# 邮储银行客户投诉工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2025-03-10

*小编为大家整理了邮储银行客户投诉工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜...*

小编为大家整理了邮储银行客户投诉工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

邮储银行客户投诉工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇：邮储银行客户投诉处理管理办法

邮储银行客户投诉处理管理办法

邮政储蓄银行[202\_]1号

第一章 总 则

第一条 为提高全行服务质量，规范客户投诉处理和管理工作，提高服务效率，保护客户利益， 提升客户满意度，维护中行信誉，依据中国银监会《关于加强银行业客户投诉处理工作的通知》(银监办发[202\_]215号)和《邮储银行文明优质服务工作指引》制定本办法。

第二条 本办法旨在明确职责，建立统

一、高效的投诉处理程序和严密有效的投诉管理机制,构建和谐共赢的客户与银行的良好关系，实现我行“做国内服务一流银行”的服务目标，促进全行各项业务又好又快的发展。

第二章 客户投诉处理原则

第三条 执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，应先受理、后处理，尽可能地减少中间环节，注重时效。

第四条 遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，依据有关政策和规章制度，坚持实事求是，公平合理，最大限度满足客户的正当需求。

第五条 遵循公开透明、及时规范的原则。公开客户投诉处理办法，使客户清楚了解投诉程序、渠道、方法及预计处理时间。行内相关工作人员应熟悉本机构处理投诉的流程及相关规定。

第六条 遵循信息保密、资料保存完整的原则。在整个投诉处理过程中，加强对投诉客户身份和投诉资料的保密和保管，避免损害投诉客户和中行的利益。受理投诉的所有记录及有关资料需保存完整，建档、归档，以备查阅。 第七条 实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进我行产品、流程以及经营管理等方面存在问题。

第八条 实行投诉责任及回复客户满意率与绩效挂钩的原则。对客户投诉应认真积极调查处理，调查和处理结果回复客户时应使客户满意，将客户投诉属于我方责任、回复客户满意率以及处理的时限和日常管理等项工作与单位、员工的绩效挂钩。

第三章 客户投诉处理流程

第九条 客户投诉渠道：电话投诉、意见簿(箱)投诉、网络投诉、上门投诉、信件投诉、媒体投诉和上级行及政府部门转来投诉。

第十条 不同渠道的客户投诉处理流程

电话投诉：客户服务中心(95580)座席接到客户投诉后，及时填写《邮储银行客户服务中心投诉转办单》，有录音设备的分行客户服务中心，对涉及社会知名人士、热点敏感话题、业务金额超过5万元和可能对我行声誉产生负面影响的重大投诉，需复听电话录音，复核后，投诉处理岗位通过NOTES发送被投诉单位(总行客户服务中心受理的北京以外地区的客户投诉发送总行工会工委，由总行工会工委负责转至各一级分行，各一级分行应设立专用客户投诉电子信箱)，并对处理结果进行跟踪。被投诉单位负责处理和回复客户，同时将处理结果填入《邮储银行客户服务中心投诉转办单》报送受理部门。对涉及海外机构的投诉，总行海外机构管理部门提供地址，由总行工会工委通过NOTES发送，各一级分行应在所辖各营业网点的投诉电话处公示电话处理流程。

意见簿(箱)留言投诉：营业机构负责人于每日营业终了前查看意见薄(箱)，对投诉内容进行核实、处理，选择合适方式回复客户并归档。

网络投诉：总行客户服务中心每日查看网络投诉情况，在两个工作日内通过NOTES将《邮储银行客户服务中心投诉转办单》发送被投诉单位，被投诉单位及时处理、回复客户，并按级报告处理结果。

客户上门投诉：工会指定专人接待，建立《邮储银行客户投诉督办单》，及时通过NOTES发送被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并将处理情况反馈工会。

信件投诉：工会受理，将投诉信件内容和《邮储银行客户投诉督办单》以最快捷方式逐级下发至被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并将处理情况书面逐级报告。

媒体投诉：行长办公室(综合管理部)负责受理、核实，及时向媒体做出回应，并进行记录和归档。

上级行转来的投诉：上级行以各种形式下转的投诉，均由工会受理，及时转发被投诉单位，被投诉单位迅速处理、回复客户，并将处理情况逐级报告。

政府部门转来的投诉：按首问责任制由接收部门受理，总行移交工会，一级分行移交工会或客户服务中心，工会和客户服务中心按上述相关投诉处理流程处理。

第十一条 处理客户投诉的时限

从接到客户投诉到回复客户(含回复转来部门)：一般投诉(工作失误、服务态度、内部管理)三个工作日内完成，复杂投诉(服务产品、服务渠道、违规操作)七至十个工作日完成。

被投诉单位接到《邮储银行客户服务中心投诉转(督)办单》后，立即由相关负责人(非当事人)进行沟通处理。在规定时限内处理不完的，要向投诉受理部门报告原因,同时应向客户作出说明。

第十二条 客户投诉转(督)办单回复要求

被投诉单位在处理完客户投诉后，填写《邮储银行客户服务中心投诉转(督)办单 》,在规定时限内向上级来单部门回复，同时抄报相关部门。回复内容包含以下要素：投诉事由及调查核实情况、对相关责任人处理意见、应吸取的教训及整改措施、客户对处理结果的满意程度、处理时间、经办人和联系电话。

第四章

客户投诉处理方法

第十三条 客户投诉的界定：凡客户提出的涉及服务态度、服务质量、服务产品的意见和建议，均为客户投诉受理范围。

第十四条 客户投诉分类：工作失误、服务态度、内部管理、服务产品、服务渠道、违规操作、金融犯罪、匿名投诉。

对工作失误、服务态度、内部管理等问题引起的投诉，被投诉单位要迅速调查了解情况,确属我行责任的，被投诉单位和当事人应主动向客户道歉，取得客户的谅解,并对当事人进行批评教育和酌情处理。给客户造成经济损失的，应按有关政策规定给予赔偿。

因服务产品、服务渠道问题引起的投诉,以产品管理、渠道管理部门为主，在当事行(部门)协助下做好处理工作，要认真倾听客户意见，属于权限外的，向客户作出耐心解释，并积极向上级反映。

对违规操作问题引起的投诉，由相关部门界定违规性质，做出处理意见。 对金融犯罪的举报，由受理部门及时转交被举报单位的监察部门调查核实。 对匿名投诉，属于善意投诉的，被投诉单位要认真查实，改进工作，备案留存;属于恶意投诉的，要分析具体情况，有理有节妥善处理，维护我行声誉。

第十五条 对非我方责任的投诉处理

客户对银行有关规定不理解或因客户操作不当而出现的投诉，被投诉单位要将有关规定和流程向客户做耐心细致的解释和说明。

如客户的要求超出银行权限，或明显违反银行规定及金融政策，应耐心予以解释，让客户了解拒绝的原因;也可为客户提出按政策规定解决问题的思路和办法;若客户情绪极度抵触或非常固执时，可约客户当面解决或另约时间解决。

对银行有关规定的误解或有记忆、心理、精神障碍客户的投诉，应通过诚心、耐心和有理、有节的工作，达到化解矛盾和排除其非合理要求的目的。 第十六条 对新闻媒体投诉的处理

被投诉单位或部门应在第一时间内向二级分行以上的办公室报告，防止多头联系。要立即做好工作，争取新闻媒体的理解和支持，避免发生负面报道。未经二级分行以上的行领导同意，其所属部门或机构网点不能擅自与当地媒体联系并发表评论。对已刊登 (播出)的，要认真查清事实真相，采取一定方式挽回影响。对于省 (市)级，中央新闻单位的投诉、曝光及报道苗头，被投诉、曝光单位要立即向一级分行办公室报告，由一级分行办公室向总行办公室报告，不得拖延。

第十七条 对引起经济纠纷投诉的处理

客户投诉的内容如涉及到经济纠纷，需通过司法程序解决的，处理投诉的部门或人员首先要向本级行领导报告，并及时与本行法律部门联系，寻求解决方式。法律部门应按照国家政策和金融法规，详细了解投诉的全过程，分析案情，研究策略，提出具有法律保障的处理办法，以确保我行利益。

第十八条 对客户首次投诉未得到满意答复再次投诉的处理

被投诉单位应认真分析客户再次投诉的原因，组织有关人员对投诉情况再次核实，在处理过程中进行跟踪，属我行责任的，按上述第十四条规定处理;属客户责任的，由有关人员对客户再进行耐心的解释说服工作，客户还是无法接受的，向上级客户管理部门报告，由上级客户管理部门协助解释。

第十九条 对客户在投诉之后又提出撤诉的处理 受理部门要向客户进行核实，弄清是客户本人主动要求撤诉还是受到某种压力而提出撤诉。如果是客户本人主动提出撤诉，则将有关投诉资料归档，注明客户撤诉原因;如果查实是投诉人被威胁等因素而引起投诉人撤诉，则要对相关责任人进行严肃查处。

第五章 客户投诉管理

第二十条 管理客户投诉工作的第一责任人是各级分管行领导或部门分管领导，应指定专人负责，并明确负责处理投诉的第

一、第二联系人，确保投诉处理渠道畅通。

第二十一条 投诉处理职能分工

各级客户服务中心(95580)是受理客户电话投诉的主要窗口，负责日常电话和邮件投诉的受理、复核、记录、分发、跟踪、督办、归档、分类统计工作，并按本办法第十四条的分类，定期向同级工会工委提交统计数据。

各级工会除负责客户上门投诉、信件投诉外，应履行监督职能，负责各类客户投诉的督办、协调和考核工作。对投诉处理流程、投诉处理时限、客户满意度进行监督检查。对全行系统客户投诉进行分类统计，定期通报全行客户投诉处理情况。同时建立客户投诉回顾工作制度，形成总结与改进机制，监督落实投诉改进情况，并建立考核制度，负责提出客户投诉有关责任单位或个人的年终绩效考核意见。

被投诉人的所属单位或被投诉单位，负责调查、处理、回复客户，报告处理情况，建立定期客户回访制度。 总行、一级分行有关职能部门应积极配合被投诉单位，对客户投诉内容进行分析，研究提出我行产品、流程等改进措施和方案。 各级办公室负责处理和协调新闻媒体投诉。

第二十二条 对重大投诉问题，及时向当地同级银监局报告，取得指导。 第二十三条 客户投诉处理人员的素质要求

具有高度的工作责任心和严谨务实的工作作风。

语言规范，为客户提供耐心、细致、周到的服务。 具有良好的个人心理素质修养，综合协调能力强，对突发事件有较强的应变能力，有敏捷的反应能力和应对各种不同投诉情况的处理技巧。

具有诚恳的态度，做到耐心倾听，抓住实质，正确和巧妙地应答。 熟悉中行基本业务，了解一般金融法规。

第二十四条 建立客户投诉的统计、分析、报告制度

总行工会工委每半月向行领导报告投诉处理情况，10个重点行每半月、其他各分行每季度向总行工会工委上报客户投诉情况登记表。 总行、一级分行客户服务中心每个月对投诉案例进行统计量化分析，按投诉内容进行分类，填写客户投诉统计表，按年度整理和进行保管，提交半年、全年或临时性的投诉分析报告，提出改进我行产品、流程以及经营管理方面的意见和建议，由工会工委综合，统一向行领导提出报告。

第六章 附 则

第二十五条 本办法自下发之日起执行，“中银发(202\_)45号”、“中银工(202\_)17号”文件同时废止。

第二十六条 本办法由总行工会工委负责解释。各一级分行可根据本办法，结合本行实际制定实施细则。

附件：

1、邮储银行客户服务中心投诉转办单

2、邮储银行客户投诉督办单

3、客户投诉情况登记表

第十一条 本办法实施中的具体问题由局推进行政权力公开透明运行工作领导小组办公室负责解释。

第十二条 本办法自发布之日起施行。

第2篇：管理邮储银行客户投诉处理管理办法

[管理]邮储银行客户投诉处理管理办法邮储银行客户投诉处理管理办法 邮政储蓄银行[202\_]1号 第一章 总 则

第一条 为提高全行服务质量，规范客户投诉处理和管理工作，提高服务效率，保护客户利益， 提升客户满意度，维护中行信誉，依据中国银监会《关于加强银行业客户投诉处理工作的通知》(银监办发[202\_]215号)和《邮储银行文明优质服务工作指引》制定本办法。

第二条 本办法旨在明确职责，建立统一、高效的投诉处理程序和严密有效的投诉管理机制,构建和谐共赢的客户与银行的良好关系，实现我行“做国内服务一流银行”的服务目标，促进全行各项业务又好又快的发展。

第二章 客户投诉处理原则

第三条 执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，应先受理、后处理，尽可能地减少中间环节，注重时效。

第四条 遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，依据有关政策和规章制度，坚持实事求是，公平合理，最大限度满足客户的正当需求。

第五条 遵循公开透明、及时规范的原则。公开客户投诉处理办法，使客户清楚了解投诉程序、渠道、方法及预计处理时间。行内相关工作人员应熟悉本机构处理投诉的流程及相关规定。

第六条 遵循信息保密、资料保存完整的原则。在整个投诉处理过程中，加强对投诉客户身份和投诉资料的保密和保管，避免损害投诉客户和中行的利益。受理投诉的所有记录及有关资料需保存完整，建档、归档，以备查阅。 第七条 实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进我行产品、流程以及经营管理等方面存在问题。

第八条 实行投诉责任及回复客户满意率与绩效挂钩的原则。对客户投诉应认真积极调查处理，调查和处理结果回复客户时应使客户满意，将客户投诉属于我方责任、回复客户满意率以及处理的时限和日常管理等项工作与单位、员工的绩效挂钩。

第三章 客户投诉处理流程

第九条 客户投诉渠道:电话投诉、意见簿(箱)投诉、网络投诉、上门投诉、信件投诉、媒体投诉和上级行及政府部门转来投诉。

第十条 不同渠道的客户投诉处理流程

电话投诉:客户服务中心(95580)座席接到客户投诉后，及时填写《邮储银行客户服务中心投诉转办单》，有录音设备的分行客户服务中心，对涉及社会知名人士、热点敏感话题、业务金额超过5万元和可能对我行声誉产生负面影响的重大投诉，需复听电话录音，复核后，投诉处理岗位通过NOTES发送被投诉单位(总行客户服务中心受理的北京以外地区的客户投诉发送总行工会工委，由总行工会工委负责转至各一级分行，各一级分行应设立专用客户投诉电子信箱)，并对处理结果进行跟踪。被投诉单位负责处理和回复客户，同时将处理结果填入《邮储银行客户服务中心投诉转办单》报送受理部门。对涉及海外机构的投诉，总行

海外机构管理部门提供地址，由总行工会工委通过NOTES发送，各一级分行应在所辖各营业网点的投诉电话处公示电话处理流程。

意见簿(箱)留言投诉:营业机构负责人于每日营业终了前查看意见薄(箱)，对投诉内容进行核实、处理，选择合适方式回复客户并归档。 网络投诉:总行客户服务中心每日查看网络投诉情况，在两个工作日内通过NOTES将《邮储银行客户服务中心投诉转办单》发送被投诉单位，被投诉单位及时处理、回复客户，并按级报告处理结果。

客户上门投诉:工会指定专人接待，建立《邮储银行客户投诉督办单》，及时通过NOTES发送被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并将处理情况反馈工会。

信件投诉:工会受理，将投诉信件内容和《邮储银行客户投诉督办单》以最快捷方式逐级下发至被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并将处理情况书面逐级报告。

媒体投诉:行长办公室(综合管理部)负责受理、核实，及时向媒体做出回应，并进行记录和归档。

上级行转来的投诉:上级行以各种形式下转的投诉，均由工会受理，及时转发被投诉单位，被投诉单位迅速处理、回复客户，并将处理情况逐级报告。 政府部门转来的投诉:按首问责任制由接收部门受理，总行移交工会，一级分行移交工会或客户服务中心，工会和客户服务中心按上述相关投诉处理流程处理。 第十一条 处理客户投诉的时限

从接到客户投诉到回复客户(含回复转来部门):一般投诉(工作失误、服务态度、内部管理)三个工作日内完成，复杂投诉(服务产品、服务渠道、违规操作)七至十个工作日完成。

被投诉单位接到《邮储银行客户服务中心投诉转(督)办单》后，立即由相关负责人(非当事人)进行沟通处理。在规定时限内处理不完的，要向投诉受理部门报告原因,同时应向客户作出说明。

第十二条 客户投诉转(督)办单回复要求

被投诉单位在处理完客户投诉后，填写《邮储银行客户服务中心投诉转(督)办单 》,在规定时限内向上级来单部门回复，同时抄报相关部门。回复内容包含以下要素:投诉事由及调查核实情况、对相关责任人处理意见、应吸取的教训及整改措施、客户对处理结果的满意程度、处理时间、经办人和联系电话。 第四章 客户投诉处理方法

第十三条 客户投诉的界定:凡客户提出的涉及服务态度、服务质量、服务产品的意见和建议，均为客户投诉受理范围。

第十四条 客户投诉分类:工作失误、服务态度、内部管理、服务产品、服务渠道、违规操作、金融犯罪、匿名投诉。

对工作失误、服务态度、内部管理等问题引起的投诉，被投诉单位要迅速调查了解情况,确属我行责任的，被投诉单位和当事人应主动向客户道歉，取得客户的谅解,并对当事人进行批评教育和酌情处理。给客户造成经济损失的，应按有关政策规定给予赔偿。

因服务产品、服务渠道问题引起的投诉,以产品管理、渠道管理部门为主，在当事行(部门)协助下做好处理工作，要认真倾听客户意见，属于权限外的，向客户作出耐心解释，并积极向上级反映。

对违规操作问题引起的投诉，由相关部门界定违规性质，做出处理意见。 对金融犯罪的举报，由受理部门及时转交被举报单位的监察部门调查核实。 对匿名投诉，属于善意投诉的，被投诉单位要认真查实，改进工作，备案留存;属于恶意投诉的，要分析具体情况，有理有节妥善处理，维护我行声誉。 第十五条 对非我方责任的投诉处理

客户对银行有关规定不理解或因客户操作不当而出现的投诉，被投诉单位要将有关规定和流程向客户做耐心细致的解释和说明。

如客户的要求超出银行权限，或明显违反银行规定及金融政策，应耐心予以解释，让客户了解拒绝的原因;也可为客户提出按政策规定解决问题的思路和办法;若客户情绪极度抵触或非常固执时，可约客户当面解决或另约时间解决。 对银行有关规定的误解或有记忆、心理、精神障碍客户的投诉，应通过诚心、耐心和有理、有节的工作，达到化解矛盾和排除其非合理要求的目的。 第十六条 对新闻媒体投诉的处理

被投诉单位或部门应在第一时间内向二级分行以上的办公室报告，防止多头联系。要立即做好工作，争取新闻媒体的理解和支持，避免发生负面报道。未经二级分行以上的行领导同意，其所属部门或机构网点不能擅自与当地媒体联系并发表评论。对已刊登 (播出)的，要认真查清事实真相，采取一定方式挽回影响。对于省 (市)级，中央新闻单位的投诉、曝光及报道苗头，被投诉、曝光单位要立即向一级分行办公室报告，由一级分行办公室向总行办公室报告，不得拖延。 第十七条 对引起经济纠纷投诉的处理

客户投诉的内容如涉及到经济纠纷，需通过司法程序解决的，处理投诉的部门或人员首先要向本级行领导报告，并及时与本行法律部门联系，寻求解决方式。法律部门应按照国家政策和金融法规，详细了解投诉的全过程，分析案情，研究策略，提出具有法律保障的处理办法，以确保我行利益。

第十八条 对客户首次投诉未得到满意答复再次投诉的处理

被投诉单位应认真分析客户再次投诉的原因，组织有关人员对投诉情况再次核实，在处理过程中进行跟踪，属我行责任的，按上述第十四条规定处理;属客户责任的，由有关人员对客户再进行耐心的解释说服工作，客户还是无法接受的，向上级客户管理部门报告，由上级客户管理部门协助解释。 第十九条 对客户在投诉之后又提出撤诉的处理

受理部门要向客户进行核实，弄清是客户本人主动要求撤诉还是受到某种压力而提出撤诉。如果是客户本人主动提出撤诉，则将有关投诉资料归档，注明客户撤诉原因;如果查实是投诉人被威胁等因素而引起投诉人撤诉，则要对相关责任人进行严肃查处。 第五章 客户投诉管理

第二十条 管理客户投诉工作的第一责任人是各级分管行领导或部门分管领导，应指定专人负责，并明确负责处理投诉的第一、第二联系人，确保投诉处理渠道畅通。

第二十一条 投诉处理职能分工

各级客户服务中心(95580)是受理客户电话投诉的主要窗口，负责日常电话和邮件投诉的受理、复核、记录、分发、跟踪、督办、归档、分类统计工作，并按本办法第十四条的分类，定期向同级工会工委提交统计数据。 各级工会除负责客户上门投诉、信件投诉外，应履行监督职能，负责各类客户投诉的督办、协调和考核工作。对投诉处理流程、投诉处理时限、客户满意度进行监督检查。对全行系统客户投诉进行分类统计，定期通报全行客户投诉处理情况。

同时建立客户投诉回顾工作制度，形成总结与改进机制，监督落实投诉改进情况，并建立考核制度，负责提出客户投诉有关责任单位或个人的年终绩效考核意见。 被投诉人的所属单位或被投诉单位，负责调查、处理、回复客户，报告处理情况，建立定期客户回访制度。

总行、一级分行有关职能部门应积极配合被投诉单位，对客户投诉内容进行分析，研究提出我行产品、流程等改进措施和方案。

各级办公室负责处理和协调新闻媒体投诉。

第二十二条 对重大投诉问题，及时向当地同级银监局报告，取得指导。 第二十三条 客户投诉处理人员的素质要求

具有高度的工作责任心和严谨务实的工作作风。 语言规范，为客户提供耐心、细致、周到的服务。

具有良好的个人心理素质修养，综合协调能力强，对突发事件有较强的应变能力，有敏捷的反应能力和应对各种不同投诉情况的处理技巧。 具有诚恳的态度，做到耐心倾听，抓住实质，正确和巧妙地应答。 熟悉中行基本业务，了解一般金融法规。

第二十四条 建立客户投诉的统计、分析、报告制度

总行工会工委每半月向行领导报告投诉处理情况，10个重点行每半月、其他各分行每季度向总行工会工委上报客户投诉情况登记表。

总行、一级分行客户服务中心每个月对投诉案例进行统计量化分析，按投诉内容进行分类，填写客户投诉统计表，按年度整理和进行保管，提交半年、全年或临时性的投诉分析报告，提出改进我行产品、流程以及经营管理方面的意见和建议，由工会工委综合，统一向行领导提出报告。

第六章 附 则

第二十五条 本办法自下发之日起执行，“中银发(202\_)45号”、“中银工(202\_)17号”文件同时废止。

第二十六条 本办法由总行工会工委负责解释。各一级分行可根据本办法，结合本行实际制定实施细则。

附件: 1、邮储银行客户服务中心投诉转办单 2、邮储银行客户投诉督办单 3、客户投诉情况登记表

第十一条 本办法实施中的具体问题由局推进行政权力公开透明运行工作领导小组办公室负责解释。

第十二条 本办法自发布之日起施行。

第3篇：邮储银行工作总结

邮储银行工作总结

篇1：邮储银行员工个人年度工作总结

邮储银行员工个人年度工作总结

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练撑握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。我是进入银行至今获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行 市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不

苟的态度处理每一笔业务;总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户;总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。

二、存在的不足及今后努力方向。 回顾这一年，我自身也存在一些问题：一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性;二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现，针对以上问题，我今后将加强理论学习，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，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

三、202\_年工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。 (二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住轮台县大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。 篇2：邮储银行员工个人工作总结

邮储银行员工个人工作总结

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练撑握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行新职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的镙丝钉，拧在那里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务;总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户;总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得

到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。 篇3：邮储银行202\_年工作总结及202\_年工作计划思路 邮储银行202\_年工作总结及202\_年工作计划思路

202\_年我行在市行、县委县政府和监管部门的正确领导下，

邮储银行工作会议精神，

以及xx，紧紧围绕加快转型、加速发展、，认真贯彻落实全市安全合规、质效并重的总体工作部署，调整结构，激活机制全力推动xx行各项工作健康、稳步、跨越发展。 ----主要发展指标完成情况

一、业务收入指标完成情况

截至202\_年10，我行当年累计实现业务收入987万

，预计全年收入1200万元。

二、主要业务发展指标完成情况

(一)信贷业务

信贷业务收入实现逐年翻番，10 月底，当年累计结余536笔、金额1940万元。

(二)公司业务

公司业务收入、时点余额和日均余额均实现了稳步增长。截止202\_年10 家金融机构中我行占比14%。

(三)储蓄业务

13.5 202\_年10月我行个人存款余额77535.88万元，

其中邮储自营网点个人存款余额22613.96万元，邮政代理网点余额54921.92万元。我行共米兰城市和奋进大街两个网点，9月邮储银行储蓄余额负 566.67 912.47万元。

----主要工作开展情况

一、细分市场，务。 ，，积极营销各项业

快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市常具体做法有提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，比较大的项目直接由行长负责攻关和谈判，组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战上下联动精兵攻坚。突出竞争优势,抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章以优质的服务吸引客户大力营销推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行，行领导以身作则带头攻关保证，重点客户坚持每月

，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力我行新争取了一批有价值上档次的客户，

项目等重点业务，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了 坚实的基矗 。

(二)

今年我行抓住推行 VIP 以争取有价值的私人客户为

是推出了VIPVIPVIP

客户会知名度。 (三)

管理水平。 ，

二

----202\_年工作思路 一、

(一)202\_年各项指标

1、业务收入突破1600万元。其中储蓄业务收入 350信贷业务收入 700 2、业务发展目标公司业务日均余额突破2亿元，信贷业务净增202\_万，储蓄余额净增3000万。

(二)展措施

1

、继续加快信贷业务发展步伐，

动员、行为规范、经济奖赏、物质激励等措施尽快消除信贷村市场挺进步伐，

是以示范行建设为契机，持续规范信贷基础管理、档案管理、

2

、加大公司业务整体化配置资源，以项目营销为抓手，有点，在目前的“财政”项目定位基础 三是加强业务培训和，

据等新业务的开办和前期宣传工作。

3、稳步推进储蓄业务、中间业务发展，

步健康发展。一是制定储蓄专项业务营销方案，逐一落实继

第4篇：邮储银行工作总结

邮储银行工作总结

邮储银行会计工作 总结

202\_年，继续开展以拓展商贸市场为目标的华商联盟发展，以校园市场为目标的绿卡校园行活动;以及围绕重点节庆日开展绿卡有奖消费等活动，充分调动各层面不同客户使用绿卡消费结算的积极性，提高绿卡结算市场占有率，邮储银行会计工作 总结。要加大力度，加强与商家、学校等单位的联合，加快pos机具布放，不断改善刷卡环境，为绿卡消费创造条件。持续做好组织策划和宣传营销工作，使各类不同主题的消费促销活动有声有色，见到成效。不断总结绿卡校园项目活动，完善活动方案，构建绿卡校园经济体系，进一步发掘校园市场的业务潜

力;继续以基金、保险等优质客户为重点对象，加强营销与服务，发展绿卡vip客户，构建邮政绿卡高端用户群，为信用卡业务奠定基矗

2、抓能力促发展，发挥网络支撑作用

要立足××的实际，切实抓好银行营业网点规划建设改造，推进资源的优化整合，不断提升综合能力和核心竞争力。

加强银行骨干网点、自助服务终端等服务渠道规划建设改造，提升企业服务形象，提高网点自然吸-储能力。

抓好作业组织优化和流程再造，整合资源配置，提高运行质量和效率。要逐步建立现代化商业银行营销体系，全面推行“弹性工作制”，积极探索建设“流程银行”，构建科学的考核评价体系。

配合邮政企业抓好信息网应用工作，支撑企业管理和发展。深入市场走访客户，充分了解客户经营状况及金融需求，加强邮政金融专业名址库建设维

护工作，为各类业务的市场开发拓展提供强有力的支撑服务。

抓好邮政注资基建项目的建设，提高银行综合能力。

3、抓管理上台阶，夯实企业发展基础

要加强各项管理工作，推进科学管理、规范管理，向管理要效益。具体来说，要努力做到“六化”。

营销管理逐步实现科学化。根据银行业务特点要积极探索采取针对性强、专业化程度高的多元化营销方式，多采取能人营销、数据库营销和专业营销，少采用全员营销模式，逐步实现营销管理科学化，工作总结《邮储银行会计工作 总结》。

支行管理积极实施标准化。网点改造装修、人员设施配备、营运服务质量、内控安防管理等严格按照相关规范实施，进一步精细化、流程化、标准化，进一步提升管理人员的执行力，杜绝人为的执行偏差。

维护管理坚持推进规范化。

财务管理努力迈向法制化。一是要建立健全邮政储蓄银行会计组织体系，根据《中华人民共和国会计法》、《企业会计准则》和国家统一的会计制度，进一步加强内控制度建设，加强对基层各行内控制度执行情况的检查和监督，提高会计核算质量和内部管理水平，制定适合本企业的会计制度，明确会计凭证、会计账簿和财务会计报告以及相关信息披露的处理程序，规范会计政策的选用标准和审批程序，建立、完善会计档案保管。二是加强财务管理，定期进行财务收支测算和成本费用控制，为企业领导决策提供可靠依据。抓好会计规范化等级管理和会计出纳达标升级验收工作，夯实会计出纳基础工作。三是积极探索建立科学、有效的资金头寸管理机制，提高资金运行效益。四是加强邮政金融会计管理，继续做好收入到网点的核算工作，增加收益，降低和控制风险。

安全管理大力促进制度化。进一步

加强安全管理制度的落实，坚持“安全第一，预防为主”的预案管理模式，制定切实可行的安防预案，通过警示教育、学习讨论、宣传提醒等方式，大力促进安全管理制度化，减少各类人、财、物不安全事故的发生。

监督检查要求做到经常化。逐步建立一套全员参与无间隙的监督管理体制，促使监督检查工作无处不有，时刻存在。

4、抓内控防风险，完善风险控制体系

要继续强化稽查工作力度，深入推动审计工作。

严格规范落实“三级权限”制度，强化过程控制，有效提高过程控制岗位的风险预见处理能力，相互监督、相互协作，建立全方位、立体化的过程控制。

着力改革提高后督部位的风险防控能力，由过去的“事后监督”提升到目前形势下所必需的“事中控制”，全过程跟踪监控，弥补审计人员机动性高而预

见性、经常性不足的缺陷。

加大对新开小额信贷、公司业务的稽查力度，加大对违规现象处理力度。

深入推动岗位轮换工作，全面开展银行从业人员日常行为的经常性排查，继续强化从业人员的法律法规、金融安全知识的教育工作，确保资金安全、完整，风险可控。

5、抓培训提素质，增强人力资源储备。

加强职工队伍建设，提高从业人员整体素质。要建立健全符合现代金融企业制度要求的培训机制，加强金融职业培训力度，大力培养各类金融人才。造就一支结构合理、素质优良的人才队伍，推动邮政金融业务健康、可持续发展。

加强现有人力资源的培训开发。按照不同岗位，分层次，采取自培、委培、校企联合、岗位练兵等方式，强化人员培训工作，进一步拓展视野，提高素质，全面提高邮政金融的经营管理水平，在理念和思路上向其他金融机构看齐，为

邮储银行的持续发展提供人才保证。

6、抓落实强服务，树立邮政金融品牌

坚持向服务要效益，走品牌化战略，狠抓规范制度的落实，提升服务能力，树立邮政金融品牌。

第5篇：邮储银行工作总结

邮储银行工作总结

x月xx日，我被调入xx路邮政储蓄，xx路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

xx路邮政储蓄所原名xx邮政所，位于xx市xx乡，当时的网点东邻xx市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给xx储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的xx路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的xx储蓄搬至现xx路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了xx路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从xx储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1、余额直线下降，5月19日我们调入xx路储蓄时，余额较原来xx原址时下降了万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2、由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很多储户也因为距离太远而选择了其他银行，新网点周边的用户又大都不知道这儿有个邮政储蓄网点。开业初期，来办

理业务的客户稀稀落落，甚至在5月底代发工资时段，当别的网点门庭若市，用户排队排到了马路边时，我们所只有零星的几位用户。为此，我们所的营业员们主动放弃休息时间，拿着业务宣传册走社区，访商户，走街串巷的宣传xx路邮政储蓄所，发现员工多的单位，积极宣传代发工资;遇到转账频繁的商户，主动介绍商易通，碰上想攒钱的用户，推荐适合的保险和定期存款……

6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3、同行业竞争随处皆是。我们知道，xx路中段这一区银行林立，仅xx路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工

作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：

作为对抗赛期间表现出色的班组，xx路邮政储蓄所能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，xx路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有xx师专、xx大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，xx路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环

境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜;

截止7月31日，xx路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增万元，仅搬迁以来就净增了万元，保险完成60余万元，完成计划的%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来xx路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，

找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲

虽然，在本次的网点对抗赛中，我们xx路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为xx邮政的发展添砖加瓦。

希望各位领导多提意见，对我们的工作多多批评、指导。

谢谢大家!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！