# 银行流程再造工作总结汇报 商业银行流程再造(8篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-05-01

*银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造一银行工作汇报（一）一、各项业务发展情况——存款在逆境中保持了一定增长。xx月末，各项存款余额xx万元，较年初增加xx万元，剔除转股金因素，实际比年初增加xx万元。——贷款营销不力局面得到一定改观。x...*

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造一**

银行工作汇报

（一）

一、各项业务发展情况

——存款在逆境中保持了一定增长。xx月末，各项存款余额xx万元，较年初增加xx万元，剔除转股金因素，实际比年初增加xx万元。

——贷款营销不力局面得到一定改观。xx银行成立后，我们将执行国家调控政策与积极扩大投放相结合，xx月末，各项贷款余额xx万元，较年初增加xx万元，同比少增xx万元，存贷比为xx%。

——不良贷款压降取得一定成效。xx月末，五级分类不良贷款余额为xx万元，较年初下降xx万元，不良贷款占比为xx%,较年初下降xx个百分点。

——盈利水平与自身对比出现较大增长。11月末，实现各项收入xx万元，同比增加xx万元，支出xx万元，同比增加xx万元，实现经营利润xx万元，同比增加xx万元，增幅xx%,主要是下半年货币市场业务迅猛发展，市场环境较好，大幅增加收入。

——各类监管指标稳步提高。至11月末，资本充足率达到xx％，超指标值xx个百分点；拨备覆盖率为xx%，超指标值xx个百分点；拨备充足率达到xx%，超指标值xx个百分点。

（一）大力开展资金组织工作。xx银行成立后，为充分调动全员的工作积极性，首先从考核机制入手，班子成员身先士卒，彻底扭转存款增长乏力的不利局面。一是细化任务指标，完善考核机制。加大存款考核得分在全年中的权重，并严格考核，按月兑现，调动存款组织工作的积极性。二是积极拓展门市业务。通过开展规范服务、实施全员营销、加大优质客户公关、加强协理员存款管理、增加自助服务设施等措施，加大存款组织力度，积极抢占城乡市场。三是加强调度分析。对存款持续下降及短期内出现大幅下降的单位负责人进行约见谈话，对约见谈话后一定时期内存款工作仍没有起色的单位，进行诫勉谈话，强化存款工作的监督指导，推动存款业务稳步发展。

（二）加大信贷有效投放力度。为有效的优化信贷投向，确保贷款稳定增长，我行积极调整贷款结构，加大个人信贷投放力度，在维护老客户的同时，加强新客户的开发工作，坚决遏制优质客户逐步流失现象，使信贷结构趋于合理。一是加强信贷基础管理。坚持把贷款作为吃饭工程来抓，不断加强信贷精细化管理，加大贷款营销力度，推动了贷款规模的均衡、稳步增长。二是稳步推进农村信用工程建设和企业评级授信工作。开展了信用工程建设推进活动，把信用工程建设情况纳入年度经营绩效考核，实行领导班子、部室包片推进机制，按月检查、督导。xx月底，新评定信用户xx户，授信总额xx万元，信用村xx个，新增信用户持证比例达到xx%，三是扩大实体贷款有效投放。围绕城乡一体化发展和自主创业活动，加大信贷产品创新和贷款营销。

计划；积极开展债务重组工作，努力压降存量非应计贷款。

（四）努力提高综合经营效益。深入开展增收节支、节约挖潜活动，以提高盈利能力为核心、多提拨备，提高资金利用率，拓宽收入渠道，增加资本净额，增强资本实力，消化历史包袱，巩固xx银行改革成果。一是积极压缩非生息资产，提高资金收益。加强财务预算，合理限定库存限额，全面清理应收账款，加大资金调剂和管理力度，积极开展货币市场、同业拆借、票据贴现、转贴现、买入返售等业务，提高闲置资金利用水平，增加利息收入。二是加大中间业务拓展力度。开通了网上银行业务，积极开办新农保业务，拓宽收入渠道。三是加强费用管理，做好节支工作。深入开展创建节约型企业活动，严控业务招待费、宣传费用支出，严格执行财务开支审查审批程序，大力压缩手续费支出，坚持费用开支向业务一线倾斜，优化支出结构。

四、转换机制，完善制度，切实加强内部管理

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造二**

是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

一、xx年基本工作情况

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

xx年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

xx年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意。

(1)严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。

(2)坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求;从重空的检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。

(3)提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理。搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜。自从我社开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错。

3、立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益尽心尽力

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

(1)存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务。

(2)积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能。我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评。

(3)勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

4、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

5、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”。

一年来，我能严格遵照联社安全保卫相关要求，严格按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起、从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

二、工作中存在的问题和不足

(1)学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

(2)创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3)工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

三、20xx年工作规划

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在xx年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成20xx年的各项目标任务作出自己的努力。

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造三**

行

尊敬的各位领导：

在十七届五中全会刚刚闭幕，我国成功举办盛大的亚运会之际，我们有幸迎接各位领导莅临松山区支行检查指导企业文化建设工作，这是对我们进一步推进企业文化向纵深发展一次莫大的鼓舞！借此机会，我代表松山区支行全体员工，对各位领导的到来表示最热烈的欢迎和诚挚的感谢！

一、文化凝聚力量

农发总行一贯重视企业文化在企业管理中的导向作用、凝聚作用和激励作用，20\_年以来，在农发总行提出建设现代化银行，推进企业文化建设重大战略决策的大背景下，松山区支行的企业文化建设开始起步。我们从懵懂学起到初成体系，对搞好支行的企业文化建设进行了大量有益的探索、付出了艰辛的努力，使企业文化建设工作逐步走上持续发展的道路。

照“品牌形象建设、制度规程建设、精神理念建设”三个步骤由外而内稳步推进企业文化工作。一是确定了企业精神、经营理念和管理理念。企业文化核心理念只有落实到员工的日常行为之中，运用于业务经营的各个环节，才能迸发出持久的生命力。结合松山区支行的实际，我们提炼了“和谐团结、求实创新、拼搏奉献”的企业精神和各部门专业文化理念，深入理解、贯彻执行了农发行“至诚服务、有效发展、以人为本、构建和谐”的经营理念。二是将企业文化建设与制度体系有机结合，在内控管理中提出了“六精、五细、四化”的管理理念（培养责任精神，运用管理精髓，掌握业务精华，追求质量精品，精通营销之道，精于财务核算；细分客户类别，细分岗位职能，细化目标任务，细化管理制度，细控运营成本；执行制度严格化，业务操作流程化，信贷管理标准化，考核评比数量化）。三是提出了各专业条线理念，并制作悬挂专业文化理念宣传牌，组织员工开展了形式多样的学习实践活动，把专业文化建设与岗位职责、操作流程联系起来，使理念的内涵逐步渗透和融入到实际工作中，积极推进各条线专业文化建设。

研究落实提升服务水平举措，提升了客户的满意度；梳理了制度体系，细化了岗位职责，形成了标准——责任——执行——考核的管控机制。如今，“把恒心献给事业、把诚心献给团队、把信心献给自己”的员工理念正有效地发挥它的凝聚作用，广大员工从我做起，从本岗位做起，自觉遵守规范内容，认真履行岗位职责，共同塑造农发行良好的企业形象，一个“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”的和谐团队正为松山支行发展提供最强的引擎动力。

二、文化创造业绩

创建工作的扎实开展，有力促进了两个文明的健康发展。几年来，在企业文化建设推动下，松山区支行取得了两个文明建设的双丰收：支行七项考核指标连续多年位列全市第一，贷款最高峰值近30亿，利润最高峰值近1亿元，贷款企业客户最高峰值近80家；连续两年被自治区分行党委评为“基层先进党组织”，多次被地方政府评为“支持新农村新牧区建设先进单位”，先后获得总行“先进集体”、自治区分行和自治区政府“文明单位”称号，荣获全国总工会“工人先锋号”、中国金融工委“全国五一劳动奖状”荣誉称号。

三、文化决定未来

动力。

二是企业文化建设要围绕着我行的中心工作来开展，与改善我行的服务水平、提高服务效率相结合，不能只做表面文章，只有通过提升企业文化的软实力，来提高我行在同行业中的竞争力，我们的文化建设才有持续的生命力。

三是企业文化建设要保持发展的连续性、核心价值的稳定性、投入的持续性，并随着时代的发展不断充实新的内涵，与时俱进，这是建立企业文化长效机制的关键。

四是企业文化建设要与物质层面相结合，与建立一套有效的激励约束机制和灵敏管用的考核办法相结合，既要注重表层，也要注重内涵，既要务虚，更要务实，这是企业文化有长久生命力的根本保证。

松山支行将以这次检查验收为契机，在总分行和市行党委的正确领导下，励精图治，再接再厉，推动我行企业文化建设工作再上新台阶。

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造四**

一、工作目标完成情况

(一)后台中心建设取得突破性进展。截至年末，建成了市分行集中作业中心、远程集中授权中心。在全行初步搭建了前后台分离、后台集中的作业模式，减少了客户等待时间，降低点柜员的营运作业压力，标志着我行柜面业务流程再造工作取得了实质性进展，临柜业务处理正式迈入一个新的时代，我行的现代化运营体系建设工作进入了高速发展阶段。

(二)现金中心集约化服务效果显著。完成了市分行现金中心功能分区改造，并顺利通过省分行验收，现金中心的功能得到进一步完善，对\_\_城区的离行式atm机实现了集中加钞，现金调拨系统运行规范，现金集中清分、现金与重空凭证集中配送运作规范有效，柜面人员减负作用显著，切实提高了对点作业的支持保障与服务能力。

(三)运营业务基础管理持续夯实。一是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。二是推行运营作业季度分析例会制度，各级行召开运营风险分析例会x次，x名监管人员深入到x个营业机构进行坐班体验。三是组织各种培训x期，共x人(次)参加培训。

(四)运营操作风险管理水平持续提升。市县行共对x个次机构实施了尽职监管检查，尽职检查频率达到100%;组织开展财政账户、支付结算、定期存款、对账管理、印押证管理等专项检查。实现了全年无运营操作案件和重大差错事故的目标。

二、主要工作措施

(一)大力推进三大集中建设，后台集中成效逐步显现。

20\_\_年，我行为响应上级行对运营工作大集中的有关政策，认真贯彻执行省分行的战略部署，投入大量的人力、财力和物力，为积极推进运营体系各项集中任务的快速落实做了大量的尝试和富有成效的工作。

1、现金中心按

照标准化、规范化、程序化的模式进行建设，凸显我行现金管理先进化。20\_\_年，我行运营管理部门通过不断完善制度、规范管理，加强培训、提高风险防范意识等措施，确保了集中配送现金的安全运营。截止x月末，累计为全辖支行业务库、营业机构配送现金达到x亿元，不仅方便了点，提高了效率，也有力地提升了竞争力和风险控制能力。根据总行现金配送调拨业务流程，我行结合实际，修订了《现金集中配送调缴业务操作流程》和《现金调缴业务差错考核办法》，以完善的制度和规范的操作为保障，确保现金配送安全运行，并取得显著成效。为使操作人员熟练掌握现金调缴业务操作流程、合规操作，我行对辖内运营主管及现金管理人员进行了业务操作培训，并通过他们实现对前台人员的再培训，使前台人员在熟练掌握现金调缴业务流程及操作要求的同时，牢固树立合规创造价值，违规就是风险的意识，保证现金配送安全。在现金运营过程中，为了最大限度地降低风险，保证现金配送万无一失，运营管理部门对营业点的日现金收付量、尾箱数量进行全面细致调查，实行主出纳制，推行卡封袋，有效压缩尾箱，从而使每个营业点的现金尾箱由原来的4、5个压缩到现在的2、3个。现金的\'集中清分和集中配在运营工作规范化管理、现金安全、柜面人员减负等方面发挥作用比较明显，深受基层点和柜员的欢迎。

2、全面推进银企对账集中，对账工作日趋规范化，风险防控更加有力化。在20\_\_年x月，我行全面实行了对账外包，通过对账集中管理和对账外包，全行对账直接参与人员减少x人，实现了对账工作与营业机构的物理剥离，有效缓解了基层点对账人员不足、岗位制约不到位和对账质量不高的问题。一是领导重视，加强管理，考核落实。今年以来，我行把做好对账工作、提高银企集中对账率作为强化内控、提高运营精细化管理的一项重要内容来抓，在年初出台的《运营主管考核办法》中，把对帐管理纳入到运营主管的业务管理考核项目内，要求重点账户对账单收回率达到100%、普通账户对账单收回率从x%逐步提高到100%，并对银企对账工作实行按月考核、按月排名，从而激发了辖属点运营主管做好对账工作的积极性。二是落实职责，内外配合，分工明确。我行各点把对账工作分解到有关人员，密切配合外包单位，采用上门核对、电话联系、手把手教会企业银对账人员对账等方式，督促开户单位及时对账。同时，从基础、源头抓起，要求客户提供正确的对账地址、联系方式，以降低退信率。对于第三方(邮政部门)投递准确率不高、经常遭遇退信的，相关点逐户分析原因，及时调整对账方式;对于长期不动户、零余额户、久不使用的纳税户等影响对帐进度的帐户，各点积极予以清理，对提高银企对账率起到了很大作用。三是提早部署，准备充分，序时推进。

从次月初账单产生起，我行就对全行的账单进行认真疏理，要求各点及时落实提前完成对账任务，以防客户出现异常情况，留取足够的对账时间。同时，要求辖属点序时完成对账进度，对月度、季度重点账户先落实核对，并在次月x日前完成对账;对账方式为上门、银的，要求点在次月x日前完成对账;对账方式为第三方的，根据市分行下发的清单，要求点逐户分析原因，补制账单及早完成对账。此外，我行还定期下发未对账清单进行督办，从而确保了全行在对账考核期内全面完成对账任务。

3、集中作业成功上线，对减轻点负担、加强风险控制、提高客户服务水平效果明显化。20\_\_年x月，我行集中作业中心上线x个点，正式对外营业，营业首日共办理各项业务x笔，标志着我行经过前期准备，成功实现了集中作业中心的上线运行，成为全省农行系统第x家实现集中作业中心成功上线的市地分行。一是我行领导高度重视内控管理暨运营体系建设，多次召开专题行长办公会议，研究运营体系建设。成立了\_\_市分行集中作业平台领导小组，制定了《集中作业平台推广实施方案》，明确各部门职责，确保全行上下统一思想，步调一致，共同完成项目上线的准备工作。同时，制定了《集中作业平台上线投产工作任务安排表》，明确了推广时间、工作计划、工作重点和注意事项。切实要求将每一个时段的每一项工作，每一个指令都落实到位，明确到人，确保全行上线准备工作万无一失。二是为解决作业中心办公场地问题，我行本着早准备，早行动的态度，及早落实了后台办公场地，组织装修队伍进行装修改造、规划，同时，落实办公设备，保证系统硬件设备符合要求，在最短时间内确保项目启动所需pc机、终端、打印机、扫描仪、电话、服务器等资源在第一时间内到位。在络调试阶段，我行克服困难、加班加点布设线路，保障作业中心络、供电等正常运行，有力地保证了系统上线后的集中作业影像数据传输需求。三是我行采取走出去与请进来的模式，于今年x月x日派遣x名业务骨干到\_\_参加省行举办的集中作业平台师资培训班，对集中作业平台的公共应用、账户、支票、汇兑等模块业务进行了系统的学习。在对营业机构业务培训期间，为保证业务培训质量。

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造五**

1 号。

二、银行业务快速发展。xxx市分行积极完善网络服务功能，优化产品结构，初步形成了基础金融业务、个人结算业务、理财业务、对公业务、小额贷款业务、外汇业务、协议存款业务等七大业务体系，成为全市金融业的一支重要力量。20\_年，我行新成立公司业务部，依托完善的对公结算管理体系，集公司存款、公司结算、公司理财、集团客户现金管理为一体，全力满足xxx市政务类、企业类等公司客户的现代化金融需求。零售资产业务方面，20\_年小企业贷款上线是我行信贷业务一大亮点。小企业贷款主要是针对有限公司、股份公司、个人独资企业、中外合资企业等，可满足货物采购、工程垫资等流动资产和厂房构建、设备购置等固定资产需求，以房产、土地抵押，利率优、还款方式活，最高可贷500万元。我行通过短信平台、电视飞播、老客户口碑介绍、工商局推荐等已形成良好的宣传态势，现实地调查有限责任公司34户，一个月内成功放款800余万，为支持xxx市地方经济发展提供了强有力的金融支撑。

3 金融知识下乡”服务站。

一是积极推进产品创新，加大服务支持力度。一方面继续推广邮储金融服务，拓展小额贷款发展领域，在城市，继续加强业务宣传营销，不断提升行业开发水平，持续加大对中小企业的金融支持。在县城和农村地区，继续深化落实农村信贷营业机构下沉工作，让信贷员真正做到走千村进万店，继续拓展服务县域地区农、商户力度，让客户感受到邮储贷款阳光透明的品牌特色。另一方面继续推广绿卡通、商易通、企业网银、信用卡、电话银行、pos收单等我行新式金融服务产品，为客户提供更为全面、便捷的金融服务。

二是着力打造一流网点。根据业务发展需要，以网点转型和网点服务规范为抓手，有计划地对营业网点进行改造建设，在城市繁华区建成一批全功能银行旗舰店。其中，20\_ 4 年计划投资300万元，用于xxx路支行、xxx镇镇支行的网点搬迁改造，全力打造xxx市支行的新形象。

三是继续加大风险防控。建立健全覆盖邮政金融业务全过程、全方位的风险防控体系，完善各项风险防控规章制度，确保资金安全、经营安全。加强安全保卫工作，严格落实各项安全规章制度，确保安全生产无事故。

四是切实加强队伍建设。继续抓好业务技能、服务技能等知识培训，着力培养一支素质高、业务精、适应银行发展需要的职业团队。

xxxxxxxxxxx银行xxx市支行

二〇一一年一月十五日

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造六**

荣誉。

一、坚守定位，坚持发展才是硬道理

20xx年以来，全行员工认真学习、反复深读和领会

1、坚守村镇银行市场定位，坚持服务\"三农\"、服务社区、服务小微企业，坚持\"小额、分散\"的信贷原则拓展业务。

2、推进客户经理专业化建设，充分借鉴

银行客户经理专业化经验与成果，在全行积极推进客户经理专业化建设，不断增强服务\"三农\"的水平，提升银行核心竞争力。

3、开展综合营销、全员营销、客户带客户等营销方式，发挥全行员工的主观能动性，深挖全员营销、综合营销潜力，激活全行所有资源撬动负债业务发展。

4、在风险可控、成本可控的前提下，积极向村镇延伸服务点。今年已在镇新开立一个点、计划年底再在镇开立一个营业点。不断完善服务功能，提高服务质量，把村镇银行真正办成为县域\"三农\"经济服务、基层老百姓服务的银行。

5、着力改善民生领域金融服务。进一步探索和创新支农服务模式，细化目标客户群体，推行专业化服务。显著增强\"三农\"金融服务功能，突出信贷支持重点，加大涉农信贷投放力度，确保\"三农\"信贷投向政策不偏离。

6、以支持小微企业和劳动密集型企业发展为抓手，为增加居民收入、促进就业提供良好的金融服务。

二、推进客户经理专业化建设，增强\"三农\"服务核心竞争力

为把客户经理团队打造成为一支服务\"三农\"的高素质队伍，不断提升\"三农\"专业化、特色化金融服务水平，提高风险防控能力，20xx年以来，我行积极实施业务、人才、机构专业化要求，坚持把区域优势产业、目标客户群体、本行市场定位、未来发展规划作为客户经理专业化分组基本依据。坚持\"有所为有所不为\"的行业选择、市场细分原则，按客户资源、行业熟悉程度优先的专业化客户经理组组建原则，采用\"一组一业，做精做透\"深耕\"三农\"业务，全行经过全面布局与谋划，现阶段共设置3个专业化客户经理组。

万元，其中小微企业贷款 户，共计 万元；发放小额农户贷款 户，共计 万元；发放专业农户贷款 户，共计 万元；发放农户经营性贷款户，共计 万元；发放农户汽车按揭贷款户，共计 万元；发放农户住房按揭贷款 户，共计 万元；发放农户其他贷款 户，共计 万元。利率市场化定价为客户与银行深入合作搭建了一个良性的互动平台，由银行单方面想方设法\"稳存\"变为企业主动千方百计\"留存\"。银行内部营销观念转变，坚持走利率市场化发展道路，客户寻求与银行合作意识加强。

四、成为

金融系统服务\"三农\"的生力军

万元。加大了对

县的 个乡镇一线，广泛开展以春耕备耕、现代农业产业链、相关农村服务业为重点的调查，通过召开座谈会，加强与县农委、农业局、水务局等部门联系，深入农户和田间地头，调查涉农贷款数量、用途。其中，我行投放信贷资金 万元支持购买水泵、新打、改造机井，改善农田水利设施，提高灌溉能力，向改善农村人畜饮水条件方面投放贷款 万元，向河堤防洪工程投放 万元，支持\"万村千乡\"市场建设投放 万元；今年支持新打机井 眼、维修加固水库 座、修整河道水渠 公里、铺设灌溉水管 公里、储备调运化肥 吨、农膜 吨、农药 吨、籽种 公斤，支持粮食、油菜籽、蓖麻等农产品收购贷款 万元。为提高支农效率，坚持\"农事特办\"的原则，我行将小额农户贷款的审批权限放到支行风险经理，缩短信贷审批流程，开辟信贷绿色通道，同时实施利率优惠政策。在担保方式上面，推广与我行合作的农村金融合作代理组织人员保证担保、多户联保、担保机构保证担保等组合担保方式，方便了小额农户、专业农户贷款。

2、发放农民新村集镇化建设、农民住房按揭贷款

万元，发放农用车按揭贷款 万元。高速公路和 铁路都从

县境内穿过，工程巨大，拆迁后农民新村建设资金需求量大，同时农用车销量大增。节假日期间，我行想农户所想，急农户所急，仍然坚持为返乡农民集中办理住房按揭贷款，服务态度得到广大农户的充分信任，服务质量和效率受到当地政府和农户的一致好评。

3、支持个体工商户工业品下乡、农产品进城流动

资金贷款万元。支持村镇居民、专业农户发展生产贷款

万元。

五、存在问题及政策建议

1、村镇银行点少，社会公信力还在积累中，存款业务的发展十分艰辛。

2、目前，我行所处的农村地区有效金融需求仍然较大，但今年受合意贷款额度管理，难以满足当地农村经济发展的需要。

六、来年的工作打算

1、新增存款 元，余额达到 元；

2、新增贷款 元，余额达到 元；

3、综合收息率达到 以上；

5、实现利润 万元；

6、上缴当地税金 万元；

7、加强点建设，明年起新设 支行。

8、加强客户经理专业化建设，在专业化深化上再下功夫。

9、业务上与

紧密合作。

10、进一步健全内控管理制度，完善人事和薪酬管理制度。

xx、坚持客户经理制，进一步推进客户经理专业化建设。

12、坚持\"三农\"专业化方向和社区金融服务，并把涉农金融服务作为我行业务的核心内容。

13、积极开展产品创新和品牌建设，促进业务转型。

xx年的工作任务十分繁重，也面临多方面挑战。我们将以求真务实，扎实苦干的精神，努力改善经营、加强管理、提足拨备、增加利润、做实资产，为努力打造精品\"村镇银行\"而奋斗。

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造七**

一、取得的工作成绩

20\_\_年，我勤奋努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品。

二、认真学习，提高政治思想觉悟和业务工作水平

20\_\_年，我认真学习党的理论，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。我在工作上除了学习政治理论外，重点是学习银行的各项制度、工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度、工作纪律及基本理财业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

三、树立服务意识，做好服务工作

作为一线前台柜员，要做好自己的工作，关键是要树立服务意识，做好服务工作，获得客户的满意，以此增强银行品位与形象，促进银行业务的发展。为此，我做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，为客户做好服务工作。着重做好三方面工作：一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识，掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

20\_\_年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

**银行流程再造工作总结汇报商业银行流程再造八**

心体现在“六进”措施： 1、坚持不懈抓存增效，扩大市场份额，把存款工作当做第一要务 来抓而开拓“奋进”。2、积极营销，强化管理，把网点转型当成重中之重强力“推进”。3、分析形势、采取对策，千万百计为完成收入指标奋勇“前进”。

等 5 项目要三级联动，不遗余力，形成合力；二是加大对已达成合作意向 的房地产项目的跟进和渗透力度，努力扩大市场份额。（七）丰富产品结构，做好推广运用，落实交叉销售，补好短腿 业务，努力提高产品覆盖率； 一是确定科学的产品定价体系，为个人和企业提供更加灵活多 样、保值增值的财富管理服务。二是加强产品交叉销售研究和推广，以“核心产品”带动交叉销售，提高覆盖率；三是在逐步网点推行设 立产品演练室，积极推进“一句话营销”，真正为客户提供一站式服 务。四是将七家出国金融服务中心做实，与中介、语言学校、出国管 理部门建立持久和合作关系和联动营销模式，加强速汇金等个金新产 品的推广、营销与实际运用，以我行外汇核心产品优势牵头其他产品 发展。

建设银行发展小企业业务的情况报告

省银监局：

今年以来，建设银行辽宁省分行积极响应省委、省政府发展和支持小企业的号召，围绕区域战略，发挥自身优势，积极破解中小企业融资难题，通过信贷投入和产品创新，扶持了一大批中小企业，促进了当地经济的发展，提升了中小企业品牌形象和发展能力，自身业务也得到了较快的发展。截至11月30日，全行小企业客户数量达到4000户，较年初新增1500户，增幅60%；小企业及个人经营类贷款余额136.28亿元，占全部贷款的9.12%，其中小企业贷款134.18亿元，个人经营类贷款2.10亿元；小企业及个人经营类贷款较年初新增60.33亿元，增幅78.57%，占全部贷款新增的32.72%，其中小企业贷款较年初新增59.04亿元，个人经营类贷款较年初新增1.29亿元。客户新增与投放创历史新高。

锡联合开发的工厂化流程设计的。按照信贷流程科学设置岗位和时限，实行了环环紧扣的流水作业，真正实现了“一站式”的金融服务，办理一笔信贷业务只需7个工作日，能够极大的满足小企业对资金“短、频、快”的需求。在人员配置方面，我行一方面按照岗位需求设置必要的人员，另一方面按照业务发展的需要及时给予补充。经过两年来的调整，全行小企业从业人员已达386人，专职审批人40人，各小企业中心达到专职审批人2名。同时通过全程模拟的体验式培训和各类专题培训，使得刚刚建立起来的这支队伍，快速成为为小企业服务的生力军。

二、围绕企业要求，加强产品创新与应用，形成多层次的金融服务

我行的贷款产品“速贷通”和“成长之路”具有门槛低、价格适中的特点，是为小企业服务的主打产品。“速贷通”，不需要评级和授信，只要有足额的抵押担保并由企业主或股东承担连带责任保证即可办理。“成长之路”则需要评级和授信，因信息较为完整则贷款的额度通常较大。今年以来，为满足不同企业的需求，我行陆续推出了“小额通”、动产质押、定向保理、商户抵押、联贷联保、供应链融资等十余个小企业产品。为解决小企业融资成本问题，目前正在尝试在风险可控的情况下，发放信用贷款。同时，为使小企业能够享受现代金融的服务成果，对于一些长期合作的小企业，我行加强了金融产 品服务链的延伸，实现投行业务、国际业务、网银业务、年金业务、信用卡业务和私人银行业务等全面对接，让企业能够享受到高品质的金融服务。

一是紧跟政府的区域战略和产业结构布局，重点扶持和服务产业集群的建设。先后为大东汽车零部件、法库陶瓷产业园、本溪生物医药科技产业基地、阜新液压产业基地和氟化工产业基地、铁岭昌图换热器基地在内的115家小企业累计提供信贷资金13.57亿元。同时对鞍山钢材深加工产业、抚顺化工新材料、丹东仪器仪表产业、锦州光伏产业、辽阳芳烃和精细化工产业、铁岭专用车产业等进行深入调研和密切跟踪，积极与相关部门沟通，扩大项目储备基础，适时跟进金融服务。

泽精工、华一汽车、宇龙电器、新万得汽车、海得汽车等5户小企业放贷1900万元，打通了供需双方的回款路径，有效地保障了企业的正常经营。为鞍钢做配套加工的辽宁浆液阀门制造有限公司、辽宁沈铁电缆制造有限公司、鞍山市新钢钢圈制品有限责任公司、鞍山亨通电动装置设备有限公司的四家企业发放联贷联保贷款20\_万元。此外，围绕营口的镁制品、葫芦岛的泳装等核心企业的融资也已全面展开。

三是围绕专业化市场和商圈开展批量化营销。专业化市场具有商户集中、资金需求小、周转快、抗风险能力低的特点。我行积极与市场的管理方联系，取得管理部门的认可和支持，使银行、市场管理部门、商户成为利益的共同体。今年以来共为凌源市惠丰家电商贸有限责任公司、朝阳鑫宏程商贸有限公司等企业发放商户抵押贷款5.56亿元，其中80%以上为小微企业。下一步我行将为海城西柳、辽阳佟二堡等专业化市场和商户集中的地区全面开展“扫街”式筛查，为适宜的小微企业开展金融服务。四、依靠政府部门，搭建服务平台，拓展服务领域 我行一直与省、市政府相关部门、保持紧密沟通，共同搭建小企业金融服务平台，多次参加省政府金融办和各地政府部门组织的中小企业融资座谈会、洽谈会，共同研究解决中小企业融资难问题。今年，我行还与省中小企业厅签署了《中小企业金融服务合作备忘录》,重点推广联贷联保模式，在鞍山、本溪、辽阳等地已取得了阶段性成果。今年8月，我行与省中小企业厅共同举办了“建设银行金融服务产品推介会”，将建行小企业产品、投行产品、个人高端客户理财产品、国际业务等向省、市政府部门及小企业客户进行介绍，让大家了解我行的产品，提高合作效率和品质。目前已有营口、抚顺、朝阳、丹东四个行小企业贷款余额超过10亿元，余下的小企业中心贷款余额至少超过5亿元。

五、注重对下管理和辅导，促进合规经营，有效防范风险。

为适应业务快速发展的需要，促进合规经营，有效防范风险，省行加大了对下管理和辅导力度，在风险防控方面做了一系列的安排。一是在每个小企业经营中心，按业务量配置了专门的贷后管理人员，并组织了专题培训，使小企业贷后管理真正有人抓、有人管。二是为防范道德风险，去年以来，我们对小企业从业人员开展了签署“承诺书”活动，提高合规经营意识，防范道德风险。三是今年上半年，我们主动邀请总行审计部门，对我行去年小企业业务进行全面的审计诊断，对发展的问题及时进行整改。四是我们根据不同的业务，开展包括“三个办法，一个指引”在内的专题检查，目的是绷紧案件和风险防范这根弦。五是建立了日常风险监测提示制度，及时对下管理和辅导，把问题消灭在萌芽之中。六是开展诚信小企业评比活动，鼓励小企业讲诚信、守法纪。

报材料】

xx银行xx市分行全市财税金融工作座谈会

汇 报 材 料

截止12月底，我分行资产总额46.26亿元，较年初下降1.56亿元，降幅3.27%。各项存款余额45.14亿元，较年初下降2.01 亿元，各项贷款余额8.51亿元，较年初增加0.93亿元。

其中，截止12月底，共发放小企业法人贷款1.1亿元，不良率16.38%；发放个人商务贷款 3.32亿元，不良率0.98 %；发放小额贷款8492.4万元，不良率8.03%；发放消费贷款1.33亿元，不良率0.17%。

今年以来，我们主要做好了以下主要工作：

区成功召开了?第一书记?座谈会。另一方面，我分行为?第一书记?提供扶贫融资支持，发放?第一书记?信用卡62张。二是组织参与了?xx银行杯?创业创富大赛。由区市两级工信委、金融办、农业部门、林业部门联合主办的20\_年?xx银行杯?创业创富大赛，在市工信委、市金融办、市农业局、市林业局等单位的大力支持下，我们筛选推荐的恒达板业公司获得创业组三等奖。

三是大力支持小微企业发展。加强了与政府有关部门的合作，着力解决小微企业贷款融资难题。通过?惠企贷?业务切入工信委担保平台，我分行成为与xx市工信委首家合作及发放?惠企贷?业务的合作银行。截至12月底，发放?惠企贷?贷款1480万元。

四是丰富了业务产品种类。今年以来，我分行积极申请开办新的信贷业务品种，获准授权开了担保贷、转期贷、快捷贷、税贷通、加按保贷款等新业务。截至12月底，发放新授权业务共计1803万元，结余2024万元。其中，发放中小企业担保公司个商贷款300万元，快捷贷业务420万元，转期贷业务580万元，加按保业务90万元。

书记?推荐等小额担保贷款；加强部门联动，试点推广?公司+农户/商户?的农业产业链贷款业务合作。截止12月底，我分行发放涉农贷款4.06亿元；其中，五大平台共发放贷款785万元，全部为贴息贷款。

二、20\_主要工作计划

一是继续做好服务三农工作。充分利用好?银政、银协、银企、银担、银保?等五大平台，加强与市财政局、市妇联、团市委等单位沟通，做好小额担保贷款进一步发展。与市人社局沟通，大力发展农民工创业贷款，以点带面与xx公司合作发展乡镇农民工创业贷款。积极与市科协联系，加大市科协推荐农技协会员申请贷款力度。继续与市农业局联系，继续走访农业专业大户，加快家庭农场（专业大户）发展力度。

二是切实解决小微企业融资需求。针对小微企业普遍缺乏房地产等有效抵质押物而导致‘融资难’的问题，优化?惠企贷?等金融产品，通过?政府增信?、?行业自律?，在解决小微企业?融资难?、降低商业银行的风险系数的同时，实现小微无抵押贷款的可持续发展。依托龙头企业带动，以肉猪、茶叶、水果等林业产业一体化涉农龙头企业为中心点，并辐射到其上下游，围绕资金流转渠道，延伸金融服务。

业融资空间。客观分析企业经营风险，对企业行业系统风险、主体个别风险、阶段特殊风险等要区别对待，实现有保有压、有扶有控，提高企业生存和发展能力,以实际行动支持小微企业发展。依托xx市政府重点扶持的千亿元碳酸钙特色产业项目，加大市场走访开发，加大特色产业的信贷支持。

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！