# 如何做好银行监管工作总结（精选4篇）

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2025-05-17

*小编为大家整理了如何做好银行监管工作总结(精选4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...*

小编为大家整理了如何做好银行监管工作总结(精选4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!!!

如何做好银行监管工作总结(精选4篇)由整理。

第1篇：工作总结(银行监管)

工作总结(银行监管)

20xx年，我办在县委政府和xx银监分局的正确领导下，在有关部门的支持与指导下，认真贯彻落实上级年初工作会议精神，坚持以党的\*\*\*精神为指引，以服务县域经济建设为中心，以风险、案防为重点，积极开展各项监管活动，有效地维护了辖内银行业的稳健运行，有力地促进了全县经济金融和谐快速发展。

一、监管工作目标完成情况

1.案件专项治理卓有成效。20xx年度，全县银行业金融机构未发生任何经济案件。

2.内控管理得到加强。督促辖内构完善内控制度，提高了内控有效性,法人机构的公司治理进一步健全。

3.监管工作更加规范。坚持依法监管，未出现违规违纪执法行为。

二、切实做好六个重点工作，力促银行业稳健运行

首先是扎实开展案防巡查工作。今年以来，严格按照上级要求，坚持每季对辖区银行业金融机构开展一次案防巡查工作，通过调阅各行工作相关制度、文件、工作日志和印章、密押、凭证使用保管登记簿等资料，对发现的问题，当场提出整改意见，把案件消灭在萌芽状态，确保了全县银行业金融机构0案件发生的案防工作目标。

其次是抓“双降”。年初以来，我办积极探索不良贷款双降工作的新思路、新举措，通过采取分解降比任务、建立大额贷款报备制度、加大考核力度、引导信贷投向、创新不良贷款处置办法等措施，有力地推动辖内银行业金融机构不良贷款“双降”工作。如2月初，针对XX县农商行实际不良贷款占比高问题，约见该行领导班子集体谈话，通报了该行不良贷款情况，并对如何有效抓好不良贷款“双降”工作，提出了六条监管意见。

1、要高度关注大额贷款和社团贷款潜在风险，严格控新降旧，要把贷款“三查”制度落到实处，对大额贷款要指定责任心强的人，做好贷后管理工作。

2、要加强农商银行监审工作，加大对违规放贷人员追责力度，特别是对冒名贷款、弄虚作假、违章操作发放贷款的人员，无伦是谁，都要依法依规进行追责，决不能姑息迁就。

3、要严格贷款操作规程，规范放贷行为，杜绝在发放贷款工作中吃、拿、卡、要行为，以确保贷款放得出、收得回，取得客户满意。

4、要树立典型，促“双降”工作有声有色，以激活全县农商行抓好不良贷款清收工作的责任感。

5、对确定的损失类贷款，且符合核销挂账条件的，要按有关规定做好核呆挂账工作，以减少不良贷款的不合理因素，确保其真实性。

6、加大信贷有效投入力度，重点要围绕XX县县委政府工作中心，全力支持县域经济发展，认真切实地把服务“三农”和风险防范工作做好。通过约见谈话形式，引起联社领导班子高度重视，立即采取措施抓不良贷款降幅工作，由于措施得力，清收不良贷款初见成效。

三是认真贯彻落有效的信贷政策，组织全县银行业深入企业、农村开展系列调研活动，积极引导银行业金融机构增加有效信贷投入，全力支持“三农、双基双赢”和中小企业。一是坚持每季召开监管例会，通报各行发放贷款额度排名情况，并向辖区银行业金融机构提出支持县域经济持续快速发展的意见;二是组织以县政府名义召开全县金融工作专题会议，研究贯彻落实信贷政策措施;三是充实了XX县中小企业金融服务俱乐部，新增吸纳规模以上企业会员23家,推动各家银行加大了信贷投放力度的措施，得到会员企业的高度评价。促使各行加大了有效投入，取得了很好成效。

四是抓人本监管，严格市场准入。202\_年，我们先后对我们先后对邮储银行高管人员任职资格进行了审核备案，并按规定程序进行了高管考核和谈话，共对全县银行业金融机构申报拟任高管人员7人，严格按规定条件进行任职资格初审，为分局核准审批奠定了基础。

五是认真贯彻落实湖北银监局推行的三年实现“三个全覆盖”工作，重点推动农村金融服务转帐电话普及工作，止12月底，全县已按装转帐电话1137台，确保完成了全覆盖任务，为全县农村居民提供了良好的金融服务。

六是认真开展非现场和现场监管。今年我办对非现场监管工作高度重视，按月按季认真审核，及时上报，确保全年无差错。同时，积极完成分局下达对XX县农商行序时性、邮储银行贷款业务合规性、许可证等9个现场检查项目任务，对查出的不规范问题，责成及时改正，为降低风险起到保驾护航作用。

三、夯基础，着力提升监管工作水平

今年以来，我办继续将强化内部管理，把夯实基础工作作为提升监管水平的着力点。一是积极开展金融法律法规学习和宣传活动，努力增加银行业干部职工的法律意识，确保依法合规经营。二是以人为本强素质。202\_年，我们结合监管工作实际，围绕“思想正、业务精、会监管”的素质要求，扎实开展专业素质、法纪知识、业务创新等教育活动，全面提升监管人员的整体素质，以适应新时期监管工作需要;三是围绕制度抓落实。我们按照“强化管理、从严治办”的管理理念，加大各项规章制度的执行和督办力度，为完成各项工作任务打下坚实基础。四是完成了县委政府下达各项工作任务。

第2篇：树立科学监管理念 做好药品监管工作

树立科学监管理念 做好药品监管工作

胡锦涛\*\*\*在党的十六届三中全会上提出的\"坚持以人为本，树立全面、协调、可持续的发展观，促进经济社会和人的全面发展\";强调\"按照统筹城乡发展、统筹区域发展、统筹经济社会发展、统筹人与自然和谐发展、统筹国内发展和对外开放的要求推进改革和发展\"，系统地、完整地论述了科学发

展观的基本内涵。通过市局组织的科学发展观学习讲座和不断自学，使我认识到：科学发展观的提出，是我们党理论创新的突出成果，体现了以胡锦涛同志为\*\*\*的中央领导集体对新的时代发展内涵的科学把握，对发展思路、发展模式的不断探索和创新。对我们树立科学监管理念、做好药品监管工作，具有非常重要的意义。

一、以科学发展观为指导树立科学监管理念

科学发展观是我们树立科学监管理念崭新的指导思想。其基本内涵包括：一是坚持发展这个主题;二是全面发展;三是协调和可持续发展。坚持发展就是要坚持以经济建设为中心，聚精会神搞建设，一心一意谋发展;全面发展就是要着眼于经济、社会、政治、文化、生态等各个方面的发展;协调发展就是各方面发展要相互衔接、相互促进、良性互动;可持续发展就是既要考虑当前发展的需要，满足当代人的基本需求，又要考虑未来发展的需要。

药品监管部门必须以科学发展观为指导，把握以人为本和全面、协调、可持续发展的原则，努力实现对药品市场的科学监管，不断提升监管水平。一是要深化对科学监管的认识。科学监管就是要建立合理的监管机制，最大限度地优化配置监管资源，以最低的监管成本，实现对药品市场的有效监管，如我市部分县局实行的一岗双责、划片包干等做法，加强了横向沟通协作，确保了人力资源向监管一线倾斜，有效履行了各项药品监管职能，获得了较高的工作效率。二是要不断更新科学监管的手段。在当今信息时代，药品违法行为不断趋于智能化、隐蔽化。因此，药品监管手段也必须不断更新，要充分运用现代科技和信息技术手段改进监管工作，提高监管效率和水平。如我们正在建设的药品远程监控信息网络，以及我们的药品快检车，加强了信息的快速传递、综合分析运用和药品现场鉴定水平，提高了药品监管工作效率。

二、以科学发展观为指导丰富科学监管内容

科学发展观是坚持以人为本，全面、协调、可持续的发展观。药品监管部门的主要职责就是维护公众健康利益，保证人民用药安全有效，这就决定了药品监管工作定位必须以人为本。坚持以人为本，一要以人民利益为重，将药品安全放在第一位，将药品质量放在第一位，严格规范药品生产、经营和使用行为，严厉打击制售假劣药品行为。二要转变监管思路，改进监管方式。如我们在制定药品零售企业行政许可政策时就是以便民、利民为原则，促进了农村药品监督网络和供应网络建设;同时，我们加大宣传教育、学习培训力度，使企业知法守法，群众懂法维法，努力营造和谐的监管环境。三要加强效能建设，实现政务提速。我们通过改进工作

方法，创新审批模式，使各项行政审批项目完成时限均比法定时限有较大幅度地缩短。其中，零售药店筹建审批从法定30个工作日，缩短为5个工作日;法定时限15个工作日的变更审批事项，不涉及现场检查的当天办结，涉及现场检查的也不超过5个工作日。我们还严格遵守一切行政许可事项审批项目进中心的规定，将零售药店开办受理、筹建审批、验收审查、发证以及许可事项变更受理、筹建、验收、发证等全部移交市政务中心药监窗口办理，并将行政许可事项办事程序、办事依据、标准、条件、时限及需要提交的材料目录、收费标准、示范文本等进行公开，既方便相对人办事，也方便相对人监督。四要严守工作程序，坚持廉洁从政。我们按照工作流程由经办人、科室负责人、分管局长先后把关，通过许可证管理系统实现分层级电子审批。严格遵守现场验收廉政纪律，逐步完善科室内部制约机制，现场监督检查坚持三人一组，每次均由相对人出具现场检查执行纪律情况的书面证明，确保公开、公平、公正，依法履行职责。五要不断创新监管方式，提高监管效率。我们在监管现场检查时，尽量减少重复检查、交叉检查，最大限度地将日常监督检查融入各项专项检查之中，既保证了繁重的监管任务的完成，降低了监管成本，又赢得了相对人的理解和欢迎。

三、以科学发展观为指导全面落实监管任务

要全面落实监管任务，就必须与时俱进，不断强化药品监管工作。与时俱进就是要根据监管形势变化，适时调整工作思路。不断强化药品监管就是要履行好药品监管职能。我们以科学发展观统领监管工作，积极拓宽监管工作思路，创新监管工作方式，明确监管重点、狠抓监管重点，取得了初步成效。

1.以GMP、GSP认证和跟踪检查为主要手段，深入开展整顿规范药品市场秩序专项行动。去年以来，我们严格按照国务院、省局整规工作安排，加大对重点企业、重点品种、重点环节的监督检查力度，确保辖区内人民群众用药安全;抓好新办零售药店GSP认证工作，必须严格标准、不走过场;全面开展药品生产、经营企业GMP、GSP跟踪检查，年度跟踪检查覆盖率基本达到100%;以贯彻实施新颁布的《药品流通监督管理办法》为契机，严肃查处挂靠、过票、出租、出借柜台以及从非法渠道购货、药学技术人员\"挂名\"等违法违规行为;以飞行检查的方式，对药品生产、经营企业进行抽查，对限期整改后仍未改正的企业依法给予处罚，巩固和扩大了GMP、GSP认证成果。

2.抓住机遇乘势而上，全面推进 \"两网\"建设上台阶。最近，国务院办公厅发出《关于进一步加强药品安全监管工作的通知》，明确提出\"药品安全实行地方政府负总责\"，要求要\"高度重视农村药品安全工作，建立健全农村药品监督网和供应网，鼓励药品生产批发企业面向农村配送药品，支持零售企业向农村延伸网点。加强农村药房规范化建设，规范农村医疗机构药品购销渠道，提高农民安全用药水平\"。我们抓住机遇乘势而上，大力推广舒城县\"两网\"建设经验，积极争取当地政府对\"两网\"建设的重视和支持，不断推进农村药品监管体制、机制创新。市局药品监管科编印了《医疗机构规范药房创建指南》，并与金安区、裕安区卫生行政部门紧密配合，推动两区70%的乡镇卫生院已达到\"规范药房\"标准。

3.切实加强药品安全监管，从源头上保证人民用药安全。我们向药品生产企业派驻了首批监督员，对企业药品生产实行全程监控;结合开展药品生产秩序专项

整治工作，加强对药品生产企业的GMP跟踪检查和日常监督检查;积极引导我市中药饮片生产企业实施GMP改造;建立健全ADR监测报告组织，延伸ADR监测报告网络，提高ADR病例报告数量和质量;加强对麻醉药品和一类、二类精神药品生产、经营企业的监督检查;开展了医疗用毒性药品、蛋白同化制剂、肽类激素等特殊药品经营企业资格认定工作;积极做好禁毒严管领导组牵头工作，认真完成了市禁毒委交办的春季铲毒、秋季禁种和\"无毒社区\"创建督查工作。

4、大力实施药品安全信用分类管理，促进企业诚实守信严格自律。我们在202\_年初步实施基础上，结合GSP认证跟踪检查和日常监督检查，全面掌握企业诚信建设情况，完成了202\_年全市药品批发企业药品安全信用分类考评工作，通过公示、会议等形式表彰2家A级信用良好企业和13家守信企业，对信用一般企业加强培训教育，对不良企业发出书面警示并加强监督检查。我们还拟制了《六安市药品药品零售企业药品安全信用分类管理实施意见》， 全面实现我市药品生产、经营企业信用评价工作规范化、制度化。

科学发展观理论博大精深，药品监管工作千头万绪，学习和工作都必须紧紧抓住重点、突出重点，这就是我们学习胡锦涛\*\*\*科学发展观理论的一点体会。

作者：刘银厚

来源：六安市局药品监管科

第3篇：如何做好银行工作

如何做好银行工作

随着我国金融体制改革的日益深入，商业银行面临的风险和竞争日益多样化和复杂化，基层行所暴露出的服务缺陷逐渐显现出来，分析了银行基层窗口服务的特点。在实际工作中应该如何做好银行基层窗口服务工作。

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，优质服务这是一个永恒的历史话题。曾几何时，“优质服务”这个概念让我们激动万分，却也让我们感到过虚无缥渺。当我们满怀喜悦地憧憬着服务带给我们金融业的美好未来时，我们又不得不关注外资金融机构有过之而无不及的推陈出新，服务再也不是简单的几句词，几多客气，再也不需要我们所做的表面文章。优质服务，它需要我们无私奉献的日积月累，它需要我们持之以恒的不懈磨砺，它需要中国银行业深厚文化底蕴所赋予的企业内涵。

基层柜台储蓄窗口服务中，服务的质量直接关系着这个银行的商誉和今后的生存和发展，柜台服务的好坏，显得尤为重要。为此，我们窗口人员柜台服务时是否更应该注意„„。柜台窗口服务最能体现一个银行的整体形象，反映一名柜员的综合能力素质。

2、目前银行基层窗口服务工作的现状及原因

银行营业机构的柜台在整个银行服务体系中占有相当重要的位置。然而，目前我们的银行柜台服务质量还存在一些问题，客户在许多方面还很不满意。如：柜台服务人员态度不好、语言冷淡、漠视顾客的现象随处可见，各类业务手续费标准混乱，客户要求承兑的大额现金，银行以要预约、库存现金不足予以拒付，还有类似如电脑故障、网络不通等也给客户造成了很\*\*\*烦，极大地影响了银行在客户心中的服务形象和诚信形象。长此以往，必然导致客户的流失和市场的萎缩。

在实际工作中，我们往往把个人的情感掺杂进柜台服务当中，个人的阴晴变化充分地暴露在对储户的态度上，表现在对存取款的态度有异，对存款多少的冷暖不一，对零钱换整钱、没有存折的用户异地存款的怠慢有加，事实上这是不应该的，也是不允许的，更是与我们提倡的优质服务大相径庭的。储户没有高低贵贱之分，在服务面前一律平等，我们不应该把个人的情绪波动及世俗的世态炎凉带到工作中来。对待储户，我们应该尊重他们，善待他们。[2]储户存款也好，取钱也罢，可就不是来要钱的。他们不是乞丐，我们更没必要给人脸色，给人态度。当今社会，客户就是上帝，我们都要以诚相待，尊重对方，甚至对不需要存款的储户，而希望得到某些帮助的储户我们都应该平等对待、尊重对方、善待他们。

在当前激烈的金融同业竞争中，我们提倡金融服务要走出去，也请进来不少，但请进来后，不是因为我们售后服务跟不上，或是因为柜台服务出了问题，费了大量的人力、物力乃至财力请进来的客户不是被同业挖走了，再就是被气走了，弄巧成拙，得不偿失。说句到家的话，银行不是某家某个人的银行，而是我们全体员工的银行，需要的是上下联动，整体配合，需要我们每个人去爱业敬业，发挥团队精神。对内我们虽各有分工，工作有别，但对外却是一个整体。我们每个人的言谈举止，服务客户都代表着这个银行的整体形象。我们提倡走出去，请进来，但后发生的痛心的事情，也的确应该反思。

2.2银行基层窗口服务工作中存在这些问题的原因

根据我的柜台服务的经历和感受，我认为，之所以存在这些问题，因为我们过去在整顿服务行少，提高服务质量的工作中往往只注重对临柜人员的思想教育、行为管理和技能培训等，却忽视影响服务质量的几个因素，这些因素从临柜人员角度、银行内部管理角度进行剖析，确实能对银行服务产生举足轻重的作用。

2.3银行基层窗口服务工作的原则

银行素有“三铁”的美誉，提倡弘扬“三铁”精神，追求原则性。WTO下，外资银行与国内金融同业服务竞争大战序幕已悄然拉开，存款之争也愈演愈烈。为了吸收存款，有的行想尽一切手段和办法，甚至放弃了银行的基本原则，这一点实不足龋但在实际竞争中，服务是手段，存款则是目的，原则也必须要有，但应该学会去变通，执行各项规章制度和业务操作流程及办法，千万不能太死搬硬套，过于教条，如果真的这样，我们则犯了教条主义。特别在柜台窗口服务当中，有悖原则的事情经常遇到，如果只是单纯地用不能做，办不了去打发客户的话，真有失该银行柜台服务水准，客户也不易接受。我们是否应该学会变通，学会理解，学会换位思考。原则要有，但要灵活掌握，尽量去变通，应尽可能帮助客户，即使真的有办不了的业务，也得做到让客户觉得我们尽力了，力争让客户理解，让客户心存感激之情。

3、银行基层窗口服务的特点

服务具有异质性。银行服务是一个行为链条组成的，从接触服务人员开始，每个顾客就在潜意识里对银行的服务做出评价。做好柜面服务，要注重每一句话。一句话，可能会引起客户的不满;一句话，可能引发一场无谓的争吵;一句话，可能会拓展一位客户，为银行带来新的收益。

服务具有无形性。在服务之前难以通过感官感受到。服务的差异化难以被顾客感知，通过有形方式表现服务，成为服务营销管理考虑的重要内容，用心去做，做好柜面服务并不难。

服务具有不可分离性。顾客作为合作者，作为服务过程中的投入要素、顾客所提供的信息、行为表现等，对服务结果有明显的影响。针对不同的客户，采取不同的方式，充分考虑顾客的意见，加强和顾客的交流，以使服务能够被广泛的顾客使用和传播。当客户对我们的服务表示不满时，以宽阔的胸怀和诚挚的态度去对待客户的批评和建议，虚心接受，积极改进，从细节管理开始，以细节带动全面，这样才能把我们的服务搞上去。

4、在实际工作中应该如何做好银行基层窗口服务工作 4.1改善银行基层窗口服务人员的言行

柜台窗口是直接与客户打交道的窗口，其服务质量的高低，直接影响到银行的社会声誉和经营成果。柜台窗口服务的质量又最集中表现在临柜人员的言行和表情上。 4.1.1问候语要恰如其分

柜台人员见到客户时，第一句话就是要准确地问候对方，要做到区别对象，问候恰如其分，这就要求柜台人员当客户来到你的柜台时，就要从客户的年龄、性别、职业等方面观察判断好，主动、恰当地问候客户，如“先生，您好!”、“小姐，您好!”、“大娘好!”、“师傅好!”等等，再加上平和亲切的语气，使客户听起来心里热乎乎的，这为服务好客户打好基矗 4.1.2言表要热情礼貌

在服务过程中，给客户的第一感觉体现在服务人员的言行和表情是否热情礼貌，服务人员的语气、语调是否暖和，是否容易被客户所接受，这是能否做好柜台服务的关键。如果服务人员出言不逊，态度傲慢，语气生硬，爱理不理，那么客户无论如何也不会满意你的服务，也会因此造成负面影响，给业务开展自设障碍。 4.1.3业务操作要专心一致

当服务人员进入为客户操作的过程时，必须体现出主动、认真负责的精神。在准、快的基础上，要表现出对工作的专心一致。如果在客户面前表现出没精打采、心神不定，或者东张西望、心不在焉，与同事聊天，这就降低了服务质量，甚至容易出现差错。 4.1.4要把微笑贯穿服务全过程

微笑是不用花钱吸引客户的有效办法，是优质服务的“催化剂”。当客户走近柜台时，一个微笑，加上一句亲切的问候，就能很快地拉近与客户的距离。微笑能给客户良好的第一印象，也无形中增强了客户对银行的信赖感。当客户需要了解某些业务时，如果你带着微笑回答，就能很快地消除客户的陌生感，增进与客户之间的感情，容易建立良好的服务关系。

在服务过程中，如果客户有过激语言或发怒时，你能静心和气微笑着解释，相信“阴云雷天”会化为“和风晴空”。当客户办完业务离开时，如果你微笑着说声：“请慢走，欢迎下次再来!”就会给客户留下良好的印象。

4.2重构营业网点服务体系，提升银行基层窗口服务的层次 顺应网络时代的发展趋势，首先确立营业网点的服务策略。按照现代商业银行以市场需求为导向、客户满意为核心、实现盈利为原则的经营服务策略，实现从账户(产品)为中心向客户为中心转变，标准化产品向个性化服务转变，柜面被动推销向多方位的主动营销转变，大力实施优质客户个性化、普通客户标准化的分层次差别服务。其次，明确营业网点柜面服务的定位。在由网点柜面、客户经理和电子虚拟网点三者有机构成的商业银行业务营销服务体系中，网点柜面服务是基础，是主渠道和主阵地。目前无论是客户经理队伍面向市场深入客户的直接主动的营销，还是份额不断上升的通过电子虚拟网点办理的客户自助业务，无不需要以网点柜面做相应的业务后台处理和支持。对此，要通过重视并改进柜面服务，支持和支撑客户经理、电子虚拟网点的业务营销，提升整个营销体系的服务水平。在网点柜面本身中，要改变重核算轻服务、重内控轻营销的局面，实行并重齐进。 4.3实行银行礼仪培训制

聘请专业老师定期组织员工接受银行礼仪培训，对上岗员工实行银行礼仪考核核准制，银行礼仪考核不合格者坚决不予上岗。也可以现场模拟方式考核员工银行礼仪知识掌握情况，并纳入柜员的季节考核范围内。由人力资源部牵头定期组织片区网点柜员接受银行礼仪培训。

4.4着力解决分区服务，对分类客户实行差异化服务

一是对业务量较大的网点要逐步设立VIP大户室，充分利用个人优质客户管理等系统，明确法人、个人VIP客户标准，筛选优质客户，实现一站式服务;二是设立现金区、非现金区综合柜员服务，非现金区实行低柜、无玻璃窗服务，综合柜员同时负责对客户的咨询服务工作;三是针对每月代发工资客户较多时间，设立临时代发专柜。四是设立咨询台，由每日值班经理负责，做好客户咨询、填单及业务宣传、秩序维护工作。业务量较小的网点可以设立大额存取专柜和咨询窗口服务。

4.5着力统一便民设施和各类业务操作、友情及安全提示 如举报箱、急救箱、老花镜、营业机构服务人员公示牌、网点岗位分工责任制等便民设施，要及时制定并更换银行卡操作、网上银行操作、存取款、挂失、信贷业务、汇款业务、自助设备操作、各类业务收费规定等公告牌内容。 4.6建立业务问题快速处理反应机制

成立业务问题处理领导小组及办公室，负责对基层反映来的问题的处理和反馈，制定相应措施和规定统一在各基层营业机构执行。对业务营销与执行内控制度方面存在的问题，基层不能解决的，由基层直接向领导小组办公室反映，由领导小组办公室研究制定解决办法。

4.7统一制定《客户投诉处理管理办法》，明确处理流程 统一基层行客户投诉电话，明确主管部门、受理部门、责任认定处理部门、反馈部门人员职责，使客户投诉从登记、移交、受理、责任认定处理、反愧归档都严格按照相应规定处理，避免客户投诉无门、部门多头处理的不规范现象，使客户投诉真正成为监督柜员服务、提高服务质量的有效途径。

5、结束语

基层柜台窗口服务是一个银行精神面貌、员工素质、竞争能力的综合测评。柜台人员直接面对着银行的客户群体，他们的言谈举止，办事效率最能代表银行的整体形象。然而，在现实中，我们的银行基层窗口服务工作还存在很多问题。因此，研究如何做好银行基层窗口服务工作是非常重要的事情。

第4篇：银行综合监管工作总结

银行综合监管工作总结

××年，我在党组的领导下，在金管、计统、农金等监管专业同志们的大力支持下，协助行长较好地完成了所承担的工作任务，履行了自己在分管金融监管综合岗位的职责。总结回顾一年工作现述职如下：

××年我继续负责综合监管的全面工作。为充分调动该股职员的整体工作积极性实行规范化管理，年初我就安排对综合监管人员进行重新组合做到岗位到人责任分工明确的工作管理体系经常参加综合监管每周定期召开科务会安排布置的各岗位工作，及时沟通情况。通过上述举措××年综合金融监管工作又有新起色内控管理机制进一步完善较好地解决了人员不稳定的问题。另外，我与监管股负责人按《金融监管责任制》和行内制定的《量化细化实施细责》，把每一个被监管专业、每一项监管责任真正分解落实到人。按时完成了监管责任的分解落实工作，从而明确了监管人员的具体分工和职责。。二是在××年月组织完成了辖内银行业高级管理人员的任职期间的考试及年度考核工作，并将考试及考核结果装入银行业高级管理人员档案存档。

()加强对机构准入和退出的监管，在积极支持银行机构改革的同时全年完成了银行机构退出家、迁址家、降格家。

各家商业银行的机构撤并要在积极支持机构改革和调整的同时，按照机构撤并规定的要求作好审批工作，保证了银行业机构撤并所申报的资料完整、审批材料的合规，在一季度对××年机构和人员上报的材料进行一次复审，凡不符合规定或要素不全的一律在一季度末之前进行了纠正，复审结果于××年月日前上报到银行科。

真做好金融机构年检工作。按照呼盟中心支行的要求，我们早在××年月就开展了对银行业机构的年检工作，依照上年年检各项要求履行了手续，年检中没有走过场，现场检查面达。年检报告于月日前上报了银行科。

⒋进一步落实监管责任制，切实履行了监管职责。月底前，按照人行呼伦贝尔市中心支行《中国人民银行呼伦贝尔市中心支行合作金融监管责任制实施细则》等制度和办法，完成了支行与农村信用社联社签定监管责任状、支行主管行长与监管股长签定监管责任状和监管股长与监管员签定监管责任状，制定了监管、制，明确了监管职责、责任和目标，使各项监管责任制得到有效的贯彻和落实。

⒌采取签定监管责任状和按月对新增贷款合规性进检查等措施，督促辖内农村信用社进一步端正服务方向，加大支农力度，全面推动农户小额联保贷款和农户小额信用贷款，进一步控制和压缩大额贷款的发放。全年我支行克服了全国普遍流行的“非典型性肺炎”疫情带来的影响，利用现场和非现场检查等手段对辖内家农村信用社当年新增贷款的合规性进行按月检查，检查中发现的问题及处理意见及时反馈给联社和各社，并督促其及时改正。通过检查，辖内家农村信用社当年新增贷款的以上投放于农牧业，投向总体上达到合规，但部分农村信用社存在当年新增贷款的大部分发放给国有企事业单位、发放垒大户大额单户贷款和贷款抵押担保手续不合规等情况。

⒍高度重视清收不良贷款工作，进一步化解农村信用社贷款风险。今伊始，我支行把督促辖内农村信用社加强对沉欠贷款的清收力度，特别是要加大对风险贷款和呆滞、呆帐贷款的清收力度，进一步落实去年年底支行监管部门和联社共同制定的责任清收和岗位清收不良贷款工作当做首要工作来抓，截止月末，我支行辖内家农村信用社共收回风险贷款万元，占全部风险贷款，取得较好的成效。

三、货币信贷与统计

一年来我组织带领综合监管全体职工，对辖区国有商业银行和信用社货币政策执行情况实行严格的监管按月对信贷资产质量、缴存准备金进行监控为及时掌握辖内金融机构贷款投向为货币监管提供依据我们按月对商业银行和城乡信用社资金状况进行简析按季进行综合分析。全年共上报经济金融形势分析份信贷资产质量分析三期;动态反应期，调查报告期，，按月及时上报工业企业景气调查报告及表期。全年按时完成了利率管理现场检查、金融统计执法检查和信贷咨询系统登录情况检查工作使我辖区违规问题明显减少。

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！