# 银行业2024年度工作总结7篇

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-02-13

*工作总结是一个反思和改进的过程，让我们能够不断提升自己的工作能力和水平，，工作总结可以帮助我们发现自己在工作中的时间管理问题，从而提高工作效率，以下是小编精心为您推荐的银行业2024年度工作总结7篇，供大家参考。银行业2024年度工作总结篇...*

工作总结是一个反思和改进的过程，让我们能够不断提升自己的工作能力和水平，，工作总结可以帮助我们发现自己在工作中的时间管理问题，从而提高工作效率，以下是小编精心为您推荐的银行业2024年度工作总结7篇，供大家参考。

银行业2024年度工作总结篇1

来到人力资源部工作已有一年，时间虽然不长，但却让我学习到许多新知识、接触到了以前未曾接触的工作内容。这一切对我个人的处事能力和思维方式，都是一种挑战、一种提升、一种成长。这一年的时间是紧张而充实的，现将20xx年工作汇报如下：

1、20xx年1月份参与本年度卫生专业技术资格考试报名工作，完成对报名人员的资格审核，并向洛阳市卫生监督局考务科报送报名材料。本年度全院各专业各级别共报名251人。

2、20xx年2月份参与我院jci复认证工作，参照jci管理标准协助整理员工技术档案和培训资料。

3、招聘工作：

（1）20xx年3月参与各科室业务骨干招聘的电子简历资格初审、现场确认工作，并协助组织笔试、面试和业务能力考核。本次招聘共有687人报名，其中260人符合报名条件。

（2）20xx年4月参与本年度第一批临床护理、医技、药学等专业合同制人员招聘工作。

（3）20xx年7月参与本年度应届研究生招聘工作，本次招聘通过网络报名共计324人，其中170人符合报名条件。

（4）20xx年11月参与本年度第二批临床护理人员招聘工作。

4、薪酬、福利工作：

（1）20xx年7月至12月依据每月各科室上报考勤完成各月日常工资、奖金、福利待遇等处理工作。

（2）为8月份到岗的应届研究生45人及有工作经验的业务骨干23人制定工资标准，报部门领导审核后递送财务核算中心核发。

（3）20xx年11月依据前10个月出勤情况为全体1747名职工发放本年度质量管理奖励。

（4）20xx年12月依据相关政策及标准为全院职工发放本年度冬季取暖费。

（5）本年度共完成薪级工资调整689人，转正定级工资报批27人，退休办理及离退费报批7人。

5、体检工作：20xx年3月—20xx年8月共参与组织新员工体检219人。

6、20xx年8月协助科室领导完成本院20xx年高中级专业技术职务聘任的报名、聘任材料展示等工作。

7、协助科室领导进行本年度全员聘任及中层干部竞聘工作。

8、完成科室的日常工作及科室领导交办的临时性工作。

20xx年本人应进一步在工作中发挥主观能动性，多思考、多实践、多总结，督促自己持续进步，并充分发挥团队合作精神，尽个人所能使人力资源部的整体工作更加完美。

精选阅读

光阴似箭，一年365天即将走完，又到一年总结时，我们需要认真的回顾人力资源工作，职场的成长离不开对工作的认真分析和复盘。怎么才能写出一篇优秀的人力资源年度个人总结呢？下面是工作总结之家小编精心整理的“酒店等行业人力资源年度总结计划”，供您参考，希望能够帮助到大家。

现对xx年的工作做如下总结：

一、制度建设方面

1)年初整理、完善了各部门岗位职责，包括行政人事类、财务类、店长类、商场类、售后类、业务类。

2)在公司总经理的领导下，与总裁办配合，对公司各项管理制度进行了梳理。

3)规范了人力资源部工作流程，整理、修改、制定了各项人事日常运用表格共计26份。

4)在公司总经理的领导下，按公司的实际情况，对公司的定员、定编进行了核定。

5)根据公司架构的改变，修改各部门管理架构图。

二、考核方面

1)公司，设计了360°考评表，涉及的部门有：财务部、一般行政管理人员、实习营业员、商场管理人员。在年初进行了运用，不过随着公司架构、管理人员的不断变更和我工作量的变化而没有得到延续。

2)根据公司4月调整的要求，设计了各部门的绩效考核表，包括：副总、售后部、财务部、商管一部、商管二部、招商部、市场部、策划部。

3)7月整理了公司绩效管理制度和考核体系，对各项指标进行了再一次的汇总。

4)总的来说，xx年的考核工作完成的不是那么理想，实事求是的说，公司的绩效管理体系并没有真正建立起来，这与公司大环境有关，但我的工作做的不够也是原因之一，xx年将作出改进。

一、认真执行政策法规制度，有力促进职能管理工作

(一)建立周例会制度，促进有效完成工作任务。部门成立后，一直坚持每周召开一次部门工作会议，学习传达公司相关会议及上级工作指示精神，研讨部门主要工作，检查总结上周工作落实情况，了解掌握人员思想及工作绩效表现，制定本周工作计划。周例会对于部门内部学习培训及各项工作任务的有效落实发挥了积极作用，半年共召开会议30多次，印发纪要30期，周报10期。

(二)系统学习规章制度，不断提高政策业务水平。组织全员系统学习了人力资源管理手册、人力资源管理体系文件、岗位说明书等相关制度文件，使大家进一步掌握本岗位的工作原则、规章制度、业务流程等政策制度。通过学习，部门人员业务水平、办事能力、工作效率得到明显提高。

(三)建立健全规章制度，规范职能管理工作。修订了公司人事委员会议事规则、培训业务流程、休假管理办法、项目津贴发放规定等规章制度，进一步促进公司重大人事事项决策及人事、薪酬、培训等相关工作的规范化。

二、建立装置试车组织机构，推动项目投产筹备工作

(一)征求意见，构思方案。根据化学总部对华鹤公司组织机构设置的指导方针，结合华鹤公司领导成员分工及专业技术人员的力量分布状况，我们在听取兄弟基地单位建议、征求公司基层技术人员意见的基础上，按照分块负责、统一协调、整体推进的思路，提出试车期间成立过渡性机构的建议。

(二)反复研讨，会议决策。以领导职责分工为主线，我们拟定出试车组织机构草案，并在分管领导的指导下进行反复修改完善，最终通过了公司人事委员会会议讨论审批。

(三)机构建立，职能发挥。按照人事会决议，项目试车机构分为生产调度中心、化肥部、公用工程部、机电仪部四块。经过一段时间的运作，各模块的职能发挥比较顺畅。作为试车作业职能管理部门生产调度中心开展了试车物资计划、启动锅炉及水系统试车工作协调等大量成效明显的试车筹备组织指挥工作。化肥部、公用工程部和机电仪部作为试车直接作业单位，分别有效开展了班组建设、技术培训、设备安装检查、正常倒班作业等工作。试车组织机构职能发挥作用的良好开端，为明年顺利进入实质试车阶段奠定了坚实基础。

三、积极开展人才招聘工作，加快配置生产技术骨干

(一)多种渠道，广纳贤能。我们主要采取发布广告、网上搜索、员工推荐、实地走访等方式，按照岗位编制要求筛选应聘对象，同时认真开展简历信息收集整理、背景调查、双向沟通了解等工作，以致达成共识约定面试。

(二)按章办事，严格把关。我们严格遵守集体面试决策、分管领导审批的流程录用每一位成品人才。面试工作组由人事部门、用人单位、公司分管领导等人员组成，录用审批环节必须通过用人单位的分管领导和公司总经理。

(三)骨干到位，发挥作用。公司20xx年新招聘技术骨干50名，其中技术监督5名，班长人选20名，主操21名，其他4名。新到位生产技术骨干，普遍表现出适应工作环境较快、工作积极性较高、工作责任心较强、完成工作任务较好的状况。目前看来，公司骨干招聘工作取得了一定的成果。

四、积极配合群众路线活动，认真组织专题民主生活会

(一)征求意见，查找不足。配合公司领导做好多层次、多方面征求意见建议工作，公司领导分别与化肥部、公用工程部、机电仪部、调度中心等单位以及共青团组织进行了座谈，收集到9个方面29条意见建议。

(二)分析检查，形成材料。严格按照总部在篇幅、内容、格式上的要求，认真做好班子及成员民主生活会分析检查发言材料撰写的组织收集整理工作，完成全部会议材料6万字的汇编成册工作。期间积极协助公司党政主要领导起草班子发言材料初稿，并多次经过分别征求班子成员意见，反复修改形成终稿。班子发言材料得到总部领导的充分肯定。

(三)精细服务，会议圆满。10月11日公司领导班子专题民主生活会如期召开。会前我们认真完成会议材料准备、会场布置、人员通知等相关会务工作。会后按时完成了领导讲话整理、会议宣传报道、会议情况报告、班子发言材料修改等文秘工作。

五、认真做好员工工资发放工作，发挥薪酬正激励作用

(一)掌握政策，改进方法。组织薪酬管理岗位人员认真学习掌握有关工资管理方面的规章制度及电算化基础理论知识，使工资管理人员的政策水平和电算化能力得到明显提高，对工资表格和薪酬项目运算公式进行优化修改设计。

(二)抓紧时间，认真履职。薪酬岗位人员站在完成使命的高度，紧叮劳动合同约定的工资发放日，认真落实收集信息变动表、考勤报表、考核结果等基础性工作，同时加班加点进行数据录入、过程计算、结果复核等大量繁杂工作，并积极联络协调资金部门、审批领导、银行机构等各环节。

(三)及时发薪，有效激励。经过坚持不懈的积极努力、各级领导的大力支持、相关部门的密切配合，半年来，公司月度工资一直持之以恒的做到按时发放，从不拖延。抓紧抓好此项工作得到总部领导和公司员工的一致好评，同时也充分体现了公司对员工切身利益的高度重视。

六、精细组织劳资统计工作，认真完成人工成本预算

按照化学总部的工作安排，我们对20xx年的工资、奖金、福利、社保等人工成本支出情况进行了认真统计分析，走访基层单位进行调研征求意见，充分考虑新增加人员数量、项目建设加班补贴、试车工作加班补贴、援助单位人员额外费用等特殊因素，完成了20xx年公司人工成本预算工作，此项工作对公司20xx年人工成本管理工作具体十分重要的指导意义。

七、努力开展绩效考核工作，员工工作业绩有所提升

我们按照公司绩效考核管理体系，积极开展公司绩效考核工作。月度坚持按照绩效考核结果核算发放员工效益奖金，年度坚持开展全员考核和干部述职考评工作，并把考核结果作为员工岗位晋升及薪酬待遇调整的重要依据。绩效考核对于推动公司重点工作发挥了积极的促进作用，特别是直接参与项目建设的广大员工，能够克服各种困难使项目建设保持按计划推进的良好状态。

八、全面开展培训工作，推动全员提高综合素质

(一)培训工作全面展开。我们积极协调培训资源，完善培训制度，制定培训计划，采用内部培训、外出培训、外请讲师内训、技术交流等形式，努力提升全员综合素质。全年共举办公司级培训52期，外出培训17期，新员工入职培训5期，培训总课时42417小时。

(二)培训工作形式多样。我们开展了新兵训练营军训、入厂系统教育培训、师徒协议签订、班组长演讲比赛等丰富多彩的教育培训活动，这些活动对于促进公司企业文化建设、员工技能提升发挥了积极作用。

九、切实抓紧操作员工培训，充分准备试车技术力量

(一)抓好驻厂跟班培训，全面提升操作技能。我们派往海南、内蒙、渭化等地工厂共112人，分别安排在气化、合成、尿素、水处理、分析、电气、仪表、机修等岗位进行跟班参与生产作业实践学习，取得了预期成效，他们对所学的生产工艺原理、安全操作规程、装置结构特点等基础知识有了全面的了解和掌握。

(二)开展岗位必备技能培训，确保依法持证上岗。根据国家相关安全生产作业法规，组织压力容器作业、焊接作业、合成氨操作工等特种设备及特殊工种作业的安全技能和操作技能培训共7期3652人次，取证率100%，为一线岗位人员依法持证上岗做好充分准备。

(三)积极参与安装调试，切实掌握工艺流程。我们从培训学习角度关注生产操作员工参与项目建设的.“三查四定”工作，此项工作使员工从中深入学习掌握装置的设备结构、工艺原理等基础技术技能，为今后顺利进入正常生产作业奠定基础。

十、克服各种困难，积极协调沟通，及时完成员工社保及公积金缴纳、人身意外险投保等工作

(一)特殊情况下妥善处理医疗保险管理问题。针对员工来源广和社保缴纳情况复杂的情况，我们对不同类型员工的社保情况进行梳理，针对系统内调配的员工，在地方政策允许下，做到社保费用异地缴纳并尽量享受相关待遇。完成了海南基地外派人员异地就医的办理工作；建立内蒙基地外派人员医疗保险门诊及住院费用报销流程。

(二)积极完成员工社保管理工作。一是养老保险的年度稽核工作。二是新增职工养老保险投保127人次，补缴97人次，养老保险转移28人次。三是医疗、生育、工伤保险的报销工作6人次。四是新增住房公积金开户128人次，补缴130人次。五是办理职工社会保障卡303张，随同进行144人的信息采集。六是146名员工的年度人身意外险的投保工作。

回顾20xx年，在公司领导的关心指导下，顺利地完成了各项工作任务。20xx年重点在于做好人力资源管理基础性工作，主要包括：完善公司人力资源制度建设；新员工招聘与录用工作；绩效考核工作；员工入、离职手续办理，劳动关系维护与管理工作；社会保险及住房公积金缴纳、员工工资核算等日常事务性工作。

一、20xx年度工作总结：

(一)人力资源规划与管理

根据企业战略目标及内部具体环境的情况，进行20xx年人力资源需求预测，编制了总部组织架构图、定岗定编、薪酬方案。初审各项目公司组织架构、定岗定编、薪酬方案。

(二)人力资源基本情况

截止20xx年12月，公司总部共计24人。其中：总经办4人；企管部6人；财务部3人；工程技术部3人；行政文化部8人。

(三)招聘与录用工作

1、20xx年采用的网络招聘渠道收集人员信息、发掘人才、建立人力资源库。网络招聘渠道有：xx网站、xx英才网。

2、严格遵照公司“招聘与配置管理制度”，根据各部门人员需求计划，每月初填报“人员招聘计划表”，经执行总厂批准后开展招聘工作。

3、20xx年公司总部新员工25人(包括xx合资公司及外派财务经理)，通过网络招聘到职员工13人。

(四)培训管理

为做好公司的培训工作，促进公司培训体系的建立和实施，满足公司及员工个人发展的需要，公司下发了《培训与开发管理办法》。对培训规划与要求，以及培训体系的建立相应的安排。但是，各部门未提交培训需求计划，以至于公司未出台明确的20xx年培训计划。

20xx年开展的培训有：财务部参加成都市财政部组织的“会计从业继续教育”培训。此次培训按培训管理办法先提交外派培训申请，领导批示同意后参加培训，培训结束后，员工提交培训小结。

(五)绩效管理

为了充分调动员工的积极性，开展公平的工作竞争，促进工作，提高效率，公司于20xx年5月新出台了《绩效考核补充管理办法》，按员工所在部门的“月度重点工作计划”为主导的考核方式。

每月督促各部门、各项目公司提交“月度计划考核表”，收集后上报总裁办，总裁办审批后汇总考核意见，下发各部门、各项目公司执行。

针对绩效考核过程中存在的问题，逐步完善绩效考核体系。12月份，重新修订了各岗位绩效考核《评定表》。二级考核办法暂定于20xx年元月开始实行。

(六)薪酬福利

薪酬、福利、社会保险、劳动关系等工作是人力资源的一项日常性工作。认真完成了以下工作任务：

1、准确、及时的拟制每月工资表；

2、每月在规定的时间内为员工申报社会保险、公积金等相关手续，共为21名员工办理了养老、医疗、失业、工伤、生育五险的新增、转移、续接等手续；

3、每季度按时填写、汇总、上报《人力资源统计报表》；

(七)劳动关系

1、认真做好员工档案管理工作，做到员工档案一人一档，人事档案一事一档，并及时更新；

2、做好公司员工入职、转正、晋升、调薪、调动、离职等相关手续的办理；

3、做好公司员工《劳动合同》的签订相关手续的办理。

二、在20xx年的工作中，我们取得了一定的成绩，但仍然存在许多不足的地方需改进：

(一)在新员工招聘选拔方面，还需加强学习相关面试技巧，以提高面试效率，降低用人风险。

(二)做好新员工入职培训工作，使新员工更快融入公司氛围，熟悉公司工作流程，认同公司企业文化。

(三)做好人力资源管理与储备工作是企业的一项重要工作任务，后续我们应多渠道、多方面发掘人才，既要有专业型、综合型人才储备，还要有管理型人才储备。根据企业人力需求，及时将合适的人才补入合适的岗位，为企业发展贡献力量。

(四)开拓创新能力不够强。在以后的工作当中，争取在完成好本职工作的同时，不断调整工作思路、改进工作方法，将眼光放得长远一些，将思维放的再开阔一些，积极进取、开阔创新。

三、20xx年工作目标：

(一)完善各岗位考核绩效指标，建立绩效二级考核体系。完善绩效结果使用，绩效改进机制。

(二)对公司各职能岗位、职位进行职能分析，及时完善岗位说明书。

(三)加强员工岗位知识、技能和素质及执行力的培训，管理人员管理理念和管理方法的培训，加大内部人才开发力度。

(四)确保社保、公积金申报、停办的及时性、准确性。

(五)确保人员进、出、调动等人事基础资料的及时更新，保持资料及时有效。

(六)加强各项目公司人事专员的管理、培训、沟通，确保人事工作的高质、高效。

在新的一年里，我将严格根据公司领导的指示，在做好日常工作的基础上，紧跟公司发展步伐，努力学习专业知识来完善职业技能、提高职业素养。我们将积极贯彻“诚信、合作、创新、发展”的企业理念，加强主动学习、创新观念方法。我坚信，在公司领导和全体员工的共同努力下，我们的明天一定会更好。

一转眼，一年马上就过去了，人力资源工作过去一年后就可以做个简单的总结，回首过去年一年的工作，能让我们受益匪浅。您是不是正在寻找有关人力资源的年度工作总的模板呢？请您阅读工作总结之家小编辑为您编辑整理的《物业等行业人力资源年度总结模板》，但愿对您的学习工作带来帮助。

一、20xx年人力资源工作总述

在进一步做好人力资源部基础性工作的同时，加强定岗定员、培训与质检、管理制度建设，把握招聘动态，进行人事管理改革与创新。

二、人力资源基本情况

1、截至20xx年12月26日员工数305，男149人，女156人。餐饮、客房68人，保安50人，厨房62人，财务54人，其他71人。

2、学历情况：截至20xx年12月26日公司拥有大专以上学历3人、大专7人、中专68人、高职、高中69人。

三、强化管理，精简机构。

20xx年，我们结合五星级酒店管理模式，逐渐形成了能体现酒店自身的人事管理系统。在组织结构上，以精简、必需、合理为原则，根据各部门功能和职权情况，设置了合理的三级垂直管理模式，初步达到了机构简、人员精、层次少、效率高的目的。

四、加强员工事务管理

我们组织了卫生防疫工作的督导、检查、整改、达标，为了确保给客人提供卫生健康的饮食环境，人力资源部定期组织了员工去市卫生防疫站去体检，特别是一线员工，没有漏查一个。为增进了员工的身心健康，给员工提供一个安静舒适的住宿环境，人力资源部尽可能地改善员工住宿环境并给宿舍配备了热水器等设施。为确保宿舍财产不流失，我们制订了“宿舍管理规定”，并建立了员工住宿登记档案，根据员工的变动和进离酒店人员的变化，做到了相应的调整及变更手续，对宿舍的水电等作到了严格的控制，从而较好地杜绝了浪费现象。在员工食堂的管理上，合理制订每日的饮食标准，自开业以来，在保证员工满意的情况下，饮食标准从没有超过计划标准。

五、严格“执法”，有效整治了违纪

管理和奖罚是做好制度维持工作的重要措施和手段。因此，人力资源部严格执行各项规章制度、员工守则，做到有功必奖，有过必罚，制度面前人人平等，维护服务区员工的正常利益。人力资源部采取批评教育，督促检查，每日通报，罚款处分等一系列措施来解决员工违规现象。并加大质检力度，严格落实服务区各项制度的实施，严肃处理违反服务区规定的行为。劝退了12名员工，其中系列处罚共13人次，金额290元。奖励9人次，金额1xx元。进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度处罚的良好氛围。

六、基本确立酒店各项制度体系，形成较为规范的人事管理

根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度、员工奖惩制度和日常培训管理规定，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。员工手册等制度初稿的编制已纳入20xx年工作计划中。除了完善原有人力资源管理制度外，根据劳动法和劳动政策法规，结合服务区的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善服务区的劳动人事管理制度。

七、为适应战略和员工个人发展需要，大力加强培训工作

为了不断增强酒店的竞争实力，提高员工素质和能力，满足酒店及员工个人发展的需要，人力资源部制定了相关培训管理规定，并施行了日常培训检查。在培训规划与协调方面做了相应的工作，但酒店整体层面上的专题(知识普及性)培训和酒店各班组内部员工的培训需要加强。

1、通过精心组织，认真做好各类培训工作

对新进员工进行上岗培训，共举办两期。一期酒店新员工培训，脱产培训7天共202人参加。第二期员工集训将在本月25日开训，脱产培训15天共90人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：7天，白天军训、晚上公共知识学习，第二阶段：专业课学习。

举办四区文秘岗位培训，4天共4人参加培训，培训分为四个阶段进行，第一阶段：系统文秘理论知识学习，第二阶段：劳资工作要求及各种表格统一，第三阶段：实操演练，第四阶段：跟班学习。

2、各部日常培训工作效果显著。

以客房部为例，一方面，各班组重点抓好员工素质，工作态度、服务礼节培训；另一方面，认真落实当月培训计划，完成培训任务，组织日常性的岗位业务学习。参加培训的员工共28人次

3、总部培训部按照培训计划，加强了员工的教育培训工作。

从酒店概况和现状、组织结构、各岗位业务流程、酒店企业文化等角度对新员工进行了入职培训。组织员工到aa参观学习。对员工进行实操等应用培训。

八、努力提高了本人力资源部人员综合业务素质，增进工作合力

随着服务行业日新月异的快速发展，特别是酒店发展。我们深刻认识到，光凭现有的管理知识和素质是远远跟不上酒店发展和社会发展的，因此，我们虚心地学习专业技能实操，加强与各部的沟通与交流，并且较好地调整了自己的工作心态。除此之外，还利用业余时间进行自学，广览群书。

九、积极作好领导的参谋，尽最大能力履行了岗位职责

在20xx年度，除了上述工作外，人力资源部根据实际情况积极地履行了岗位职责，为各领导提供数据及资料，较好地发挥了领导参谋的作用。

20xx的工作快要结束，在本年度的工作当中，公司人力资源部认真建立、健全公司人力资源管理系统，确保人力资源工作按照公司发展目标日趋科学化、规范化，制订和实施人力资源部年度工作目标和工作计划，按月做出预算及工作计划，提前完成了公司年度总目标。现将公司人力资源部工作情况总结汇报如下：

一、公司基本人力状况分析

年底对公司基本人力状况进行总结，包括各部门的人数对比，学历结构分析，性别比例构成，司龄结构分析及年龄结构分析。

1、各部门人数对比：

相比于上一年度，员工总数增加x人，约x%。总经办由于财务组合并至集团财务中心，故减少；研发部由于部分项目暂时搁置，人数减少。

2、司龄结构分析：

我司平均司龄为x年，反映出公司正处于成长阶段，1年以下的员工人数占x%，且主要集中在产品运营部，因为公司工作重心的调整，产品运营部今年增加的员工数比较多，流动比较大。从其他时间段的司龄数据来看，分布较稳定，没有明显的流动，说明公司发展的基本层面还是较稳定。

3、年龄结构分析：

公司平均年龄不到x岁，且都在x岁以下，比较年轻，充满活力。公司年龄结构中，x岁以下员工占很大比例，为x%，主要集中在产品运营部，而且都是本科毕业的大学生，公司将加大培育力度，作为公司发展壮大的储备力量。

4、性别比例构成：

公司男女比例差距非常大，男性员工占x%，女性员工占x%。且女性员工主要集中在人事行政部及产品运营部，总经办高层管理及研发运维等技术部门，均为男性员工。

二、招聘工作总结，相关数据分析

1、招聘渠道分析。

公司的招聘渠道主要为网络招聘，x%的招聘来源于xx、xx和xx三大网站，只有个别岗位是内部推荐。公司的中高层管理比较稳定，招聘人数非常少，不需要用到猎头；招聘岗位和人数也是随时根据公司业务发展状况进行调整，而且创业型团队需要的是上手快能尽快适应工作岗位的员工，再结合公司的规模，故没用启用校园招聘；类似现场招聘、发布媒体广告等招聘渠道均不适合公司现阶段的招聘需要。

内部推荐渠道不容忽视，今年集团总部的销售总监和战略推广总监的招聘就来源于内部员工的推荐。后续会重视内部推荐，继续推行“内部人才推荐奖”。

另外，下半年完善了公司人才库的建设。除在职员工简历、面试合格简历等，还增加了“黑名单”，如个别“面试者”、无正当理由未报到且未沟通说明者。

2、离职率分析。

（1）新员工的离职率。今年公司新入职员工x人，目前已离职x人，年度新员工的离职率为x%。

（2）关键岗位离职率。公司的关键岗位主要是研发项目经理，产品经理，运营主管及设计师等。这些岗位的离职率为x，说明公司关键岗位，核心员工的留存率较高，团队凝聚力非常好。

（3）各部门离职率分析。

除总经办、运维部的离职率低于x%，其他部门的离职都非常高，尤其是产品运营部的离职率，高达x%。

一、20xx年人力资源工作总述。

200x年公司人力资源管理与开发在进一步做好人力资源基础性工作的同时；加强定岗定员、人力资源培训与开发、人力资源管理信息化和人力资源管理制度建设；不断开拓人力资源视野，把握人力资源动态，吸收国内外最新人力资源管理思想和理念，进行人力资源管理改革与创新。

二、人力资源基本情况。

截至20xx年12月31日a物流（含合资、控股公司）员工人数1880人，其中公司本部67人，c1288人，广东b300人，实业93人，威盛17人，东方思维115人。

a物流学历情况：截至20xx年12月31日公司拥有大专及以上学历482人，其中博士1人，硕士37人，本科242人，大专202人。

三、通过岗位分析与设置，做好定岗定员工作。

为配合做好公司经营业绩和员工绩效考核工作，加强人工成本控制，根据精干、高效的原则，各属公司结合本公司主营业务情况进行定岗定员，具体情况如下：

（一）c分两类进行定岗定员：1、各管理中心按里程、服务区对数以及业务范围等关键指标进行分类；2、服务区按车流量、营业额等指标分类。

确定各类管理中心和服务区的岗位和人员配备，力争为新的服务区建设提供标准化模块。

（二）广东b应按公路工程交通安全设施、通信、供电、监控、收费等不同业务量以及合同工程总额、里程和工期情况对现有组织架构、岗位和人员进行适当合理优化，控制好人员数量和人工成本。

（三）实业根据高速公路建设材料供应量、供货总额和里程、工期、工程规模以及信息技术服务等不同业务情况来做好定岗定员工作。

（四）威盛根据海运以及新拓展的业务特点，在现有定编的基础上分块做好岗位任职资格条件说明书和岗位说明书。

同时我们通过走访广珠北、大学城、曲江和后门服务区、广梧等项目，对各项目定岗定员工作进行调研，掌握了第一手定岗定员资料。

四、积极推进人力资源管理制度建设，基本确立公司人力资源管理的制度体系，形成较为规范的人事管理，从整体上提高了公司的人力资源管理与开发水平。

公司本部根据公司管理体制的总体要求，已经完成员工培训办法、人力资源管理暂行办法、员工考勤管理暂行办法、劳动合同管理办法和人事档案管理细则等人力资源管理与开发制度的初稿汇编工作。其中员工薪酬福利试行办法和员工绩效考核暂行办法已正式颁布并在施行中。

广东b除了完善原有人力资源管理制度外，完成iso质量认证。c公司编制了中层管理人员考核管理办法和劳动合同管理办法，修改完善公司员工考勤管理实施细则和服务区人事管理制度，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。东方思维根据劳动法和劳动政策法规，结合公司的实际情况，明晰了奖惩、考核、异动与选拔、休假、劳动关系等内容，逐步完善公司的劳动人事管理制度。

五、为适应公司战略和员工个人发展需要，各属公司人力资源开发与培训工作大大加强。

为不断增强公司的竞争能力，提高员工的素质和能力，满足公司及员工个人发展的需要，公司本部起草了人力资源开发与培训办法，在培训规划与协调方面做了相应的工作，但公司整体层面上的专题（知识普及性）培训和公司本部员工的培训需要加强。

c精心组织，认真做好各类培训工作。对新进员工进行上岗培训，共举办三期服务区新员工培训，每期20天共203人参加。举办中层管理人员培训班，39人参加培训。进行服务区区长应知应会培训，历时近4个月，21人参加，培训共分两阶段进行，第一阶段：脱产培训4天，主要进行服务区管理素质、业务流程、经营策略、财务管理、公文写作等培训；第二阶段：业余自学法律法规及应知应会知识培训近4个月，并进行了卷面考试。举办或送培308人次参加人力资源管理、劳动保险、计划生育、iso9001：20xx质量管理体系内审员资格、注册安全员、固定资产管理、财务会计基础及档案管理、税务税法、公文写作、建设工程项目管理、便利店信息系统管理、文书科技档案管理、保安骨干、厨师、烧卤、中餐服务技巧等各类专业技能培训班，不同程度地提高了相关人员的理论知识和实际操作能力。

广东b培训工作效果显著。一方面，b重点抓好技术人员培训，通过赛宝认证中心参加了计算机信息系统集成项目经理和高级项目经理培训班；另一方面，认真抓好如下日常性的岗位业务学习：组织人力资源管理人员进行专题业务培训学习，积极配合开发部、技术服务部进行内部技术管理培训，新员工上岗培训，户外拓展能力培训。全年参加培训的员工共81人次（其中：中层以上管理人员13人次）。

实业按照年度培训计划，加强了员工的教育培训工作。从公司发展历史和现状、业务流程、企业文化等角度对新员工进行了入职培训。组织员工到各钢厂、水泥厂、沥青厂参观学习。对员工进行公司物流管理平台的应用培训。

六、着手进行绩效考核与评估，客观、公正、合理地评价员工业绩，激发员工潜能和工作热情。

公司通过对员工进行日常与年度相结合的考核，将考核结果与员工的薪酬待遇、岗位调整、培训开发及休假等挂钩，建立能上能下、能进能出企业自我约束的用人机制，以实现人才在公司内部各岗位的优化配置，促进公司人力资源的开发、管理与合理使用，建立高素质、精干、高效的员工队伍。

特别是实业根据用人机制和有关业绩考核管理制度，将考核结果与浮动工资、年终奖金挂钩，极大地提高了员工的工作积极性和主动性，在员工中形成了争先创优的局面。

七、以信息化建设为动力，积极配团做好人力资源管理信息化建设工作，强化人力资源管理技术创新。

根据集团总体信息化建设部署，为充分发挥集团和公司人力资源管理人才优势和信息化技术优势，提升信息化建设工作，特别是关键管理手段在人力资源管理工作中的贡献率。我们要求各属公司借助公司办公自动化系统做好人力资源管理信息化系统的总体规划，完成公司决策报告控制系统、人力资源统计信息系统以及员工信息数据的电子信息化建设。

同时，为配团人力资源管理信息化工作的顺利开展，我司从9月起，历时4个月，完成了广东交通集团现代人力资源管理信息系统（a物流）资料的录入工作，该系统分为人事管理、薪酬福利、绩效培训、组织信息、报表系统、系统管理六大模块，包括人力资源基本信息、教育背景、专业技术职务、技术工种、继续教育、社会保险、离退人员管理、工资签定、信息查询等强大的功能，该系统的有效应用，能极大地提高人力资源工作效率和人力资源管理与开发水平。

八、做好公司人力资源战略规划，适应a物流战略发展需要。

为配合公司战略的有效实施，根据a物流战略规划对人力资源的需求，我们对a物流人力资源战略进行了初步的设想。

我们认为a物流20xx年—20xx年人力资源战略的总体设想是人才为本、激励创新，努力培养、吸纳、造就一大批高素质的物流人才队伍（重点是物流和信息化管理专才）。人尽其才，才尽其用，不断提高人才资源的管理水平，为实现a物流发展战略提供强大的人力资源支持。

a物流人力资源战略swot分析：（一）优势：交通物流资源的内部垄断；员工的专业素质较高；优厚的薪酬福利待遇。（二）劣势：高端物流人才的缺乏；市场竞争意识不强；人工成本相对较高。（三）机会：政府政策的大力支持；加入wto带来的推动；劳动力市场专业人才供给充足。（四）威胁：人才争夺激烈；人才流动频繁；物流和信息人才缺乏。a物流人才观设想：做德才兼备的a物流人。有才无德是歪才；有德无才乃庸才；无才无德即冗才；有德有才方人才。

20xx年，人力资源部认真贯彻落实省、市联社“人力资源抓管理”的主要工作指导方针，在联社领导班子的正确领导下，在各部门的关心帮助和密切配合下，强化服务意识，提高自身素质和工作质量，认真贯彻“以人为本”的用人理念，按照年初制定的各项工作目标，开展了一系列扎实有效的工作，为总结经验、发扬成绩、找出差距、以利再战，现将20xx年上半年的工作总结如下：

一、认真贯彻执行“四项制度”

按照各级监管部门及联社领导的要求，根据《友谊县农村信用合作联社干部交流制度》、《友谊县农村信用合作联社强制休假制度》、《友谊县农村信用合作联社岗位轮换制度》、《友谊县农村信用合作联社近亲属回避制度》的规定，人事部门认真贯彻落实了“四项制度”，具体完成情况如下：

1、干部交流、岗位轮换制度。人力资源部于20xx年4月对全辖干部员工的现任岗位时间进行了重新统计，目前友谊全辖不存在未交流干部、未岗位轮换人员。干部交流制度和岗位轮换制度已执行完毕。

2、强制休假制度。按照强制休假制度规定，人事部门将在20xx年7份制定强制休假方案并组织实施。

3、亲属回避制度的回避率达100%。

二、狠抓《人事内控制度》的执行力度

为维护友谊联社机关的正常工作秩序，切实有效提高办事效率，严肃劳动纪律，人力资源部于20xx年4月先从规范机关工作人员上下

班制度入手，购置了一台“指纹图像考勤机”，实行专人管理和定时签到制度，真实记录每位员工具体签到时间，有效避免传统签到方式存在的弊端，并以此作为一项奖惩的基础性依据，此项工作的完成也标志着人力资源部向现代化办公又迈出了坚实的一步。同时人力资源部还重新修订了《人力资源内控制度》，并在全辖下发，明确了关于“婚、丧、嫁、娶、病、事”假的请销假程序、日工资制度，进一步维护和加强了制度的执行力。

三、强化培训，提高员工综合素质

提高全辖干部员工综合素质是适应农村信用社改革和发展形势、实现可持续发展的首要措施。今年，我们始终把此项工作作为战略性举措抓在手中。

一是于宝清广播电视大学建立办学关系，鼓励没有大专以上学历的员工报名参加函授学习取得大专学历，提升员工的文化层次，今年报名人数达10人，目前已被录取10人。

二是认真领会省市下达的各类报考文件精神，组织好员工参加经济师、银行业从业人员上岗资格证的报考工作，今年3月，人力资源部积极和友谊县人事局联系，组织符合条件的员工报名参加职称考试，全辖共有22名员工报名参加，截止至20xx年6月，全辖目前共有中级经济师33人，高级经济师1人。三是紧密联系农村信用社业务经营工作的实际，注重提高在岗员工基础性业务知识和基本操作技能，根据在年初拟订的年度培训计划，与各相关部门密切协作先后举办了关于信贷、财务、网络、稽核、人事、监察保卫等一系列业务培训，并且为了提高培训质量，特地邀请红兴隆专业讲师来联社授课，重点培训了服务礼仪和敬业精神，取得了较好的收效。

四、进一步加强人事档案管理

为进一步加强农村信用社人力资源档案管理，按照联社领导安排布置，建立员工电子版履历表，将员工个人有关资料输入微机，对人员编制、工作岗位、员工管理做到随时监控，科学管理，以利于人力资源的合理配置。

目前，全辖在职员工的个人信息采集录入工作已全部完成，所有资料及时准确，得到上级部门的认可和好评。

五、分支机构高管人员资格审查、审批、申报工作顺利完成

为进一步加强对农村信用社高管人员的管理，全国银监部门对农村信用社高管人员进行网络化管理，实行全国联网，在上级银监部门的配合下，目前已全部完成了全辖2名高管人员个人信息的采集和录入工作。录入信息真实、准确，得到有关部门的认可。并按照上级有关部门改革工作要求，我们对全辖8名信用分社主任按照干部管理制度要求，进行了高管任职资格的申报，全部通过审核。

六、开展精神文明建设，树立企业崭新形象

自团总支成立以来，我们克服种种困难，认真做好团的各项工作，并重点开展了对联社员工文化生活的培养。考虑到联社网点分布分散，为了扩大团总支的影响力，便于今后团总支的工作顺利开展，联社团委于今年4月份，友谊联社团总支在全辖各营业网点分别设立了一个团联络员，组织联络员定期开会为团总支出谋划策，筹建各项活动，并与5月份组织开展了绿色公益植树活动，组建了友谊信合足球队，

这些活动都取得了非常良好的效果，即丰富了青年职工的业余文化生活，同时又扩大了友谊县农村信用合作联社对外宣传的知名度，充分展现了友谊联社青年职工朝气蓬勃、奋发向上的良好精神风貌。

七、工伤、医疗保险参保工作顺利进行

20xx年联社启动了医疗保险、工伤保险参保工作，“两险”关系到每一位员工的切身利益，为做好20xx年医疗保险、工伤保险的参保工作，切实维护员工合法权益，保证“两险”的顺利参保，我们人力资源部本着高度负责的工作精神，尽职尽责，认真组织材料，核定缴费基数，克服各种困难，截止至目前，医疗、工伤保险参保前的准备工作已完成，并报社会保险机构核准确认，待省社平工资被核准后，此项工作圆满结束。

八、开拓创新，扎实工作，认真履行部门职责

1、每月按有关规定做好全体员工养老统筹基金的扣取、划拔、帐务处理和报表的填制工作。

2、每季末，按照统计局有关规定做好友谊联社劳动统计报表工作。

3、做好人员调配工作。

4、完成联社改革时期的各项工作；

5、做好柜员卡的管理与柜员权限的变更调整工作；

6、及时、准确上报各类报表。

总之，虽然在20xx年上半年的工作中，我们人事部门干了大量的工作，并也取得了一些成绩，但是，这与联社领导对与我们的要求和我们自身下达的目标还有一定才差距，在今后的工作中，我们一定加倍努力，不断提高自身素质，充分发挥自身能动性，保质保量完成联社下达的各项工作，为友谊联社筹建商业银行奠定坚实基础。

近两年来我从事分矿人力资源工作，通过分矿的人力资源工作，不断的自我学习，不断的改进工作方法，保证分矿人力资源工作的顺利开展。分矿人力资源工作是最基础的人事工作，人力资源工作主要有：劳务派遣工的招聘、员工安全培训、劳务派遣工体检和特种作业证得办理。

一、劳务派遣工的招聘

分矿人员变动最大的是劳务派遣工，因为劳务派遣工老龄化，退休增加，工资吸引力不足使劳务派遣辞职率比较高，所以招聘新的劳务派遣工顶替是必然。

招聘途径主要通过劳务派遣工作介绍和发布招聘广告，通过介绍区域比较广泛，可以招聘到辽阳和连山关的人员，而招聘广告只能招聘到下马塘的人员。每次招聘两者同时使用，可以减少招聘时间。通过近几年的时间工作，夏季招聘人员比较困难，此季节招工做的人员基本都有自己的工作，不会再去找工作。反之冬季比较容易，在外工作的人员回家过冬，人员比较充裕。

二、员工安全培训

1．日常员工的安全教育，分矿主要针对新上岗和转岗人员进行三级安全教育，通过近几年的安全培训，初步建立安全教育档案，每年每人至少参加一次全教育培训。从今年10月份起，分矿将安全教育常规化，每月最后一个调度会定为中干学习安全环保知识时间，每个中层干部都要事先自己备课，通过自己讲课，一自我学习，二传授别人知识。

2．专门的安全教育，20xx年10月份公司全面开展百日安全事故活动中，获得安全奖励，在此期间分矿全面进行安全知识教育。20xx年6月根据公司安全培训教育计划，完成安全月教育活动。近两年来还承担了公司企业负责人及安全管理人员的取证培训工作，此项工作取得了突破性的进展，为我公司培训取证工作寻找了一条新的道路。今年完成了公司安全资格证14人的复审工作，后又办理了8个安全管理人员资格证。

三、劳务派遣工体??

为了保证所招人员身体健康，符合我矿的用工标准，招聘的员工必须进过体检合格后，再允许上岗作业。

员工离岗之前，必须进行离岗前检查，监测员工离岗前的身体状况，如果发现职业病提前治疗，提前预防。

今年主要是采矿项目部人员的入离职体检，通过体检未发现有职业禁忌的人员。

四、特种作业证得培训取证

近几年通过努力和地方安全培训中心、电业局和质量监督局联系，为我矿的办理特种作业证工作取得成绩，我矿可以通过地方部门办理特种作业，从而保证我矿特种作业的需要。今年复审了电焊工证8个、锅炉证6个、冷冻机证6个和起重机证3个，新办理绞车证9个和电焊工3个，通过总部人力资源处的努力为分矿新办理了通风证2个和水泵证2个。分矿特种作业证目前可以满足生产需要。每年年末或年初通过保卫部门办理安全员、炸药保管员、爆破员管理证，今年已经完成此项工作。

五、其他工作

今年增加了采矿项目部的工作，一是工资的基本核算，掌握采矿项目部管理人员工资的发放标准；二是工伤保险的缴纳工作，6月份之前通过广东韶关冀春劳务派遣公司缴纳工伤保险，之后公司通过葫芦岛宏源劳务派遣缴纳。分矿只负责核定人数，人员增减变化，制作工资表工作；三是处理工伤问题，工伤认定、工伤定级的材料的收集工作和在此期间的协调工作。

为保证分矿工作的顺利开展，需要不断的努力自我改善、自我学习、自我成长，才能迎接新的挑战。

时间弹指一挥间，这一年的工作已经接近尾声。作为一名人力资源在经过一年的工作之后就该做一个总结了，只有通过总结经验教训，才能避免重蹈覆辙。年度人力资源的总结，需要重点写哪些方面呢？请您阅读工作总结之家小编辑为您编辑整理的《电商等企业企业人力资源年度工作总结》，但愿对您的学习工作带来帮助。

回望20xx年度的工作生活，感受到公司及身边的人这一年来发生的巨大变化，我们的品牌在快速提升着，身边的同事也都在不断进步着，朝着同一个目标奋斗着。新的一年到来了，也带来了新的挑战，在我们准备以全新的面貌来迎接新年的到来时，也不忘来回顾和总结过去一年来所做的努力。人力资源部自成立到现今已经一年半时间了，很荣幸本人参与了人力资源部成长的历程，从无到有，从当初的不完善，慢慢成长到今天的成熟。

自20xx年以来，人力资源部的队伍在慢慢壮大，引进了专业人才，专业水平得到了很大的提高，人力资源建设正在逐步走向规范，职能作用也在逐渐得到体现。公司领导对人力资源部的建设极为关心，这对于人力资源部同事来说无疑是最大的强心剂。过去，大家可能对“人力资源”这个词语感到有点陌生，不知公司设如此部门真正的用意在哪里。通过今年大家的同心协力，已慢慢取得了公司各部门绝大多数人的认可与支持。上半年因部门人手紧缺，使得一些工作无法真正展开，一直在做着基础工作，今年上半年莫总监任职以来，对人力资源部工作进行了整理，明确了每个人的工作职责，使分工更加细致化，现对于今年的工作总结如下：

一、对于公司员工的人事档案及其他资料进行收集及管理

使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。因档案内容涉及公司有关机密，期间我保持着极高的警惕性和很强的保守意识。协助上级掌握人力资源状况；填制和分析各类人事统计报表。为人力资源规划工作提借准确的信息。

二、负责管理员工劳动合同

办理劳动用工及相关手续；到目前为止，劳动合同的签属工作开展的不是特别的顺利，主要因为市场推广部业务人员较散，集中的机会较少，经常都是来去匆匆，致使部分业务人员至今未能签署劳动合同。争取过年这个机会，把合同签署工作完成好。

三、结合公司制度及国家规定管理员工考勤和请休假管理

按月准确出具考勤报表。其中员工考勤又是一个难点，公司实行上班刷卡办法已经一年半时间了，由于部份员工一直未能适应新的考勤办法所以效果一直不太好。

今年人力资源部特意为此问题进行了考勤重申，并与综合管理部技术人员讨论后改善了考勤系统，但因公司许多工作岗位性质的不同，员工工作时间经常需要弹化管理，还是不能很好的交上令人满意的考勤数据，但为了防止有些员工“言过其实”，照成考勤不公的结束，考勤系统还需更加完善。

四、协助做好招聘与任用的具体事务性工作

包括发放招聘启事、收集和汇总应聘资料、安排面试人员、跟踪落实面试人员的情况等；五.帮助建立积极的员工关系，协调员工与管理层的关系，协助组织员工的各类活动；此外，在部门领导的指导帮助下，对员工考勤制度、劳动合同管理办法等相关的人事制度进行了修改工作，使其更加人性化，合理化，符合了公司“以人为本”的人才理念。对个人来讲下一步重要应该在认真工作之余加强学习，不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战，也才不会被时代的潮流所淘汰。珍惜来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。

20xx年人力资源部的责任将更加沉重，人力资源部一定安排并实施好新的一年的，用实际的工作业绩来说话。最后，祝愿公司在新年里一帆风顺，一年更比一年好。

一年很快就过去了，结束了20xx，我们很快就会迎来新的20xx，我也对人事总监一年工作做了一个总结，以下是我的总结：

一、20xx年度主要工作

1、带队伍。

一个快速发展的企业此阶段需要做好三件事：定战略、组班子、带队伍。作为一名中层管理人员在执行公司战略的前提下，带好自己的队伍是工作之首，是突破“能力”瓶颈、使团队稳定持续地发挥作用的根本保证。为了达到预期，部门采取了变“参与者”为“责任人”，变“指挥”为“辅导、支持”等措施和方法，极大地提高了部门成员单兵作战能力和协同作战能力，工作效率和质量整体上得以提高。更主要的是，每个团队成员就像一颗颗火种，在人力资源工作推进的道路上，照亮了自己，也照耀着他人。

2、直接参与的工作。

20xx年直接参与的工作(详见月度工作汇报表)归类总结，有以下几个方面：

(1)基础管理性工作。该类工作主要是考勤、绩效、工资等统计表的审阅、复核；部门对内、对外行文的审阅等。

(2)工作计划的制定及实施过程中的必要辅导。

(3)薪酬标准编制、绩效考核等项具体工作的实施或参与。

(4)项目性工作的筹划与参与。

3、倡导、弘扬公司文化。

倡导、弘扬公司文化——看不见、摸不着，但却有着后效应及重大影响。

人资作为一个对内、对外的窗口，打交道的人较多，一定程度上扮演了公司“形象代言人”的角色，对此，我们倍感压力并非常珍惜和重视。无论是招聘、与员工交流沟通还是其它方面，有意无意地规范自己的行为，倡导公司的理念。久而久之，在自我提升的基础上，也使大家感受到公司的魅力，向内向外传递了公司的良好信息。

二、一年的工作经验、不足、体会

20xx年，人力资源部内部工作的运转较去年顺畅、规范很多，逐步从繁杂的事务性工作解脱出来，能够腾出精力做其它更重要的工作。

总体来讲，20xx年度的收获莫过中基层人员关注做事及以结果为导向的理念建立与运用——这对公司健康、持续地发展非常重要。诚然，这绝非人资自身的业绩，而是与公司高层坚定不移的企业发展信念息息相关，但却是对人资工作强有力的支持与鼓舞。不过，时不待我——随着市场竞争力的提升和管理需求的增强，人力资源部的工作已经从部门扩展到企业的方方面面，也就是说哪里有人，哪里就有人资工作。

20xx年资工作将更为艰巨：一方面要深化并规范部门各项工作，二是要满足公司该发展阶段对人资的需求。做好这些，需从重点从以下几个方面做好准备：一是人资工作人员的专业水平及人员匹配；二是公司及各部门领导对人资工作的认知和重视程度；三是人资工作开展的方式方法。

三、对本部门人员设置、工作流程及管理模式和对公司管理的建设性意见

想法和建议日常与主管领导有过一些沟通，在部门总结中也会提到，在此就不多说了。只是，有几个工作习惯等，认为对工作效率、工作质量的提升比较有帮助，供参考：

1、日常文档管理

(1)注意行文或报表的排版。排版包括页边距、字号、行间距等——这往往在编写文档之处就要设定——开始设定标准，后边的自然都标准了(当然，根据情况最后可适当调整)。

(2)要善于运用目录。目录起到提纲挈领的作用，通过其即可对整个文档有了大概了解，也便于归档。当然，目录可以与统计表、记录、考核的功能结合起来，这对内部管理非常必要。

(3)文档名称标识清晰。见过好多人，找资料时自己甚至都头晕了，甚至改过没改过自己都不记得了——这与自身文档标识的习惯有关。建议其一是标注清晰，二是有序。例如：在编文档，可用“文件名+稿次”标注，定稿后，可将其之前几稿放入“作废参考”文件夹或直接删除，当然，也可用涂色来区分异动的内容等；日常管理类文档，文件夹可用“文件名+年度”区分等。

2、各项工作在实施之前先做好筹划

开展各项工作的精髓就是“pdca”——这个“p”就是策划、计划，也就是说在做之前先要盘点盘点到底有哪些工作内容，谁做，怎么做，什么时候做，做到什么程度等，这些本身并没有什么难度，难的是建立工作思维习惯，否则，忙忙碌碌而不得要点或者事倍功半。

3、办公用品的选用

十一孔袋、夹以及手风琴票据夹对未归档前的工作资料、单据的整理非常有帮助，成本也很低。

回顾20x年，人力资源部在公司领导的关心指导下，恪守本部门的职能职责，以积极的工作态度，履行好了人力资源部为集团公司各部门、各分公司及公司全体员工服务的基本职责。较为圆满的完成了本部门的各项工作任务，但也存在不足之处和需亟待改进的地方，在此作一小结：

一、20x年度工作总结：

（一）集团公司x部人力资源配置现况

（1）机构设置：现有职能部门7个和6个分公司，各岗位人员按照定岗定员甚至一人多岗而配置。

（2）集团公司x部员工人数：现有员工x人（集团职能部门x人、x分公司x人、x汽修公司x人、x分公司x人、x分公司x人、x分公司x人、x分公司x人，不含美容部员工）。

（3）高层领导6人（含董事长）、中层人员12人、一般员工x人。

（二）员工关系管理

健全劳动人事制度以及相关资料：（1）凡新入职员工在试用期内签订《劳动合同》x份，劳动合同签订率100%，确保了公司与员工双方的合法权益关系，（2）及时处理员工争议，化解员工矛盾，劳资关系和谐；（3）遵守《劳动合同法》基础上，规避风险，劳资关系良好，本年度无劳动纠纷，（4）加强了员工招聘及辞职（离职）程序的管理；（5）进一步强化了员工出勤情况的监管力度，要求员工上下班必须指纹打卡，外出培训、出差、外出办事等必须报集团公司批准后方可执行，请假、换休必须提前书面申请经批准后方可休假。

（三）招聘、入职、考核及离职管理

（1）招聘管理：

1、为了对公司员工进行及时的补充、跟进，保证各部门（分公司）在用人时有人可用、有人才可选。

2、建立公司全方位招聘渠道：①开通网络招聘渠道，满足不同层次人才需求。使用的人才网站有：隆昌人才网、成都诚信网、前程无忧网、专业性网站。以上网站均在优惠期间使用，公司未支付任何招聘费用，为公司节约了一笔招聘费用。②、隆昌人才市场现场招聘。③、加大行业内人才挖掘并定向挖人、同事介绍。④、周边地区现场设点、中介招聘、张贴公告、相关院校合作等渠道进行招聘等。

3、先将近期所有应聘本岗位人员按照严要求、高标准进行甄选并经用人部门面谈，再将基本符合本岗位条件的应聘者提请总经理面试，最终由集团公司研究确定是否录用。

4、通过各种途径招人、选人，能够满足公司用人需求，今年共计招聘46名员工（含7名x分公司员工）。

（2）入职、考核管理：被录用人员进入入职程序，签订劳动合同，组织入职培训，使其知道应知应会的相关要求、制度，进行试用期间跟踪了解，根据试用人员工作情况组织考核与转正。

离职管理：员工无论是什么原因离开公司前都必须在公司相关人员的监督下进工作及公物移交，交接完备后及时办理终止劳动合同和相关部门的清欠等手续。辞职手续完善率100%。离职人员x人（x分公司x人）。

（3）档案资料管理：员工档案（电子文档、书面文档）是掌握人员的基本资料的信息库，档案包括在职员工档案、辞职（离职）人员档案以及应聘人员档案（储备用）。通过平常时间对在职员工档案的清理、补充，基本实现了一人一档案；对辞离职人员及时办好相关手续并及时归入辞离职人员档案内；应聘人员的档案进行分专业、分应聘岗位整理，以备今后需要时查选。

（四）培训组织与管理

员工的基本综合素质及专业技能与执行力直接关系着公司的效益与核心竞争力，因此，培训工作一直是人资部的一项重要工作。

（1）新进员工的岗前培训：人力部按照《新员工入职培训大纲》内容共组织了17人次的入职岗前常规培训，通过入职培训，使新员工完成了从非职业人到职业人的转型，能快速的认识公司、了解公司历史、现状及未来发展蓝图，认同公司企业文化，明白公司机构设置，清楚各项规章制度、本职岗位职责、消防安全知识。最终使新员工以最短的时间融入到集团公司这个大家庭中来。

（2）员工在岗培训：1、根据年初培训计划工作安排，今年主要是以走出去培训和学习为主。针对各行业的具体工作特点和要求，公司指派多人到相关机构接受培训，先后派人参加《消防知识规范》、《汽车后市场经理人特训》、《长安汽车新三包法规》等培训。2、各部门、分公司结合自身实际组织提升自身专业技能的培训。

（五）绩效考核管理

绩效考核与评估，公司通过对员工进行季度与年度相结合的绩效考核，将考核结果与员工的绩效工资、岗位调整、年终绩效奖挂钩，极大的提高了员工工作积极性和主动性，建立起能上能下、能进能出的企业自我约束的用人机制，以实现人才在公司内部各岗位的优化配置，促进了公司人力资源开发、管理与合理使用。

（六）员工薪酬管理

无论是对企业，还是对劳动者来说，薪酬问题无疑都是最敏感的问题之一，薪酬管理是企业成员普遍关注的内容，是企业员工最直接的工作目的，在人力资源管理效率中起决定性的作用。薪酬制度必须在保证劳动力得到充分的报酬的前提下，才能有效实现促进再生产的作用。另外，薪酬多少也从侧面体现了企业员工在企业中的绩效水平。合理的薪酬管理的意义在于：第一有利于加强企业凝聚力，第二有利于促进人力资源管理的科学化，第三有利于建立具有核心竞争力的企业形象。每个月员工工资具体到个人工资需要变动、调整、晋升的整理后提交总经理研究定级以及员工工资表审核，20x年支付员工工资共计x多万元。未出现多发或少发现象。

（七）做好公司人力资源战略规划，适应集团公司发展战略需要。

为配合公司战略的有效实施，根据集团公司战略规划对人力资源的需求，对集团人力资源战略进行了初步的设想：集团在今后五年内人力资源战略的总体设想是人才为本、激励创新，努力培养、吸纳、造就一大批高素质的人才队伍。人尽其才，才尽其用，不断提高人才资源的管理水平，为实现集团的发展战略提供强大的人力资源保障。

（八）根据上级关于高校毕业生就业安置工作精神，在县就业服务管理局的关心支持下，建立了高校毕业生就业见习基地，20x年累计有x名（其中6人要到20x年3月底见习才结束）高校毕业生见习，县就业局支付公司见习生活补助费x元。

（九）社会保险管理。

社会保险费缴纳、增减人员申报、纸质报表申报，做到了及时，准确、规范并于20x年6月实现了从原来的金保系统申报到网上申报的过度。加强员工社会保险管理（年底人数）：严格按照相关规定执行，符合参保条件的才能参保。基本养老保险参保人数为x人，基本医疗、生育保险参保人数为x人，工伤保险参保人数为x人（含x项目部17人），失业保险参保人数为x人。实缴各项社会保险费合计x元。

在今年5月前完成了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险缴费基数的稽核资料申报、稽核工作。在不影响员工利益的基础上为公司节约了一定的额外费用。

（十）为促进4050人员、失地农民、转业军人等就业困难人员的就业，根据国家有关政策，对公司安置就业困难人员就业而继续享受社保补贴政策。20x年度享受社保补贴资金近x万元。

（十一）今年上半年已办理5个公司20x年度企业应安置残疾人的《安置残疾人认定书》。

（十二）其他基础性工作和日常管理工作以及完成公司领导交办的各项工作任务。

二、20x年工作中的不足：

（一）人力资源方面，做得还不够完善，在新员工的招聘选拔方面我们还需要改进思路，根据公司人力需求及人才市场行情随时调整招聘方案、招聘策略及招聘策略。

（二）留人方面：留人机制有待完善，造成了进得来，留不住局面，20x年员工辞离职人数33人。

（三）绩效考核方面：考核标准不够细化，比较笼统，这样就弱化了绩效考核的作用；在考核员工工作绩效时随意性较大，没有严格按照公司绩效考核制度考核；有些部门不够重视此项工作，认为这样做是在走过场；有些岗位缺少工作压力与动力，工作效率不高，危机意识不强，缺乏创新思维。

（四）培训方面：人力资源部今年对员工在职培训不到位。

（五）相关工作方面的法律知识少，知道一些但又不系统，对开展工作造成困难。

（六）开拓创新能力不够强，在以后的工作当中，我们争取在完成好本职工作的同时，不断调整工作思路、改进工作方法，力争做到实事求是的同时，将眼光放得再长远一些，将思维放的再开阔一些，积极进取、开阔创新。

三、20x年工作计划：

（一）基于公司未来整体发展战略，制定符合公司整体发展战略的人力资源战略规划，20x年战略的重点是：公司几个关键技术岗位的人才的定位，例如轿车维修高级工类、汽车销售类、汽车贸易管理类的岗位。并做好关键岗位人员储备。

（二）积极推进公司人力资源管理制度建设，基本确立公司人力资源管理的制度体系，形成更加规范的人事管理，从整体上提高了公司的人力资源管理与开发水平。修改和补充人力资源管理相关制度、流程，一个好的企业，各项工作均能有条不紊，员工热情高涨。这需要公司各项制度完善，流程清晰。这就需要建立制度体系，完善制度培训，梳理流程脉络，工作有章遵循。

（三）按照公司新组织构架完成公司各部门（分公司）的工作分析，修订、完善各岗位的职位说明书，在13年此工作已做，但还未审核。

（四）完善用人制度，推动员工的正常流动，规避员工的不正常流动。正常的员工流动会推动企业的良性发展；反过来，不正常的员工流动又会阻碍企业的长远发展。企业管理必须通过用人制度的\'改善来推动企业员工的正常流动。

（五）强化绩效考核功能，建立和完善绩效考核体系，量化考核指标，全面实施全员绩效管理；绩效考核20x年人力资源部将此目标列为本年度的重要工作任务之一，其目的就是通过建立完善运行绩效评价体系，达到绩效考核应有效果，实现绩效考核的根本目的。绩效考核工作的根本目的不是为了处罚未完成工作指标和不尽职尽责的员工，而是有效激励员工不断改善工作方法和工作品质，建立公平的竞争机制，持续不断地提高组织工作效率，培养员工工作的计划性和责任心，及时查找工作中的不足并加以调整改善，从而推进企业的发展。

（六）城镇职工基本医疗保险政策有较大变动，在不影响员工利益的基础上变动参保方式。

（七）招聘工作：开拓招聘渠道，快速补充人员。以现场招聘、员工介绍、内部推荐、人才寻访、网络招聘为主要招聘渠道，以培训晋升与报刊广告等为辅招聘方式，降低公司招聘成本和招聘周期，及时补充各类所需岗位人员。规范招聘工作流程和方法以及提升招聘效果。加强系统化、结构化意识。增强与用人部门及员工的沟通工作，完善自己的服务质量。

（八）加强本部门自身建设。提高自身的执行力，在取得成绩的同时，不可否认我的执行力还有所欠缺，在以后的工作中建立危机感，做任何事情都给自己定一个时间段尽量往前赶，提高自己的执行力及工作效率。深入学习人力资源相关专业知识和法律知识，用扎实的理论基础武装自己，增强分析问题解决问题的能力，使之更加专业化。

（九）日常性和基础性工作。

在新的一年里，人力资源部将严格根据公司的指示，在做好日常工作的基础上，紧跟集团公司发展步伐，努力学习各种专业知识来完善职业技能、提高职业素养。我们将积极贯彻“观念决定行动，思路决定出路”的理念，以公司大局观为重，加强主动学习、创新观念方法，深挖潜力能力，面对困难问题时，我们有条件时要上，没有条件自己也要创造条件上。我们坚信，在公司领导和全体员工的理解和大力支持下，人力资源部一定尽我们所能，在做好每一项基础工作的同时，向更高更好的发展方向前进，为公司更快更好的发展做出自己的贡献。以上工作计划和思路将在20x年的工作中不断补充、完善，以更好的为全体员工服好务，更好的促进公司的全面发展！

一、现有人力资源状况汇总及分析：

1、截止20xx年6月公司员工学历、年龄、及具体岗位及部门分布情况：

从上图可以看出，公司员工大部分集中在大专和本科之间，员工整体学历较低，高学历精英型人材偏少，现有人员质量尚不能支持公司上市以后的发展，公司的用人标准需进行重大调整及规范。目前公司年龄结构相对合理，基于未来的公司战略及人力资源战略规划，未来公司整体员工结构将趋向年轻化、知识化、专业化、信息化。

根据截至20xx年6月10日统计结果，公司现有临时一建6人，一建挂靠6人，二建4人(公司目前尚有部门员工拥有二建资质，但未挂靠在公司)，由此可以看出，在资格、资质方面有非常大的缺口，行业规范的相关人员资质需求空缺也非常大，对于公司在未来的各种资质办理、申请都存在非常大的影响。

2、20xx上半年人员流动分布表：

从上表中可以看出，人员流动集中在5月、和6月，被动淘汰7人(转正员工)，试用离职17人 ，员工整体相对稳定，一方面各部门在试用期加大了对新员工的考核力度，同时也反映出公司整体对新员工的入职指引力度不够、缺少规范的工作指导手册；另一方面也反映出人力资源招聘工作也存在目标感不强的现象，选聘员工标准与实际用人部门有一定差距。

二、员工关系管理

1、合同管理工作

20xx上半年，新签劳动合同人员为48人，转正手续办理人员为29人，在合同管理工作中，加强和完善了劳动关系的合法化、程序化以及证据保全意识工作，避免可能出现的用工风险进行了现有劳动合同的修订，在总经理审批过后即将发布

2、员工访谈

20xx上半年新进人员为48人， 15人做了试用期跟踪及成长访谈，同时针对转正员工也进行了员工关怀访谈，针对重点项目部项目现场开展员工访谈工作，对包含项目经理在内的项目团队18人进行工作沟通，宣贯公司在组织结构调整后的相关变化及制度变化，收集一线员工对公司各方面的意见和反馈。通过对员工的访谈，我们发现：优化现有的业务流程、缩短各项业务审批周期、区分个别业务工作职责分别占据了访谈意见的前三名。

3、员工社保办理

积极做好员工的社保的动态管理工作。及时办理入职和离职人员的社保变更工作。

三、培训工作

20xx上半年开展培训如下：1-6月份的新员工入职培训；4月份的资金相关内控表单使用培训；4月份组织架构调整培训与宣贯；5月份财务相关资金审批及支付流程培训；6月份项目管理施工组织计划培训组织。

根据公司发展战略与人力资源战略规划，未来对于培训工作的要求将围绕基于各职级、各岗位能力胜任力模型的培训体系开发，进行现有团队改造计划，优先针对各核心业务团队、中高层管理者进行接地气的管理意识、管理工具、业务技能、工作流程的培训

四、人力资源战略规划、组织规划、流程、绩效工作

1、6月份在总经理的领导下，制定了20xx-20xx年人力资源战略规划，紧密围绕用人标准、需求预估、实施计划等内容调整接下来的工作重心。

2、20xx上半年，根据组织架构的调整，进行了各部门的职责梳理，并通过岗位分析对各岗位进行了岗位职责的优化与修订，在总经理审批过后，即将全员发布

3、根据人力资源战略规划，开发能力胜任力模型，优先对业务岗位如项目经理、客户经理、采购员、造价员、部门经理等岗位进行模型的开发，在与总经理沟通讨论后，结合来自各岗位上的员工和相关领导的意见，即将进行模型评估与推行工作

例：职级序列

4、配合财务部进行了资金审批、支付的流程梳理与优化，配合采购部观察采购流程过程中的问题，并对采购业务流程进行优化设计。

5、1-2月完成上一自然年度的年总考核，在总经理的领导下制定20xx年的绩效实施方案

五、人力资源开发与管理目前存在的不适应现象：

1、公司员工学历普遍较低，专业多不对口，新进员工岗位工作经验及大企业工作经验普遍不足。应付工作尚可，但涉及统筹规划和创新则远远不够。现有人力资源在结构、质量等方面不能适应或不能完全适应发展的要求。

2、人才储备明显不足，对公司及各单位人员需求事前预测不足或不准，造成空缺岗位或新增岗位难以及时补充人员或物色不到合适人员；这需要本部门与各用人单位共同努力，做好人员需求计划和人才储备工作。

3、招聘渠道单一。20xx上半年我们公司主要网络招聘招聘，该渠道供应的人才素质偏低；应拓宽人才进入渠道，加强与市内有关高校的联系，录用一些品学兼优、专业对口的应届大学毕业生，特别是要加强猎招聘工作。

4、激励机制缺位，员工激情流失、惰性增加。薪资分配制度尚有不尽人意之处完善不够及时，造成部分员工工作积极性受到影响。薪资目前既无法合理增长，也不能体现能力和贡献的差别性，挫伤了员工的积极性。因此，应形成企业内部公平、合理的分配机制和制度体系。

5、培训工作跟不上企业发展要求，未能及时提升有关岗位人员的知识水平和专业技能。上半年几乎未有效开展培训工作，发挥培训的价值

存在上述问题，首先责任在人力资源部，围绕上述问题，拟计划下半年开展如下工作：

1、结合公司实际情况，开发能力胜任力模型，开发基于胜任力模型的招聘体系、培训体系、薪酬体系、绩效考核体系

2、拓宽招聘渠道，增加招聘的精力与投入，重点围绕核心岗位开展有效的招聘工作与猎头工作，加强人才储备与养成的意识，开展校企合作工作。

3、围绕现有团队改造为核心开展培训工作，开发和引入高质量、适合我公司发展需要的、接地气的技能提升类、管理类(能力与工具)培训课程

4、积极配合总经理进行主要服务市场和客户的核心业务类流程、以及主要服务于核心业务和经营层的经营管理流程再造工作。

银行业2024年度工作总结篇2

一、清理历史自营账户

20xx年3月公司申请取消业务资格限制有所进展，为自营业务重新开展做铺垫，领导安排我对公司历史自营账户进行清理。由于yz证券以前证投部人员全部离职，只留下2铁皮柜的自营资料。我结合实际情况制定了《自营账户进行初步清理方案》，按照清理方案排查历史自营资金账户64个，自营股东账户126个，经过清理核实，划回资金5.7万余元。

账户清理完成后，所有自营股东账户办理了注销手续。同时，重新开立了规范的自营股东账户20个，并按照规定进行了报备。

二、自营相关制度建设

为推进自营业务顺利开展，账户清理过后，马上开始着手制定自营业务相关制度，包括：投资管理委员会工作细则、投资自营业务管理规定、证券投资风险监控实施办法。在领导的关心下，上述3个制度先后推出，自营业务的开展有了制度的保证。虽然时间仓促，相关条款有所欠缺，但现在看来制度的操作层面强，很好的指导了自营业务的开展。

三、资产管理系统的建立及维护

在账户清理及制度建设后，为确保自营业务的开展及风险监控落实到位，技术平台马上提上日程。在确定软件功能后，恒生公司的资产管理系统立即上线，整个系统的搭建（非技术部分）、参数设置、系统试运行评估都是由我主导负责，最终保证了新股申购4月底在新的资产管理系统的顺利展开。

资产管理系统正式上线后，发现了部门功能问题，如，新股申购不能足额申购。由我协调，提出了解决方案。新会计准则出来后，我一直督促资产管理系统的会计准则升级工作，为财务系统与资产管理系统对接做好基础工作。

四、自营日常监控及对账机制的建立

自营业务全流程属于我的监控范围，股票池的建立、投资方案的形成、投资管理委员会会议、资金的调拨、股票的买卖我都全程参与监督。xx年进行了7次股票买入监控，33次新股申购监控，58次股票卖出监控，3次债券买入监控，2次债券卖出监控，42次债券回购监控。

公司投资业务操作均在控制范围内，并严格按照相关制度运行，未出现违规情况。本年度公司的自营股票投资、债券投资均控制在风险指标范围内，单个债券投资成本未超过净资本的30%，自营业务规模未超过净资本的200%，也未超过公司年度20个亿的投资规模。

在监控过程中发现的问题我逐一提出改进要求，并将相关制度规定作明确描述，使相关部门人员能够更直接的掌握相关业务操作规则，心悦诚服的接受意见并及时改进。这样，保证了监控的效果。如新股申购时发现申购超限额情况，我及时提出交易员应加强新股申购规则及股票交易规则的学习。

自营业务开展以来，自营柜台、财务账、结算备付金对帐机制没有建立，柜台资金、财务账没有一一对应关系，自营账务处理延迟，财务部难以对自营进行监控。为了扭转局面，我积极沟通，梳理了对帐流程，初步获得效果。本年后2个月对账相符，对帐机制初步建立。

五、内控平台及净资本监控

我在20xx年7月正式接手内控平台的实时监控，负责经纪业务实时监控、独立存管核对监控及净资本的实时监控。10年10月份后经纪业务监控、独立了存管监控移交刘刚进行。在此期间，我部对经纪业务、清算业务各出示了1份风险提示报告，提示的风险得到了很好的控制。通过3个月的监控，我对经纪业务、存管业务的风险点有了进一步的深刻认识。

内控平台净资本监控虽然没有发生任何风险，但通过监控让我了解净资本、风控指标的作用及计算方法，特别是系统进行新会计准则升级时，我参与分析讨论，让我熟悉了净资本监控流程，为我胜任对监管报表审核工作提供了理论基础。

六、监管报表的审核

因为我有财务工作背景，监管报表审核工作主要由我承载。审核工作没有既定的规范，必须自己摸索，经过4个月的审核，我逐步了解监管报表的勾稽关系。另外由于填报部门对于报表栏目的填报流程及审核流程不熟悉，审核工作发生过一些失误，为此我重新认真学习了编报指引，加强相互沟通、相互配合，对监管报表项目填报内容及要求的认识和理解形成一致意见，保证填报工作的准确与高效。

制度的建立、系统的架设、对帐机制的建立都是我以前没有经历过的工作，新颖的同时让我感到了前所未有的压力。审核监管报表遇到的问题、部门领导经常更替，风险管理工作范围的界定或多或少让我困惑；除了自营监控工作外，还有内控平台净资本监控、审核监管报表、梳理流程、签报分析总结等方面的工作充实我自己。风险管理工作得到了更为广泛的\'理解和支持，我部与各部门日益协调、相得益彰，这让我感到欣慰和鼓舞。

20xx年的工作我收益颇丰，在下一年，我认为我应该在以下方面进行深入，推进我的投资风险管理工作：

1、自营业务中的债券回购业务、固定收益业务如何进行实时监控，行业内也没有相关的先例，xx年，我将积极开展研究，争取有个成文东西出来。

2、自营风险如何量化，数量经济学虽有固定的模型，但如何实际运用，如何指导自营投资我没有看到成功应用的实例。我想xx年结合我的工作，对此进行研究。

在今后的工作中，我会更加努力，顾全整体，尽职尽责，脚踏实地，皆尽全力的开展工作。

银行业2024年度工作总结篇3

市行党委：

xx年，在省、市行党委的正确领导下，在省行内控合规部的业务指导下，xx分行内控合规部坚持“加强管理，以人为本”的指导思想，转变观念，适应形势，紧紧围绕省市行党委确定的中心任务，大力推进内控合规体系建设，充分发挥审计监督与合规服务职能，为规范业务经营、促进全行各项业务健康有序发展提供有力保障。积极参与总、省行审计项目和市行合规检查，圆满完成了xx年的各项工作任务，现将一年来的工作情况向市行党委汇报如下：

一、全年工作情况

我行内控合规部现有员工17人，其中总经理1人，副总经理1人，员工15人。今年是农行ipo上市之年，是内控合规组织机构体系变革之年，本部门员工在总经理及副总经理的带领下踏实工作，履职尽责。今年以来，共抽调11人次参加总、省行审计检查，历时200余天；完成省行委托审计工作任务3次；完成省行交办的调研任务1次；开展支行级离任审计10次，风险排查2次，内控自评价2次，内控评价1次，整体移位1次，接待总行审计1次；组织业务培训3次，部门员工参加总省市行培训30多人次。

(一)理顺关系，顺利完成内控合规改革。

一是在省、市行党委的大力支持和帮助下，完成从驻xx市内控合规办事处到分行内控合规部的职能转变，人员实现合理分流。为市行选送了三名风险合规经理，为资产处置部选送了两名信贷业务骨干。

二是与信贷管理部、运营管理部、纪委监察部沟通协调，实现法律事务、转授权管理、整体移位检查、员工积分等几项工作的平稳交接，顺畅运转。

三是对本部门员工合理分工，定岗定责，确定岗位联系人，工作中做到既分工明确，又相互协作，确保各项工作责任落实到人。

(二)高度重视，努力提高合规管理水平。

一是加强内部管理，提高内控合规部门工作质量。提早制定工作规划，落实检查任务；不断强化日常管理，提升内控合规部门工作效率；强化内控监督，加强监管检查力度。

二是区分权限，认真做好转授权和法律事务工作。转授权工作。1-11月，xx分行共下发转授权书22次，合计50份，建立转授权书档案，及时登记转授权管理台账并向相关部门备案。其中基本转授权1次7份；内部转授权8次19份；转授权调整2次5份；特别转授权6次13份；授权委托5次5份。下达转授权批复2份，收到5个支行转授权备案26份。

一方面选派骨干人员参加总省行举办的合规业务及内控综合评价等专业培训，另一方面定期组织员工学习总省市行的制度办法，进行交流讨论，提高风险识别能力。力争把本部门建设成为一支业务精良型、团结和谐型、学习向上型、吃苦奉献型的内控合规团队。五是群策群力，大力开展合规文化建设。在全行合规文化建设中，以百日排查、案件治理、案件执行年等活动为契机，推进合规文化开展，主办合规文化电子期刊一期。

二、工作中存在的问题和困难

一是当前在部分干部员工思想上存在的最大的模糊认识和误区是：把业务发展与政策、制度对立起来，一谈发展就担心或伴随出现违规行为。实际上是存在一个对政策和制度没有灵活运用的问题。少部分干部员工合规经营的理念和意识还没有真正入脑入心，对各类合规检查工作和内外部监督检查中发现问题整改还存在一定抵触和消极情绪，形象点说就是“讳疾忌医”。这些都是阻碍开展合规管理工作的障碍和困难。

二是当前合规队伍现状与新的历史使命存在稍许的不适应。

三、20xx年工作思路、目标、措施及建议

20xx年我们内控合规部总体工作思路是：要在市行党委和省行内控合规部双重领导下，本着以“合规促发展、发展必须坚持合规“的理念和思想，围绕省、市行党委的确定的业务发展战略和方针，积极完善制度体系建设和内部组织体系建设；推进合规文化建设；做好合规风险监测与管理；着重开展内控评价管理；加大力度抓好专项审计和监督管理、整体移位检查工作；认真落实内外部检查问题整改；强化风险提示与管理手段运用；规范开展转授权管理；认真抓好违规行为积分管理，为业务经营做好保驾护航。

省行汪行长在新一届党委首次党委会议上的重要讲话以及张行长在市行四季度业务推进会上的讲话。每一次学习思想上都受到一次深刻触动，认识上有进一步提高。切实感到：行长讲话的核心要义就是彻底转变观念，加快辽宁农行的有效发展。我们认为实现目标的根本途径就是动员全行干部员工，勤勉尽责、各司其职，以行为家，共谋发展。

省、市行党委都提出，把“创新、务实、灵活”作为推进有效发展的重要方式；在文化建设、风险控制方面的工作重点之一是“把资产质量和内部控制”作为全行经营管理的两条生命线，牢牢把握，丝毫不能放松”。正确理解和掌握其精神实质，是卓有成效开展好内控合规工作的前提和基础。众所周知，合规文化是农行企业文化的重要组成部分，是立行之本、经营之本。

只有加强内部控制管理，严格贯彻执行各项金融法律法规和农行规章制度，依法诚信经营，才能切实防范化解风险，确保各项业务的稳健运行，从根本上实现农业银行长治久安和有效、可持续发展。违规的孪生兄弟就是风险，其后果往往是加大了经营成本和透支了经营成果。“违规风险很大，不发展风险更大”。如何摆布好发展与合规的关系显得十分重要。合规的发展才是有效的发展，反过来讲，发展也必须坚持合规。开展好20xx年的内控合规管理工作拟采取如下措施：

一是确定明确的目标。至少要达到以下5个目标：即干部员工合规意识明显提高；制度执行力明显增强；各种违规操作明显下降；内部控制评价明显进步；各类案件隐患明显减少。

二是建立自我纠错机制。今后要鼓励各部门、各条线、各单位员工自查自纠违规行为。对主动开展自查自纠和上报违规问题及整改结果的，内控评价时不扣分；违规性质不严重且没有造成风险的，检查发现以后不处罚。从而实现违规行为“纠早、纠小、纠苗头”的目的，使“违规纠偏”变成员工的自觉行为和习惯。

三是创新内控管理方式，变“事后检查”为“事前防范、事中控制、事后监督”模式，将风险控制关口前移，多做“风险提示”，常打“预防针”，增强“免疫力”。

四是狠抓内部控制的薄弱环节开展工作。突出重点业务、重点部位和重点环节的监督检查，防止出现较大风险的违规问题。不能忽视管理岗位的风险识别和评估，从而防范道德风险的发生。

五是以发展促合规，以合规保发展。客观正确对待在业务发展中出现的各种问题，对于无道德风险、未造成损失的一般违规行为多采取一些提示、警示、督办整改等纠偏的手段；对于存在道德风险或严重违规行为、造成较大风险的要采取严厉的处罚措施，使其加大违规成本的付出，维护制度的严肃性。

六是加强队伍建设，树立主人翁意识。农行兴衰，人人有责。减少牢骚和愤懑才算厚道。眼睛不能老是盯着别人，常常问问自己，职责履行到位没有。从自身做起，多提合理化建议，认真履职，为农行发展多做贡献才算以行为家，做合格的内控合规队伍员工。

七是集中学习和自我学习相结合，增强从业能力。审计、内控合规岗位要求从业人员要有掌握新知识、新政策和制度的能力，否则就很难适应和胜任本职工作。好比医生诊病，不懂医术、不学理论，不长经验，则实为庸医，误己害人。内控合规部将建立双周例会和学习日制度，制定规划，把新知识、新政策、新制度的学习做为重点。在自我学习基础上再搞一些强化的训练和集中学习、交流和探讨，消除惰性，共同提高。

八是增强自律意识，模范执行规章制度，注重作风养成，提高自身素养，学会沟通，谦虚做人，诚恳做事。九是建立完善的内控制度体系，强化岗位责任意识。要明确岗位职责，强化履职要求，形成明确的岗位责任体系。建立严密的责任追究机制，确保奖惩分明，违规必究，要彻底扭转“有规不依、执规不严”的局面，不断提高制度执行力。

20xx年要开展的几项重点工作是：

1、抓队伍建设。

一是坚持双周例会，人人领学(新制度、新政策)，共同提高；

二是安排合规人员利用空闲时间按对应专业搞跟班培训，每次最少7-10天，期间对相关专业的业务进行调研和检查，同时提升自身实际操作能力。

2、强化专业培训。以合规文化建设为核心，年度内搞1-2次大型业务学习和培训。内容涵盖合规文化、内控评价、法律法规等。

3、围绕重点环节、新业务开展合规专项检查。

4、内控评价检查重点放在核心业务、价值创造能力和贡献度上。真实性评价，在合规经营前提下以产品所创利润能力为根本出发点。

5、全年整体移位检查至少安排2-3个分理处以上营业单位进行检查。

6、做好一级支行行长和副行长的离任审计工作。

7、认真完成省行和市行安排的各项临时性工作任务。

四、工作中的几点建议

一是鉴于目前全省从业人员现状，各级领导要重视审计队伍建设，对一些出现不适应的同志，行领导和部门领导要注意多加引导，加强思想教育，使之转变思想，正确认识自己，理性思考，安心本职工作，方能变被动为主动。把综合素质过硬、责任心强的人员调整和充实到这只队伍中来，把不适应岗位要求的人员调整到适合的其他岗位上去，形成进出的动态机制，增加蓬勃气息。

二是建立完善的内控制度体系，强化岗位责任意识。要明确岗位职责，强化履职要求，形成明确的岗位责任体系；建立严密的责任追究机制，确保奖惩分明，违规必究，要彻底扭转“有规不依、执规不严”的局面，不断提高制度执行力。

三是坚持“以人为本”。鉴于审计岗位的特殊性，需要领导“高看一眼”，切实关心审计人员的工作和生活，帮助解决后顾之忧。使之安心本职工作，乐于付出，更好履行保驾护航职责，切实推进合规文化建设，为农行风险防范构筑坚固的内控堡垒。

银行业2024年度工作总结篇4

20xx年是忙碌的一年，是播种希望的一年，是收获成功的一年。从xx分行筹备初始到正式试营业，经历了漫长的.将近一年的时间，在伴随xx分行成长的岁月里，作为为行里打前阵的营销部，面对巨大的存款压力和xx区域对xx银行近乎于零认知度的外部环境，经过我部全体员工的奋力拼搏和锲而不舍的努力，最终取得了比较令人满意的成绩。下面就半年来的工作及20xx年工作计划向领导做一个汇报。

一、辛勤耕耘的20xx年

（一）存款任务完成情况

从去年十一月十八日xx分行正式试营业到年底，在短短的一个月零十二天的时间里，我行存款余额为36568万，121%的完成了总行下达的3个亿的存款任务，其中营销团队吸收存款9605万，截止到20xx年12月31日，我部有四名员工营销业绩达到了时点800万以上，更有一人从开业至今一直保持着日均1180万以上的存款数。

（二）员工的个人能力培养

从五月份开始，在xx分行的筹备期，我行下大力度，在xx地区选拔了一批学历够高、专业素质够硬、社会资源够丰富、形象良好的员工组建了一支年轻的团队，并在总行的统一部署下，参与了在xx支行和其他支行为期一个月到三个月不等的培训，在培训期间主要是对员工进行爱岗教育和业务技能培训。

回到xx后，我部门积极贯彻总行领导以及代行指示，对员工进行全面的综合能力的培养。在礼仪上，利用晨会的时间对新入职的营销员工进行了为期一个月的专业的礼仪培训；在业务上，积极组织全体员工学习人民币账户结算、信贷调查、财务报表分析、调查报告、营销技能等专业知识，并在部门内部进行了阶段性的业务考试，目的就是把我营销团队的员工培养成业务素质全面，专业知识过硬，商务礼仪娴熟的全面手，使员工在营销客户的过程中能够在本行利益和客户利益间寻找好最优平衡点，从而使企业和银行达成双赢。

（三）积极组织开展多种多样的营销活动

我们在营销团队组队之初，就创建了自己的营销文化，即跟进战略、客户合作战略、亿元骨干战略和滚雪球战略。在整个营销过程中，我们始终践行“四千”精神，千方百计拉客户、千辛万苦学业务、千言万语说客户、千家万户访客户。

在我行办公大楼尚未竣工，办公环境较为简陋的情况下，营销团队每一名员工每天坚持到岗，汇报前一天工作，并一起讨论安排新一天的工作计划。在此三个多月的时间里，我部门员工走好了两条线，即直接营销和间接营销，也就是对外营销和对内营销。对内，我们不错失每一次与家人亲戚朋友聚会的机会，并不遗余力的做好xx银行的惠民宣传工作；对外，我们以xx分行办公大楼为中心，划分成了四个片区，同时，将全体员工也划分了四个组，每个组在组长的带领下，对自己组分管的片区逐一进行了地毯式的摸排工作，并对片区内的小区、企业、商户情况一一进行了走访宣传，宣传分行产品，走进社区，走进企业，建立健全了辖区内企业客户联系档案。

在分行正式试营业以后，我们积极开展灵活多样的宣传活动，首先借助xx商会成立的机会，在xx商会众多会员中掀起了一场“沧行热”，借势xx人自己的银行这一优势，让奋斗在xx的xx人首先了解到我们银行。然后员工主动联系商会会员，拓展业务，建立初步的合作意向，向个体经商户营销pos机，向法人公司营销一般户、代发工资业务，并在营销的过程中，积极发展信贷客户，为xx分行服务中小企业、服务地方经济的宗旨贡献自己的一份力量。

为了立足xx，增加知名度，20xx年12月12日到15日，xx银行xx分行在百世开利举办了一场规模空前的，为期四天的文化润古城之河北梆子专场演出，我营销部充分发挥整个团队的主观能动性，完成了从该场演出的宣传单设计、广告语策划到剧院会标的设置安排以及客户的接待等大量具体而细致的工作。一方面我们利用xx商会提供的会员名单，不厌其烦的为每一位顾客订票、选票、送票，向整个xx商会展开营销攻势；另一方面，我们也没有忽略掉社区、居民这个群体，对此，我们在xx市区选择了花园里、滨河公园、百世xx和办公楼周围社区这些人员相对集中、戏迷广泛聚集之地，携带宣传单、易拉宝和广告条幅等宣传资料，走进社区，不放弃每一名戏曲爱好者，不错失每一名有存款意向的客户，在整个宣传期间，我们建立客户信息300余条，借助这次戏曲演出，在新增存款的基础上，大大提高了我行的知名度，信誉度。

此外，我们通过各种关系取得了xx商会、xx商会、xx商会、xx商会、xx商会的会员联系方式，预留我行电话，为今后的业务合作奠定基础。同时利用xx水产商会等各商会年会的契机，积极营销xx银行，不错失每一个向xx市民展现我行的机会。全体员工在营销的过程中一点一点的锻炼自己，做到了放下面子，俯下身子，耐住性子，每个人在向大家营销我行的过程中，也营销了自己，锻炼了自己，成长了自己。

（四）业余文化生活

在完成营销任务的基础上，我们不忘对员工的文化修养的培养，受总行、代行会议精神的指引，我部门号召员工读一本好书，写一手好字，唱一首好歌，作一篇好文，讲一口好话，干一件好事，建一个好家，养一身好技，做一个好人，练一双好手。从入行开始，我部门就始终以不同形式践行着以上十个好活动，达到了预期的效果。尤其是在分行试营业期间，我部门举办的以增加正能量，增强凝聚力，增加综合能力为目的，以“起航”“路在脚下”为主题的演讲比赛，同志们利用下班的时间加班加点积极备稿，终于付出的汗水得到了回报，演讲比赛当天，虽然员工面带些许青涩，但是员工认真的备战态度得到了领导的认可，领导的认可，是我们工作最直接的动力。

（五）努力提高风险防范意识及处理突发事件的能力

安全防范工作对于银行来说是重中之重，一刻也马虎不得的事情，但是在安全防范工作执行上却存在一个怪状，就是说起来重要，做起来次要，忙起来不要。作为营销部门的一员，在业务上，我们能做的就是警钟长鸣防患于未然，经常组织防范金融风险的学习，把金融安全放在首位；在日常工作上，对员工进行安全教育，包括上下班安全、外出营销客户安全、办公室用电安全，增强员工的安全防范意识。

去年十二月十六日，我部门成功处置了一起突发事件。事情发生在当天下午，正当总行领导在大厅门前迎接xx市市长来我行指导工作的时候，在大厅里突然闯入一名神情激动的中老年妇女，她企图借市领导来我单位视察之际，拦截车辆，向市领导诉说自己的冤屈。此时，我部员工沉着冷静机智应对，首先与其交谈控制住其去向，在接下来的一个多小时里，这位妇女几次三番想要接近市领导，都被我部门员工稳住，直到领导安全离开，为我行避免了一起影响巨大的突发事件的发生。

（六）认真履行民主理财小组职责，精打细算节约开支

开业后，在我行购置大宗商品时，凡经我部参与的，都做到了货比三家，选择性价比最高的产品。在员工餐厅货源的采购上，我也充分利用了自己的人脉关系，为行里选择了地理位置最近、质量优良价格最低的惠友超市，而且该超市经过我们谈判协商，不仅给我们在最低价格的基础上又走了团购价，而且还每天送货到行，大大节约了我们的人力物力。与市场采购模式相比，在账目上也很好的避免了跑冒滴漏现象，日积月累下来也为行里节省了一笔不小的开支。

此外，在日常工作中，我部门还配合办公室和财务部门进行客户接待、会议组织、装修验收等工作，经常性的向相关领导提出一些可行性的建议和意见。总之，在对待行里的每项工作时，我们都以行为家，时刻秉承“行兴我荣、行衰我耻”的理念，这也是我作为部门领导引导和教育员工的贯行宗旨。

（七）带队伍、抓管理、举人才

作为营销部的主管，对于营销团队的管理，确实花费了大量的心血。这支队伍组队初期，员工来自不同的领域，应往届毕业生参差不齐，为了把这支队伍带好，代行以及其他领导都给与了我们大量的支持和帮助，投入了大量的心血和热情，我们真抓实干，务实求真。我也是非常注重人才的选拔、培养和举荐，作为员工的上级，我要对员工负责，做好培养工作，作为领导的下级，我要对领导负责，做好优秀员工的举荐工作。自任职以来，我先后向行里各单位输送人才10余人，只要是优秀的，全都毫不保留的举荐到他们适合的岗位，虽然对我的部门直接造成人才缺少，但是我问心无愧、无怨无悔。

二、工作中的不足

知足知不足方有长进，这半年的时间里，我们取得了一些成绩，然而不容忽略的是，我们工作中还存在着许多不足。

（一）学习不够。面对金融改革的日益深化和市场经济的多元化，怎么做到掌握第一手金融资讯，如何将这些资讯跟我们的工作联系起来，这些我们做的还远远不够，挖掘原因，一是工作经验少认知能力浅，二是底子薄，专业基础不过关。

（二）对客户的营销效率有待提升。行里提供的平台再大，如果我们不能充分的利用好这些资源的话，那也是资源的最大浪费。

（三）员工的工作态度仍需端正。员工队伍年轻就免不了存在一些年轻气盛、急功近利、好大喜功的现象，这种现象我们允许其存在，但我们也要一个个的做好员工的思想工作，脚踏实地，激发其工作上的主观能动性，少说多干，在实践中完善自己，提高自己。

三、工作计划

1、在新的一年里继续做好对内营销，加大力度营销亲友圈，亲人的亲人和朋友的朋友，发展众多下线，使其成为一个营销网，提高营销效率。

2、继续利用岁末年初的机会，继续加深、拓宽xx市各个商会和高开区企业，我们暂定的目标是与我行签约的商会及高开区创业中心、清真牛羊商圈、农大科技市场等。

3、二月份之后，天气逐渐回暖，我们将以营销小组形式向周围社区及所属企业挺进，全体动员，不留死角。

4、继续加强业务知识的学习，希望可以得到分行对金融业务系统培训的支持，让我们行里的每一名成员都可以独当一面，做一个业务上的全面手。

5、我部门打算从今年起，健全阶段性业务知识、营销技能的考试考核，一方面使各项制度正规化，另一方面督促大家加强学习。

四、总结

回顾半年来我们走过的路程，我们有付出，也有收获，我们笑过也哭过，我们曾经有过放弃的念头，是沧行人这种锲而不舍、坚忍不拔的品质和浓郁的团队氛围以及行领导的关怀培育让我们坚定信念，让我们一步步走下来，人的成功往往就在最后那一点坚持。

虽然我们金融基础薄弱，工作经验欠缺，但是相信通过我们刻苦的学习和实际工作的磨练，一支专业化、知识化、现代化的营销团队在xx银行分行会迅速成长壮大起来，她定会为我行业务作出应有的贡献，为沧行的壮大事业谱写华美的篇章！

银行业2024年度工作总结篇5

?篇1：银行客户经理个人工作年度总结】

20xx年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我年度总结一下我在这一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习优质客户识别引导流程能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽责尽职。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。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。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年里我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲 技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

?篇2：银行客户经理工作年度总结范文】

20xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241、5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到三勤，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在

工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了开门红，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

客户的需求就是我的工作

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆

开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是客户的需求就是我的工作。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，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资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的垄断控制，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

20xx年的工作已经结束，回首一年的工作，作为银行理财经理，在工作中认真学习贯彻落实党的十八大精神，不断提高自身的思想政治素质和综合素质，切实充实自我，提高自身的工作业务能力，得到了我行领导和同事们的一致好评与赞扬，当然也有很多需要改进和提升的地方。现将本年度工作情况总结汇报如下：

一、各项任务指标、学习和工作情况：

1、任务指标:

基金个人任务指标万，完成万，完成率241%。 理财产品 个人任务指标万，完成万，完成率226%。 理财客户 新增户，完成111%。 贵金属 任务指标万，销售万，完成率115%。 白金卡 任务指标张，完成张，完成率130%。贷记卡 个人任务指标张，完成张，完成率206%。

2、学习上：

20xx年8月通过了cfp(国际金融理财师)考试，目前已经具备了afp、 cfp、保险、基金、等从业资格。

3、工作上：

1)、积极营销新客户。

有一次，一个客户向我咨询我行办vip卡的条件，我按经验推断该客户有一 定潜力。接下我耐心营销，在通过几次接触后，得知客户近期要从外地汇过来几 笔资金，目前已经走了几家银行，我主动向其介绍了我行的网上银行汇款方便、 快捷、而且优惠。后来我为其办理了vip 卡，客户从外地汇过来xxx万元。

2)、细心维护老客户。

定期给老客户打电话，介绍我行新产品，把合适的产品卖给合适的客户。一 个老客户，不愿意进行风险投资，即使是低风险的理财产品也不愿意买，就买国 债或存到银行。后来我得知他本人爱好收藏，我以此为切入点，向其推荐贵金属，该客户对此非常感兴趣，我先后陪其去市行多次，先后买了xxx多万元的贵金 属，为我行增加了xxx万多元的中间业务手续费。

3)、耐心解答客户问题。

经常会有客户向我咨询基金方面的问题，每个客户我都进行详细讲解。在遇 到股市大幅波动时，客户的电话随时都有可能打进来，所以我基本保持24 小时 开机。记得有一次，周末我在家接到一个客户的电话，在我解答完之后，该客户 说还是你们单位有责任心，刚才给某银行客户经理打电话一直不接。做理财经理 将近三年了，虽然谈不上什么经验，但我知道客户给我打电话就是对我的信任。

4)协助行领导积极营销。

在做好本岗的同时，协助行领导营销了多个单位的的电子结算业务。

二、工作中存在的不足：

1、部分大客户资料信息不全，无法进行全面有效维护，维护率需要进一步 提高。

2、营销力度有待提高。

三、明年的工作打算：

1、业务方面：对理财业务进行全面梳理，充分利用好银掌柜系统，重点开 发大客户，提高大客户对我行的忠诚度。

2、营销方面：要多学一些营销技巧，加强自己的交际沟通能力，在处理棘 手问题上能够灵活变通。

以上就是我个人20xx年的工作总结汇报，不当之处还请领导和同事们批评指正!

银行业2024年度工作总结篇6

xx年的工作已经圆满结束，在本年度的工作当中，公司人力资源部认真建立， 文章对一年的工作进行了两方面总结，详细内容请看下文公司人力资源主管个人年终工作总结。

健全公司人力资源管理系统，确保人力资源工作按照公司发展目标日趋科学化、规范化，制订和实施人力资源部年度工作目标和工作计划，按月做出预算及工作计划，提前完成了公司年度总目标。现将公司人力资源部工作情况总结汇报如下：

公司基本人力状况分析。

年底对公司基本人力状况进行总结，包括各部门的人数对比，学历结构分析，性别比例构成，司龄结构分析及年龄结构分析。

各部门人数对比：

相比于上一年度，员工总数增加13人，约12.5%。总经办由于财务组合并至集团财务中心，故减少；研发部由于部分项目暂时搁置，人数减少。xx年公司的重心在运营，产品运营部员工人数增加，达员工人数占总人数的56%。

学历结构分析：

公司77%以上的员工都是本科以上学历，总经办、产品运营部及人事行政部本科以上员工占比都是90%以上，xx年度招聘的新员工，除部分设计岗位，其他岗位都是要求本科以上学历。大专学历主要集中在运维部，中专及中专以下学历只有个别，其中一名是行政的保洁员。

司龄结构分析：

我司平均司龄为1.4年，反映出公司正处于成长阶段，1年以下的员工人数占48%，且主要集中在产品运营部，因为公司工作重心的调整，产品运营部今年增加的员工数比较多，流动比较大。从其他时间段的司龄数据来看，分布较稳定，没有明显的流动。

银行业2024年度工作总结篇7

一、勤学苦练爱岗敬业

我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自已的不规范动作。

一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对xx银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

二、团结协作共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。

xx支行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节—技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为xx支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在xx温暖的大家庭里快乐的工作着。

三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，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理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去嬴得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取，扎实工作，同xx银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

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！