邮政服务水平有了一定的提高

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。支局领导多次在会议上强调服务质量，业余时间亦经常与员工做思想上的交

流，使全局员工充分认识到了对外服务工作的重要性，自觉履行各项服务职责，使自己养成良好的行业规范和职业习惯，形成一种奋发向上的良好氛围，从而令我局员工的服务水平和服务质量较往年有明显提高。通过全局职工共同努力，现在我局职工态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。

四、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。今年我局增加了红外线摄像头4个、金库守护神1个。这些设备的投入使用不仅提高了物防、技防的能力，也为确保资金的安全起到了决定性的作用。另外支局在后楼押款车停放处上方增加了一盏照明灯，方便了押款工作地顺利进行。与此同时，在今年世博、亚运期间，我局营业员在特快，包裹收寄方面，能认真贯彻上级要求，现场封装，认真验视，对不合收寄要求的物品能对用户做好解释工作，委婉杜绝用户，对符合收寄要求的物品，能认真登记收寄人的身份证号码，全方位消除安全隐患。今年来由于我们制度到位，责任落实到位，检查工作到位。从而保证了我局的各项工作都能安全的顺利开展，为业务的发展提供了坚实的后盾。

在明年，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，力争在明年有个更好的成绩。

邮政人员年终工作总结篇十

1、抓好干部包保农村支局工作，自5月份开展干部包保农村支局活动以来，干部与网点联动，主动融入，形成良好的发展氛围，为确保此项活动取得实效，不走过场，不留遗憾，召开了4场专题会议，明确责任，明确目标，明确措施，明确时间。我本人所包保的网点，确保每月走访两次，身体力行帮助包保网点发展业务，想着法，出路子，克难关，解实难。

2、抓好各项竞赛工作，通过竞赛推动了业务的大发展，锻炼了队伍，凝聚了人心，提升了士气，融合了关系。

(1) 抓好保险业务“千点百大连单，争先进位保全盘”竞赛活动；

3、做好兄弟局交流学习工作和全省农村工作会议相关工作，通过交流互通有无，带动业务发展，共与xx□xx□xx□xx□xx□xx等局进行业务交流；同时，全省农村工作会议成功在我局召开。

4、做好业务创收、市场营销工作。

针对局发展10余业务，本着带头先行的原则，每一项业务无论额度大小、收入高低都以身作则，从我做起，从函件大礼包、余额增长、保险销售、基金销售、祖国万岁册、建国xx周年异形片到思乡月、贺卡、报刊、新邮预定，一份责任，一份义务。

5、做好与相关大客户的沟通协调工作，加强了与贺卡、行业报刊客户、集邮会员的沟通，通过召开会议，举办活动等形式，搭建了一个业务部门沟通交流的平台，促进业务的大展。

积极的行动来源于正确的思想，一年来，本着学习的目的，主动融入新集体中，切实感受到了大局的风范与风采，主要从以下几方面把握思想：

一、摆正位置，把学习和提高贯穿于整个工作中

按照市局的安排，我属于交流工作，对于自身的身份始终有一个清醒的把握，在整个工作过程中，本着团结协作服从大局、勇于承担责任、协调沟通及时得当、分管工作摆布有序、强化执行力的原则开展工作，把学习和提高贯穿于工作中。

1、按照市局安排，职务上我属于单位中层级别，分工上我按照班子成员进行分工，这种特殊身份，在工作中要时刻以大局为重，在领导职务上是配角，而在分管工作中是主角；在宏观决策上是配角，而参谋建议时是主角；在全局工作中是配角，而在单项工作中是主角；在形成核心时是配角，而在维护团结时是主角。

协调配合，既要做好与领导的沟通，又要做好与专业部门的沟通，同时又要做好与网点的沟通，对于一些工作中互相交叉、边缘性工作，即不互相推诿，更不能画地为牢。要强调大局意识，端正态度，互相支持，及时搞好协调配合。

精诚团结，克服自由主义。首先严于律己，自觉遵守组织原则，服从全局，不利于团结的话不说，不利于团结的事不做，坚决抵制和克服自由主义，不斤斤计较。

2、勇于承担责任，在职权范围内对自己分管的工作大胆负责，创造性地抓好落实，并独立自主地解决好工作中遇到的矛盾和问题，对于分管工作，在全局统一一盘棋下，果断决策，明确表达自己的意见，提出见解，并监督落实，把好关。二是善于负责，严于管理。在分管工作中，分清主次和轻重缓急，规范程序，讲究方法。

3、交流的目的就是学习和提高，学以致用，一年来，一方面向理论、书本学习，不断丰富自己，充实自己，另一面向实践学，向公高岭的全体干部职工学习，我走遍所辖41处网点，基层去过3次以上，个别网点去过10次以上，开展各项调研工作，其中有90%以上的员工能叫得上名字。

二、境界提升是主旋律

衡量一个人进步与否，关键看他境界升华程度。我始终强调：我到xx工作，就象刘姥姥进了大观园，看什么新鲜，看什么都感兴趣。确我所想，以xx局长为核心的班子和广大干部职

工大气魄，大手笔，大目标，大胸怀，不为眼前利益所诱惑，不为当前小胜而骄傲，不为暂时发展而迷惑，不为蝇头小利而计较，不为全省领先而满足，不为弟兄见绌而乐祸。既不好高骛远，又不怨天尤人；既不自吹自擂，不妄自菲薄。

只有境界提升了，才能敢做事，会做事，能做事，做成事，做好事，我有两点感触最深的收获：一是坚定了我干事业的信心，二是找到了做事的方法。

xx年已经过去，展望xx年依然任重道远。无论我继续在xx交流，还是在其他地方工作，只有凭百折不挠的工作意志、行千家万户的营销决心、解焦头烂额问题的聪明智慧、良好的身体储备、超前的思维意识、高操的业务处理能力和学习能力，才能全面做好xx各项工作！

篇三：邮政营销员个人工作总结

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去□20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综

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。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们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，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到

工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

篇四：邮政营销员个人工作总结

转眼间20xx年即然结束，下面我将xxx年工作总结

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研

个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xxxx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，

我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

邮政人员年终工作总结篇十一

根据中国邮政储蓄银行的定义，邮政储蓄小额贷款业务是中国邮政储蓄银行面向农户和商户(小企业主)推出的贷款产品。农户小额贷款是指向农户发放的用于满足其农业种植、养殖或生产经营需要的短期贷款。商户小额贷款是指向城乡地区

从事生产、贸易等部门的私营企业主(包括个人独资企业主、合伙企业合伙人、有限责任公司个人股东等)、个体工商户和城镇个体经营者等小企业主发放的用于满足其生产经营资金需求的贷款。

一、邮储银行小额贷款业务发展的现状

20xx年6月22日在xx省xx县试点开办小额贷款，此次小额贷款业务是由中国邮政储蓄银行与德国技术合作公司联合开发，由德国技术合作公司提供技术援助的一项合作项目。20xx年12月，小额贷款业务系统在全国上线运行。20xx年1月邮储银行发布《小额贷款业务管理办法(试行)》，规范了业务流程和风险控制。

截至20xx年6月，全国31个省(区、市)分行和5个计划单列市分行全部开办了小额贷款业务。截至20xx年4月末，全国所有的312个二级分行、1946个一级支行的2542个二级支行实际开办了小额贷款业务，有23个一级分行所有的县市都开办了小额贷款业务。截至20xx年年底，全国累计发放小额贷款48万笔、金额312亿元，贷款结余43万笔、金额266亿元。截至20xx年4月末，全国累计发放小额贷款92万笔、金额569亿元，贷款结余73万笔，372亿元。小额贷款业务开展过程中，得到了监管部门的大力支持，形成了地方政府欢迎、农民受益的良好局面。根据计算机系统的分析，截止20xx年12月，全国各地发放贷款的单笔金额平均为8万元左右，平均期限在10个月左右，而90%左右的借款用途是生产性用途，10%左右的借款用途是消费性用途。截至20xx年底，只发生了15笔贷款逾期30天被扣划的情况，还没有发生过贷款损失和客户纠纷的情况。

邮储银行小额贷款开办后，受到了社会各界的高度关注，得到全国各地商户、农户、小企业主等目标用户群的热列欢迎。

二、邮政储蓄银行小额贷款业务的优势

近年来，随着金融体制改革的不断深化，农村金融市场出现了一些变化：一是各大国有商业银行相继退出农村金融领域；二是农业银行为追求自身利润最xx而大量撤并在农村的经营网点，随着粮食流通体制改革的不断深化，农业发展银行的业务逐渐萎缩，功能比较单一；三是农村信用社长期以来作为农业银行的基层机构存在，其制度变迁的“路径依赖”难以打破，商业化经营倾向严重，按合作制原则规范进展步履维艰。而邮政银行各项业务的发展，使其已成为一支不容忽视的金融力量，邮政储蓄服务的触角已深入到农村社区的每一个角落。邮政储蓄银行通过其遍布的网点优势和积极的资金运用，能够为支持国民经济发展和方便城乡居民发挥重要作用。同时，邮政储蓄银行在有效降低农村金融服务的交易成本方面，有着其它银行不可比拟的优势。

(一) 邮政储蓄庞大的农村网点机构可以有效降低签约成本

邮政金融依托中国邮政庞大的网络系统。全国邮政储蓄网点总数超过3.7万，其中三分之二位于县城及县以下地区，尤其是在一些较为偏远的农村和山区，邮政储蓄是当地居民能够获得的唯一的金融服务渠道。邮政储蓄在农村已经拥有了相对稳定的市场基础，目前农村储蓄余额的近40%集中在邮政储蓄机构，同时全国4.5万个邮政汇兑网点中有70%在农村，有将近70%左右的汇款交易流向农村。可以说，邮政储蓄是深深扎根在农村地区的金融机构，是连接城乡之间的最大金融网，可以有效降低签约成本。

(二) 邮政职工与当地居民的密切联系可以有效降低信息成本

邮政系统农村网点员工长期工作在农村基层第一线，邮递员、“三农”服务站工作人员以及提供种子、化肥等物流配送的人员往往走村串巷，对当地居民的状况非常了解，在当地都具有一定的影响力。邮政系统近几年推行“绿卡村”建设工

程，利用基层网点的人员力量，对农村用户的家庭成员状况、从事职业、收入状况等进行走访和建档，重点对农村的“六大户”等进行了详细的调查和分析，掌握的大量第一手资料，可以有效降低放贷过程中的信息成本问题。

(三) 庞大、优质的邮储资产带来强烈的放贷冲动

邮政储蓄银行的资产规模位居全国第五[20xx年8月之前，邮政储蓄机构吸收的资金全部转存中央银行，其后吸收的存款由国家邮政储汇局统一运作，主要渠道是风险相对较低的协议存款和国债投资。虽然面临着人民银行老存款转出等客观因素的影响，邮政储蓄资金运用的难度和风险性均有所加大，但与其他商业银行相比，仍然呈现出低风险的特征，与国有商业银行不良资产状况形成鲜明对比，为以后的发展打下了轻装上阵的良好基础。

(四) 全面的服务能够为“三农”提供更为全面的金融产品

目前，邮政储蓄农村网点除了办理存取款业务外，还能办理绿卡、异地存取业务，包括代收话费、代收电费、代理保险、代发工资、代发养老金等众多中间业务，可为农民提供较为全面的金融服务。经过多年的金融信息化建设，邮政储蓄的绝大多数网点实现了通存通兑，能够提供横跨城乡、范围广泛、方便快捷、费用低廉的支付结算服务。随着国家加大对“三农”的支持力度，推进新农村建设，农村经济必将快速健康发展。邮政储蓄庞大稳定的网络优势，可以成为连接城乡之间、地区之间的金融纽带，这是一些区域性金融机构无法做到的，也正是邮政储蓄的核心竞争力所在。

三、邮政储蓄银行小额贷款业务存在的问题

(一) 邮政储蓄贷款业务经办人员和管理人员素质参差不齐。

虽然邮政储蓄贷款经办人员经过了统一培训，并取得了合格

证，但基础薄弱，管理经验少，且业务经办人员和管理人员来源复杂，实际工作水平相差很大。

(二) 资金运用不尽合理。

目前，邮政储蓄银行并不同于一般意义上的金融机构，资金运用渠道难以得到灵活拓宽，随着新增储蓄存款快速增加，资金运用难的问题突出，不少邮政企业挤占挪用了邮政储蓄资金。

(三) 市场定位单一。

一是业务宣传有待加强。目前只限于媒体宣传和海报、宣传折页等宣传品的发放，深入到广大农村，对农民做更详尽的宣传，让他们真正了解邮储贷款简便、快捷的特点不够；二是县级邮政储蓄部门贷款审批权限偏低，只能审批10万元以下的贷款，邮政储蓄银行小额贷款业务发展策略研究不利于有效拓展业务。

四、邮政储蓄银行小额贷款业务的可行性对策

(一) 加强信贷队伍和信贷制度建设

目前，在我国金融业产品同质化竞争较明显的情况下，既要积极创新金融产品，不断满足客户的个性需求，更要立足服务行业的根本，开展服务竞争，而服务能力的高低则取决于服务人员的素质。长期以来，邮政储蓄“只存不贷”的经营状况，造成了其从业人员缺乏必要的信贷风险意识和风险管理能力。为此，邮政储蓄必须在现有人员配备情况下，通过系统的专业培训和信贷人才引进加强自身的信贷队伍建设，不断提高服务水平和质量。同时，加强信贷制度建设，为开展小额信贷业务提供制度支持。

(二) 促进农村信用环境建设，加强经营风险控制

邮政储蓄要在当地镇委、镇政府的支持下，依靠村委会(村支部)以及村民代表的参与，共同对农户资信状况进行调查和评估，划分信用等级，根据不同的信用等级授予信用贷款额度，签定贷款最高限额合同，发给《农户小额贷款证》，按照“一次核定、随借随还、余额控制、周转使用”的原则，使农户可以在核定的贷款额度内随用随借，随借随还，无需任何担保。其意义在于实现政府、村委会(村支部)、邮政储蓄、农户的“四位一体”，利用村委会和部分村民代表的人缘、地缘优势，帮助邮政储蓄解决发放农户小额信用贷款中的信息不对称问题，并借此促进农村信用环境的建设。此外，邮政储蓄要加强与政府和司法等部门的配合，运用经济、法律、行xx社会舆论等各种手段，坚决打击恶意逃废金融债务的行为，加强对到期、逾期贷款的清收。

(三)制定合理的小额信贷利率，提供更多符合当地市场环境的信贷产品制定合理的利率对邮政储蓄小额贷款的可持续发展十分重要，与其他商业性贷款相比，小额信贷的经营成本较高，其利率水平一般高于由市场形成的一般商业利率。国际研究发现，小额信贷有效利率只有达到16%才能覆盖其经营成本。但是如果邮政储蓄实行如此高的利率，会违背支持新农村建设的本意，因此国家应当给予邮政储蓄相应的政策扶持。邮政储蓄也应当对当地的信贷市场状况做充分的调研，找准信贷支持的切入点，创造性地设计符合农村信贷需求的小额信贷产品，以满足农村地区农户和小企业对金融服务的迫切需求。

(四)加大宣传力度，提xx政储蓄小额贷款的名度

中国邮政储蓄银行应通过不同的宣传方式，来不断提xx政储蓄小额贷款在社会和客户心目中的知名度，为邮政储蓄小额贷款的快速发提供舆论支持。小额贷款业务作为邮政储蓄为客户提供资金支持的服务性业务，放款快、操作透明是其宣传的主要亮点，在小额贷款业务开办伊始，就要始终坚持以“维护客户利益”为宗旨，以“放款快、不需要请客送礼”

为特色，以“客户满意”为目标。在前期宣传阶段，开办小额信贷业务的市区和县(市)，通过在各邮储营业网点悬挂宣传条幅、设置业务咨询台、播放宣传片、录制农村广播录音带、邮送广告等多种形式，迅速提xx政储蓄小额信贷业务的知晓度。在扩大宣传阶段，要充分利用电视、广播、报纸、墙体、中邮dm等形式开展覆盖面广、持续性强的扫街式业务宣传，进一步扩大邮政储蓄小额贷款的市场影响力。在实际调查中，信贷员要利用走访调查时机，进行散发宣传，现场讲解，为更多的商户和农户更直接、更有针对性地推介此项业务。

五、结论

在我国新农村建设不断推进和深化的形势下，邮政储蓄银行要按照银监会确定的“互补优势、互换市场、互惠共赢”的原则，积极加强与政策性银行、商业银行、农村信用社等各类金融机构的联系，加快联动发展，开展支农业务合作。要将小额贷款业务积极融入农村基础建设和农业综合开发等领域中去，为我国农村经济发展提供资金支持。