# 社区银行年终工作总结(十四篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-02-16

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**社区银行年终工作总结篇一**

年8月参加工作，自己系银行支行员工。任职风险管理部综合统计岗。

受到领导和各位前辈多方面的关心和照顾，自己参与工作半年多时间来。工作上亦受到无微不至的指导，协助我快速的胜任岗位。

监测、评价和控制的综合管理部门，风险管理部是负责支行全面风险管理政策的落实。风险和内控的日常管理职责部门。自己任职的综合统计岗，主要负责对本行信贷资产风险状况和风险分类的统计、分析和管理;负责全行信贷数据动态管理、分析。

自己主要完成以下几个方面的信贷手工台帐的录入与核对，实际工作中。对实际发生的信贷业务明细进行动态掌控、分析和管理，以便于及时准确的获得各项信贷统计数据;对支行运行的老信贷系统进行维护和管理，对各部办录入的数据及报表进行统计及分析;提供行各项信贷资产数据及明细，完成四级分类和五级分类的统计工作和分析工作;月度为行领导以及计财处、公司部、个金部提供同业经营情况的详细数据;月度、季度、年度，独立的或配合办公室、计财处等部门对外提供各项信贷数据报表。此外，行新设了信息平安员一岗，自己即任风险管理部信息平安员，负责部门电脑网络信息平安的维护。

领导和前辈的关心照顾下，进入银行半年多时间来。自己抱着谦虚好学的态度努力工作，积极学习业务知识、掌握操作技能、适应工作岗位，基本能较好的完成本职工作和领导交办的其他工作。自己是刚毕业的理科本科学生，踏上工作岗位接触全新的银行工作，面临着全新的挑战，这个过程不只是专业的换位，更是一种思考方式和学习方法的换位，综合统计岗位上，领导和前辈的关心指导使本人认识到严谨的态度、正确的方法、积极的沟通、努力的思考，才干获得最准确的统计数据和最高的工作效率。

也正是银行业这种对我而言全新的工作，提供给我一个全新的学习机会，优良的生长环境下使我能够养成在每一天的工作生活中不时学习和获取新的知识，努力了解银行业、金融业的运行规律，把所学所悟的点点滴滴运用到实际工作岗位工作中。

自己在过去的半年时间里努力向各位前辈学习业务知识，正是由于以上的认识。严谨认真的完成了本职的统计工作，做到及时、准确、完整的反映支行信贷业务情况。认真的完成了信息平安员的工作，做好了信息平安的日常维护并建立了平安员日志。努力地养成着良好的工作习惯和工作方法，近来的工作使自己越来越深刻的认识到良好的工作习惯是互通的特别是工作的条理性上，受到各位前辈的指导今后还将继续努力。

**社区银行年终工作总结篇二**

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初工作会议所制定的的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加 万元，增长了 %。。其中，人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，各项贷款余额47亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta、投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析，呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。200\*年，我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为7700万，外汇利润约为450万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。200\*年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判;组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势,抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行;行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务;二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案;五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为 亿元，约比年初增加 亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针对pta、翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷;其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

(四)努力提高资金营运水平，争取最大限度地实现利润。从年初开始，我行就加大对我行各季度资金营运状况的分析，找出解决问题的办法;办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支，加强了费用控制，制订了一系列有效的办法，如加强对车辆费用，水电邮等营运费用的控制，加强对业务招待费和公杂费的管理，把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干，无效益的费用不花，全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平;在服务上，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效;同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额;争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额;实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。同时，狠抓清收工作。一是严格把关，不符合条件的不良贷款不盘;另一方面只要符合盘活规定三原则的，要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题，支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业，要有负责任的态度大胆盘;如果客户经理在这个问题上消极对待，支行将严肃处理;三是明确各阶段的重点清非目标，一户一策，加大进度的落实，每日追踪;对赖帐不还的企业拿出典型，实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来源往年是我行提高收息率的重要组成部分，但今年总体效果不明显;五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力，今年我行不良贷款上半年实现了下降，下半年受贷款形态调整影响，预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%，完成分行下达的目标。

(五)深化改革，强化管理，提升服务品质和竞争力。今年，我行首先进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层管理人员素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。在收入分配改革方面，制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。在组织机构上，推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制。设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌。其次，探索严格管理和科学管理相结合的新路子，促进管理上台阶。在内部管理方面，今年我行继续健全规章制度建设，完善执行、监督、检查机制。严格执行《行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯;加大监督检查力度。行领导每月至少应对基层网点检查一次，主管部门每月至少对基层网点全面检查二次，加强社会监督员的社会督查力度，把内部管理水平与效益工资相挂钩。建立警示制度，对管理不力、业务停滞或存在其他问题的中层管理者进行书面警示，直至免去职务。加强财务核算管理工作，推行责任会计制度，提高收益降低费用成本。对各业务经营网点进行收益核算，实行绩效挂钩和利润费用挂钩的办法，以利润贡献确定收入分配和业务发展费用，提高费用效益比。同时,重视加强财产管理、车辆管理和办公用品招标采购，控制管理成本，减少费用支出。引入iso9000质量管理体系。在行领导的积极倡导下，经过行长办公会的集体慎重讨论和研究，我行于今年7月启动iso工程，塑造服务品牌。通过制定和实施质量方针和质量目标、内部审核和管理评审，顾客评价程序、文件资料控制程序、不合格品控制、纠正预防和改进程序等一系列全新的管理和服务措施，力争通过一段时期的实践，逐步塑造一流服务的品牌银行形象。第三，开展“创一流服务，树农行品牌”活动，追求服务上档次。我行十分重视加强和改进服务工作，多次研究和部署改进服务的有效措施，通过形式多样的活动，加强了全行文明优质服务的观念，使今年我行的整体服务水平又有新的提高。一是坚持了去年“一流服务现象会”总结出来的一些行之有效的措施，如推行每周升旗仪式、班前讲评制、每日一星、值班经理制等制度化活动，并使这些措施得到巩固、加强和提高;二是坚持深入开展服务技能练兵和比赛、规范化服务流程演练，以及开展银企座谈会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的文明优质服务主题活动。尤其是开展“红五月文明优质服务月”活动，着力在服务的广度和深度上做文章。此项活动，使我行的业务成绩逐步攀升。下半年，我行又开展了以宣传农电改造代缴费业务的“走进千家万户活动”，通过电影下乡的新形式，提高我行对农村储户的服务水平，宣传了农行的形象;三是服务创新。今年以来，支行营业部通过推行重点客户的双线服务工作，取得良好成绩，重点客户业务增长成为我行业务快速发展的最主要动力。下半年推出的私人业务vip服务，也在海沧地区引起很好的反响，为我行储蓄工作开辟了新思路。此外，我们还推出了免填单服务等有效的服务新形式，赢得了客户赞扬。四是培养和涌现了如营业部主任郭国柱、业务部付主任邱芸以及一批优秀客户经理等服务明星，这些先进的服务典型生动地教育、感召了周围的广大员工，使创一流服务成为我行员工自觉的行动。一流的服务改变了农行的形象，产生了良好的区域性社会影响力，提升了我行的竞争力。第四，着力推进“成才计划”，提高员工综合素质。今年以来，我行坚持“人才兴行，以人为本”，大力倡导企业发展和实现个人价值同步成长的观念，推动“成才计划”，全面提高员工队伍的思想和业务素质。我们采取的措施主要包括实战锻炼、培训提高、鼓励升级、机制催化和活动促进等。通过推动“成才计划“，我行不仅引进了一批高素质人才的加盟，更重要的是培养了一大批年轻有为的人才，为我行业务发展储备了雄厚资源。前些年海沧行有许多员工因为工作环境差、工作积极性不高而一门心思想调动离开海沧。现在这些人不仅坚定地留下来，而且许多人还迅速成长为业务骨干。第五，重视改善职工工作环境和工作条件。今年以来，支行加强了网点的改造工作，针对员工上下班路途远、交通不便等情况加强了上下班班车接送，改善了职工食堂管理和员工集体宿舍管理，改善职工福利、组织丰富的集体活动等。通过做好人的思想工作，全行干部职工工作起来更顺心、更有干劲，也更好地促进了业务工作的发展。此外，在加强党风廉政建设和三防一保工作等方面，我行也做了大量细致认真的工作，建立了有效的责任制管理，通过抓落实保证了全年安全经营无事故，得到分行有关部门的好评。

三、工作中存在的问题和困难

(一)从分行的全局看，无论是利润总额、利润计划完成率、不良贷款下降率及存款增长率等方面，今年各兄弟单位都发展很快，相比之下我行的发展速度还不算最好，还有努力的空间。

(二)从经营业绩中看，一是人民币存款长期在低水平徘徊，甚至很长时间都在地平线之下;二是清非收息工作重视不够，办法不多，尤其是清非工作，存在前松后紧现象。未完成全年下降250万的任务;三是我们的网点间发展非常不平衡。

(三)从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是全行员工特别是普通员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够。二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是各级干部在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平提高速度缓慢，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

**社区银行年终工作总结篇三**

20\_\_年对\_支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在全体员工的共同努力下，\_路支行坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，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，实现了各项业务的全面、快速增长。现将20\_\_年工作情况汇报如下：

一、经营业绩

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元;储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向\_项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销\_、\_两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销\_科技、\_等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止\_月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户，callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面：20\_\_年\_路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与\_支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

二、主要工作回顾

1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在20\_\_年的工作中，\_路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3\_万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区系等手段发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使\_科技等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质

今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应银行改造和社会竞争的所需人才。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强。

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

三、存在的问题

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

四、未来工作规划

未来发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增\_万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元;储蓄存款争取突破4亿元。国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。

3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。

4、会计达标通过一级验收。

5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

6、加大网银、电话银行的营销力度，全面提升我行服务手段，限度减轻柜面压力。

**社区银行年终工作总结篇四**

\_\_年，乐清市人民银行以邓小平理论和重要思想为指导，认真贯彻\_\_届六中全会精神和上级行会议精神，深入学习贯彻\_\_大报告精神，全面落实科学发展观，以强化内控保安全为基础，深化服务树形象为重点，以人为本强素质为保证，文明创建促和谐为载体，固本强基，开拓创新，全力建设先进支行、平安央行、和谐金融，全面提高履职能力和履职水平，积极促进地方经济又好又快发展。

\_\_年，各项工作中取得了长足的进步，圆满地完成了年初预定的各项工作目标。特别是五项亮点工程和六项重点工作均取得理想的成绩，达到预期目的。截止\_\_年末，全市金融机构各项存款余额达378.35亿元，比年初增加68.73亿元，增长22.2%;各项贷款余额343.61亿元，比年初增加67.89亿元，增长24.6%;现金净投放73.71亿元，同比增长16%。全市金融生态环境进一步改善，经济金融和谐发展。

一、改进“窗口指导”模式，支持经济金融又好又快发展

(一)整合金融信息资源，加强调查分析

今年以来，乐清市人民银行先后对辖内民间投资新趋势、信贷资金潜在风险、劳动力市场、房地产市场等领域认真开展调查分析，并及时向上级行和有关部门反馈。加强对经济金融总体运行趋势、货币信贷、投资活动、工业企业景气、民间融资活动等方面的监测和分析，及时反馈货币政策效应。进一步完善基础数据库，拓宽金融分析的覆盖面，提高经济金融分析水平，为科学决策服务。引导全行员工围绕金融中心工作，对经济金融运行中的重点、难点、热点问题及变化趋势开展调查研究，提高全行调研信息工作水平。全年向上级行上报信息96期，被采用调研文章6篇、信息66篇，其中被杭州中支、上海总部等刊用的调研信息有9篇，支行调研信息工作有了进一步提高。

(二)结合地方实际，引导信贷合理投放

一是及时出台《\_\_年乐清市货币信贷工作指导意见》，引导各商业银行金融机构全面、客观、积极理解和贯彻国家宏观调控的决策和部署，认真贯彻执行稳健的货币政策。二是针对经济金融运行中的热点、难点问题积极开展指导。针对\_\_年及\_\_年前2个月辖内信贷快速增长和集中投放所带来的问题，专题在行长联席会议及信贷科长例会上进行通报和风险提示，乐清市政府及市人大对乐清市人民银行的做法给予肯定，认为乐清市人民银行对经济金融运行形势分析到位，“窗口指导”注重实效。三是引导金融机构加大对成长型中小企业支持力度。会同市经贸委、财政局完成\_\_年度小企业贷款风险补偿审核上报工作，我市\_\_年小企业贷款获财政补偿46.5万元。

(三)切实加强管理，发挥货币政策工具的积极作用

一是加强存款准备金管理。针对准备金较为频繁调整，乐清市人民银行加强对农村合作银行的资金流动性指标监测，认真贯彻总行收缩流动性的货币政策，确保了准备金率调整期间及调整后辖区金融的平稳运行。二是强化利率管理。密切配合利率市场化进程，完善商业银行利率报备制度和民间利率监测制度。6次及时转发《关于人民币贷款利率调整的通知》，并快速反馈调查情况，为上级行科学决策提供服务。三是重点管理专项央行票据发行兑付。及时组织人员进行农信社改革专项央行票据兑付前现场考核，推进农村合作银行顺利通过了温州市、浙江省和全国三级的考核程序。进一步加强对农合行的央行票据兑付后监测，确保央行资金支持工作取得成效。

(四)采取有效措施，积极推进社会主义新农村建设

1、确定工作重点。乐清市人民银行把支持社会主义新农村建设作为货币信贷指导意见的一项重点内容。\_\_年乐清市人民银行被评为乐清市支持社会主义新农村建设先进单位，乐清市人民银行支持社会主义新农村建设工作成为乐清市政府支持社会主义新农村建设工作的一大亮点。截止12月末，乐清市金融机构农业贷款余额34.97亿元，比年初增加3.54亿元，增长11.3%。

2、加强与相关单位的沟通、协调。乐清市人民银行牵头召开金融支持社会主义新农村建设联席会议，拓宽沟通联系渠道，交流同业信息。积极推进小额担保贷款工作，力促乐清市小额担保贷款业务实现了“零”的突破，余额达20万元。主动协调市政府、有关部门和金融机构落实欠发达地区小额扶贫贷款指标3000万元(比上年增加800万元),用于支持欠发达地区的生产发展，以促进辖区经济协调发展。规范信用农户、信用村评定工作。对评选出的信用农户、信用村给予贷款发放各种优惠，创造“信用就是资本”的良好信用环境。

(五)牵头开展“金融保险服务送农村”活动，促进当地经济和谐发展

在6-10月的金融保险服务送农村活动期间，乐清市人民银行积极响应人行杭州中心支行与浙江省农办、浙江保监局联合开展“金融保险服务送农村”活动的决定，争当乐清市金融支持新农村工作的核心推动者。牵头有关部门和金融机构，承办了“金融保险服务送农村”全省三级联动广场咨询活动温州分会场活动，研究制订《乐清市金融保险服务送农村活动方案》，牵头召开“金融支持社会主义新农村建设”联席会议，进一步统一思想，落实责任，进一步加大支农力度，推动落实金融保险支农措施，进一步发挥金融保险服务政策效用，提升金融保险服务水平，有力地促进乐清农村社会经济健康发展。此项工作，得到了当地政府和上级行的充分肯定，并获全省“金融保险服务送农村工作先进集体”光荣称誉。

二、提升金融服务水平，营造和谐金融生态环境

(一)加强征信体系建设，促进社会信用不断好转

乐清市人民银行建立了5个企业征信和4个个人征信调查问卷监测网点，定期向上级行对辖内企业和个人征信系统运行情况进行反馈。截止12月末，成功导入企业征信系统360户，对2025户企业的贷款卡进行年审。对基层个人征信管理工作存在的难点及地方性商业银行个人征信内部管理存在的问题等方面开展调查分析，并提出工作建议上报上级行，受到上级行的好评。

(二)监管与服务并重，提高外汇管理与服务水平

1、加强核销单发放管理的同时提供便利服务。在业务量大幅增长和人员紧缺的情况下，适当安排力量，坚持优质服务，根据分类监管的原则，为运作规范的a类出口单位放宽审核标准，给绝大部分正常收汇的企业给予充分便利，进一步简化手续，便利企业正常资金使用。全年向企业发单46870份，同比增长28.9 %;共办理出口收汇核销业务 42762笔，同比增长28%，核销金额100001万美元，同比增长49.1%，核销率为99.6%。

2、加强部门间协调与沟通，促进投资便利化。积极主动向政府解释项目引资外汇管理政策。\_\_年批准外商投资企业10家，合同利用外资11368万美元，实际利用外资3492万美元。做好二家企业境外投资项目的审批工作。顺利完成外商投资联合年检工作。全市共有131家外商投资企业参加并通过年检，参检率达99%，比上年增加7.5个百分点。

3、针对当前涉外企业增长快，企业核销员紧缺的情况下，组织一期出口核销业务知识讲座和3期网上核销业务培训班，联合外经贸局、各外汇指定银行，举办一次外汇形势与政策通报会，收到了很好的效果，核销工作效率大为提高。

(三)推进支付结算改革，加强农村支付结算服务

乐清市人民银行根据年初工作部署，于上半年在乐清市全面推广使用“一户通”电子缴税系统，走在中支辖区前列。取消了小同城交换清算业务，成功加入到温州市大同城业务系统，提高了企业资金的使用效率。开通了全国支票通用系统、公民身份证网上核查系统和凭证支票影像系统，推进支付结算改革进程，改善了广大农村地区的支付结算环境。规范小额支付系统定期借记业务审批工作，使我市公用收费工作有了新发展。大力推广“三票一卡”等非现金支付结算工具，\_\_年新增办理银行本票的金融机构35家，实现全辖所有金融网点均已开办银行本票业务，超额完成了年初制订的商业银行办理本票业务的覆盖率达100%，农村合作银行网点超70%的预定目标。

(四)积极开展国库核算业务事后集中监督试点工作，减少内部操作风险

从5月份起，乐清市人民银行被市中支定为国库核算业务集中事后监督推广试点单位，乐清市人民银行做了大量前期准备工作。经过一段时间运行，乐清市人民银行对会计进行事后监督集中以来开展情况、存在问题及整改情况进行总结汇报，为市中支向全辖推广试点业务提供第一手资料，积累了经验。试点期间，市中支在乐清市人民银行召开了温州市国库核算业务集中事后监督现场推广会，充分肯定了乐清市人民银行的试点工作，认为实施国库核算业务集中事后监督的主要目的已实现。

(五)加强货币发行管理，倡导非现金支付结算

一是加强现金管理。对温州市商业银行乐清支行开展了现金管理及账户管理专项现场检查，对其违规行为提出了整改意见并依法处罚6万元。同时在辖区金融机构进行通报，督促各金融机构加强现金管理。二是开展“非现金支付结算日”活动，宣传推广“一本通”非现金支付工具知识宣传。为减少乐清辖区现金使用量，减轻银行柜面工作压力，普及支付结算知识起到了积极的促进作用。三是积极开展反假货币宣传，提高反假意识。建立了27个反假货币工作站，召开了关于成立反假货币工作站专题会议，做到组织到位、措施得力、效果明显。四是按计划，有步骤地调入发行基金，保证了全辖现金的合理投放。全市发行基金投放91.69亿元，回笼40亿元，净投放为51.69亿元。

(六)加大金融宣传力度，提高社会公众对金融的认知度

1、深度挖掘固有优势潜力。继续利用以乐清市人民银行为牵头单位、联合\_\_家县级金融机构，与当地媒体《乐清日报》联合举办的《金融与理财》周刊，积极宣传基层央行的职能与工作开展情况、宏观调控政策、外汇政策以及政策执行效应，人民币、外币相关知识等，提高政策的透明度，提高民众对金融行业的了解度和信任度。

2、牵头举办大型广场咨询活动。分别成功地举办了“金融保险服务送农村”全省三级联动广场咨询活动温州分会场活动和“非现金支付结算日”活动。两次活动共动用了乐清市金融保险系统近400名工作人员，发放《金融保险知识手册》3000多本和其他各类宣传资料2万多份，接待群众咨询2500余人次，兑换零币二万元人民币，社会反响热烈。广场咨询活动的成功，极大地提高了公众对金融的认知度，扩大了金融在当地的影响力。

3、积极开展各类专题活动。充分利用各种媒介，如对外宣传窗、宣传栏、悬挂宣传横幅、图片展示、举办知识竞赛和培训班等形式，切实开展金融服务宣传。通过当地媒体《乐清日报》开展“一本通”非现金支付工具知识宣传和乐清市“金融奥运”知识竞赛活动，开展外汇政策、征信、反假货币宣传、违规支票处罚宣传活动等，提升公众对金融知识的关注度和兴趣性，普及了广大民众的金融知识，促进“信用乐清”建设。

三、扎实开展文明单位创建活动，努力创建文明和谐基层央行

(一)加强文明创建力度。为了全面提高支行文明创建工作水平，采取了“请进来，走出去”工作方式，邀请专家来支行培训传授业务知识经验，并到文明创建先进单位学习文明台帐建设经验，制定台账管理办法，整理支行\_\_年以来的文明台账，加强台账管理工作。通过宣传栏、印发文明创建宣传单、邀请专家培训等形式，积极营造创建氛围，提高员工的创建热情，提升支行文明创建整体水平。

(二)积极落实创建载体。积极响应当地市政府和上级行有关开展文明创建活动的倡议，组织开展系列创建文明，使创建工作载体化，载体具体化。正式启动作风建设年活动，组织开展争创省级“巾帼文明示范岗”、庆“三八”、一户一册一干部帮扶活动、“春蕾”献爱心活动、代理家长与“留守儿童”结对关爱行动、无偿献血和“八一”建军节慰问等系列活动，充分发挥了党政工团妇在创建活动中的积极作用。创建工作取得了累累硕果，获得了温州市“巾帼文明示范岗”、“\_\_-\_\_年度乐清市无偿献血先进集体”的光荣称号。

(三)联手推进社区、文明村结对共建活动

对与乐成镇南城社区和大荆荆东村的结对共建活动做了详细规划，通过帮困扶贫慰问、“春蕾”捐资助学、庆“三八”系列活动、赠送书籍、支付结算业务知识送下乡、动员乐清市农合行向10户农户发放20万元小额贷款、协助组织举办社区象棋比赛、邀请结对单位派员参加支行组织的大型宣传活动等，互通创建情况，共同提高文明创建水平，既扩大了人民银行在当地社区中的影响力，又提高了社区活动开展的参与性和层次性，双方相得益彰，相互促进，共同推动和深化单位和地方的文明共建进一步发展，共同促进社会和谐发展。

(四)组织开展劳动竞赛。乐清市人民银行和工会联合发起“安全保卫规范化操作月”竞赛活动，进一步规范了日常守库值班业务操作，消除风险隐患，提高了保卫工作业务水平。积极动员支行员工参加温州市中支组织的安全保卫劳动技能竞赛工作和“三新”知识竞赛，取得了实弹射击比赛总分各参赛县(市)支行之首和“三新”知识竞赛第三名的好成绩，其中赵穗清同志被市中支抽调参加杭州中支安全保卫劳动技能竞赛。积极参与竞赛活动，不仅激发了参赛队员们的自豪感和荣誉感，更是提高了支行的战斗力和凝聚力。

至报告日，乐清市人民银行创建温州市级文明单位已顺利通过审核、验收，并获得温州市文明办的充分肯定，即将成功晋级为温州市文明单位。

四、以加强队伍建设为突破口，全面夯实基础工作

(一)加强领导班子和干部队伍建设，全面提高支行整体水平和综合素质

进一步完善党组中心组理论学习制度，定期开展党组民主生活会和党组中心组理论学习。坚持党组集体领导和集体领导下的个人分工负责制。坚持两手抓，落实“一岗双责”。进一步加强和完善思想政治工作机制，注重思想政治工作的实效。按季召开党政工团思政工作联席会议，坚持实行“一对一”的谈心制度，充分听取群众意见，努力在支行营造和谐、安全、向上的工作氛围。

积极响应市政府号召，部署落实“作风建设年”活动，将该项工作贯穿于各项业务工作中去。组织员工深入学习贯彻落实\_\_大会议精神等，兴起政治理论学习教育热潮，提高员工政治素养。以全员岗位任职资格培训为重点，紧抓相关课程的学习培训，加强与电大的沟通协调，确保岗位资格考试顺利通过。组织中层以上干部参加市委创建学习型城市红五月政务礼仪培训、中师计算机培训、会计证培训;各职能科室相关人员积极参加上级行举办的各类业务知识培训，全面提高员工的学习兴趣和业务专业素质。

(二)加强内部管理，提高依法行政水平

1、强化人事制度改革。按照上级行有关人事改革的精神，结实支行实际，因地制宜，科学设岗，做好支行职能整合、内设机构和业务重组工作，稳步推进人事制度改革。有序地组织开展中层干部调整、合同制员工招聘、专业技术职务聘任，提高了广大员工的工作积极性，促进支行正常办公秩序的流畅运转，提高了办公效率。

2、加强内部管理力度。乐清市人民银行进一步修改完善支行党风廉政、劳动纪律、会风学风、督查督办管理、支行绩效考核办法、信息考核办法，落实印章管理制度，使支行各项工作有章可循。分解了\_\_年重要工作责任表，做到抓落实明责任。理顺后勤保障体制，切实做好后勤服务工作。进一步完善和改进支行财务管理办法，积极开展节支活动，规范接待标准，完善支行集中采购制度，进一步规范了采购行为，提高了支行采购工作效率。

3、不断推进依法行政。乐清市人民银行以市中支对乐清市人民银行的行长履职审计为契机，全面梳理、修订相关制度，对实施行政许可事项监督建立了监督检查制度，对支行行政许可事项开展监督检查，促进依法行政。并于10月份积极开展了行政许可执法情况的自查工作，对支行部分行政许可操作程序进行完善;同时加强行政许可办事大厅建设，规范外汇、贷款卡、开户许可证等行政许可事项办理，切实提高了支行的行政效能。

(三)切实强化内控制度，构建平安央行

“安全是天”,安全保卫工作无小事。乐清市人民银行以推行业务风险点控制管理为切实点，切实防范内部资金风险，提高安全管理水平。对行长履职审计中暴露出来的内部管理和涉及安全等问题进行全面整改，大力加强出入库安全管理、枪弹管理、消防管理，规范安全保卫操作，消除风险隐患。严格计算机系统、网络系统和重要业务数据的备份管理。按季开展支行计算机检查活动，做好上级行业务系统的推广及升级工作，全年共进行42次现场维护，确保支行计算机系统安全运行。按季召开纪检监察、人事、内审、保卫联席会议，开展内部安全分析评价和考核工作，形成监督检查与防范风险的合力机制。制订并完善了各相关业务应急预案，并开展各应急预案演练，防患于未然，确保行泰库安。

(四)支行新大楼基建前期准备工作有序推进

自8月28日杭州中支批复乐清市人民银行发行库、营业办公用房项目立项后，根据上级行的要求，积极组织基建项目的前期准备工作，乐清市发展和改革局于11月9日批复乐清市人民银行基建项目立项，乐清市中心区已完成乐清市人民银行基建项目的规划“红线图”，选址意见书正在办理中，为支行建成新大楼打下了扎实的基础。

五、加强金融监管，扎实推进和谐金融建设

(一)加强力量，努力提高金融监管水平

按照支行年初的工作部署，乐清市人民银行认真研究制定综合业务检查方案，成立领导小组，明确职责分工，分别于4月份、7-9月份组织实施对温州商行柳市支行、工行乐清支行的综合业务检查。综合业务检查中，抽调各股室的业务骨干9人，历经近三个月，投入180个工作日，集中精力和时间对两家检查单位开展全方位、长时段的金融业务大检查。对检查中发现的问题，督促其整改落实，并依法分别处以5万元和16万元(外汇)罚款。通过综合业务大检查，有力地促进辖内金融机构增强依法合规经营意识，自觉维护金融稳定。同时加强对农村合作银行缴存法定存款准备金、空头支票的处罚和现金等专项管理力度，依照法定程序，处罚了5家相关单位，共罚款114940.9元，有力地提高了人民银行的执法能力和权威性。

(二)探索尝试新举措，努力维护辖区金融稳定

1、首次推出了金融风险提示制。乐清市人民银行针对乐清市经济金融运行情况，以行长联席会议为载体，首次向各金融机构发出对当地经济金融运行走势予以密切关注的提示。金融风险提示制的推出有效延伸和拓展了基层央行贯彻宏观调控意图、维护辖区金融稳定的手段，使基层央行和金融机构有了新的沟通交流平台，并由此促成了定期交流的长效机制，更好地促进当地经济金融健康有序地发展。

2、主动配合乐清市政府开展专项整治非法金融活动。自9月份开始，在乐清市委、市政府的领导下，乐清市人民银行本着“不缺位不越位”的工作原则，积极提出政策建议，并配合有关部门开展专项整治非法金融业务活动，得到市领导充分肯定。

六、认真落实党风廉政建设责任制

支行于年初制订了\_\_年党风廉政建设和反腐败工作意见，印发了支行《党风廉政建设责任制量化考核办法》，分解了党风廉政建设主要中心任务和《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》的贯彻实施。坚持教育制度监督三者并重的原则，完善反腐倡廉工作机制，构建惩防腐败体系。与各股室负责人签订党风廉政责任书，按照“谁主管、谁负责”的原则，层层明确责任，抓好责任分工、责任落实。严格执行领导干部报告个人有关事项规定，健全纪检监察每月谈制度，开展每季警示教育，半年员工思想动态反映;继续抓好领导干部廉洁从政“九个不准”和“三个从严”的落实，不断深化对纪检监察工作重大意义和作用的认识;进一步深化行务公开工作，完善支行集中采购制度，围绕“权、钱、人”三个环节，从制度措施和工作创新上抓好源头预防监督制约工作，使重大决策、重要事项、重点工作能始终处于全行干部职工监督之中，形成群众监督制约的良好机制。

**社区银行年终工作总结篇五**

2020\_\_年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预感差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，幸不辱命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用聪明和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，忘我奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款万元，完成计划的%，办理承兑汇票贴现3笔，金额万元，完成中间业务收进1万元，完成个人揽储万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终建立客户第一思想，把客户的事情当做自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务职员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，终究使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础;

在服务客户的进程中，我专心细致，把兄弟情、朋友意注进工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在欣喜中留下感动;假如客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽然说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却未几。

二、客户的需求就是我的工作

我在银行从事信贷、存款工作十几个年龄，具有了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的进步，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了幸不辱命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加重的困难局面，在支行领导和部分同事的帮助下，大胆开辟思想，建立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优良的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

三、开辟思路，勇于创新，创造性的展开工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已构成，同业竞争日剧烈，在业务展开上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我以为作为一个好的客户经理，时时刻刻地重视研究市场，留意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在掌控客观环境的条件下，研究客户，通过对客户的研究从而到达了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优良的服务赢得该单位的任信任，逐渐摸清该单位的下游单位，通过量次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转贸易银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户;

又如以展开有益健康的健身活动为线索，与客户展开乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深进，又打破了传统公关模式，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相干职员进行友好商讨球技的同时，得悉客户欲对其部份房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款万元，成功转进我行;

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在平常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、保全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

**社区银行年终工作总结篇六**

\_\_\_\_年，办公室在市分行党委和营业部党支部的正确领导下，在各职能部室的支持和帮助下，以科学发展观为指导，紧紧围绕“外树形象、内保平安”和“五个一工程”及全行重点工作，按照“两轮驱动”和“两个主导品牌”的经营战略;不断适应新形势、新业务的发展;认真履行好办公室职能，做好公文报送、上传下达、党风廉政建设，开展“创先争优”、“合规管理年”、“你了解你的客户吗”等活动，有效的发挥了组织、协调、服务和安全保障作用，出色的完成了办公室全年各项工作任务。现将\_\_\_\_年办公室工作总结如下：

一、工作成效

(一)继续加强学习，提高政治、业务素养。

在政治学习方面，办公室认真学习贯彻党的\_\_届七中全会精神和科学发展观，加强全员党性修养。要求员工在行动上坚持原则、严于律己，树立起正确的权力观、地位观、价值观。此外，积极参与制定各项规章制度、办法及规定。对总行、省、市分行印发的各项制度、规定和办法督促相关部门抓实抓好。组织全体员工参与“合规管理年”、“你了解你的客户好?”、“创先争优”等活动，加强员工遵章守法意识，向全员印发“廉洁办贷十不准”，提高全员廉洁办贷、诚信办行意识，保障了全行业务合法高效地开展。

(二)切实开展思想政治工作，加强队伍建设。

一是狠抓思想教育。多次组织干部职工认真学习《中国共产党领导干部廉洁从政若干准则》、总行廉洁办贷“十不准”和省分行“六个严禁”。以警示教育为切入点，树立廉洁从业意识。经理亲自给全行员工上党课，引导员工牢固树立正确的世界观、人生观、价值观和利益观，增强防腐拒变的免疫力。二是层层签订党风廉政建设责任状，同时走出去，深入延伸到信贷企业，聘请了党风廉政形象监督员，对我部干部职工在工作中的作风予以监督。三是建立健全了各项管理制度，狠抓机关作风建设，严格劳动纪律，加大考勤考核力度，实行挂牌上岗，强化员工责任意识与服务意识，工作作风大为改善，工作水平与服务水平大幅提高。

(三)立足本职，尽心尽力，突出地完成了办公室各项工作任务。

1、办公室工作。

①加大考核力度。今年为加大对农业发展银行支农工作和金融业务改革发展情况交流和宣传报道力度，办公室根据上级行的有关要求，制定了《中国农业发展银行岳阳市分行营业部宣传、调研工作考核奖励办法》，且分解了考核任务，提出了具体要求。

②信息调研。出色的完成了市分行下达的考核任务，在市分行信息调研工作百分考核中加8分，办公室秘书被评为市分行\_\_\_\_年度“优秀金融通讯员”。

③文明创建。今年5月份参加了岳阳市银行业协会组织开展的“优质文明服务竞赛活动”办公室从成立“优质文明服务”活动领导小组、制定工作规划、到保证创建工作有计划、有步骤、有内容、有安排等做出了显著成效，且被岳阳市银行业协会评为“岳阳市银行业文明规范服务示范单位”，市分行办公室基础管理工作考核满分。

④加强企业文化建设。积极开展企业文化建设，做好形象识别和系统建设。一是成立了中国农业发展银行岳阳市分行营业部企业文化建设领导小组，由正副经理任正副组长，各部室正副主管为成员，并指令办公室专人负责日常工作的开展。二是办公室制定了企业文化建设2年工作规划和措施。三是加强了企业文化建设识别系统的建设和投入。四是向新闻媒体刊发了支持企业发展、企业文化建设等调研文章和图片新闻。五是企业建设工作在市分行\_\_20\_\_年终考核中得了满分。

⑤其他临时性工作。一是办理了营业执照、组织机构代码证、税务登记证等工作的年检和负责人的变更手续。二是收集、整理了第五届第二次职工大代表大会和党支部民主生活动材料汇编，并撰写了\_\_\_\_年度职工代表大会工会工作报告。在中国农村金融网刊发了岳阳市农发行营业部隆重招开第五届二次职工代表大会信息文章。三是订阅了各类报刊杂志，且分发到各部室和个人。

2、纪检监察工作

①建立了党风廉证建设各项规章制度，开展了全年12次党风廉政建设学习，人人备有学习专用笔记本和撰写心得体会，且刊发了办公室撰写的党风廉政建设保驾护航信息文章。

②“合规管理年”活动。一是办公室制订了“合规管理年”活动实施细则。二是办公室在全行组织召开“合规管理”活动动员大会。三是办公室组织集中学习各项规章制度和文件16个、自学8个，且人人都有“合规管理年”活动专用笔记本。四是办公室组织观看“反腐倡廉建设专题片和到建新劳动农场现场接受教育。五是办公室组织参加了省分行举办的合规管理征文活动，且在《金融经济》杂志上发表论文1篇，市分行检查考核加2分。

③建立了“合规管理年”活动、“四无创建”活动、“创先争优”活动、“领导干部廉政档案”、“员工违规积分管理”等专档。

④组织签订了“党风廉政建设责任书”、“四无创建责任状”、“廉洁办贷十不准”、不违反“十个严禁”纪律承诺书、“银企廉政共建协议书”等113份。

(四)狠抓制度落实，规范公文和档案\_\_。

①公文是办公室日常业务工作的重要载体，公文材料报送的质量和效率对支行业务影响甚大。因此办公室高度重视公文报送工作，一是加强公文制度管理，提高档案服务水平。根据总行公文管理办法及相关制度规定，及时制定了涵盖公文处理、守法、机要文电管理的一系列内部规章制度，积极构建了较为完善的公文管理体系。二是及时处理电子公文的签发，按照操作流程及时将电子公文转发至相关部室，确保政令畅通。三是注重过程控制，提高公文管理质量。四是及时做好行务会、全行职工大会、经理办公会、业务分析会等会议记录的整理。

五是做好电子公文处理系统，接受和发送各类电子公文和信息1106份，确保了公文传输的及时准确。

②在\_\_方面，严格遵循“突出重点，抓住关键，积极防范，确保安全”的方针，一是调整了营业部保密委员会领导小组成员，派档案保密员参加了岳阳市档案局组织的全市档案知识培训班，且修改了保密制度。二是加强了对关键环节、重要岗位的\_\_，消除了隐患，确保了安全。三是明确了\_\_的指导思想和工作重点，同时，严格控制复印密级文件数量。四是加强密级文件和印章的管理，且保证做到上网信息不涉密，涉密信息不上网的原则。

二、今后努力的方向

1、积极争创模范职工之家。

2、加强做好办公室工作的责任感和使命感。

3、加强基层行的信息调研工作。

4、继续做好企业文化建设。

一年来，办公室始终坚持以服务全行改革发展为中心，在市分行党委和营业部党支部的领导下积极开展工作，圆满地完成了年度各项工作任务。\_\_\_\_年办公室工作虽然取得了一些成效，但也存在一些问题，按市分行党委提出的要求相差甚远。一是基础工作比较薄弱;二是执行力有待提高;三是考核激励机制有待健全;四是劳动纪律有待进一步加强。

**社区银行年终工作总结篇七**

\_\_年是我在招商银行寮步支行工作的第二年，在领导的支持和鼓励下，我接手了大堂主管的工作，管理大堂的服务和大堂团队的销售，这一年中，大堂的工作无论在服务还是管理方面都有了很大的提升。以下是我\_\_年几个方面的工作总结：

1、服务方面：

作为大堂主管，除要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，还要加强自身的职业道德修养，爱岗敬业;在服务礼仪上要做到热情大方，动作规范，而且还要处事机智，及时处理一些突发事件，避免不必要的投诉。在大堂服务上，要配合柜台及时分流客户，要为客户所需，为客户所急，赢取客户的信任，要让每一位客户都感受到我们的微笑，有一种宾至如归的感觉。

2、大堂团队管理：

\_\_年3月份接手了大堂团队管理工作。与之前不同的是除了做好本职工作外，还要管理好大堂理财人员之间的配合和沟通。按照支行的各项任务指标分解任务，按时间进度督促大堂理财人员完成任务，使寮步支行提前完成信用卡和保险及电子银行的全年任务，使我们支行的平衡积分卡取得了优异的成绩。

3、个人业绩：

一年来，个人在大堂用更贴心的服务挖掘客户，赢取客户的信任，得到客户的业务支持，一年中开立了40多张达标金卡，20多张达标金葵花卡，100多张信用卡，还开立了钻石卡和私人银行卡各一张，除此之外，行外资金有3000多万，做客户定期存款有1000多万。本人能在本年度取得如此优异的成绩，当然离不开同事们的配合和领导的支持。

当然，在这一年的工作中，本人也有自己的不足之处，也曾出过失误，但在领导的教导下都得以及时的改正过来，并更加严厉的要求自己，不断的成长，不断的进步，以更新的面貌迎接下一年的到来。

银行年终工作总结28

\_年，在党总支、分管行长的关心指导下，配合营业室各位主任，认真执行银行网点“以会计基础工作规范化管理为中心，以提高会计核算质量，防范金融风险为重点，扎扎实实地开展工作”的这一工作主线，经过网点全体人员的精诚合作和自身的不懈的努力，各方面的工作都有了不同程度的提高，我自身也得到了更好的锻炼。截止\_年12月\_日网点储蓄存款达\_\_万元，比年初新增\_\_万元，新增代发工资户\_\_户。现将我本人一年来的工作情况总结汇报如下：

一、抓好自身建设，全面提高素质

会计主管工作，责任重大，一年来，我努力按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强政治理论与业务知识学习，坚持时时事事与银行保持高度一致，全面提高自己的政治、业务和管理素质，对上切实理解上级的精神，对下深入了解基层实际，增强自身执行力。公平公正、洁身自好，清正廉洁，做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，自觉接受组织和员工群众的监督，严格遵守党的政治纪律和组织纪律，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神，以端正的工作态度和严谨的工作作风，积极努力地做好各项管理工作。

二、做好服务工作，奉献自己力量

优质文明服务是金融行业永恒的话题，在会计主管工作岗位上，做好服务工作是关键。我上任后，把自己看作是\_行的普通一兵，开动脑筋，想方设法，搞好服务，获得大家的满意，一心一意搞好工作，全面提升会计工作质量。一是摆正位置，靠服务赢得客户，靠客户吸收存款，靠存款保住饭碗。消除了思想上的松懈和不足，彻底更新了观念，以客户满意为标准，自觉规范自己的行为，认真落实我行各项服务措施。二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识大力拓展业务领域，创造良好的发展环境。对于我本人来讲，尽力做到了“三个服务”。一是给客户服好务，本着“客户就是上帝”的意识，每次我都能圆满的让客户满意而归，有一些较难处理的事情，我都是带着礼物主动上门，最终看到的都是客户满意的笑脸。就这样，有的客户甚至已经和我交上了朋友，也成为了建行的忠实客户。二是给网点柜员服好务，不论柜员业务、设备出现了问题，我都能主动解决，柜员身体不适、家庭不顺心，我都能主动关心和帮助。三是给网点服好务，工作中不论网点因设备问题或业务问题找到我，我都能积极为他们联系或者亲自上门想方设法的帮助他们解决。

三、抓好队伍建设，全力做好工作

搞好会计主管工作，队伍建设是根本。首先，我切实担负好管理职工的责任，牢固确立“以人为本”的管理理念，认真听取职工的意见与建议，与职工同呼吸，共命运，加快各项工作发展。同时，我以自己的率先垂范、辛勤努力、廉洁清正和勤俭朴素，充分调动每个职工的工作积极性，提高职工的综合素质，一年来，我始终坚守岗位，每日早坚持晨会，及时组织传达业务知识，学习培训、制定岗位职责，使大家团结一致，齐心协力，把各项会计工作搞好。

四、强化内控管理，提升合规经营水平

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

\_年我国的社会经济形势发生了深刻的变化，蕴藏着巨大的机遇，也包含着严峻的挑战，一年来，我和网点6名柜员战斗在一线，齐心协力，通过一年的努力，会计工作上了新的台阶，差错少了，新进的柜员进步了，操作流程更规范了，杜绝了违规现象。新年意味着新起点、新气象，随之要有新的精神面貌和新的干劲，我决心再接再励，与时俱进，继续搞好优质服务，努力坚持规范，着力推进创新，积极探索解决新形势下财务工作面临的新情况新问题，理好财、服好务、办好事。积极主动出谋划策，精打细算，确保营运资金流转顺畅、确保投资效益、确保财务优化管理。实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值，充分发挥支撑服务职能，合理有效配置有限资源，切实防范财务风险，限度降低成本，促进银行全面健康发展。在提高企业竞争力方面尽更大的义务与责任，不断鞭策自己，加强学习，以适应时代与企业的发展，和大家共同进步，与\_\_行共同成长。

**社区银行年终工作总结篇八**

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20xx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。

**社区银行年终工作总结篇九**

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20xx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。

**社区银行年终工作总结篇十**

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行-xx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-xx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。

(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。

2、成功营销证券公司客户交易结算资金银行独立存管业务。银行存管业务是一项综合收益较高的业务，可以为带来大额的、稳定的同业存款、中间业务收入以及储蓄存款和企业存款，并为我部导入大批优质客户资源。今此一项在全年就为我部带来中间业务收入15万元

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

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%。

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“-”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、为贯彻盛市行持续推进“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[-]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。

**社区银行年终工作总结篇十一**

在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，我们会计出纳部的每一名员工都有自已的收获，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。时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，为了总结经验，

发扬成绩，克服不足，现将今年的工作做如下简要回顾和总结：

今年我在财务部从事出纳工作，主要负责现金收付，票据印章管理，开具发票和银行间的结算业务，刚刚开始工作时我简单的认为出纳工作好像很简单，不过是点点钞票，填填支票，跑跑银行等事务性工作，但是当我真正投入工作，我才知道我对出纳工作的认识和了解是错误的，出纳工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术问题，需要理论与实践相结合才能掌握.在平时的工作中我能严格遵守财务规章制度，严格执行现金管理和结算制度，做到日清月结，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报及时处理，根据会计提供的凭证及时发放工资和其它应发放的经费，坚持财务手续，严格审核有关原始单据，不符要求的一律不付款，严格保管有关印章，空白支票，空白收据，库存现金的完整及安全，及时掌握银行存款余额，不签发空头支票和远期支票，月末关帐后盘点现金流量及银行存款明细，并认真装订当月原始凭证，每月及时传递银行原始单据和各收付单据，配合会计做好各项帐务处理及各地市资金下拨款，严格控制专款专用和银行帐户的使用.

以上是我今年工作以来的一些体会和认识，也是我在工作中将理论转化为实践的一个过程，在以后的工作中我将加强学习和掌握财务各项政策法规和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强财务安全意识，维护个人安全和公司的利益不受到损失，做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等;

2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透;

3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。

以上是我的个人工作总结，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。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

时间飞逝，光阴如梭，回顾即将过去的20--年，是辛苦的一年、欢乐的一年、付出的一年、也是收获的一年，这一年各项工作开展得扎实有效，为了给明年的工作打下良好的基础，我将全年的工作进行如下总结：

作为基层的一线柜员，首先在勤奋敬业方面，我认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。我热爱本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守支行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

业务知识方面，我刻苦钻研对私储蓄业务技能，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，在新系统不断更新上线的情况下，第一时间掌握新业务，熟练操作新系统。在实际工作中，牢记王行长的教导，办理业务时面带微笑，举手招迎，总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。

又在张行长的带领下我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真实、准确、合法后才能输入电脑。保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也是至关重要的，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。

每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作程序办事，防范任何风险的发生。工作态度方面，本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，不计较个人得失;工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨;无故不迟到、不早退。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行自查报告网里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“客户至上”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。

对待客户，我使用的是微笑服务，且做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，努力提供最优质的服务。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工。

回顾这一年的工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。如：有创造性的工作思路还不是很多，看传票的时候还是不够仔细和认真，个别工作做的还是不够完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为中行的发展添砖加瓦。通过这一年的工作，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，我还要继续兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之所短，一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

“逝者如斯夫，不舍昼夜”，20--转瞬已逝。在这一年里，有领导的关心和指导，有同事的支持和帮助，也有攻坚克难后的喜悦和欣慰。为了给20--年的工作打下好的基础，现将全年的工作进行总结。

在单位严格要求自己，顾全大局，服从分工，认真对待每一项工作，保证各项工作按时完成，切实履行岗位职责。认真学习各项规章制度，对风险做到零容忍。更多的实践让我对老业务的操作更加熟练，也有了进一步的认识，同时，认真主动学习新业务，尤其来到新网点后，有机会接触到很多不太熟悉的自查报告网业务，在大家的帮助和指导下，学到了很多相关知识。对待客户以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。经历了各种负杂情境，心理素质有所提高，遇事沉着冷静，掌握了更多好的沟通技巧。

经过这一年的历练，我得到很多方面的进步，但也暴露出一些不足，有待提高，具体有以下几个方面，学习的积极主动性还不够，学习的连续性存在不足，还没有全部取得与岗位相关的资格证书;创新意识薄弱，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新;对公业务知识相对匮乏;沟通方面可以做得更好。

在新的一年，我将有针对性的弥补自己的不足，取得更大的进步。继续本着主人翁的态度，不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，吸取他人之所长、克已之短，自己成长的同时，一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

**社区银行年终工作总结篇十二**

20\_\_年初以来，我行在市行党委的正确领导下，坚持不懈地贯彻执行党章的各项规定，增强党的观念和党员意识，把学党章与熟悉党的历史、明确党的任务与加强党员修养结合起来，主动适应股份制改革的新要求，以发展为第一要务，切实加强思想、组织、作风和制度建设，充分发挥党建工作在业务经营与发展中的保证促进作用，为全面完成全年的各项目标任务提供了重要动力和组织保障。

一、坚持做好新形势下的思想政治工作。

近年来，随着金融改革的不断深入，金融业务发展迅速，行业竞争日趋激烈。面对金融发展的新形势和我行股份制改革的新要求，我行通过加强思想政治工作，引导全体员工顾全大局，把大家的思想统一到业务发展上来，把大家的注意力吸聚到业务发展上来，把大家的力量汇集到业务发展上来，坚持解决思想问题与解决实际问题相结合，既以理服人又以情感人，努力增强思想政治工作的说服力、凝聚力和感召力，充分调动各方面的积极性。具体开展了以下工作：

1、坚持政治、业务学习例会制度。政治业务学习例会制度的建立，保证了一定的学习效果。每月学习例会采取多种形式，主要以通读学习和自学中央重要文件精神、工作思想回顾和小结、批评与自我批评等形式开展。对行内好的风气及先进个人及时给予肯定和表扬，同时对不良的倾向和歪风及时予以批评和制止，同时将县行的当前任务、业务经营情况、面临的困难和问题及时向行内党员通报，培养全行员工的主人翁精神，从而在全行内部树立起了一种积极向上的良好氛围和团结合作的凝聚力，保障了全行各项工作的顺利开展。

2、宣传贯彻全行的发展目标和发展战略，培育和发展企业文化。我们通过宣传贯彻县行的发展目标和发展战略，让员工对县行的前途有一个明确和良好的预期，以振奋精神，凝聚人心。与此同时，县行党支部坚持教育与管理相结合，不断建立和完善自律与他律、激励与约束相结合的充满活力的管理机制，不仅做到人尽其才，而且做到绩效优先凭贡献决定分配，以激励先进，鞭策落后，努力形成奋发向上的氛围。

3、加强廉洁自律教育，提升县行自身形象。一是继续开展“爱岗敬业，遵纪守法”社会主义道德教育，发扬理论联系实际，密切联系群众的工作作风，着力解决思想认识上的偏差，从源头预防犯罪和遏制腐-败的发生。二是加强理想信念和廉洁教育，引导党员干部树立正确的世界观、人生观、价值观、权力观和利益观，筑牢思想防线。三是强化警示教育和正面教育，做到政治思想教育和法纪约束教育相结合，正面典型示范和反面典型警示相结合，廉政教育和勤政教育相结合。四是结合员工守则、员工违规处罚办法的教育活动开展，县行党支部把廉洁自律教育作为日常教育的主题，逢会必讲，遇事就说，加强全行员工特别是党员干部的政治思想教育，切实提高整个队伍的思想道德素质，提高思想免疫力。

4、开展健康向上、丰富多彩的团队活动。年初以来，县行党支部充分利用业余时间，组织员工开展多种文体活动，既保证了业务发展和经营需要，又增进了员工之间的交流，促进了团结。平时，县行还鼓励员工为贫困地区捐资捐物，其中：捐资350\_\_-\_\_元，捐棉被衣物30\_\_-\_\_件;与挂钩扶贫单位的群众结对帮扶;组织员工观看电影《任长霞》等;开展“五四”征文比赛;深入社区、企业、客户家中进行反假-币宣传活动，丰富了员工的业余文化生活，增强了员工的社会责任感，陶冶职工情操。通过以上活动，我们收到了良好的效果，使员工更加增强了对县行的感情和发展的信心，增强了党支部的凝聚力和战斗力，员工之间更加融洽，团结合作尉然成风。

5、为职工办好事实事，解决好职工的后顾之忧。今年来，除了做好节假日物品的发放和为全行每位员工庆祝生日发送生日蛋糕之外，还调高了全行员工的住房公积金缴纳比例，积极改善营业环境和办公条件，促进员工之间沟通和交流，形成一个其乐融融的大家庭氛围。

二、扎实开展《树党员形象，创良好业绩》的主题教育活动，以保持党员先进性。

三、加强组织建设，做好发展新党员工作。

为了更好地发挥基层组织的职能作用，提高党员职工的凝聚力、向心力和战斗力，把广大党员和职工群众组织、团结起来，充分调动他们的积极性和主动性，为全行改革发展做贡献。一是加强组织建设。结合支部党员的变动情况，对全行\_\_-\_\_党小组进行了改眩通过对党小组的人员调整和改选，进一步充实了各组的力量。二是加强干部队伍建设。县行党支部贯彻“以人为本”的战略思想，结合县行业务发展的实际，大胆实践，引入竞争机制，不断完善和推进人事制度改革，把\_\_-\_\_有能力、懂业务、会管理的同志选拔到中层干部

部岗位上来，使中层干部队伍更加坚强有力，更加朝气蓬勃，增强了党组织的凝聚力和向心力和战斗力。三是加强制度建设。重点建立健全了民-主生活会制度、党支部“三会一课”制度、理论学习制度等，建立健全党员教育管理制度，重点针对工作和队伍管理中存在的突出问题和薄弱环节，完善监督制约机制，认真落实岗位责任制，积极推行激励机制，认真执行各项责任追究制度，严格考评考核，严格兑现奖惩，充分调动党员的工作积极性。进一步完善各项内控制度，全面推行行务公开，自觉接受群众监督。四是严格按照“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的十六字方针，坚持高质量、高标准的原则，成熟一个发展一个。从员工队伍中注意培养年青有为，综合素质较高的积极分子，加强对这些人的培养，提高入党积极分子的整体素质。上半年发展了一名党员、推荐了一名发展对象，为党员队伍输送了新鲜血液，扩大了党员队伍。

四、抓好党建工作进一步促进业务发展。

今年是我行股份制改革上市的关键年，按照总省行的日程安排，我行党支部认真把握改革的大方向，坚持在市行党委的统一领导下开展各项工作，确保业务发展不出偏差、稳步推进，以党的建设促进县行各项改革事业向纵深发展，各项工作和经营指标都取得了喜人的成绩。截至12月20日，各项存款余额为23亿元，比年初增加了\_\_-\_\_亿;各项贷款余额为18亿元，比年初增加了3亿元;实现盈余\_\_\_元，经营效益再创新高。

**社区银行年终工作总结篇十三**

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初工作会议所制定的的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加 万元，增长了 %。。其中，人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，各项贷款余额47亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta、投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析，呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。200\_年，我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为7700万，外汇利润约为450万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。200\_年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判;组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势,抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行;行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。

通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。

一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务;

二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。

三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。

四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案;

五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为 亿元，约比年初增加 亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。

一是优良客户的贷款营销，针对pta、翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。

二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。

三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷;其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

(四)努力提高资金营运水平，争取最大限度地实现利润。从年初开始，我行就加大对我行各季度资金营运状况的分析，找出解决问题的办法;办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支，加强了费用控制，制订了一系列有效的办法，如加强对车辆费用，水电邮等营运费用的控制，加强对业务招待费和公杂费的管理，把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干，无效益的费用不花，全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。

针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平;在服务上，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效;同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额;争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额;实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。

至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。同时，狠抓清收工作。一是严格把关，不符合条件的不良贷款不盘;另一方面只要符合盘活规定三原则的，要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题，支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业，要有负责任的态度大胆盘;如果客户经理在这个问题上消极对待，支行将严肃处理;三是明确各阶段的重点清非目标，一户一策，加大进度的落实，每日追踪;对赖帐不还的企业拿出典型，实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来源往年是我行提高收息率的重要组成部分，但今年总体效果不明显;五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力，今年我行不良贷款上半年实现了下降，下半年受贷款形态调整影响，预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%，完成分行下达的目标。

(五)深化改革，强化管理，提升服务品质和竞争力。今年，我行首先进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层管理人员素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。

在收入分配改革方面，制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。

在组织机构上，推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制。设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌。其次，探索严格管理和科学管理相结合的新路子，促进管理上台阶。在内部管理方面，今年我行继续健全规章制度建设，完善执行、监督、检查机制。严格执行《\_\_\_\_行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯;加大监督检查力度。行领导每月至少应对基层网点检查一次，主管部门每月至少对基层网点全面检查二次，加强社会监督员的社会督查力度，把内部管理水平与效益工资相挂钩。建立警示制度，对管理不力、业务停滞或存在其他问题的中层管理者进行书面警示，直至免去职务。加强财务核算管理工作，推行责任会计制度，提高收益降低费用成本。对各业务经营网点进行收益核算，实行绩效挂钩和利润费用挂钩的办法，以利润贡献确定收入分配和业务发展费用，提高费用效益比。

同时,重视加强财产管理、车辆管理和办公用品招标采购，控制管理成本，减少费用支出。引入iso9000质量管理体系。在行领导的积极倡导下，经过行长办公会的集体慎重讨论和研究，我行于今年7月启动iso工程，塑造服务品牌。通过制定和实施质量方针和质量目标、内部审核和管理评审，顾客评价程序、文件资料控制程序、不合格品控制、纠正预防和改进程序等一系列全新的管理和服务措施，力争通过一段时期的实践，逐步塑造一流服务的品牌银行形象。第三，开展“创一流服务，树农行品牌”活动，追求服务上档次。我行十分重视加强和改进服务工作，多次研究和部署改进服务的有效措施，通过形式多样的活动，加强了全行文明优质服务的观念，使今年我行的整体服务水平又有新的提高。

一是坚持了去年“一流服务现象会”总结出来的一些行之有效的措施，如推行每周升旗仪式、班前讲评制、每日一星、值班经理制等制度化活动，并使这些措施得到巩固、加强和提高;

二是坚持深入开展服务技能练兵和比赛、规范化服务流程演练，以及开展银企座谈会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的文明优质服务主题活动。尤其是开展“红五月文明优质服务月”活动，着力在服务的广度和深度上做文章。此项活动，使我行的业务成绩逐步攀升。下半年，我行又开展了以宣传农电改造代缴费业务的“走进千家万户活动”，通过电影下乡的新形式，提高我行对农村储户的服务水平，宣传了农行的形象;

三是服务创新。今年以来，支行营业部通过推行重点客户的双线服务工作，取得良好成绩，重点客户业务增长成为我行业务快速发展的最主要动力。下半年推出的私人业务vip服务，也在海沧地区引起很好的反响，为我行储蓄工作开辟了新思路。此外，我们还推出了免填单服务等有效的服务新形式，赢得了客户赞扬。

四是培养和涌现了如营业部主任郭国柱、业务部付主任邱芸以及一批优秀客户经理等服务明星，这些先进的服务典型生动地教育、感召了周围的广大员工，使创一流服务成为我行员工自觉的行动。一流的服务改变了农行的形象，产生了良好的区域性社会影响力，提升了我行的竞争力。第四，着力推进“成才计划”，提高员工综合素质。今年以来，我行坚持“人才兴行，以人为本”，大力倡导企业发展和实现个人价值同步成长的观念，推动“成才计划”，全面提高员工队伍的思想和业务素质。我们采取的措施主要包括实战锻炼、培训提高、鼓励升级、机制催化和活动促进等。通过推动“成才计划“，我行不仅引进了一批高素质人才的加盟，更重要的是培养了一大批年轻有为的人才，为我行业务发展储备了雄厚资源。前些年海沧行有许多员工因为工作环境差、工作积极性不高而一门心思想调动离开海沧。现在这些人不仅坚定地留下来，而且许多人还迅速成长为业务骨干。第五，重视改善职工工作环境和工作条件。

今年以来，支行加强了网点的改造工作，针对员工上下班路途远、交通不便等情况加强了上下班班车接送，改善了职工食堂管理和员工集体宿舍管理，改善职工福利、组织丰富的集体活动等。通过做好人的思想工作，全行干部职工工作起来更顺心、更有干劲，也更好地促进了业务工作的发展。此外，在加强党风廉政建设和三防一保工作等方面，我行也做了大量细致认真的工作，建立了有效的责任制管理，通过抓落实保证了全年安全经营无事故，得到分行有关部门的好评。

三、工作中存在的问题和困难

(一)从分行的全局看，无论是利润总额、利润计划完成率、不良贷款下降率及存款增长率等方面，今年各兄弟单位都发展很快，相比之下我行的发展速度还不算最好，还有努力的空间。

(二)从经营业绩中看，一是人民币存款长期在低水平徘徊，甚至很长时间都在地平线之下;二是清非收息工作重视不够，办法不多，尤其是清非工作，存在前松后紧现象。未完成全年下降250万的任务;三是我们的网点间发展非常不平衡。

(三)从主观努力上看，我们还存在许多不足。一是全行员工特别是普通员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够。二是对待工作存在先松后紧现象，导致我们工作上的被动。三是各级干部在工作中没有一种深入研究的精神遇到困难或问题的时候没有深入去思考，工作方式方法不足。四是服务水平提高速度缓慢，未有明显质的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

四、明年工作思路 (略)

**社区银行年终工作总结篇十四**

各位领导、各位同事：

目前，营业部出纳工作较以前有很大提高，人员执行制度的意识有所加强，内控管理正朝着规范化的方向健康发展。但在实际的操作过程中也暴露出一些问题。下面就如何加强库房、提解管理，杜绝现金差错的发生?谈谈我个人一些体会。不到之处，敬请批评指正。

一是以身作则、严格管理。作为库房管理的直接责任人要积极做好员工的思想工作，引导员工如何立足本职。确保现金及库款安全。我本人在现金及库房管理中事事、处处起模范表率作用，带头遵守劳动纪律，严格执行规章制度。坚持每天跟班操作管理，发现问题，及时整改。通过日常教育，结合处罚措施，使员工防案意识得到加强。坚持每周一学习制度，及时传达上级行内控管理要求。

二是建立健全各项规章制度。根据总行、省分行对现金营运的管理规定，结合本行实际，我部制定《营业部库房、提解管理实施细则》，对库房管理的工作职责、工作制度、内控要求进一步明确、规范，使现金及库房管理更加细化、更加具体。并细致地总结实际工作中发现的新情况、新问题，采取有效措施，予以解决。对柜员在业务办理过程中不能执行制度的，我们以“营业部处罚通知书”形式下发给当事人。存在以习惯做法代替制度恶习的，我们要采取有针对性的措施纠正不良习惯。

三是视金库管理制度如“生命”。金库执行主任与管库员严格遵照执行早晚同时到位，营业过程中两名管库员坚持同进同出，相互制约，相互监督;金库会计核算制度严格落实，管库员与记账员分离，做到记账与现金上交同步。管库员双人轧库、以款碰账，做到：当日现金实物、网点日结单、现金库存明细登记簿、系统终端显示的库存余额四相符，由专人通过1323确认与101现金科目核对。

四是认真操作，完善交接手续。营业部制定了《出纳人员现金交接管理办法》、《提解与库房人员交接管理办法》、《现金整点管理办法》。库房2318代保管物品的管理做到按规定执行，为杜绝单人办理代保物品的进出库的现象，建议综合科以适当的形式帮助协调。确保操作时不走样，保证出入库双人办理。与管库人员的交接达到合规。对现金整点中发现的差错建立台账登记簿，同时建立与网点的联系制度做到及时沟通，做到有据可查。确保现金整点在整点区内差错的真实性。

五熟练掌握库房、现金区安全的配套设施的使用方法。消除安全隐患的盲区。共同做好提解与保安人员的协调工作，确保我行现金调运和提解人员的人身安全。

出纳业务是一项基础性工作，近年来，我行从完善出纳工作制度入手，建立组织，落实责任，强化培训，严格督查，认真考核，有力地加强了出纳工作的规范化管理，有效地提高了出纳工作质量。

20\_\_年度全行现金收入\_\_\_\_\_\_x万元、支出\_\_\_\_\_\_x万元，分别比去年上升了\_\_.57%、\_\_.26%;全年从人行或市行发行库领回现金\_\_\_\_x万元、上缴人行或市行发行库发行库现金\_\_\_\_x万元、内部现金调缴\_\_\_\_\_\_x万元;全年收缴假币\_\_\_\_张计\_\_\_\_\_\_元。

我行的具体做法是：

一、完善制度，落实责任，为提高出纳工作质量提供制度规范保证

出纳工作是一项每天都与钞票打交道的基础性工作，同时又是一项有固定操作规程、操作技术、每天周而复始不停操作的经常性工作。这项工作最大的特点就是操作人员极易产生麻痹松懈情绪，不能坚持操作规程，而一旦不按操作规程操作就极易出错。因此，要保证出纳人员能够一如既往地按固定操作规程操作，并一直保持较高的质量，必须要有完善而又严密的制度体系作保证。基于这样的认识，我行按照出纳工作的特点及运行规律，对如何通过制度规范来保证出纳工作质量的提高，并使这种较高的质量能够得到一如既往地保持做了大量的工作。

一是深入调查研究，找出影响出纳工作质量的症结。前期，我行针对出纳制度和操作规程不能一以贯之地严格执行、工作质量时好时坏的问题进行广泛深入的调查研究。通过深入细致的调查，我们发现导致出纳工作质量起伏不定的主要原因是，对一以贯之严格执行出纳操作规程缺乏有效的激励和刚性的约束;对防范缴库现金出现差错的重点操作环节缺乏明确具体的硬性规定;对出纳工作检查督导不严、考核奖惩不力、出纳人员操作技能落后。而形成这众多原因的根本性症结就是缺乏严明的制度规范。因为，一个人要一以贯之、周而复始地干好一项工作，除了要热爱这项工作之外，更重要的是不仅要知道这项工作如何干、干好干坏的标准、干好或干坏后会得到什么样的奖惩，并且还要知道这种规定是长期执行的，是不会以领导人的变动或个人的意志变化而改变的。而要达到这一点，就必须按照保证出纳工作质量的实际，完善各种相关的制度。

二是抓住问题症结，制定相应配套的制度和操作规程。根据调查研究得出的结论，我行针对出纳工作操作规程不全面不系统的问题，对出纳工作从柜面收付款、入库保管、上缴人行(市行)大库等全过程进行制度规范，制定了《出纳操作规程》;针对没收假币缺乏严密的操作规程，容易与客户产生矛盾的问题，制定了以“五个当面”为主要内容的《没收假币操作规程》，“五个当面”即当客户的面办理现金业务、当客户的面识别真假币、当客户的面加盖“假币”戳记、当客户的面开具假币没收证明、当客户的面讲清没收的理由和道理。针对保持出纳工作质量既缺乏有效激励，又缺乏刚性约束的问题，我行根据出纳制度和人民银行南京分行《人民币质量管理竞赛考核办法》的要求，按照多劳多得的原则，制定了出纳工作技能、效率和质量与个人经济利益挂钩的《出纳工作考核奖惩实施细则》，规定了“每半年整点上缴现金无差错的网点，支行营业部和一般性网点分别奖励现金500元和300元;发现并收缴假币的，按假币面额的10%奖励柜员”、“对发现并没收假币的员工，将其记入出纳人员及相关处所的财会管理年终综合考评，对出纳工作质量优异的出纳人员，由支行命名为‘优秀出纳员’”;针对检查督导不力、考核不严的问题，把“对出纳工作检查督导责任”列为内勤主任和县支行监管员的考评内容。由于针对性地制定了一系列制度，使我行出纳工作保持稳定质量的重点环节都有了制度保证，为实现规范化、制度化管理奠定了基础。二是集中人力突击整点。我行明确凡基层上缴的完整币，在钞票整点成捆后，必须与库存现金余额核对无误后方可上缴。支行中心库对基层单位上缴的现金，必须进行抽样复点。春节现金回笼高峰期，单靠出纳与复核两个人是无法既保证时间又保证质量的。因此，每年春节期间我行各个营业网点都集中人力，利用班余时间突击整点。支行中心库组织支行机关人员利用晚上突击整点，从人力上保证每年春节期间上缴人行国库现金近亿元无差错。

三是残破币以支行中心库集中整点上缴为主。针对基层营业网点收缴残破币数量少、聚集成捆时间长、上缴标准掌握不一的问题，为了减少损伤币占压库存，提高残破币上缴的合格率，减少差错，我行要求基层单位十元以上面额的损伤纸币，可以逐张上缴，十元以下面额的损伤币，成把上缴，由中心库出纳人员集中整点。同时对支行中心库出纳人员提出严格的要求，把上缴残破币质量作为绩效工资考核的重要内容，从而有力地促进了中心库出纳人员尽心尽职做好残破币整点工作，有效地杜绝了残破损伤币解缴的差错。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找