# 社区支行上阶段工作总结(合集23篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-07-25

*社区支行上阶段工作总结1时间飞逝，光阴如梭，回顾即将过去的20xx年，是辛苦的一年、欢乐的一年、付出的一年、也是收获的一年，这一年各项工作开展得扎实有效，为了给明年的工作打下良好的基础，我将全年的工作进行如下总结：作为基层的一线柜员，首先在...*

**社区支行上阶段工作总结1**

时间飞逝，光阴如梭，回顾即将过去的20xx年，是辛苦的一年、欢乐的一年、付出的一年、也是收获的一年，这一年各项工作开展得扎实有效，为了给明年的工作打下良好的基础，我将全年的工作进行如下总结：

作为基层的一线柜员，首先在勤奋敬业方面，我认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。我热爱本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守支行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

业务知识方面，我刻苦钻研对私储蓄业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，在新系统不断更新上线的情况下，第一时间掌握新业务，熟练操作新系统。在实际工作中，牢记x行长的教导，办理业务时面带微笑，举手招迎，总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。

又在x行长的带领下我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真实、准确、合法后才能输入电脑。

保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也是至关重要的，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作程序办事，防范任何风险的发生。

工作态度方面，本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；

工作认真，态度积极，不计较个人得失；

工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；

无故不迟到、不早退。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行行里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“客户至上”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。

对待客户，我使用的是微笑服务，且做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，努力提供最优质的服务。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工。

回顾这一年的工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。如：有创造性的工作思路还不是很多，看传票的时候还是不够仔细和认真，个别工作做的还是不够完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。

在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为中行的发展添砖加瓦。通过这一年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之所短，一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

**社区支行上阶段工作总结2**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首20\_年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有遭遇瓶颈之后的不悔坚持。现将我一年中的工作情况作如下总结：

>一、业务理论方面，加强学习，提升自身素质。

这一年来，我能够认真学习各条线的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

>二、实操实践方面，多岗位锻炼，增强客户服务能力。

先后担任智慧柜员机协同人员，现金柜台，对公柜员三个岗位，多岗位的锻炼，让我学习了各岗位的新知识、新业务，也做到了自身优势与岗位的结合，善于总结工作经验，更能体会各岗位之间的特性，提高了与其他岗位同事之间的契合，为客户提供更好、更优质的服务奠定了基础。

>三、工作态度方面，忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责。

无论是对公条线还是个人条线，领导和同事交给我的事务我都能做到事事有响应，件件有着落，用自己最强的执行力回应领导和同事的信任，各项营销指标都不甘落后，同时，积极撰写各类文章，所写文章多次在市行、省行刊登。客户服务方面，尽自己最大的能力为客户解决难题，每一笔业务我都格外珍惜，金钞、信用卡、龙商户、pos、保险、建融、存款，能营销的产品我都大胆开口，坚持把合适的产品营销给客户，为客户提供最好的金融服务，提高客户的贡献度。客户维护方面，每个工作日坚持做好客户维护，打电话、节日问候、短信营销与祝福都不曾落下。定期维护客户，为客户解决难题，让我收获了许多给予我肯定和支持的客户，帮助了自身的成长，同样，为支行的业务发展带来了帮助。

回顾一年的工作，我还存在以下几点不足：

1.在工作中，面对困难时，应提高探索与创新的能力，充分发挥主观能动性。

2.应加强对宏观的经济政策、时政新闻的深入了解和学习，为今后的产品营销和大客户维护奠定基础。

总的来说，在过去的一年中，经过领导的培养、同事的帮助和客户的支持，自身有了很大程度的进步，未来的一年，我将继续总结经验，弥补不足，戒骄戒躁，努力进取，提升工作能力，为支行的发展献上自己的力量。

**社区支行上阶段工作总结3**

我在银行已经工作了大概x个多月的时间了，这段时间由于我还是新人的缘故，因此并没有从事柜员方面的工作，也是因为不想因为自己的业务知识不熟练从而误导其他人，因此今年上半年我主要是从事一个类似于银行大堂经理助理一类的职务，其实最主要的还是跟着大堂经理多学、多看，这样我才能够有着一个质的成长，以下便是我上半年的工作总结。

>一、上半年的工作内容

我在上半年主要是跟着大堂经理一起学习各种业务的讲解以及办理情况，其实除了我以外还有两个员工也在跟着学习，只不过后来他们都申请调去了其他的部门，只有我在自信不足的情况下想要将自身的理论知识学得更扎实一些，实际上经理对我勤于学习的态度还是比较满意的。

当我看见有客户进入银行想要办理业务的时候，我会起到一个向导的作用，告诉他们一些银行业务的知识，如果有什么不明白的地方我会逐字逐句地向他们解释，然后他们便能在最短的时间内办理好自己的业务，也相当于为他们节省了许多的时间，不过遇上自己解决不了的问题我还是会不得不麻烦经理。

>二、上半年取得的成就

由于我自身的服务态度比较好，再加上为了更好地为附近的居民解释银行的业务知识，我还特地学习了当地的一些方言，只不过因为工作需求的缘故，因此大多数的时间还是使用普通话，主要还是本着为客户办理业务节约一些时间，另外在来我行办理业务的客户比较多的时候，我也会协助安保人员维护好现场的秩序，最后我因为表现良好成为了银行优秀员工的预备成员，正式的\'优秀员工称号大概要到下半年才会最终评定出来。

>三、上半年工作中的不足

其实我是属于那种理论尚可、实践不足的人，也就是说我平时的学习态度是比较好的，但是实际上在为人讲解的过程中声音比较小，一旦人比较多的时候我甚至会感到有些慌乱，实际上我觉得自己这样的缺陷如果不能够尽快改正的话，很有可能会影响到自己以后的职业发展，而且我觉得自己最近在工作方面的确懈怠了不少，应该要重点注意这些方面的问题了。

**社区支行上阶段工作总结4**

时光如梭，20\_\_年已悄然到来，在20\_\_年中，我们在信用社领导和同事们的关心和帮之下，各种工作经验都得到较大提高，使我的工作有了较大的进步。本人热爱党、热爱祖国，严格遵守国家法纪、遵守经济工作纪律和工作章程，我深刻地体会到此岗位的重要性和责任性，把搞好银行窗口服务提高到关系民族团结的高度，努力学习民族语言，更好的为当地群众服务，在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。常会有的人连字都不会写，更不会填写凭条，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一字的教他们，直到为他们办好业务，临走时还会叮嘱他们收好所写的回单，当为他们每办理完业务时，他们都会不断的表示感谢。对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，坚持“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密“的原则，严格按照信用社规范化服务标准办事。当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真实、准确、合法后才能输入电脑，让群众满意，让领导放心。始终本着对工作认真负责的态度和高度的责任心，刻苦钻研业务，积极学习各项业务知识，正确及时地办理各项业务，认真提高政治思想觉悟，坚决执行国家有关的金融政策和法规。严格按照岗位职责要求自己，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，

保管好印章、密码、重要空白凭证等，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。

因为我们的工作量大，任务中，我们节假日从未休息过，每天加班加点的工作，每天晚上都要干到半夜，我以高度的责任，心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作程序办事，对于可疑业务及时上报，提高警惕，杜绝诈骗，防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，加强财务安全意识，维护个人安全和公务利益不受到损失。在金融市场激烈竞争的今天，人们对我们的工作要求也在不断的提高，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，还要提高我们的服务水平，我们的岗位是信用社的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象，要求我的工作不能有一丝的马虎和放松，我们每天要处理几百笔业务，接待几百名顾客，这样的工作环境迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真、认真、再认真，要严格按照行里制定的各项规章制度来进行操作，一年中始终如一的要求自己。当我在工作中遇到问题的时候，我会虚心的向老同志请教学习，学好各种业务技能，完成领导交给的工作任务。

新的一年里我为自己制定了新的目标，认真学习工作技能，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，取长补短，共同进步，争取为信用社的发展多做贡献。

**社区支行上阶段工作总结5**

XX年是XX银行实现转型升级、承上启下的一年，是我行各项业务实现跨越发展的关键一年，一年来，XX支行紧紧围绕年初的工作目标，认真贯彻落实总分行工作会议精神，抢抓机遇，迎难而上，在行风建设、业务发展、风险管控、员工教育等方面狠下功夫，全体干部职工负重拼搏，较好地完成了支行全年的各项工作任务，各项业务继续保持了良好的发展态势。现将XX年的工作情况汇报如下：

一、工作开展情况

（一）主要业务指标情况

截止12月31日，我支行各项存款余额XX万元，较年初增长XX万元，其中：储蓄存款XX万元,较年初增加XX万元；对公存款XX万元，较年初增加XX万元。各项贷款余

额XX万元，较年初增加XX万元，其中：公司类XX万元，零售类XX万元；实现中间业务净收入XX万元。零售理财类产品销售XX亿元，任务完成率达XX%；新增信用卡XX户；个人网银新增XX户，任务完成率XX%；手机银行新增XX户，任务完成率XX%。支行全年实现净利润XX万元。

（二）主要工作措施

1.实施全员营销，传导工作压力。

今年以来，我支行大力开展营销活动，早布置、抢先机、强宣传，贯彻执行“全员营销”思想，全面展开营销攻势，结

合分行出台的“开门红”、“多开新客户，激活睡眠户”、“培育百户重点企业”授信客户、“发借记卡，拓优质户”、中长期存款营销等各类公司、零售业务竞赛活动，细化任务指标，积极制定支行营销、考核方案，传导压力，严格奖惩，上下联动，通过进社区、跑企业等方式调动员工营销积极性，增强团队凝聚力、竞争力，在此全员营销的攻势下，我行各项业务指标稳步增长。

2.调整业务结构，强化授信管理。

今年以来，我支行进一步加强业务结构调整，突出信贷精细化管理，有效降低了信贷风险隐患。一是加强中等规模授信企业的营销及对接工作，今年以来，我支行高度重视授信业务结构调整，力求改变两头大、中间小的“哑铃式”客户结构，支行班子成员及业务发展人员全力营销授信规模千万以上企业，取得了一些成绩，成功营销了XX公司等一系列中等规模重点授信客户；二是注重到期业务的偿还情况，根据总分行的信贷政策及企业实际经营状况进行业务调整和适时退出，尤其是对支行小微企业授信客户进行了一次全面检查及分析，调整了相关授信客户，退出了部分风险较大的授信客户；三是加强沟通，严格贷后检查工作，对存量客户的授信资金使用、业务运营现状等做了综合检查，并根据客户经营情况，为客户制定相应的资金计划，加强对存量客户的`挖潜力度，同时加强我行新产品的推广及应用，做到综合收益和存款最大化，逐渐增强客户日常业务结算量和回报率；四是利用现有的客户群，通过推广代发薪、信用卡、理

财产品等业务，公私联动，加强存款营销力度。

3.完善内控管理，防范各类风险。

今年，我支行进一步完善内控管理，切实提高了预警和防范各类风险的水平。一是根据分行部署，组织开展“内控完善年”活动，继续保持案件防控工作高压态势，强化“五项机制”，以“无案件、无重大责任事故”为目标，标本兼治，惩防并举，进一步夯实了内控案防制度建设；二是根据总分行相关制度及文件的要求，对支行各项业务发展及管理情况进行摸底自查，发现问题、整改问题，同时加强风险、合规教育，提高了全员合规意识，增强了支行合规水平，有效防范了内部风险；三是改进支行绩效考核制度，针对支行原有考核制度存在的弊端与不足，组织各部门参加讨论研究，全面改进考核机制，并向全体员工公开及解释，力求“公开、公平、公正”，从而调动员工工作积极性，促进支行和谐稳健发展；四是开展“文明服务提升年”活动，成立了活动领导小组，制定活动方案，并配合制定了支行营运条线员工业务技能考核办法，支行领导全程参与，具体由XX部定期组织业务技能比赛，并纳入绩效考核，从业务水平开始，提升支行服务水平。在支行领导的高度重视和一线员工的共同努力下，我支行在分行举办的“第XX届业务技能竞赛”中荣获团体XX等奖，并在XX月底分行组织的柜员技能考试中一次性全部通过，取得综合排名全行第XX的好成绩；五是全力推进平安金融创建工作，制定及调整了相关领导小组、成员及工作方案，修订了各项安全制度和应急预案，强化目标、细化责任，积极抓

好安全保卫工作，确保支行安全稳健运营；六是加强企业文化建设，通过组织员工参加企业文化征文、员工座谈会及各类文体活动，增强员工对我行的认识及认同，提升了员工的主人翁意识、集体荣誉感和责任心。

4.实行标杆管理，推进渠道建设。

在分行的指导和帮助下，我支行的渠道建设工作取得成效，网点标杆化建设有条不紊。一是今年XX月XX日XX支行网点顺利搬迁至新址营业，全面改善了员工的办公环境和网点对外形象，从而推动了网点各项业务的企稳发展；二是营业网点标杆化建设，根据分行统一部署及安排，由专业机构对支行营业部员工进行专业培训，并对营业部物理布局进行合理调整及完善，培训结束后支行安排专人至XX、XX两网点传达标杆化建设思想及理念，同时手把手教学，使我支行对外营业形象全面提升；三是迎接总分行等级行检查组对营业网点的验收检查，通过全面自查及整改落实，进一步加强了员工的合规、责任意识，提升了营运管理水平；四是借助“金融知识宣传服务月”活动，加强公众金融宣传及服务，在提升了广大客户及群众的金融知识的同时，进一步提升了我行的社会形象。

5.开展党群活动，强化作风建设。

今年，在总分行的指导下，我支行积极组织开展党的群众路线教育实践活动，不断加强队伍及作风建设。按照\_“照镜子，正衣冠，洗洗澡，治治病”的总要求，全面贯彻执行总分行关于教育实践活动的各项计划及措施，切实解决

“四风”问题，加强党员干部队伍作风建设，采取座谈会、发放问卷、电话回访等多种措施积极听取广大职工及客户的意见、建议，着力解决支行存在的问题，改善薄弱环节，增添发展正能量。

二、工作开展中存在的问题、困难和不足

今年，我支行在取得各项成绩的同时也存在着一些不足，主要体现在以下几个方面：

1.工作执行力建设抓得不到位，工作布置后，在督促落实方面，工作方法不够细致，导致工作成效不显著；

2.业务发展不平衡，产品营销意识和业务营销能力有待进一步提高；

3.工作精细度有待加强，深入基层不够，对一线的情况了解不够深、不够透，导致工作的前瞻性、主动性不足，工作方法偏于简单，工作思路还较粗糙。

三、XXXX年工作计划

随着国内多家实力较强的先进股份制商业银行陆续入驻XX市场，XX年，我们面临的外部竞争环境将更加严峻，需要在进一步加强自身建设的同时，不断提高竞争力，尽最大努力保持住良好的发展态势。

1.加强营销，拓展业务。进一步推行并加强全员营销，加大存贷款及各项小指标的营销力度，制定、完善考核标准，传导工作压力，前后\_动、公私联动、全员联动，加强各项业务的营销及拓展工作；尤其是要抓好年初“开门红”工作，抓好项目储备工作，确保圆满完成年度目标任务。

**社区支行上阶段工作总结6**

20xx年已经过去半年年，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天！我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强！学会用激情创造灿烂，使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就半年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

>一、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户

做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。行里组织员工对内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了总行《xx银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

>二、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务

xx年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立“服务无小事”的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

>三、工作中存在的不足及今后的打算

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标。二是对一些业务还不够精通。

在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要。

2、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好。

最后，半年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在下半年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲，要在竞争中站稳脚，踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展，争取更好的工作成绩。

**社区支行上阶段工作总结7**

今年上半年，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。现将上半年工作情况具体总结如下：

>一、完成工作任务，取得良好成绩

年初，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。

>二、积极拓展业务，认真做好新老客户工作

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。

>三、树立服务意识，真诚服务客户

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。

上半年里，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。在下半年，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。

**社区支行上阶段工作总结8**

20xx年XX月XX日，XX市XX路支行与净瓶社区老年协会在区四建篮球场举行了以文艺汇演、气排球为主的迎新春活动。此次文艺汇演社区各单位奉献了精彩的文艺表演，XX路支行表演了具有支行特色的服务礼仪展示，向社区居民展示了支行独有的精神面貌。文艺表演中间还穿插了邮政储蓄银行储蓄业务问答环节，通过这个环节让社区居民对邮政储蓄银行的业务有了更进一步的了解。

活动结束后，XX路支行收集到了12位客户换零钞的需求，解答了部分客户的业务问题，理财经理通过跟台下观众聊家常了解到了几位老年客户的理财需求并留下了联系方式。通过此次联谊活动，让社区居民感受到了“邮储好邻居”的温暖，进一步提升了邮储银行XX路支行在XX片区的知名度和美誉度，加强了老年客户及潜在客户对邮储银行的认同感。活动后续工作计划也在有条不紊地持续进行当中：

1、为社区居民提供“迎新年，换新钞”活动，做好预订工作；

2、每周邀约有潜力和有意向的社区居民在支行贵宾室举办座谈会、保险理财沙龙等；

3、在老年协会中聘请3名社会监督员，监督网点服务工作；

4、与各单位建立融洽的关系，积极上门走访；

5、开设老年客户优先窗口，吸引老年客户到我支行办理业务；

6、利用收集到得优质客户信息有针对性地开展营销，扩大XX路支行中高端客户量。

**社区支行上阶段工作总结9**

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了一年的时光。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们用心学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，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提高。现将一年的工作状况总结如下：

一、主要工作资料及职责

本人从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、代发工资、\_信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提;其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识。

客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，通过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户;当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务潜力水平。

通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾今年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。个人情绪控制不佳。今后的努力方向是加强理论学习，进一步提高自身素质;转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

四、新一年的展望

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用心性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们行共同走向更好的明天。

**社区支行上阶段工作总结10**

一、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。

二、加强自身学习，提高业务水平

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、存在的问题和今后努力方向

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。

**社区支行上阶段工作总结11**

今年以来，我行认真贯彻总分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，在注重业务发展的同时，强调风险防范和内控管理，倡导合规文化建设，使支行的各项业务上了一个新台阶，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。在全行员工的共同努力下， 20xx年上半年各项指标稳健运行，取得了突出的经营业绩。截止6月末，各项业务完成情况较好，在分行均名列前茅。

>一、各项指标完成情况。

1、负债业务增势明显。6月末自营存款余额为XX万元，较年初新增XX万元，已提前完成全年任务。其中储蓄存款余额XX万元，较年初新增XX万元，完成全年任务的66%。对公存款XX万元，较年初新增XX万元，完成全年任务的154%；日均储蓄存款余额XX万元，较核定基数增XX万元，完成任务的99%；对公日均存款余额XX万元，较核定基数增XX万元，完成任务的161%。

2、资产业务快速发展。6月末自营贷款XX万元，较年初新增XX万元，其中个人资产业务XX万元，较年初新增XX万元，完成全年任务90%，对公资产余额XX万元，较年初新增XX万元。贴现累计发生额X亿元。

3、中间业务稳步推进。上半年已实现中间业务收入近XX万元，完成全年任务58%；完成国际结算量近XX万美元；信用卡发卡XX张；期缴保险XX万元，趸缴保险XX万元。

>二、总结上半年各项业务发展和管理，我们主要采取以下工作措施：

（一）、明确任务，早抓落实，为全年工作打基础。

支行在去年末就对20xx年工作目标进行了规划，明确负债新增X个亿，对私存款X亿，对公存款X亿；资产新增X亿，个人资产X亿，公营贷款X亿。年初支行再次召开工作会，就20xx度全年工作进行统一的部署和安排，对20xx年取得的成绩，行长室要求全行员工戒骄戒躁，防止“小富即安”的思想。同时，针对支行目标任务制订了全面的考核制度，将分解到每位客户经理头上，业绩完成情况以邮件方式对全行进行每周、每月、每季通报，有效地激励了客户经理的工作热情。在分行开门红竞赛活动中，支行的负债业务、个人资产业务在全分行均处于领先位置，取得较好成绩。

（二）、 强化市场营销机制。

1、公司业务基础营销工作首先是抓新开户，支行公司部年初即明确：每位对公客户经理每月必须新开有效户达到X户。从上半年情况来看，支行共计实现新开户XX户，实现新户存款新增XX万元。其次是通过政府平台，加强对周边园区客户的营销力度，通过上门拜访、制订理财方案等多种形式，积极宣传我行对公产品。经过长期的努力，取得了客户的高度认可，已和多个优质企业建立了合作意向。其中，XX区财政非税收入专户已经成功开立，存款余额近X个亿。

2、在零售银行业务日常工作中，对X区“富人区”进行了区域定位，实施精准营销和分层次营销，注重基础营销、中端客户营销、大户营销并重。一是大户营销：将X万以上的客户界定为大户，针对这部分客户专门制定了“理财秘书”服务。

**社区支行上阶段工作总结12**

自入行以来，我主要从事支行业务部中后台及综合管理工作，工作职责未出现过较大调整，目前为止主要履行安宁支行行政办公，文书机要、后勤保障、人力资源管理，安全保卫，银行卡业务等工作职责。现就本人20xx年上半年的工作情况作如下总结：

>一.主要工作开展情况

20xx年上半年，本人按照支行分配的各项工作职责认真开展工作，履行了综合管理条线的各项职责。从工作开展情况看，上半年主要完成了以下几项重要工作事项。

文书机要方面，整理完成并向省分行移交了20xx至20xx年度的涉密文件，对本人管理的公司信贷档案和银行卡档案进行了整理并编号存档，整改了在档案管理方面存在的问题。

安全保卫方面，按照省分行的要求对安全保卫方面存在的问题进行了整改，整改取得了一定的效果，提高了支行的安全保卫管理水平，支行在5月份顺利通过了昆明市公安局的检查验收，被评为金融系统安全防范优秀单位。

在人力资源管理方面，上半年对人力资源管理系统进行了全面维护，使系统内信息与支行目前的组织架构相符。同时，改进了薪酬福利发放的管理，将职工福利发放的时间进行了统一并落实到了实际工作中。

在业务拓展方面，上半年对银行卡业务进行了大力拓展，截止6月30日，共实现个人贷记卡发卡730余张，商户拓展5户。此外，个人完成借记卡，个人网银各124户，对公基本户开户1户，储蓄存款225万元，三方存管13户。并配合支行业务发展部开展了各项业务的营销工作。

>二.取得的成绩

20xx年上半年，通过个人的努力，工作上取得了以下一些进步：

1、业务拓展成效显著，业务素质得到加强。上半年通过个人的努力，在业务拓展和任务指标的完成上取得了较好的成绩，与20xx年相比呈现了大幅突破，尤其在银行卡商户业务的拓展上增量较大，并通过业务的开展带动了个人业务素质的较大提高。

2、内控问题有效整改，管理水平大幅提高。上半年内，通过对印章管理和档案管理问题的整改，一直存在的印章管理问题得到了较好的解决。此外档案管理问题也得到了根本的改进，通过编号存档并建立台账，先前存在的信用卡客户无法查询进度，无法调取信息，以及公司信贷档案调阅浪费时间的问题现已完全消除，原先需要数十分钟调阅的档案，改进后仅需一至两分钟便可完成。内控方面存在的问题得到了较好的处理，条线的整体管理水平得到了较大的提高。

3、改进工作方法，工作效率和质量得到改善。20xx年上半年，我制作并使用了每月重要事项工作进度表和每周工作计划表，将需要完成的工作进行记录，在表格内标注工作流程并进行进度跟踪。通过采取上述工作方法，本人的工作效率和工作质量得到了较大的提高，省分行邮件催报的几率大幅降低，有效地避免了重要工作停滞不前的问题。

>三、存在的问题

通过半年的努力，我个人在工作方面取得了一些进步，当仍然存在以下几个问题：

1、工作计划性较差，进程管理仍然有待完善。尽管目前已经采用了进程管理，但在细微工作上的计划性仍然不够，仍然未有效实行进程管理，工作拖沓的现象仍然存在。

2、内控管理仍然存在不容忽视的问题。目前在内控管理上尽管做了一些改进，但印章管理未能彻底整改，在使用登记，日常管理方面仍然存在隐患，零贷档案的整理归档未按原计划进度的要求完成。

3、工作作风有待加强，对负责的部分工作安排管理不到位，缺乏制度化的管理。因目前个人负责的工作较为繁杂，在满于常态化工作的同时对固定资产管理等部分无需实时进行但不容忽视的工作仍然没有引起足够的重视。

>四、下一步工作计划

针对目前我个人的工作情况及在工作中存在的问题，20xx年下半年我主要从以下几方面开展工作：

1、扩大进程管理的范围，加强计划性。对细微的工作，要针对性的引入进程管理，提高对细节问题的处理能力，要在进度管理表中将工作按照轻重缓急进行划分，改进进程管理，有序开展工作，提高工作效率和执行力。

2、对目前存在的内控问题，要制定出工作计划和时间进度表，严格按照时间进度逐项解决，并在整改完成后主动要求进行复查，查缺补漏，逐步完成整改，确保各项工作开展的合规性。

3、从今年7月起，要开展“每月主题工作”计划。即针对目前所负责的条线工作和工作中存在的问题，每个月提出一至两项重要工作或重大问题，列入当月“主题工作”计划，针对问题制定完善的解决方案，当月内予以解决，并根据处理的情况，结合省分行要求完善该项工作的具体流程，确保解决的问题今后不再次出现，完成的工作今后有章可循。

4、大力改进个人工作作风。对在前期工作中存在的不重视非常态工作的问题要转变态度、重新审视，对后勤保障方面同事反映较多的问题要认真研究，寻找解决方法。从根本上要改进个人工作作风，增强工作责任心，不能顾此失彼，要尽力保证每一项工作的有序开展。

5、在近期内，要从目前我个人从事的岗位出发，积极总结经验，寻找问题，按照省分行和支行的要求做好设立综合管理部的前期各项准备工作。

**社区支行上阶段工作总结13**

今年上半年以来，在与广大同仁的团结、努力、奋斗的基础上，在银行领导的关心和正确领导下，我坚持以高标准严格要求自己，兢兢业业做好本职工作，较出色地完成了领导交给的各项工作任务，个人工作能力得到很大的提高。以下是我上半年的工作总结：

>一、优质的服务理念

我每日按时到岗，做好班前准备，准时参加晨会，以优质文明的服务为标准，接待每一位客户，耐心详细地宣传本行业务规章和相关产品，回答客户疑难问题。要想将业务做好，必须坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念。

>二、良好的工作态度

我的工作主要是按规定使用、保管柜员尾箱中的重要空白凭证、有价单证、现金、及印章；认真审客户递交的业务资料，确保交易录入正确，完成权限之内的交易，每天早中晚做到三碰库以及确保帐证、帐款、内外帐务相符；班后和同事相互进行柜员流水勾对。我的工作有时很繁琐，必须做到一丝不苟、认真负责，要想出色地完成自己的工作，就必须努力加强自身学习，炼就过硬的本领，提高自身素质。

于是我白天上班，晚上回家熟记理解规章制度、服务规则，练习点钞和微机操作从那以后，只要是银行开展的业务，我都率先及时学习，掌握制度和业务要求，通晓每一个细节，坚持边干边学边练，虚心向比自己业务能力强的同事和领导学习请教，在同事的指教、领导的支持下，使我的综合素质得到了全面的提升，期间的工作也得到了同事和客户的认可，在这里我由衷地感谢同事和领导的帮助。

**社区支行上阶段工作总结14**

转眼间，20xx又开始了。我还记得去年时光飞逝。即使是刚入行的人也没有机会写这个报告，但现在都是业内老员工了。虽然只是短短的一年，但感觉生活发生了翻天覆地的变化，工作学习思想也逐渐成熟。

在秀水支行，从事最普通最基础的工作，——柜员。作为一线员工，只有日复一日重复的存款、取款、记账、收付、营销维护、迎送等枯燥的操作和复杂的事务。在银行员工中，柜员是直接与客户打交道的群体，柜台是展示银行形象的窗口。柜员的日常工作可能会很忙很单调。但在应对各类客户时，柜员要操作熟练，服务热情。每一天，有了周到的服务，客户才能真正体会到九阴人的真诚，感受到在银行做生意的温暖。这样的工作非同寻常。深深感受到自己肩负的重任，所以要求自己每天以饱满的热情、努力的服务、真诚的服务赢得客户的信任。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户所想，急客户所急，卸客户后顾之忧”的原则，做到操作规范，服务规范，语言礼貌，举止得体，给客户留下了良好的印象，赢得了很多客户的赞赏。在做好柜台服务的基础上，我们尽最大努力为客户提供更周到的服务。因为没有挑剔的顾客，只有不完美的服务。因此，在日常工作中，主管带领我们勤奋学习新知识、新业务，理论联系实际，熟练掌握各种服务技能。同时，我可以继续学习各种银行业务知识，积极利用业余时间加强金融理论和业务知识的学习，不断充实自己。我对总行和支行下发的各种学习资料进行了必要的改进，如学以致用的能力、业务工作能力、综合分析、协调能力、语言表达能力等。

虽然取得了一些成绩，但我仍然有以下缺点：一是业务技能提高不快，还需要努力学习；二是与其他同行相比，自身工作还有差距，创新意识不强，工作发展不够大胆。为了迎接新的一年，在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1.学习从不停止看镜子。时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会不懈努力，学习各种金融理论知识，用它来指导实践，从而更好地适应行业发展的需要。

2.我会通过多看、多学、多练来不断提高自己的业务技能。

3.实践是持续改进的基础，“学善勤，废于乐”。我想通过实践不断锻炼自己的勇气和魄力，提高自己解决实际问题的能力，在实践的过程中慢慢克服自己的急躁，热情对待每一份工作。

今天，我们把青春献给银行，银行在青春的交替中一步一步发展。在她清晰的年轮中，我们也将深深地印下我们的青春。作为一个成长中的青年，只有将个人梦想与职业发展有机结合，才能充分发挥自我的进取性、主动性和创造性，在为银行创造完美明天的过程中实现自己的人生价值。

**社区支行上阶段工作总结15**

今年上半年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的半年，这半年对我的职业生涯的塑造意义重大。我在领导的带领与指导下，我学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最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。现将上半年工作情况总结如下：

>一、思想与工作

我能够更加积极主动地学习银行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，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。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

>二、技能方面

我个人也能够积极投入，训练自己，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的xx银行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为xx银行事业发出一份光，一份热。对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打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，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，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。

在日常的工作生活中，我能够及时地融入到xx银行这个大家庭中，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。

>三、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。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的xx银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达!

**社区支行上阶段工作总结16**

面对今年上半年以来经济金融环境的不确定性，我行紧紧围绕“转型、发展、质量、效益”主线，认真贯彻落实省、市行长会议精神，着力推进“七大银行”建设，正确处理好宏观调控和自身发展、总量和结构、数量和质量的关系，加强风险控制和业务创新，继续保持良好的经营发展局面。

>一、主要任务完成情况：

1、人民币各项存款余额xxxxxx万元，比年初增加xxxxxx万元，四行增加额占比xx%。其中对公、储蓄存款余额xxxxxx万元、xxxxxx万元，比年初增加xxxxx万元和xxxxx万元，四行增加额占比xx%和xx%。

2、人民币贷款余额xxxxxx万元，新增xxxxx万元，同业四行占比xx%。

3、实现拨备前利润xxxxx万元，拨备后利润xxxxx万元，净利润xxxxx万元。

4、完成中间业务收入xxxx万元。

5、不良贷款率为x%，比年初下降x个百分点。

6、完成国际结算xxxxx万美元，结售汇xxxxx万美元，同比分别增加xxxxx万美元和xxxx万美元。

7、实现“三无目标”。

8、精神文明建设取得新的进展。

>二、主要工作做法和效果：

（一）找准负债业务市场定位，积极把握资本市场变化

随着金融竞争加剧、存款分流压力加大的形势发展，及时调整市场策略，通过注入“观念促动、机制带动、营销推动”等多项举措，加大营销力度，提升服务层次，各项存款保持了持续增长的势头。

1、大力实施客户发展战略，积极调整客户及负债结构，努力做大、做强、做优公存业务。一是抓住重点，力促机构低成本存款快速增长。年初伊始，就将筹资成本低、流动性强的对公存款工作摆到了突出位置，科学分析本行及本地区优质客户群体结构，细化客户层次，紧盯政府机构客户、同业客户、企业集团客户等高端客户，加强高层公关，通过抓龙头，以点带面，稳内争外，抓大促重的公存策略。同时，注重对财政、供电、烟草等重点精品客户的精细服务和关系维护工作。至6月末，仅xx、xx、xx等重点大户就增加存款xx亿元，占全行对公存款增量的x%。二是优化结构，有效控制负债成本。积极扩大活期存款来源，营销职能部门、重点客户活期低息负债。通过积极营销结构性存款等理财型产品，分流、转化中长期存款，有效遏制存款定期化趋势。三是强化市场分析力度，注重存贷款大户资金信息收集，及时掌握资金进出动向，对项目资金实行行内流动，同时紧盯资金环节点，对客户流入的资金协助客户尽快汇入，对流出的资金想方设法推迟、减少资金划出。四是做好xx、xx、xx、xx、xx、xx等企事业单位年金业务的联络工作。五是争揽市场新客户资源。到6月未今年全行新开对公帐户共计xxx户，存款余额达到xxxx万元，日均存款达到xxxx万元。

2、争存揽储“二早二快”。即早动员，早行动，快布置，快落实，提早召开全行旺季工作动员大会，使大家早吃定心丸，布置争存揽储工作举措，确保各项措施落实到位。一是制定旺季工作计划，出台旺季单项竞赛活动，层层签订旺季目标责任书，加大营销人员、网点负责人的考核力度，在对客户资源进行全面分析的基础上，增强压力和动力，促进全行责任意识、发展能力和执行力的不断提升，举全行整体营销之力，从而形成“上下联动，你追我赶，齐心协力，众志成城”的抓存揽储工作局面。二是对50万元至100万元以上的客户群实行名单制管理，逐户跟进，全行共揽入奖励分红款x亿元。三是完善绩效考评传导政策，把考核的共性要求和部门、网点自身特点、发展定位结合起来，强化机制推动，充分激发各方经营活力，推进经营战略调整的一致性和连贯性。旺季期间多次刷新建行以来增储新纪录，并得到xx行的通报嘉奖。四是打造个人贷款精品业务，并以此为引擎，不断延伸营销链条，强化个人信贷市场，培埴潜在优质客户，采取每发放一笔贷款，至少为客户提供二只以上的个人产品，把个人信贷业务与其他金融产品实行“打包营销”、“捆绑式销售”，培养和提高客户对工行的依存度和忠诚度。全行个人贷款余额xx亿元，当年新增个人贷款x亿元。系统内增量第一。五是狠抓传统项目和大客户强力营销。依托统一数据分析平台和PBMS系统，发掘目标客户，积极开展营销。全行上下严密监控大额存款支取，想方设法加以挽留与控制，尽量减少存量流失。对大额汇款客户进行积极挽留，尽力将存款留在本行。适时推广留学贷款、出国资信证明、贷款证明等业务，共销售灵通快线xxxxx万元，柜面营销代理保险xxxx万元，销售基金及理财产品xxxx万元。成立贵宾理财中心，设立代理业务专柜和金帐户专柜，分流小额业务，开通中高端客户的绿色通道，对代发工资户实行低金额高业务量收费，加强离柜服务考核引导，有效分流小额业务，提高网点服务效率。

（二）抢抓资产业务深度挖潜，适度均衡增加信贷投放

面对国家从紧的货币政策、汇率升值和同业竞争进一步加剧给当地经济发展带来的“困难期”和转型升级的“阵痛期”，及时分析形势，认真执行政策，银企风雨同舟，和衷共济，化困难为机遇，牢牢把握经营发展的主动权，贷款增量占四家商业银行之首。

1、多渠道抢滩市场份额。年初制订预案，积极向省、市分行争取信贷规模，到6月底新增信贷规模已占全市系统规模的1/4。在贷款投放中采取优中选优，重点投放产业政策导向明确、发展前景好、贷款收益高的公司客户贷款和风险小、高附加值的个人客户贷款。至6月末，全行AA-（含小型aaa、aa级）级以上优良客户贷款余额为xxxxxx万元（不含资产转让xxxxxx万元），比年初增加xxxxx万元，占公司类贷款余额的xx%。全行累计拓展各类贷款客户xx家，新增各类融资xxxxx万元，其中贷款xxxx万元，银票及保函等表外融资xxxxx万元。同时加大业务创新，拓展信贷渠道，已通过行内银团新增贷款x亿元，实施资产证券化xxxx万元，仅以上两项实际新增贷款已达xxxxx万元；还通过票据形式转化信贷规模的紧张，票据融资已增至xx亿元。

2、全方位支持小企业发展。年初开始就按照“一条主线三个重点”，在客户信用评级、授信管理、贷款审批权限、业务流程再造、贷后管理要求等环节，进行相应改革，把未进入的市级规模、苗子企业、纳税500万元以上的企业以及自营进出口金额在100万美元以上的企业列入市场拓展的定位目标，选择了一批综合贡献度大、风险小的小企业予以重点扶持，锁定目标客户，及时准入。全行共拓展各类小企业贷款客户xx家，新增贷款xxxx万元，小企业贷款余额xxxx万元，比年初新增xxxx万元，同期置换和退出贷款xxxx万元。

3、立体式防范信贷风险。结合行业信贷政策，突出量化分析，坚持财务因素和非财务因素并重的原则对借款企业的信贷风险测定，判断企业所处生命周期，挖掘新客户，提升客户群的价值、活力和我行市场进化能力。一是提出了风险防汇聚的置换方案，进一步提高小企业的担保方式的有效性，担保能力，提升小企业风险防汇聚能力。二是加强整体行业，尤其是受宏观调控影响较大的纺织服装行业的监测工作，强化风险控制预防性。三是加大客户结构调整，积极退出成长性差、信用等级低、发展前景不明确的“二高一低”客户和收益低的贷款，将退出的信贷资金规模配置向低风险、高收益的科技创新型及环保型注入。

（三）激活产品资源价值战略，全力推动中间业务发展

紧扣宏观经济和资本市场的新形势、新动态，深入分析中间业务发展的特点和现状，积极配置资源，开展业务产品创新和整合，深入挖掘产品价值努力发展中间业务。截止六月末，中间业务收入同比增xxxx万元，同比增幅xxx%。

1、国际业务“顶天立地”。审时度势，确定以国际业务为中间业务发展龙头，紧紧抓住我行核心客户国际贸易量快速增长、总量较大的发展机遇，研究企业结算规律，为企业量身定做服务方案，如通过境外代付、捷汇通、福费廷、出口保理、增利通及超短期的外汇理财产品的拓展，为中间业务发展提速。共完成国际结算xxxxx万美元，同比增加xxxxx万美元，完成计划xx%，市场占比xx%；结售汇xxxxx万美元，同比增加xxxx万美元。

2、结算账户“开天辟地”。一是深化服务，增加大客户结算额，以量促增。二是结算账户扩容，同步放大，已新开结算账户xxx户。三是对重新协商到期的上门收款、代理结算等协议，耐心说服客户，提高收费标准，议价增收，实现结算业务收入xxx万元。

3、产品营销“钻天拱地”。一是抓住黄金保值、增值的卖点，加强宣传，采取全行营销、定点销售模式，打通黄金交易通道，将“品牌金”作为一个新的投资工具推介给中高端个人客户，共销售品牌金xxxx克、实物黄金xxxx克、账户黄金xxxxx克。二是利用总行最新的购买理财产品视同完成对公存款的时机，做好内（客户经理、部门负责人）外（企业老总、财务）营销，如无固定期限法人理财产品具有操作方便、收益相对存款高、购买与赎回灵活等特点，目前已被富润、泰荣等客户所接受，既使企业在短期内实现资产效益的最大化，也巩固了银企间的良好关系，提升了工行专业服务形象。期间共实现各类理财产品销售xxxxx万元，形成了国债、基金、票据、贵金属、专户理财等一批新的增长点。

4、牡丹用卡“铺天盖地”。加强与牡丹卡特约单位业务协作，上门解决疑难问题，提高ATM机使用效率，鼓励用卡消费，新发牡丹信用卡xxxx张（收表数），实现牡丹系列卡消费额xxxx万元，还在xx、xx、xx等拓展了牡丹联名卡重要客户，并联合举办了大型授卡仪式。

（四）培育先进内控合规文化，倡导温馨家园和谐氛围

按照省市分行的统一部署，开展了“三增强”主题教育活动，进一步增强全员合规经营意识，深刻认识违章操作的惨痛代价，使全员时刻保持清醒的头脑，真正懂得什么能干，什么不能干，鼓励员工勇于监督、举报和制止他人的违规违章行为，使全员真正行动起来，切实做好本职工作，共同构建和谐的内控文化。一是上半年对x个部门网点负责人进行内控防案职责情况述职评议，建立责任考核制度，加大对违规违章行为扣点和经济处罚处理力度，开展内控蹲点活动，听取内控防案工作意见建议，指导网点开展内控防案工作。二是建立内控管理调查报告制度，定期上报《内控管理调查报告表》，搭建内控沟通渠道，并将收集到的各部门网点在经营管理中的内控管理热点问题，提交内控委讨论决议并贯彻落实。三是培育内控文化建设。通过对员工进行内控知识测试，组织参与市分行组织的内控知识行部对抗赛等，把《业务操作指南》的运用与《员工违规积分》紧密结合起来，用“积分”推动“指南”的运用，切实发挥《业务操作指南》在规范业务操作、防范操作风险方面的作用。

通过组织xx余名员工到绢纺织厂“访艰苦环境，思本职工作”及组织内控防案知识竞赛和测试，开展《忠诚胜于能力》读书活动，开展“精学业务增一流，苦练技能促内控”学习竞赛活动，“六一一家亲电影晚会”，邀请市分行服务办来行现场指导，到兄弟行网点星级达标学习观摩，制订服务工作手册，提高服务监督检查频率、率先在当地金融机构实行了守押社会化改革等多项实践途径，为实现支行又好又快发展，全力营造温馨家园和谐氛围起到积极的推动作用。

>三、存在问题和不足

在取得成绩的同时，也清醒地认识到存在的问题和不足：一是存款起伏较大，冲高后又回落，稳定性和递增度不够，增存潜力还有待于挖掘。二是产品营销迟缓，业务渗透率不强，推动力不足，尚有六成以上考核指标未达到上级行时间进度要求。三是内控管理中的风险意识和责任意识有待提高，检查整改不到位、屡查屡犯问题还存在。四是服务质量提高缓慢，还有待于进一步的改进。

>四、下半年工作打算

1、提振精神，切实抓好稳存增存工作。一是要全力争取财政国库集中支付代理资格，巩固重点客户、系统大户合作空间，积极拓展存款新增长点，优化客户结构和存款结构，做好优质大客户走访工作。二是深入开展个金银证伴侣业务及三卡一市场拓展工作，层层落实，狠抓进度。三是拟定对个人大客户采用集中管理模式，以更好地为大客户服务，梳理个人客户营销管理系统，在各网点推广应用该系统。组织实施大客户管理办法，发挥支行理财师的营销作用。四是做好奥运前ATM检查，切实提高ATM开机率和正常运行率。五是加大个贷产品理财协议收入转化工作。

2、摸底排队，做好金融创新文章。一是弄清当前信贷发放收回底线、质量运营状况以及目标客户市场定位。二是对到期贷款情况进行全面分析，做好全年贷款计划统筹，用好、用活全年信贷规模；三是明确下半年和明年贷款市场目标，对全市重大项目进行摸底调查，做好项目储备库工作。

3、稳步营销，实现全年中间业务收入计划。一是开办汽车信用卡分期付款业务；二是拓展现金管理客户xx户，做好对企业的营销和后续服务；三是继续做好xx联名卡的发卡工作，做好xx联名卡、xxx联名卡的前期发卡准备工作。

4、加快转型，提升网点综合竞争力。一是做好对xxx支行移址及xx、xx支行新网点投入使用后的宣传和营销策划。二是抓紧完成xx支行招投标流程并装修。三是xx支行要拟订营业、装修两不误方案。四是抓紧完成对xx、xx、xx、xx支行装修施工图设计、预算并上报工作，五是xx支行移址报批，并确定装修平面图。六是xxx整合优化业务流程，提高前台产品营销和客户管理维护功能，实施柜面前后台业务分离改革试点。七是开办本票业务，着力解决xx现金需求难题。

5、细实结合，深化内部控制管理。要切实整改银票合规检查暴露的问题，规范业务，促使健康发展。要加强与xxx的联系沟通，明确双方在代签过程中的收费问题。要抓好不良贷款处置，全力压降个贷不良贷款。

6、强势推进，提高整体服务水平。一是继续抓好每月一考工作。二是推进《员工服务手册》，进一步深化细化规范化服务考核。三是xxx等x个网点要做好星级网点的申报工作，达标率要求100%。

7、强化培训，提高业务技能素质。要在积极参加市分行四大专业培训的同时，加强对柜面员工的业务培训和技能训练，支行将聘请各专业技术尖子、产品经理、业务能手作为兼职教师，提高培训的覆盖面和培训的针对性、有效性。全力组织好全市第xx届业务技术比赛各项准备工作，加强领导，建立组织，发动动员，落实措施，明确争一保二目标。

8、丰富内涵，增强企业团队凝聚力。支行工青妇要积极组织形式多样的文体娱乐活动，丰富员工业余生活，做到全行性活动每月不少于一次，同时要进一步深化职工“小家”建设，做深做透“家园”文化。

**社区支行上阶段工作总结17**

20xx年是中行支行迈向发展的重要一年，作为支行的一个柜员，上面有行长的领导，下面有新近员工的支持。我在这一年业绩不凡，主要有：

1、经过大家优质的服务，在我的柜台下存款有xx万元。

2、不断的努力加学习，我已经掌握了技能、取得了第xx名，赢得了大家的赞许。

3、在大家的帮助下，我逐渐领会了和，这在我的实际工作中使我更能做好和，并且在上我已经有了的成就。

服务创造价值。只有优质的服务，才能赢得客户的信任。是银行业务发展扩大的最重要的一年。对于第一线的前台，不管是对个人，还是对企业。微笑服务是第一印象，其次才是快速准确的办理。进行已经有的时间了，微笑服务是工作的基本。如何微笑，决不是露三颗牙的简单。特别是做对公业务，面对企业的代表，一不留心就是上百万的流失。微笑服务的背后是如何快速准确的办理。这要掌握技巧。我总结的技巧归结起来就是19个字。就是：“熟悉交易码，有条不紊操作，随时微笑面对问题。”对交易码倒背如流，操作起来穿插有度，面对问题既使一时解决不了，也是微笑的解释。正因为这些，才能有万元的存款。

在中，先后参加过比赛、活动以及结交，这不仅是柜台外的工作，而且更重要的是要做的和柜台一样好。在比赛中我取得了第名，是我职业中的最好名次。背后有着中行各级领导的信任，的支持以及信心、努力、坚强。在活动中，面对困难我总会不自觉的第一个上，不是表现自己，是在锻炼自己的毅力和反应。在那次活动中，看到的坚韧，自己内心充满了感动，在今后的工作和活动中，争取如一样，为丹霞争光，为中行添彩。

工作外，我一直在学习和，虽然我只有个文凭，但学习不断，吸收不断。对于银行员工来说，是非常重要的，在工作外我经常和讨论，说：“……”。使我深受其益。没有的一番话，有些道理自己很难悟出来。应用中实际工作中，的学习使我在每天看似重复但又不断有新问题的柜台中有了更加简洁的处理方法。比如运用这一点，平均办一笔业务直接可节约时间，少花费材料，间接也盈利元。每天有笔业务，这样就可节约时间，少花费材料，盈利元。这样算起来，一个月有xx元收入，一年能达到xx元。真是聚沙成塔，小帐不可细算。

是我工作中重要的一年，回顾这一年，总的来说，收获大于失去、成长大于落后、发展大于退缩。用一个字来形容，就是：“质”。从的量到的质，再展望的变，工作就是一步一个脚印，生活就是一天一个模样。

谢谢大家！

**社区支行上阶段工作总结18**

20xx年上半年，我部在支行的正确领导下，在有关部门的大力支持和帮助下，按照的年初总体部署和工作要求，以科学发展观为指导，认真执行国家和总、省行人力资源工作方针、政策，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，在人力资源工作方面认真履行职责，较好地完成工作任务，取得了一定的成绩，获得上级领导的肯定和员工群众的满意。现将20xx年上半年人力资源部工作情况具体总结如下：

>一、20xx年上半年人力资源基本工作情况

1、人力资源基本情况

支行总人数为343人，其中长期合同制员工225人，短期合同员工50人，劳务员工36人，内退员工23人，后勤岗位劳务用工9人，管理岗职务48人，技术岗位职务38人，现休病假员工3人。20xx年上半年辞职人员2人，转出人员6人，调入人员3人，新入行大学本科员工14人。

2、认真做好用工薪酬工作

在用工方面，我部完成了支行31名短期劳动合同员工的合同续签工作，20xx年上半年度共完成了9个网点型支行上报银监局的材料，完成了14名大学毕业生的接收和安排工作。

在薪酬管理方面，我部对20xx年至20xx年以来的薪酬发放情况进行了梳理，迎接了省行对近三年的薪酬检查，进一步完善了薪酬发放工作。一是完成了员工20xx年上半年度员工基本工资的自然晋升、绩效工资薪点的重新核定和各项福利费用的计算、调整。二是完善企业年金个人账户的管理，及时计发员工工资及各项费用。三是贯彻省行对内退员工费用实行一次性划拨的精神，完成了20xx年上半年度内退员工生活费的增长补发，做到了全年费用划拨准确无误。四是认真扎实做好薪酬基础工作，年末在省行规定的时间内完成了20xx年上半年度薪酬报表的编制、上报工作。

在做好用工薪酬工作外，我部对干部选拔任用工作情况进行了梳理，进一步规范了干部选拔任用工作的流程，完善了干部选拔任用工作的档案管理。

3、实行绩效考核，调动员工积极性

为充分调动员工积极性，我部制定《支行员工绩效考核办法》，对员工实行科学合理的绩效考核，同时又制定了《支行营业网点绩效工资考核分配实施细则（试行）》，从网点地域差别（级差地租）、KPI计划完成情况（相对贡献）、人均业务笔数（劳动强度）三个维度进行考核激励，使得指标体系更科学，更合理，更公平。《办法》和《细则》的出台，解决了制约支行发展的机制问题，充分调动了员工的工作积极性与主动性，实现人人都做客户经理的目标，营造全行营销的良好氛围，推行全员买单制。同时加大奖励力度，在省行条线奖励基础上按照“就高原则”增加激励，还加强了对非经营部门员工的日常定性和定量工作的考核。这些工作措施的实行，切实提高了工作效能与工作质量，为新的三年业务发展规划的实施打下了基础。

4、加强学习培训，创建学习型团队

为提高员工素质，我部加强对员工的学习培训，努力创建学习型团队。一是完成了20xx年上半年培训计划在系统中的维护和拟定，根据省行培训工作的相关要求，制定了《支行员工培训积分管理实施细则》，注重员工培训的后续管理工作，按季统计各部培训的组织情况、员工的参与情况及培训积分情况，及时登陆员工培训系统进行维护。二是组织完成了20xx年上半年度员工岗位资格考试的报名确认工作，共282名员工参加资格考试。三是组织开展了中小企业业务、公文写作、办公自动化讲座等培训，开展了全员岗位练兵和业务大比拼劳动竞赛活动。由于认真开展培训、竞赛活动，我行在省分行组织的业务竞赛中获得团体第三名。四是对新入行员工加强培训，组织了上岗考试，通过后才能取得上岗资格。派出多名员工参加省行组织的青年管理人才、业务核心人才培训，赴复旦大学进行学习，选派优秀员工参加金融理财师培训，使员工队伍整体素质不断得到提升。五是继续深入贯彻“文化引领，理念先行，追求卓越，不断创新”的理念，深入打造合规文化、家园文化；加大培训力度，丰富、完善培训方式和内容，全面提升员工队伍的业务技能、营销意识、团队精神和协作能力。

5、加强员工基础信息维护，提高人力资源管理水平

为提高人力资源管理水平，我部切实加强员工基础信息维护，一是做好人力资源信息管理系统员工自助功能的开通，进一步完善员工个人信息档案，将人员岗位、薪酬等方面信息及时维护到新系统中，准确体现人力资源情况。二是随着人员及基层机构网点的增加，不断完善人员管理制度，严格考勤管理、请假管理。三是加强“四项制度”的落实，控制操作风险。

6、努力改善工作环境，关爱员工生活

我部组织全行员工进行体检，在坚持自愿的前提下，联系社区为支行本部员工注射甲流疫苗，行长为员工生日送上鲜花表示祝贺，开展困难职工送温暖活动，送上组织的关怀。同时与工会、共青团一起开展各类活动，丰富职工的业余文化生活，成立了支行篮球队、足球队，定期训练、比赛，组织开展“读书月”活动、“我为支行发展作贡献”演讲比赛和多次征文活动，并成立了支行网站。选送节目“盛世欢歌”获得省分行09年春节联欢会金奖；省分行第二届职工运动会上，我行获得团体总分第一名和体育道德风尚奖，实现了双丰收，充分展示了我行员工良好的精神风貌。

>二、20xx年上半年人力资源工作存在的不足

20xx年上半年，我部认真努力做好人力资源工作，员工综合素质有了很大提高，促进了我行各项工作的发展，但从总体上说，员工队伍素质与实现支行战略愿景的要求还有一定差距。员工队伍在思想意识、知识结构、营销能力、履岗能力、执行能力等方面还不能完全适应支行发展的要求，团队意识、学习能力和氛围有待提升和改善，缺少新的文化和理念，工作的积极性、主动性和创造性还没有被充分调动起来。专业化人才队伍急需充实，还需要下大力气打造一支富有战斗力、创造力、高素质的员工队伍。人力资源工作存在的不足主要有以下四点：

1、“四项制度”的落实不到位，在有效的控制操作风险方面存在缺陷。未拟定岗位交流、轮岗、强制休假计划，政策执行不到位。

2、信息维护不到位，员工个人信息变动没有及时上报，信息系统未做到及时更改，个人信息档案要素不准确。

3、培训工作不到位，没有合理分析支行和各业务条线的发展需求，且对个业务部门日常培训工作了解不具体，没有及时有效地组织员工业务和素质培训。

4、政策理解和把握不到位，考勤、请假没有严格按照相关规定执行，对文件精神理解不到位，造成年末在绩效发放工作中员工对发放产生误解。

**社区支行上阶段工作总结19**

20xx年上半年，xx支行始终按照上级行党委提出的“党建强行、合规发展、首善西陵、务实前行”的总体发展目标，紧密围绕“春天行动”“千网项目”等专项活动，以业务经营为主线，认真履行工作职责，团结xx支行全体员工，努力完成各项工作任务，现将20xx年上半年以来的工作情况简单汇报如下：

>一、>主要>工作完成情况

（一）个人存款增长乏力。截至20xx年6月30日，xxx支行日均余额xxxxx万元，日均增量比年初净增xxxx万元，远远落后于支行年度计划。“春天行动”个人存款的增长乏力，对全年的个人存款产生巨大影响，今年个人存款的年度计划基本不可能完成。

（二）客户建设推进缓慢。截止20xx年6月30日，xxx支行共有个人贵宾客户xxx户，个人加权贵宾客户增长xxx户。受制于今年上半年房贷市场的低迷，客户经理仅办理xx笔房贷，xxx支行失去了稳定的个人贵宾客户增长点，相较于同期，客户建设推进缓慢，贵宾客户数量增长不明显。

（三）产品营销成效显著。20xx年上半年，xxx支行全员行动，在个人存款增长乏力的情况下，主动出击营销产品，贵金属、保险、聚合码、POS、专业市场版等重点产品均完成序时计划，信用卡、掌银、账户等薄弱指标得到长足发展，在六月份分行“二三联动”中更是位列第五名。

（四）网点服务得以固化。xxx支行年初对接了支行的网点服务考核方案，定期抽查网点服务视频并点评，不定期到进行现场巡检并现场纠偏，按月评选服务明星和营销明星，网点服务质量得以不断提升。

（五）团队建设取得实效。xxx支行有效落实产品带头人责任制，人人身上有指标，重点指标团队做，充分发挥员工营销积极性。

（六）文化建设持续开展。xxx党支部充分发挥基层党支部凝聚力，积极落实上级行党委关于团队意识培育及家园文化建设的要求，不断加强团队文化建设。做到关心关爱员工，为员工解决实际困难，为员工创造良好的工作环境和氛围。同时为了丰富员工生活，积极组织郊游等一系列活动，不断激发员工活力，增强团队凝聚力。今年以来，网点员工归宿感进一步增强，团队活力进一步提升，整体士气进一步向好。

（七）“三线一网格”深入推广。xxx支行积极贯彻好上级行部署，全面推进“三线一网格”员工行为管理模式，通过各条线风险信息预警、反馈、核查和处置机制的建立健全，实现员工思想行为的有效管控，使“三线一网格”管理模式推广提升工作为断深入。

>二、>主要工作措施

在工作中，xxx党支部全力配合上级行党委的工作，在思想上、行动上与上级行党委保持高度一致。

1、以党建为引领，抓好团队营销。

20xx年上半年，全面对接分行的“网点转型”战略，通过发挥网点主渠道作用，加强网点三支团队建设和实施产品带头人制度来逐步落实零售条线各项工作。在xxx党支部的统一安排部署下，分别组建内拓、外拓、管理三支团队，制定岗位职责，定好岗位目标，让每个员工能把握时间、各履其职，擅其所长。各项重点产品都设立了产品带头人，将零售条线指标分解落实到团队、到带头人，使得每个员工都会开产品、用产品、营销产品。

2、用好两个系统，紧抓贵宾客户建设。

做好贵宾客户建设，依托OCRM系统来做实客户。一是抓系统培训。组织产品带头人及柜员进行专项培训，使新O系统得到有效运用，并巡回辅导，将系统使用情况作为日常工作检查和督办的必查内容，督促柜员自觉使用系统。二是抓客户分层管理。使用系统做好“四分”维护，即“分户到人、分类建群、分层维护、分配兑现”，建立并初步完善了贵宾客户管理档案。三是抓个人加权贵宾客户数。通过使用个人客户营销管理系统，更好的发现目标客户和潜力客户，营销发展成为贵宾客户，使得个人加权贵宾客户数得到有效提升。四是抓个人贵宾客户产品交叉销售。主要是通过产品覆盖情况分析，摸清客户产品使用情况，针对性营销农行产品，从而达到用产品锁定客户的目的。

3、强化外拓营销，拓展服务领域。

xxx支行地处老城区，周边都是老小区，市场竞争激烈，客户争夺艰难，只有走出去才能救自己。xxx支行坚持进行外拓营销，先立足于周边的智慧停车场、几大小区，然后向金东山市场、鑫鼎汽配等专业市场辐射，上门营销重点产品，大大扩展了xxx支行的服务及营销半径。渠道商户不断增加，带动了一系列产品的发展，营销效果显著。

4、以网点为平台，抓好优质服务。

20xx年上半年，网点对优质服务加大监督力度并对各岗位提出以下要求：一是厅堂管理，参照网点6S管理标准严格落实；二是柜员管理，按要求做好“七步曲”规定动作，加强业务素质的提升；三是网点服务管理，践行支行“八个一”的优质服务标准，提升网点服务水平。

>三、当前存在

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找