# 银行运营条线工作总结（精选8篇）

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-10-03

*小编为大家整理了银行运营条线工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了银行运营条线工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

银行运营条线工作总结(精选8篇)由整理。

第1篇：运营条线判断

运营条线判断：

1、待签约人员由推荐主管进行初审后，填写《中国人寿保险股份有限公司保险营销员登记表》，再由公司审核确认。 答案：√

2、个险销售精英高峰会的获奖前提是无违规违纪的记录。 答案：√

3、个险渠道企划方案奖励兑现不考虑保单回执核销日期。 答案：×

4、保险客户是指保险公司的产品消费者，不包括保险代理人。 答案：√

5、保险营销是指以满足消费者需求为核心，运用整体手段，将保险产品转移给消费者，以实现保险公司长远经营目标的一系列活动。 答案：√

6、保险营销员根据保险公司的授权从事的所有保险营销活动的行为，均由保险公司承担责任。 答案：×

7、基本法是寿险公司营销管理的基本依据，只有主管才需要遵守基本法。 答案：×

8、孤儿单是公司的资源，指派权限归公司所有。 答案：√

9、新收展队伍的增员对象的年龄要求20-50岁，学历要求大专及大专以上。 答案：×

10、佣金计算无需考虑业管是否在上月底完成回执核销前录入。 答案：×

11、e宝账用户应有三级权限以上才能操作保单还款功能，其中“仅还利息”功能需要开通四级权限。 答案：√

12、弱智及精神异常者投保个人长险，投保人仅限于被保险人的父母或其法定监护人，且投保险种及限于普通寿险。 答案：×

13、受益人变更的申请资格为被保险或其监护人，投保人在征得被险 人书面同意后可申请受益人变更。 答案：√

14、要约确认的资格人为原签名资格人，包括投保人、被保险人。 答案：√

15、保险关系转移，申请资格人一般为投保人，对于养老金类险种，进入领取期后，由被保险人作为申请人。 答案：√

16、国寿防癌疾病保险的重疾险风险保额为保单保额的1.8倍。 答案：√

17、投保人、被保险人入狱：申请资格人填写保全申请书，并提供服刑监狱出具保全申请书为服刑人员本人签字的证明。 答案：√

18、投保人、被保险人病危的须提供医院出具的诊断证明。 答案：√

19、投保人、被保险人成为植物人或意识不清的可由监护人(须提供监护证明)作为申请人办理。 答案：√

20、被保险人在保险合同满期后死亡，满期保险金未领取时，申请人为被保险人合法继承人。 答案：√

21、个险业务申请单笔付费金额超过人民币5万元的保全业务不接受委托代办。 答案：√

22、银行保险业务申请单笔付费金额超过人民币10万元的保全业务不接受委托代办。 答案：√

23、为满足客户需求和业务发展需要，分公司通过省级逐单审批，放开趸缴保单投保人本人犹豫期借款限制。 答案：√

24、在团体客户服务系统中，团体客户服务人员对客户网上提交的保全申请内容进行核对、下载打印保全申请表，由客户对应的销售人员或销售团队经理、支公司分管经理进行复核、审批并分别予以签字确认。 答案：√

25、e宝账用户应有三级权限以上才能操作保单还款功能，其中“仅还利息”功能需要开通四级权限。 答案：√

26、同期增减人适用于投保单位资信良好、投保人数较多、交费规模较大、员工变化频繁的非分期交费的保险合同。 答案：√

27、同期增减人业务仅适用于团体保险合同;不适用于有多个被保险人投保的个人保险合同(汇交件)。 答案：√

28、同期增加、减少被保险人保全生效日必须一致，且变动人数相同时，不发生保全批改费用。 答案：√

29、报案人就同一出险事故对前次报案所作的补充通知，不作为一次报案，接案人员只在原报案信息中作补充登记即可。 答案：√

30、对于意外出险类案件，客户在申请理赔时可以不提供诊断证明书。 答案：×

31、保险金给付是我公司履行保险合同义务和实现经济保障职能的具体表现。 答案：√

32、投保单如填写有误，可以用小刀进行刮改。 答案：×

33、通过95519进行人工电话报案时，报案人需提供：来电人姓名、来电人与出险人关系，出险人姓名、性别、身份证号、出险时间、出险地址、就诊医院名称、诊断结果(若住院要求提供病床号)，不需要提供花费金额、联系电话，如果需要发调需确认现被保险人在哪等与保险事故相关的信息。 答案：×

34、进入95519 服务热线IVR 自助服务流程按→1→7键进入人工报案业务。 答案：√

35、涉及代签名、代抄写风险提示语句的问题会办，如客户已办理补抄写手续，仅需要会办单回复的真实有效性。 答案：×

36、会办单的回复内容可以用“已通知、已联系”等字样笼统回复。 答案：×

37、电话中心的某些业务不能由一线座席当场解决，需要生成服务单交二线主管、协调员、疑难问题协调委员会、其他客户服务中心跟进行流转处理。 答案：√

38、新单电话回访成功率达到90%以上即可。 答案：×

39、新单电话回访必须在犹豫期内完成。 答案：√

40、新单电话回访中无须与客户确认身份。 答案：×

41、新单电话回访中目标联系人必须是投保人。 答案：√

42、回访时限：新单回访应当在保单犹豫期内完成;代理人、银保非线上出单犹豫期为10天，银邮保通线上出单犹豫期为15天。对于超出犹豫期完成回访或回访不成功件，应按照当地监管部门的具体要求处理。 答案：√

43、在新单回访中需要确认投保人是否购买了该保险产品以及投保人和被保险人是否按照要求亲笔签名。 答案：√

44、在新单回访中不需要确认投保人是否已经阅读并理解产品说明书和投保提示的内容。 答案：×

45、电话回访不成功件的流转以两次为限。第一次流转应在2天内完成反馈，第二次流转应在2天内完成反馈。 答案：×

46、当地监管部门对回访拨打电话来源有明确规定的，应遵照监管要求执行。 答案：√

47、各销售公司协调员应在规定时限内补充正确的客户联络资料并返回95519电话中心继续进行电话回访。 答案：√

48、各级公司应当在柜面醒目位置公示95519投诉电话、本级公司投诉电话以及本级保险纠纷调处机制要求对外公示的信息等。 答案：√

49、我们应该认真对待各项投诉处理工作，及时化解客户投诉纠纷，避免投诉升级。 答案：√

50、投诉件调查核实后，应由投诉处理人员将处理意见及时向客户反馈，同时，一般性投诉件应向相关部门反馈。 答案：√

51、对于接收到监管部门、媒体、消协及总分公司转办的客户投诉件，由投诉处理人员在当日向客户确认已经受理其投诉，并做好客户的解释安抚工作。 答案：√

52、各级公司应当建立畅通、便捷的投诉渠道。 答案：√

53、对于重大、疑难等投诉件以电话方式回复的，应注意保存相应的录音文件，作为电子档案长期留存。 答案：√

54、天津分公司目前已经建立了四位一体的通知服务体系。 答案：√

55、只要客户在公司业务系统中留有正确的电子邮箱地址和通讯地址，客户红利派发后，就会为客户发送电子邮件红利通知书，同时以信函方式为客户邮寄纸质红利通知书。 答案：√

56、我公司会在客户保单借款应还款日前2天，给客户发送保单借款到期提醒短信。 答案：×

57、营销员离司后，公司会向离司营销员名下的所有客户发送营销员离司通知短信。 答案：√

58、客户续期保费交纳成功后，我公司将通过短信、电邮和信函三种方式通知客户续期保费交纳成功。 答案：√

59、公司为客户寄送各类信函，全部以业务系统中客户所留的通讯地址为准，客户只需留有正确的小区名称即可收到信函。 答案：×

60、我公司目前为客户和销售人员均开通了电邮通知服务。 答案：×

61、客户反馈未收到《保险费自动转账收费凭证》后，我公司将以挂号信或快递方式为客户补寄送。 答案：√ 6

2、VIP客户享受的私人电话医生服务由95519提供。 答案：×

63、VIP客户贵宾机场服务提前6个小时预约即可。 答案：√

64、2024年“国寿小画家”少儿绘画活动新增报名方式是微信报名。 答案：√

65、小明今年17周岁，可以报名参加“国寿小画家”少儿绘画活动。 答案：×

66、VIP客户使用各项服务后，其积分仍旧保留不会减少。 答案：√

67、全球贵宾关怀服务将在客户成为中国人寿VIP客户后的次月1日起生效。 答案：√

68、VIP客户分为几个级别及具体划分标准是银卡(90000≤积分﹤200000);金卡(200000≤积分

69、各系统管理员权限和用户管理员权限由数据中心统一负责分配，该权限的添加、变更、停用向数据中心提交申请。 答案：√

70、人力资源部确认权限配置准确后及时告知申请部门权限添加/变更/停用的操作结果。 答案：× 7

1、为了方便日常使用，业务系统账号和办公系统账号可设置为相同密码。 答案：×

72、员工或外来人员因工作需要接入互联网的，需通过服务管理系统填写权限申请工单。 答案：×

73、如因账号信息泄露或转借他人导致的违反相关守则的行为，由账号盗用者承担全部责任。 答案：×

74、因工作需要连接互联网时，可以在公司内部使用电话线拨号上网。 答案：×

75、个人计算机更换或报废时只需将计算机交回给信息技术部，不必自行对硬盘中数据进行处理。 答案：×

76、在Excel中可将窗口拆分为上下左右四个窗格 答案：√

77、软件一般分为系统软件和应用软件，office系列办公软件属于系统软件范畴 答案：×

78、所有的保全和理赔档案都可以通过日清日结平台进行交接和归档 答案：×

79、数据修改申请必须由系统主要使用部门审批 答案：√

80、版保单如有到期未申领的生存金，在捆绑万能险后，可以直接划转到万能账户。 答案：√

81、对于涉及公司敏感信息如人事、财务、及客户资料的提取，可以由非公司员工执行。 答案：×

82、数据传输中应对敏感数据进行加密或进行去敏感处理，以保护传输中的数据不被非法获取。 答案：√

83、在执行数据导入时，操作人员必须使用特殊帐号，这些帐号在使用前必须通过申请，并有记录，所有操作必须经过审批。 答案：×

84、数据中心是数据漂白的实施者，只有经过数据中心漂白处理的生产数据才能加载到非生产环境中。数据漂白的策略由业务部门提供。 答案：×

85、对数据维护的审批文档、计划、验收文档及系统记录需要做定期检查以确保数据维护的有效性。 答案：√

86、物料用品是指公司在日常经营活动中购入的，使用寿命在三年以上，单价未达到固定资产最低金额标准，但单价不低于2024元的资产。 答案：×

87、物料验收通过后，采购人员和库房管理人员应核对、交接物料用品的品种、数量和采购审批手续，填写《物料用品入库单》，并由库房管理员签字确认。 答案：×

88、物料用品达到处置条件的，应当在六个月之内处置完毕。 答案：√

89、设备盘点基准日为每年6月30日及12月31日。 答案：√

90、设备管理流程包括预算(立项)管理、采购管理、使用管理、调拨管理、租赁管理、处置管理等。 答案：√

91、设备预算包括额度预算和项目预算。 答案：√

92、电子设备和软件原则上由总公司集中采购。 答案：×

93、电子设备丢失或完全毁损的，按照设备账面净值赔偿。 答案：√

94、设备丢失、被盗或毁损情形后，需要做损失处理，损失金额低于5万元的，由省公司总经理室审批，并向总公司报备。 答案：×

95、设备处置应遵守公司利益最大化原则，统筹考虑处置方式、处置成本与处置收入的关系。 答案：√

96、团体人身保险合同缴费账户名称一般应与投保人名称一致。 答案：√

97、保险代理机构、保险代理业务人员和保险营销员不得接受投保人委托代缴保险费、代领退保金，不得接受被保险人或受益人委托代领保险金。 答案：√

98、公司代理手续费由各省级分公司及其分支机构对代理银行转账支付。 答案：×

99、投保人解除合同(简称“退保”)是指投保人在收到保险公司签发的保险合同二十日后，在条款未明确规定不允许投保人解除保险合同的情况下，要求解除保险合同的行为。 答案：×

100、在进行支(汇)票收费时，收付费人员注意对支(汇)票要素的审核，收付费作业人员不得收取商业承兑汇票，严禁支(汇)票、汇兑资金未到账便上机进行收费录入操作。 答案：√

10

1、暂交费支取、预交费支取的申请资格人为被保险人。 答案：×

10

2、手续费支出中，代理销售公司保险产品的保险中介机构必须是与公司签订保险代理协议，取得保险代理经营许可证的保险中介机构。销售部门在签订保险代理合同时应当对中介机构是否具备保险中介业务资质进行审核，并在申请支付手续费时复核，确保手续费支付的合规性。 答案：√

10

3、公司统计工作实行统一管理、分级负责的管理体制。 答案：√

10

4、保险合同金额不得超过该合同当时的现金价值的百分之八十，且每次借款期限不得超过6个月。 答案：×

10

5、营销员提供保险代理服务取得佣金应缴纳营业税，保险公司承担代扣代缴义务。 答案：√

10

6、单边账产生的系统补录或多划款退费均需经各部门按职责充分核实确认后方可处理。其中的多划款退费只能退回银行或中介机构提供的退款申请资料中指定的对公账户。 答案：√

10

7、大病保险业务资金实行专户存储、专款专用，与公司现有业务严格分开，分别清算。 答案：√

10

8、报销人应对报销发票的真实性负责。在上报支出前，应对报销发票进行逐张检验后，在发票上标注“发票真实有效”并签名。 答案：√

10

9、公司可自行开设、变更、升级、撤销银行账户。 答案：×

110、对于通过业务系统进行非正常全额退保处理的保单，按照管理渠道、缴费年期全额扣减基层公司相应销售渠道和年期的新单保费收入预算完成。 答案：√

1

11、大额交易应以现金形式予以支付，避免垫付。特殊物品采购或召开会议应办理事前借款。 答案：×

1

12、发票专用章只用于公司统一印制的保险费发票(发票联)上，不得用于其他任何单据。 答案：√

1

13、客户至基层柜面办理新单续期及保单借款还款等缴费业务可使用pos机进行刷卡缴费。 答案：√

1

14、基层公司收到投保单位支票需送交至财务管理中心，由资金部统一送交银行。 答案：√

1

15、通过国寿e家平台，可实现新单及续期业务在线投保缴费。 答案：×

1

16、全系统所有业务付费项目均由财务管理中心统一支付，且业务付费全部通过银行转账实现。 答案：√

1

17、公司解除合同属于保险人单方法定权利，无需取得投保人或其他权益人的同意。 答案：√

1

18、电汇适用同城结算，支票适用异地结算。 答案：×

1

19、团体业务红利及利差领款人为投保人。 答案：×

120、各级公司在编制财务报告前，应严格按照《企业会计准则》和公司相关管理规定，清查资产，核实债务，确保账实、账证、账表相符。 答案：√

1

21、出纳人员可兼任稽核、会计档案保管和收入、支出、费用、债权债务账目的登记工作。 答案：×

1

22、其他应收应付款项管理应坚持“谁签订合同(或协议等)及申请收付款项，就应当由谁负责”的原则，确保每笔款项都有主责部门和主责人员。 答案：√

1

23、对于省辖内有大病保险业务的，省级分公司开设一个大病保险专用账户用于大病保险业务保费收入及支出。 答案：×

1

24、团体人身保险合同缴费账户名称须与投保人名称一致，若不符原则上只限于母子公司、总分公司之间，以及投保人无对公银行账户等情况，需投保人、缴费人提供有效证明材料。 答案：√

1

25、新单承保时，柜面受理人员需对客户所提交的业务资料进行审核，并对交款人身份进行识别。 答案：√

1

26、根据《关键岗位人员异常行为监督管理暂行办法》，√不认真履行职责或处置失当，导致发生重大事故或案件的，要追究分管领导、部门负责人及相关人员的相关责任。 答案:√

1

27、目前，公司已明确√10类关键岗位进行风险管控。 答案:√

1

28、各级公司内控部门√于屡查屡犯及产生重大风险的人员要纳入“灰名单”管理。 答案:√

1

29、各部门严格执行《内控执行手册》规定的控制流程，根据内控标准执行情况√所在部门进行内控自评，√落实执行的有效性进行确认，并经部门负责人审核批准报送同级内控合规部门复核。 答案:√

130、个险营销员应向客户提供保险条款、产品说明书和投保提示书，主动告知有关重要信息，确保投保人完整填写投保单等投保资料，阅读并知晓合同内容，并亲笔签名。个险营销员不得代替投保人填写投保资料，不得代替客户抄录风险提示语句及代签名，不得诱导投保人在空白或未填妥的投保单上签字。 答案:√

1

31、95519电话回访不成功的新单信息要日清日结流转到区县级销售单位，应在5个工作日内安排人员补充资料，并将处理结果及时反馈给95519电话中心。 答案:×

1

32、在95519电话回访环节，被确认为电话回访不成功的新签保单，应缓发营销员佣金，直至电话回访成功后，再行发放。 答案:√

1

33、营销员个人及其聘用人员不得随机拨打电话约访陌生客户，或者假借公司电话营销中心名义电话约访客户。 答案:√

1

34、合规风险是指公司及员工和营销员因不合规的保险经营管理行为引发法律责任、监管处罚、财务损失或者声誉损失的风险。 答案:√

1

35、公司董事长、总裁、分支机构负责人变更，影响已签发授权书的效力。 答案:×

1

36、各级公司授权不得超过保险监督管理机构核准的业务范围，但可以超过本级机构被授予的权限。 答案:×

1

37、人寿保险以外的其他保险的被保险人或者受益人，向保险人请求赔偿或者给付保险金的诉讼时效期间为二年，自保险事故发生之日起计算。 答案:×

1

38、销售人员不能代替客户签署投保资料，但客户夫妻之间可以互相代替。( ) 答案:×

1

39、销售人员应当引导客户通过非现金的形式缴费，只有在公司规定允许收取客户现金的情况下，销售人员才可以上门收取。( ) 答案:√

140、保险销售人员代理销售保险产品，截留客户保险费2天以上的属于违规行为，情节严重的可能构成犯罪行为。( ) 答案:√

1

41、截留指除因不可抗力，未在公司规定的期限内交回客户的保险费，或未在规定时间内交付客户委托领取的保险金、保险赔款( ) 答案:√

1

42、公司关于代理手续费(佣金)的标准一经确定，即不能变更。( ) 答案:×

1

43、√一级风险等级客户，地市级分公司应每半年审核一次。二级风险等级客户，地市级分公司应每年审核一次。三级风险等级客户，地市级分公司应每两年审核一次。

四、五级风险等级客户，地市级分公司应每五年审核一次。( ) 答案：×

1

44、客户申请解除保险合同时，如退还的保险费或者退还的保险单的现金价值金额为人民币1万元以上或者外币等值1000美元以上的，应当要求退保申请人出示保险合同原件或者保险凭证原件，核√退保申请人的有效身份证件或者其他身份证明文件，确认申请人的身份。 ( ) 答案：√

1

45、在业务存续期间，客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，应重新补充并留存客户的有效身份证件或者身份证明文件，否则，中止为该客户办理业务。 ( ) 答案：√

1

46、鑫易宝年金保险投保范围为凡十八周岁以上、六十五周岁以下，身体健康者均可作为被保险人。 () 答案：×

1

47、安心无忧两全保险投保范围为出生30日以上、六十五周岁以下，身体健康者均可作为被保险人。 () 答案：√

1

48、银保销售人员在参加会议和培训期间，必须仪表整洁，按照会议和培训通知要求进行着装，并遵守会场及培训纪律。未按公司规定执行的，公司有权降低基本津贴给付标准。() 答案：√

1

49、国寿鑫丰新两全保险被保险人猝死，本公司不承担给付意外身故保险金责任。() 答案：√

150、国寿鑫丰新两全保险被保险人生存至保险期间届满的年生效对应日，本公司按基本保险金额给付满期保险金，本合同终止。() 答案：√

1

51、安欣无忧产品的缴费方式只有期交。() 答案：×

1

52、安欣无忧产品被保险人年龄≤55周岁， 职业类别在4类以下(含4类)、无异常告知，累计趸交保费不得大于50万时可以在银邮柜面实时出单() 答案：√

1

53、鑫账户投保人随时可以领取，生存保险金受益人在合同生效满三年后可领取。() 答案：√

1

54、鑫账户申请的生存保险金不得超过申请当时本合同的个人账户价值。() 答案：√

1

55、国寿鑫账户两全保险(万能型)保单借款为合同现金价值的75%，每次借款期限不得超过六个月。() 答案：×

1

56、国寿鑫账户两全保险(万能型)每笔追加保险费扣除2%(1%为业务员佣金)初始费用后，剩余部分计入个人帐户。() 答案：√

1

57、国寿鑫账户两全保险(万能型)被保险人18周岁后身故的，公司按照转入保费的120%与个人帐户价值较大值给予身故保险金。() 答案：√

1

58、国寿安欣无忧两全保险产品组合包括：安欣无忧长期意外伤害保险和安欣无忧提前给付重大疾病保险。() 答案：√

1

59、安欣无忧产品保险期间只有五年、六年。() 答案：×

160、安欣无忧产品为非风险型险种。() 答案：×

16

1、安欣无忧产品交费方式分为趸交和期交两种。() 答案：√

16

2、保险深度反映了该地国民参加保险的程度，一国国民经济和保险业的发展水平。保险深度是指按当地人口计算的人均保险费额。 答案：×

16

3、保险密度是指某地保费收入占该地国内生产总值(GDP)之比，反映了该地保险业在整个国民经济中的地位。 答案：× 16

4、“新国十条”提出：鼓励保险产品服务创新。切实增强保险业自主创新能力，积极培育新的业务增长点。支持保险公司积极运用网络、云计算、大数据、移动互联网等新技术促进保险业销售渠道和服务模式创新。 答案：√

16

5、团体保险一般承保期限为一年，但是也可以承保短期费率。 答案：√

16

6、团险产品定价可在表定费率基础上根据人员规模、年龄、职业、性别等因素进行上下浮动。 答案：√

16

7、建工险采用无清单承保方式。 答案：√

16

8、市场细分的最终目标是帮助企业在特定市场上建立起自己的独特的竞争优势，进而维持顾客的忠诚度，最终使企业获得持续的竞争力。 答案：√

16

9、团体的规模是市场细分的一个常用标准，团体规模的大小，决定了其对保险需求的状况。 答案：√

170、保险服务属于员工福利中的经济性福利。 答案：×

17

1、对因毕业、退学等原因离开学校的本市户籍参保学生儿童，可在8月1日至12月31日在乡镇(街道)劳服中心或社区工作站按规定参加下一年度居民医保。 答案：×

第2篇：银行个人条线总结

XX支行上半年个人条线经营小结

一、XX支行上半年任务完成情况：

1、储蓄存款余额34844万元，比年初增加3565万元。其中主要是定期存款增长2544万元、银行卡存款增长969万元。

2、贵宾客户：10万元以上储蓄比年初增加80个、增长4172万元;10万至50万比年初增加71个、增长1135万元;50万至100万比年初增加15个、增长1010万元;100万至至500万减少9个、减少1257万元;500万以上增加3个、增长3283万元。

3、基金销售：股票型基金销售346万元、基金定投33万元。

4、理财产品：理财产品销售2297万元、黄金600克、理财卡增长426张。

5、个人助业贷款：比年初增长1户、金额比年初减少310万元。

6、贷记卡新增115张、信用卡消费比年初增长164万元。

7、个人借记卡新增2302张、个人网上银行新增1229个、个人手机银行增长997个、个人短信通增长1293个。

8、企业网上银行新增39户、企业电话银行新增31户、企业短信通新增54户、特约商户1户。

二、当前的薄弱环节

1、从各个数据指标上分析:主要薄弱环节是基金业务的销售、个人助业贷款的投放、转账电话、贷记卡。

2、从自身经营上分析：主要薄弱环节是未能有效地对存量客户进行维护、没有很好的实施大堂直接营销、没有充分发挥抢挖他行客户的积极性。

第3篇：条线工作总结

2024年条线工作总结

秋风瑟瑟，落叶满地。“一份耕耘一份收获”这既是收获的季节，又表明2024年的日子所剩无几了。成绩已经是昨天，我更关注的是今天和明天，总结过去的一年，是为了更好的信心百倍的把明年的工作圆满完成，下面我将对一年的工作进行简要的总结。

一、自助渠道服务部ATM清加钞小组工作完成情况

截止到2024年10月底，黑龙江分公司ATM清加钞业务，规模205台。其中邮储银行维修机器39台，配备维护人员3人;龙江银行清加钞维护机器数量为40台，配备加钞人员2人;中信银行清加钞维护机器数量为82台，配备加钞人员4人，监控管理岗1人。三个银行维护人员3人。秉承一惯的工作作风，无一风险事件的发生。

二、各银行工作详细情况

1、邮储银行

邮储银行从年初的63台设备锐减到现有的39台设备。但邮储银行从9月份开始新上了一套新的监控系统，虽然机器数量减少了25%,但维护数量还是没有减少。10个月以来电话接听数量由去年统计的1万通左右到减到10月底接听电话为5173通;维护故障1216台次;处理吞卡业务为586张;处理95580业务311笔;处理长短款业务446笔。由于机器数量的减少，为了节约部门成本，我的工作性质上有了改变由内勤人员调整为外勤对机器进行维修工作，我一边接电话一边修机器，常常是在公交车上嘈杂的环境中接电话，为避免投诉我也想了很多办法，坚持电话用手机录音，用耳机话筒与客户交流能降低说话声音。

2、龙江银行

龙江银行截止到10月底，清加钞维护现有机器数量为40台。年初设备61台，7月13日龙江银行对地铁18台设备进行了撤机处理，5月27日师大撤机;8月18日传染病医院撤机;10月31日人和撤机;波塞冬机器10月12日2台设备进行季节性停机，有计划在12末进行开机运行。共加钞216天加钞金额49920万元，共计取吞卡1147张，维修217次。2位资深的清机加钞人员，不忘初心，继续坚持严谨的工作作风，圆满完成工作任务。

3、中信银行

中信银行截止到10月底，现有设备83台，加钞210天，加钞金额35793万，取吞卡475张，紧急处理卡钞146次。年初中信银行离行自助设备45台，令人欣喜的是通过部门领导的努力4月13日，我们将中信银行在行网点的加清钞服务也承接了过来，共计增加机器49台。中信银行到目前为止由于业务需要又对11台离行设备进行了撤机的处理。

4、牡丹江交行和中信银行 (1)交通银行

2024年7月3日起正式承接交通银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人，加钞97天。加钞金额6540万(7月-10月)吞卡106，紧急取吞卡37次，30台。 (2)中信银行

2024年9月19日起正式承接中信银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人加钞金额6540万吞卡144张急取吞卡5次，承接17台(其中15台在用)。2024年截至到10月加钞126天，中信银行加钞金额4620万元。

三、ATM工作中存在的问题

1、邮储银行：只承接的维护工作，而且维护人员没有押运人员陪同，风险非常大。并且邮储银行的设备都没有保险柜密码，只钥匙一人就能打开机器对机器内部的设备和现金进行处理，对维护人员的人品是极大的考验，有时侯我就说我们都是靠着最原始的信任进行这么严肃工作的，所以我觉得从部门和公司的角度应该考虑一下这个项目的风险是比正常银行加钞维护业务高十几倍，现有的机器数量已经减少到难以维持的地布，布放地点又相对较远，新上的监控系统又很敏感，而且邮储的考核特别的不合理，说白了只考核我们公司，请领导从战略角度考虑这个项目的去留。

2、龙江银行：本年度撤机的数量也挺大截止到10月末减少21台。并且没有增机计划。加钞人员一周5天工作日，有2个半天休息，钞车资源是一种浪费。

3、中信银行：加钞计划从4月13日承接在行网点加钞以来，加钞计划由我公司监控运维岗进行安排，由于在行网点吞钞情况严重，清机频繁，远远超出当时协议上签订的一周至少一次，有些网点有时一周清机三次，大大增加了加钞人员的工作强度。

四、除ATM业务外，拓展公司产品的情况

虽然每天的工作强度很大，但忙碌的生活也让我们很充实。并且在工作日之余，我们成立了一个拓展小组：张波为我们组的组长，我和徐剑、姜硕为组员。对单位的新产品“i码付”进行陌生拜访式的营销活动。虽然我们对公司的好多产品不是很熟悉，正好通过营销由总部同事带领边学习边推广。我们这次的营销活动主要走访道外的老商圈，主要是南勋街的老保用品一条街、南马路食品添加剂批发中心、南极商圈。商户还停留在用微信和支付宝扫码就能完成支付的阶段，虽然提现的时侯也是有手续费的，但使用起来比较方便和快捷已经深入人心。我们“i码付”主旨是要引导考虑消费者微信或支付宝绑定信用卡消费的习惯。新生事物都需要一个老百姓认知的过程，虽然几次的推广活动成效不大，但我们还是有信心公司的产品会被大家所接受的。

五、收付款情况

1、龙江银行由于地铁撤机，收回2024年18台以铁设备的全部维护费用共计183688.77元。并且把去年压在银行的保证金1万元要回。剩余款项共计702667.40元已经与银行核对完，等待银行走流程。

2、邮储银行收回2024年第

一、二季度的维护费用87378.23元。第三季度费用明细再核对中。

3、中信银行目前只收到第一季度费用179552.63元。由于公司变更名称和帐户第二季度和第三季度费用重新开票，在中信银行正在走流程。

4、2024年8月份付给金盾守押公司上半年费用1155072.24元，还有临时钞车8万2千元和2024年下半年押运钞车费用648550元待付。 共计待付押运730550元。

六、正在开展的项目

1、中行全流程加钞服务业务的被约标

中国银行哈尔滨分行2024年12月7日与目前服务的四川金投公司的服务期满总行对此项业务要求重新招标，由于我司在业内的知名度，三家被约标的公司中有我们银商。中行全流程的加钞服务，现有机器107台，目标本年内进行40台的增机计划。从几次与中行杨总的接触中我了解到，最后给出的报价的最高值是每台不超过9000元。由于我们ATM一直坚持人员集约化管理从节省人力的角度还很有优势，及时汇报给上级领导，真心希望在部门盈利的前题下，能接下这个项目。

2、华夏银行半流程加钞服务业务的被约标

华夏银行自助设备目前为11台，5台在行设备，6台离行自助设备。11月底之前再增加6台，最终目标机器数量为37台，除现在计划数量，有20台设备增机时间根本不确定。约标的公司有威豹和我们，从机器数量到押运钞车的成本上来看，处于没办法报价和运作的的情况。

2024年全国经济的变化太快了，ATM业务萎缩是全国的大的趋势了，部门的兴衰直接关系到个人的荣辱，作为我一个老员工来言，既要守住ATM这块业务的老阵地，也要如饥似渴的学习公司的新产品新业务，时刻准备着迎接部门的新挑战。为实现共同的目标我要有改革创新的精神、拓展市场的精神、精准管理精神、永不满足精神、顾全大局的精神。

以上是我们ATM清加钞维护小组的工作小结，不足之处还请领导批评指正。

第4篇：条线工作总结

2024年条线工作总结

秋风瑟瑟，落叶满地。“一份耕耘一份收获”这既是收获的季节，又表明2024年的日子所剩无几了。成绩已经是昨天，我更关注的是今天和明天，总结过去的一年，是为了更好的信心百倍的把明年的工作圆满完成，下面我将对一年的工作进行简要的总结。 一、自助渠道服务部ATM清加钞小组工作完成情况

截止到2024年10月底，黑龙江分公司ATM清加钞业务，规模205台。其中邮储银行维修机器39台，配备维护人员3人;龙江银行清加钞维护机器数量为40台，配备加钞人员2人;中信银行清加钞维护机器数量为82台，配备加钞人员4人，监控管理岗1人。三个银行维护人员3人。秉承一惯的工作作风，无一风险事件的发生。 二、各银行工作详细情况 1、邮储银行

邮储银行从年初的63台设备锐减到现有的39台设备。但邮储银行从9月份开始新上了一套新的监控系统，虽然机器数量减少了25%,但维护数量还是没有减少。10个月以来电话接听数量由去年统计的1万通左右到减到10月底接听电话为5173通;维护故障1216台次;处理吞卡业务为586张;处理95580业务311笔;处理长短款业务446笔。由于机器数量的减少，为了节约部门成本，我的工作性质上有了改变由内勤人员调整为外勤对机器进行维修工作，我一边接电话一边修机器，常常是在公交车上嘈杂的环境中接电话，为避免投诉我也想了很多办法，坚持电话用手机录音，用耳机话筒与客户交流能降低说话声音。 2、龙江银行

龙江银行截止到10月底，清加钞维护现有机器数量为40台。年初设备61台，7月13日龙江银行对地铁18台设备进行了撤机处理，5月27日师大撤机;8月18日传染病医院撤机;10月31日人和撤机;波塞冬机器10月12日2台设备进行季节性停机，有计划在12末进行开机运行。共加钞216天加钞金额49920万元，共计取吞卡1147张，维修217次。2位资深的清机加钞人员，不忘初心，继续坚持严谨的工作作风，圆满完成工作任务。 3、中信银行

中信银行截止到10月底，现有设备83台，加钞210天，加钞金额35793万，取吞卡475张，紧急处理卡钞146次。年初中信银行离行自助设备45台，令人欣喜的是通过部门领导的努力4月13日，我们将中信银行在行网点的加清钞服务也承接了过来，共计增加机器49台。中信银行到目前为止由于业务需要又对11台离行设备进行了撤机的处理。

4、牡丹江交行和中信银行 (1)交通银行? 2024年7月3日起正式承接交通银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人，加钞97天。加钞金额6540万(7月-10月)吞卡106，紧急取吞卡37次，30台。 (2)中信银行

2024年9月19日起正式承接中信银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人加钞金额6540万吞卡144张急取吞卡5次，承接17台(其中15台在用)。2024年截至到10月加钞126天，中信银行加钞金额4620万元。 三、ATM工作中存在的问题

1、邮储银行：只承接的维护工作，而且维护人员没有押运人员陪同，风险非常大。并且邮储银行的设备都没有保险柜密码，只钥匙一人就能打开机器对机器内部的设备和现金进行处理，对维护人员的人品是极大的考验，有时侯我就说我们都是靠着最原始的信任进行这么严肃工作的，所以我觉得从部门和公司的角度应该考虑一下这个项目的风险是比正常银行加钞维护业务高十几倍，现有的机器数量已经减少到难以维持的地布，布放地点又相对较远，新上的监控系统又很敏感，而且邮储的考核特别的不合理，说白了只考核我们公司，请领导从战略角度考虑这个项目的去留。

2、龙江银行：本年度撤机的数量也挺大截止到10月末减少21台。并且没有增机计划。加钞人员一周5天工作日，有2个半天休息，钞车资源是一种浪费。

3、中信银行：加钞计划从4月13日承接在行网点加钞以来，加钞计划由我公司监控运维岗进行安排，由于在行网点吞钞情况严重，清机频繁，远远超出当时协议上签订的一周至少一次，有些网点有时一周清机三次，大大增加了加钞人员的工作强度。 四、除ATM业务外，拓展公司产品的情况

虽然每天的工作强度很大，但忙碌的生活也让我们很充实。并且在工作日之余，我们成立了一个拓展小组：张波为我们组的组长，我和徐剑、姜硕为组员。对单位的新产品“i码付”进行陌生拜访式的营销活动。虽然我们对公司的好多产品不是很熟悉，正好通过营销由总部同事带领边学习边推广。我们这次的营销活动主要走访道外的老商圈，主要是南勋街的老保用品一条街、南马路食品添加剂批发中心、南极商圈。商户还停留在用微信和支付宝扫码就能完成支付的阶段，虽然提现的时侯也是有手续费的，但使用起来比较方便和快捷已经深入人心。我们“i码付”主旨是要引导考虑消费者微信或支付宝绑定信用卡消费的习惯。新生事物都需要一个老百姓认知的过程，虽然几次的推广活动成效不大，但我们还是有信心公司的产品会被大家所接受的。

五、收付款情况 1、龙江银行由于地铁撤机，收回2024年18台以铁设备的全部维护费用共计元。并且把去年压在银行的保证金1万元要回。剩余款项共计元已经与银行核对完，等待银行走流程。

2、邮储银行收回2024年第一、二季度的维护费用元。第三季度费用明细再核对中。

3、中信银行目前只收到第一季度费用元。由于公司变更名称和帐户第二季度和第三季度费用重新开票，在中信银行正在走流程。 4、2024年8月份付给金盾守押公司上半年费用元，还有临时钞车8万2千元和2024年下半年押运钞车费用648550元待付。 共计待付押运730550元。 六、正在开展的项目

1、中行全流程加钞服务业务的被约标

中国银行哈尔滨分行2024年12月7日与目前服务的四川金投公司的服务期满总行对此项业务要求重新招标，由于我司在业内的知名度，三家被约标的公司中有我们银商。中行全流程的加钞服务，现有机器107台，目标本年内进行40台的增机计划。从几次与中行杨总的接触中我了解到，最后给出的报价的最高值是每台不超过9000元。由于我们ATM一直坚持人员集约化管理从节省人力的角度还很有优势，及时汇报给上级领导，真心希望在部门盈利的前题下，能接下这个项目。 2、华夏银行半流程加钞服务业务的被约标

华夏银行自助设备目前为11台，5台在行设备，6台离行自助设备。11月底之前再增加6台，最终目标机器数量为37台，除现在计划数量，有20台设备增机时间根本不确定。约标的公司有威豹和我们，从机器数量到押运钞车的成本上来看，处于没办法报价和运作的的情况。

2024年全国经济的变化太快了，ATM业务萎缩是全国的大的趋势了，部门的兴衰直接关系到个人的荣辱，作为我一个老员工来言，既要守住ATM这块业务的老阵地，也要如饥似渴的学习公司的新产品新业务，时刻准备着迎接部门的新挑战。为实现共同的目标我要有改革创新的精神、拓展市场的精神、精准管理精神、永不满足精神、顾全大局的精神。

以上是我们ATM清加钞维护小组的工作小结，不足之处还请领导批评指正。

第5篇：条线工作总结

2024年条线工作总结

秋风瑟瑟，落叶满地。“一份耕耘一份收获”这既是收获的季节，又表明2024年的日子所剩无几了。成绩已经是昨天，我更关注的是今天和明天，总结过去的一年，是为了更好的信心百倍的把明年的工作圆满完成，下面我将对一年的工作进行简要的总结。 一、自助渠道服务部ATM清加钞小组工作完成情况

截止到2024年10月底，黑龙江分公司ATM清加钞业务，规模205台。其中邮储银行维修机器39台，配备维护人员3人;龙江银行清加钞维护机器数量为40台，配备加钞人员2人;中信银行清加钞维护机器数量为82台，配备加钞人员4人，监控管理岗1人。三个银行维护人员3人。秉承一惯的工作作风，无一风险事件的发生。 二、各银行工作详细情况 1、邮储银行

邮储银行从年初的63台设备锐减到现有的39台设备。但邮储银行从9月份开始新上了一套新的监控系统，虽然机器数量减少了25%,但维护数量还是没有减少。10个月以来电话接听数量由去年统计的1万通左右到减到10月底接听电话为5173通;维护故障1216台次;处理吞卡业务为586张;处理95580业务311笔;处理长短款业务446笔。由于机器数量的减少，为了节约部门成本，我的工作性质上有了改变由内勤人员调整为外勤对机器进行维修工作，我一边接电话一边修机器，常常是在公交车上嘈杂的环境中接电话，为避免投诉我也想了很多办法，坚持电话用手机录音，用耳机话筒与客户交流能降低说话声音。 2、龙江银行

龙江银行截止到10月底，清加钞维护现有机器数量为40台。年初设备61台，7月13日龙江银行对地铁18台设备进行了撤机处理，5月27日师大撤机;8月18日传染病医院撤机;10月31日人和撤机;波塞冬机器10月12日2台设备进行季节性停机，有计划在12末进行开机运行。共加钞216天加钞金额49920万元，共计取吞卡1147张，维修217次。2位资深的清机加钞人员，不忘初心，继续坚持严谨的工作作风，圆满完成工作任务。 3、中信银行

中信银行截止到10月底，现有设备83台，加钞210天，加钞金额35793万，取吞卡475张，紧急处理卡钞146次。年初中信银行离行自助设备45台，令人欣喜的是通过部门领导的努力4月13日，我们将中信银行在行网点的加清钞服务也承接了过来，共计增加机器49台。中信银行到目前为止由于业务需要又对11台离行设备进行了撤机的处理。

4、牡丹江交行和中信银行 (1)交通银行

2024年7月3日起正式承接交通银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人，加钞97天。加钞金额6540万(7月-10月)吞卡106，紧急取吞卡37次，30台。 (2)中信银行

2024年9月19日起正式承接中信银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人加钞金额6540万吞卡144张急取吞卡5次，承接17台(其中15台在用)。2024年截至到10月加钞126天，中信银行加钞金额4620万元。 三、ATM工作中存在的问题

1、邮储银行：只承接的维护工作，而且维护人员没有押运人员陪同，风险非常大。并且邮储银行的设备都没有保险柜密码，只钥匙一人就能打开机器对机器内部的设备和现金进行处理，对维护人员的人品是极大的考验，有时侯我就说我们都是靠着最原始的信任进行这么严肃工作的，所以我觉得从部门和公司的角度应该考虑一下这个项目的风险是比正常银行加钞维护业务高十几倍，现有的机器数量已经减少到难以维持的地布，布放地点又相对较远，新上的监控系统又很敏感，而且邮储的考核特别的不合理，说白了只考核我们公司，请领导从战略角度考虑这个项目的去留。

2、龙江银行：本年度撤机的数量也挺大截止到10月末减少21台。并且没有增机计划。加钞人员一周5天工作日，有2个半天休息，钞车资源是一种浪费。

3、中信银行：加钞计划从4月13日承接在行网点加钞以来，加钞计划由我公司监控运维岗进行安排，由于在行网点吞钞情况严重，清机频繁，远远超出当时协议上签订的一周至少一次，有些网点有时一周清机三次，大大增加了加钞人员的工作强度。 四、除ATM业务外，拓展公司产品的情况

虽然每天的工作强度很大，但忙碌的生活也让我们很充实。并且在工作日之余，我们成立了一个拓展小组：张波为我们组的组长，我和徐剑、姜硕为组员。对单位的新产品“i码付”进行陌生拜访式的营销活动。虽然我们对公司的好多产品不是很熟悉，正好通过营销由总部同事带领边学习边推广。我们这次的营销活动主要走访道外的老商圈，主要是南勋街的老保用品一条街、南马路食品添加剂批发中心、南极商圈。商户还停留在用微信和支付宝扫码就能完成支付的阶段，虽然提现的时侯也是有手续费的，但使用起来比较方便和快捷已经深入人心。我们“i码付”主旨是要引导考虑消费者微信或支付宝绑定信用卡消费的习惯。新生事物都需要一个老百姓认知的过程，虽然几次的推广活动成效不大，但我们还是有信心公司的产品会被大家所接受的。

五、收付款情况

1、龙江银行由于地铁撤机，收回2024年18台以铁设备的全部维护费用共计183688.77元。并且把去年压在银行的保证金1万元要回。剩余款项共计702667.40元已经与银行核对完，等待银行走流程。 2、邮储银行收回2024年第一、二季度的维护费用87378.23元。第三季度费用明细再核对中。

3、中信银行目前只收到第一季度费用179552.63元。由于公司变更名称和帐户第二季度和第三季度费用重新开票，在中信银行正在走流程。 4、2024年8月份付给金盾守押公司上半年费用1155072.24元，还有临时钞车8万2千元和2024年下半年押运钞车费用648550元待付。 共计待付押运730550元。 六、正在开展的项目

1、中行全流程加钞服务业务的被约标

中国银行哈尔滨分行2024年12月7日与目前服务的四川金投公司的服务期满总行对此项业务要求重新招标，由于我司在业内的知名度，三家被约标的公司中有我们银商。中行全流程的加钞服务，现有机器107台，目标本年内进行40台的增机计划。从几次与中行杨总的接触中我了解到，最后给出的报价的最高值是每台不超过9000元。由于我们ATM一直坚持人员集约化管理从节省人力的角度还很有优势，及时汇报给上级领导，真心希望在部门盈利的前题下，能接下这个项目。

2、华夏银行半流程加钞服务业务的被约标

华夏银行自助设备目前为11台，5台在行设备，6台离行自助设备。11月底之前再增加6台，最终目标机器数量为37台，除现在计划数量，有20台设备增机时间根本不确定。约标的公司有威豹和我们，从机器数量到押运钞车的成本上来看，处于没办法报价和运作的的情况。

2024年全国经济的变化太快了，ATM业务萎缩是全国的大的趋势了，部门的兴衰直接关系到个人的荣辱，作为我一个老员工来言，既要守住ATM这块业务的老阵地，也要如饥似渴的学习公司的新产品新业务，时刻准备着迎接部门的新挑战。为实现共同的目标我要有改革创新的精神、拓展市场的精神、精准管理精神、永不满足精神、顾全大局的精神。

以上是我们ATM清加钞维护小组的工作小结，不足之处还请领导批评指正。

第6篇：银行收付清算条线工作总结

银行收付清算条线工作总结

2024年我行紧紧围绕省分行收付清算条线2024年工作提出的“首先是做好新线系统下业务管理和合规内控工作;二是重视流程再造，研究制定新线业务操作流程和岗位设置方案，确保上线后各项业务的安全、高效运行”的内控工作思路及工作目标、任务和要求，进一步深化内控基础建设，认真完成省分行收付清算条线工作任务，各项业务稳步、健康发展。现将2024年工作总结如下：

一、收付清算条线日常管理工作

根据我行年初制定的《2024年收付账务条线工作计划》及《支行收付账务条线应急预案及实施细则》中的要求，我部加强了对辖属网点的日常业务监督、培训学习、业务检查、应急预案等方面的管理。每日,我部安排专人通过报表对同城票据交换、大小额等系统等进行非现场检查;每季度，我部均按照计划中的要求，对全辖收付清算条线业务操作与合规内控管理方面进行现场与非现场检查。

二、制度的建设和执行情况

2024年初，我行即根据全辖实际情况制定收付清算条线工作计划，内容包括业务培训、检查、考核等事项。在全年，我行均按照计划认真开展相关制度的培训、业务检查、考核等工作，通过培训，提高了规章制度的上传下达;通过检查，提高了员工合规操作意识和制度的执行力;通过考核，促进了各项业务的健康发展。

三、实行精细化管理，加大部门条线管理力度

1、现场与非现场检查方面。2024年，我部门加大了对基层网点

的非现场检查和考核力度，对网点出现的业务风险点以“督办卡”、“查询”的形式下发督办，督促网点业务经理落实可能发生风险的原因，采取有效措施，积极整改，使操作风险可控、可防。按照省分行跨行查询查复等有关要求，2024年我部共下发大小额系统、查询查复系统查询书共计46笔，督促行办及时进行处理对有问题来账报文，及时联系客户或者查询、退报、划转。我部坚持每季度进行一次现场检查，并对各行办存在的问题进行通报，限期整改并跟踪落实整改情况。在撰写季度通报时，将现场检查和日常非现场检查结合起来，全面反映行办的业务风险控制能力和规章制度的执行力。

2、系统内资金清算系统、人行大、小额系统方面。根据省分行收付清算部下发的文件中的要求，我立即按省分行的要求实施此项工作，超权限的大额汇款通过相对应的个金、公司、国结部门进行审核、签字后，由我部修改权限，并进行登记，严格管理防范风险，使基层网点业务操作的合规性进一步提高。

3、同城票据清算方面。作为业务管理部门，2024年我部按照省分行要求，我部对辖属12个网点同城票据交换业务操作进行了检查，检查覆盖率达到100%,对同城票据交换业务操作进行了进一步的规范，重在对新线制度的执行及执行过程的管理，努力把规章制度细化为操作规范，细化为过程管理，细化为岗位管理，落实到每个环节，落实到每个岗位，落实到每名员工，增强制度执行的可操作性。

四、加大培训力度，提升条线管理人员及业务经理的管理能力

1、业务经理是银行内控风险管理的一道重要防线，在一定程度

上有效控制了操作风险、内控风险，对加强基层经营性分支机构的内控管理发挥了重要作用。为了提高业务经理的综合素质，我行除坚持每月至少召开一次业务经理例会，将本月条线管理的重要文件、规章制度等组织业务经理进行学习外，同时要求业务经理将文件精神加以提炼后，组织本网点员工认真细致地学习，不得照本宣科，从而提高业务经理自身学习能力，同时要求业务经理在规章制度的落实上加大监督、检查力度和整改力度，进一步强化内部管理，采取有效措施降低业务差错的发生，确保相关规章制度落实到位。

2、根据省分行“内控和案防制度执行年”活动各阶段的工作安排，我部门利用部门晨训时间，将省分行收付清算条线新的制度、规章等文件精神，及时传达到部门每一位成员，加强日常业务的监督管理。

3、根据省分行收付清算部工作安排，我行于11月10日晚在职工培训中心举办了收付清算条线业务培训，参加此次培训的人员为各行对公业务人员，包括经办人员、事中人员及业务经理，共计63人。培训主要讲解了国内收付、国际收付、资金电讯业务及其他优秀支行经验介绍中的有益方法，培训中指出了各网点前期操作中普遍存在的一些问题，同时强调了一些注意事项，进一步规范了收付清算条线方面的操作，达到防范风险的目的。

4、年终决算日，同城票据交换业务的操作将由平时的“普通模式”变更为“特殊模式”，操作发生了较大变化。为保证年终决算的顺利进行，我部特组织各行业务经理、会计人员于2024年12月28

日在培训中心举办了同城业务年终决算培训，对操作要点、注意事项进行了强调。

5、为了进一步提高全辖会计人员规章制度掌握及操作的熟练程度，全面提升制度执行力，我部门在2024年11月21日晚，组织全辖业务经理、会计人员在支行进行了IT蓝图规章制度考试，内容涉及光票托收和旅行支票业务、国际汇出汇款业务、国际汇款查询查复业务、国际汇入汇款业务、国内收付业务、资金结算业务等业务的重点操作环节、基本业务流程、风险控制要点等，提高了业务经理和基层网点操作人员的业务素质，为各项业务的健康开展奠定了坚实的基础。

五、2024年的工作重点

1、加大业务检查力度，提高网点合规操作意识

我部在2024年的现场检查中，将重点对各行制度建设和执行情况，国内收付清算业务、同城票据交换业务和国际收付清算业务进行检查。对于在每次检查中个别行办暴露出的问题，我部将在每季度进行整理、归集，并进行全辖范围内的通报，录入问题库。要求各行办在规定的时间内进行整改，并回复整改结果，我部对整改结果进行实时监控并现场审核，确保整改彻底、到位，从而规范业务操作，防范风险。

2.加强对基层营业网点柜员的培训

由于我行新老柜员交替较频繁，我行将积极开展学习、培训工作，同时要求各行办采取自学、集中辅导及研讨等多种形式相结合的方

式，使基层网点新柜员能够尽快掌握核心系统业务流程及风险控制要点。在具体操作业务时，严格依照流程办理业务，规范业务操作，并遵守相关风险控制环节的提示要求，切实控制业务操作风险。

3、加大非现场和现场考核力度，督促各网点合规操作

2024年初我行将根据实际情况制定2024年《财务运营板块考核目标》，内容包括国内收付清算、国际收付清算、资金清算等，涵盖了所有收付清算条线业务。在2024年，我行将在原有的基础上加大考核力度，将出现的差错、质询与网点绩效排名、业务经理绩效、柜员绩效挂钩，对出现的重大差错与个人合规档案挂钩，从而促进收付清算业务稳健、健康发展。

第7篇：银行零售条线线上营销活动

银行经验分享材料

自零售条线线上营销活动开展以来，XX坚持在分行的坚强领导下，在周边同事和部门领导的大力支持和配合，认真践行“勤”“情”工作要求，多措并举抓好活动各项任务的开展和落实，取得了明显成效。截止目前，分流他行资金X万元，大堂经理序列排名第X!现将XX的营销经验分享如下：

一、加强学习，提高认识。大力开展《随州分行零售条线线上营销活动方案》学习行动，重点在学思践悟上下功夫，将集中学习和自主学习相结合，自主学习主要针对方案的主要内容和要求，进一步将其精神熟记心中;集中学习重点围绕业绩目标和方案要求进行研讨，一方面谈体会、谈认知，另一方面提建议、谋良策。先后撰写学习笔记X字，心得体会X篇，提出建议意见X个，为方案的落实奠定坚实的基础。

二、拓展渠道，提升业绩。坚持围绕“勤”于工作这个核心，将功夫下在日常工作中，围绕维护客户群体和拓展客户渠道，在各种节假日和客户生日当天，主动发送X条短信送上诚挚祝福，并先后X次对客户的理财情况进行沟通交流，让客户对个人财产情况了然于心。坚持从预约活期转定期活动，做到每天给不低于10个客户打电话反馈，耐心细致做好活动的讲解，鼓励客户从各个方面向潜在客户推荐相关产品，开发了新客户X名，新增营销二X万元，有效拓宽了渠道，提升了业绩。

三、耐心细致，周到服务。坚持以“情”动人，重点利用好微信等各类媒介平台，在做好产品推荐的过程中，注重服务态度，用周到细致的服务满足客户的正常需求，及时解答他们的疑难问题，并提前制定预案，认真思考过程中可能产生的问题，有效提高了解释的工作效率。同时，针对疫情期间人们的焦虑状态，及时为客户送上贴心慰问，提醒他们保护好家人，进一步提升了客户的忠诚度和好感，各种客户反馈信息均为优秀。

今后，XX同志还将继续在分行的领导下，担当作为、奋发图强，以个人的优秀业绩持续回报分行，为各项工作持续迈上新台阶不懈努力奋斗。

第8篇：银行个人条线一季度业务总结

银行个人条线一季度业务总结一、总体情况介绍

(一)储蓄情况

一季度末人民币储蓄存款账面余额74.35亿(含凤凰3.84亿)，比年初增长-3.3亿(含凤凰-0.92亿)。

(二)个贷业务情况

截至3月底，我行个人贷款日均余额人民币58.29亿，日均比年初增加3.61亿。一季度个贷累计投放4.05亿，其中非住房投放1.05亿，个贷综合利率7.072%，个贷投放分行排名第二。

其中汽车分期中收514万元，分行排名第三

电子银行产品方面：电子银行指标进度较理想，各项指标保持了良好的发展态势，其中个人网银基金理财销售占比(67.21%)位列分行第一。

个人网银客户活跃户新增2270户，完成率134%，个人电话银行(手机K码/电话汇款)新增12524户，完成率142%，超级手机银行新增9040户，掌上银行(WAP手机银行)新增8545户，智付通20户，个人电子银行总体指标完成率112%。新增企业网银活跃户231户，完成率192%;新增移动管家336户，完成率197%。

信用卡业务方面：截至3月底支行发卡达4715张，目标完成率59%，全行排名第六。

特约商户：一季度新增特约商户89户，完成率169%。 三方存管：第三方存管净增1982户，完成任务的294.5%，完成值和完成率均分行排名第三。

个贷不良控制：截至一季度末，个贷不良余额1915.01万元，比年初减少84.3万元，不良率为0.32%，比年初下降0.02%，实现不良贷款余额和不良率双降。

服务质量：截止3月上旬网点文明标准服务结果通报，支行总分97.47分，综合排名第六，其中田贝支行分行网点排名前20名内。

(四)客户类指标

一季度末个人贵宾客户增量673户(含个贷228户)，完成任务的52%;实现保险贵宾客户461户，完成任务的100.3%;新增第三方存管1070户，完成任务的125%，完成值分行排名第三，完成率分行排名第四。

二、主要工作措施

(一)储蓄存款、理财产品销售方面：

1、理财产品到期资金转存定期存款。一季度分行实施阶段性定期存款利率上浮活动，借此机会，我行大力营销定期存款，主要采取了以下措施：首先，理财产品到期资金转定期存款或部分配置定期存款;其次，原定期到期转存客户借助此次活动营销客户他行闲置资金到我行做定期存款;最后，拓展客户行外资金到我行做定期存款。

2、加大了智能商户理财及天天理财产品推广。智能商户理财产品客户资金每周有三天在储蓄存款，且月末自动转一天通知存款，有力促进日均及季末时点存款的增长。具体措施方面：首先，对结算类客户大力推广智能商户理财产品。其次，引导原开放式产品客户转为购买智能商户理财。最后，对智能商户不能满足资金灵活需求的客户补充营销天天理财等储蓄型产品。

3、季末到期产品销售。调整产品销售思路，对不能转化为定期存款的到期资金尽量引导客户购买季末到期产品，扩大季末到期产品规模，提前锁定季末存款。

(二)个人贷款方面：

1、一手楼按揭贷款方面，积极拓展一手楼盘，“中心天元”准入已通过分行初审。2、积极营销公积金贷款，完成新增签约备案楼盘2个，一季度投放20笔，累计投放1069万。3、加大了非住房贷款的拓展力度，截止一季度非住房贷款投放1.05亿,占个贷总投放25.93%，提高了个贷综合利率水平。4、加强联动营销工作，对个贷客户的存款、贷记卡、理财产品和第三方存管等业务进行充分挖掘，提高综合效益。

(三)专业市场方面

支行积极响应分行针对点专业市场采取“一场一策”专项营销政策，成立了专业市场专门小组，目前完成了对服装批发市场的前期调研工作，形成了整体营销方案，目前方案正在审批过程中。 信用卡商户分期和收单业务方面：首先，联合车商开展丰富多彩的主题营销活动，充分利用公务员公车改革的契机，我行与鹏峰汽车集团联合开展公务员购车专项优惠购车活动，将车辆卖场转变为我行业务宣传阵地;其次，根据分行对收单业务的考核导向，重点营销总行级收单核心商户、总行名单制商户、C3系统商户、优质中小商户，特别是酒店、商场等刷卡量大的商户，公私联动，配合各网点以网点周边的商圈为目标，认真筛选出适合成为我行分期商户和特约商户的商户，将其拓展为有效商户，提高我行市场份额。目前，已成功拓展融发投资有限公司、市钱宝科技服务有限公司、顺电龙岗万科广场分店 3户优质中小商户，其中融发投资有限公司已成功上线BMP系统，实现了我行收单的唯一性。

三、存在不足

储蓄存款方面：

一季度储蓄情况非常不理想，年初季末到期产品销售不多。年初储蓄日均考核导致初期季末到期产品销售没有引起足够重视，季末到期产品规模明显不足。

网银跨季产品销售及高端客户产品对接不利的影响。我行客户个人网银基金理财销售占比(67.21%)位列分行第一，尤其是对境外(含香港)大客户来说，网银渠道已成为其购买理财产品的主要渠道。但我行重点产品如汇A基本没有网银额度，季末到期等重点产品收益也往往低于跨季产品，造成网银客户主动认购跨季高收益产品机会大大增加，从而影响我行日均及季末存款。

专业市场产品配套不足，缺乏竞争力，造成季末存款流失严重。我辖内珠宝、田贝、营业部等网点周边分布着水贝珠宝、海燕服装等专业市场，但现阶段专业市场的资金却很难沉淀在我行，尤其是季末专业市场资金流失严重，每逢月末资金流失量均在2亿左右。1、结算方面：目前相比同业针对专业市场商户推出刷卡手续费全免的优惠条件，我行一直都需要收费，而商户对刷卡费率非常敏感，这也是我行迟迟打不开专业市场的主要原因。2、融资方面：专业市场商户资金周转频繁，临时性融资需求大，而此类商户一般没有不动产来作抵押融资，我行新推出的聚惠通卡信用方式下额度只有5万，且准入条件颇高，难以满足客户需求。目前建行、招行、平安、民生和广发等同业针对专业市场均推出了类似于我行聚惠通卡的产品，特点为额度高(信用方式最高可达50-100万)、随借随还，可以根据商户流水来批额度，无需担保。 互联网金融的冲击： 贵宾客户方面： 三方存管：

基层网点人员不足，阻碍业务发展 随着近几年网点综合经营的逐步发展，网点由之前的主营个人业务逐步向对公、个人综合经营转变，随之而来的人员不足问题已严重阻碍各项业务发展，尤其是卡业务分期的蓬勃发展，给网点客户经理带来了巨大的工作压力。现我行9个网点除营业部外其他网点仅有一名理财经理(定岗理财经理后部分网点大堂经理缺岗)，且部分网点理财经理(锦湖、笋田)全职或兼职汽车分期业务，专职理财人员的缺乏已严重影响网点日常客户管理及理财产品销售。其次，网点理财人员流动过于频繁，不利于客户关系培养及客户忠诚度提高。

电子银行产品方面：超级手机银行和微信银行指标序时推进的较缓，尤其是微信银行，绑定客户数和活跃客户数据相差较大，活跃户占比低，未能专业引导客户有效使用微信银行产品。

信用卡业务：风险控制

个贷业务：住房公积金业务发展缓慢。 优质文明：

1、大堂经理除优质文明服务管理外，身兼数职，管理精力有限。因办公范围在大堂外，柜员服务情况无法实时掌握。

2、因所属条线不同，柜员与大堂经理沟通效果不如会计主管效果强。但会计主管并不负责管理柜员的文明服务。导致管理无作用。

3、支行柜员无论在服装，服务用语，及满意度调查方面在三方检查中都会扣分，说明柜员没有养成工作习惯，并存在扣分侥幸心态。柜员服务标准遵循是成绩下降的主要原因。

四、下阶段工作安排

(一)储蓄存款、理财产品销售方面：

1、代发工资：余额100万元以上贷款户和存款余额100万元以上存款客户，目前这两类目标客户渗透率还很低，下一步我行将实行目标客户名单制管户，要求公司部及二级支行要将目标客户的管理责任逐户落实到人，做到“户户有人关注”。另外，重视基本户的维护。代发工资业务，客户首选一定是基本户。目前我行对新开基本户，不论有没有发生业务，开户时一律先开通代发工资业务，并且跟客户介绍我行代发工资，给客户先入为主的印象。最后，加强代发工资客户事后维护，尤其是高管客户的拓展，提高客户黏性和资金留存率。 2、专业市场：积极拓展专业市场客户。今年智付通手续费将会针对市场情况进行调整，特约商户为个体工商户和自然人的可以绑定银行卡(包括聚惠通准贷记卡)作为结算账户，另外结合聚惠通卡、WAP手机银行和微信银行手续费优惠等一揽子产品，拓展专业市场客户结算型资金有了产品保证。

3、季末产品销售：要加大季末产品销售力度，对无法对接定期的资金重点营销季末到期产品，提高季末到期产品规模，提前锁定季末存款，减轻季末存款流失压力。

4、个贷吸存：首先，加大对总分行版存贷通客户的营销，提高个贷吸存率。根据分行下发存量贷款客户清单，要求管户人员逐户梳理，引导已开通存贷通客户将闲置资金转入我行账户，提高个贷吸存率。其次，还要通过“个贷客户拓展关联金融资产计价”来调动个贷客户经理营销今年新发放贷款客户季末存款的积极性，从而带动储蓄存款增长。第三，通过“个人交易资金托管业务”大力营销个人交易资金在我行进行托管，有力补充日均储蓄存款来源。

5、智能商户理财。一季度智能商户理财业务推广已取得一定效果，接下来，我行将继续大力推广该业务，争取二季度规模达到1.5亿。 6、人员配置：二季度争取将所有网点理财经理、大堂经理人员配置到位，务必保证每个网点至少有1名专职理财经理，同时加强新定岗人员技能培训，迅速形成战斗力。管户会议。继续做好名单制管户工作。分行推行名单制管户以来，我行已按照分行要求分阶段对高端客户进行了梳理，接下来，我部拟在此基础上进一步细化管户流程，尤其在客户经理日常维护方面，固化管户流程、培养良好管户习惯。

7、竞赛设置：二季度继续通过竞赛奖项设置调动网点积极性，在原有“储蓄存款争先奖”基础上新增“储蓄存款贡献度提升进阶奖”，最大限度调动辖内所有网点营销储蓄积极性。

8、跨行个人资金归集。我行即将推出跨行个人资金归集业务，该业务非常有利于储蓄，请各单位提前做好宣传和客户储备。

(二)个人贷款业务

1、为有效落实分行公积金业务发展战略，重点加大住房公积金贷款营销力度，成立住房公积金贷款专项营销领导小组，制定相应的营销竞赛方案，发动全员参与。2、重点营销高利率业务品种，严控利率优惠，努力提高个贷综合利率水平。 3、加大贷后管理工作，加强不良贷款的催收工作，防止出现新增不良贷款。4、持续做好交叉营销，加强个贷客户的存款、贷记卡、理财产品和第三方存管等业务的挖掘，提高个贷客户贡献度。

(三)个人中收

商户分期：商户分期付款业务是我行的优势业务，是我行中间业务收入的重要来源，同时也带动了信用卡业务的发展。1、充分利用公务员车改和6月第十八届深港澳国际车展，大力开展汽车分期业务的发展;2、支行一直在积极探索新的分期业务，比如家装分期、车库分期、租金分期、大额消费品分期、游艇分期、账单分期等，接下来支行将尝试结合一手楼业务来批量做家装分期和车库分期，争取成为商户分期业务新的增长点。

理财产品：保险、基金和贵金属是理财产品中收的主要来源。重点提高中收较高的期缴产品销售占比，保持我行代理保险业务的优势地位。

个人外汇业务。我行即将推出网银结售汇功能，届时网银将实现结汇、购汇、境外汇出汇款，西联收汇和发汇等个人外汇功能，为我行外汇业务进一步发展提供了产品支持，请各网点做好前期宣传和客户储备。

(四)客户类指标

电子银行产品方面：1、提升贵宾客户企业银行开户和使用率。 2、对企业网银和个人网银等重点指标实施名单制营销，定期下发潜在客户清单，指导网点推行名单制精准营销。3、今年个人电子银行重点考核WAP手机银行活跃户，大力营销WAP掌上银行。目前我行WAP掌上银行全国任意银行转账手续费全免。4、离行式开卡机

信用卡发卡业务：

卡种方面，今年重点注意悠然白金卡发卡和聚惠通准贷记卡。分行今年考核悠然白金卡要占到15%以上，达不到要倒扣。聚惠通准贷记卡作为针对特定目标客户群力推的重点卡种，具有全国范围农行ATM存取款免收手续费、网银渠道转账手续费全免、满足客户快速小额信贷需求和可作为收单的结算账户等诸多优点。

风险控制：

此外，持续做好大堂营销，将大堂作为信用卡营销的主战场;联动营销，提高金卡以上贵宾客户、个贷客户的信用卡渗透率。 贵宾客户方面： 三方存管：

优质文明：

1建议会计主管与大堂经理分区管理，或者会计主管协助大堂经理管理，相关文明服务内容每天至少一次问题交流。柜员的优质文明服务成绩应与会计主管绩效考核挂钩。

2为了使每个柜员形成自检意识，建议扣分较多柜员利用下班时间或休假时间查看所属网点视频录像，寻找下一个文明服务不合格柜员，可以达到自我监督和相互监督的效果。

3优质文明与个金部，财务部，保卫部，办公室都有密不可分的关系。文明标准中涉及保安，网点标识，网点清洁、布线等内容与每个部门都密不可分，优质文明的自检可纳入各部门自律监管里。各部门领导可不定期亲自检查，并了解及时服务标准内容及扣分情况。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找