

银行个人营业工作总结(优质8篇)

司法工作总结需要综合运用法学、社会学、心理学等多个学科的理论和方法，以全面、客观、科学的方式进行。别人的经验是最好的老师，以下是一些优秀的司法工作总结范文，希望能给大家提供借鉴和启示。

银行个人营业工作总结篇一

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；第二，本着实事求是的原则，做到上情下

达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

银行个人营业工作总结篇二

在年终工作总结中，全面、深入地回顾一年来本单位和个人所取得的成绩，总结工作中的宝贵经验，培养、锻炼自己的思维方法、分析能力、辩证观点、鼓舞干劲。以下是小编给大家带来的几篇银行营业部个人工作总结，供大家参考借鉴。

银行营业部个人工作总结1

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行XXXX年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将XXXX年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期增加万元，其中：企业存款余额 万元，比去年同期减少 万元，个人存款余额 万元，比去年同期增加万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为 万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为 %。截止到十二月三十一日，我

部个人类贷款余额达万元，五级分类口径不良率为%；累计发放公司类人民币贷款万元，回收公司类人民币贷款万元，发放美元贷款 万，回收公司类外汇贷款万美元，发放信用证 万美元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

二、主要工作

(一) 顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

- 1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。
- 2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。
- 3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。银行个人年终工作总结(二)大力开展旺季营销

活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %；个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。

(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡□pos商户□vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

(四)中间业务取得突破性进展。我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入 万元，完成全年计划的 %，完成去年全年计划的120%。

户，手机银行客户数新增户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现万元。

(五)大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“八荣八耻”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收；根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严

格管理：早晚各调度一次催收情况；建立工作日志，及时登记外出情况；实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

(七)进一步加强内部管理，提高内部控制水平

1、为贯彻省、市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现的问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，

进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生；严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象；加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[xxxx]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。(十一)开展标准化服务活动根据中国建设银行股份有限公司“01号—10号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二) 企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体

措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作

稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

银行营业部个人工作总结2

随着年终决算的结束，xx已经和我们彻底的说再见了。回首这一年的过往，一切还历历在目，现对这一年的工作做一个小结。

过去的一年的都是在新成立的交通银行咸阳分行度的，在这一年中轮换过好几个岗位，最终成为一名个金客户经理，主要从事对私客户的私人金融业务。

一. 自从xx年11月9日交通银行银行乔迁新址，我就成为了分行的一名会计人员，从事柜面的个人储蓄业务，也是就综合柜员。在银行这个岗位算是比较基础和繁琐的工作了。正常下班之后，要轧账、送库、培训新出的制度和业务、节假日银行正常营业还得加班、不能出现长短款现金差错等。虽然工作是机械、枯燥的，但是那时候我们学会了最基本的银行会计业务和金融知识，认识并维系了我的第一批客户群。

二. 从xx年3月26日起，我终于摆脱了柜面的“束缚”，进行“走出去”营销。突然从一个繁杂、事无巨细的会计人员转换成一个“自由”的营销人员。没有陌生拜访的经验，没有客户资源，没有目标客户，像一个没头的苍蝇一样穿梭在大街小巷。两个多月的时间，走遍了周边的商户。营销别人的过程就是自己成长的一个过程。客户是多样的，需求也是不同的，营销客户实际上营销自己，相信你才会选择你的产品。这段时间遇到的挫折是最多的，成长也是最多的。

三. 从五月份开始，我又到海通证券做延伸柜台，主要从事营销客户办理我行资金托管业务。由于当时整个的证券市场不景气的缘故，开户的人不是很多，但是还是发现很多机会的。对于进行股市投资的客户，有几个共同的特点：1. 资金量比较大；2. 风险承受能力方案范文. 库. 整理~比较强；3. 大都缺乏资产配置、保值增值的稳健型投资意识；这都为我行储蓄存款、基金、理财产品的销售提供了很多的机会。

四. 七、八月份我又来到了零售信贷部从事内勤的工作。主要做客户信息录入、资料整理、楼盘现场收件、带领客户做预告登记、抵押登记等事项。压力不是很大，但也异常繁琐。每一笔贷款都是有风险的，我们需要营销更多客户的同时，把控风险。贷款客户在我看来其实是比较优质的客户，因为他很“稳定”，只要没有还清欠款，十几年、几十年内不得不对银行“不离不弃”。这样的话，交银理财卡、信用卡、基金定投、得利宝(有提前还款计划，但未到一年的客户)等都可以做。零售信贷部应该至少有一个专门负责个金业务的员工，充分挖掘贷款客户资源，毕竟做个贷客户的业务比一个新客户的业务要容易的多。另外，要改变客户对于还款借记卡的普遍认识，那不仅仅是一张只能还房贷的卡片，还可以做理财、买理财、存定期等理财功能。

五. 从8月26日起，我正式转岗成为一名个金客户经理。刚开始的时候，还是举步维艰的，之前积攒为数不多的老客户现在突然联系，已经很难维系了。而新建的客户管理系统ocrm

中一个客户也没有。客户经理主要是做销售，提升行里中间业务收入，而基金、保险、贵金属的销售对于新客户又谈何容易。于是大堂的客户接触显的尤为重要，除了后来行里分的600多普通客户，通过大堂接触新增客户300多人. 随后通过房贷客户营销交银卡、大堂客户开通网上银行、手机银行及交叉销售信用卡等，与客户有了第一次结触，慢慢打开了突破口。

通过这一年的学习、工作和成长，也慢慢有了自己对工作的体会和心得：

一. 不断学习，不论是业务还是生活中的各个方面。和客户接触的时候，除了业务还要了解股票、财经动态、基金、私募、外汇、券商理财、社交等等，给客户一种很专业、很全面的职业性。

二. 做客户讲究“心存，致远”。“心存”要求我们心中要有客户，不是在任务下来的时候才想起来客户，而是要我们要我们记住客户的生日，满足客户换零钱、新钱、汇款、挂失等没有业绩的业务的需求，真正的把对待客户像对待自己的朋友一样。让客户真正觉得你是真诚的，有你在银行来办理业务时就是方便，客户一旦需要与银行发生业务往来时，第一个想到的是你。“致远”要求我们对待客户的资产像对待自己的资产一样，要有一个长期的保值增值的理财规划。

不能为了完成任务一次把客户做伤了，要真正做到是为了客户着想。通过老客户交叉销售、转介绍新客户，远比开发新客户简单的多。银行营业部工作总结三. 开拓思路，创新思维。银行业的竞争日趋激烈，如何脱颖而出，就需要我们有与众不同的思维方式。我认为，在揽储方面，通货膨胀居高不下，即使年内俩次加息，也满足不了客户抵御通胀的需求。

随着各大银行高收益理财产品的推出，不管是客户还是相关从业人员都把目光转向了理财产品。这是吸引外行资金，抢

占储蓄资源的关键点。另外，年内央行数次上调存款准备金率，严厉打击月末、季末、年末高息揽储的不正当竞争行为，欲将时点余额变为均额进行考量银行存贷比的一个指标，以后银行业间的揽储竞争会变得愈加残酷。这就需要我们设计期限短、收益高的、起息结息日巧妙的理财产品来满足客户的需求和央行的考核。基金方面，由于股票市场不景气，造成基金的销售困难。在这种不明朗的情况，应该倾向于表现一直较好的老基金、定投产品及行里推出的营养组合。

新出的基金把市场过于细分，不是跟踪指数就是专注医疗、消费、电子等某一领域，还有就是仓位不够灵活。明年营养组合大家可以通过定投方式进行购买，这对我们和客户来说，都是比较容易接受的选择。信用卡业务是各大银行的必争之地，最近行里出了一个“姗姗来迟”的新政，即代发工资一月，可申请信用卡。各大行以前只注重优质、高端客户的竞争，现在才开始注重低端客户(如代发工资客户)。招商银行就是很好列子，若干年前她就敢为天下先的向高校没有经济来源的学生推出信用卡业务。风险我们可以通过各种各样的手段尽最大的努力去控制，重要的是先抢占了一片还没有出现竞争的市场，更重要的是在这些学生还是孩子的时候就养成了使用招商银行卡的习惯。

关于代发，代发可谓是“一揽子的金融服务营销”。在办理代发业务的时候，我们可以进行批量开办信用卡。随后，通过新上线的移动pos可以现场签约银信通、网银、自动还款等实用功能，并现场交叉销售。

银行营业部个人工作总结3

20xx年是我负责工作的第3年，在领导的关心和同事的大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报如下：

- 1、强化服务意识，优质高效为一线服务。

做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。在日常工作中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到工作的点点滴滴中，扎实有效地践行以客户为中心的理念，想支行与客户所想，急支行与客户所急，高效率、高水平地为支行服务。

2、强化风险意识，防范和化解金融风险。

重点学习了《反洗钱法规汇编》、《个人金融业务营销手册》和内控管理制度等内容。同时，对照工作找差距、找问题，抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进。一是注重引导员工风险意识，防控操作风险。如三季度在领导的指导下重点加大对授权人员和柜员的监控力度，对广电支行、江南支行召开专题风险会议，下发风险提示，强化柜员风险防范意识；二是注重引导培养员工风险意识。有计划有步骤地选择《营业室经理日志》推荐到《心桥》，制定《2018年季度柜员考核表》，以目标为导向，促使员工成长。

3、强化营销意识，积极为客户服务。

4、强化队伍意识，提高条线人员综合能力。

一是注重员工爱岗热情和工作能力的提高。持续开展营业室员工轮岗体验活动，此举得到行领导的大力支持，充分肯定为我行在加强案件专项治理，完善内部控制机制上的有力举措。二是注重沟通反馈控制行为偏差。适时与支行沟通会出差错、工作量、银企对账、业务授权等情况，有的放矢进行会计辅导。

5、工作中存在的不足及今后的打算。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严

峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。二是对一些业务还不够精通。掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以适应我行的发展，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行员工。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应我行发展的需要。2、努力提高工作效率和质量，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

银行营业部个人工作总结4

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的2015年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

一、主要工作内容及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入农商行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户；当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务能力水平。通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但

深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，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，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

四、新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

银行总结

银行个人营业工作总结篇三

2xx年在银行行长的领导下，各部门的帮助配合下，我们营业部全体员工认真学习、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，结合营业部的工作实际，充分发挥营业部的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

一、做好日常的服务结算工作

做为支行营业部，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、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款1.5亿，春节一过，又向人民银行回笼了65万现金。

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，考虑到营业部人员比以往减少，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***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。

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，在行长室关心下由营业部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。

6、做好nova1.2□1.3□1.4版本的前期测试及投产工作。

7、配合**支行做好对**公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

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)。

1、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营业部处理，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，由营业部管库人员进行交接，同时，业务人员从营业部划归业务保障部管理。

14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

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。

二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

营业部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到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，为营业部节约半个劳动力，因**所撤并后营业部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。

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xxxx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服 务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xxxx年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款万元，比去年同期增加万元，其中：企业存款余额万元，比去年同期减少万元，个人存款余额万元，比去年同期增加万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为%。截止到十二月三十一日，我部个人

类贷款余额达万元，五级分类口径不良率为%；累计发放公司类人民币贷款万元，回收公司类人民币贷款万元，发放美元贷款万，回收公司类外汇贷款万美元，发放信用证万美元，签发银行承兑汇票万元，回收万元。实现收费类收入万元。实现报表利润万元，实现税后净利润万元。

二、主要工作

(一) 顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在1月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

- 1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。
- 2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。
- 3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。

(二) 大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报期，个人存款日均新增万元，完成旺季营销计划的%，营销乐当家理财卡白金卡张，完成旺季营销计划的%，个人消费贷款余额新增万元，完成旺季营销计划的%；个人网上银行个，电话银行个，完成电子银行业务交易量笔，交易额为万元。

(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固国家行政机关类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批国家行政机关类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡□pos商户□vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

(四)中间业务取得突破性进展。我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入万元，完成全年计划的%，完成去年全年计划的12%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡张，信用卡消费额万元，电子银行渠道占比%，新增电子银行客户户，其中：个人网上银行客户数新增户，个人电话银行客户数新增户，个人手机短信客户数新增户，手机银行客户数新增户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现万元。

(五)大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“xxxx”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收；根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况；建立工作日志，及时登记外出情况；实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

3、对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与上海医药重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑类贷款本金万元；损失类贷款本息万元。

(七) 进一步加强内部管理，提高内部控制水平

1、为贯彻省、市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中

从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生；严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象；加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

- 1、各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

- 2、对xx年以来内外部检查发现的问题严格执行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

- 3、加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[xxxx]51号文件的员工十三条禁止性规定。

- 4、变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令

的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

(十一)开展标准化服务服务活动

根据中国建设银行股份有限公司“1号—1号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二)企业文化建设渐入佳境

1、我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。

2、在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大

差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

2xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就一年来的工作小结如下：

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己 主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市国家行政机关的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口的活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、

九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

三、求真务实、勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快

捷的结算方式。目前，已开立网上银行xx户。

2、拼服务、情胜一筹南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xxx等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存15万。

4、积极配合客户经理做好服务工作今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

经过对支行党委各项工作部署的共同学习后，我部的负责同志统一了思想认识，明确了营业部2xx年的工作重点和工作计划。全部人员对于人员分工，岗位设置，工作目标，工作计划有了全面的了解，全体人员达成共识：营业部是支行重要的经营部门，作为营业部的一员，要把完成部门经营目标，提高服务层次作为今年的主要任务。

一、年初，结合双贯标工作，完善制度，狠抓管理。修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系和业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。

在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

二、集中精力进行业务发展和市场营销，对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情况划分了不同档次，要求客户经理认真分析客户情况，根据重点客户的不同需求制定了不同的营销方案和工作目标。

1、近一年的工作，存款一直作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、总结，也出台了很多激励、规范的措施，但一直效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情况。三是工作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息；业务主管负责定期走访；定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销情况。通过以上工作，四季度效果非常显著：开发了xxxxxxx□xxxxxxx□xxxxxxx□xxxxxxx等优质客户，稳定了xxxxxxx□xxxxxxx□xxxxxxx等，盘活了xxxxxxx□xxxxxxx□xxxxxxx存量客户。

2、注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划策，今年4月份，积极与xxxxxxx*联系，根据其资金紧张的实际情况，为其制定了融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托贷款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增11万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

3、善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百

万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

三、注重自身及员工业务素质的提高。

一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不同待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，形成浓厚的学习氛围。

四、注重家园文化建设，提高凝聚力。

营业部作为一个3多人的大集体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，只有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有集体荣誉感。充分发扬民主，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自己的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自己严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改进工作不足。

2xx年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到7.37亿元，中间业务收入实现33万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入6万元，贷款新增1.3亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的前列。

一年的时间里，给我感触比较深的是，我在管理方面的知识比较欠缺，原有的积累已经不能满足现实的需要，我也制定了相应的学习计划，学习知识，学习经验，使自己成为合格

的客户经理和管理人员。

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、营业部的日常管理工作：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，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，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。

二、加强自身学习，提高业务水平：

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析

能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向：

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

银行个人营业工作总结篇四

在年底为自己一年的工作做一个总结，并结合今年的工作状况为来年的工作做一个计划，这是银行工作人员未成一年工作后最需要做得。下面是由小编整理的银行营业部个人工作总结，欢迎阅读。

□

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行x年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将x年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期增加万元，其中：企业存款余额 万元，比去年同期减少 万元，个人存款余额 万元，比去年同期增加万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为 万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为 %。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达万元，五级分类口径不良率为%;累计发放公司类人民币贷款万元，回收公司类人民币贷款万元，发放美元贷款 万，回收公司类外汇贷款万美元，发放信用证 万美元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

二、主要工作

(一)顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点

转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。

2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。

3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。银行个人年终工作总结(二)大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %；个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。

(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡□pos商户□vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

(四)中间业务取得突破性进展。我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入 万元，完成全年计划的 %，完成去年全年计划的120%。

户，手机银行客户数新增户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现万元。

(五)大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管

理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“八荣八耻”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六) 强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收；根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况；建立工作日志，及时登记外出情况；实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

(七) 进一步加强内部管理，提高内部控制水平

1、为贯彻省、市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以

及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生；严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象；加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的

目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。（十一）开展标准化服务服务活根据中国建设银行股份有限公司“01号—10号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

（十二）企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

（一）成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经

营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作

稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

银行个人营业工作总结篇五

银行会计营业部某年个人鉴定 银行会计营业部某年个人鉴定
时光飞逝，转眼一年的时间过去了，我在党组织和行领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是在思想上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作总结如下：

获的比任何时候都丰富。以后的路会很长，但因为有了战友，我相信我的步伐会更矫健，也许就应了那句话——没有最好，只有更好。我一定会努力，让自己成为一名更好的建行人。

某银行会计师年度考核 某银行会计师年度考核 人的青春是美丽而短暂的，作为一位新时代的金融工作者，我一直都在深思：

应该怎样让我们的青春度过的无悔无怨？入行17年以来，凭着对工商银行事业的满腔热忱、执着追求，我兢兢业业、勤勤恳恳、敬业爱岗，10几年如一日在平凡的岗位上努力和勤奋地做得不平凡。从87年入行，我一直在东方支行营业部从事对公会计结算工作，先后在前台接柜记账、电子联行、大同城票据交换、主机房管理、国际业务等岗位工作。为了练就一手过硬的基本技能，我反复强记会计交易码、练习翻打传票；为了加强理论知识的学习，我自学了《支付结算办法》、《会计结算制度汇编》、《票据法》等相关会计结算书籍，还认真学习国家最新的金融工作方针政策、我行的相关规章制度；娴熟的技术和扎实的理论知识，让我工作起来

得心应手，为我支行xx多个单位结算户提供快速、准确的服务；多个岗位的工作使我积累了丰富经验，我成为了对公会计结算业务的骨干和典范。作为一个会计工作者，除了快速准确进行账务处理以外，我还本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺，对每一个客户的询问都能耐心解释、有问必答、贴心服务，真诚、周到的服务使我跟客户建立了良好的关系。我对这些平时培养的潜在客户展开了营销攻势，向他们详细的介绍了我行的电话银行、网上银行等最新金融产品，并不惜在班后时间亲自上门解答疑难问题，功夫不负苦心人，今年我成功营销了企业网上银行20户，电话银行30户，待发工资10户，待发工资户月交易量上1000万，为我行创下了可观的中间业务收入。自改革开放以来，全国的面貌发生了翻天覆地的变化，东方优越的投资环境吸引了大批的港澳台及外国投资者，敏锐的视觉和积极的思考，让我认识到大量的新企业将要诞生，如何让更多的企业到我行开户以带动我行存款和结算量？为此我出谋献策，向领导提建议，在领导的带领下有的放矢的展开了外勤攻关，组织了银企联欢会，向企业介绍我行结算、资金等优势，这系列的工作没有白做，如雨后春笋般成立的企业一个个来到了我行开户。为稳住客户，稳住存款，支行采取了客户定人跟进服务制，中国人才指南网考虑到我多年丰富的工作经验和较宽的人际关系，支行领导把一批大客户分配了给我跟进。政府各部门、财政所是我支行营业部的系统大户，我每天坚持对其业务需求及资金流向的跟进，为其提供了一对一的贴身化服务，不但稳住了存款，还保持了良好合作关系，为我行的一些本地业务拓展提供了便利和优势。现在我从事会计报表编制岗，在今年账务上收之后，工作量明显的加大，每天超过7点下班是家常便饭，每月的1号都要加班做报表，每年的“元旦“、“五一“、“国庆“，是大部分人的三个法定的节假日，是人们亲人团聚、情人团圆、共享天伦的日子，而在这黄金周的 家，我是多么期盼看到自己的家园更加美丽更加辉煌。我无数次在心底深情的说：

工行，我爱你，我愿意为你在我平凡的岗位上奉献我的青春

和热血！

某市银行营业部 某市银行营业部 今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行201x年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将201x年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况 截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期增加万元，其中：

元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

二、主要工作

（一）顺利通过总行零售网点转型验收 我部作为全国的五个

- 1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

- 2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %；个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。

（三）、细分市场，强化市场营销。 市行明确指出： 要坚

持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

附送：

银行会计部结算科经理竞聘报告

银行会计部结算科经理竞聘报告

走出去，如果能从网点工作后又回到会计部，一定有助于我更好的做好结算业务方面的管理工作。结算科是会计部新设立的科室，其主要职责是做好全行本外币结算业务的管理工作，制定相关结算业务管理办法与规章制度，监控全行结算业务运行情况，促进全辖结算业务的健康发展。虽然这个岗位对我来说有一定的挑战性，但我相信几年的工作经历有助于我做好这项工作。以下谈谈我个人的一些情况：

1、虽然我现在是在网点工作，但会计部的领导与同事对我都比较熟悉，领导是我一向尊敬的老上司，同事是我曾经共事的好同事，我自己虽然在会计部工作的时候主要在项目组工作，但毕竟也是从会计部出去，这次如果能够回到老本营来，我相信一定能够尽早进入最佳工作状态，配合部门领导与其它科室共同做好全行会计结算业务的管理工作。

2、近几年来我有在分行部门与网点工作的双重经历，熟悉本外币各项结算业务。虽然我在分行工作时主要参加项目组的系统开发工作，但这有助于我对整个会计结算业务知识的疏理，系统的开发，使我对目前运行的**系统有了更深入的了解，不仅能做好系统结算业务参数的维护管理，而且能及时适应结算业务的变化推动系统功能的优化，促进全行结算业务管理水平的提高。另外，在网点半年的会计主管工作经历使我对柜面的会计结算业务有了比较全面深入的了解，不仅

能根据结算业务的变化及时的建章立制，而且能使推出的各项结算业务管理办法具有更强的可操作性。

3、我从事过多年的外汇会计结算业务，可以发挥自身这方面的优势，加强对外汇会计结算业务的管理，推动外汇会计结算业务进一步规范发展。下面谈谈我竞聘结算科经理这一岗位的工作设想：

1、要有全局观念，以整个部门的工作大局为重，配合部门领导与其它科室共同把全行的会计结算业务管理好。

2、带领科室全体员工加强全行本外币结算业务的管理工作，一方面做好人民银行和总行关于结算业务的规章制度的贯彻实施，一方面根据我行实际制定本外币会计结算业务制度、管理办法及操作流程，使我行的会计结算业务在现有的良好基础上，得到更好的规范与发展。

3、会计结算业务历来都是银行经营的高风险部位，如果我是结算科经理，我将始终把加强结算业务的内控建设摆在极为重要的位置，从规范结算业务的柜面操作与加强管理两方面入手，努力消除各种风险隐患，确保将结算部位风险降到最低限度。

4、根据结算业务的发展变化，适时的提出结算业务方面的系统功能优化方案，提高对全辖结算业务的监管效率与监管水平。比方说，这次关于新的单位银行结算账户管理办法，结算账户的时限控制与转账结算方面的一些新变化，如果通过系统自动控制，可以大大降低监管成本。

银行个人营业工作总结篇六

营业员工作质量的高低直接影响着企业经营活动的效果，而营业员的工作质量又取决于营业员的素质。今天本站小编给大

家整理了银行营业员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。因为回首这一年的工作，我们每一名员工都有自己的收获，都没有碌碌无为、荒度时间。尽管职位分工不同，但大家都在尽最大努力为行里的发展做出贡献。

现将全年的工作情况向全行职工工作以汇报：

一、重视业务核算质量，贯彻市行各项制度 今年是我们商业银行具有转折意义的一年，经过六年的打拼和积累，我行的羽翼已经逐渐丰满，准备更名挂牌，开始新的征程。然而，如果要使我们景星支行真正走在全行的前列，我们首先要做的是提高我们的业务能力。我行会计出纳部经常组织员工进行理论学习、岗位练兵。对市行传达的每一个文件、通知都认真贯彻。让员工树立主人翁精神，在工作中不推、不等、不靠，积极主动的完成自己的本职工作。我部一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算上无重大差错事故。

二、加强日常工作管理，做好安全防范工作 我部的内部制度是比较健全的，各项工作都有明确分工，员工病、事假都严格按照规定及时请假。 在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日下库保管；对重要凭证的领用，都有专人负责；明确柜员的权限，不得擅自授权；对于市行要求上报的反洗钱可疑业务及时上报；随时提高警惕，杜绝诈骗。总之，我们要将一切防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

三、培训员工操作能力，顺利通过柜员考试 今年是对全行职工个人业务考核要求最严格的一年，综合柜员上岗考试，直接关系到每个员工的切身利益。行里不想让任何一个职工掉队，我会计出纳部，为了使每个员工顺利的通过考试，带领员工们利用工作之外一切所能利用的时间，积极准备考试。其间，我们组织了员工点钞，打字的基本技能考试。组织员

工去培训中心进行业务上机打操作的练习。有些员工工作、家庭的各方面负担都很重，考试给其带来了很大的心理压力，思想包袱很重。为帮助这样的同志，我部各个员工在考试期间，经常互相交流思想，一起钻研考试的命题，接受能力快的同志，耐心的给其他同志讲解。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。考试临近期间，大家都想争分夺秒的看书，但行里的各项工作是不可以停滞的。时间是自己的生命，因为这关系到自己是否有资格上岗；时间更是全行的生命，因为有那么多的客户需要我们为其服务。我部全体员工都义不容辞的选择了后者。在考试期间，没有人因为自己的利益，耽误本职工作，在最关键的时刻，我们看到了员工们的可爱之处。

四、全员拼“新百日会战”，向最后一季要成果 在临近年终的最后一季，市行“新百日会战”的各项指标下达到支行，支行下到各科部。我部所有职工都在第一时间积极的行动起来，配合行里完成各项指标。虽然“新百日会战”所大力宣传的各种产品大都是对个人客户的，但是我部员工只要有机会就向来办业务的客户宣传新产品。尤其是“得利宝”业务问世以后，我部员工向代发工资客户力推此项产品，滴水成河，为行内存款的上升做着力所能及的贡献。行领导多次强调，存款是责任，不是任务。就是想让职工转变思想，把行里的事当成自己的事，变压力为动力，当我们正视这个问题的同时，我们也感到了责任的重大和为行里工作的乐趣。员工们不再抱怨任务繁重，而是把“新百日会战”当成一个活动去积极的参与。

五、积累经验及时总结，稳扎稳打注重实效 这一年的工作和考核，又使我部员工得到了很多经验，当然也有很多教训。我们一直重视员工的整体业务水平的提高，大部分职工的工作质量都是达标的，但仍有业务水平参差不齐的现象存在。这样势必会对我行的整体服务形象造成一定程度的影响。所以，我部一旦接到上级部门的个别业务操作变更通知就及时的组织员工学习，减少核算差错。

六、在工作之中也存在很多不足，主要表现在：

- 1、服务上还达不到要求，有时态度生硬，不使用文明用语。
- 2、核算质量还存在很大差距，主要是因为工作不够认真细致。

以上是我部20xx年全年的工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。

时间飞逝，转眼我已经与我行共同走过了四个春秋。入行以来，我一直在一线柜面工作，在我行以“激人奋进，和谐亲近”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为窑店支行的业务骨干。四年来，在我行这个大家庭里，我已经从懵懂走向成熟。

一、勤学苦练，爱岗敬业

刚刚接触银行柜员这个工作，我被吓倒过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是四年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”，班前班后，工作之余我都与加打凭条、键盘、点钞纸相伴。

二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限

的。作为一名老员工，不能只仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。同时，银行工作是一个品牌，一个人的疏忽或过失将会影响到我行的整体形象，作为老员工有义务帮助新同事。

在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。银行也在不断开发新的业务和新的理财产品，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

三、存在的不足及今后努力方向。

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，这是自我约束能力较差的表现。针对以上问题，我今后将加强理论学习，进一步提高自身素质，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作

中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用 营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育 主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制 一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局

面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作 营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务万，取得了 万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

银行个人营业工作总结篇七

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行x年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服 务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将x年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款万元，比去年同期增加万元，其中：企业存款余额万元，比去年同期减少万元，

个人存款余额万元，比去年同期增加万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为%。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达万元，五级分类口径不良率为%;累计发放公司类人民币贷款万元，回收公司类人民币贷款万元，发放美元贷款万，回收公司类外汇贷款万美元，发放信用证万美元，签发银行承兑汇票万元，回收万元。实现收费类收入万元。实现报表利润万元，实现税后净利润万元。

二、主要工作

(一)顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。

2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。

3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建

行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。银行个人年终工作总结(二)大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报期，个人存款日均新增万元，完成旺季营销计划的%，营销乐当家理财卡白金卡张，完成旺季营销计划的%，个人消费贷款余额新增万元，完成旺季营销计划的%；个人网上银行个，电话银行个，完成电子银行业务交易量笔，交易额为万元。

(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡□pos商户□vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业

务。力争使个银业务做成今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

(四)中间业务取得突破性进展。我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入万元，完成全年计划的%，完成去年全年计划的120%。

户，手机银行客户数新增户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现万元。

(五)大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“八荣八耻”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“网点”创建活动相结合。创建网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收；根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况；建立工作日志，及时登记外出情况；实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

(七)进一步加强内部管理，提高内部控制水平

1、为贯彻省、市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

(十)深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。做好重点区域、重点部位、重点环节和人员的安全防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生；严格规范员工职业行为，坚决杜绝员工在外兼职、经商等现象；加强员工行为排查，开展深入细致的思想政治工作，领导干部直接与员工交流沟通，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[]51号文件的员工十三条禁止性规定。

4是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。(十一)开展标准化服务活动根据中国建设银行股份有限公司“01号—10号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务活动。一制订了《关于加强服

务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二) 企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。

(二)业务之间发展不平衡。

(三)制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

(四)持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开

展;以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力;以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长;以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

(一)继续狠抓存款工作不放松，确保我部存款工作

稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。

(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

(四)、突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展。

(五)、加强领导班子建设。

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、营业部的日常管理工作：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，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，至今基本做到了事事有着落。

上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。...

二、加强自身学习，提高业务水平：

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，文秘家园热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向：

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

随着年终决算的结束，已经和我们彻底的说再见了。回首这一年的过往，一切还历历在目，现对这一年的工作做一个小结。

过去的一年的都是在新成立的交通银行咸阳分行度的，在这一年中轮换过好几个岗位，最终成为一名个金客户经理，主要从事对私客户的私人金融业务。

一. 自从xx年11月9日交通银行银行乔迁新址，我就成为了分行的一名会计人员，从事柜面的个人储蓄业务，也是就综合柜员。在银行这个岗位算是比较基础和繁琐的工作了。正常下班之后，要轧账、送库、培训新出的制度和业务、节假日银行正常营业还得加班、不能出现长短款现金差错等。虽然工作是机械、枯燥的，但是那时候我们学会了最基本的银行会计业务和金融知识，认识并维系了我的第一批客户群。

二. 从xx年3月26日起，我终于摆脱了柜面的“束缚”，进行“走出去”营销。突然从一个繁杂、事无巨细的会计人员转换成一个“自由”的营销人员。没有陌生拜访的经验，没有客户资源，没有目标客户，像一个没头的苍蝇一样穿梭在大街小巷。两个多月的时间，走遍了周边的商户。营销别人的过程就是自己成长的一个过程。客户是多样的，需求也是不同的，营销客户实际上营销自己，相信你才会选择你的产品。这段时间遇到的挫折是最多的，成长也是最多的。

三.从五月份开始,我又到海通证券做延伸柜台,主要从事营销客户办理我行资金托管业务。由于当时整个的证券市场不景气的缘故,开户的人不是很多,但是还是发现很多机会的。对于进行股市投资的客户,有几个共同的特点:1.资金量比较大;2.风险承受能力'方案范文.库.整理~比较强;3.大都缺乏资产配置、保值增值的稳健型投资意识;这都为我行储蓄存款、基金、理财产品的销售提供了很多的机会。

四.七、八月份我又来到了零售信贷部从事内勤的工作。主要做客户信息录入、资料整理、楼盘现场收件、带领客户做预告登记、抵押登记等事项。压力不是很大,但也异常繁琐。每一笔贷款都是有风险的,我们需要营销更多客户的同时,把控风险。贷款客户在我看来其实是比较优质的客户,因为他很“稳定”,只要没有还清欠款,十几年、几十年内不得不对银行“不离不弃”。这样的话,交银理财卡、信用卡、基金定投、得金宝(有提前还款计划,但未到一年的客户)等都可以做。零售信贷部应该至少有一个专门负责个金业务的员工,充分挖掘贷款客户资源,毕竟做个贷客户的业务比一个新客户的业务要容易的多。另外,要改变客户对于还款借记卡的普遍认识,那不仅仅是一张只能还房贷的卡片,还可以做理财、买理财、存定期等理财功能。

五.从8月26日起,我正式转岗成为一名个金客户经理。刚开始的时候,还是举步维艰的,之前积攒为数不多的老客户现在突然联系,已经很难维系了。而新建的客户管理系统ocrm中一个客户也没有。客户经理主要是做销售,提升行里中间业务收入,而基金、保险、贵金属的销售对于新客户又谈何容易。于是大堂的客户接触显的尤为重要,除了后来行里分的600多普通客户,通过大堂接触新增客户300多人.随后通过房贷客户营销交银卡、大堂客户开通网上银行、手机银行及交叉销售信用卡等,与客户有了第一次结触,慢慢打开了突破口。

通过这一年的学习、工作和成长,也慢慢有了自己对工作的

体会和心得：

一. 不断学习，不论是业务还是生活中的各个方面。和客户接触的时候，除了业务还要了解股票、财经动态、基金、私募、外汇、券商理财、社交等等，给客户一种很专业、很全面的职业性。

二. 做客户讲究“心存，致远”。“心存”要求我们心中要有客户，不是在任务下来的时候才想起来客户，而是要我们要我们记住客户的生日，满足客户换零钱、新钱、汇款、挂失等没有业绩的业务的需求，真正的把对待客户像对待自己的朋友一样。让客户真正觉得你是真诚的，有你在银行来办理业务时就是方便，客户一旦需要与银行发生业务往来时，第一个想到的是你。“致远”要求我们对待客户的资产像对待自己的资产一样，要有一个长期的保值增值的理财规划。

不能为了完成任务一次把客户做伤了，要真正做到是为了客户着想。通过老客户交叉销售、转介绍新客户，远比开发新客户简单的多。银行营业部工作总结三. 开拓思路，创新思维。银行业的竞争日趋激烈，如何脱颖而出，就需要我们有与众不同的思维方式。我认为，在揽储方面，通货膨胀居高不下，即使年内俩次加息，也满足不了客户抵御通胀的需求。

随着各大银行高收益理财产品的推出，不管是客户还是相关从业人员都把目光转向了理财产品。这是吸引外行资金，抢占储蓄资源的关键点。另外，年内央行数次上调存款准备金率，严厉打击月末、季末、年末高息揽储的不正当竞争行为，欲将时点余额变为均额进行考量银行存贷比的一个指标，以后银行业间的揽储竞争会变得愈加残酷。这就需要我们设计期限短、收益高的、起息结息日巧妙的理财产品来满足客户的需求和央行的考核。基金方面，由于股票市场不景气，造成基金的销售困难。在这种不明朗的情况，应该倾向于表现一直较好的老基金、定投产品及行里推出的营养组合。

新出的基金把市场过于细分，不是跟踪指数就是专注医疗、消费、电子等某一领域，还有就是仓位不够灵活。明年营养组合大家可以通过定投方式进行购买，这对我们和客户来说，都是比较容易接受的选择。信用卡业务是各大银行的必争之地，最近行里出了一个“姗姗来迟”的新政，即代发工资一月，可申请信用卡。各大行以前只注重优质、高端客户的竞争，现在才开始注重低端客户(如代发工资客户)。招商银行就是很好例子，若干年前她就敢为天下先的向高校没有经济来源的学生推出信用卡业务。风险我们可以通过各种各样的手段尽的努力去控制，重要的是先抢占了一片还没有出现竞争的市场，更重要的是在这些学生还是孩子的时候就养成了使用招商银行卡的习惯。

关于代发，代发可谓是“一揽子的金融服务营销”。在办理代发业务的时候，我们可以进行批量开办信用卡。随后，通过新上线的移动pos可以现场签约银信通、网银、自动还款等实用功能，并现场交叉销售。

银行个人营业工作总结篇八

二00九年,储蓄专柜克服重重困难,紧紧围绕“以客户为中心、以市场为导向、以效益为目标”,以提高服务质量和水平为手段,大力发展各项业务,全所员工上下一条心,尽心尽责,基本完成县支行下达的年度计划任务。现就二00九年度的工作做一个简要回顾:

各项业务经营指标完成情况。

今年存款实现了跨越式发展,存款余额达万,净增万,完成全年计划任务的%,同比多增万元,发卡近张,完成全年计划任务的%,保险销售万元,完成全年计划任务的%,中间业务完成任务的,各项任务都比去年同期有较大的提高。

二00九年专柜主要工作有：

一、加大组织存款力度，增强资金实力，巩固存款开门红成果。

我所对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于竞争，确保存款工作顺利展开。在行党委的正确领导，机关的密切配合和营业所全体员工的共同努力是存款稳定增长的基础。通过开展对春节期间大力宣传等大量工作，我所一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也通过网络优势吸引了新客户；提高服务档次，以优取胜，树立我所良好社会形象。全所树立文明优服务出效益、出精品的思想，文明优服务常抓不懈。结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我所狠抓柜面服务，文明优质服务水平显著提高。针对不同客户群体的要求，我所还采取个性化服务措施，上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽储揽存能手给予一定的物质和精神奖励，充分调动员工组织存款积极性。

二、拓宽渠道，实现中间业务快速发展。

我所把中间业务作为银行的主要业务来抓。通过发展银行卡、开展各类代收代付业务和代理保险业务来抢占市场，以追求更广泛的发展空间。为把员工的积极性调动起来，所里根据业务发展实际分别制定了两套奖惩方案，并承诺中间业务手续费直接奖励到人，得到了全所员工的积极响应，全年累计营销分红保险万，发卡张，中间业务收入达到万，是去年的。

三、抓内控建设，保证各项工作健康发展。

我所经常召开了员工座谈会，积极开展了各项活动，树立正确的人生观、价值观，为了提高我所的内控和防范能力，确保安全营运，我所及时针对内控管理薄弱这一关键环节，坚

持预防为主，以人为本，齐抓共管，成立了内保小组、联防小组等，并建立健全了内部的各项工作制度，使得人人有责，确保了内控建设不流于形式，杜绝了违规违纪案件的发生，受到上级领导、社会公众的好评。

四、大力推进党建工作和精神文明建设

存款结构不合理，定期活期存款比重失调，付息率太高。员工的思想观念还没有完全转变过来，员工思想波动较大，竞争手段落后，敬业精神有待提高。明年的工作思路和主要做法：

二00九年全所经营工作的总体要求是：坚持以业务经营为中心，以提高经济效益为目标，继续突出存款、中间业务、清收、盘活等工作重点，抓好优质文明服务，规范服务行为，提升服务水平，做大做强负债业务。要加大改革力度不断完善经营机制，进一步激发营业所的经营活力；要以更大的决心从严治所，通过强化内部管理，完善各种监督机制。

为顺利做好明年的工作，明年将抓好以下几方面的工作：

一、优化服务，狠抓业务经营，拓展发展空间；抓大户，拓新户，全体员工拉散户、稳老户的揽储工作格局。

二、主动出击，力争中间业务更上一层楼。要加大宣传力度，进一步提升卡业务的创新能力，以发卡带动负债业务和中间业务收入。要大力开拓保险市场，在春节前夕争取保险公司在闹区举行保险宣传，让更多的人了解保险。

三、大力盘活不良贷款增强防风险能力。今年清收呆帐核销带挎包内的利用激励机制，发动全员清收；通过讲政策、做工作，以情动人、以情感人，促其主动还贷。

四、加强内控建设，依法从严治所。针对我所在合规经营、案件防范员工管理等方面存在的问题和不足，要加强员工队

伍建设，不断激发员工爱岗敬业的工作热情，着力解决影响员工的生活问题，通过一系列的合规文化教育等专项活动，杜绝各类案件发生和责任事故发生，确保明年安全稳健经营。

新起点、新希望。站在2007年的起点，让我们满怀信心，以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，向我们的既定目标进发！