

# 银行营业部工作总结

## 篇1：银行营业部工作总结

&lt;pstyle="text-indent:0px;"&gt;去年一年，在支行党委正确领导下，我认真学习贯彻十九届六中全会精神，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\*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、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 and 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。

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XX月份，积极联系，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XX亿XX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XX万元并为我行带来每年XX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。

\*年营销当中积极探索整体营销模式，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，对我行的综合贡献度从XX年的XX万元提高到XX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XX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。

\*年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到XX亿元，中间业务收入实现XX万元，贴现实现XX亿元，实现利息收入XX万元，贷款新增XX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。

## 篇2：银行营业部工作总结

作为银行营业部的工作人员，我们每天都在为顾客的需求、业务处理等服务努力工作着。经过了一段时间的累积和沉淀，为了更好的总结这段经验，提供更好的服务，特此撰写本文总结。

### 工作内容

我们的工作内容主要是面向客户提供各项银行业务服务，并在此过程中维系好银行与客户之间的关系，同时做好风控和安全，确保业务的预防和处理，有如下几个主要流程：

1.受理客户需求：我们需要根据客户需求对其进行信息收集和处理，并尽快实现其需求。例如存款、取款、开具银行卡、贷款等。

2.业务处理：客户需求确定后，我们需要制定行动计划，安排好相关业务人员进行处理，保障全部业务安全、准确地进行。

3.银行安全：我们需要维持银行安全，确保业务安全可靠，根据最新标准和法规，严格把控各类风险，对诈骗等危害客户的行为予以防范。

### 工作经验

1.业务专业知识：我们需要了解各项银行业务，包括存款、取款、POS机、贷款等的操作和流程，同时还需要配备专业的证券、基金、保险咨询等方面的人员来对顾客进行全方位的服务。

2.销售能力：我们需要熟知本地市场和客户需求，并结合产品特性，给予合理建议，匹配客户需求，实现银行业务的销售。

3.沟通能力：我们需要与客户建立良好的信任关系，关注客户需求并积极解答其问题，“解疑释惑”，提高客户满意度，从而促成更多的业务。

### 工作效果

我们的工作效果得到了客户的认可，也得到了广泛赞誉。从实际的反馈效果来看，我们的服务质量、效率、安全性均得到了提升。同时，我们建立和客户更加紧密的关系，增强了客户的信任感和忠诚度，对于未来银行发展提供了坚实的基础和动力。

### 工作展望

随着时代的进步和经济的发展，银行业务形式和客户需求均发生了巨大的变化。未来，我们需要做好以下方面的工作：

1.加强人才培养，培养专业的银行业务人员和各项资深咨询人员，并且交流银行内外的互联网、IT等领域相关技术，做好数字化智慧银行的布局。

2.巩固银行与客户的关系，打牢银行的服务品牌，为客户提供更全面、专业的服务，在日益竞争激烈的市场中保持竞争优势。

3.深入挖掘客户需求和市场需求，扩展银行的业务范围和服务模式，让银行

业务更好地贴近社会发展的需求和客户的需求。

### 结束语

作为银行营业部的从业人员，我们应该不断学习，运用新技术，关注市场动向，做好服务，不断提升客户的购物体验和服务品质，为银行的发展营造更加稳固的基础和崭新的未来。

## 篇3：银行营业部工作总结

### 一、工作回顾

在过去的一年中，银行营业部团队在领导的正确指导下，积极开展各项工作，不断提升服务水平，取得了可喜的成绩。通过全体员工的努力，我们成功完成了各项工作目标，为银行的发展和客户的需求做出了积极贡献。

### 二、业务发展

在20xx年，银行业务得到了持续的发展和壮大。我们成功推广了一系列金融产品，吸引了更多的客户，提升了银行的业务量和盈利能力。我们也成功拓展了新的市场，打开了新的业务渠道，为银行的未来发展奠定了坚实的基础。

### 三、客户服务

客户服务一直是我们工作的重点和关注焦点。在过去一年中，我们注重提升服务水平，加强员工培训，不断改进客户体验。通过客户满意度调查和服务质量评估，我们发现客户对我们的服务满意度有了显著提升，这为我们赢得了更多的客户信任和支持。

### 四、员工团队

银行营业部的员工团队一直是我们最宝贵的资源。在2019年，我们注重团队建设和员工培训，不断提升员工的专业水平和服务技能。我们还积极营造和谐的工作氛围，关心员工的成长和生活，为员工提供良好的发展空间和职业感。

### 五、风险管控

在金融领域，风险管控一直是我们工作的重中之重。在过去一年中，我们注重风险意识的培养，加强风险监控和防范措施，有效降低了业务风险和经营风险，确保了银行的稳定和安全。

### 六、展望未来

展望未来，我们坚信银行业务在未来会有更大的发展空间和机遇。我们将继

续坚持以客户为中心的理念，提升服务水平和产品创新，积极拓展新的业务领域，努力实现银行业务的可持续发展。

20xx年度是银行营业部团队不断进取，锐意进取，业务稳健发展，服务质量不断提升的一年。在新的一年里，我们将继续努力，为客户提供更加优质的金融服务，为银行的进一步发展做出新的贡献！

## 篇4：银行营业部工作总结

20xx年对于银行业来说是一个极具挑战和机遇并存的一年。在这一年里，银行业面临着诸多挑战，如经济形势不明朗、监管政策调整频繁、市场竞争加剧等，同时也迎来了机遇，如数字化发展的日益深入、金融科技的创新应用、市场细分和个性化服务的需求日益增长等。在这样复杂的环境下，银行业的各个营业部门都面临着巨大的挑战，也迎来了难得的机遇。本篇文章将对20xx年银行营业部工作进行总结，希望能给大家一个全面的了解。

### 一、经济形势及市场环境变化

20xx年，全球经济仍然处于波动不定的状态。国际贸易摩擦、货币政策调整、地缘政治紧张局势等仍然是全球经济发展的主要影响因素。在这样的背景下，国内经济也面临着不小的挑战，经济增速放缓、投资回报率下降、金融市场波动加大等都给银行业带来了很大的压力。

在这样的情况下，银行营业部门需要加强对市场动态的观察和分析，科学合理调整业务布局和产品结构，及时根据市场需求进行定制化服务，提高市场竞争力。也要加强对风险的控制和管理，确保业务的稳健发展。

### 二、监管政策调整对银行业的影响

20xx年，监管政策调整频繁，不仅国家对银行业的监管政策不断调整，国际监管标准也在不断更新。在这样的情况下，银行业营业部门需要不断学习和适应新的监管政策，加强内部管控，提高风险防范和控制能力，确保业务稳健运行。

银行业还需要积极配合监管政策的实施，加强对合规风险的识别和应对，切实提高合规意识和合规管理水平，为行业发展提供坚实的制度保障。

### 三、数字化和金融科技的发展对银行业的影响

20xx年，数字化和金融科技的发展继续深入，对银行业的影响日益凸显。银行业营业部门需要积极适应数字化发展的趋势，加强信息化建设和应用，推动业务数字化转型。

银行业也需要积极探索金融科技的创新应用，加强与互联网科技企业的合作，推进金融科技创新，提高服务水平和核心竞争力。

#### 四、市场需求及客户需求的变化和挑战

20xx年，金融市场需求和客户需求不断变化，市场细分和个性化服务的需求日益增长，这对银行业营业部门提出了更高的要求。

银行业需要加强对市场需求和客户需求的分析，不断优化产品服务和业务流程，推出定制化产品和服务，满足客户需求。也要加强对客户风险和客户关系的管理，提高客户满意度和忠诚度，保持良好的市场口碑。

#### 五、工作总结及展望

20xx年，银行业营业部门面临着诸多挑战，但也迎来了难得的机遇。在这样的背景下，银行业营业部门需要加强内部管理，提高业务水平，加强风险防范，不断创新和变革，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

未来，银行业营业部门要密切关注市场变化和政策调整，抓住发展机遇，不断提升核心竞争力，实现健康稳定的发展。要加强内部管理，提高服务质量和效率，推动业务数字化转型，提高客户满意度，促进企业可持续发展。

20xx年对银行业来说是一个充满挑战和机遇的一年。银行业营业部门要认真总结工作经验，及时调整业务布局和产品结构，提高市场竞争力；加强对监管政策的适应和应对，确保合规经营；积极适应数字化和金融科技的发展，推动业务转型升级；加强客户需求的分析和优化，提高客户满意度和忠诚度。希望通过我们的努力和拼搏，能够实现各项业务目标和发展规划，为银行业的可持续发展贡献力量。

### 篇5：银行营业部工作总结

晚上好!营业部在全体员工的努力下,20xx年各项业务取得了快速的发展,到年末各项存款为x亿元,日均存款为x亿元,分别较年初增加x亿元。较好的完成了当年各项经营指标,实现了良好的经营效益。这些成绩的取得,主要得益于行领导的正确领导和大力支持,得益于一个好的机制和工作氛围,得以于各部门的鼎力配合和营业部全体员工的辛勤工作。

下面将一年来的工作情况汇报一下：

xx年初，我们紧紧围绕总行“三三二”总体工作的思路，坚持以发展为主线，以效益为中心，以服务创优为手段，以员工为根本，制定发展目标，坚定不移的树立存款立行的意识，把存款的增长和规模的扩张作为工作重中之重。为此，我们从以下几方面做起：

#### 一、突出发展主题，强化客户基础，实现存款稳定持续增长

在对公存款业务发展的策略上，我们从基础抓起，从开户的源头做起，大力发展新客户，全面开花，不忽视小户，不丢掉一个客户，做到多开户，开好户，努力增加基本客

户群，提高竞争力，提高市场占有率。20xx年新开户户，新增存款x亿多元，为存款的增长奠定了基础。同时提高服务质量，以高效优质的服务赢得客户信赖，留住老客户，吸引新客户。加强客户信息档案管理，实行一户一策，一人一法。对待开发的有潜力的目标客户编名成册，逐户开发。在全面了解掌握重点客户，目标客户，潜在客户的基础上。按行业，规模资产的流向进行深度开发，将潜在的客户发展成为现实客户，将目标客户培养为优质的客户，着力培养一批优质客户群。在实现存款规模扩张方面以重点目标客户存款市场为取向，以绩优上市公司特大型企业，国家重点支持的能源交通通讯等重点项目为拓展对象，经过一年的艰苦努力，我们与电力邮政电信公路交通烟草建立了合作伙伴关系，创立了一个良好的发展环境，并建立起一批稳固优质客户群体。

在对私业务的发展策略上，我们除充分重视发展传统储蓄业务外，大力发展代发工资业务卡类业务和以银行卡为载体的中间理财业务，取得了良好的成效。年初营业部储蓄存款只有xxx万元，占比不到x%，负债结构很不合理，众所周知，无储不稳，加快储蓄业务的发展十分必要。结合我行目前成立时间短社会认可度不高的现状进行市场定位，首先发挥营销宣传的竞争力，以宣传树形象，促发展。我们利用双休日、节假日到街头、小区进行咨询宣传活动，组织员工深入周边企业、单位、小商、小户家中宣传，为配合卡类业务的推出，造成巨大的宣传声势，良好的宣传效果、优质高效的服务，赢得了客户的信赖，使社会各界认同度不断加强，为我们吸储揽存创造了有利的外部条件，带动了储蓄快速增长。到年末，营业部储蓄存款为x万元，较年初增加了x万元，占比由年初的百分之五上升到百分之十三，实现了翻两番的目标。

## 二、开展贷款营销，寻找创利渠道

在发展资产业务上，我们充分发挥信用杠杆作用，选准行业，找准投向，找好客户，用活用足信贷手段，使有限的资金达到合理的配置。在公司银行部的大力支持下，分别对信用度高，资金实力强的省电力公司、省电信公司、联通公司、省公路局等行业龙头企业进行了综合授信，发放了联动贷款xxx万元，自有资金贷款xxx元，授信额度落实在百分之八十以上。通过贷款的营销，依托资产业务，稳定和发展了一批大企业和优质上市公司，实现了负债与资产业务的良性循环，为我行持续稳健发展创造了条件，同时也带来了巨大的社会影响力和经济效益。

## 三、发展中间业务，开拓新的利润增长点

中间业务有着广阔的发展空间，不仅可以增加代理费收入，还可以降低银行风险，带动存款的增长。国际结算业务上，全年汇出汇入手续费收入x万元；签发银行承兑汇票手续费收入x万元；办理委托贷款手续费收入x元。代收代付业务上我们同电脑部一起，经过半年的努力，取得了市电信公司代收电话费的业务的代理权，填补了我行同类业务的空白，也标志着我行与其它商业银行均分天下的开始。开展此项业务将促进我行存款的增长，带来新的利润增长点，在中间业务上又迈出了新的一步。

## 四、以人为本，凝聚人气，激发员工的工作热情

随着营业部各项业务的展开，业务量迅猛增长，平均每天在x笔左右。员工晚上下班基本上都在x点以后，工作时间长、压力大，高强度的工作使员工精神长期紧张，十分辛苦。而银行又是一个高风险行业，如果不及时调整好员工的思想状态，进行正确的引导，正常的工作将受到影响，甚至会造成严重的后果。我结合营业部自身实际，一方面合理分工，优化组合，另一方面加强员工的思想教育，灌输危机意识、责任意识与发展意识，让每位员工都了解和理会我行发展的目标和市场定位。目前营业部业务快速发展，人气旺盛，发展势头好，这说明我们找准了自己的位置。在激烈的市场竞争中要生存就必须快速发展，而银行的发展又与每一位员工的利益切身相关。所以我们要克服银行初期快速发展时出现的困难，发挥潜能，挑战极限，为银行的发展作出贡献，同时实现自己的个人价值。

在管理上，我以人为本，实施人性化管理，以德服人，榜样示人。每天安排好营业部的工作后，就深入到客户中去，开拓业务，组织存款，不论烈日炎炎，还是狂风暴雨，我都坚持不懈。去年一年，我个人组织存款日均XXX亿XXX千万，时点XXX亿XXX千万，营销贷款XXX亿XXX千万。凡要求员工做的，自己坚决做到；要求员工不做的，自己首先不做，以身作则，当好表率，以踏实严谨的工作作风感召员工、团结员工、管理员工，在生活上关心爱护。员工及亲属生病，带去慰问品到医院探望；员工加班加点，安排好加班餐；重要节日，大家欢聚庆祝；员工工作或生活中有不顺心的事情，主动与他们交心。真情迎来了员工的理解和尊重，大家拧成一股绳，起早摸黑，加班加点，任劳任怨，形成了“人人为光大作贡献”的良好氛围。

## 五、防范风险，加强内控

一、建立健全各项规章制度。从基础工作抓起，对每一个环节和每一个细节进行观察、分析，建立了岗位责任制，明确岗位工作责任和权限，并狠抓各项制度落实。在业务操作方面，充分发挥业务主管作用，实行一对一负责，建立一环扣一环的内控体系，逐步完善各项内部管理办法，确保会计、出纳、储蓄和存款工作有序进行。

二、推行规范化管理。营业部专门成立了规范化管理小组，分片包干，责任到人，齐抓共管。要求员工严格遵守各项规章制度和业务操作规定，坚持合规、合法经营。在推行规范化管理工作中，按照规范化管理的要求加强对员工的思想教育，抓住关键环节，坚持从小事入手。通过规范化管理办法的实施，为推动营业部各项业务发展，实现稳健经营奠定了坚实的基础。

三、加强“三防一保”工作。经常检查安全消防设施，杜绝隐患，教育员工做到人走章收，计算机关机。对保安人员，要求他们遵守安全防范规定，晚间十点，必须对营也大厅和自助设施进行全面检查，提高安全防范意识，杜绝隐患的发生。四是加强培训，提高员工的业务素质，防范道德风险。

## 篇6：银行营业部工作总结

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

## 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。实现收费类收入x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x万元，完成旺季营销计划的x%，营销乐当家理财卡白金卡x张，完成旺季营销计划的x%，个人消费贷款余额新增x万元，完成旺季营销计划的x%；个人网上银行x个，电话银行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x万元，完成全年计划的x%，完成去年全年计划的x%。

全年单位电子银行客户签约x户，发行信用卡x张，信用卡消费额万x元，电子银行渠道占比x%，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，个人电话银行客户数新增x户，个人手机短信客户数新增x户，手机银行客户数新增x户。实现电子银行中间业务收入x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x万元；损失类贷款本息x万元。 [page]

(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。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、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、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，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3、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、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

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。

## 二、存在的问题

(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。

### 三、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。