# 银行分理处年终总结

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-07-26

*有关银行分理处年终总结5篇银行部门年终总结是指银行内各个部门在一年结束后对过去一年的工作进行全面回顾、评估和梳理，以期发掘工作中的优点和问题，并设定新年度的方向和目标。以下是小编整理的银行分理处年终总结，欢迎大家借鉴与参考!银行分理处年终总...*

有关银行分理处年终总结5篇

银行部门年终总结是指银行内各个部门在一年结束后对过去一年的工作进行全面回顾、评估和梳理，以期发掘工作中的优点和问题，并设定新年度的方向和目标。以下是小编整理的银行分理处年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**银行分理处年终总结【篇1】**

在担任农行封丘县通达支行营业部主任以来，我紧紧围绕支行提出的奋斗目标不放松，能够认真贯彻落实有关金融政策方针，立足本职工作、爱岗敬业、无私奉献。在基层网点团结带领一班人，艰苦创业，锐意开拓，为我行事业的发展鞠躬尽瘁。随着我行股改上市，改革创新步伐加快、发展管理要求更高、各项任务也非常繁重，作为一名基层网点的营业部主任，我既深感责任重大，又有干好工作的强烈使命感。现在就将我20\_\_年任职期间的工作情况汇报如下：

一、大力拓展对公存款业务，带动各项业务的快速发展

在经过封丘县通达支行员工不懈努力下，20\_\_年各项工作稳步发展。尤其在20\_\_年“春天行动”中，各项存款稳步、协调、快速增长，我行人民币自营存款\_\_万元，比年初增加\_\_万元，增幅为\_\_，完成计划的\_\_。存款增幅在市分行各网点中居第\_\_位。实现中间业务收入\_\_万元。

二、优化网点服务水平，深化网点转型改革

在20\_\_年的后半年，我行重点抓服务，尤其在市行举行的“百日大整顿”活动中,要求我营业部员工始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我们相继推出了各岗位员工齐配，上门服务，业务创新等一系列服务举措，在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。我们从细节上为客户考虑，尽力做到让客户满意，提升我行的美誉度。

网点转型是我行今后发展中“赢在大堂”的重要改革措施，上级行对此相当重视，我也将此作为网点工作中一个重中之重，在工作中每天至少花80%以上的时间在营业室大厅组织在班员工做好网点服务工作，一方面做好网点优质服务，提升我行精神形象，另一方面，及时发现我行在网点转型工作上的缺失，迅速解决并快速落实。经过我行全体员工的努力，20\_\_年封丘县网点服务水平进一步提升。

三、加强安全管理，敲响安全警钟

定期对制度执行情况和安全设施情况进行检查，对潜在的隐患及时进行整改。对国内几次金融机构安防事件进行学习分析，定期组织员工进行安全教育学习，提高全员安全意识，确保全年无事故，做到警钟常鸣。

四、从严内部管理，切实规范和强化营业部管理机制

管理是金融业的.生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我更加没有放松内部管理工作，坚持每周两次网点营业部员工学习，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式。

五、存在的问题以及今后努力的方向：

回顾20\_\_年的工作，检查自身存在的问题，我认为主要有以下几点：

1、对理论学习未引起足够重视，认为营业部是做实际工作的，业务发展第一位，学好不如干好。

2、工作开拓、创新意识还不够，使营业部工作没有得到突破性的进展。

3、内部管理工作不够严格，致使还是有些规章制度没有真正落实到位，存在不安全的隐患。

4、对外协调能力需进一步加强。

在今后的工作中，我将尽心尽责做好本职工作，为保持封丘县农行业务稳健发展的势头，积极带领员工解放思想，大胆实施创新经营，勤奋务实，为封丘县农行事业发展尽责尽职。努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对农行的激情和热情，为我热爱的农行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

**银行分理处年终总结【篇2】**

20\_\_年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了\_\_支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。

时光飞逝，来\_\_支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在\_\_支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。

也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。

作为一名x行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示x行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在x行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示x行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到x行人的真诚，感受到在x行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！

为此，我要求自己做到：

一、掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；

二、保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；

三、培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；

四、清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。

点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。

在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的\_\_行岗位，\_\_银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。

富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。

因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与x银行的金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创\_\_银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**银行分理处年终总结【篇3】**

我行20\_\_年的旺季营销活动已经时间过半，在活动进程中，银泽支行整体形势运行良好，绝大部分都能如期完成序时进度，现就银泽支行旺季营销期间的一些汇报下面，银行员工工作总结。

一、自加压力，积极部署早行动

早在20\_\_年的12月中旬，我支行就连续召开有关20\_\_年旺季营销的动员大会，根据历年来的方案自行制定了各条线旺季营销，并根据支行自身客户结构特点，制定了自己的宣传方案，并成立以张昆、李杰、康一飞、马培文为活动小组组长的对公存款、个人存款、电子银行、信用卡营销小组进行有针对性的专项营销。例如：信用卡方面：我行结合自身代办财政业务，将主要精力放在单位公务员卡的发放，截止3月3日，我行信用卡进件370张，其中财政预算单位公务员卡153张，占进件总数的40.8%;电子银行方面：我行加大对电子银行产品优惠—五重“惊喜”的宣传，由大堂经理第一时间激活电子银行产品并进行账务\_\_易，同时为客户赠送礼品，提高电子银行同步签约率与电子银行账务\_\_易占比;重点产品方面：利用ocrm系统和营销作业支持系统，筛选目标客户，主动联系，精准营销。

二、明确目标，人人头上有指标

在我分行明确了对公对私旺季营销各项目标之后，我行在第一时间进行了按条线、小组进行了第二次分化，使每个员工都明白自己的侧重点行销对象以及营销的具体目标数额。而且指标的落实都在分行确定目标的基础之上再增加三分之一，以保证我行旺季营销目标的全面实现

三、因地制宜，全员出击结硕果

我支行与我行其他营业网点相比较，代理财政业务是我行的亮点也是造成我支行业务量倍增的主要原因。在邻近年底个财政预算单位大量的资金结算，每天为此业务量新增达三百多笔，我支行一方面适时组织人力解决客户拥挤现象，维护大厅秩序，另一方面全员做资金截留的工作，通过全员近一个月的努力，截留存款达1000多万元，而且也维护了一批优质个人以及公司客户;同时充分利用国人的风俗，全体员工带着我行分发的和挂历，主动上门慰问客户，通过走家串户进行慰问优质客户以及周边有潜力的客户，我行的电子银行业务以及实物黄金，都有了较以往大的突破，特别是实物黄金的销售，我支行基本没有一笔“大单生意”，全是20克、50克的零星销售，就是这样，目前黄金销售6780克，这不能不说是大力宣传，上门营销的功劳。借记卡方面，力求开户向客户推荐用卡，这得益于低柜人员的大力销售，经测算，两班低柜人员每天每人办卡近10张;电子银行业务，在以前年度一直是我支行的短板，经过有分工、有目标的营销，截止目前都位居全区同业的前列。账户金、基金定投、代理保险等重点产品完成率也位居全行前列。

四、加强优质服务，提高我行知名度

结合去年年底打造标杆网点的培训，我行员工不断固化样板网点打造的成果，统一着装、习惯标准服务用语，通过标准化、规范化的服务，提升柜员综合素质，实现客户的满意度和忠诚度。从而树立起建行银泽支行对外良好的口碑。同时通过ocrm系统对临界客户进行积极挖掘，对临界目标客户拓展上迁，有效提高个人客户增长。

五、注重学习，打造专业化队伍

我行从成立之初，年轻员工就是我行所有网点占比最高的。为此，我支行注重对员工的培训，不断加强自身学习，通过以老带新、岗位轮换等形式，使得新员工在最短时间内都成为全面手。

同时，我行所有员工于第一时间学习上级行的文件精神和规章制度，对我行的新产品进行全面掌握，这样在提高自身业务水平的同时，还抓住产品的优势和特点，提高了服务客户的能力，更好地营销产品。

**银行分理处年终总结【篇4】**

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

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

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

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

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

二、服务创优、运筹制胜千里

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

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

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

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

三、求真务实、勇拓市场

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

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

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

3、群策群力，挖掘存款源 安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

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

**银行分理处年终总结【篇5】**

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和工作条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断努力提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。

几年来的实践也使我真正理解了服务的真缔，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和服务水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的\'猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外，有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。

其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，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;才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

三、知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。

听师傅、领导的教导;学师傅处理业务时的操作技术;做业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧;做完业务后马上再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。

我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不性，而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定，于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。

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