# 邮政总结报告

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2025-06-18

*邮政总结报告(精品10篇)邮政总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的邮政总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【邮政总结报告(精品10篇)】，供你选择借鉴。我支行根据省市分行优质服务年活动的要求，为推动创建活动的全...*

邮政总结报告(精品10篇)

邮政总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的邮政总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【邮政总结报告(精品10篇)】，供你选择借鉴。

我支行根据省市分行优质服务年活动的要求，为推动创建活动的全面深入开展，促进我行文明优质服务水平的不断提高，20\_年，我们以改善金融服务为切入点，在所辖三个网点集中开展了优质服务年活动。下面将活动的开展情况总结如下：

一、加强领导，广泛动员

为加强对金融优质服务年活动的领导，市行成立了以行长为组长的金融优质服务年活动领导小组，成员由工会、行长办、综合管理部、会计核算部、综合业务部、信贷业务部的有关人员组成，并下设办公室。领导小组办公室结合我行实际，认真研究制定了开展金融优质服务年活动的具体实施方案。

为了深入扎实地开展好这项活动，元月12日晚，我支行召开了全行金融优质服务年活动动员大会，党支部书记、行长廖文新同志作了重要动员讲话，对活动的开展进行了全面部署和安排。会议阐明了开展诚信金融创建活动和金融优质服务年活动的重要意义。指出了我行文明优质服务工作中存在的突出问题，提出了开展金融服务优质年活动的具体措施及具体要求。

二、思想重视，提高认识

我行组织广大员工认真学习了人行开展创建活动的有关精神和要求，要求全辖三个网点把文明优质服务工作当成一把手工程、生命工程来抓，充分认识到做好文明优质服务工作的长期性、重要性，切实增强主动性和紧迫感，以赶超同业一流为目标，把不断提高我行行业信誉和服务水平作为一个长期性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落实。领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究原因，定措施，促整改，以自己良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正起到了以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的。

三、措施得力，狠抓落实

为使创建活动真正转化为每位员工的实际行动，努力为客户提供优质高效的金融服务，一是积极做好舆论宣传工作，在每个网点都悬挂宣传横幅，组织员工上街进行了大规模的宣传，并充分利用宣传栏、黑板报大造声势。二是在督促检查、严格奖惩、狠抓落实上下功夫，做到落实落实再落实，形成行领导亲自抓，职能部门经常抓，基层行、处重点抓，社会人士监督抓的四维体系。三是狠抓了以人为本的职业道德教育和遵章守纪依法合规经营等方面的教育，重点抓好对《邮储银行员工行为守则》、《邮储银行柜台服务规范》、《邮储银行柜台文明优质服务奖惩暂行规定》等制度的全面落实。三是从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查。每季度，市分行渠道部的专家组对我行的文明优质服务情况进行了暗访，同时，由市行有关领导带队，组织工会、行长办公室、计划财会、风险、渠道科技等部门共十余人的检查小组，按照各自分管的职责，对全市所有网点文明优质服务的软硬件环境进行了拉网式的大检查，做到了边查边改，立查立纠，并加大考核力度，迅速有效地提升了我行的服务水平。

各网点针对各自存在的问题进行了认真总结，对照总行《柜台服务规范》逐项逐条对照找差距，按照我行文明优质服务三年规划的目标要求认真抓好文明优质服务硬件建设，加强一线柜台员工的业务技能培训和《柜台服务规范》的知识学习，加强制度建设，严格考核。各单位将文明优质服务与考核挂钩，对这次检查存在的问题责任落实到人，严格兑现奖惩。

四、公平竞争，维护中行社会形象

公平竞争是银行业遵守的基本职业道德。在与同业的竞争中，坚持客户自愿的原则，不贬低竞争对手，不采取不正当竞争手段，依照国家有关法律法规开展业务，不断改进服务态度，优化服务手段，创新业务品种，提高工作质效。

五、下一步的工作措施

(一)大力开展岗位练兵活动。要认真组织，大力开展岗位练兵、业务技术达标和各类技能比赛，鼓励员工学业务、练技能，树立忧患意识，提高竞争能力，在保持我行优势项目水平的基础上，努力创造更好成绩。要搞好岗位培训，推动岗位轮换工作的开展，培养高素质业务人才，努力为社会、为客户提供优质服务。

(二)进一步搞好柜员评定工作。推出柜员，实现服务是我行发挥比较竞争优势，提高服务质量的一项重要举措和形象宣传。要发挥柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当柜员。要注意培养柜员，同时对达不到标准的柜员要坚决取消其柜员资格。

(三)进一步落实规范化服务。标准化、规范化服务是我行树立良好整体形象，发挥整体竞争力不可或缺的重要方面，要充分发挥文明优质服务检查督导职能，积极协调配合有关部门，抓好规范化和标准化建设，重点抓好十统一的推广工作。

(四)继续加大服务检查力度和考核力度。我行已确定将服务检查工作作为一项制度，实行明查与暗访相结合，长期坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。要坚持月检查制度、通报制度、服务工作点评制度、奖惩制度、考核制度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有制度可依。要认真学习同业的好经验和兄弟行的好做法，推动服务质效的不断提高。实行综合考核办法，将文明优质服务工作作为一项重要指标，加大其考核权重，将文明优质服务工作放到应有的重要位置。活动结束时，对排名前3位的员工进行表彰，对排名后3位的员工进行经济处罚。同时在辖内每个季度评选一个优质服务先进集体，对在活动中有突出成绩的个人，授予优质服务明星荣誉称号。

(五)实施切实有效的社会监督体制。要面向社会，广开监督渠道。通过开展形式多样、内容丰富的百日优质服务竞赛、行业行风万人评、青年文明号、巾帼文明示范岗等争先创优活动，强化社会监督力量，对内形成比学赶帮超的核心竞争力和奋发向上的企业文化氛围，对外树立邮储银行诚实守信的良好服务形象，创造效应。做到六个一样，即：工作忙闲一样耐心，钱多钱少一样欢迎，零币整币一样受理，烂币脏币一样收储，生人熟人一样对待，存款取款一样热情。

(六)正确处理文明优质服务与依法合规经营的关系。要坚持诚信经营，发扬金融三铁精神，严格按规定开展代收代付及其它中间业务，严禁期诈客户的行为。要加强存款管理，杜绝不正当竞争。要规范信贷行为，严格执行国家信贷政策，严格按照《贷款通则》等规定发放贷款。要规范结算秩序，严肃结算纪律，保证结算渠道畅通高效。要完善现金服务，解决好当前群众反映强烈的零币兑换服务问题，做好损伤票据管理及人民币反假工作。

\_\_邮政局在省、市局领导的亲切关怀和指导下，在局党委的领导下，我局干部职工心往一处想，劲往一处使，紧紧围绕年初职代会所确定的方针目标，以更扎实的工作和更有效的措施，向管理要效益，以服务求创新，调动一切积极因素，迎难而上促发展，圆满完成了上级下达的各项工作任务，为企业步入良性循环奠定了坚实的基础，为地区的发展做出了一定的贡献。其具体体现在以下几个方面：

邮政各项指标完成情况

(一)、业务收入完成情况

我局全年业务收入计划为95\_\_\_\_元，今年1-11月份实际完成883.\_\_\_\_,完成全年计划的92.\_\_\_\_。其中储蓄业务收入完成696.\_\_\_\_元，包裹收入完成52.\_\_\_\_元，特快业务收入完成37.\_\_\_\_元,汇兑业务收入完成28.\_\_\_\_元，报刊发行收入完成28.\_\_\_\_元，代办业务完成6.\_\_\_\_元，其他业务收入\_\_\_\_元。

(二)、储蓄任务及收支差额完成情况

截止11月20日，我局储蓄余额达到3460\_\_\_\_元，累计净增余额656\_\_\_\_元，活期储蓄余额9978.\_\_\_\_元,占储蓄比重的28.8\_\_\_\_。

经营工作基本情况

(一)、邮政业务发展进一步加快

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78.\_\_\_\_以上。20\_年市局给我局下达的邮储余额净增指标为200\_\_\_\_，但是由于银行转存款利率的下调，一年内完成200\_\_\_\_元净增额肯定是完成不了收入任务的。因此在年初职代会上，我们根据市局文件精神提出了必须在第一季度完成全年储蓄余额净增任务的工作目标。同时加大了职工揽储力度和考核力度，实施压缩在途资金在0.\_\_\_\_以下、控制库存现金在\_\_\_\_以下、加快资金归行率等办法来提高储蓄余额的含金量，以增加储蓄收入。第一季度我局储蓄业务是历年来完成最好的，截止3月20日，累计余额达31，77\_\_\_\_元，上划资金4，85\_\_\_\_元，超额完成市局下达的计划指标，受到了市局的表扬。但是第二季度由于我们举办了保险推介会，其中42\_\_\_\_元的保费中有8\_\_\_\_以上资金都来源于邮政储蓄，加之四、五月份又是农村播种季节，也是用钱的高峰，想保住一季度的邮储增长额是非常困难的，因此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，截止6月20日，我局邮储净增余额3,65\_\_\_\_元，仅比3月20日少了7\_\_\_\_。在第三季度，我们又加大了储蓄业务的发展力度，截止11月20日，我局实现了净增储蓄余额656\_\_\_\_元，完成了全年计划的182.\_\_\_\_，创下了我局储蓄净增余额的新高。

2、代办保险业务发展突出

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。根据国家邮政局发出的《关于加快20\_年代理保险业务发展的若干意见》和省、市局的要求，我局把代理保险作为做大、做强“代”字号业务的切入点，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业务发展，积极与平安、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。为了充分做好这顶工作，我们先后召开了三次发展保险业务工作会议，制定了切实可行的业务发展奖励办法，邀请市人寿保险公司的讲师传授保险业务发展经验，并借鉴辽阳县局召开保险推介会的成功经验于4月29日召开了“鸿泰纳祥、绿衣献爱”保险推介会，实现保费42\_\_\_\_元，超出了原订的30\_\_\_\_元目标，达到了预期的效果，为今后保险业务的发展开了一个好头。这次推介会中共有1\_\_\_\_储蓄单位、6\_\_\_\_个人参加揽收，职工们为了这次推介会都做了不少的牺牲，付出了很多的心血。这也说明了我们是一个非常团结的集体，是一支特别能战斗的团队。

3、其他业务发展较快

按照平等协商、优势互补、互惠互利、共同发展的原则，我们积极开辟联合发展领域，寻求与电信、移动、联通、保险等企事业单位的通力合作，大力发展中间业务。今年5月份，我局开展的代售网通话费充值卡取得了快速的发展，仅一个月的时间就卖出了充值卡5\_\_\_\_多元。

另外，面对激烈的市场竞争形势，我们还专门研究了\_\_的市场环境和客户需求，适时调整了业务开发重点，积极开展函件业务。今年许秀飞同志不辞辛苦，多次攻关，成功地开发了县政府、职教中心、国土局、法院、一中、北甸实验学校、\_\_发电厂等七家邮资封业务，为局创收2.\_\_\_\_元。同时他抓住“五女山申报世界文化遗产”的机会，积极与县委县政府沟通,发行“五女山山城个性化邮票”，为局创收4\_\_\_\_万元。另外，我局还开发了大雅河漂流邮资明信片20\_枚，为移动公司制做了20\_枚企业拜年卡，使我局在邮资明信片业务和企业拜年卡业务发展上实现了零的空破。

(二)、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，以桓邮字[20\_]1号文件下发了《\_\_邮政生产服务考核标准》，并根据《本溪市邮政服务工作考核办法》的规定，对职工的对外服务工作做了明确的规定。根据《考核标准》我局在第一季度组织了以陈东副局长为首的联合检查小组于三月三日至三月十三日对全县十九个支局、班组及储蓄所进行了生产服务工作专项检查，对没有达到考核标准的5\_\_\_\_职工进行了处罚，对服务质量较好的投递班和泡子沿支局给予了奖励。通过检查，全局职工充分认识到了对外服务工作的重要性，都能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，我局职工的服务水平和服务质量在第二季度明显提高。另外，为了使营业员、储蓄员、投递员等工种的对外服务工作更规范，今年我局共举办的两期业务培训班，共有职工6\_\_\_\_次参加了培训。此外，我们还在3月份开展了全县星级营业员、投递员资格评定考试，对原有的星级营业员、投递员进行了重新评定，共评定出星级投递员五名、星级营业员2\_\_\_\_。通过全局职工的共同努力，现在我局职工着装整齐，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。

(三)、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。尽管在我局资金十分紧张的情况下，我们仍然对各支局、班组安装了夜间远红外线报警器1\_\_\_\_、110联网报警器\_\_\_\_、关门提醒器1\_\_\_\_。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。与此同时，我局根据《邮政局(所)营业人员安全操作规程》、《安全生产工作百分制考核细则》、《安全生产工作展开表》等相关文件的要求，针对我局营业网点多、服务面广等特点，成立了视察、安保为一体的联合检查领导小组，今年我们共进行了综合大检查\_\_\_\_，安全保卫专项检查\_\_\_\_，进行防抢演练\_\_\_\_。半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开展，多次受到省、市局的表扬和认可。

(四)、其他工作开展的比较顺利

1、职工业余文化活动丰富多彩

我们坚持把节日、纪念日与企业的中心工作相结合，积极组织开展各种有益于职工身心健康的文体活动。今年我局在“三八”妇女节和“五一”节日期间举行了职工知识竞赛，使职工在工作之余仍能保持良好的学习劲头。在“七一”时我们还举行了职工拔河比赛和四人组合跑比赛。在“十一”期间，局工会组织了职工运动会(排球、篮球比赛)，党政领导与一百多名会员一起参加了比赛活动，最后评出一、二、三等奖各一名，这些活动从组织到准备各项工作都安排有序、落实到人，各单位给予了大力的支持，活动取得了圆满成功，也充分调动了职工工作积极性，提高了工作效率，激发了职工爱邮政、爱企业、爱岗位的热情，文明之风在全局盛行，也使得我局顺利的被省委省政府评为“省级文明单位”。

2、各种劳动竞赛开展的有声有色

为了更好的调动职工发展业务的积极性，今年局工会围绕企业的中心任务，积极配合行政抓好劳动竞赛活动。2月份我们开展了储蓄业务劳动竞赛和汇兑业务劳动竞赛，促进了我局储蓄金融业务的快速发展，使我局在第一季度就完成了全年的储蓄余额净增计划。3月份我们又开展了物流大客户揽收活动和长途注册业务主题营销活动竞赛，为我局开展物流业务和代办业务的发展奠定了良好的基础。为了促进新业务的更好发展，我们还制定了关于代理保险业务和卡哈拉业务的发展奖励政策，使我局的业务呈多元化发展。通过这些竞赛活动的开展工作，使我局的业务发展取得了显著成效，超额完成了市局下达的各项任务。

3、加强了设施建设

为了美化环境，创造一个良好的用邮和办公条件，树立邮政良好的社会形象，我局先后为1\_\_\_\_支局安装了大的局名牌，更换小局名牌、储蓄牌、营业时间牌、代办业务牌、委代办牌51块，引进梧桐树、果树等近20株。另外，为了配合五女山申报世界文化遗产，我局对邮政大厦重新安装的装饰灯，现在我局的营业场所宽敞明亮，满院飘香，用户用邮倍感温馨，职工工作神清气爽。

为了使我局的业务分布更加合理，今年我们将原城西支局拍卖后，又在江城花园购买了一处新的营业网点，现在已经对外营业，不仅方便了西关用户用邮，而且一定会给我局带来更大的经济效益。

虽然经过干部职工的共同努力，取得了一定的成绩，但也存在一定的差距和问题。其主要表现一是营销体系不完善，市场开发力度不够，有的新业务还有待于深层次开发。二是业务发展不平衡，基础业务的低迷状态仍然不能回升。邮储比重已经占到78.\_\_\_\_以上，可能会给企业的未来发展带来后患。三是经营和服务工作还需进一步完善，经营意识淡薄的问题仍然存在，应该加强管理，改善服务，特别是对外服务的工种更应加强等等。这此问题给我们的发展造成一定的不良影响，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，力争在明年有个实质性的改变。

邮政业是本着以 人民邮政为人民 的服务宗旨，主要经营国内和国际邮件寄递、报刊等出版物发行、邮政汇兑、邮政物流、邮票发行、人寿保险等业务的国家社会公用事业。中国邮政集团公司是国内惟一家同时拥有实物流、资金流、信息流的企业，是目前社会评价较好的行业。中国邮政在全国大部分地区建立了集业务受理、查询和投诉于一体的11185客户服务中心。邮件传递速度的加快和包裹免费投递到户，使用户能够享受到更加方便、快捷的邮政服务。

中国邮政还广大邮政用户消费需求的多层次化、个性化趋势日益明显，传统的业务种类已难以满足广大用户工作和生活的需要。因此，邮政在办好邮递、集邮、金融三大类数十种传统业务的同时，根据市场需求，不断提高一些传统业务的服务水准，开发出许多新的邮政业务和服务，并逐步形成了以核心业务为主导、以多元化的业务为补充的业务结构20\_年邮政银行实习总结20\_年邮政银行实习总结。

理财即对于财产(包含有形财产和无形财产=知识产权)的经营。多用于个人对于个人财产或家庭财产的经营，是指个人或机构根据个人或机构当前的实际经济状况，设定想要达成的经济目标，在限定的时限内采用一类或多类金融投资工具，通过一种或多种途径达成其经济目标的计划、规划或解决方案。

实习让我熟悉和适应了储蓄的一些基本流程和业务操作环节，拓宽了视野，增长了见识，了解如何处理复杂而微妙的社会人际关系，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己就业之路做准备。通过实习，让我又全面的了解了自己一次，对自己的职业生涯有了设计、补充和调整。

通过一周的实习，我发现自己喜欢上了这个充满热情的团队，慈善的支局领导，热心的同事，从他们的言语中渗透着对邮政业的热爱让我深深认识到积极融入支局，与同事们搞好关系是做好工作的前提。我要扬长避短，多向同事们学习，相信在大家的帮助下，做好工作，完成领导交给的各项任务。

在师傅和同事们的帮助下，我各方面进步都很快，对银行工作也有了一个全新的认识。对客户信息进行登记并整理，有针对性的在银行工作特别是前台营业人员,首先要具备的工作态度就是耐心，为客户提供满意的服务，以优质的服务和真诚的交流赢得客户的支持。

在这个信息发达的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。我要在以后的工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，更应该加强自己的业务技能水平，这样我们以后才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。因此，如果有幸被录用我将用心学习业务知识，加深对理财知识的认识。

时光飞逝，20\_\_年的日历正一页又一页消然而翻过，伴随着新时代不断前进的步伐，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了一定的进步。回顾20\_\_年的工作，邮政提供了各种让我自己快速锻炼成长的平台，邮政领导给予自己很多工作上的关心，老师傅们给自己提供了很多宝贵的经验和帮助，这一切让自己在各方面都取得不同程度的进步，当然，自己也存在着许多需要改进的地方。在今后的工作中，我将继续以务实的工作态度，一如既往地认真学习工作，争取工作水平的更大提高。

一、思想政治表现

思想锐意进取，坚持党的领导，拥护党的路线、方针政策。理论联系实际。 把自己良好的思想觉悟落实到工作中，热衷邮政事业、热爱邮政岗位、恪守邮政职业道德、严守邮政服务理念;热爱邮政事业、有高度的责任感和良好的职业操守。时刻传承着总局的各项精神和指示并落实到工作实际中。在邮政工作中理论联系实际，注重知识更新，努力让自己的思想跟上形势的发展。

二、业务工作表现

热爱邮政工作，有高度的责任感、良好的职业道德和敬业精神，能积极主动地完成总局和班主交办的各项邮政工作。平时严格遵守南通邮政系统中的各项规章制度，严于律己，宽以待人，团结同志，始终把工作放在第一位，不计个人得失，服从组织分配，努力完成南通市总局分配的工作任务。今年上半年我一直在行政中心班组工作，但每当大学生公寓业务繁忙时，我都能根据安排积极主动去帮忙加班或代班;政务中心成立后，我也能服从安排主动从自己熟悉的行政中心到政务中心工作，并通过努力对政务中心的工作渐渐适应顺手。由于政务中心业务相对清淡，我也会在自己休息的时候根据领导安排继续到大学生公寓代班。 在具体的邮政工作中，严格持行班组长的工作分配，认真做好自己的职责。及时认真做好邮车的接送，在接邮车时能清点盘收好当天的函件、报纸、杂志等，在晚上送邮车时都能做好清晰的交接，一年来没出现过任何差错;严格按照国家邮政局制定的各类邮件业务处理规则办理邮件、汇款、储蓄等业务，对每笔业务都能认真检查核对，指地客户认真填写，对不符规定和要求的邮寄都能用心而耐心说服客户，全年无客户投诉;认真执行对包裹、印刷品等邮件的收寄验视制度，做到当面验视，眼同封装，全年没出现过差错。认真执行邮资机使用管理办法，邮资机符志或邮资机签条打印或张贴在邮件的规定位置，全年工作认真负责，没出现过操作失误;做到对各类票款、有价证券、重要空白凭证使用规范，每个月底能协助班组长做好帐款核对和票据归档;按规定，做好对邮政日戳(包括日戳、机戳等)夹钳、邮袋等邮政专用用具使用与管理等。在日常工作中，能很好胜任各个环节的工作，保质保量服务好客户。

在日常工作之外，我也能服从班组长的安排，对局里分配给我的各项任务圆满完成。在“协储”任务方面：今年我通过自己和家人的努力，保证了自己在“协储”任务的完成，一直保证了“协储”在100万左右，多的时候达到140多万;在车险方面：全年完成十辆车险;在“自由一族”办卡方面，通过努力办成四张卡;在月饼等方面也略有小成绩;积极参加邮政的各种工会活动和业务学习活动，多次到总局参加学习。

三、邮政业务学习表现

利用自己的空余时间，不断学习邮政的各知识。一方面通过自己在实际的业务中提高自己的业务能力和操作规范以及熟练程度;另一方面通过看书、上网、向老同志学习等来提高自己。积极参加邮政系统的各种学习，认真对待邮政系统的岗位练兵。

总之，在20\_\_年的工作中，我能严格履行自己的工作责职，做好自己的工作。自己感觉今年的工作比去年胜任颇多，这虽然有我自己的努力，但更有我们班组的影响。今年以来，我们班组在王磊的带领导下，齐心协力、目标一致、排除困难，各项工作都能保质保量完成。当然人无完人，我的工作中也有一定的不足，比如对于突出事件的处理不够老练等。但是，相信在邮政系统各级领导的关心和指导下，加上我的不断努力，我今后会把工作做得越来越好。

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于\_\_市王褚乡，当时的网点东邻\_\_市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602.79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1.余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王储原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2.由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很

多储户也因为距离太远而选择了其他银行，新网点周边的用户又大都不知道这儿有个邮政储蓄网点。开业初期，来办理业务的客户稀稀落落，甚至在5月底代发工资时段，当别的网点门庭若市，用户排队排到了马路边时，我们所只有零星的几位用户。为此，我们所的营业员们主动放弃休息时间，拿着业务宣传册走社区，访商户，走街串巷的宣传人民路邮政储蓄所，发现员工多的单位，积极宣传代发工资;遇到转账频繁的商户，主动介绍商易通，碰上想攒钱的用户，推荐适合的保险和定期存款……6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3.同行业竞争随处皆是。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好： 作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄所能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有邮政储蓄银行考试真题碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，\_\_区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜;

截止7月31日，人民路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增513.02万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增860.2万元，仅搬迁以来就净增了262.79万元，保险完成60余万元，完成计划的88.9%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来人民路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲虽然，在本次的网点对抗赛中，我们人民路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为焦作邮政的发展添砖加瓦。

希望各位领导多提意见，对我们的工作多多批评、指导。 谢谢!

—年在省公司计财处、审计部以及市局领导的大力支持和正确领导下，市局计划财务部的各项工作开展顺利。计财部作为我局服务专业、服务县(市)局的职能部室，秉承“立足基层，服务发展”的思想，努力做到为各专业公司、各县(市)局做好服务、管好帐、看好家。

—年计财部以年初市局制定的工作思路为指导，以提高企业效益为核心，以增强企业综合竞争力为目标，以成本治理和资金治理为重点，全面落实预算治理，强基础，抓规范，实现了全年业务制度规范化，经营治理科学化，企业效益最大化，有力地推动了支公司财务治理水平的进一步提高，充分发挥了财务治理在企业治理中的核心作用。截止目前，我局—年的各项财务指标完成情况良好，基本达到了年初制定的目标。下面就计财部—年度已经开展的工作和—年即将开展的工作做如下汇报

—年度财务工作总结

一、做好财务管理，提升自身素质，服务基层发展

一)完成年初预算，为全年各项指标的完成提供指导

进入—年，计财部就依照市局领导的安排积极筹划编制年初预算，为全年业务发展做出规划。顺利完成了各专业和各县局的收入预算，收支差额预算。

相继下发了《关于下达—年集中资金计划的通知》、《关于下达—年考核收支差额目标的通知》、《关于下达—年收支差额预算目标的通知》、《关于下达—年专业经营收支差额计划的通知》等文件，为市局各专业和县局整个—年的工作提供了指导作用。

二)顺利实现新旧会计准则的转换，为—年度及以后会计年度的会计核算工作顺利展开打下坚实的基础

—年是邮政企业实施新会计准则的第一年，为了保证新的会计准则在年初得到实施，财务部门前期做了大量的准备工作为—年度及以后会计年度的会计核算工作顺利展开打下坚实的基础。

按照财政部相关规定，中国邮政集团公司(以下简称集团公司)自—年1月1日起执行新企业会计准则。为做好新旧衔接转换工作，规范新旧衔接转换过程中的会计处理，实现会计核算的平稳过渡，市局计财部根据《企业会计准则第38号—首次执行企业会计准则》、《中国邮政集团首次执行新企业会计准则衔接转换办法》以及企业会计准则解释及其他相关规定，在省公司计财部的领导下，及时完成了—年新旧衔接转换工作，实现了新旧制度的平稳过渡，也为今后账务处理工作打下了良好的基础。

三)强化内部管理，财务人员考核精细化，以考核为手段，促进财务基础治理水平的提高

依照省公司计财部的要求，市局计财部制订了《—市邮政局计划财务工作规范化评价办法》(以下简称《考评办法》)，《考评办法》的出台，对规范会计工作行为和财务管理活动，增强计财人员的责任心，树立良好的职业品质起到了很好的作用。

《考评办法》结合我局目前财务管理及会计核算的实际情况，本着“重基础、可操作性强、便于考核”的原则，按基础工作、报表等四个板块，对会计、统计和量收系统管理等工作进行细化考核，明确每个项目的考核执行人、按季度对考核结果进行通报，并作为年终考评的依据。同时对扣分项目涉及的单位，督促其限期整改，并追踪、落实整改结果，最大限度地防范风险。通过建立评价体系和实施细化考核，提高了对财务人员绩效考核的针对性，公正性和可操作性，同时更便于检查出日常工作中的疏漏和不足之处，及时纠偏，最终达到财务人员尽职尽着、财务工作规范高效。整体素质不断提升的目的。《1》《2》《3》《4》

我支行根据省市分行“优质服务年”活动的要求，为推动创建活动的全面深入开展，促进我行文明优质服务水平的不断提高，201\_年，我们以改善金融服务为切入点，在所辖三个网点集中开展了“优质服务年”活动。下面将活动的开展情况总结如下：

一、加强领导，广泛动员

为加强对“金融优质服务年”活动的领导，市行成立了以行长为组长的“金融优质服务年”活动领导小组，成员由工会、行长办、综合管理部、会计核算部、综合业务部、信贷业务部的有关人员组成，并下设办公室。领导小组办公室结合我行实际，认真研究制定了开展“金融优质服务年”活动的具体实施方案。

为了深入扎实地开展好这项活动，元月12日晚，我支行召开了全行“金融优质服务年”活动动员大会，党支部书记、行长廖文新同志作了重要动员讲话，对活动的开展进行了全面部署和安排。会议阐明了开展“诚信金融”创建活动和“金融优质服务年”活动的重要意义。指出了我行文明优质服务工作中存在的突出问题，提出了开展“金融服务优质年”活动的具体措施及具体要求。

二、思想重视，提高认识

我行组织广大员工认真学习了人行开展创建活动的有关精神和要求，要求全辖三个网点把文明优质服务工作当成“一把手”工程、“生命”工程来抓，充分认识到做好文明优质服务工作的长期性、重要性，切实增强主动性和紧迫感，以赶超同业一流为目标，把不断提高我行行业信誉和服务水平作为一个长期性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落实。领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究原因，定措施，促整改，以自己良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正起到了以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的。

三、措施得力，狠抓落实

为使创建活动真正转化为每位员工的实际行动，努力为客户提供优质高效的金融服务，一是积极做好舆论宣传工作，在每个网点都悬挂宣传横幅，组织员工上街进行了大规模的宣传，并充分利用宣传栏、黑板报大造声势。二是在督促检查、严格奖惩、狠抓落实上下功夫，做到落实落实再落实，形成行领导亲自抓，职能部门经常抓，基层行、处重点抓，社会人士监督抓的四维体系。三是狠抓了“以人为本”的职业道德教育和遵章守纪依法合规经营等方面的教育，重点抓好对《邮储银行员工行为守则》、《邮储银行柜台服务规范》、《邮储银行柜台文明优质服务奖惩暂行规定》等制度的全面落实。三是从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查。每季度，市分行渠道部的专家组对我行的文明优质服务情况进行了暗访，同时，由市行有关领导带队，组织工会、行长办公室、计划财会、风险、渠道科技等部门共十余人的检查小组，按照各自分管的职责，对全市所有网点文明优质服务的软硬件环境进行了拉网式的大检查，做到了边查边改，立查立纠，并加大考核力度，迅速有效地提升了我行的服务水平。银行服务工作总结各网点针对各自存在的问题进行了认真总结，对照总行《柜台服务规范》逐项逐条对照找差距，按照我行文明优质服务三年规划的目标要求认真抓好文明优质服务硬件建设，加强一线柜台员工的业务技能培训和《柜台服务规范》的知识学习，加强制度建设，严格考核。各单位将文明优质服务与考核挂钩，对这次检查存在的问题责任落实到人，严格兑现奖惩。

四、公平竞争，维护中行社会形象

公平竞争是银行业遵守的基本职业道德。在与同业的竞争中，坚持“客户自愿”的原则，不贬低竞争对手，不采取不正当竞争手段，依照国家有关法律法规开展业务，不断改进服务态度，优化服务手段，创新业务品种，提高工作质效。

五、下一步的工作措施

(一)大力开展岗位练兵活动。要认真组织，大力开展岗位练兵、业务技术达标和各类技能比赛，鼓励员工学业务、练技能，树立忧患意识，提高竞争能力，在保持我行优势项目水平的基础上，努力创造更好成绩。要搞好岗位培训，推动岗位轮换工作的开展，培养高素质业务人才，努力为社会、为客户提供优质服务。

(二)进一步搞好“柜员”评定工作。推出“柜员”，实现服务是我行发挥比较竞争优势，提高服务质量的一项重要举措和形象宣传。要发挥柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当柜员。要注意培养柜员，同时对达不到标准的柜员要坚决取消其柜员资格。

(三)进一步落实规范化服务。标准化、规范化服务是我行树立良好整体形象，发挥整体竞争力不可或缺的重要方面，要充分发挥文明优质服务检查督导职能，积极协调配合有关部门，抓好规范化和标准化建设，重点抓好“十统一”的推广工作。

(四)继续加大服务检查力度和考核力度。我行已确定将服务检查工作作为一项制度，实行明查与暗访相结合，长期坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。要坚持月检查制度、通报制度、服务工作点评制度、奖惩制度、考核制度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有制度可依。要认真学习同业的好经验和兄弟行的好做法，推动服务质效的不断提高。实行综合考核办法，将文明优质服务工作作为一项重要指标，加大其考核权重，将文明优质服务工作放到应有的重要位置。活动结束时，对排名前3位的员工进行表彰，对排名后3位的员工进行经济处罚。同时在辖内每个季度评选一个“优质服务先进集体”，对在活动中有突出成绩的个人，授予“优质服务明星”荣誉称号。

(五)实施切实有效的社会监督体制。要面向社会，广开监督渠道。通过开展形式多样、内容丰富的“百日优质服务竞赛”、“行业行风万人评”、“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”等争先创优活动，强化社会监督力量，对内形成比学赶帮超的核心竞争力和奋发向上的企业文化氛围，对外树立邮储银行诚实守信的良好服务形象，创造效应。做到“六个一样”，即：工作忙闲一样耐心，钱多钱少一样欢迎，零币整币一样受理，烂币脏币一样收储，生人熟人一样对待，存款取款一样热情。

(六)正确处理文明优质服务与依法合规经营的关系。要坚持诚信经营，发扬金融“三铁”精神，严格按规定开展代收代付及其它中间业务，严禁期诈客户的行为。要加强存款管理，杜绝不正当竞争。要规范信贷行为，严格执行国家信贷政策，严格按照《贷款通则》等规定发放贷款。要规范结算秩序，严肃结算纪律，保证结算渠道畅通高效。要完善现金服务，解决好当前群众反映强烈的零币兑换服务问题，做好损伤票据管理及人民币反假工作。

\_\_年来，我局的政务公开工作在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实市政务公开工作办公室的指示要求，紧紧围绕企业生产经营中心，将政务公开视为企业“落实年”加强党风廉政建设、转变工作作风、提高工作效率的重要举措，继续加大政务公开力度，提高依法管理、依法经营、规范服务的能力和水平，促进了邮政工作又好又快发展。

一、 \_\_年政务公开工作情况

(一)加强领导，提高认识，推进政务公开

为保证政务公开工作规范运行，根据领导班子成员分工，及时成立了政务公开工作领导小组，明确党委书记负总责，分管领导具体抓的责任体系，同时确定由市局办公室、市场部两个部门具体负责政务公开工作的组织实施、检查落实等工作。并将政务公开工作纳入企业年度工作目标考核体系，实行目标管理责任制，形成了一级抓一级、上下齐抓共管的良好格局，保证了政务公开工作责任制落实到位。

(二)强化服务，改进作风，提升窗口形象

为更好地落实对外公开的服务承诺和标准，提高企业核心竞争力，我局加大行风建设力度。一是推行“管理服务标准化”试点工程，在广汉向阳支局试点成功的基础上，全市各县(市)各选择2个网点进行推广，通过统一局所外部形象和内部物品配备，大幅提升对外服务标准化水平;组织各类培训班20余期，全面提高窗口服务人员的服务意识、业务素质;强化窗口服务日常考核，严把监督检查关口，全局服务工作形成一个管理闭环，用户综合满意率达85%以上。二是加强服务设施改造。邮政营业和投递是邮政两个基本的服务平台，也是邮政展示服务形象的集中体现。\_\_年，我局结合灾后重建工作实际，完成灾后重建总投资的71.84%，对竣工投产的网点按照标准化进行了统一装修，全面提升营业环境;今年，我局还在旌阳区率先实行“商函专投试点”，打造精品投递队伍，全力缩短投递时限，提升投递作业效率。三是全力解决难点热点问题。针对用户反映部分报刊投送不及时的问题，我局克服困难，对分拣、投递服务业流程进行了再造和调整，进一步缩短投递时限，得到了社会各界的认可。四是聘请社会监督员，主动接受社会各界监督;加大内部监管力度，每月对窗口单位进行服务情况通报;注重内外沟通和协调，对新闻媒体、用户和上级反馈的经营服务管理等问题，做到认识到位，查办有力，整改迅速，反馈及时。

(三)突出重点，与时俱进，做好宣传普及

一是按照市政务公开办的统一安排，根据市政府信息公开指南和目录编制工作方案，结合我局实际，对重大会议活动信息进行专门研究策划，明确了编制原则、主体、内容、组织保障和工作要求，提前对相关单位信息报送的时间、内容及侧重点进行提示，提高了信息报送的针对性和有效性;按照市《政府信息公开编码规范指南》有关原则，编制了公开目录，确定了公开程序，明确了公开内容，细化了公开制度。二是确立了“党委为第一责任人、行政为第一执行人、纪检、工会为第一监督人”的责任机制，明确了领导和部门责任，确保了信息公开的全面性、及时性和真实性。明确分工、细化步骤、优化流程，确保我局信息及时主动公开，信息公开申请及时办理反馈。

在“8.19”洪灾、“8.19”抢运k165次列车邮件等突发事件中，我局按照《中华人民共和国政府信息公开条例》有关要求，及时在市人民政府公众信息网、中国邮政报、四川通信报等媒体上进行了公开。

10月1日，为纪念新修订的《邮政法》实施一周年，结合新形势下邮政工作特点，我局本着便于用户知情、便于用户参与、便于用户监督的原则，积极通过多种形式推进政务公开。一是利用世界邮政日组织宣传活动，10月9日举行了《天下四川 依然美丽》(篇)大型风光邮票首发式，通过日报、电视台、四川新闻网、四川经济日报等媒体的报道广泛宣。二是在《日报》上刊发了第41届世界邮政日“中国邮政―情系万家，信达天下”专刊。 对邮政近年来认真履行普遍服务、规范服务标准、提升服务水平、积极融入地方经济发展、服务“三农”、服务中小企业、服务经济建设的举措进行了纪实宣传，使群众对于邮政行业政务公开的新内容、新变化有了全面了解。

(一)工作总结，佳市局工会主要按照围绕企业经营工作重点、履行工会职能、组织职工开展群众性劳动竞赛和文体活动、扶贫帮困、强化爱岗敬业教育、提高自身水平和服务水平的方针开展工作，较好的完成了工会工作任务，为推进全局工作的快步发展做出了应有的贡献。

第一，进一步强化和完善了企业民主管理及民主监督机制，提高工会组织参与企业决策的水平

一、支持、参与、配合企业三项制度改革。今年局工会努力引导职工转变观念，帮助职工深刻认识干部人事制度改革的必要性和紧迫性，从维护企业利益和维护职工利益出发，积极参与干部人事制度改革方案的制定，并提交职代会讨论，使干部人事改革在公开、公正、公平的前提下顺利进行。

二、健全了以职代会为基本形式的民主管理、民主监督运行机制。今年局工会在完善制度、落实职权、讲求实效上大下功夫，完善了职工代表大会制度和工作程序，拓宽了职代会的审议内容。坚持了民主评议企业领导干部工作制度，坚持业务招待费使用、领导干部廉洁自律、集体合同草案履行等情况的报告制度。

三、在局党委统一领导下，认真落实局务公开工作。在已有公开的基础上进一步采取民主研讨、议事会、公开通告等形式，使局务公开更加贴近实际。同时注意深入搞好调查研究，正确处理职工群众反映的问题，实事求是地向党政和上级工会反映职工群众的合理要求，研究解决问题的对策和方法，在源头参与上提出工会的主张和建议。

四、做好职工代表的培训工作。局工会始终坚持把提高职工代表的自身素质做为重要工作抓好落实。今年利用各种形式组织职工代表学习政治理论、科学文化、邮政业务等方面的知识，以此提高职工代表队伍的整体水平。

第二，采取切实有效的保证措施，认真扎实地做好维护职工利益的具体工作

一、继续深入实施了“送温暖”工程，建立健全了职工生活补充保障机制，加大维护职工利益的工作力度，以此提高职工抵御风险能力，为职工群众排忧解难，不断提升“送温暖”工作的水平。

二、切实做好维护广大职工的合法权益。今年我们认真宣传贯彻《劳动法》和《工会法》的有关精神，以此增强广大职工自我保护意识，自觉地依法维护自身的利益和依法行使自己的权利。

三、加强劳务工的入会工作管理。劳务工已经成为邮政生产经营工作中的主力军，因此，对劳务工入会、政治待遇、民主权力、工资待遇等问题都已经纳入工会工作的重点，在与党委和行政沟通的情况下，最大限度地把劳务工组织到工会中来。今年经工会与行政积极协商，我局在业务发展、成本费用压力很大的情况下，积极压缩其他开支，多方筹措资金，为在我局参加工作满一年的500余名劳务工办理了基本养老保险，同时也办理了工伤保险。目前，市局范围内的劳务工，全部按照省局解决劳务工“两险”的要求，办理了基本养老保险和失业保险，并且办理了工伤保险，彻底解决了职工，主要是劳务工的后顾之忧。

第三，带领广大职工积极投身经营服务工作之中，为全面完成各项经营任务争做贡献

一、积极开展劳动竞赛，拓宽竞赛领域，使劳动竞赛适应邮政发展的需要。今年以来，工会与业务部门配合，充分发挥劳动竞赛在促进企业发展中的激励作用，结合企业经营发展和各项工作实际，深入开展了以“重点业务和竞争业务”为主要内容的劳动竞赛。为了加快金融类业务的发展，上半年市局工会在全区开展了“奉献杯”竞赛和保险业务竞赛活动。在保险业务竞赛期间，全区所有参赛单位的干部职工克服困难、积极参与，充分发扬了邮政干部职工团结向上、拼搏进取、勇于争先的优良传统，表现出了极强的集体荣誉感和责任心，也涌现出了一批业务营销能手和成绩突出的单位，同江局、桦川局、汤原局分别获得了超计划奖励，并有0个网点和9名优秀保险能手受到了奖励。在全区邮政职工及家属中开展了“轻轻松松刷绿卡，快快乐乐把奖拿”活动，扩大了邮政绿卡的影响，提高了邮政绿卡的使用率。为了促进邮递类业务的发展，积极组织参加了省局举行的物流、速递、帐单、包裹等项业务竞赛活动。我工会与市总工会联合在我局举行了“邮政分拣封发、转押运工种岗位技能比赛”，对比赛获胜的选手，由市总工会下发文件进行奖励并颁发技术登记证书。在省局开展的“全省城市模范投递员”评选活动中，市局姚海龙同志被评为全省十佳优秀城市投递员。这些活动的开展，对提高职工素质，改善邮政服务发挥了重要作用，同时也促进了企业经营发展，创造了可观的经济效益。通过劳动竞赛，增强了企业新业务开发能力、市场竞争能力和抵御风险能力。在组织领导上，形成了党政领导挂帅，工会牵头组织，各部门密切配合，广大职工积极参加，齐抓共管的竞赛参与管理体制。

二、开拓创新与时俱进，认真围绕解决经营、管理、服务等深层次问题。以企业在业务发

展、科技进步、经营管理、改善服务等方面的难点问题为重点切入点，组织发动职工围绕生产经营中心开展献计献策活动。并将合理化建议的采纳率、实施率作为考核的重点，加强对合理化建议项目的管理，建立和完善合理化建议的评审和激励机制。制定和完善了合理化建议奖励办法和措施，激励职工参政、议政的积极性。

三、积极配合党委抓好企业文化建设。企业文化是企业理念、企业精神、企业形象的集中体现，是企业核心竞争力的支撑，是建立现代企业制度的重点内容之一。市局工会今年充分发挥企业文化建设中工会组织的优势，对企业文化的导向、凝聚、激励和约束作用进行探索。始终坚持开展各种文化体育活动和竞技比赛，满足职工的精神需求，营造乐观向上的企业文化氛围。市局工会在春节、三八、五一、五四等节日举办了形式多样的联欢会、联谊会等活动，活跃了职工的业余文化生活，使职工通过参加文体比赛、演出和作品创作来抒发自己的感情，鼓舞了士气。市局工会还组织了拔河和长跑、保龄球、台球、书法、摄影比赛。从工会的教育职能出发，将职工思想教育、文化体育活动任务担负起来，积极组织职工参与企业文化建设，推动企业文化建设不断向前发展。

第四，加强职工思想政治工作，努力建设“四有”职工队伍

一、按照局党委的要求，在职工中广泛开展“职业道德、职业责任、职业技能、职业纪律”的教育。深入开展社会主义、爱国主义、集体主义和艰苦创业精神的教育。开展了“热爱邮政、奉献邮政、发展邮政”为主题的教育活动，通过演讲、局情报告等多种形式，使职工了解世界邮政、中国邮政的发展趋势和面临的形势，明确中国邮政的改革目标和任务，增强职工的危机感、紧迫感和责任感，引导职工把职业道德规范变为自觉的行动。

二、努力提高广大职工的文化、业务和技术素质。我们配合局人事教育部门，积极参与和促进职业技能培训，引导职工努力掌握新知识，新技术，向建设高素质的劳动者迈进。坚持组织职工开展多种形式的岗位培训、岗位练功活动，提倡“精一门，会两门，学三门”的工作精神。广泛开展了职工读书自学活动，鼓励和引导职工立足岗位、自学成才、岗位成才，全面提高职工队伍素质。

三、广泛开展了“创建学习型组织、争做知识型职工”活动。以深入开展创建文明单位、文明班组、文明窗口、巾帼文明示范岗和争当“服务明星”等活动为载体，大力开展评选先进典型，向劳模人物学习活动，在全局内形成学习先进、争先创优的氛围。各基层工会都积极参与和配合做好本单位的评比、选树工作。

第五，加强工会自身建设，积极应对挑战坚持把工会工作制度化、规范化建设放在首位，在基础工作建设上很下功夫，不断提高工会组织自身建设的能力和水平。几年来，市局工会无论是围绕全局的经营大局，还是在强化自身建设上都做出了一定的努力，并取得了一定的成绩。

一、认真学习宣传《工会法》。全局专兼职工会干部都能较为准确的把握《工会法》的基本内容，增强依法履职意识。在学习中都能紧密联系当前的形势和任务，着眼解决工会履行职能方面存在的实际问题。深入研究和探索新形势下依法加强和改进工会工作的方法和途径，不断规范工会组织的自身行为。各级工会组织都充分利用宣传栏、知识竞赛等宣传教育形式，在职工中掀起学习宣传《工会法》的热潮。

二、围绕工会工作重点，做好各项基础工作。今年我们继续加强工会信息和综合统计工作，进一步提高工会信息质量，增强综合统计数据的权威性。加强了工会的财务管理工作，认真执行工会财务制度和工会经费管理办法，及时、足额收缴会费，加强工会固定资产管理。发挥工会经审会的审查监督作用，加强工会内部审计。完善了工会档案的整理、保管和应用工作。

三、进一步转变工作作风。今年我们一直坚持深入基层、深入群众开展调查研究，倾听职工的呼声，真心诚意、扎扎实实地为职工群众解决实际问题。牢固树立了为基层服务、为经营一线服务、为职工服务的思想，按照新形势的要求，改进工作方法和方式，密切与职工群众的联系。从实际出发，创造性地开展工作，使工会工作的内容和形式更贴近邮政发展的实际，更能满足职工群众的需要，达到企业和职工的要求。

(二)工作安排

一、要加强工会组织的自身建设首先要加强各级工会组织建设，从基础入手，对全局邮政工会组织建设情况进行普查，掌握各级工会组织的基本情况，建立电子文档。重点对企业劳务工入会进行规范和管理，要求各单位凡是与企业签定了劳动合同的，采取自愿原则，全部入会，建立会员档案。通过抓劳务工入会，壮大工会会员队伍，增强工会组织的活力，加深劳务工对企业的感情，激发劳务工的工作热情，稳定职工队伍。其次要加强对各级工会干部的培训，强化对工会工作职责和职工维权工作的认识，明确、规范工作程序和职责，保证工会工作有序、合法进行，保证有效维护职工利益。尤其是当前面临邮政体制改革的新形势下，如何在改革中应对新的机遇、新的挑战，邮政工会组织怎样在改革后开展工作，履行职责，发挥作用，对我们来说是个全新的课题，我们各级工会干部都更应该加强学习，适应新形势、新情况的需要。

二、要认真深入调查研究，不断改进工作作风和工作方式。要加强和改进工会作风建设，突出履行好维权这一基本职责的第一要务，以增强工会组织的吸引力、凝聚力、影响力，团结和组织职工群众实现经济发展目标为基本任务，通过理论、制度、机制、方法和工作创新，努力开创工作新局面。改进工会工作作风，就是要树立为基层服务思想，深入调查研究，总结推广经验。各基层工会就是要探索和研究新时期工会工作的方式和方法，一切从实际出发，无论是开展教育还是组织活动等都要有针对性和实效性，特别是要着重探索依靠会员办会的做法。明年，各级工会组织要围绕工会工作的重点、难点，深入基层调查研究，找准问题研究对策，通过调查研究，为参与政策决策提供依据。

三、要继续开展合理化建议征集活动，为邮政企业的长足高效发展献计献策我们必须统一思想，提高认识，发挥优势，最大限度地调动广大干部职工为企业的发展做贡献。一个很重要的具体体现就是要发挥职工的聪明才智，为办好企业提出合理化建议。明年我们要把开展合理化建议征集工作重视起来，一是要突出重点，围绕企业的经营策略、管理方式、服务手段、体制改革、利益分配等重大工作事项进行征集;二是抓好制度建设，真正把合理化建议纳入制度化、规范化管理，建立征集、实施、监督、效益等运行有序、高效的管理机制;三是抓好建议的落实，凡是被采纳的合理化建议就要指定专门部门负责监督实施;四是建立奖励机制，对于被采纳的并创造出效益的合理化建议给予奖励。真正做到有征集、有答复、有落实、有效果。

四、要努力做好工会的维权工作。一是依法维护职工的劳动权利。继续抓好平等协商、签订集体合同，维护职工的劳动权利。同时，抓好集体合同签订期满后的修订续签和履约工作，进一步规范完善合同。二是依法维护好职工的民主权利。强化职代会制度，坚持企业领导向职代会述职以及职代会民主评议企业领导干部的制度。三是依法维护好职工的经济权利。首先是协助行政抓好职工养老保险金、女职工生育基金的监督落实;其次做好对低于最低生活保障线的困难职工家庭的排查，积极与上级工会和民政部门沟通，争取将这部分职工纳入保障线之内。再次是加大“送温暖工程”的力度，突出抓好困难和特困职工救助解困工作，进一步做好生活困难、特困职工档案，搞好资金和物资的援助工作。

五、要创新开展劳动竞赛和企业文化建设开展劳动竞赛要在继承的基础上，以企业的实际需要为出发点，以调动职工的积极性、创造性为需要求，以提高企业经济效益和市场竞争力为目的，不断改进劳动竞赛的运行方式、工作方法，逐步形成符合市场经济规律，有利于促进企业改革和发展的劳动竞赛的新路子。配合有关部门继续开展各种形式的劳动竞赛活动，以促进全局经营工作的发展。开展劳动竞赛要把企业生产经营中的重点、难点、薄弱点作为劳动竞赛的切入点，要针对企业在生产、经营、服务、管理中存在的问题，组织职工开展以降成本、增效益、技术公关、管理创新、服务规范等为内容的劳动竞赛，完善企业管理、促进技术进步和效益提高。深入开展“创建学习型组织、争做知识型职工”活动，建设全方位连动格局上要有新进展。在生产和工作的领域开展争创，创建文明科室、文明班组、文明窗口等，层层有创建，层层抓落实，确保企业创建目标的实现;广泛开展企业文化系列主题活动，采取职工喜闻乐见的演讲赛、辨论赛、征文比赛、岗位知识竞赛等形式，广泛吸纳职工参与，从中受到教育和提高。通过这些活动的开展占领职工文化、思想阵地，挖掘和激发职工的聪明才智及创造精神，营造充满生机与活力的企业氛围。广泛树立典型，促进职工队伍素质提高上要有新进展。在职工素质建设过程中，我们要根据各单位、各部门、各岗位的情况和要求，在不同的领域、不同的层面、不同的职工群中，依据不同的岗位素质考核要求，树立各种类型的典型，带动全局，引导和激发职工争当素质建设先进典型的内在需要，促进素质建设良好舆论环境的形成。

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。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。

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