# 信用社客户经理年终述职报告(5篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-10-08

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!信用社客户经理年终述职报告篇一一、认真贯彻落实会计基础管理精神，狠抓会...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**信用社客户经理年终述职报告篇一**

一、认真贯彻落实会计基础管理精神，狠抓会计内控建设。

1、坚持按月开展自查工作，促进会计内控管理水平逐步提高。

自查是内控管理的重要组成部分和操作风险的重要防线。对这一块工作的重视我一刻也没有放松过，尽管面临这样或那样的困难，我还是坚持按计划、按程序每月对支行全部网点开展一次认真细致的检查。做到每次检查都有方案、无通知、有记录、有整改、对责任人有处理、有通报。

监管的内容也严格按照会计监管制度的规定和案件专项治理的要求逐条细化，不敢有丝毫的马虎。把实质重于形式作为自查的重要原则，通过持续、认真细致的自查，支行的会计内控管理比以往年度水平有了明显的进步。

2、建立全面的岗位责任制

把岗位职责落实到每一个岗位、每一个员工，做到每一项工作有人管，每一个工作有人抓，防止出现相互推托、工作脱节的现象，按照岗位责任制进行严格考核，使我支行内控制度得到了进一步完善。

二、认真贯彻和执行各项会计、出纳制度及操作规程，发现问题，及时整改，促进会计出纳工作基础规范化水平的提高

1、在工作中，我始终坚持以“提高柜面服务质量”为目标，从工作制度、员工素质入手，高标准，严要求，苦练业务技能，强化管理考核。

一年来，我认真贯彻和执行总行各项会计、出纳制度及操作规程，发现问题，及时整改。比如：对挂失业务、全国支票、汇兑业务等关键业务进行了规范，改变了以往登记簿登记不规范、资料不全的问题，对于发生的交换差错事故及时整改，防止了各类差错隐患的再次发生。

2、在工作中，我坚持日常及时制度检查和事后稽核通报，加强内控管理。

各项会计出纳制度是员工做好本职工作的基本依据和行为准则，在制度的贯彻落实上，我注重双管齐下、标本兼治。

一是充分发挥日常内控的监督和规范，利用实时监督和监控检查的机会，使我支行内控工作制度化、规范化。

二是正确处理好事后稽核发现的问题。首先按照我行各类文件的相关规定，对临柜会计出纳业务进行即时、定期、不定期的监督和审核，其次做好和事后稽核的沟通工作，正确处理好事后稽核中心发现的相关差错，及时做好事后稽核差错的分析反馈工作，及时给予出错柜员通报，查找问题原因，及时落实整改。从各个环节加强对柜面业务的管理，提高了我支行的内控机制。

3、注重提高自身的业务素质与履职能力。

会计主管履职到位与否，是会计内控好坏的关键一环。由于我之前的岗位是个人客户经理，因此，如此之大的角色转换对我的业务要求非常高，如果自己不对会计业务有一定的了解，就无法对支行的会计风险进行把控，因此，我坚持学习业务，虚心向老员工请教，积极与直管领导，主管行长进行沟通，通过自己的努力，熟悉业务，进入角色。

三、加大力度强化风险管理。

1、对公账户对账工作方面

在过去的一年中，营业部高度重视对账工作。在一、二、三季度对账工作中，营业部重点账户对账率达到了100%，完成了分行对账工作要求。

2、定期组织案防例会，强化员工风险意识

营业部按月组织全行案件防控工作会议，并定期传达总分行业务风险文件制度;定期配合综合部开展员工行为专项自查、互查工作;按照分行要求建立声誉风险防控体系，并定期组织演练。

3、加强晨会学习，堵截柜面风险

在每日晨会中，营业部开辟了风险防控工作专栏，组织进行每日风险提示工作。重点对突发事件处理、柜面风险防控、案件防控动态、操作风险防范等工作环节进行逐个剖析，在员工思想上构筑了牢固的风险防范平台。在过去的一年中，营业部有两人共两次次堵截了柜面诈骗案件，培训效果明显。

4、突发事件处理工作方面

按照分行文件制度要求，营业部梳理并建立了多项突发事件处理预案，如防抢劫处理预案、防火预案、声誉风险处理预案、理财产品应急处理预案等，并定期配合支行综合部组织全行范围的突发事件模拟演练工作。

通过上述演练工作，进一步强化了员工突发事件处理能力，为在今后的工作中更好的处理突发事件打下了坚实的基础。

四、存在的问题

业务指标方面

1、20\_\_\_\_年支行营业部的中间业务相对偏低。总结原因，主要存在以下几方面问题。

首先，支行的地理位置比较偏僻，客户的结构也较为单一，部门没有人手能够外出营销;其次部门经理工作监督存在疏漏，在产品培训及员工辅导工作上存在不足;最后，员工主动营销意识薄弱、营销能力有所欠缺，产品营销工作无论从员工营销开口率还是营销成功率上均为达到预期的效果。

2、存款业务方面，支行的存款90%来自于海关的存款，因此海关收税的高低严重影响支行的存款业务，而个人客户的数量又较少，来行办理业务的客户绝大多数都为老客户，所以营业部存款余额增长乏力。

4、对公网银对账工作推进迟缓

20\_\_\_\_年，营业部对企业账户签约管理工作重视度较高，全员几乎都参与到银企对账工作中，但是有极个别企业老总在国外治病，无法回国，造成支行的3季度对账率未达到双百。

基础管理方面

20\_\_\_\_年支行发生一笔重大差错，原因是在我休假期间，支行员工手工修改重空号码，造成严重的串号使用凭证。原因有以下几方面：

①我对员工的管理不够严格。

②员工的风险意识太差，我没有尽到相应的风险管理责任。

柜面服务方面

员工主动服务意识有待提高，柜面服务规范性有待加强。集中体现在，营业大堂人员主动服务意识不足，更多时候员工仍是被动接受客户咨询，提供被动服务;柜面规范服务的持续性不足，部分员工不能保证工作日全时段的规范化服务。

工作执行力方面

在过去的一年中，我在工作执行力上尚存差距，集中体现在：

1、工作计划性需加强，部分工作计划考虑不够充分;

2、制度落实不到位，部分业务流程为按照制度要求落到实处，检查监督力度不足;

3、对员工的风险教育需进一步加强。

五、20\_\_\_\_年工作目标

1、加大员工的技能、服务培训力度

部门将以分行五岗位考试要求为模板、以支行服务检查要求为基准，定期、持续开展员工操作技能及服务培训工作，并按月进行评比。同时，加强检查落实工作，全面提升营业网点服务核算水平。

2、加强业务知识学习，全面降低差错率

部门需加强员工培训工作，来满足支行日新月异的业务对新员工的要求。同时，加大核算质量的考核力度，制定支行\_\_\_\_年新的考核办法，联合全部网点，共同考核，赏罚分明，并与年度考核挂钩。最终实现审计检查及分行会计部差错考核双达标的目标。

3、加强风险培训

由于20\_\_\_\_年的重大差错，使我认识到，对于新员工来讲，风险意识需要日日灌输，天天培训，\_\_\_\_年部门将大力加强风险方面的考核，一旦发现有可能出现风险的错误操作，支行将严肃处理，绝不姑息。

4、加强部门员工主动营销的意识

部门将以旺季营销为契机，对部门营销意识较好的员工进行大力的表彰，对不主动营销的员工进行较严厉考核，并形成制度，全年执行。

**信用社客户经理年终述职报告篇二**

现就20\_\_年月份监督检查\_\_支行有关工作情况报告如下：

1、本人认真履行会计主管现场监督管理职责，正常上班时间坐班，每日按要求填写《会计主管工作日志》，记录当日业务监管情况及非常事项，认真检查营业前和营业结束时的各项工作，认真核对系统内往来、网来往来、跨中心往来的每一笔业务，认真审核应收应付款项、代发工资，做好大额现金取现、重要空白凭证的领用、开销户及印鉴管理、挂失业务、冲帐业务、抹帐业务的审批，督导相关人员做好个人存款帐户大额提现预约的规定，并按相关规定登记《大额现金支取预约登记簿》,督导相关人员做好大额现金支付登记、档案及时归档、密码按月不少一次的更改，按反洗钱的相关要求，对大额和可疑交易的相关信息录入工作。

2、我部认真执行各项规章制度，本月共办理业务15127笔。

3、每天做好三碰库工作.

4、本月积极上报反洗钱数据。

5、本月通过班前会组织全行员工学习上级行下发有关文件，班前会共15场次，主要学习揭城发各项规章制度.

6、月日省行分行进行经营机构案件集中排查检查，月日分行支行对我行进行安全保卫检查，6月25日支行我行进行自律监管检查，存在问题为部分内部帐户未及时销户、基本帐户人行核准后在abis系统不及时维护、部分提前支取、无折无卡存款、基金业务和结算业务处理不规范、监控录像不能对核对印鉴进行清晰录像，对存在的问题根据有关规定落实整改，并要求每位员工认真学习相关制度，杜绝类似情况发生。

经过全行员工努力，业务操作合规性也得到进一步加强。

**信用社客户经理年终述职报告篇三**

一年来，在上级行的高度重视、正确领导和大力支持下，在支行行长的帮助下，在各位同事的配合下，我按照上级行及本行领导赋予会计主管的工作职责，团结和带领我行员工恪尽职守，努力工作，圆满完成了全年各项工作任务。现将一年来的主要工作情况汇报如下：

一、狠抓管理会计基础管理工作，强内控建设。

刚到海昌南路支行，认真查找了我行会计基础管理方面存在的问题，深入分析了问题存在的原因，提出了提高我行会计内控管理水平的具体措施，并从以下几个方面开展了工作：

1、制定了内部会计工作质量考核办法及奖惩办法，按照办法进行了认真考核 ，会计工作质量有了明显提高，内控管理得到提升。

2、坚持按季组织开展监管检查工作，促进会计内控管理水平逐步提高。会计监管是内控管理的重要组成部分和操作风险的重要防线。对这一块工作的重视我一刻也没有放松过，尽管面临这样或那样的困难，我还是坚持按计划、按程序每季度对我支行开展一次认真细致的检查。做到每次检查都有记录、有整改、对责任人有处理。监管的内容也严格按照会计监管制度的规定和案件专项治理的要求逐条细化，不敢有丝毫的马虎。 我把实质重于形式作为监管的重要原则，通过持续、认真细致的监管，我支行的会计内控管理水平有了明显的进步。

3、按时查看监控系统，提高预警信息核销的及时性和真实性，充分发挥会计监控系统的监督作用。按时核销预警信息。对督办信息及时核实回复。

4、注重提高自已的业务素质与履职能力。会计主管履职到位与否，是会计内控好坏的关键一环，\_\_\_\_年，我按照《会计主管委派制》要求，认真履行会计主管工作职责，提高会计主管履职能力。分析内控形势，研究解决管理中存在的实际问题。

二、深入学习实践报告科学发展观，认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。

1、深入学习实践科学发展观。深入学习实践科学发展观活动是适应新形势，完成新任务，实现新发展的需要，对于推动我行业务经营又好又快发展具有极其重要的历史意义和现实意义。通过认真的思考、学习和实践，我认为我行会计工作要贯彻落实科学发展观，让会计工作上水平，为我行经营改革发展大局做出应有的贡献，着重应做好以下几点：

(1)、坚持以人为本，狠抓内控建设。“以人为本”，是科学发展观的本质和核心。银行会计工作要真正做到以人为本，把全面、协调、可持续的发展观深入贯彻落实到工作实践中去，最重要的就是要抓好内控建设，确保业务实现“又好又快”地发展。“好”是指质量、安全，“快”是指速度、效益。这是在强调内控优先，是一种发展观念的转变。对银行来讲，首先就是要讲风险、内控，然后才是效益、发展。

(2)、坚持全面、协调发展，突出工作重点。会计工作落实科学发展观，必须坚持全面协调发展的方针。对我行会计结算工作来讲，所谓“全面”，就是要全面履行会计核算和会计监督职能，全面提高会计质量和会计工作水平，将凡是有经济活动的地方都要纳入会计的视野;所谓“协调”，就是要使会计工作与全行整体利益和改革发展的大局相适应，使会计核算和会计监督两方面相互促进，协调发展。

(3)、坚持可持续发展，构建风险防控长效机制。会计工作要实现可持续发展，构建风险防控长效机制，必须坚持精细化管理和执行力建设。要坚决贯彻“内控优先”的理念，特别是在案件防控工作中，要“警钟长鸣”。人员管理要常抓不懈。要通过强化培训、完善“技防”措施、加大奖惩力度等多种手段，提高相关人员的风险识别能力。要强化问责，不断健全完善考核激励机制。

2、认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。农业银行每位员工的服务和言行举止直接体现农行的社会形象和社会声誉。总行制定专门的守则来统一规范全行员工的行为准则，弘扬良好的职业操守，倡导按规则为人做事的风气，是做好各项工作、推动全行改革发展非常重要的基础和保障。

学习好、领会好、遵守好《守则》，将有助于规范全行服务标准，提升全行金融服务水平;有助于防范合规风险和操作风险;有利于推动全行合规文化建设。为达到规范行为、培育文化、弘扬正气、改善形象的目的，我按照怒江州分行开展《中国农业银行员工行为守则》教育检查活动实施方案的部署，积极组织我部员工和业务条线积极参加学习教育、检查评价和总结验收各阶段的活动。

我本人参加了省分行开展《员工行为守则》教育检查活动视频会议。反复学习了褚行长“一把手”所作的“学习第一、认真第一、责任第一”的精彩而语重心长的讲课。通过会计主管例会和部务会等多种形式组织员工集体学习《员工行为守则》并讨论交流学习心得。组织部室员工参加网上测试并全部顺利通过。我还公开在部室内进行了述合规，自觉接受大家的监督，同时组织部室员工进行对照检查评分，签署了《承诺书》，教育检查活动所形成的材料已整理移交办公室。

通过集中系统的《员工行为守则》教育检查活动，让我更加深刻地理解了《守则》的内在涵义，更准确地把握《守则》具体条文与精神实质，让我知晓何事可为、何事不可为，自觉用《守则》标准规范自身行为。我决心认真执行《守则》，率先垂范，力求在部室内和条线上形成守法合规氛围。

三、加强金库管理，规范金库运转。根据总行和省分行对金库管理体制的改革和日趋严格的管理要求，我按照分管领导的安排，牵头组织成立州分行现金管理中心，在人员极其有限的情况下，通过合理设置岗位、对金库门进行技术改造等措施最大限度地保障了按照制度要求对中心金库实行专业化管理的需要。对不符合保留条件的兰坪金顶营业所金库积极组织撤并。按制度要求监督并亲自参与查库，把金库管理作为每次会计监管的重点内容之一。

此外，在分管领导的重视下，我行查库“飞行队”的工作得到加强，一是调整充实了人员，二是先后组织了20余次突击查库活动，检查了辖内大小所有金库，通过专项督导，诸如损伤券解缴人行、假币收缴流程不清、库存登记簿券别与实物券别不符等问题得到及时纠正，金库门不合规等问题得到及时解决，进一步强化对全辖库款安全管理，健全金库管理制度。

四、配合风险资产管理部(资产处置部)做好不良资产剥离各环节工作，确保剥离数据准确无误，做到了应剥尽剥，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算。

不良资产剥离是农行财务重组的重要环节，其中与我部工作联系紧密的是剥离前对拟剥离不良资产的核对确认工作和剥离时对在剥离范围内但不符合自动剥离条件的资产进行手工录入剥离以及剥离后续账务处理几项。

为确保整个剥离工作万无一失，对以上工作我都主动学习、主动参与，及时指导辖属机构对拟剥离不良贷款按户逐笔进行核对，确保cms贷款凭证号与cas贷款账号建立正确的对应关系，确保两系统户名、基准日余额和当前余额一致，不一致的，查明原因，按要求做了整改。对拟剥离非信贷不良资产，按照剥离要求，认真及时组织有关支行做好拟剥离非信贷不良资产账务划转信息的准备工作，逐个账户填写《非信贷不良资产账务划转信息清单》，规范填写账户合并、拆分信息表，确保剥离日成功划转。

根据财政部最后确定的剥离要求，财政部只对基准日本金支付对价款，对基准日表内外利息和基准日后新产生的表内外利息，都不再支付对价款，需要无偿剥离，并且基准日后收回的表内外利息需无偿剥给委托处置行。因此，要对系统已自动进行账务处理，但不符合财政部要求的部分账务进行冲正，同时，还要对系统未能自动完成账务处理的部分账务进行手工处理，才能最终完成不良资产剥离的全部账务处理。我和我部员工在资产处置部和各经营机构同事的配合支持下，在十分紧张的时限要求内，准确无误地完成了所有后续账务处理，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算，为剥离工作划上了一个完美的休止符。

五、做好外部审计信息申报表的填报和新会计准则报表转换工作

\_\_\_\_里，总行继续聘请外部审计机构对我行20\_\_\_\_年年末和\_\_\_\_年中期进行全面审计，因两轮外部审计不同于以往的外部审计，审计结果将对各项战略举措产生重要影响，其时间的要求是刚性的，贯穿于审计工作的计划、实施、汇总沟通等各阶段。时间紧、任务重，为了不给县支行及基层营业网点增加负担，我把绝大部分的信息申报表填报任务自己承担了下来，以高度的责任感和使命感，按时按质按量完成任务。

与此同时，实施新会计准则是我行完善公司治理结构、提高管理水平的重要举措,是当前我行股份制改革的重要基础性工作之一。\_\_\_\_年，我一是按照上级行统一部署，完成20\_\_\_\_年度全行会计报表转换的信息采集工作。二是定期做好\_\_\_\_年中期(季度、半年度)及年度会计报表转换。三是在四季度，陆续完成了新旧准则差异的落账调整,实现在会计报告和会计核算层面与新准则对接。

六、组织会计核算清理，净化账面数据。为建立清晰、严明、规范、有效的会计核算新秩序，确保会计信息的真实、完整、合规，为股份公司发展奠定会计核算基础，同时也是落实外审管理建议，按照总行的统一部署，我积极组织辖内各县支行、各营业机构就存款、贷款等方面不规范、不真实的会计信息进行彻底整改，补充、完善和改进不完整、不精细的会计信息，提高会计核算工作的合规性、真实性。

七、推广上线指纹认证系统、集中对账管理系统和会计档案管理系统等一批新系统，管理手段得到创新和加强。

针对基层网点“明码、飞卡”的问题，推广上线“柜员指纹认证系统”，实现柜员身份的活体认证，通过技术手段解决“明码、飞卡”问题。针对对账管理不到位，对账率偏低的问题，在对全州单位结算账户摸底清查的基础上，推广电子对账管理系统，进行集中对账，实现对账、记账的分离，提升对账管理层次，增强对账工作的及时性、真实性。

如果说我的努力对会计工作有所推动的话，那最重要的不是我做了什么;重要的是我知道，我们还有什么没做。

在今后的工作中，我将按照褚行长提出的“学习第一、认真第一、责任第一”的要求加强自我管理，提升自身修养，把“一种根植于内心的素养，一种处处为他人着想的善良，一种不需要他人提醒的自觉，一种以承认约束为前提的自由”最为不懈的追求。

在管理上，坚持以科学发展观统领全局，进一步加强制度建设、系统建设和队伍建设，夯实会计管理基础，创新内控管理技术手段，强化会计内控管理，提高清算业务处理能力，认真推进新会计准则实施，严格控制会计操作风险，努力适应农业银行股改需要，保障业务经营顺利进行。

**信用社客户经理年终述职报告篇四**

回顾一年来的工作，在上级行的大力支持和行领导的正确领导下，本人能奋力拼搏，务实创新，围绕全行中心工作，深化会计改革，狠抓基础建设，规范业务操作，强化监督职能，加强人员管理和培训，增强风险防范能力，圆满完成了全年各项工作任务。长青支行的会计工作有了全面提高，受到上级行和支行的肯定，现将本人一年来的工作总结如下：思想方面

本人思想品德好，上进心较强，自2024年起开始接受党组织的考验，定期向党组织做思想汇报。对自己严格要求，廉洁自律，团结领导及同事，团队精神强，组织协调能力也较强。不计较个人得失，敬业精神强。学习方面

本人能吃苦耐劳勤奋好学，能全面掌握长青支行所有柜面业务知识。在2024年参加了省行dcc讲师团培训班,被省行评为优秀学员。学成后与其他三位共同完成了娄底分行柜面人员的全员培训工作。为dcc系统的顺利上线做出了应有的贡献。个人获得省行数据集中工程推广项目贡献奖。利用业余时间不断给自已充电，参加了20\_\_年11月国际注册内部审计师资格考试。工作方面

做为管理者，能与支行负责人一起奋力拼搏，务实创新，围绕全行中心工作，深化会计改革，狠抓基础建设，规范业务操作，强化监督职能，加强人员管理和培训，增强风险防范能力，圆满完成了全年各项工作任务。用心管理，进行人性管理，并与支行领导达成共识：业务发展与风险防范的最终目标都是一致的，规范经营是基础，均是为了建行业务的稳健发展。使长青支行圆满地完成了各项任务。2024年度安全行建设综合考核中被市分行确认为15个a类行之一，考评分为97.7分，名列第一。会计基础工作等级被市分行确认为8个二级等级行之一。在市分行20\_\_年11月至2024年3月开展的“抓服务、树形象、促营销”的柜面服务竞赛活动中获得二等奖。具体如下：

一、会计核算方面

1、委派会计主管能认真贯彻国家有关财经法规和建行各项财务会计规章制度及操作流程，正确组织会计核算，对重要会计事项进行审批、授权、签字，在全行员工的努力下，顺利完成了全年储蓄、会计、外币、信用卡、房信业务的核算工作。

2、狠抓会计基础工作规范化工作，督促网点按《会计基础工作等级验收评分标准》逐项检查落实。

为顺利实现升二级目标，长青支行多次组织柜面人员学习《会计基础工作等级验收评分标准》、《会计基础工作等级单位验收程序》，以强化柜面人员会计基础工作规范化及升级意识，并组织柜面人员加班加点整改存在的问题，还多次组织柜面人员进行了点钞考试和柜面服务基础知识考试，最后对照《会计基础工作等级验收评分标准》自评分为90分，并及时向上级行报送了关于达标升级的材料。四季度经分行会计结算部检查验收，会计基础工作达二级。

二、会计内控方面

委派会计主管负责组织会计检查及日常查库工作，每旬查库一次，每月全面检查一次，对稽核工作进行日常检查、指导。重点加强以下四方面的管理：(1)加强授权管理。督促网点负责人、业务主管严格按照会计制度的规定，做好对重要会计业务和大额收付业务的授权工作，必须先对业务和有关凭证进行严格审核，再进行授权或签字。加强授权卡及操作密码的管理，定期修改密码，防止授权卡被盗用或借给他人使用、密码失密等现象的发生。

(2)加强对现金、重要单证的管理。落实日终综合员核对每个柜员的现金及重要单证并双人上锁、尾箱双人接送、交接、异常现金支付进行严格审批、报备等规章制度。(3)加强对单位定期存款，保证金存款，承兑汇票，银行汇票的核对和监控。(4)加强对重点业务、重点环节的控制。如银承、承兑、贴现、个贷、资金挂帐等业务的管理，严格执行双人折角验印制度。(5)加强自助设备的管理。坚持每日双人清机制度，及时处理长短款，随时排除设备故障，确保设备运行率达95%以上。

三、柜面人员方面

1、为切实提高提高会计人员的工作积极性，增强会计人员遵章守规、按规操作的自觉性，解决会计核算管理、内部控制过程中的有章不循、违章操作现象屡禁不止的发生，年初长青支行制定了《会计人员核算质量考核办法》，后分行又先后下发了《娄底市分行会计核算质量绩效考核标准》和《娄底市分行柜面优质服务绩效考核标准》、《娄底市分行员工违规行为积分管理办法》，长青支行也相应制定了《长青支行绩效考核办法》、《长青支行员工业务量考核办法》等。

长青支行严格按以上文件要求按月对柜面人员工作质量进行考核、通报。2、根据建娄函〔2024〕301号《关于营业网点推行弹性工作制有关事项的通知》精神，为提高柜面工作效率，拓展网点容纳客户能力，提高柜面服务质量，贯彻落实“以客户为中心”的服务理念，市分行决定在各营业网点推行弹性工作制。我行严格执行，通过推行弹性工作制，打破传统的倒班模式，根据业务量的高低分布情况，灵活调整窗口设置，挖掘柜面人员的工作潜力，增强营业窗口的服务能力，减缓客户排队现象，业务高峰期，我行对外窗口由8组增开到了11组，为我行业务健康稳定发展提供保证。

四、高度重视、明确责任、全力以赴、圆满完成dcc上线工作。

今年的dcc上线工作，是压倒一切的工作。尤其是第一、二季度，是dcc业务摸拟演练及上线切换的关键时期。为确保万无一失、确保成功切换、确保按时开门，我行的具体措施有：

1、1-2月份，脚踏实地地做好城综网数据清理、补录、核对工作，我行加班加点，共补录客户信息近1500多条，为客户信息的准确转换打下了基础。

2、一季度，我行合理安排当班柜员，有21名柜员先后参加了dcc培训班，其中有2名柜员被评为优秀学员。培训完成后又为联机培训制定了切实可行的学习计划，从三月份开始每个晚上进行联机操作，利用实践来消化封闭式培训中的理论知识，全体员工全面完成市行下达的联机考试和考核要求。

3、我行深刻理解抓好全员摸拟演练的重要性，召开全体人员思想动员会，要求每一位员工要全力以赴打好摸拟演练仗。结果是比较圆满的，不仅保质保量地完成了六轮演练工作，而且演练考核名列茅，其中第三、四轮我行演练的交易量和交易代码获得全省第一。

4、提前做好客户的通知工作，5月15日前将《告客户书》送达客户，为平稳上线奠定了基础。

五、开展全行柜面服务大比拼劳动竞赛活动。

根据建娄函[2024]181号“关于开展全行柜面服务大比拼劳动竞赛活动的通知”精神，8月1日至11月中旬在全行范围内开展开以“提高员工技能、提供优质服务”为主题的全行柜面服务大比拼劳动竞赛活动。通过参加该活动，达到调动广大员工的积极性，从强化员工的操作技能和服务水平入手，全面提高柜面服务质量、服务效率和服务品质，提升核心竞争力，促进业务快速发展的目的。

8月份我行根据竞赛活动方案精心组织和安排，狠抓培训，全面提高营销知识、业务知识和操作技能。首先，全面培训，扩大员工的知识面。我行一共组织了5次集中培训，内容有会计业务、服务礼仪、dcc系统交易代码、点钞、柜面服务技巧和营销知识等。其次进行强化训练，使大部分员工的计算机操作和点钞速度明显提高，办理业务的速度明显加快，缩短客户等候时间，切实提高柜面服务效率。最后，对所有员工进行了全面测试，进行全面比拼，提升柜面人员综合素质。通过这次培训，强化了员工的产品营销技能、柜面交易业务技能和计算机操作技能。我行制定了柜面服务工作实施方案和细则、以及柜面服务监督方案、

设立了客户投诉意见簿，对服务场所、服务形象、语言规范、服务检查都落实到细处。总之，从意见簿中看到客户的肯定多了，一流的设备、一流的服务，文明用语、微笑服务已逐渐成自然，没有发生一起有效投诉。并在市分行2024年11月至2024年3月开展的“抓服务、树形象、促营销”的柜面服务竞赛活动中获得二等奖，这些都标志着我行柜面业务已上了一个新台阶。

六、抓结算帐户清理工作。

为配合人民银行做好账户管理系统推广工作，在人员非常紧张的情况下，安排专人负责此项工作，及时录入客户经理采集回来的客户资料报人行核准。到12月底止，共录入客户信息并经人行核准或报备的225户，其中基本帐户170户，专用帐户30户，临时帐户3户，22户一般帐户。人民银行已核准153户，其中基本户115户，临时户3户。并按时填报《人民币单位银行结算账户客户信息采集、录入进度报告表》，和《娄底行银行结算账户清理核实及账户管理系统推广工作周报》。对未经人行核准或报备的130户仍在使用的帐户采取了定的措施，其中81户在系统中执行“封存”交易，29户余额较高的帐户专题向市分行报告，请求协助解决。

七、全面开展客户对帐工作。

为有效防范会计风险，为加强对账工作，树立“对账工作是全行大事”的观念，委派会计主管对会计人员分工进行必要调整，为了明确责任和便于考核对账工作进度，我行将负责对帐人员分为三个小组，每个小组由一名开放式柜台人员与一名分行客户经理组成。同时根据客户原分管行业和单位，将所有账户进行细分到三个小组，并打印出明细表，使各个账户都有了相应的责任人员。因为任务分配到人，就有了压力，第二天员工就积极行动起来。

在正式开展对账工作前，先加班做好了充分的准备，分别将以前未对账的对账单和利息清单、年费单、回单清理连同六月份对账单装订在一起，把同一单位开立的多个账户的对账单，或几个关联单位的对账单装订在一起。我行将对帐工作分为三个阶段，第一阶段主要以柜台对账为主，对到开放式柜台来办理业务的客户，进行柜台当时对账，或进行对账单签收回。对于不常来柜台办理业务的客户则由客户经理上门送对账单。

第二阶段由柜员和客户经理根据名印鉴卡上的联系方式电话通知单位，对于不经常办理业务的客户由柜员和客户经理一一电话通知和记录，电话通知第二天没有对账的我们又进行第二次第三次通知，直至到对完为止。第三阶段主要是针对那些没打通电话无法联系上的客户，由我行的大堂经理亲自上门对账。因为有了一二阶段的大规模对账，剩下的都是一些小金额不动户，而且因为开立账户所留下的电话大多是停机或空号，所以更增大了对账的难度。我行大客经理克服酷暑高温的炎热天气，顶着烈日根据客户以前留下的线索，跑遍了娄底的大街小巷。因而到7月底止，已回收6月份对帐单309份，完成比率为100%。

为配合省行集中对帐系统的使用，对400多户对公客户的客户信息进行了全面清理，对单位的地址和邮编进行详细登记。

八、强化会计稽核的“防火墙”作用。

dcc上线后，开始的一、二个月，业务主管只起到了凭证装订员的作用，存在很大的风险隐患。为此，我行根据实际情况制定了支行会计稽核管理办法，规范了稽核内容，落实了稽核责任人，优化了稽核日志，加强了稽核工作，强化了会计监，对稽核发现的问题及时纠正，有效防范了会计风险。

九、加强自助设备管理，提高人机替代率。

由于我行地处商业中心，流动人口较多，且客户群较为复杂。许多客户不愿使用自助设备，而宁可到柜台排队。针对这种现象，我行每天安排客户经理、大堂经理，甚至要求柜员亲自引导客户分流，手把手教会客户使用自助设备。短短几个月，我行自助设备使用率逐月提升，人机替代率已名列前茅。

十、做好财政支付中财库行切换上线前的准备工作。

十一、做好违法违规行为专项治理检查的准备工作和检查后的整改工作。

十二、为配合人民银行长沙中心支行开展的反洗钱工作做好自查、整改工作。

十三、顺利完成2024年度会计决算工作和6月底及12月底的毕马威审计报表的填制工作。

**信用社客户经理年终述职报告篇五**

2024年是我在\_\_\_\_分理处担任会计主管的第三年。在这一年中，我积极学习相关业务知识，努力工作，认真履行工作职责，圆满地完成了各项工作任务，现将一年来的工作情况述职如下：

一、加强网点业务知识和技能学习，使我分理处内勤的业务知识和技能水平得到提高

09年我根据支行要求制定落实了各项内勤学习例会制度，组织全体内勤职工及时对于上级行下发的文件和办法及时学习讨论，通过采取互通形式的方法，使业务学习取得了良好的效果，通过坚持开展内勤业务学习制度使我分理处柜员牢固的掌握了各项业务知识。虽然我分理处今年的业务量有了大幅增加，同时今年总行各类业务新品种也层出不穷的推出，但我分理处员工通过业务学习制度，提高了自身的业务知识和技能，在面对对各类业务时都能熟练的应对。

二、认真贯彻和执行各项会计、出纳制度及操作规程，发现问题，及时整改，促进会计出纳工作基础规范化水平的提高

1、在工作中，我始终坚持以“提高柜面服务质量”为目标，从工作制度、员工素质入手，高标准，严要求，苦练业务技能，强化管理考核。一年来，我认真贯彻和执行总行各项会计、出纳制度及操作规程，发现问题，及时整改。比如：对挂失业务、全国支票、汇兑业务等关键业务进行了规范，改变了以往登记簿登记不规范、资料不全的问题，对于发生的交换差错事故及时整改，制定出相应的交换岗位职责，防止了各类差错隐患的再次发生。

2、在工作中，我正确处理两个关系，加强内控管理，一是正确处理制度的建立与贯彻落实的关系。各项会计出纳制度是内勤员工做好本职工作的基本依据和行为准则。在完善制度和贯彻落实上，我注重双管齐下、标本兼治。充分发挥内控的监督和规范作用，使我分理处内控工作制度化、规范化。二是正确处理好临柜监督与事后监督的关系。首先按照我行各类文件的相关规定，对临柜会计出纳业务进行即时、每日、定期的监督和审核，其次做好和事后监督中心的沟通工作，正确处理好事后监督中心发现的相关差错，及时做好事后监督差错的分析反馈工作。从各个环节加强对柜面业务的管理，提高了我分理处的内控机制。

三、加大力度强化管理，全面推进内勤整体工作的开展，确保各项内控工作上台阶

今年以来我分理处业务大幅度提高，但我分理处内勤人员少，业务量大，各项内控工作又点多面广，所以我分理处内控工作压力巨大。但我和我分理处的内勤员工们克服种.种困难，大胆管理，努力推动我分理处的各项内控工作，在原来的基础上有了新的提升。

1、今年事后监督上线以后对柜员各项业务的操作提出了更高的要求，因此需要每个柜员都具有较高的业务知识和业务技能，在工作要严格按照相关规定进行业务操作，对于事后监督过程中发现的问题必须及时进行整改。所以我在日常工作中我加强了临柜业务的监督，要求柜员必须规范操作每一笔业务，每一个细节都必须按总行相关文件的规定操作，对于操作过程中碰到的各类问

题必须及时提出，不得对业务随意操作。更不得为了逃避事后监督而变造各类会计凭证。对于事后监督过程中发现的相关差错及时组织柜员学习，并及时整改。从事后监督上线以来的差错率情况来说，我分理处一直保持着较低的水平。

2、由于我分理处今年内勤员工流动较大，同时新柜员业务又不全面，为了应对迅速增长的柜面压力，我在做到不违反总行各项内控制度的前提下，采取柜员业务交叉和现场指导等方法，使各柜员在较短的时间内全面掌握了各类业务，并通过合理的业务分工，缓解了我分理处的柜面压力。提升了我分理处柜员的业务技能，推动了柜面服务质量的全面提高。我分理处今年以来无一起由于柜面操作而引起的客户投诉事件。

3、建立全面的岗位责任制，把岗位职责落实到每一个岗位、每一个员工，做到每一项工作有人管，每一个工作有人抓，防止出现相互推托、工作脱节的现象，按照岗位责任制进行严格考核，使我分理处内控制度得到了进一步完善。

以上是我一年来工作汇报，成绩只代表过去，在新的一年，我将继续努力工作，努力学习各项业务知识，不断提高业务能力和管理水平，使我分理处内勤工作再上一个新台阶。

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