

某某年银行营业厅工作总结 (合集4篇)

篇1：某某年银行营业厅工作总结

20xx年营业部在支行党委的正确领导，89位员工共同努力下，业务经营保持良好的发展态势，精神文明建设力度不断加大。截止20xx年11月底，我部各项存款余额**万元，比年初净增**万元，完成支行下达任务的**。我部各项贷款余额**万元，不良贷款余额**万元，占比**，比年初下降**个百分点。不良贷款主要是**公司、**集团、**公司等企业风险暴露。表内收盘率为**。20xx年营业部主要工作有：

一、加大组织存款力度，增强资金实力，巩固存款开门红成果。

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础。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20xx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，文优水平显著提高。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、加强信贷结构调整，全面落实双优战略。

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、坚持从严治行，经营与管理并重，确保各项业务健康发展。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、大力推进党建工作和精神文明建设。

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、增强团结等方面下工夫，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，争创先进党支部。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、存在问题及不足。外勤管理上，目前面临主要困难是外勤人员仅6人，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。

六、20xx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。

篇2：某某年银行营业厅工作总结

银行作为金融机构的重要组成部分，在社会经济生活中扮演着举足轻重的角色。银行的营业厅是银行与客户互动的重要窗口，银行业务的开展和营业绩的发展离不开银行营

业厅工作人员的辛勤付出和努力。在过去的一段时间里，我所在的银行营业厅开展了一系列有益的工作，取得了一定的成绩。下面，我将对这段时间的工作情况进行总结，以期更好地改进工作，提高服务质量。

银行营业厅在这段时间内注重了对工作流程的规范化和标准化。我们对各项工作流程进行了详细的分析和规范，明确了每一步操作的具体要求，制定了详细的操作手册，以保证客户的办理流程更加顺畅和高效。通过规范化的管理和标准化的操作，我们提高了办事效率，减少了客户等待的时间，有效地提升了客户的满意度。

我们致力于提升服务质量，创造更加舒适便捷的办公环境。我们银行营业厅在这段时间内进行了一系列的改造和优化，提升了办公室的硬件设施和软件设备，增加了办公桌椅和分区，优化了办公布局，美化了装饰风格，让客户在办理业务时能够感受到更加舒适的环境。我们还加强了员工的服务意识和技能培训，提高了团队协作能力和应对突发事件的能力，以更好地为客户提供高质量的服务。

我们也注重了营销工作和客户关系维护。我们银行营业厅在这段时间内加强了对客户的关怀和维护，提供了更加全面和便捷的金融服务，促进了客户的信任和满意度。我们银行还通过举办各类活动和促销活动，积极开展客户推广和渠道拓展，拓展了客户群体，提升了银行的知名度和美誉度。

我所在的银行营业厅在这段时间内开展了一系列有益的工作，取得了一定的成绩。但在今后的工作中，我们还需进一步完善工作流程，提高服务质量，加强团队协作，创新营销方式，不断提升自身的竞争力，以更好地满足客户的金融需求，实现银行的可持续发展。银行营业厅工作虽然繁忙，但只要我们团结一心，共同努力，相信我们的工作一定会取得更好的成绩！

篇3：某某年银行营业厅工作总结

尊敬的领导、各位同事：

时光荏苒，202X年已经接近尾声。回顾过去一年，银行业面对的市场环境、客户需求、监管压力和技术创新等方面都发生了巨大的变化和挑战。本次年终总结将对我们营业厅202X年的工作进行回顾和总结，以期为新的一年的工作提供思路和方法。

一、市场环境

202X年，在疫情全球蔓延的背景下，银行经济遇到了前所未有的挑战。疫情的影响使得金融市场流动性变差，全球经济发展放缓，各行业受到影响。同时，在科技创新的推动下，金融行业的业态和模式不断发生着变化。智能化、数字化、在线化、普惠化等趋势日益明显，各种新兴业务如数字银行、移动支付、平台金融等成为新的风口，如何在这样的市场环境下提高服务质量和客户满意度，是我们营业厅面临的主要问题。

二、工作成绩

面对巨大的市场压力和客户需求，我们营业厅通过各项工作努力，取得了一定的成绩。

1. 营业规模扩大。在各项政策的支持下，我们积极推动开展线上业务，包括数字银行、移动支付、电子商务等，有效扩大了业务规模。同时，我们优化营业厅服务流程，提高效率，提高了客户的满意度。

2. 风险管控有成效。在疫情的影响下，我们加强了风险管理能力，加强对各项风险的控制，并严格执行各项规章制度，确保了公司的健康发展。

3. 营销创新不断。我们认真分析客户需求，开展多项营销活动，包括耐心听客，诚意服务、主动推荐等，提高了客户对银行的信任度和满意度。

4. 人员培训精细化。我们注重员工培训，提高员工的专业技能和素质，培养了一批高素质的金融人才。

三、存在问题

虽然我们取得了一些成绩，但同时也发现了存在的问题。

1. 银行产品丰富度不足，部分卡片、投资理财产品不全，需要进一步完善。

2. 营销推广不足，需要进一步加强线上宣传和推广的力度，提升银行品牌形象。

3. 高效技术工具不充分，需要引入先进技术，提升业务处理效率。

4. 缺乏有效的客户维护和回访机制，需要加强对客户的关注度，提高与客户的沟通效率。

四、未来展望

银行业作为新型服务业的重要组成部分，必须紧跟时代发展，适应市场变化，与客户保持最亲密的关系，不断创新、发展。在202X年，我们将通过以下方面积极努力：

1. 电子化经营模式。加快线上业务建设，使营业厅电子化管理提高到一个新的层次，更好地满足客户日益增长的服务需求。

2. 合理布局营业厅。按照客户需求和需要，增强分支网络中央化管理，实现人性化、科学化的分布。

3. 以客户需求为导向，开发新型网银产品。拓展功能，精简流程，健全银行

的金融生态系统，满足客户更为全面和差异化的业务需要。

4.信息化支持。加强IT技术投入和管理，以达到响应市场的敏捷性和规模效益。

最后，202X年的工作，我们取得了一些成绩，也发现了存在的问题。人生自有尽头，但合作无穷无尽，我们在新的一年将更加努力奋斗，争取在市场环境的压力、客户需求的挑战和监管压力的考验中，实现新的突破和发展。

篇4：某某年银行营业厅工作总结

上半年的时间里我能够仔细做好银行员工的工作并积累了不少的阅历，作为银行员工我能够履行自身的职责并通过工作中的努力得到同事们的认可，可以说我在年初阶段便针对上半年银行工作的绽开制定了方案，所幸的是通过这段时间工作的完成让我意识到自己的力量又有了提升，为此我总结了上半年银行工作的阅历以便于更好地指导今后的进展。

一、能够娴熟为客户办理业务

从而做好了自我的本职工作，在银行工作中办理业务的效率往往能够体现出员工的工作力量，所以我在柜台能够做好客户的接待工作并加强了相互间的沟通，每当客户对银行业务有不了解的地方我都会细心和对方进行解释，通过业务操作的运用以及资料的查询能够加深我对银行业务的理解程度，对我而言每关心一个客户做好这方面的工作都是对自身力量的巩固，所以我在办理业务的时候能够依据客户的需求供应关心从而得到了对方的认可，而且在处理内部业务的时候也能够进行反复核算从而确保账目方面不会消失差错。

二、对各类空白凭证进行保管并对同事们领用的状况进行办理

这类工作虽然比较基础却也能够反映出银行员工的力量所在，所以我在进行登记的时候能够秉承严谨的作风来仔细对待，每次的领用都能够做好严格的登记并对相应的单据进行保管，这样的话当领导进行检查的时候也可以做到账目清楚，有时我也会负责收集其他员工保管的单据并在整理过后上交给领导，究竟能够做好这项工作也是我对银行工作仔细负责的体现自然不能够有所疏忽。

三、做好部分现金的保管与领用登记从而保障工作流程的正常办理

作为银行员工自然会在工作中涉及到现金的保管与领用，所以为了体现出自我的职责所在导致我会对相应的状况进行严格的登记，究竟做好这项工作也是为了银行的进展着想自然不能够有所懈怠，而且在营业期间本就需要使用到部分现金自然得专心记录才行，而且每次领用都会进行登记自然能够在结束当天的工作以后做到账目清楚明白，只不过对于这项工作还是应当要更加细心从而更好地提升自我的效率。

在总结好上半年的银行工作以后我会尽快编制好相应的报表，对我而言努力

完成工作才是我在职业进展中的价值所在，因此我不会放弃每个用来提升自身机会并努力完成银行工作，而且我也会为下半年银行工作做好预备并努力完成这方面的任务。