# 活动前品牌部工作总结(共8篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-06-25

*活动前品牌部工作总结1一、业务指标完成情况个人存款。截至12月末，个人存款余额.亿元，较年初增加.亿元，增量居系统内第位,完成省行年度计划的.%，计划完成率居系统内第位，较上年提高个位次。个人存款增量市场份额.%，居第1位，较上年下降.个百...*

**活动前品牌部工作总结1**

一、业务指标完成情况

个人存款。截至12月末，个人存款余额.亿元，较年初增加.亿元，增量居系统内第位,完成省行年度计划的.%，计划完成率居系统内第位，较上年提高个位次。个人存款增量市场份额.%，居第1位，较上年下降.个百分点。

个人贷款。截至12月末，个人住房贷款余额xx万元，较年初增加xx万元，同比多增xx万元，完成省行年度计划的xx%，居系统内xx位；同业占比xx%，居第xx位。xx全行非住房个人贷款余额xxxx万元，累计发放xxxx万元,同比多发放xxxx万元，较年初增加xxxx万元，同比多增加xxxx万元。增量居系统内第xx位，完成省行年度计划的xxxx%，计划完成率居第xx位，同比提高xx个位次。

惠农卡及农户\*\*\*\*。截至12月末，全行共累计发放惠农卡xx张，较年初增加xx张，增量居全省第xx位，完成省行计划xx%，计划完成率居全省第xx位；授信户数xx户，较年初增加xx户，增量居全省第xx位，完成省行计划xx%，计划完成率居全省第xx位；小额农户贷款余额xx万元，较年初增加xx万元，增量居全省第xx位，完成省行计划xx%，计划完成率居全省第xx位。

理财及个人中间业务。截至12月末，全行基金认申购金额为xx亿元，完成省行年度计划的xx%，系统内计划完成率由年初的第xx位提高到第xx位。基金销售同业占比xx%，居第xx位，较去年提高xx个位次。代销国债xx期金额xx万元。销售“本利丰”xx期金额xx万元。实现个人业务中间收入为xx万元。新增二(含)以上客户xx户，完成省行年度计划的xx%，计划完成率居系统内

第xx位。发放优先服务贵宾卡6000张。销售“传世之宝”实物黄金xx公斤，金额xx万元，实现销售收入xx万元xx。

网点优化整合工作有条不紊行进中，网点文明标准服务导入完美收官。截至10月中旬，文明标准服务已在全市200个营业网点导入完毕，从环境到人员、从硬件到软件，都发生了焕然一新的变化。截至12月末，全行网点装修。

20xx年，经全行个人业务战线全体同仁的辛勤努力，个人零售业务稳步健康发展，为全行的稳健经营夯实基础。

二、主要工作措施

(一)存款是立行之本，强调负债业务的根基作用，强力营销个人存款。

1、以总行“”活动为助力，推动存款业务快速增长。我行结合往年情况，采取早动手、早谋划，对一季度工作进行详细筹划，各支行亦相继召开专门会议，对基层网点员工明确激励\*\*及考核力度，适时调动员工积极性。全行上下认识到从元旦到春节前夕，是城乡居民收入兑现、年奖派发和资金回笼的主要阶段。通过举办客户乐于参与的春天行动抽奖活动、送“福”活动等等xx，辅以真情回馈，点面结合，维持良好的银客关系；同时抓住年前的资金流动特点，依托网点转型的\*台，借助借记卡、惠农卡、网上银行、消息服务、电话银行、手机银行以及我行合作商户等渠道和功能载体，积极做好储源挖掘，助推业务增长。

2、加大对优质个人客户的营销和服务力度。优质个人客户是我行个人金融业务经营的战略资源。截至12月末，全行二以上客户占比xx，存款占比xx，由此可见，对优质客户的维护工作做得是否到位关系到我行的业务发展和利润创造，只要抓住优质客户，就能稳定个人存款的基础。因此，从年初市行就深入实施“抓优质客户、促成长型客户、争潜力客户”的客户结构调整策略，依托个人优质客户管理系统，指导各支行对客户实施分层营销，坚持以经济贡献作为客户价值衡量的标准，集中优势资源，匹配相应层次的客户经理。强化对三以上客户的个性化服务及金融产品综合营销力度，提高客户资金的留存率。同时为进一步增强对我行优质客户的增值服务，市行向辖内优质客户免费赠送优先办理业务专用卡(简称贵宾卡)，为客户提供方便服务，对维系客户，市场营销起到不可替代的积极作用。并在全市所有\*\*网点均开通贵宾服务窗口，并配备业务素质高的柜员，专门为贵宾客户提供服务。

3、加大对代发工资、企业分红和土地补偿款等源头性业务的营销力度。年初\*\*各行开展了代发工资业务\*\*摸底，指导各行积极抢抓源头资金和间隙资金，在全市作了针对性的工作部署。

4、加大业务调度和督导力度，建立健全业务督导和引导\*\*，充分发挥二级分行对基层行的指导和引导作用。

一是定期汇制各支行个人存款\*\*表、市场占有率情况表和全市营业网点增量排名表，加强对个存款的监测和调度。结合不同阶段的工作需要，及时召开个人业务调度会议，分析业务发展中存在的问题，安排部署个人业务工作。

二是深入基层调研，掌握第一手资料。对于各区域内客户资源、增存热点及时帮助支行把握，协同拟定措施，共同展开营销，有效切入市场，批量吸呐个人客户，加快吸储增存速度。密切跟踪各类临时性、集中性资金投放划拨信息，有针对性营销代收代付产品和代客理财产品，竞争性拓展各类\*\*项目的机遇存款。对于阶段性增存“低迷期”和增势较差的基层网点，由市行直接会同支行。

**活动前品牌部工作总结2**

>一、细微的地方见精力

\*\*部是个严谨的\*\*，从一份看似简单的通知的各类要求就足以体现它的严谨性。在\*时工作中的仔细严谨也让我深有感触，哪怕是对我们小小的1个错误都是一大段精心的指正。

细节决议成败，失祸常积于忽微。哪怕是一件芝麻小的事，既是分配在本身手上，就得专心办好，力求完美，不放过每个细节。每一件看似微不足道的小事都要求你专心去做。勿以事小而不为，在这过程中，我学会了当真和仔细，明白了在\*时的工作中注重细节问题的重要。

\*\*部工作无小事，事事都不能懈怠，如许的工作也让我轻浮急躁的性格得到了很大的收敛。

>二、立场决议一切

记得一名哲人以前说过:立场决议一切。而在本身的切身工作中才体会到这句话的真理。一件事交到本身手中，就是\*\*对本身的信任，对每件事你就务必当真负责到底。以前，总以为差不多就行了，何须如此一板一眼。此刻，明白了那不是古板，而是对工作最起码的要求。如果每个人对每件事都是差不多，那能够想象这件事的最终效验肯定是大打折扣。同时，你对事、对工作的立场也象征着你能够从中学到些什么，学到多少。

在学到东西的同时，也深深感觉到本身的不足。对这个部分的事物还是需要\*\*的指教，有些事到底还是缺少经验的。而且，要学的东西另有很多，我就应更加虚心才是。

这个学期，我感觉\*\*带领的挺好的，若真的要鸡蛋里挑骨头，大概就是部分的群众活动有点偏少了，我想以后会加强的。

最后，要感激我们的\*\*，对我们的精心教导和造就，在他们身上我学会了许多待人处事的道理。在这搭拓展了视阈，学到很多书本里学不到的常识。在新的一年，我会好好努力，好好加油，期望\*\*部新年新景象形象，越来越好。

**活动前品牌部工作总结3**

xx年，公司认真贯彻集团公司优化产业结构，抢占资源的战略意图，各项工作取得了较好的成绩。我们主要有以下几点体会：

>一、团结严谨、高效务实的\*\*\*\*是全面完成工作任务的\*\*基础。

xx年初，为适应方元电力公司成立、上市的需要，集团公司对电力公司及时进行了改组，对公司的\*\*进行了调整，\*\*之间做到密切配合需要有一个磨合期。一年来的运作证明，公司\*\*\*\*是一个团结严谨、高效务实的\*\*\*\*。电力公司的\*\*分工明确，开诚布公，团结协作，凡公司的重要决策都要集体讨论通过，\*\*办公会、司务会、业务例会已成\*\*；在爱岗敬业、不畏艰苦，不谋私利、廉政建设方面，\*\*始终做到以身作则；为了完成集团公司交办的任务，电力公司\*\*经常放弃休息时间，加班加点，为落实一些电力项目的开发，不畏艰苦，做到亲自踏堪现场进行项目调研；为解决电厂燃煤供应紧张问题，公司\*\*亲自到现场进行协调。\*\*以身作则的精神极大地激发了员工的工作热情，增强了员工凝聚力。

>二、建立科学合理的绩效考核机制是高效、高质量完成工作任务的保证。

为提高管理效能，激发员工积极极性，我们以集团公司的考核\*\*为基础，结合公司实际制定了《职工考核办法》、《目标管理办法》、《部门绩效考核办法》等\*\*；明确了各部门的工作责任目标，我们制定了年度部门工作目标表，人手一份，各部门对工作目标责分解到个人，凡事都有责任人；我们建立了业务例会\*\*，把业务例会布置任务完成情况作为部门绩效考核的主要依据，提高了考核的可操作性和公\*性，及时地检查了各部门工作任务完成情况，促进了各部门工作的积极性。

>三、转变观念，改进作风，是新形势下完成电力工作任务的关键。

随着电力体制深化\*\*的不断深化，电力市场环境发生了质的改变，我们面对的是激烈竞争。推进资本运营，成立方元电力公司并申请上市，对我们的工作提出了更高、更严格的要求。如何适应新形势下艰巨的工作任务，我们不墨守成规，及时转变观念，改进作风。把\_以市场为导向，以客户为中心\_作为我们开展电力营销工作的思路；严格按上市公司的要求，积极推进方元电力公司的各项工作全面完成。

>四、加强学习是提高员工工作水\*的重要途径

建设一个善于学习的团队是提高我们战斗力的关键。为了适应公司上市的需要，我们的职工及时补充有关上市公司的相关知识；作为业主主持大型电力项目建设，我们经验有限，必须学习和借鉴\*\*外先进的项目管理经验，确保工程建设质量、安全、进度和经济性；为了适应电力体制\*\*，把握住\*\*的脉搏，从容应对国家\*\*调整对电力行业产生的影响，我们做到不断学习，研究\*\*，吃透\*\*，随时调整我们的策略，使我们的工作更具针对性。

xxxx年，xxxx管理区\*委积极\*\*和重视关心下一代工作，在市关工委等部门的具体指导帮助下，乘省市两级关工委和XX市教育局调研的强劲东风，充分发挥“五老”的优势和作用，依托六个社区搭建的教育\*台，办好家长学校和校外辅导站，\*\*开展“五老”结对特困留守儿童的关爱活动，在倾情关爱下一代工作中，主要抓了以下工作：

>一、\*政\*\*\*\*\*\*\*\*，对关心下一代工作发挥显著的保障和推动作用

（一）加强\*\*\*\*，动员更多“五老”投入关心下一代工作

**活动前品牌部工作总结4**

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入x项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）采取多种形式和措施，巩固和提高了x收费水平。

本年度x费累计收缴1000000元，收缴率同比去年增长7%（去年x费收缴率60%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是x服务水平的体现，x服务水平是收费的基础，因此，服务是提高x收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因x无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（四）圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

（五）密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

**活动前品牌部工作总结5**

xx年是寿险市场竞争更加激烈的一年， 同时也是发展重要的一年，xx团险部在总经理室的正确\*\*下，积极响应总公司的指导方针，认真贯彻落实年初总经理室提出的各项要求，紧紧围绕分公司下达的各项工作指标，以业务发展作为全年的工作主题，明确经营思路，把握经营重点，积极有效地开展工作，取得了较好的`成绩。为了给今后工作提供有益的借鉴，现将xx年的工作情况及工作计划汇报如下：

一、 学生险方面

团险部在今年学生保险中，从年初开始积极主动与xx各大中小学校联系，及时了解学生家长以及学校对学生保险工作的看法，面临同业公司的竞争，我们以服务着手，将保险宣传、保险收费、报案登记、理赔\*\*、及赔付等一系列工作做到一条龙服务，尽量减少学生家长及学校的手续，及时准确地为学生及其家长服务好，用我们高效的服务质量及良好的服务态度赢得了很多家长及学校的首肯。截止11月底，在分公司未下达任务目标的情况下，我部学\*险保费完成数xx元，我部会继续努力，进一步做好学\*险宣传工作，巩固学\*险市场。

二、 建工险方面

在公司未下达任务目标的情况下，截止x月底我部的完成数是xx元，完成比例xx。我部将继续以优质的服务，稳住老客户，争取更多的新客户，明年争创佳绩。

三、 小额信贷方面

从今年开始我部就开始部署，着手解决问题，为小额信贷能在我们xx扎根、发展、壮大做好充分准备。在工作人员方面将严把关，我们将整装待发。

四、 短险方面

截止x月底，我部完成数为xx，完成比例为xx。我部正紧抓这一块，如……，我部出动了全体工作人员，经过多走访，多宣传，争取每一份保单。我部全体工作人员将以饱满的热情，积极的态度，做好短险营销。

五、 意外险方面

分公司给我部下达的目标任务是xx，截止x月底我部实际完成

数是xx，完成比例为xx。在此方面，我们会再接再厉争创辉煌。

在肯定成绩和进步的同时，我们还清醒地看到我们工作中仍然存在的一些不足和一些薄弱环节，业务渠道之间发展还不\*衡，市场的研究还不深入、不主动、不准确，把握市场、应对市场的能力还有欠缺，对市场的\*\*度、对全局的掌控能力、综合素质还有待提高，还需进一步提高全员敬业精神。这些问题，都应引起我们的\*\*\*\*，并在今后的工作中认真加以对待、解决。

明年，我部将进一步加强团体保险渠道建设，维护现有渠道，开拓新的业务，加强法人业务的发展，开源节流，实现规模产品与效益产品双丰收。加强团队建设，增强凝聚力，努力开创‘团结、奉献、拼搏、进取’的中介部精神。转眼，新的一年即将开始，让我们放眼过去，展望未来，以高昂的斗志，必胜的信心，团结拼搏，乘胜而进，打造钢铁团队，创建\*\*公司，不断开创团险新局面。

**活动前品牌部工作总结6**

职业生涯的一个重要起点，因为今年我从事了自己毕业以来的第一份正式的工作，我也十分珍惜，也尽最大努力去胜任这一岗位，企业管理部门工作总结。通过一年来的不断努力学习，以及同事、\*\*的帮助，我已完全融入到了企业管理部这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中很多事情有待完善，但应该说这一年付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟了。现在就20xx年个人工作总结如下：

一、以踏实的态度做好企业管理部的各项工作

企业管理部是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，以及规划协调好公司各部门的各项事务。这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，而且通常比较紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，当然自己手头上的事情也很多，经常是忙忙碌碌的一天下来，但是每一天都很充实，我本着为大家服务的心态是做好每一件事。为公司贡献我的一点光和热。

二、20xx年所完成的企业管理部各项工作

1、统计报表的填写及上报

我这一块的统计报表涉及到南昌市经济技术开发区、南昌市经贸委、南昌市重点企业服务\*台网、省外经贸厅发展处以及其他\*不固定性的相应\*报表五大块。报表部分与财务部协调完成，财务出相应的数据，有些数据需要自己的计算，每大块涉及到的报表较多。

2、保险柜文件的管理

此类文件涉及范围非常广，整体上分为\*性的、公司内部性的；公司内部性的又分为公司所有证书证件、合同、协议、行政后勤等。需要进行整体的区分，方便各部门人员需要时，及时提供。

3、公司各项费用报销单的审核

首先各部门指定人员把部门人员发生的报销单上交给企管审核人员，企管审核人员对报销单的事项、金额、票据等一系列事项审核；审核完毕，每周三交给企业管理部\*\*审核，\*\*审核完毕，我录入到费用登记软件中，并对比较特殊的报销单做其它方面的录入；再交由张总审核，张总审核完毕，再重新把所有报销单登记，做一个详细的费用报销单明细表，交由财务，工作总结《企业管理部门工作总结》。

4、档案这一块，是花时间、经历最多的一块，其分为两大块

(1)电子档案：这一块是纸质档案的另一种呈现方式，是对员工个人基本信息的录入，例如：姓名、身份证、毕业学校等一系列。涉及得非常细。这样一种录及方式方便公司各\*\*对员工个人基本信息的查看。

(2)纸质档案：全部是用手写，每个人的档案上都要写好员工的个人信息，我接手这一块完全是空白；并且还要分部门，统计好各部门的人数，在上面列清单。在这样有效的分类下，公司所有人员信息都可能很直观的查到。

5、外宾的接待

公司来访的客人较多，经常需要陪其去车间，向其解说公司相应情况，对于客人一系列问题进行解答；也要准备好会议室，放好资料、倒水等事项。

6、公司印信的保管及用印情况的登记

各部门凭用印申请单，经\*\*签字，待我审核，才予盖章。并且每月整理所有用印申请单，并录入到电脑，方便\*\*对某一时段用印情况的审核。

7、人员的招聘

办公用品的领用等一系列涉及到办公室内部事项，进行了相应的处理。

8、部门内部电话传真的接收

对于外部来的电话，我会根据相应情况进行筛选，挑选出一些重要的文件上交给\*\*，待\*\*查阅。

9、有关\*性文件、事项的处理

今年在陈经理的引导下，处理了两大项：一是公司环评文件，二是公司内部固体废弃物的处理。这两大块在多方的协调下，终于完美的完成。接下来就是一些后绪的工作。当然也有些相应的\*类似文件也进行了处理。

三、工作中存在的不足

工作一涉及到与人的协调就会产生相应的矛盾，很多人对于要求的执行性不予配合，要多方面做思想工作，很多事情细节方面完善性不足，但整体性不错。所以对这些事情的规范还要改进。我会力求做到尽善尽美。

四、20xx年的规划

每一年都是一个新的起点，20xx年对我来说面临着新的挑战、新的目标。只要沿着明确的目标，做好详细的规划，加倍的努力，一定会完善我企业管理部的工作。

**活动前品牌部工作总结7**

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。在分行\*委的正确\*\*和关心\*\*下，我支行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初支行工作会议所制定的“五个更”的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行\*\*职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、业务经营呈现出超常规的发展态势：

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，走出了一个发展的上升通道。

(1)各项存款快速增长。至年底本外币总存款余额预计超过亿元，比年初增加亿。其中预计：\*\*\*对公存款增加亿、\*\*\*储蓄增加5800万、\*\*\*同业存款增加8000万;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增亿;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加，这种存款增长速度是过去所没有的。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末各项贷款约超过10个亿元，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，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\*居全辖前列。

(3)经营利润成倍增加。至年末，我行创利水\*预计可达1500万元(含结售汇收入)，其中\*\*\*利润约为770万，外汇利润约为45万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达21万元。同过去几年的创利水\*相比，今年我行的利润水\*实现了跨跃式的发展。

(4)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。

二、主要工作措施和成功经验：

(一)以业务经营为中心，突出重点，采取切实有效的措施，全方位推进各项业务工作快速发展。

1、细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。XX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，全方位拓展市常具体做法有：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\*\*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，同时还储备了海沧大道、鹭景湾、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矗

2、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\*，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\*\*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\*\*\*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5800万元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水\*。

3、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、翔鹭、众达、钨业、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，如海沧大道、鹭景湾项目。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\*\*为核心，全面提高信贷资产管理水\*。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\*\*，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。

4、大力发展国际业务，增加中间业务收入。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\*;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亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元\*\*\*，外汇利润45万美元，两项合计650万元\*\*\*，约占总利润的45%。

5、紧抓清非收息工作不放松。今年以来，我行对清非收息工作早布置、早行动，取得了明显的效果。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\*\*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。

6、努力x提高资金营运水\*，争取最大限度地实现利润。从年初开始，支行就要求业务部和计财科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\*\*，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\*\*，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\*\*和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。

(二)、深化\*\*，强化管理，提升服务品质，创建有海沧农行特色的企业文化品牌，全面提升竞争力。

1、今年以来，我行进行了更深入的三项\*\*\*\*。在人事用工\*\*方面，全面推行中层\*\*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\*\*队伍素质。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。这两项\*\*的推行得到了全行\*\*职工的积极参与和拥护;在收入分配\*\*方面，支行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\*\*机构上，支行推行扁\*化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项\*\*\*\*，海沧支行逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制，人员结构得到了调整，设立助理岗位锻炼了年轻\*\*。调整岗位系数，进行双向选择摘牌，及时进行\*\*的局部调整等都极大调动了\*\*职工的积极性，很大程度地促进了业务的发展。

2、探索严格管理和科学管理相结合的新路子，促进管理\*\*阶。在内部管理方面，今年我行继续健全规章\*\*建设，完善执行、\*\*、检查机制。首先是严格执行《海沧农行员工手册》，使全行养成遵章守纪的好习惯;其次是坚持加大\*\*检查力度。支行行\*\*每月至少应对基层网点检查一次，机关职能部门每月至少对基层网点全面检查二次，加强社会\*\*员的社会督查力度，每月出一份内部管理\*\*，把内部管理水\*与效益工资相挂钩。三是建立中层\*\*警示\*\*，对管理不力、业务停滞或存在其他问题的中层\*\*进行书面警示，直至免去职务。四是加强财务核算管理工作，推行责任会计\*\*，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，\*\*管理成本，减少费用支出。五是创新管理方法，严管和科学管理相结合，力争管理\*\*阶。如重视内部综合管理网络和外部网站建设，提高管理效率，向科技要效益。成功建立了一套高效的内部管理网络，实现内部管理网络化、绩效评估数据化，促进管理上档次。成功建设了支行外部网站，宣传我行业务，加强与客户的沟通，成为推动业务发展的有效辅助\*\*。又如大胆探索首先在支行引入iso9000质量管理体系。在行\*\*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\*\*\*x年xx月份开始借助外部力量，启动iso工程，塑造服务品牌。作为厦门银行同业中第一例，我们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\*\*程序、不合格品\*\*、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。

3、开展“创一流服务，树农行品牌”活动，追求服务上档次。年初以来，支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\*又有新的提高。我行一是坚持了去年“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\*\*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，在这个活动之后，我行的业务成绩也逐步攀升。下半年，我行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\*，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\*\*郭国柱、业务部付\*\*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。

4、坚持“人才兴行，以人为本”，着力推进“成才计划”和其他有效的举措，提高员工综合素质，营造精神和物质上良好氛围，充分挖掘员工的积极性和创造力。今年以来，行\*\*着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支行的业务骨干。正是良好的机制，使全行员工形成了强大的内聚力和强烈的归属感，使海沧支行成为一个团结开拓进取的团队。今年以来，支行还特别设立了“成才奖”，做为鼓励员工成长的一项长期性措施。二是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、\*\*丰富的集体活动等。通过做好人的思想工作，全行\*\*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\*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\*\*\*\*的好评。

三、正确判断形势，充分认识工作中存在的不足

1、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。

2、从经营业绩中看，一是\*\*\*存款长期在低水\*徘徊，甚至很长时间都在地\*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不衡。

3、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\*\*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\*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。

**活动前品牌部工作总结8**

20xx年度在紧张忙碌中过去了，在这辞旧迎新之际，我作为生产经营部经理\*\*生产经营部部门将一年来生产质量各方面的工作作以简要总结，同时祝愿公司在新的年度里更上一层楼！

一、生产质量方面

从x月份在生产系统工作开始，就目前生产经营部门的现状作了大量的\*\*\*\*和完善，使得车间管理不断合理化。主要表现在以下几个方面：

1、生产现场整理整顿：

就当时的生产现场环境，通过开会和6s管理方面的知识培训，大家对生产现场的管理有了正确的认识，并积极配合，使生产现场比较以前更加清爽、整齐，各种产品，用具摆放规范有序。

2、开展质量管理培训：

从销售部反馈到生产经营部的客户投诉信息，生产经营部积极主动找原因和更好的改进方法。并召集生产全体员工进行pdca质量管理培训，让大家都有质量管理意识和责任感。通过多次的质量管理培训，员工们的质量细节\*\*和工作水\*有了明显的提高。

3、成立专项工作日：

为了确保公司产品质量满足客户要求，生产经营部门成立了质量管理日（每周二为公司的质量分析日）。针对质量分析会上大家提出来的问题，生产经理牵头负责在一周内给予解决或者上报技术部叶总来处理解决，并在下次质量会上向大家做出提出来问题的解决办法和处理结果。如此一来，公司产品方面有了全新的改进，客户的满意度不断提升。

4、开展质量活动月：

通过质量管理月活动的开展，充分体现全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中细节的\*\*，提升员工们的质量意识和客户意识，从而向实现一起飞跃、鼎造\*\*的企业方针靠近！通过x月份对“一楼质量提升活动月”的开展，充分体现金加工全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中各细节的\*\*，提升员工们的质量意识和客户意识，实现从根本意义上的对一楼配件库存产品的质量改进！

5、过程方法和细节管理：

生产系统的漏洞就是在工艺方面、流程方面、细节方面做的远远不够。如生产过程没有流程卡，没有图纸，没有记录，没有统计，导致生产效率无法统计，员工水\*无法评定。面对这一现象，从x月份开始，车间执行主管下单流程卡到位法、统计工作法和员工生产日记法。这样一来，员工们的工作和质量都能清楚的表现在表格上，质量合格率也能在表格上看到。通过几个月的坚持，员工们自检产品行成了好的习惯，加工配件的质量明显提升。

6、成立质量管理\*\*小组：

通过对生产车间的综合管理改进，生产经营部成立了质量管理小组，任用车间\*\*做为管理小组的组长，多人参与的模式，对生产过程、设备保养方面，产品光洁度方面。产品的毛刺、铁屑处理等细节方面做出有效的\*\*手法。在遇到质量问题时采取三不放过的原则。就是：质量问题原因不查明不放过、没有紧急处理措施不放过、没发长远对策不放过！并在生产早会上针对生产发现的问题进行有效分析，不能重复犯第二次同样的错误！如此几个月的坚持，使产品合格率明显提升。

二、人员管理方面

1、爱心管理。通过感性认识阶段后，我和员工们之间的相处关系进入正常化，在车间管理上，选出了员工\*\*和管理层\*\*，如车间设财务监管（原是xx，现是xx），对车间违反车间规定的员工给予小额罚款（我们车间叫献爱心）然后上交财务监管处，财务监管人员根据天气情况，拿出罚款来给大家买饮料或者冰条吃。通过几个月的综合管理，大家的质量意识和工作积极性形成了质的飞跃！

2、走动管理。从x月份开始，每天销售一下订单到车间，象是跟单员，从配件开始到装配现场，全过程都在跟踪。在跟踪订单的过程，也是我学习的时候，同时能第一时间了解员工们的工作状态和产品配件有没有存在问题。通过半年多的努力，现在员工们的质量意识明显增强，产品质量明显提升。

3、激励机制。从x月份开始，对车间表现好的员工采用适当激励，如叫上几位表现好的去外面吃饭，顺便了解他们对工作方面或者职位晋升方面有什么想法，对生产管理方面有什么好的建议等。或者月底叫整个生产系统人员去外面聚餐，唱歌等。通过这些活动，拉近了员工之间的距离，凝聚了团队的合作精神和整体战斗力！

三、生产结构方面

对于销售部门的信息反馈，生产经营部在生产结构方面采取以下几方面的改进。

1、外协会议：针对销售反映生产经营部门发货不及时，产品质量存在问题，生产经营部\*\*了外协沟通会，把目前公司的外协客户召集到公司进行有效沟通，把公司目前产品方面存在的发货不及时和产品质量客户的反馈信息向外协户做重要的说明，并提出了相互理解、相互促进的合作手法，同时规定了外协管理日，并由专人负责和外协的有关问题沟通和现场到外协处进行过程跟踪，通过几个月的实战，外协质量和供货期明显好转！

2、生产装配车间和加工车间进行有效整合。要求凡是生产前必须有生产经理下生产指令单，然后到技术部领取图纸并签上经理名字，生产经理把生产指令单交车间\*\*，并严格按生产单生产加工。装配车间员工凭领料单到一楼配件仓库领取配件时，要充当检验员的角色对所领的配件进行质量方面的初步检查，如果配件有问题，当场进行合理方式处理。另外要求装配人员在装配过程中必须站在客户角度考虑，产品的质量水\*是否满足客户要求，如果装配现场有任何质量发现都第一时间上报生产经理进行合理改进！

3、配件仓库进行合理优化。针对配件仓库脏乱差、产品生锈、尺寸不对和质量不稳定、配件数量不清等问题上，通过生产经营部\*\*会议，决定对仓库进行彻底的整理整顿（当时用了句\*\*是：天翻地覆、完美体现！）。从x月5日开始，进行整理和细节处理，现在已初见成效。通过1个多月对一楼仓库的整理整顿，达到按区域、类别、标示固定存放，让人一目了然的效果！并且各类别产品配件全部采用塑料袋包装、涂油处理，确保入库后的产品的合理保存、使用时是都是合格品！整理完毕后，仓库执行了“先进先出”的原则（因为每种配件上有合格标签和入库日期，先进先出才有时可查），重新规定仓库各种产品配件的和最低的限量，利于生产合理计划和降低库存成本！

4、看板管理。看板管理是生产经营部面对目前管理混乱的重要举措。看板的使用，给大家一种警觉，大家都明白了什么是自己要做的，什么时候去做，什么时候

完成任务等。如销售生产管理看板、装配生产缺料综合管理看板、成品库综合管理看板、配件仓库综合管理看板、生产质量综合管理看板、仓库缺料综合管理看板。通过看板的使用，生产节奏清爽了、配件加工及时了，各项工作是均衡有序！

xx年，生产经营部门的各项工作在全体员工的积极参与下，和上级\*\*的明确指导下，生产质量综合方面正向着良性方面发展。过去的一年来，虽然然生产质量各方面取得一些成绩，但同时也存在很多问题。主要表现在以下几个方面：

一、生产现场管理还比较混乱：

虽然半年多来一直强化现场管理，但由于员工素质不同，个别区域还有待进一步规范。员工综合素质教育和培训还要不断加强！

二、技术部门和生产经营部门配合的不够深入。

从多次的技术生产综合会议上，针对目前的产品结构和加工精度要求，都与生产实际严重脱节。导致图纸根本指导不了生产，希望在新的年度里，生产经营部门有\*\*来对图纸进行合理的有效的修改。

三、人员管理方面：

由于公司人员的文化水\*不同，分工不同，在对公司大的发展方针理解不到位，导致整体战斗力还有待提升。希望在新的年度里，加大员工素质教育和技能培训。

四、产品质量和细节管理方面：

目前公司产品常出现质量问题而退货，一方面是员工装配或者包装时细节注意不到位，如机台装的表和夹具垂直度不够，装表的螺丝长度不合适，螺丝的强度不够，螺丝生锈，机台表面有划伤缺料等现象，正是这些细节管理不到位导致客户退货现象的发生！另一方面是我们的技术方面有缺陷。希望在新的年度里各方面都能全员参与、持续改进！

面对xx年新的起跑线。我们生产经营部将会严格按质按量完成新年度的目标和生产质量系统中的各项任务，上一年度好的方面继续坚持，如看板管理的使用，仓库配件入库和出库的管理，外协质量管理的长抓不懈，质量管理的持续改进，工艺流程的合理改进等诸多方面，同时祝愿xx公司在新的年度里大展宏图，更进一步！

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