# 银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题(24篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-09-14

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。银行营业部工作总结与计...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇一**

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。

（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“八荣八耻”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、为贯彻省、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20xx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[xxxx]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。

（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。

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。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇二**

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xxxx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xxxx年主要工作开展情况汇报如下：

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。

（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“八荣八耻”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、为贯彻省、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20xx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[xxxx]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。

（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。

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。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇三**

20xx年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“xxxxxx”，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款亿，春节一过，又向人民银行回笼了6500万现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的.现金及时清点入库，并及时开出行政事业收收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

4、参加xx大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

6、做好、、版本的前期测试及投产工作。

7、配合xx支行做好对xx公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作（调为集团帐户）。

10、应电信局的邀请，由xx对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇四**

20xx年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“xxxxxx”，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款亿，春节一过，又向人民银行回笼了6500万现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的.现金及时清点入库，并及时开出行政事业收收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

4、参加xx大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

6、做好、、版本的前期测试及投产工作。

7、配合xx支行做好对xx公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作（调为集团帐户）。

10、应电信局的邀请，由xx对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇五**

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xx万元，比年初净增xx万元，日均存款xx万元，储蓄存款净增xx万元。现就一年来的工作小结

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。

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。

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。

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。

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xx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。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇六**

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xx万元，比年初净增xx万元，日均存款xx万元，储蓄存款净增xx万元。现就一年来的工作小结

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。

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。

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。

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。

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xx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。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇七**

在分行党委的正确领导和各部室的密切配和下，我部紧紧围绕分行党委年初制定的工作计划，抓it蓝图建设、抓发展、抓服务、抓合规，xx年平稳顺利地开展了各项工作。工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变。现将营业部xx年的主要工作总结如下

一、

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告;及时了解客户情况，为领导决策提供依据;切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关;atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留;在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。...

主要工作及做法：

1、it蓝图建设工作，圆满完成，并顺利上线。it蓝图建设是我行xx年各项工作的重中之重，我部涵盖了it蓝图新线中的“对公存款”、“对私存款”、“国内结算”、“国际结算对私部分”、“现金和重空管理”、“atm”、“同城票据交换”等业务，并承担兼职教师的工作。年初以来，营业部全体员工，克服重重困难，加班加点，夜以继日，任劳任怨，无私奉献，半年多来涌现出许许多多感人的事迹。上线期间，我部没有出现一例投诉，没有一例a类和b类例外，较圆满地完成了it蓝图上线的各项工作，向分行党委交上一份满意的答卷。

2、狠抓发展，努力做大做强各项业务。但受激励机制、基础客户群、我行外汇账户变更、it蓝图上线、考核指标参照等多种因素的影响，我部人民币储蓄存款和其他各项对私业务指标发展不尽人意。截止xx年11月30日，各项人民币储蓄存款余额16947万元，仅较年初增加了12105万元

3、作为直接面对客户的窗口部门，我部充分发挥柜台优势，不断加大柜台营销的\'力度，同时加强与各部门的联动，最大限度地满足对公、对私大客户的需求，努力开展“一站式”服务，做好个性化、差异化、专业化服务。从xx年1月26日起，经公司部营销，我部开始为农商银行代寄存尾箱，办理存款业务。

4、认真实践“服务赢得客户，服务创造价值”的经营理念。xx年，我部以银行业协会评比“xx年江苏省银行业最佳服务窗口”、it蓝图上线和职业道德职业操守教育为契机，不断提升我行在温州同业的服务形象和竞争实力，力求通过开展柜台文明优质服务，将我行的柜台服务工作，不断引向深入。与此同时，通过提高柜员对文明优质服务的认识，培养柜员文明优质服务的自觉性、主动性，调动柜员文明优质服务的积极性，将做好柜面营销作为提高服务水平的核心战略。

5、内控合规工作常抓不懈。xx年，我部紧紧围绕蓝图建设不忘合规和“合规年”的工作思路，通过早会、周三学习日，学习文件、安全保卫情况通报、柜员违规和差错通报，进行反假币、反电信诈骗、反假承兑汇票、反假存单(折)等知识介绍，员工违规案例分析，进一步加强案件预防工作和加强合规文化建设;组织防火、防诈骗、防抢演练;及时学习蓝图新线的规章制度。此外，xx年我部还成功堵截电信诈骗案1起，为客户挽回损失3万多元;堵截假美元1笔，4000美元。

二、

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;

第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

明年，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇八**

在分行党委的正确领导和各部室的密切配和下，我部紧紧围绕分行党委年初制定的工作计划，抓it蓝图建设、抓发展、抓服务、抓合规，xx年平稳顺利地开展了各项工作。工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变。现将营业部xx年的主要工作总结如下

一、

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告;及时了解客户情况，为领导决策提供依据;切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关;atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留;在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。...

主要工作及做法：

1、it蓝图建设工作，圆满完成，并顺利上线。it蓝图建设是我行xx年各项工作的重中之重，我部涵盖了it蓝图新线中的“对公存款”、“对私存款”、“国内结算”、“国际结算对私部分”、“现金和重空管理”、“atm”、“同城票据交换”等业务，并承担兼职教师的工作。年初以来，营业部全体员工，克服重重困难，加班加点，夜以继日，任劳任怨，无私奉献，半年多来涌现出许许多多感人的事迹。上线期间，我部没有出现一例投诉，没有一例a类和b类例外，较圆满地完成了it蓝图上线的各项工作，向分行党委交上一份满意的答卷。

2、狠抓发展，努力做大做强各项业务。但受激励机制、基础客户群、我行外汇账户变更、it蓝图上线、考核指标参照等多种因素的影响，我部人民币储蓄存款和其他各项对私业务指标发展不尽人意。截止xx年11月30日，各项人民币储蓄存款余额16947万元，仅较年初增加了12105万元

3、作为直接面对客户的窗口部门，我部充分发挥柜台优势，不断加大柜台营销的\'力度，同时加强与各部门的联动，最大限度地满足对公、对私大客户的需求，努力开展“一站式”服务，做好个性化、差异化、专业化服务。从xx年1月26日起，经公司部营销，我部开始为农商银行代寄存尾箱，办理存款业务。

4、认真实践“服务赢得客户，服务创造价值”的经营理念。xx年，我部以银行业协会评比“xx年江苏省银行业最佳服务窗口”、it蓝图上线和职业道德职业操守教育为契机，不断提升我行在温州同业的服务形象和竞争实力，力求通过开展柜台文明优质服务，将我行的柜台服务工作，不断引向深入。与此同时，通过提高柜员对文明优质服务的认识，培养柜员文明优质服务的自觉性、主动性，调动柜员文明优质服务的积极性，将做好柜面营销作为提高服务水平的核心战略。

5、内控合规工作常抓不懈。xx年，我部紧紧围绕蓝图建设不忘合规和“合规年”的工作思路，通过早会、周三学习日，学习文件、安全保卫情况通报、柜员违规和差错通报，进行反假币、反电信诈骗、反假承兑汇票、反假存单(折)等知识介绍，员工违规案例分析，进一步加强案件预防工作和加强合规文化建设;组织防火、防诈骗、防抢演练;及时学习蓝图新线的规章制度。此外，xx年我部还成功堵截电信诈骗案1起，为客户挽回损失3万多元;堵截假美元1笔，4000美元。

二、

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;

第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

明年，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇九**

200x年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们营业部全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“\*\*\*\*\*\*”，以服务工作为中心，结合营业部的工作实际，充分发挥营业部的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

做为支行营业部，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款1。5亿，春节一过，又向人民银行回笼了6500万现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、做好春节及5。1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到营业部人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。

4、参加\*\*\*大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作，并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关心下由营业部与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

6、做好nova1。2、1。3、1。4版本的前期测试及投产工作。

7、配合\*\*支行做好对\*\*公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作（调为集团帐户）。

10、应电信局的邀请，由\*\*\*对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到营业部处理，并将全行各储蓄网点的工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由营业部管库人员进行交接，同时，业务人员从营业部划归业务保障部管理。

14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

营业部集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、nova1。3、1。4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、tm机的钱箱由各网点自行安装，为营业部节约半个劳动力，因\*\*所撤并后营业部的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结营业部前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的.个人与对公业务的开展，营业部动了很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由营业部集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因营业部有4人参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、营业部的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，营业部练就了许多技术能手，此次技术比武营业部派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，\*\*\*、\*\*、\*\*\*三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中\*\*\*参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个营业部员工的辛苦与努力。

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行营业部，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

5、全面核实各项垫款、实物与库存，做到帐帐、帐卡、帐实、帐折、帐表、帐据、内外帐务相符

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因营业部人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，营业部也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在200x年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高营业部的工作水平。

1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。

3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十**

200x年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们营业部全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“\*\*\*\*\*\*”，以服务工作为中心，结合营业部的工作实际，充分发挥营业部的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

做为支行营业部，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款1。5亿，春节一过，又向人民银行回笼了6500万现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、做好春节及5。1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到营业部人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。

4、参加\*\*\*大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作，并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关心下由营业部与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

6、做好nova1。2、1。3、1。4版本的前期测试及投产工作。

7、配合\*\*支行做好对\*\*公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作（调为集团帐户）。

10、应电信局的邀请，由\*\*\*对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到营业部处理，并将全行各储蓄网点的工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由营业部管库人员进行交接，同时，业务人员从营业部划归业务保障部管理。

14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

营业部集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、nova1。3、1。4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、tm机的钱箱由各网点自行安装，为营业部节约半个劳动力，因\*\*所撤并后营业部的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结营业部前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的.个人与对公业务的开展，营业部动了很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由营业部集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因营业部有4人参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、营业部的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，营业部练就了许多技术能手，此次技术比武营业部派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，\*\*\*、\*\*、\*\*\*三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中\*\*\*参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个营业部员工的辛苦与努力。

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行营业部，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

5、全面核实各项垫款、实物与库存，做到帐帐、帐卡、帐实、帐折、帐表、帐据、内外帐务相符

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因营业部人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，营业部也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在200x年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高营业部的工作水平。

1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。

3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十一**

xx年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在xx银行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将xx上半年的工作情况总结如下：

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和服务水平，做好客户的财务保密的工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

为了能够更好的拓展客户，在分行xx部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后某次参加了分行举办的.技能培训。

由于xx年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与万客户的理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多万元。

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理财产品，共营销了美元理财产品万美元、港币理财产品万港币、人民币理财产品多万元。

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过上半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

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中国银行长沙支行岗位，中国银行长沙支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。xxx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。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十二**

xx年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在xx银行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将xx上半年的工作情况总结如下：

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和服务水平，做好客户的财务保密的工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

为了能够更好的拓展客户，在分行xx部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后某次参加了分行举办的.技能培训。

由于xx年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与万客户的理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多万元。

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理财产品，共营销了美元理财产品万美元、港币理财产品万港币、人民币理财产品多万元。

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过上半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

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中国银行长沙支行岗位，中国银行长沙支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。xxx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。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十三**

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的\'滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。...

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十四**

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的\'滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。...

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。

在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十五**

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的.工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

3、在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

1）加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；

2）本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；

3）注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十六**

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的.工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

3、在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

1）加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；

2）本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；

3）注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十七**

一、

第一，我部对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于和善于竞争，确保存款工作顺利展开。

第二，行党委的正确领导，机关的密切配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳定增长的基矗通过开展对公通存系统、储蓄代收学费系统和储蓄对公联网系统等大量工作，我部一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也通过网络优势吸引了一些系统性行业存款。在行长带领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，巩固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增长态势。财政、医改、烟草、建筑、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止xx年末，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。

第三，提高服务档次，以优取胜，树立我部良好社会形象。全部要树立文优服务出效益、出精品的思想，文优服务常抓不懈。结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显着提高。针对不同客户群体的要求，我部还采取个性化服务措施，配备专门的送单人员(即客户经理)上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。

第四，完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽储揽存能手给予一定的物质和精神奖励，充分调动员工组织存款积极性。

二、

信贷资产是银行生存与发展的\'生命线。我部要结合上级行的要求，进一步加强信贷结构调整，有进有退，有所为，有所不为。

第一，加大市场开发力度，拓展双优客户，加强对优势产业和优良客户的竞争，积极推行对双优客户的承诺授信。今年贷款投向为烟草、学校、交通、煤炭、农业养殖等优势产业领域及国家基础设施项目等。今年投放贷款\*\*亿元，主要有龙岩卷烟厂投放\*\*亿元,\*\*公司\*\*万元\*\*学院\*\*万元,\*\*实业\*\*万元,\*\*\*万元。

第二，建立淘汰机制，坚决淘汰劣质客户。坚决退出国家政策限制和禁止的产业、行业和产品领域，特别是国家明令禁止的五小产业等。结合清非工作要求，我部及时召开外勤会议，明确清非重点。对赖债户，经综合排队，依法起诉，力争诉一笔、胜一笔、收一笔。

三、

我部狠抓基本制度落实，落实基层主任十亲自和坐班主任八个一。柜面工作人员和坐班主任，严格按规章制度，确实按《会计法》和会计出纳达标规范要求处理每一笔业务。我部顺利通过会计规范化检查和会计电脑系统的升级工作。信贷管理上，我部坚持按章办事，规范信贷决策行为，防范化解信贷风险，顺利完成信贷系统升级及五级分类认定前期工作。我部切实加强三防一保工作，牢固树立安全就是效益的思想，确保了业务稳健发展和安全无事故目标的实现。

四、

第一，加强和完善系统党建工作，围绕业务抓党建，抓好党建促经营。我部在提高素质、完善结构、强化管理、健全制度、增强团结等方面下功夫，使营业部增添内在活力，进一步发挥好整体功能。营业部党支部成立后，认真履行好一岗双责，抓好党员教育管理、三会一课、民主评议党员和党风廉政建设责任制量化考核等各项规章制度的落实，力争以红坊党支部为学习榜样，争创先入党支部。第二，把创建文明单位、创文明行业，建满意窗口和争创全国级青年文明号等活动引向深入，加强行风建设，提高我部文明优质服务水平和知名度，赢得客户和信誉，拓展新业务经营。第三，切实加强和改进思想政治工作，继续深入开展向\*\*、\*\*、\*\*学习活动，争取物质明、精神文明双丰收。

我部在保持农总行级青年文明号荣誉的同时，积极争创全国级青年文明号荣誉称号，通过内强素质、外树形象，文明优质服务水平进一步得到提高。12月底市分行组织的微服私访中，我部被评为满分，但文明优质服务水平离我们自己的要求尚有差距，如员工素质离综合柜员制要求有差距，信贷员达不到客户经理要求等。我部将更加努力工作，力争素质进一步提高，促进文优服务水平更上新台阶。

五、

外勤管理上，目前面临主要困难是外勤人员仅xxxx，信贷总量大，事物性工作多。我部将通过调整充实外勤人员队伍，来加强客户经理管理，切实规范加强客户经理水平，积极拓展业务。

xx年是我行的发展创新年，营业部工作仍然艰巨而繁重，我部将结合学习饶才富、何桂萍、林红等活动，以红坊营业所、社兴分理处为学习榜样。牢记上级的要求，在管理上有新举措，业务上有新发展，思想上有新突破，力争业务经营上新台阶，精神文明建设再丰收。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十八**

一、

第一，我部对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于和善于竞争，确保存款工作顺利展开。

第二，行党委的正确领导，机关的密切配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳定增长的基矗通过开展对公通存系统、储蓄代收学费系统和储蓄对公联网系统等大量工作，我部一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也通过网络优势吸引了一些系统性行业存款。在行长带领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，巩固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增长态势。财政、医改、烟草、建筑、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止xx年末，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。

第三，提高服务档次，以优取胜，树立我部良好社会形象。全部要树立文优服务出效益、出精品的思想，文优服务常抓不懈。结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显着提高。针对不同客户群体的要求，我部还采取个性化服务措施，配备专门的送单人员(即客户经理)上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。

第四，完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽储揽存能手给予一定的物质和精神奖励，充分调动员工组织存款积极性。

二、

信贷资产是银行生存与发展的\'生命线。我部要结合上级行的要求，进一步加强信贷结构调整，有进有退，有所为，有所不为。

第一，加大市场开发力度，拓展双优客户，加强对优势产业和优良客户的竞争，积极推行对双优客户的承诺授信。今年贷款投向为烟草、学校、交通、煤炭、农业养殖等优势产业领域及国家基础设施项目等。今年投放贷款\*\*亿元，主要有龙岩卷烟厂投放\*\*亿元,\*\*公司\*\*万元\*\*学院\*\*万元,\*\*实业\*\*万元,\*\*\*万元。

第二，建立淘汰机制，坚决淘汰劣质客户。坚决退出国家政策限制和禁止的产业、行业和产品领域，特别是国家明令禁止的五小产业等。结合清非工作要求，我部及时召开外勤会议，明确清非重点。对赖债户，经综合排队，依法起诉，力争诉一笔、胜一笔、收一笔。

三、

我部狠抓基本制度落实，落实基层主任十亲自和坐班主任八个一。柜面工作人员和坐班主任，严格按规章制度，确实按《会计法》和会计出纳达标规范要求处理每一笔业务。我部顺利通过会计规范化检查和会计电脑系统的升级工作。信贷管理上，我部坚持按章办事，规范信贷决策行为，防范化解信贷风险，顺利完成信贷系统升级及五级分类认定前期工作。我部切实加强三防一保工作，牢固树立安全就是效益的思想，确保了业务稳健发展和安全无事故目标的实现。

四、

第一，加强和完善系统党建工作，围绕业务抓党建，抓好党建促经营。我部在提高素质、完善结构、强化管理、健全制度、增强团结等方面下功夫，使营业部增添内在活力，进一步发挥好整体功能。营业部党支部成立后，认真履行好一岗双责，抓好党员教育管理、三会一课、民主评议党员和党风廉政建设责任制量化考核等各项规章制度的落实，力争以红坊党支部为学习榜样，争创先入党支部。第二，把创建文明单位、创文明行业，建满意窗口和争创全国级青年文明号等活动引向深入，加强行风建设，提高我部文明优质服务水平和知名度，赢得客户和信誉，拓展新业务经营。第三，切实加强和改进思想政治工作，继续深入开展向\*\*、\*\*、\*\*学习活动，争取物质明、精神文明双丰收。

我部在保持农总行级青年文明号荣誉的同时，积极争创全国级青年文明号荣誉称号，通过内强素质、外树形象，文明优质服务水平进一步得到提高。12月底市分行组织的微服私访中，我部被评为满分，但文明优质服务水平离我们自己的要求尚有差距，如员工素质离综合柜员制要求有差距，信贷员达不到客户经理要求等。我部将更加努力工作，力争素质进一步提高，促进文优服务水平更上新台阶。

五、

外勤管理上，目前面临主要困难是外勤人员仅xxxx，信贷总量大，事物性工作多。我部将通过调整充实外勤人员队伍，来加强客户经理管理，切实规范加强客户经理水平，积极拓展业务。

xx年是我行的发展创新年，营业部工作仍然艰巨而繁重，我部将结合学习饶才富、何桂萍、林红等活动，以红坊营业所、社兴分理处为学习榜样。牢记上级的要求，在管理上有新举措，业务上有新发展，思想上有新突破，力争业务经营上新台阶，精神文明建设再丰收。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇十九**

xx年，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将xx年工作情况具体总结如下：

xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错；在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的\'服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力；把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情；做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难；始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

xx年，我切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇二十**

xx年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事银行营业部工作也已整整三年有余，在领导的带领下，我学习到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是极其深刻的。领导在工作的各个环节都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，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的提高，从中我得到了很好地锻炼。现将工作情况总结如下：

1、思想与工作上：

我从事着支行营业部事后监督的工作，卓越始于平凡，完美源于认真，虽然看似工作琐碎、平凡，但是千里之行，始于足下。首先，我非常热爱我的本职工作，这是我事业的起点与支撑，作为营业部的一线员工，我每时每刻都感觉自己肩负的重任，时时刻刻告诉我自己柜台工作无小事，一定要认真认真再认真，我尽力用心服务、真诚服务，以自己饱满的工作热情、积极的工作态度、踏实的工作作风来取得领导的信任和客户的支持。

其次，我能够更加积极主动地学习商行的各项操作规程和各种制度文件。工作期间，我虚心向领导同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常的工作中，我主要负责整理传票、授权、调缴现金、支行重空、管理自动存取款一体机、总账记账以及通讯稿事宜等工作，这里面的每一项工作都是琐碎的，但是必须要以自己饱满的工作热情、认真的工作态度来对待他。由于很多客户不太清纯存取款机器的使用方法，就会经常导致长短款，需要我们经常都在清机清机，为客户着想，及时解决客户的问题。有的时候还会遇到办理业务的客户有很多特殊的情况，我们也要耐心的倾听客户的话语，在规章制度允许的范围内，帮客户想办法来来解决，很多时候要反反复复很多次，经过沟通经过协商才能解决。

在事后监督的工作中，需要认认真真的审理每一张传票，仔细的勾阅流水，日期、金额、存款人签名、联网核查等等都不允许出现差错。尤其还要在每天的一日三碰库以及大额授权、挂失、实名制开卡等业务中，仔细审核客户信息，将风险隐患控制在最低层面。在现金和重要空白凭证的管理上，仔细核实柜员、总库的现金和重空，做到账实相符。如果发现有问题时，会及时查清原因，及时进行纠正，不能做老好人。

2、学习与技能上：

不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海。我积极参加政治理论学习和业务知识学习，自觉遵守银行业法律法规和单位的各项规章制度，努力钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。今年，我通过了攀商行的业务技能考试，银行业从业资格考试也全部通过。对我个人而言，点钞技能与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，这样我们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。在工作中，我常常提醒自己善待自己也是善待他人，在繁忙的工作中，在与客户的交流中，耐心细致的解答客户提出的问题，遇到有些蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终取得客户的理解和尊重。

3、服务与沟通上：

在日常的工作生活中，我能够及时地融入到商行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的.法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

做好银行服务工作、取得客户的信任，良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。

回顾检查自己的工作，还是存在一些问题：首先还是需要加强自身业务能力提升，对于当前金融界的新问题新情况层出不穷，面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫性和自觉性，现在的理论基础、专业知识、文化水平、工作方法都不能很好的适应当前的需求。二是每每在工作很累的时候，就有松弛的思想，这也是思想政治水平不高，世界观、人生观、价值观解决不好的表现。在今后的工作中，要努力克服消极情绪，转变工作作风，进一步提高工作质量和工作效率。三是柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多;朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

“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，与攀商行走向更好的明天。

新的一年里，我更应该加紧时间学习，更好的充实自己，以更饱满的精神状态来迎接新时期新任务的挑战，总结过去，是为了吸取曾经的经验和教训；展望未来，是为了更好的干好工作。在今后的工作中，我还是要继续坚持踏踏实实，一步一个脚印，目光不能仅仅局限于自身的小圈子，要着眼大局，着眼于今后的发展，积极向同事请教学习，取长补短，相互交流工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

在市场竞争日益激烈的今天，必须要求具有热情的服务态度、娴熟的业务技能，努力通过学习来提高自身的水平，这样才能够向客户提供更加高效、更加优质的服务。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇二十一**

xx年，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将xx年工作情况具体总结如下：

xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错；在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的\'服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力；把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情；做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难；始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

xx年，我切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇二十二**

xx年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事银行营业部工作也已整整三年有余，在领导的带领下，我学习到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是极其深刻的。领导在工作的各个环节都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，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的提高，从中我得到了很好地锻炼。现将工作情况总结如下：

1、思想与工作上：

我从事着支行营业部事后监督的工作，卓越始于平凡，完美源于认真，虽然看似工作琐碎、平凡，但是千里之行，始于足下。首先，我非常热爱我的本职工作，这是我事业的起点与支撑，作为营业部的一线员工，我每时每刻都感觉自己肩负的重任，时时刻刻告诉我自己柜台工作无小事，一定要认真认真再认真，我尽力用心服务、真诚服务，以自己饱满的工作热情、积极的工作态度、踏实的工作作风来取得领导的信任和客户的支持。

其次，我能够更加积极主动地学习商行的各项操作规程和各种制度文件。工作期间，我虚心向领导同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常的工作中，我主要负责整理传票、授权、调缴现金、支行重空、管理自动存取款一体机、总账记账以及通讯稿事宜等工作，这里面的每一项工作都是琐碎的，但是必须要以自己饱满的工作热情、认真的工作态度来对待他。由于很多客户不太清纯存取款机器的使用方法，就会经常导致长短款，需要我们经常都在清机清机，为客户着想，及时解决客户的问题。有的时候还会遇到办理业务的客户有很多特殊的情况，我们也要耐心的倾听客户的话语，在规章制度允许的范围内，帮客户想办法来来解决，很多时候要反反复复很多次，经过沟通经过协商才能解决。

在事后监督的工作中，需要认认真真的审理每一张传票，仔细的勾阅流水，日期、金额、存款人签名、联网核查等等都不允许出现差错。尤其还要在每天的一日三碰库以及大额授权、挂失、实名制开卡等业务中，仔细审核客户信息，将风险隐患控制在最低层面。在现金和重要空白凭证的管理上，仔细核实柜员、总库的现金和重空，做到账实相符。如果发现有问题时，会及时查清原因，及时进行纠正，不能做老好人。

2、学习与技能上：

不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海。我积极参加政治理论学习和业务知识学习，自觉遵守银行业法律法规和单位的各项规章制度，努力钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。今年，我通过了攀商行的业务技能考试，银行业从业资格考试也全部通过。对我个人而言，点钞技能与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，这样我们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。在工作中，我常常提醒自己善待自己也是善待他人，在繁忙的工作中，在与客户的交流中，耐心细致的解答客户提出的问题，遇到有些蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终取得客户的理解和尊重。

3、服务与沟通上：

在日常的工作生活中，我能够及时地融入到商行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的.法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

做好银行服务工作、取得客户的信任，良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。

回顾检查自己的工作，还是存在一些问题：首先还是需要加强自身业务能力提升，对于当前金融界的新问题新情况层出不穷，面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫性和自觉性，现在的理论基础、专业知识、文化水平、工作方法都不能很好的适应当前的需求。二是每每在工作很累的时候，就有松弛的思想，这也是思想政治水平不高，世界观、人生观、价值观解决不好的表现。在今后的工作中，要努力克服消极情绪，转变工作作风，进一步提高工作质量和工作效率。三是柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多;朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

“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，与攀商行走向更好的明天。

新的一年里，我更应该加紧时间学习，更好的充实自己，以更饱满的精神状态来迎接新时期新任务的挑战，总结过去，是为了吸取曾经的经验和教训；展望未来，是为了更好的干好工作。在今后的工作中，我还是要继续坚持踏踏实实，一步一个脚印，目光不能仅仅局限于自身的小圈子，要着眼大局，着眼于今后的发展，积极向同事请教学习，取长补短，相互交流工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

在市场竞争日益激烈的今天，必须要求具有热情的服务态度、娴熟的业务技能，努力通过学习来提高自身的水平，这样才能够向客户提供更加高效、更加优质的服务。

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇二十三**

如皋工行营业部二0xx年工作小结 二0xx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：

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。

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。

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20xx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。

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xx商人xxx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20xx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。

这充分体现了行党委、行长室对营业部工作重视和关心。营业部以此为契机，对各项工作进行了全面梳理，强化内部管理。

1、思想重视加强管理 主任室一班人以身作则，身体力行。熟话“打铁还须自身硬”。主任室一班人带头学制度，学操作流程。做执行制度的模范，为员工树榜样。内勤主任何君对于需要授权业务从不马虎，总是认真核实授权。

2、加强对员工的思想教育 首先是将“扫雷、上等级”活动的内容原原本本地传达到每一位员工，做到人人知晓。其次是消除思想顾虑引导员工主动配合自查自纠、排除隐患。

3、检查监督到位 认真对照“扫雷、上等级”要求，总会计和内勤主任按制度检查一次不落，发现的问题限定及时整改。做到“铁面孔、铁心肠、铁手腕”，促进员工按制度规范化操作。今年营业部人员变动比较频繁，但检查监督交接都能及时跟上确保了安全过渡。

4、重视安全防范工作 “三防一保”工作常抓不懈，逢会必讲，坚持“超前防范，确保安全”的指导思想，加大银企对账的力度，对账单回收率达86%。通过一系列措施和工作的开展，营业部核算质量大幅提高，出现了连续三个月全营业部无差错的好情况，全年无经济案件安全事故。经过一年努力，目前在营业部已形成了上下一股绳，全体人员一盘棋、团结协作好情景，干工作、干事业热情空前的高涨。我深信，营业部在行党委、行长室的关心和支持下，经全体员工共同努力，营业部会向着一个更光辉灿烂的明天前进！

**银行营业部工作总结与计划 银行营业部工作总结存在的问题篇二十四**

如皋工行营业部二0xx年工作小结 二0xx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：

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。

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。

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20xx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。

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xx商人xxx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20xx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。

这充分体现了行党委、行长室对营业部工作重视和关心。营业部以此为契机，对各项工作进行了全面梳理，强化内部管理。

1、思想重视加强管理 主任室一班人以身作则，身体力行。熟话“打铁还须自身硬”。主任室一班人带头学制度，学操作流程。做执行制度的模范，为员工树榜样。内勤主任何君对于需要授权业务从不马虎，总是认真核实授权。

2、加强对员工的思想教育 首先是将“扫雷、上等级”活动的内容原原本本地传达到每一位员工，做到人人知晓。其次是消除思想顾虑引导员工主动配合自查自纠、排除隐患。

3、检查监督到位 认真对照“扫雷、上等级”要求，总会计和内勤主任按制度检查一次不落，发现的问题限定及时整改。做到“铁面孔、铁心肠、铁手腕”，促进员工按制度规范化操作。今年营业部人员变动比较频繁，但检查监督交接都能及时跟上确保了安全过渡。

4、重视安全防范工作 “三防一保”工作常抓不懈，逢会必讲，坚持“超前防范，确保安全”的指导思想，加大银企对账的力度，对账单回收率达86%。通过一系列措施和工作的开展，营业部核算质量大幅提高，出现了连续三个月全营业部无差错的好情况，全年无经济案件安全事故。经过一年努力，目前在营业部已形成了上下一股绳，全体人员一盘棋、团结协作好情景，干工作、干事业热情空前的高涨。我深信，营业部在行党委、行长室的关心和支持下，经全体员工共同努力，营业部会向着一个更光辉灿烂的明天前进！

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