# 工行2024年度经营情况

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-11-28

*第一篇：工行2024年度经营情况中国工商银行公布2024年度经营情况中国工商银行股份有限公司（股票代码SH: 601398；HK: 1398）今天正式公布了2024年度的经营情况。按照国际财务报告准则，2024年工商银行实现净利润2,08...*

**第一篇：工行2024年度经营情况**

中国工商银行公布2024年度经营情况

中国工商银行股份有限公司（股票代码SH: 601398；HK: 1398）今天正式公布了2024年度的经营情况。按照国际财务报告准则，2024年工商银行实现净利润2,084亿元人民币，较上年增长25.6%，基本每股收益及每股净资产分别为0.60元和2.74元，比2024年增加0.12元和0.39元，董事会建议派发股息每10股2.03元（含税）。截至2024年底，工商银行资本充足率为13.17%，核心资本充足率为10.07%。

2024年工商银行坚持金融与经济协调发展的原则，进一步提高信贷经营管理水平，合理把握信贷投放总量、节奏和投向，较好地促进了经济结构调整和产业结构优化升级。全年境内分行人民币贷款余额比2024年末增加8,117亿元，增长13.1%。2024年工商银行信贷投放的周转速度进一步加快，全年在境内分行人民币贷款余额比上年少增864亿元的情况下，贷款累计发放额却比上年多了4,770亿元。2024年，工商银行的NIM（净利息收益率）为2.61%，保持在合理水平。

从投向上看，2024年工商银行的信贷投放有以下三个特点：一是对小微企业的信贷投放力度显著加大。截至2024年末，该行小微企业贷款余额（含小企业和个人经营性贷款）为9,593亿元，较年初增加了3,028亿元，占同期人民币各项贷款总增量的37.3%；贷款增幅达到46.1%，是该行人民币各项贷款平均增幅的3.5倍；小微企业贷款占总贷款的比重由2024年末的9.7%升至12.3%，提高2.6个百分点。2024年，工商银行对小企业贷款的平均利率为7.12%，比一年期贷款基准利率高0.56个百分点。二是积极支持产业结构调整和优化，贷款重点投向了战略性新兴产业、先进制造业、现代服务业和文化产业，而该行的地方政府融资平台贷款比2024年6月末下降了2,476亿元，房地产开发贷款余额比2024年末下降了73亿元。着重调整了期限长的项目贷款，在新发放的项目贷款中，95%以上投向了重点在建续建项目。三是直接支持居民消费的个人消费贷款和银行卡融资增加较多，其中个人消费贷款比年初增加1,058亿元，增幅为39.5%，银行卡融资比年初增加862亿元，增幅为94.2%。

在合理配置信贷资源支持实体经济发展的同时，工商银行严格加强风险管理，资产质量持续优化，抵御风险的能力进一步增强。截至2024年末，该行不良贷款率为0.94%，较2024年末下降0.14个百分点，不良贷款余额和比例连续十二年实现“双下降”，不良贷款拨备覆盖率大幅上升至266.92%，较2024年末提升38.72个百分点。在市场普遍关注的 1

地方政府融资平台贷款和房地产贷款方面，工商银行的信贷资产质量保持良好。截至2024年末，该行地方政府融资平台贷款现金流覆盖率高，全覆盖与基本覆盖贷款合计超过97%；房地产领域贷款不良额和不良率控制良好，房地产开发贷款不良率和个人住房贷款不良率分别为0.82%和0.35%。

工商银行能在2024年复杂的经营环境中取得良好的经营业绩，主要得益于以下六个方面的因素。

第一，实体经济的平稳健康发展为银行创造了较好的外部经营环境。百业兴，则金融兴。从经济运行的情况看，银行与企业始终是一荣俱荣、一损俱损的关系。2024年中国经济实现了“十二五”时期的良好开局，全年国内生产总值按可比价格计算比上年增长

9.2%。国家统计局的数据显示，2024年全国规模以上工业企业实现利润同比增长25.4%，其中国有企业、集体企业、股份制企业、外资企业和私营企业利润增长分别为15.0%，34.0%，31.2%，10.6%和46.0%，呈现平稳较快的发展态势。2024年工商银行净利润的增长幅度与规模以上工业企业平均利润增长水平基本相当，是国民经济运行的良好态势在金融领域中的体现。

第二，各项业务的快速健康发展推动了经营业绩的增长。在传统业务领域，工商银行的存款稳定持续增长，截至2024年末客户存款余额达12.26万亿，较2024年末增加1.12万亿元，连续四年新增超万亿，继续保持全球第一存款银行地位。在新兴业务领域，该行的托管资产净值达3.5万亿元，较年初增长22.8%，稳居国内第一；主承销发行短期融资券、中期票据和超短期融资券等各类债务融资工具110多支，主承销金额达2,900多亿元，以较大优势位居国内债券承销商排行榜首位；现金管理客户达66万户，较2024年末增长30%，同2,232家客户建立了全球现金管理业务合作关系；全年实现跨境人民币结算近7,000亿元，较上年增长近5倍，清算网络覆盖全球55个国家和地区；信用卡发卡量累计超过7,000万张，其中2024年新增约700万张，较年初增长11.0%，全年信用卡消费额9,765亿元，同比增长53.0%，发卡量、消费额和透支额继续位列同业第一；管理养老金个人账户990万户，托管养老金基金1,846亿元，成为国内最大的养老金管理机构；贵金属业务量达16.2万吨，是2024年全年的6.7倍；私人银行客户达2.2万户，较2024年末增长23.2%，管理资产4,345亿元，较年初增长22.6%

第三，重点领域和关键环节的改革创新提升了经营活力和发展后劲。从渠道创新上看，目前工商银行电子银行业务在全部业务量中的占比已经超过70%，全行的电子银行客户数达到2.54亿户，其中个人网银客户在国内同业中首家超过1亿户达到1.18亿户。通过坚持不懈地创新和推广，电子银行已成为该行客户办理业务的首选渠道，为社会公众提供了更快捷、更方便的金融服务。同时，电子银行天然具有的无纸化、低消耗、高效率等优势，既通过对柜面业务的有效替代降低了银行的经营成本，也有利于节能环保。从产品创新上看，截至2024年末工商银行产品总数达到3,243个，比上年末增长15.8%，成为了中国金融市场上产品种类最多、门类最齐全的银行。其中仅2024年，工商银行就先后创新推出了基于直接消费且执行基准利率并与客户代发工资联接的逸贷信用卡、账户贵金属定投及双向交易、工银移动银行等一批新型产品。该行的这些产品创新较好地契合了客户金融服务需求，市场反响良好，前几年创新推出的一系列产品也正陆续开花结果。从2024年到2024年，工商银行贵金属业务的收入年复合增长率达到155.39%，电子银行业务的收入年复合增长率达71.15%，资产托管业务的收入年复合增长率达77.07%，国际结算业务的收入年复合增长率达46.28%。这些创新业务经过几年的积累，逐步发展成熟，为客户创造了可观的价值，也同时成为了该行新的利润增长点。

第四，资产质量的持续改善促进了利润增长。2024年至2024年末，工商银行的不良贷款余额从1,377亿元降到了730亿元，不良率从3.79%降到了0.94%。这带来的直接效果是信贷成本率（减值计提与贷款总额的比值）从2024年的0.83%下降到2024年的0.41%。信贷成本率的明显下降，进一步带动资产减值准备提取在拨备前利润中的占比从2024年的30.88%下降至2024年的10.34%，下降了20.54个百分点。我国商业银行如果没有资产质量的改善，也就不可能有近年来的利润增长。从工商银行的情况看，不良贷款率每上升1个百分点，按照2024年底7.79万亿的贷款余额计算，相应地不良贷款余额将从730亿元增加到1,500亿元。如按1：1的比例提取减值准备，即不良贷款每增加1亿元相应提取的贷款减值准备也增加1亿元，那么不良贷款的增长将会使得提取贷款减值损失相应增加770亿元，而不良贷款减值准备的提取需计入当期损益，这意味着税前利润将下降770亿元。从信贷成本的角度测算，如果没有风险管理水平的提升，信贷成本率还停留在2024年0.83%的水平，税前利润将减少330亿元。

第五，有效的经营成本控制巩固了利润增长。工商银行成本收入比自2024年以来呈稳中有降的态势。2024年成本收入比是36.32%，到2024年降至29.91%，下降了6.41个

百分点，大大低于国际银行业50%以上的平均水平。假如没有对经营成本的严格控制，该行的成本收入比从30%上升到50%，那么在营业收入保持不变的情况下，工行一年的成本支出将增加约940亿元，相应地税前利润也将减少940亿元。

第六，国际化综合化经营的稳步推进使工商银行的盈利来源进一步多元化。截至2024年末，该行境外经营网络延伸到33个国家和地区，境外分支机构总数达到239家，跨越亚、非、欧、美、澳五大洲的全球网络布局基本形成。境外机构总资产从2024年末的522亿美元增至2024年末的1,247亿美元，税前利润从2024年的9亿美元增至2024年的14亿美元，除个别当年新设机构外，其他境外机构均实现盈利。与此同时，工商银行还致力于推进跨市场、多元化的综合经营战略，非银行子公司各项业务快速发展，经营效益持续增长。2024年末，工银瑞信管理基金资产规模增至约690亿元，保持中国最大银行系基金公司的市场地位；工银租赁以飞机、船舶和大型设备租赁为特色，业务规模居国内租赁行业首位；工银国际充分发挥香港全牌照投资银行的优势，成功参与普拉达(Prada)及菲拉格慕（Ferragamo）等具有国际影响力的大型IPO项目，市场地位进一步提升。

此外，为进一步规范服务收费管理，保护消费者合法权益，工商银行按照“名录管理、统一定价、公开透明”的原则对本行现行收费服务项目及收费标准进行了全面梳理和规范，并在此基础上编制了《中国工商银行服务价目表（2024年版）》，将于4月1日正式发布并开始执行。

**第二篇：工行客户经理提升经营理念及几点做法**

争创一流服务重塑工行新形象

一、用新的理念创造新的业绩随着金融体制的深化改革，工行的经营理念也发生了新的变化，给我行的工作带来了生机。自实行核心竟争力项目以来，竟聘被分配到古城台储蓄所任大堂经理。在从事岗位一开始，她心里就暗暗下定了决心，一定要开拓创新辛勤工作，争创一流服务和工作业绩，不辜负领导的期望和重托。但是万事开头难，面对激烈的金融竟争市场以及西宁地区经济状况，尤其是市场经济等复杂多变、人们的复杂心里状态等原因，在工作中她尝试着更多的困难和压力，没有被这些困难所吓倒，坚信只要付出就有收获。天长日久，在众多复杂的服务工作磨练中，她逐渐得心应手，在工作中取得了一点成绩，也由此深深地爱上了这个岗位。6月中旬,由于工作的需要，她被安排到胜利路支行任客户经理兼任大堂经理。该网点新建于初，左邻建设银行支行，这就意味着有竟争、有压力。胜利路支行最大的特征则是客户稀少，这是由于网点新建、客户大多不太熟悉，再加上人们已习惯的生活方式等造成的。网点开业半年以来，理财金帐户只开立3户，代理保险为零,尤其中间业务及代理业务一时较难开展，这与先前所在的古城台储蓄所形成很大反差。

二、调查研究，从吸引客户入手作为一名客户经理，必须要经常研究市场动态和需求，灵活多样地制定和思考理财营销和计划。为了将客户吸引到胜利路支行，进快找到中间及代理业务突破口，她在兢兢业业、踏踏实实工作的同时，甚至连走路、吃饭、睡觉时也在思考着工作的思路和方法。为了不失去客户，连续2年放弃了休假，并经常带病坚持工作。首先对周边环境进行观察了解，并进行了分析，填写《市场调研报告表》。对胜利路地区主要单位、个人等客户人群进行分类、比较，掌握了客户资金和基本状况以及重点服务对象目标，并经常到隔壁他行进行了解情况。得知该行网点虽规模很大，大多为代发工资户，但他们没有理财区域，像基金等业务办理手续繁琐，更无法及时公布净值，客户感到很不方便，客户服务更是缺乏主动性，工作总是处在被动局面等等，而这些正是全面在一线工作中出现的致命弱点。其次，为了提升理财中心的主动服务和营销能力，保障理财中心整体性服务水准，实现不同客户长期的合理的疏导，结合工行理财优质服务的特点，她采取了在网点外部进行调查，确定本网点的主导产品，对周边“富人区”发放资料，宣传理财金业务；在小学校及大中院校发放资料，宣传e时代卡及代理保险业务，取得了很好的效果；在网点内部对进入网点的每一位客户努力做到热情周到，即在第一时间打招呼问好，征求客户意见，了解客户信息，填写《客户需求卡》并做详细记录，将问题及时上报并及时解决。为保证客户对我行的信誉度及工作的满意，凡对新来的每一位客户，她都主动热情地介绍我行服务渠道和自助机具及使用方法，宣传我行理财产品，使客户对理财产品有了初步了解。她的主动服务赢得了不少客户的满意和赞扬。周围的许多居民，都来询问有关办理存贷款、国债等业务。而她以此为契机，为发展我行理财及各项业务提供了广阔的平台，使中间业务及代理业务有了重大突破。她的做法，吸引了隔壁建行的客户，也引起了建行领导的关注，他们派人前来参观了解学习经验。面对日益增多的客户使我更加充满自信，工作中刚开始的思想顾虑，一下子烟消云散了。惊喜之余开始了业务的拓展和提升，将优质客户与普通客户及时分流引导,将识别的优质客户引导到贵宾室，提供个性化、差异化的服务并对结果及时进行系统记录，并填写，《待跟进优质客户记录表》、《已推介优质客户记录表》等相关表格，对汇款缴费的客户，宣传e时代卡并演示电子银行业务，这样不但缓解了柜台压力，也使atm机使用率得到了提高。为了提高工作效率，减少客户等候的时间，对排队等候的客户进行业务指导，如：定期提前支取、开户等需填写内容较多的凭证。从而加快了客户在柜台前办理业务的速度，在节省了客户时间的同时，提高了网点的工作效率。工作中，她对每位客户始终保持微笑服务、耐心解释、以诚相见，同时也不误导他们办理业务，使广大客户高兴而来，满意而归。

三、“以满足客户的需求为己任”做一名合格的大堂及客户经理“大堂经理”是工行网点的“形象大使”第一代言人。从事这项工作以来，她非常重视接人待物、言谈举止，总想给客户留下一个好的印象，这也正是为工行人树立美好形象的职责。记得一天下午快下班时,郑女士取款5万元,因没留密不通兌，只能回原行办理。此时客户因急用钱很是着急,匆忙中又忘带了身份证，她忙向原存款行打电话联系，解释情况后,陪同客户带上身份证顺利取了款。.两天后郑女士携带10万元现金和26万元的存单，将款全部转存在网点并开立了金账户，办理了6万元保险。

**第三篇：工行**

笔试题：

一、单项或多项选择

1、现金出纳员从银行提取现金之后，应做什么记账凭证

a、现金收款凭证b、现金付款凭证

c、银行存款收款凭证d、银行存款付

三、汉译英

上海是世界上最大的海港城市之一，在过去她就是远东地区的经济、金

融、贸易中心。

随着颇具规模、现代化的浦东新城在这里又涌现了老话题：能否让春节过得更环保，更节能？但是一部分人又担心这样春节会年味变淡？于是“捍卫春节”成为了近几年的热门话题。

自拟题目，表达对这段话的理解，字数少浦江对岸兴起，上海成为推动中国经

于800字。

款凭证

2、我国确定人民币储蓄利率的机构是：

当然是中国人民银行，其他选项我忘记了

3、ip电话是通过什么传输的 a、internet

b、tcp/ip网络

c、普通电话线

4、下列机构哪个没有行政处罚权

a、国家税务总局

b、太原市公安局 c、国务院办公厅 d、中国人民银行

5、商业银行实行基金托管后，那种投资方式带来的机遇最大

a、养老基金 b、产业投资基金 c、封闭性投资基金 d、开放性投资基金

6、巴塞尔协议规定的资本充足率

8%，其他的不写了

7、为了保证存款人的利益，规定()都不允许单位和个人进行查询、汇

划，除了特殊规

定的之外

a、个人存款

b、单位存款

c、任何存款

d、合法存款

8、公民的权利和义务具有哪些主要特点

a、权利和义务的广泛性

b、权利和义务的现实性

c、权利和义务的平等性

二、英译汉

大概意思是：高层主管的决策往往不是按照classical模式进行的，例如

targetassessing problemdecision等等，而是通过一种vagued“institution”进行

www.feisuxs的许多的writers on management认识到了经理人往往通过直觉进行决策，但是对直觉的定义却不是一致的某些人认为直觉和rationality是对立的，而另外一些人认为直觉就是做 出capricious的选择

济增长的重要力量，并且带动了中国沿海地区的发展。

世界关注中国，世界关注上海 工行笔试题目 90minutes

单选多选题判断题，50分

1.黄金价格上升，汇率上升，一国的基础货币供应会有什么变化？ 2.商业银行的核心资本有哪些？ 3.世界的统一取决于什么？ 4.违反治安管理条例属于什么行为？ 5.银行通货膨胀属于什么现象？ 6.《资治通鉴》是谁的作品？

7.大学助学贷款分两种，3—4年（利率6.0%）5—7年（利率6.02%），政府负责50%贷款利息，如果同学A四年之后可以保证能一次偿还3万元，问大一时同学能借到多少钱？

8.生产要素市场包括哪些？

9.“乐府双壁”包括一下哪些（诗经，木兰诗，孔雀东南飞）

10.“奋斗就是有艰辛，艰辛孕育着新的发展，这是一个普遍的规律。”体现了什么？（矛盾互相转化，事物一分为二，事情的发展的曲折性和前进性规律）

11.国际贸易组织的基本原则（最惠国待遇，国民待遇则，透明度原则）12.商业银行的核心资本包括哪些？ 13.经济结构改革是为了什么？

14.把正方形边长增加20%，面积增加为44%。

15.甲午中日战争的失败使中国签订《马关条约》。

16.只有书面订立合同才受法律保护。17.现代企业制度的基础是股份制。18.实事求是是邓小平的精髓。

19.世界各国的经济目标（稳定物价，经济增长，充分就业）

20.运动是事物的固有属性。

写作题50分

春节之后，常有铺张浪费的现象发生。

九点半正式开始笔试，时间是两个小时，我拿到的是B卷 第一部分：选择题

一共八十道，后面十道是个性测试之类的，基本无视前面的七十道，营销和银行知识占了绝大部分，个人感觉营销题目较多，可惜考试前都没看

还有些是类似行政能力测试，不过基本都很简单，常识性题目，几道数学题外加逻辑判断，都很简单，没有那种数字推断和图形判断

第二部分：简述题9

第一道是解释“民不信不立”，并说明对即将毕业踏上社会的你有什么启示，感觉就是写信用.第二题很orz，问觉得自己适合工行哪个部门，为什么之类，跟前面发的那张卷子上的几乎一模一样

第三题说了个刺猬的故事，说刺猬冬天时为了互相取暖会把身体缩起来靠近取暖。如果两只靠得过近，会扎伤对方，如果靠得过远，则起不到取暖的效果。由次联想到人与人之间交往也有个度，问你如果在货币经营企业工作，如何处理与客户，同事间的关系 第三部分：情景分析

说的是大堂经理小张，一天在工作时，银行走进来一个老太太，衣冠不整，穿得破破烂烂，背了个大带子，一进银行便找了个位子坐下睡觉。周围的顾客纷纷躲避。小张上去询问时，老太太突然呕吐，并且呕吐物都吐在了小张身上，问你联系当前银行争取客户资源的重要性该如何处理 感觉主要是讲客户服务，就顺着题目意思写了下去

第四部分：翻译:第一段英译中，几种存款类型，主要介绍了通知存款

第二段中译英，讲老年人投资组合的 翻译都很短，五分钟就能搞定 第五部分：作文7 m

有句古话叫：“人挪活，树挪死”，联系自

身职业发展和组织安排需要写一篇800字的文章

感觉就是要你写服从组织安排分配什么，花了半小时左右就涂好了（实在没多少时间了）

感觉这次考试时间还是蛮紧的，貌似还是有人文章只写了一半时间就到了 今天上午参加了工行山西分行的综合柜员的笔试，感觉还好，写写经历和大家分享； 试题92道，满分120，时间150分钟。分为一下几部分：

其中第一部分是：基础知识题（选择）50道，每题一分。都是行测的内容，大概包括；常识判断（其中还有08年奥运会中国队获得的奖牌数）：言语理解与表达；判断推理等等，比公务员考试 easy啦。第二部分是英语题，一道完形20分，没说的。第三部分是数学运算，相当于行测的数量关系。10分。第四部分是计算机基础，10分。

第五部分是到计算题，算证券的收益率。10分。第六部分是论述题，给了材料，是说美国奥巴马政府对我国的轮胎实行商业制裁，让你分别用经济学知识，哲学知识，政治学知识，评价美国政度的行为并推测它的必然成果。

从没发过笔经面经，却没少从前人的经验中受益。那就写写。

2024年12月27日，晚上6点至8点30，工行北分。

总体印象是题目非常基础，出题水平与中总相比略有逊色，（农总的恶心题型我就不提了。）题型与我搜到的去年的笔经无大差异，时间刚刚好。

选择题：大概30个的样子，单选。仍然重复了去年的考题，如工行的战略合作者；上市地点；客服电话„今年新加了些：央行已经第几次加息；2024的财政政策和货币政策基调；货币政策中哪个最应谨慎使用；股票募集发行的顺序排列„„多涉及货币银行学，偶见实事和金融重要文件，无政治、法律。

行测题：一道汉语阅读理解，只要考过高考语文，基本无碍；另一道是资料分析，需要数学运算，有了计算器，这题就稍显白痴。

英语题：一道阅读，四级水平的文章，六

级水平的问题，题目选的不是很好。另一道题今年略有变化，改为两篇短小的英译汉。词汇比较基础，但是不好翻。我翻了大概30多分钟，呵呵。

案例题：去年考巴林银行破产案，今年改成苹果公司的案例了。从苹果公司濒临倒闭面临危机，到某位CEO临危受命，采取了降薪；客户导向；关注竞争对手„（记不得了）等五项措施，问题是：这五项措施是基于哪些方面的考虑？你又有什么新的对策建议？

作文题：仍然是800字的作文。去年是“商业银行的核心竞争力”；今年改为对“商业银行战略执行力”的构建进行分析。就这些，估计明天再写就不记得了。今年赶上2024，成为经贸类求职的“小年”，不，是“小小年”。祝愿09的求职者们好运吧！

先是数字推理题，难度还行，比较简单，有成语，用词方面的考题，计算机、金融、时事各方面的题，英语阅读鄙人认为比较难，没看懂！

最后是1500字的作文，论个人与团队的关系！

9月8号参加了工行绍兴分行的笔试 日子有点久了 把我记得的题目说一下吧希望对大家有帮助

试卷分填空题3道 问工行客服是多少95588 还有一道是您（身边）的银行 可（信赖）的银行 最后一题我忘记了 下面是单选 占了很大分数 有考语文的让选出哪个拼音是正确的 我囧 几个数列题 A从甲地以多少的速度出发 B从乙地以多少的速度出发 经过多少时间碰面 这个还是超简单的 人名币是直接标价法还是间接标价法 另2个选项忘记了 还有一题说由出票人签发的，要求付款人在见票时或在一定期限内，向收款人或持票人无条件支付一定款项的票据选择 这是什么票据 然后是多选 多选没印象了 还有给我们价格写大写 这个很简单 最后是一篇作文 题目好像是问我们如何成为一个合格的银行柜员

工行出的选择题真的没什么新意,关于工行的几乎和去年一样,其他题也大同小异,竟然还有公务员原题.专业题有点难,关键

是很多货币银行学和金融学的知识不了解.接下来是英语阅读,据说是六级难度,我英语太弱,体会不到难易.感觉文章结构很清晰,题目的出处都能找到,就是不认识的词太多了.-\_-#.英语翻译有两篇,都是英译汉,第一篇和营销有关,虽然许多词不认识,但也蒙的八九不离十.第二篇就不说什么了.案例是关于苹果公司的,和银行一点关系没有,害我看了半天巴林银行.问题都是关于组织行为学,市场营销学,财务管理学的东西.问的也不很深.最后的写作有点出人意料,关于战略执行力,以前从来没有接触过.好在资料里介绍了一下,我就顺着资料往下写了,估计分数也很平庸吧.第二部分 翻译1 英译汉 12分

一段关于信息经济学的英语，简单地涉及到2024年诺贝尔经济学奖的获得者的一些成就，比如柠檬市场（旧车市场），保险市场的不对称信息，以及佃农和地主的合约等。与金融无关，只要知道不对称信息就可以了，相对比较简单。汉译英 18分一段关于工行的概况和工行的现金管理业务的英语，不难。第三部分 作文 30分

一个中国留学生在德国找工作，被好几家大公司拒绝了，后来投了一个小公司也被拒绝了，后来德国老板告诉他，他有三次在公共汽车上逃票的记录。

根据这段话自选角度，自拟标题写一篇1000字左右的文章。

工商银行2024年笔试试题[真题]

一、50道公务员类型题单选（50分）： 几道实事题、几道工行背景题（考你：工行电话银行号码95588，工行引进三家国际战略投资高盛集团、安联集团、美国运通公司）

三、案例分析（20分）英国巴林银行倒闭案 两个问题：巴林银行内控管理哪里有漏洞？给予我们什么启示？（大概意思吧）

四、命题作文（20分）《如何打造有核心竞争力的银行》 800字以上

**第四篇：工行客户经理提升经营理念及几点做法**

争创一流服务重塑工行新形象

一、用新的理念创造新的业绩

随着金融体制的深化改革，工行的经营理念也发生了新的变化，给我行的工作带来了生机。自实行核心竟争力项目以来，竟聘被分配到古城台储蓄所任大堂经理。在从事岗位一开始，她心里就暗暗下定了决心，一定要开拓创新辛勤工作，争创一流服务和工作业绩，不辜负领导的期望和重托。

但是万事开头难，面对激烈的金融竟争市场以及西宁地区经济状况，尤其是市场经济等复杂多变、人们的复杂心里状态等原因，在工作中她尝试着更多的困难和压力，没有被这些困难所吓倒，坚信只要付出就有收获。天长日久，在众多复杂的服务工作磨练中，她逐渐得心应手，在工作中取得了一点成绩，也由此深深地爱上了这个岗位。

6月中旬,由于工作的需要，她被安排到胜利路支行任客户经理兼任大堂经理。该网点新建于初，左邻建设银行支行，这就意味着有竟争、有压力。胜利路支行最大的特征则是客户稀少，这是由于网点新建、客户大多不太熟悉，再加上人们已习惯的生活方式等造成的。网点开业半年以来，理财金帐户只开立3户，代理保险为零,尤其中间业务及代理业务一时较难开展，这与先前所在的古城台储蓄所形成很大反差。

二、调查研究，从吸引客户入手

作为一名客户经理，必须要经常研究市场动态和需求，灵活多样地制定和思考理财营销和计划。为了将客户吸引到胜利路支行，进快找到中间及代理业务突破口，她在兢兢业业、踏踏实实工作的同时，甚至连走路、吃饭、睡觉时也在思考着工作的思路和方法。为了不失去客户，连续2年放弃了休假，并经常带病坚持工作。首先对周边环境进行观察了解，并进行了分析，填写《市场调研报告表》。对胜利路地区主要单位、个人等客户人群进行分类、比较，掌握了客户资金和基本状况以及重点服务对象目标，并经常到隔壁他行进行了解情况。得知该行网点虽规模很大，大多为代发工资户，但他们没有理财区域，像基金等业务办理手续繁琐，更无法及时公布净值，客户感到很不方便，客户服务更是缺乏主动性，工作总是处在被动局面等等，而这些正是全面在一线工作中出现的致命弱点。其次，为了提升理财中心的主动服务和营销能力，保障理财中心整体性服务水准，实现不同客户长期的合理的疏导，结合工行理财优质服务的特点，她采取了在网点外部进行调查，确定本网点的主导产品，对周边“富人区”发放资料，宣传理财金业务；在小学校及大中院校发放资料，宣传e时代卡及代理保险业务，取得了很好的效果；在网点内部对进入网点的每一位客户努力做到热情周到，即在第一时间打招呼问好，征求客户意见，了解客户信息，填写《客户需求卡》并做详细记录，将问题及时上报并及时解决。

为保证客户对我行的信誉度及工作的满意，凡对新来的每一位客户，她都主动热情地介绍我行服务渠道和自助机具及使用方法，宣传我行理财产品，使客户对理财产品有了初步了解。她的主动服务赢得了不少客户的满意和赞扬。周围的许多居民，都来询问有关办理存贷款、国债等业务。而她以此为契机，为发展我行理财及各项业务提供了广阔的平台，使中间业务及代理业务有了重大突破。她的做法，吸引了隔壁建行的客户，也引起了建行领导的关注，他们派人前来参观了解学习经验。面对日益增多的客户使我更加充满自信，工作中刚开始的思想顾虑，一下子烟消云散了。惊喜之余开始了业务的拓展和提升，将优质客户与普通客户及时分流引导,将识别的优质客户引导到贵宾室，提供个性化、差异化的服务并对结果及时进行系统记录，并填写，《待跟进优质客户记录表》、《已推介优质客户记录表》等相关表格，对汇款缴费的客户，宣传e时代卡并演示电子银行业务，这样不但缓解了柜台压力，也使atm机使用率得到了提高。为了提高工作效率，减少客户等候的时间，对排队等候的客户进行业务指导，如：定期提前支取、开户等需填写内容较多的凭证。从而加快了客户在柜台前办理业务的速度，在节省了客户时间的同时，提高了网点的工作效率。工作中，她对每位客户始终保持微笑服务、耐心解释、以诚相见，同时也不误导他们办理业务，使广大客户高兴而来，满意而归。

三、“以满足客户的需求为己任”做一名合格的大堂及客户经理

“大堂经理”是工行网点的“形象大使”第一代言人。从事这项工作以来，她非常重视接人待物、言谈举止，总想给客户留下一个好的印象，这也正是为工行人树立美好形象的职责。记得一天下午快下班时,郑女士取款5万元,因没留密不通兌，只能回原行办理。此时客户因急用钱很是着急,匆忙中又忘带了身份证，她忙向原存款行打电话联系，解释情况后,陪同客户带上身份证顺利取了款。.两天后郑女士携带10万元现金和26万元的存单，将款全部转存在网点并开立了金账户，办理了6万元保险。当时郑女士说：“本来我没打算在你行存款及做保险，正是你热情的服务和工作的诚信深深地感动了我，在你们这里办事我放心满意”。在后续的服务中，

**第五篇：工行汇报材料**

诚信合作互利双赢

----2024与工行保安服务合作总结 2024，在上级领导的关怀下，由于工行领导的高度重视和各部门的通力协作，通过大家的共同努力，两家单位信守承诺、严格履行合同，合作非常圆满，确保了安全，保证了各营业网点业务的正常开展。

目前服务工行押运线路13条，覆盖市区和县区40个营业网点，全年累计押运行程50万公里，有效保证了资金安全运行和流通；承担了市金库的武装守护服务和营业网点安防保安服务，服务人员140人，全年未发生一起安全责任事故。回顾一年来的成绩，主要体现以下几个方面：

一、双方领导高度重视，思想统一。作为两个企业，双方领导始终把安全操作放在第一位，领导亲自挂帅，专人负责，从而保证了安全工作的顺利进行。

二、未雨绸缪，措施得力。工行保卫针对当前社会安全形式，多次出台相关安全措施和管理办法，如全面推行做卡交接，严格我方人员信息备案等等，今年以来，工行保卫人员还多次组织双方进行预案演练。横到边，竖到底，不留死角，从而进一步规范了我方操作。

三、双方沟通密切，相互信任。在双方合作过程中，遇大小事双方都能坐到一起，开诚布公，密切交流，即讲问题又讲成绩。为了更好的提高服务质量，保证业务的顺利开展，工行多次组织协调会，广泛听取各支行的意见，协调解决在保安服务过程中存在的矛盾，全年

双方碰头和座谈达百余次，促进了双方的和谐发展。

四、经常深入基层开展安全检查，时刻注意掌握辖内安全动态，及时解决保卫工作中存在的问题。工行保卫定期不定期对我方操作进行了安全检查，发现问题，及时通报并要求整改。如收悉的工银岳办发[2024]135号《关于三季度安全检查情况通报》，其中指出了我方在操作中出的五个方面的问题，我们都一一进行了核实和整改，对违纪当事人都作了处分，有效深化了队伍管理。

五、以双赢为关注焦点，互利互惠。工行在考虑自行业务发展的同时，能结合保安公司的实际利益和运营成本，合理提升服务费，进一步扩大了上门收款的范围。同时现金中心库能合理调度车辆，有效资源共享，保证了双方利益的最大发挥。

六、加大保安服务过程中硬件设施建设的投入，为更好的提供保安服务活动创造了条件。如守库室的改造、解决安防网点保安中午就餐问题及外线待命室休息场所保障问题等。

为了下步更好的合作，提出几个建议以供参考：

一、部份网点运钞车无法就近停放，存有一定的安全风险，如沃尔玛、市分行等，建议在网点门口划有运钞车专用停车位。

二、网点保安中午就餐的问题，还有部份单位不能解决，影响了服务质理。

三、营业网点大厅内有的设了保安岗位，但有的没有，造成在管理上不能统一设置，建议网点内能设一个保安专用岗位台，便于工作。

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！