

银行营业部年终总结 (精选5篇)

篇1：银行营业部年终总结

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。

一、做好日常的服务结算工作

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、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。

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代发工资业务集中，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。

二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

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、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。 ,当前第1页12

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。

三、配合做好行里的服务工作及工会工作

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。

四、尽早安排顺利完成年终决算工作

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

五、加强制度执行工作，防范风险

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。

篇2：银行营业部年终总结

一、加大存款力度，巩固存款成果

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(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、加强信贷结构调整

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

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、大力推入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、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XX、XX、XX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3：银行营业部年终总结

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，突出开展、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，紧紧以增加价值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和效劳，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的开展势头，

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款X万元，比去年同期增加X万元，其中：企业存款余额X万元，比去年同期减少X万元，个人存款余额X万元，比去年同期增加X万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为X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X%。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达X万元，五级分类口径不良率为X%；累计发放公司类人民币贷款X万元，回收公司类人民币贷款X万元，发放美元贷款X万，回收公司类外汇贷款X万美元，发放信用证X万美元，签发银行承兑汇票X万元，回收X万元。实现收费类收X入万元。实现报表利润X万元，实现税后净利润X万元。

二、主要工作

（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工程组验收中，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，而且还可以购置基金、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、差异化效劳提高了客户接受效劳的耐心。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效劳。

（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X万元，完成旺季营销的X%，营销乐当家理财卡白金卡张，完成旺季营销方案的X%，个人消费贷款余额新增X万元，完成旺季营销方案的X%；个人网上银行X个，银行X个，完成电子银行业务交易量笔，交易额为X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，进一步稳固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥开展中小客户，大力开展个人类客户。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，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，继续大力开展贴现业务。

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X万元

3、大力开展个人银行业务。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，大力开展个人银行业务。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开展，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X万元，完成全年方案的X%，完成去年全年方案的X%。

全年单位电子银行客户签约户，发行张，消费额X万元，电子银行渠道占比%，新增电子银行客户X户，其中：个人网上银行客户数新增X户，个人银行客户数新增X户，个人客户数新增X户，银行客户数新增X户。实现电子银行中间业务收入万元，电子银行交易额实现X万元。

（五）大力加强合规文化建设

为在全部营造良好的合规气氛，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根本的职业操守，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“xxx”成为每个员工应有的价值取向和行为准则那么

2、与省行开展的“星级网点”创立活动相结合。创立星级网点不仅仅是统一网点建设、标准效劳标准，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。对生效判决坚决催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，我部实施了工作方案周报制度、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，使根底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，使场所文件切实表达了持续改良的精髓，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根底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翻开了方便之门。

(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开展的重要意义，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那么，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处分。

(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，进行了屡次研究，根本思路恰与省行吻合，目前方法初步成形。

(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、重点环节和人员的平安防范，坚决遏制各类重大责任事故的发生；严格标准员工职业行为，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、目标原那么、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XX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，按照积分与处分并行的原那么，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) 开展标准化效劳效劳活动

根据中国建设银行股份“01号—10号零售网点转型指引”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效劳效劳活动。一制订了《关于加强

《效能管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部效能标准以及标准化效能督导执行方案。

（十二）企业文化建设渐入佳境

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查体，并方案统一回收体检记录，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。

三、存在的问题

（一）成熟的经营管理理念及科学的开展观尚未深入人心。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）业务之间开展不平衡。

（三）制约我部开展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大。

（四）持续开展能力缺乏，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。

四、明年工作安排与打算

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，力求工作平稳快速开展。根本工作思路是：重点做好各项业务指标的开展工作。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、稳定效能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开展代发工资业务为重点。

（二）、提高员工效能意识，优化效能环境，推动效能工作向纵深开展。

（三）、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康开展。

（四）、突出收费类业务优先开展地位，继续促进我部收费类业务快速开展。

。

（五）、加强领导班子建设。

篇4：银行营业部年终总结

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，勇敢管理，求真务实。圆满达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，积蓄存款净增xx万元。现就一年来的工作小结

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心松散将会一事无成。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言传身教，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职工。在工作中始终坚持公正、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励职工多提建议，只假如合理的就采纳。充足调换职工参与的积极性。在业绩分派的敏感问题上，推行公然化，增强透明度。保证每位职工看到放心、拿到舒心。

2、充足发挥党员的典范带头作用 营业部现有职工X名，其中党员X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解析，统一认识保证每一位党员就是一支标杆，充足发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗典范作用下，积极培养后备力量，吸收优异职工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹取胜千里

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呼吁，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》已作了有关报道。省行网讯进行。

1、抓好职工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织职工学习《中国工商银行职工基本修养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范职工的服务言行，促进职工严格恪守“八要、九不、十做到”，真实把客户当衣食父亲母亲，倡导“专心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。职工张焱在柜面服务中，可以标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好查核激励体制

一是成立职工优质文明服务奖罚档案，将职工服务表现列入年度评优评比等查核内容，增强了职工忧患意识，提高职工的服务自觉性；二是成立服务质量与业务量挂钩的查核体制，创造“多干多得，少干少得”的公正竞争体制，形成了全行职工“争干”、“抢干”业务的优异场面。三是成立各网点、客户经理、客户的评议体制。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、管库提解员中各评比一名服务先进，按季赐予奖赏。四是建立了优质文明服务奖赏基金，表彰先进，鞭策落伍。

3、抓好为有关部门的服务工作

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本回笼。

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，实时做好现金调拨以及支行有关文件的传达。

篇5：银行营业部年终总结

去年一年，在支行党委正确领导下，我认真学习贯彻十六届六中全会精神，积极落实支行党委各项工作部署，思想上转变观念，工作中紧紧围绕股份制改造和双贯标工作要求，加强管理，开拓创新，认真推行规范化服务。

经过对支行党委各项工作部署的共同学习后，我部的负责同志统一了思想认识，明确了营业部20*年的工作重点和工作计划。全部人员对于人员分工，岗位设置，工作目标，工作计划有了全面的了解，全体人员达成共识：营业部是支行重要的经营部门，作为营业部的一员，要把完成部门经营目标，提高服务层次作为今年的主要任务。

一、年初，结合双贯标工作，完善制度，狠抓管理。修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系和业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。

在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

二、集中精力进行业务发展和市场营销，对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情况划分了不同档次，要求客户经理认真分析客户情况，根据重点客户的不同需求制定了不同的营销方案和工作目标。

1、近一年的工作，存款一直作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、总结，也出台了很多激励、规范的措施，但一直效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情况。三是工作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息；业务主管负责定期走访；定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销情况。通过以上工作，四季度效果非常显著：开发了*****、*****、*****、*****等优质客户，稳定了*****、*****、*****等，盘活了*****、*****、*****存量客户。

2、注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划

策，今年4月份，积极与*****联系，根据其资金紧张的实际情况，为其制定了融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托贷款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增1100万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

3、善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

20*年营销当中积极探索整体营销模式，比如*****，*****在信贷支持的基础上，从贷款，存款，贴现，财务顾问、个贷等多方面多层次的将我行金融产品同企业需求结合起来，收到明显效果，20*年*****对我行的综合贡献度从XX年的XX万元提高到X万元，实现了我行利益的最大化

三、注重自身及员工业务素质的提高。

一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不同待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，形成浓厚的学习氛围。

四、注重家园文化建设，提高凝聚力。

营业部作为一个30多人的大集体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，只有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有集体荣誉感。充分发扬民主，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自己的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自己严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改进工作不足。

20*年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到X亿元，中间业务收入实现XX万元，贴现实现X亿元，实现利息收入XX万元，贷款新增X亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的前列。

一年的时间里，给我感触比较深的是，我在管理方面的知识比较欠缺，原有的积累已经不能满足现实的需要，我也制定了相应的学习计划，学习知识，学习经验，使自己成为合格的客户经理和管理人员。