# 公私联动团队融合工作总结(精选19篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-04-13

*公私联动团队融合工作总结1迎来玉兔喜悦之时，回首20\_\_年工总行制定的“20\_\_服务价值年”和“创建客户最满意银行”工作中，本着紧紧围绕这个主题思想去做好自己本分事情。工作重点目标是本着网点中间业务收入和经营目标为20\_\_年工作风向标，做好...*

**公私联动团队融合工作总结1**

迎来玉兔喜悦之时，回首20\_\_年工总行制定的“20\_\_服务价值年”和“创建客户最满意银行”工作中，本着紧紧围绕这个主题思想去做好自己本分事情。工作重点目标是本着网点中间业务收入和经营目标为20\_\_年工作风向标，做好银行与客户之间桥梁作用。不断学习充实自己的工作能力，用专业知识赢得客户遵从，用细致周到服务留住客户，为网点整体业绩提升多尽一份力量。

一、各项任务指标、学习和工作情况

1、任务指标：

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：

20\_\_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\_\_-\_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\_\_-\_多万元的贵金属，为我行增加了\_\_-\_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。>在做好本岗的同时，协助行领导营销了\_\_-\_、\_\_-\_、\_\_-\_和\_\_-\_单位的的电子结算业务。

二、工作中存在的不足：

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。营销力度有待提高。

三、20\_\_年的工作打算：

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。

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。

新的一年已经来临，我将倍加努力，争取在业绩上能够更上一层楼！

**公私联动团队融合工作总结2**

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗

我星辰;们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账，结账，做传票，写账簿。虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，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.。众所周知，在支行辖内，分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计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，我会十分虚心的向其他同志请教。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。储蓄乃立社之本，20xx年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好 “微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

**公私联动团队融合工作总结3**

很快\_\_年就要结束了，我也在银行保险部工作了1年，银保部的工作在周总的领导下，在各位同事的帮助和鼓励下，边学习，边工作，逐渐在部门的工作中逐步转入正轨，现就接手后的工作总结如下：

一是短期内迅速熟悉新岗位的工作方式、工作流程。进入本部门后，在周总的领导下，在公司各位同事的帮助下，快速适应新的工作环境，在新岗位，转变工作思路，强化服务意识，树立新的工作作风，认真完成了各项工作任务。

二是在提高业务上下功夫，增强工作的指导性。实践中认识到，缺乏业务知识，超前意识，工作被动应付，是影响工作上质量、求实效的一个重要因素。业精于勤荒于嬉，克服懒惰思想，锐意进取，就必须发挥工作的主动性、能动性，力争在某些情况的把握上能够合理适度，做事有分寸，力求让上级放心让下级满意。在主动服务上跟上领导决策的节拍，做到与时俱进。

三是在工作中边学习，边总结。在工作中不断完善自己，改正不良的工作习惯，将自己的职业生涯和公司的发展紧密联系在一起，遇到挫折不气馁，吃一堑，长一智，不断改正缺点完善自我，与时俱进。

以上是对\_\_年工作的简单总结，眼间又要进入\_\_年了，新的一年对我们来说是一个充满挑战、机遇、希望与压力开始的一年，也是我非常重要的一年。我尚有不足之处，需要继续加强学习，给自己充电，努力的去充实完善自己，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

一是进一步强化学习意识，在提高素质能力上下功夫。把学习作为武装和提高自己的首要任务，牢固树立与时俱进的学习理念，养成勤于学习、勤于思考的良好习惯。把参加集体组织的学习与个人自学结合起来，一方面积极参加集中组织的学习活动，另一方面根形势发展和工作需要，本着缺什么补什么的原则，搞好个人自学，不断吸纳新知识、掌握新技能、增强新本领。

二是进一步强化职责意识、团队意识。进一步树立正确的人生观和价值观，增强事业心和责任感，认真做好职责范围内和领导交办的工作任务，埋头苦干奋发进取追求卓越，积极主动地把工作做到点上、落到实处。

三是进一步强化服务意识，在转变工作作风上下功夫。牢固树立宗旨意识，努力做到由只注意做好当前工作向善于从实际出发搞好超前服务转变;由被动完成领导交办的任务向主动服务、创造性开展工作转变;由只注意搞好对内服务向把对上服务和对下服务、对内服务和对外服务统一起来转变，努力为领导为同事提供优质高效的服务。

以上，是我对\_\_年的工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望，我会更加努力、认真负责的去对待每一天，完善管理开展工作。相信自己会完成新的任务，能迎接新的挑战。

**公私联动团队融合工作总结4**

按照省、x市关于开展建设和谐平安社会的总体要求，并根据xx发x号文件和xx综治x号文件精神，xx镇和谐平安联动中心是在xxxx年xx月份开始组建，至今有一年多了，我镇和谐平安联动中心一年多来的工作主要有：

>一、建立健全组织机构，落实办公场所。

成立了以镇党委书记任总指挥的和谐平安联动中心指挥部，副指挥由镇长、分管政法综治工作的领导担任，成员由综治办、派出所、司法所、信访办、民政所等人员组成。联动中心内设一个办公室五个联动服务组，即：联动中心办公室、社会事务服务组、工农业生产服务组、村（居）民生活服务组、矛盾纠纷调处组、突发事件应急组，各村（居）委会成立了以支部书记为组长的综合服务处置组。为有效整合社会稳定资源，夯实工作基础，我镇“一室五组”将综治办、司法所、矛盾纠纷调解中心、边际联谊联防办公室、信访办、民政所、农医所、土管所、农林水办公室、普法办、国安小组、法律援助站、法律服务办公室、铁路护路办统一纳入整合，实行合署办公，设立统一服务窗口，统一值班、接待、受理、登记、分类、调处、归档，集中处理维护社会稳定有关事宜。我镇联动中心办公用房是单独划出的一层楼，共xx间，对办公楼均进行了仿瓷装修，换了铝合金窗户，添置了崭新的办公桌椅，配备了办公电话和电脑。

>二、人员备齐备强，职责分工明确，工作流程有序。

和谐平安联动中心是个窗口，是政府搭建的与群众沟通并为之服务的平台，我镇将机关一半以上干部充实到了“一室五组”，并将业务精、责任心强的干部充实到“一室五组”的重要岗位，并加大所有工作人员的培训力度。工作中强化工作职能，所有办公室均建立了相关的工作制度和职责并上墙，制定了严格的工作考评细则。联动中心从工作运行入手，规范了工作程序，以便能及时掌握涉稳动态，工作中坚持开展矛盾纠纷、社会隐患的排查调处，坚持召开中心工作例会，坚持信息的反馈及情况汇报等。制定了预防和处置突发事件、群体上访、安全生产事故等工作应急预案。

>三、加大宣传力度，积极主动开创联动中心工作。

在和谐平安联动中心建设过程中，我们坚持工作与宣传并进，在工作中创特色，在宣传中树品牌。在联动中心办公楼前建立了宣传栏，悬挂了联动中心服务宗旨和服务承诺的宣传牌、值班牌等，印制了宣传卡片和一千多份宣传单，“有困难，有诉求，有建议，请拨打xx镇和谐平安联动中心专线电话：xxxx—xxxxxxx”这个口号通过宣传单传至到各村、村小组，传进了千家万户。和谐平安联动中心是我市政法工作的.一个特色，如今我国正在建设社会主义小康社会，广大农村正积极投入到社会主义新农村的建设中，新的时代呼唤了一个执政理念“以人为本，执政为民”。为此，我镇联动中心始终坚持为民服务理念，联动中心办公室开通xxxx—xxxxxxx专线，由x名专职人员xx小时接听，接待群众来访，做好来电来访登记。对来电来访事项，能当场解答处理的，当场解答处理，不能当场解答处理的，由值班人员向指挥部汇报，指挥部根据情况填写分发单，及时分发到对口服务组处理。联动中心内部解决不了的事项，由办公室上报指挥部，指挥部填写移送通知单，及时向上级联动服务单位求助。今年以来我镇联动中心共接受各类来电来访xxx件，其中社会事务服务组接待xx人次，解决xx起；村（居）民生活服务组接待xx人次，解决xx起；工农业生产服务组接待xx人次，解决xx起。矛盾纠纷调处组接待xx人次，解决xx起；突发事件应急组接受x起，解决x起。联动中心通过整合资源，统一管理，集中受理，归组办理，极大地方便了群众，消除了过去推诿扯皮现象，使联动中心成为服务人民群众，维护群众利益的有力工作平台，真正做到了“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交，集中进中心”，从而确保了全镇的社会稳定，促进了和谐平安xx建设。

>四、加强综治工作，深入开展平安创建。

按照上级部署，我镇今年有效开展了“平安乡镇”、“平安村（居）”创建活动。对治安乱点和突出治安问题进行了排查整治，加大了治安防范工作，如森林火灾、地质灾害、山区交通、石场安全、山塘水库的汛期安全等问题的有效管理。继续抓好两条走廊（店阁走廊及xx至梦湖走廊）的安全建设，加大小城镇管理集中整治，扎实推进综治“六进”活动。积极化解影响社会稳定的各种矛盾纠纷和社会隐患，努力营造一个和谐、平安、稳定的社会环境。

**公私联动团队融合工作总结5**

时间飞逝，转眼我已经与\*\*银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在\*\*银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\*\*银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练爱岗敬业

进入\*\*银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说:“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位,有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我,可以说是从零开始,业务不熟、技能薄弱,在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”,要做就要做得。平日积极认真地学习新业务、新知识,遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。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\*\*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。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。\*\*银行是一家年轻的银行,每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能,更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求,为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急;一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。我的岗位是一个小小的窗口,它是银行和客户的纽带,我的一言一行都代表了\*\*银行的形象,为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”,耐心细致的解答客户的问题,面对个别客户的无礼,巧妙应对,不伤和气;而对客户的称赞,则谦虚谨慎,戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”,在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想,把客户的事情当成自己的事来办,换位思考问题,急客户之所急，想客户之所想。针对不同客经过不断的努力学习,在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

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。新区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。为新区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,在新区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。

进入五年来，繁华的苏州城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在\*\*银行的大家庭里,我取得今天的成绩与集体是息息相关的,我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作,是这样的一个集体给了我学习提高的机会,我也珍惜这样的机会。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\*\*银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

**公私联动团队融合工作总结6**

一、加强信息服务，促进工作开展

(一)健全信息网络，拓宽信息渠道。为在全辖形成覆盖面广的信息网络，对各种各样的信息及时搜集、整理和反馈，及时准确地捕捉到最新的工作动态，掌握第一手资料，为领导正确决策提供参考。我们在总结去年经验的基础上，重点采取了四项措施：一是构建信息网络。专门成立了由市分行办公室主任负责、办公室文秘人员、各处(室)内勤人员、县支行主管办公室工作副行长和各部室业务骨干等83名同志组成的兼职信息员队伍，在全辖形成了左右联动、上下同步的信息网络。二是拓宽信息渠道。除利用文件等载体及时发现、采集和反馈信息外，市分行还自办内部资料《邢台农发行之窗》12期，共收到各种稿件567篇，采用323篇。同时，为使行领导和各处(室)及时了解省分行的工作动向，更好地把握领导意图，有针对性的组织开展各项工作，学习兄弟行的好做法、好经验，我们除坚持将省分行下发的《工作动态》及时发送到行领导和各处(室)外，还对各处(室)明确了《工作动态》的编写方法及有关规定，落实了收集、反馈责任。到6月底，反馈上报信息92条，被省分行《工作动态》采用57条。三是实行重点联系行制度。本着全面、先进、布局、规范的原则，将清河、平乡作为重点联系行，及时了解并掌握基层行最新动向以及干部职工关心的热点和难点问题，为行领导正确决策作好信息服务。四是加大考核力度。将市分行各处室及各行(部)信息反馈情况，实行按月在《邢台农发行之窗》公布，按季通报、年终考核、兑现奖惩。

(二)加强信息调研，促进信息交流。一是制定调研计划和明确调研任务。办公室根据不同时期的工作重点，按季拟出调研题目和信息采集要点，印发到各处(室)和各行部供参考，并抓好督促落实。二是聚焦热点问题，搞好信息反馈。今年我们紧紧抓住农发行在粮改关键时期，如何加强库存监管,如何弱化老粮销售风险，如何做好今年的夏粮收购资金供应工作等热点问题，进行重点调研。采集反馈的平乡支行加强库存监管，多措并举及时收回752万元高风险资金的做法，被《粮油市场报》、《河北农发行》、《河北经济日报》和《河北分行简报》转发;反馈的我行清收老粮挂账贷款本息工作的做法，被《河北分行简报》(第10期)转发。同时，还依托自办刊物《邢台农发行之窗》，发掘基层热点动态，加强信息传播，推广先进经验，有力地推动了各项工作的开展。

二、认真履行职能，当好参谋助手

(二)认真办会，从严办文。一是办会。上半年办公室共承办和协办系统性会议9次，电视电话会议3次，行务会23次，共35次。起草了领导讲话、经验材料等大量会议材料。全力做到会前周密安排，会上全面服务，会后组织反馈，不让任何一次会议因为我们工作的不到位而出现问题。二是办文。今年以来，办公室共起草、转发文件66份，每一份文件都依据精简高效的原则来确定其发文的必要性。同时，为了保证文件的质量，办公室层层把关，逐一对文件的行文、体例、格式进行审核，维护了公文的严肃性和规范性，为基层行起到了表率作用。

(三)推动制度建设。为促进全辖干部职工认真履行岗位职责，规范操作行为，进一步提高工作质量、效率和水平，实现各项工作的规范化管理,按照市分行党委的安排部署，在深入进行调研、广泛征求意见、反复进行修改的基础上，起草了《中国农业发展银行邢台分行履行岗位职责责任追究办法》，明确了各岗位人员在工作中应履行的岗位职责和应承担的工作任务.对凡因履行职责不到位，不能按质按量完成本岗工作的或因工作玩忽职守等，造成责任事故或经济损失的，都要视情节轻重予以罚款、降级降职、免职撤职(限期调离)、开除等经济处罚或行政处分。该办法的实施加大了对全员的责任约束力度，切实增强了全员认真履行职责、严格执行制度、规范操作行为的自觉性和主动性。

三、周密安排部署,抓好规范化建设

(一)以学习、教育、整顿活动为契机，提高全员规范化管理的责任意识和业务水平。在5-6月份全辖开展的学习、教育、整顿活动中，把学习规范化建设标准、强化责任意识、规范操作行为作为此次活动的主要内容。一是及时转发并组织全员学习省分行印发的《20\_\_年规范化建设意见》，进一步提高了大家对加强规范化建设极端重要性的认识。二是将总行的规范化管理标准以及省分行的指导意见和有关规定，编汇成册，印发到各行(部)，方便大家经常学习、及时对照、规范操作。同时，为增强学习效果，还采取分专业印发学习思考题、开办集中学习教育整顿专栏、召开座谈会、学习笔记展览、建立学习档案等灵活多样的学习方式，强化了学习效果。

(二)以加大检查帮扶力度为手段，努力实现规范化建设达标目标。

一是增加检查指导次数。要求各行(部)行长每月至少对本行财务会计、计划信贷、综合管理三个方面的规范化管理情况抽查一次，及时对新发生的业务进行检查，发现和解决存在的问题，把隐患消除在平时。并于每月5日前将《规范化建设工作检查表》报市分行办公室，以便及时掌握各行的规范化建设进展情况、差距及下一步整改重点。同时，要求各处室只要到基层行，都要把规范化管理工作作为必查内容，在每月初的业务分析会上，都要汇报本处室所包线上的规范化建设情况、存在的问题及下一步拟采取的措施，加强了对管理比较薄弱的单位、存在问题较多的环节的监督检查。

二是增强检查指导效果。统一设置《规范化建设工作检查、督办卡》，要求各处室每次到基层行检查指导工作时，都必须填写《规范化管理工作检查、督办卡》，提出发现的问题、纠改意见和纠改时限，由检查人和被检查单位主管行长双方签字，明确检查和纠改责任。对检查人在检查时未认真履行检查职责，致使检查流于形式的;或被检查单位未认真落实纠改责任，应纠改未纠改的，要追究有关人员的责任。

三是层层明确责任。全辖每人每月拿出300元上划市分行，与本岗位的规范化建设工作直接挂钩。对经省分行考核验收(未达标行)或抽查(已达标行)不达标的单位，要根据不达标项目和原因，除扣除全部挂钩工资外，还要按照《中国农业发展银行邢台分行履行岗位职责责任追究办法》，进行严肃处理。

四是对未达标行重点帮促。5月份，组织各处室负责人对任县等6个未达标单位进行了重点帮扶，对照标准，逐项逐条检查指导，对发现的问题现场提出纠改意见，下达《规范化建设检查、督办卡》。同时，还坚持输血造血并重的原则，先后组织骨干力量到差距较大的广宗、柏乡支行进行专项帮扶，逐项逐条对照标准，当场进行操作演示，当场进行讲解说明，促使该行人员在改正现有问题的同时，依照示范实地演练，进一步熟悉操作步骤及要求。

(三)以组织规范化建设回头看为重点，巩固现有成果，推动规范化建设整体工作水平的提高。在组织各行(部)进行拉网式全面自查的基础上，于5月17日至6月11日，对12个已达标行自去年7月1日以来的规范化建设情况进行了认真的回头看检查。为使这次回头看真正收到发现问题、堵塞漏洞、巩固成果、完善提高的效果，在人员抽调、检查方式、检查要求等方面进行了精心部署。一是在人员抽调上。检查组成员以市分行人员为主，在19人当中，由市分行1名主管副行长带队，8名处级干部，5名业务骨干和5名县支行部(室)主任。二是在检查方式上。为统一口径，19名同志共同组成一个检查组，逐县检查。其中又按专业分7个检查小组，每个小组都由市分行处长或主任负责。三是在检查要求上。对每个支行检查完毕当场打分，能当场纠改的立即纠改，不能当场纠改的，及时下达督办卡，限定纠改时间，由检查小组组长和被检查专业的主管行长认可签字，负责督办、落实纠改。这次检查共当场纠改了128个问题，下达《纠改督办卡》126份，提出问题256个。截止6月底，已纠改了233个问题，还有13个问题正在纠改之中。

四、加强自身建设，促进办公室整体工作规范化

(一)加强公文管理。认真执行《中国农业发展银行公文处理办法》和省分行制定的《实施细则》，严格按照公文办理程序，落实管理责任;认真坚持公文核稿六把关、公文印校四审、不合格公文退办、登记和通报制度，确保了公文内容合法、格式合规。

(二)加强保密管理。一是完善组织机构。层层建立和充实保密组织，在全辖上下构成专兼职相结合的保密网，为做好内部\_奠定了基础。二是完善内控机制。进一步完善了《保密委员会成员职责》和《保密委员会工作制度》。要求各处室负责人，要对本处室的\_负全面责任，既要管好自己，又要将\_融合到本处室日常的具体管理工作中，使业务工作做到哪里，\_也跟到哪里。三是落实规章制度。进一步落实了《公文管理保密制度》、《机要制度》等15项制度和规定，使\_做到了岗位分工明确，责权清晰。四是规范保密行为。要求每个干部职工严格遵守八不、一要，做到警钟长鸣。五是加大检查力度。把\_纳入了办公室整体考核序列，实行县支行按月自查，市分行按季抽查，年终总评,并突出抓好重大节日的保密常规检查。

(三)加强档案管理。一是认真落实档案管理制度。在把档案管理工作纳入办公室整体工作量化考核的同时，把各行部执行档案管理制度情况作为办公室规范化建设的重要内容，进行重点考核。二是加强重点工作指导力度。针对基层行普遍存在档案分类和保管期限划分不准，归档内容过多等问题，采取了以指导基层行档案管理员学习有关档案管理文件为主，结合具体实例说明，进行现场示范的方法，有力地促进了基层行档案管理员业务操作技能的提高。

(四)加强印章管理。认真执行公章专人管理制度，建立和完善《印章使用登记表》和《印章交接(销毁)登记簿》，进一步落实了印章管理责任，保证了印章安全。

总结上半年的工作，虽然取得了一些成绩，但还存在一定差距。一是组织协调能力还不够强，有时安排工作不够周密细致，个别环节衔接不紧;二是平时忙于事务性工作比较多，深入基层调查研究比较少;三是在参谋方面，超前性、主动性还不够强。在今后的工作中，我们将进一步增强责任感，不断加强和改进办公室工作，紧紧围绕全行的中心工作，当好参谋，出好主意，抓好协调，搞好综合，为收购资金封闭管理上水平做出更大的贡献。

**公私联动团队融合工作总结7**

今年\_\_月初，接到周年庆典的任务。决定组建活动筹备小组做准备工作，实实在在的把每项工作做好。考虑到参加人数的需求；场地的限制；筹备小组决定以趣味运动会分小组活动的方式筹备此次活动。在活动筹备期间筹备组人员在各人的工作之余，少眠少休的为活动做准备。

周年庆活动的前一天筹备组成员积极布置会场，每个人都工作到很晚，为了把活动安排得更好，大家都无私的奉献。活动效果证明了决定是正确的，准备是充分和有序的。

充分体现了公司员工的纪律作风和精神面貌。全体员工有强烈的大局意识，有责任感，团结协作能力强，体现出了一种拼搏向上的精神！

这次周年庆典活动的得到了公司领导的大力支持。措施有力，准备和各种协调会推进着活动工作不断进展！为确保活动的顺利进行，及相应后勤保障。

筹备小组多次召集小组成员开会讨论，根据各阶段最新情况安排任务，明确各方面阶段工作任务，使整个准备工作有条不紊的开展，各方面工作紧密衔接、配合。

各队队员配合方面十分突出。活动期间的掌声给人印象十分深刻。各组组长在全面按要求执行筹备组各项组织措施的基础上，还负责本队的报名和宣传工作，组织宣传工作做得很好，有序、守纪，配合默契，充分体现出一种良好的精神风貌。

活动筹备期间各小队之间传递经验，交流展示，充分体现出“友谊第一”的精神，活动期间各队队员争先恐后，积极参加趣味运动会的各个项目，磨练的是非凡的毅力，较量的是超常的体力，拚搏的是出类拔萃的耐力。充分体现出一种“团结协作、不甘人后”的精神。

周年庆活动是一次综合性的活动，是以人为本的活动，特别是以每位同事为本，要办大事、办重要的事，就要集中力量，形成合力，形成拳头。所以要使每位同事都参与到活动中来。通过我们的周年庆活动增加大家的凝聚力，体现我们拼搏进取的精神。

有了凝聚力和拼搏进取的精神我们的企业进一步加快发展，做大做强，发展才是硬道理。我们要继续积极开拓公司的企业文化建设，把庆典期间的敬业精神延续到工作中去，为公司的发展做出应尽的贡献。

总之，通过这次庆典活动体现了各部门的协调应急能力，同时锻炼培养了一批企业文化活动骨干，发掘人才是这次周年庆活动的一大收获。

**公私联动团队融合工作总结8**

银行柜面营销的第一个注意事项是要发自内心的去为客户着想，要想到在此刻电子交易普及的状况下，客户为为什么要来柜台，客户需要解决什么问题，将客户的主要问题快速、高效，令客户满意的解决完后，这时，开始自己的柜面营销较为适宜。

第二、要善于总结。根据客户办理的不一样业务，开展不一样的柜面营销，最好是要有CRM系统的支持，由系统筛选出对客户最有用的营销。例如：客户汇款，可能就是手机银行的营销点。

第三、营销话述要简短，客户来柜面，可能只是期望快速的办理业务，要将不一样的业务营销点进行精炼，争取在１５秒内进行精准话述营销，最高的营销静界就是无痕，深入客户需求，打动客户。

第四、不要进行多产品营销，一次只需要营销一种产品，这样，能够给客户较明确的思考空间并且使其他客户的等待时间短，不会产生报怨，要明白，客户来一次庭堂，感觉好，就会再来，不要急功尽利，会适得其反。时间是最好的营销工具，要有耐心，客户在银行有一个业务，我们就会让他在我行有５~６个业务，成为忠实客户。

第五、要有团队精神。一个人的时间有限，专业有限，要决定客户谁服务可能更高效，要快速寻求帮忙，客户的感觉会很好。

最后，服务的第一要旨是要客户满意，客户满意，生意就来，我当年做柜员时，客户都主动问我需不需要时点冲存款，没有任何代价，所以，心诚则灵。

**公私联动团队融合工作总结9**

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、20xx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。

**公私联动团队融合工作总结10**

经过一年半载的努力与奋斗，在这一年多营销工作时间里，做为一名在广发银行信用卡从事营销工作近一年多的营销人员，一直以来，我认为在营销产品中都要具备：灵敏的反应能力、懂得拿捏揣测客户心理变化、对产品的认知与诠释、语言表达技巧、良好的心理素质。

经过一年半载的努力与奋斗，在这一年多营销工作时间里，有喜、有悲，有笑声、又有泪水，有成功，也有失败。不过在短短时间里，让我深深体会到，无论做任何事情，都要对自己充满信心。

从事营销行业除了对自己要有足够信心，有经验之外，更重要的是自已的一种心态。我是一名刚刚被提升为小分组长的营销人员，对刚被提升，我感到非常荣幸，但无形的压力也朝我袭来，但适当的压力可以给与我推动力，在这里我也想与大家分享下，相信很多在公司工作的同事，他们也有独特的见地。博众长而用之，这样才能为自已在打开一片天地！

>一、对自己要有信心。

在我刚开始从事营销工作的时候，出国留学要拜访客户时犹豫再三不敢进门，好不容易鼓起勇气进门，却又紧张得不知说什么，刚刚开口介绍产品，就被客户三言两语打发出来。一次又一次的拜访失败，我开始为自己在找借口，在抱怨。但我从未意识到给自已找借口的同时，我已经变得相当的消极了。消极的情绪给我工作带来很大影响，后来领导得知此事，他找我聊了许多，他告诉我：“一名合格的营销员首先要具备充分的自信，只有对自己充满信心，才能消除面对客户是的恐惧，才能给自己一个清晰地思路，把产品通过流畅的语言介绍给客户”。这番话深深的刻入我的脑海中，每当我低落的时候，我都会暗暗给自已鼓劲，我坚信一点，只要对自己有信心、对产品有信心，那我已经成功了一半。

>二、给自已在不同时期制定一个力所能极的目标

每个人都要合理安排每一天的工作，都要有计划性、目的性，出国留学为了避免一种盲目性的积极，也可以说是一种没有方向性，这种情况往往是事倍功半，得不偿失。在我做为一个新营销小分组长，除了我自己，还要带领组员，既然带领了一支小团队，那要有周详的工作计划、合理时间安排、充分调配人员、良好的团队精神等等。给自己、组员制定一个力所能及的目标！

>三、要瞬间获得客户的信赖

在营销产品的时候，我们要与客户交朋友，让客户对自己有好感、信赖。与客户初次见面时的说辞非常重要，好的开场白往往是成功的一半。当然，瞬间获得客户好感、信赖不仅仅体现在初次见面，交谈时客户可能在很长时间对营销员是无动于衷的，但在一些细节上的改变或许可以赢得客户的倾心。

>四、在营销失败中学到新知识

常言道：“失败乃是成功之母”！在营销过程中，很多时候我们都会遇到形形色色的客户，也许你幸运，遇到很好说的客户，但也有倒霉的时候，客户专门叼难你。所以很多时候失败了，不要气馁。要从事情的根本去找原因，为什么失败，是专业知识不到位，还是营销技巧不如人，希望下次不要常犯同样错误。

以上几点是我从事营销员到营销小分组长一职的一些心得体会，如果我们能做到：“把握现在、向过去学习、着手创造将来。想象一个美好的将来是什么样子的，制定一个切实可行的计划，今天就做些事情使之成真。明确你的目标，发掘让你的工作和生活更有意义的方法，你会更快乐，更成功！

**公私联动团队融合工作总结11**

20\_\_年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。20\_\_年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。

在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。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工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处

我所在的岗位是。。的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。

让客户在这里感受到温暖的含义是什么。所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，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，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快那个小妹儿态度真不错。这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

三、存在的问题和今后努力的方向

金无足赤，人无完人，回顾和检查过去，我也有一些不足之处：自我要求不够高，当今社会发展日新月异，虽然平时非常注重学习，但仍然有追不上时代的紧迫感。知识面太狭窄，现今社会提倡的是一专多能的复合型人才，而我对已有知识结构的更新还不够全面。在日常工作中以老员工身份自居，不能始终保持谦虚平和的心态，容易犯经验主义的错误。

新的一年即将到来，回首往事永不遗憾，展望未来充满希望。今后我将加倍努力学习和工作，以更高的标准要求自己，提高自身专业素质，以高效的、创造性的工作报答联社的培养和组织的关心，为联社更加美好的未来而奉献终身。

**公私联动团队融合工作总结12**

在光华支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

一直以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡。柜员，银行最基本的岗位，就如一栋大厦，柜员就是象是其中的砖一样普通.有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

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。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最好的,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。去年相继有四名新同事加入到我们支行,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,支行的业务水平才能上一个台阶。大家共同努力,在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。 银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状,要甘于平淡,但不能流于平庸,既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成,也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的,银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平,只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余,我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》等各类资格证书。为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

\_有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。只有把个人理想与农行金融事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**公私联动团队融合工作总结13**

在区分行党委和支行党总支的正确领导下，在我所分管的部门员工的共同努力下，我认真履行工作职责，爱岗敬业，不断进取，各项工作取得了一定成绩。现将我一年来的工作学习情况简要汇报如下：

一、个人学习情况

首先，注重了政治理论学习，努力提高政治思想素质。平时我能够认真参加党总支中心组理论学习;在保持\_员先进性教育活动中严格遵守学习纪律，保证了学习效果;特别是从20\_\_年下半年，按照区分行的安排，我参加了\_\_\_党校第十二期领导干部进修班学习。

可以说，这是我参加工作以来，受政治理论教育时间最长，内容最多，收获的一次学习经历。这期进修班共有100名学员，分别来自17个省分行，学员均为一级分行处级领导干部和二级分行行级领导干部。在学习期间，我从端正自己的学习态度做起，以饱满的精神状态投入到了学习中，在进修班结束时，被评选为20位优秀学员之一，获得了\_\_\_长签发的优秀学员证书，圆满地完成了全部学习任务。

其次，加强业务知识学习，努力提高自身业务素质和工作能力。对上级行下发的业务文件，我能够认真学习和掌握，在分管个贷中心工作后，亲自制定了个贷中心年度学习计划，与员工一道认真学习了总分行下发的个人贷款方面规章制度20多个。

二、工作方面情况

根据组织安排，20\_\_年我具体分管风险管理部、信贷审批、个贷中心、科技以及宣传方面的工作。在工作中，我始终注意找准自己的位置，演好自己的角色，全力配合\_\_\_行长和其他行领导开展工作，积极维护集体意志和决策，在思想上、行动上与支行党总支保持高度一致。对自己分管的工作，努力当好主角。一年来，在支行党总支的领导下，在各位同事的大力支持下，我分管的各项工作健康发展。

(一)以防范风险和提高资产质量为目标，我行风险管理和贷款审批工作顺利进行。

首先，风险管理部认真做好了信贷资产和非信贷资产的五级分类工作，防止了低估、高估风险的情况发生，五级分类的真实性大大提高，为防范信贷资产风险工作打好了坚实的基础。同时认真做好了信贷资产的风险预警监测工作以及各种报表的上报工作。

其次，紧紧围绕资产质量、赢利能力、审批能力这三个目标，贷款审批工作加强了对申报材料的合规性审查工作，正确处理好了信贷营销与信贷审批工作的关系，贷款审批质量进一步提高。我行信贷业务审批授权等级已连续两年被区分行认定为A级。

(二)狠抓了个人类贷款管理工作。

个人贷款中心深入开展了“查存量贷款，补管理漏洞”的工作，加大了对个人类到逾期贷款的清收力度。个贷中心成立后，严格按照操作规程，设岗定责，强化对个人住房贷款和个人消费贷款业务的学习，用规章制度来规范、约束各个岗位的操作行为，使我行个贷工作逐步步入正规。20\_\_年，共发放个人类贷款344笔，金额1786万元;共回收536户，金额3325万元;个人类贷款，按五级分类口径划分，不良额为4万元，不良率为;按逾期及非应计口径划分，不良额为30万元，不良率为，比个贷中心组建之前时下降了25%。20\_\_年下半年，总分行开展了住房金融业务“比服务、比效率、比质量”营销活动，我行在区分行“三比营销活动”中位列前三名。

(三)加强了宣传信息工作。

20\_\_年支行共在区分行工作信息和区分行网站上登载信息25篇，其中我亲自动手写了16篇;在《\_\_\_银行报》、《\_\_\_日报》等报刊上发表稿件3篇。同时对支行信息网站进行了维护和优化，已经累计登载文章1800余篇，信息量日渐丰富，活跃程度日趋增强，累计访问量突破了70000人次，成为支行思想宣传的重要阵地，信息传递的主要渠道。另外，因支行无专职文书人员，我还担任了一些重要和紧急文件、资料的撰写工作，不包括工作信息，今年共完成30多篇，近15万字的各类材料，如工作总结、汇报材料、业务发展规划等。

(四)廉政从业，时刻紧抓廉洁自律不放松。

走上领导岗位以来，我努力树立正确的权力观，认真落实党风廉政建设责任制，始终保持清醒的头脑，以身作则，廉洁自律，管好自己，带好队伍。努力要求自己做一个诚实的人、正直的人，不贪心、不攀比，自觉接受群众监督。

三、自身存在的不足及今后努力的方向

回顾检查自身存在的问题和不足，我认为集中体现在以下几个方面：

1、学习还不够深入，在政治理论学习和业务学习上做得还不够。在学习内容的选择上，有时候不能将学习的主观需求与客观需要很好地结合起来，有实用主义、功利主义现象。

2、自己的工作经验、领导艺术和管理能力还需要在今后工作中，进一步提高。

3、经常埋头于日常的事务性工作，对全局和宏观的工作考虑比较少，全局观念、大局意识、创新精神还需要进一步树立和加强。

当然，缺点和不足还不止这些，这几条是主要的。在今后的工作中，我将采取以下措施加以改进和提高：

一是努力加强学习，通过学习增强自己的党性修养，提高自己的政策理论水平和工作能力。

二是在工作中要努力增强主动性、前瞻性、创造性和严格管理的意识，克服管理工作上的畏难情绪，以人为本抓管理。

三是要更加积极地发挥好自己作为班子副职的助手作用，为支行的整体发展多出主意，多想办法，做好配角，当好参谋。

**公私联动团队融合工作总结14**

我于×年×月担任z支行行长。任职以来，在×党委的正确领导下，我和班子成员认真贯彻执行党的金融方针政策及金融法规，紧密结合实际工作，牢牢把握业务经营这一核心，以效益作为全行工作的出发点和落脚点。我和班子成员带领全行员工勤奋工作，顽强拼搏，大力开展增存活贷，积极抢占市场份额，在极其困难的条件下，在z支行全体职工的支持和帮助下，自己在拓展信用卡业务、防范金融风险，改善金融服务，促进业务稳健发展等方面做了力所能及的努力，取得了一些成绩，也得到了一些经验。当然，这些成绩的取得归功于全体同志，我只是在当中尽了一分力而已。现将我在z支行\_\_年的工作汇报如下：

一、主要业务指标情况

×年，经过全行员工的共同努力，较好的完成了全年各项工作任务。截止十二月三十一日，全口径存款×万元。截止二○○×年十二月三十一日，实现营业利润×万元。

二、全年做的主要工作

1.确定主营业务，优化业务结构

年初，我和班子成员一起根据分行、营业部有关指示，结合我行实际情况，仍将“×”作为我行的工作主线。同时，根据业务需要和上级的指示，结合建行机构改革的有关精神，本着人尽其才，满负荷工作的用人原则，对我行各业务部门做了重新调整，各项业务分工更加合理。在人员配置上，实行岗位竞争，双向选择，优化组合，从而使有限的人力资源得以充分发挥。在业务分工上，明确了各个部门、各个岗位的业务范围，职责清楚，各司其职。在×年×月营业部对×业务做了重大的调整以后，我行由原来的单纯经营×业务的×部，转变为综合型的支行。我行按照实际情况，确立了继续巩固我行占有优势的×业务，不断拓展对公业务，大力发展中间业务的发展思路。

2.继续加大×营销力度，扩大优质×群体

年初，我和有关业务人员对×的情况作了认真的梳理，并对改革后的发卡形式作了分析。通过认真的分析研究，我认为在不断发展新的×群体的同时，要重点盘活现有的×群体。为此，我组织有关人员利用业余时间，加班加点，对所有×的基本情况做了重新分类和登记。对资料不全的进行了补录，对那些帐户活动频繁，消费积分高，且信用记录良好的×实行差别化管理，并从中选择那些资信状况良好的×作为营销×的对象，巩固了这部分×。在×对象上，侧重于党政机关、部队、学校团体及效益好的大行业、大企业，使×队伍结构更加趋于合理，并为我行营销×客户打下了基础。

3.资产质量进一步提高，×明显减少(略)

近几年来，我行不断加大×力度，合理运用有关政策，大大降低了不良率，减少了损失，有效的防范了风险。为此我行近几年在科学准确的分析、掌握了我行全部信贷资产真实的风险状态的基础上，建立健全了信贷资产质量验证和问责制，制定了严格的不良贷款控制计划及考核办法。信控人员根据安排，成立了×工作组，采取多种形式，不分昼夜、节假日协助有关执法人员对\_进行不间断的追讨。收到了明显的效果：略。

从以上数据分析不难看出，通过几年来不懈的努力和有效的追讨和核销工作使我行极大的减轻了历史包袱，不良贷款比例明显下降，为今后我行轻装上阵打下了良好的基础。

4.优化岗位结构，狠抓制度的落实，结算工作逐步走向正轨

二○○×年，我行实行竟聘上岗、双向选择，结合人事激励机制的确立，在人员少、工作量成倍增加的情况下，我及时调整了业务分工，加强了对员工的教育，及时转变员工思想，合理安排工作岗位，实行满负荷工作法，充分发挥每个员工的潜能，确保结算工作顺利开展。适时的完善了有关规章制度，增加了检查的频率，从制度上防范了风险，从检查上杜绝了事故。为全面完成全年工作划上一个圆满句号，创造了良好的条件。

5.加强内控建设，实施规范经营

针对以往存在的问题和业务发展的需要，去年我行充分发挥审计工作领导小组的作用，由我亲自挂帅，每月对我行各部业务工作进行不少于四次和不定期的内控制度检查和审计。在一些重要的岗位，对一些职工执行强制休假制度，组织全体职工系统地学习了《中国×工作人员违规行为处理办法》，相应建立健全多项内控制度。在全行真正形成了办事有标准、操作有制度、岗位有制衡、过程有检查、事后有考核的管理规范局面。我行因规范而带来了效果，全行未发生一起责任事故。

6.树立“×为中心”的优质服务理念，提高服务质量和水平

我行作为以z行，每天都要直接面对广大×。服务质量的好坏，服务水平的高低，怎样树立“×为中心”的服务理念，直接关系到z行的形象，关系到我行业务发展和效益。我针对个别职工从思想上对服务的重要性没有引起高度重视，没能真正贯彻服务理念，服务态度差，办事效率低的实际情况，在全行开展了服务理念教育，并给每个职工印发了办事原则和×长批示的两篇关于优质服务的文章，成立了优质服务工作领导小组，并会同有关人员对以前的服务流程进行了改进，扩大了服务范围，提高了服务质量。

7.结合保持\_员先进性教育活动，党支部战斗堡垒作用得到了加强，党风廉政建设扎实有效，党员、员工素质整体提高

今年，我行根据上级党组织的安排，在第二批“保持\_员先进性教育活动”中，组织党员认真完成上级的安排的“规定动作”，并根据支部的特点，开展了一系列自选动作，我作为支部书记在深入学习和努力实践“三个代表”重要思想的同时，不断提高班子成员及全体党员的理论和政策水平。按照上级的部署，制定出了切实可行的学习教育计划，支部指定专人负责组织工作，确保了“人员、时间、内容、效果”四落实，防止学习教育走过场。同时，要求全体党员在学习中认真做好读书笔记，撰写心得体会。认真分析查找自身的不足，并制定切实可行整改措施，收到了非常好的效果。

在支部建设上，我始终坚持民主集中制原则，落实集体领导下的分工负责制，加强班子间的团结，健全党组织工作制度和登记制度，切实转变了工作作风。在全行树立了解放思想，实事求是，开拓创新的良好风气。在9月份，根据上级安排，召开了主题民主生活会。在民主生活会上，广大党员认真对照“三个代表”重要思想和保持党员先进性的具体要求，摆出了自己在理想信念、宗旨观念、组织纪律、思想作风和工作作风等方面存在的问题，从世界观、人生观、价值观上作自我解剖，提出了今后的整改方向。我带头发扬民主，率先进行批评与自我批评，给广大党员带了好头。其它党员也敞开心扉，既坦诚解剖自己，又勇于批评他人，开展健康的思想交锋。对于来自同志间的批评意见，大家本着“言者无罪，闻者足戒”，“有则改之，无则加勉”的态度，虚心听取，认真反思。克服了过去民主生活会上存在的谈现象多，谈实质少;谈成绩多，找问题少;找工作差距多，找思想差距少;自我批评多，相互批评少等问题，使民主生活会始终在严肃认真、民主、和谐的气氛中进行。不少党员反映，这次民主生活会是一次刻骨铭心的党性教育，终身难忘，收到了非常好的效果。

在开展党风廉政建设和反\_\_斗争中，我严格执行中纪委廉洁自律的有关规定，坚决执行金融系统“十个严禁”。认真执行有关财务制度，狠刹奢侈享乐，铺张浪费的歪风。根据要求，我还与每个部门签订了党风廉政建设责任书，使党风廉政建设落到了实处。

三、存在的问题

回顾一年的工作，有成绩，也有差距，就目前z支行的实际情况来看，在变幻莫测的市场中，我行存款增长不理想，基础工作管理工作仍有待加强，vip客户识别率较低，业务拓展能力有限，制约发展的许多深层次问题尚待解决等，这都是我们在\_\_年中的重点工作内容。作为支行负责人，在许多方面也存在着不足：有时工作急躁，急于求成，工作力度和措施还不够，这些都有待于在今后工作中去完善和提高。但是，在我心中却涌动着一种激情，那就是，早日使z支行以全新的面貌出现在同行业当中。而且我深信：在上级行的正确领导下，有领导班子成员的大力支持，有全行员工的不懈努力，我们z支行一定能够一步一个脚印地走向辉煌的明天。

**公私联动团队融合工作总结15**

随着时间流转的脚步，新年的钟声已经敲响。20\_\_年度已经悄然走过，我们辞旧迎新，在这喜悦的气氛中迎接了20\_\_年的到来。在20\_\_年度的工作中，我们虽具有缺陷，存有不足，但我们也颇具收获。为进一步提升20\_\_年的工作效绩，使我\_\_分行私人银行中心的工作绩效再创新高。现根据我银行上级领导要求，对我\_\_分行私人银行中心在20\_\_年度的主要工作内容作出具体总结，以为我分行私人银行中心的20\_\_年度工作打下扎实基础，现将总结报告如下：

一、业务经营主要绩效

跟去年相比，今年我分行发展已走向增速趋势，各项业务屡创新高，走出了一个发展的上升通道。其主要绩效如下：

一是存款理财快速增长。截止至20\_\_\_年底本外币总存款余额预计超过\_\_亿元，比上一年度增加\_\_亿元。其中预计：黄金理财存储增加\_\_亿元、人民币储蓄增加\_\_万元、证券以及保险存储理财增加\_\_万元;外汇存款增加\_\_万美元。全年平均比去年平均增加\_\_亿;此外，截至十月底，我行1000万元以上私人银行客户673户，较年初新增177户;AUM值亿元，较年初新增亿元。

二是贷款扩大结构优化。年末各项贷款约超过\_\_亿元，比去年一年度增加\_\_亿元，主要增投于\_\_\_方面(可根据客户本行详情填写);信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于\_\_%。综合收息率预计达\_\_%，收息水平较去年上升\_\_位。

三是经营利润将倍增长。至今年年末，我行创利水平预计可达\_\_万元，其中人民币利润约为\_\_万，外汇利润约为\_\_万美元，结售汇手续费收入约为\_\_万元。人均利润达\_\_万元。同过上一年度的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了增速比例式的发展。

二、各项工作绩效以及措施：

(一、)统一思想调研，明确工作思路

自今年年初以来，我行深度落实“高目标引领、新位次拼争”的工作目标，贯彻全行“贾路爱个人银行体制机制建设，促进个人银行业务战略性调整“的主要思想，进一步深化全行人员对个人银行业务的思想认识。明确了“机制灵活、节约经营、高效管理”的个人银行业务整改发展思路。并确定了以产品建设和经营为核心的营销模式，以完善而优质的服务态度和高效的服务宣传为着力点，将我行的各个个人银行营销单位组织成为具有高效业绩，职能明确，工作协调，发展统一的个人银行业务营销体系。为进一步增强全行的个人银行业务绩效，带动全行个人业务的营销高效发展，我行紧抓名单制客户资源，积极营销扩展外资，并由各支行领导分别亲自带队，并积极组织我分行相关部门负责人和客户经理共同落实“走出去”的政策理念，到各个地区个人银行业务发展好的分行进行学习交流。进一步扩宽视野，取其精华。在分析对比下，发现本行的工作不足，结合本行的工作实际制定和改进了各相关营销方法，并有力而又稳健的推进了我行个人银行的机制体制建设。此外，我\_\_分行私人银行中心营业部还以及各个支行均紧密以城区各行的名单制为主要抓手，充分利用了岁末年初的良好时段，对我行的各资深客户进行了拜访。并对潜在客户展开了积极的营销，全力挖掘行外资金，并因此而取的了一定的成效。

(二、)坚持公私联动，动态营销团队

在20\_\_年，为进一步做好我行的私人银行营销工作。我行积极组织专业的个人银行营销团队，以公私联动为中心，迈动步伐，坚持“流动性”的营销策略，以争取最为优异的工作业绩。我行在成立个人银行业务营销团队的同时，依旧保留了原营销团队，并对其分别分配了相应的营销任务，让其能够充分发挥之职责，达到多效结合的营销业绩。

在20\_\_年度，我行组建了强有力的攻关小组，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，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供了一系列的服务方案，争取在服务的优质和规模上列显突出;我行领导以身作则，带头攻关，坚持合理运用自身时间用于走访客户，并保证对重点客户每月进行一次拜访，重视改善和提高银行与客户之间的关系。通过不懈的努力，今年我行新争取到了一批有潜力的项目，为我行实现20\_\_年的“开门红”业务打下了扎实的基础。

(三)开展有效措施，实施营销举措

在20\_\_年度，我行细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。并明确了重点的定位目标，建立出一套具有灵敏反应、快速决策、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展了各项工作，全方位的拓展市场。

今年我行坚持品种的创新和服务的创新，多方位的发展营销业务。紧抓代客理财资金归集、农村乔迁入户存续、推行VIP服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销各项新型业务。开拓了规范化服务流程标准，全面提高了服务水平，为储户提供温馨而又诚信的业务服务;此外我行好加大了吸收理财资金力度，抓住理财资金的营销特点，动员全行人员共同针对周边的商企、农村新户和资深客户，开展具有吸引力的理财推销，进一步展开有效地理财资金吸收活动。为加大客户的忠诚度，我行还推出了私人业务VIP服务方案，开设了VIP优先通道，建立了VIP客户档案，形成了实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一系列的理财服务工作，并对此加大宣传力度，借农村改造拆迁这一契机，开展“沟通拜访”活动，各支行均积极参与，以此来加深了我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的理财业务，提高了我行的诚信力度和良好形象。通过一系列的努力与策略实施，截止至今年年末，我行的业务水平得到了大幅度的提高，增幅比较去年增加了\_\_%。

(四)、增强贷营力度，优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我行从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。在今年，我行推出了优良客户的贷款营销，针对我行长期服务的重点企业和私人客户，加大了授信额度，开展了主动的营销贷款。此外，我行还强化了项目贷款的营销，加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。此外，我行还严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷;其次，我行坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。我行利用严格的信贷管理的制度，使我行信贷营销工作成为得到了良好的绩效表现。

(五)、强化内部管理，创新管理思路。

自今年以来，我行首先健全了全行的规章制度建设，完善了执行、监督、检查机制。首先是在全行范围内严格执行了我行的员工管理制度，使全行人员皆能建立起一个遵章守纪的习惯;其次我行还加大了工作监督检查力度。定期实行了基层工作检查，并规定机关职能部门对我行基层工作进行全面检查，以此来加强我行的社会督查力度。此外，我行还坚持每月出一份内部管理通报，把内部管理水平与效益工资相挂钩。并建立了管理干部惩罚机制，对与在工作中存在有管理不力、业务停滞或其他问题的管理阶层干部进行书面警示，并实行其他实质性惩罚。同时,重视加强财产管理、和办公用品招标采购，控制管理成本，减少费用支出。

在20\_\_年度，我行还重点创新了制度管理方法，充分将严格的管理制度和科学管理理念相结合，力争管理上的再创新高。我行成功建立了一系列的高效内部管理体系，实现内部管理一体化、绩效评估数据化，促进管理全面化。

(六、)突出工作举措，落实营销效绩。

在今年我行的各个支行人员用强烈的责任心和使命感、坚忍不拔的毅力，找准工作的切入点。实际思考，研究措施，并与相关人员展开了积极的交流，从中获取了有价值的信息，并根据实际情况不断调整了营销策略;真正做到将“走出去”营销的要求落实于工作实际，挖掘出了一批高端客户资源，为年末岁初的收官与“开门红”做出了良好的铺垫。为做好我行的营销工作，我行的工作人员均发挥自身全部价值，在工作中找准信息，并找出相关人员对具体负责人作出重点营销策略进行对象化的分头营销，通过与他们的沟通、协调，确保我行的营销工作施展成效。此外，我行人员还充分落实了资金到账制度，实际提升了我行的信誉度。

(七)、开展创新服务，提升服务档次。

自年初以来，我行十分重视加强和改进服务工作，多次研究和部署改进服务的有效措施，通过形式多样的活动，加强了全行诚信优质服务的工作理念，使我行今年的整体服务水平有一进一阶层的提高。我行继续坚持了去年“一流服务工作报告”总结出来的一些行之有效的措施，如推行针对可提升的私人银行潜力客户和重要的高净值客户，开展形式多样的不同主题的财富营销活动。积极组织客户参加总行、省行开展的高尔夫、品鉴经典、海外游学等各种主题活动，各行也可充分利用客户资源建立各类沙龙和俱乐部，增加客户吸引能力和凝聚能力，丰富客户维护手段。并坚持深入开展服务技能比赛、以及定期开展座谈研究会、企业财务人员培训、业务宣传等行之有效的高效优质服务主题活动。今年以来，我行营业部通过推行重点的创新服务和营销工作，如：在重大节日开展强化营销，建立生日祝福制度，为客户配备适宜、特色化礼物，如包装后的黄金、纪念币、全套版本人民币、集邮册。定期开展高端专题沙龙等活动，为客户提供养生、美容、保健、医疗、理财咨询等专家讲座，为客户提供适合的增值服务等。获取了良好额成绩，为我行储蓄工作开辟了新思路，提升了我行的竞争力。

(八)、细化工作要求，强化中心业绩。

在20\_\_年度我行以业务经营为中心，突出重点，采取切实有效的措施，全方位推进各项业务工作快速发展。紧密落实了“三大一高”和“综合化、多功能、集约化”的经营战略。主要深化了我行私人银行的客户发掘，提升了我行客户经理的专业能力，为更好地维护客户的利益打下基础，深度实现了倒灶私人银行第一品牌的奋斗目标。为使得我\_\_分行私人银行中心工作得到进一步的规划与发展，我行具体细化制定了如：网点经理要带头拜访客户,安排相关业务营销活动,城区行每周四在私人银行中心组织召开,各行要做好存量客户的保有、提升工作,守土有责;开展形式多样的主题营销活动,增进与客户的联系,让客户来体验和感知建行私人银行服务，增加客户的认知度和满意度等相关的工作要求，并在20\_\_年度的工作中加以落实，使得我行的工作业绩得到了实质性的提升。

(九)、落实高端群营，完善策略手段。

对个人高端客户，我行在20\_\_年度坚持了“客户需求驱动”、“综合化营销”的原则，深入挖掘优质潜力客户。大力发展了个人类账户POS客户，强化了对POS机主结算通卡的配备考核。并持续推进了潜力贵宾卡、财私卡的预先发卡工作。此外，我还督导个人客户经理还及时将潜力客户纳入了OCRM系统进行维护与提升工作。加大了对个人高端客户的全方位、立体化、多层次的日常拜访、维护力度。加强了我行的资产配置，积极主动授信。并开展了案例剖析，逐一梳理私人银行客户财富贷营销和主动授信情况，继续积极推进优质单位优质个人消费贷款批量性授信，多渠道提升个人高端客户的信用卡额度。为推动个人条线在各中心之间的联动，进一步深化我行的个人高端客户发展业绩，我行的个贷中心、信用卡中心打破了单一的业务范围和业务模式，加强了向私人银行中心和支行的大客户推荐工作，并将此项工作列入了中心考核的范围。

(十)、创新团队管理形式，增强专业团队建设。

在20\_\_年度，我行重点强化了专职队伍的建设。通过鼓励客户经理自学，开展培训、竞赛等形式增加了个人客户经理队伍，提升了客户经理素质。此外，我行还强化了对个人客户经理定级的考核、设定了排名变动奖罚、网点经理对网点变动情况的考核。明确了个人高端客户的“分户到人、分层维护”的责任机制，通过对私人银行客户新增实行重奖，对AUM值500-1000万的客户新增每个奖励个人万元，AUM值1000万以上的客户新增每个奖励个人1万元等方式，鼓励了员工促进工作绩效;并将私人银行客户指标与支行一把手和分管行长绩效挂钩，组织签订了私人银行客户达标责任书。创建了对零余额网点主要负责人采取分行分管领导谈话制度，确保了至20\_\_年度年底零余额网点的突破性实现。

**公私联动团队融合工作总结16**

自开展“三调联动”活动以来，我处高度重视，精心部署，把“三调联动”与围绕居民最关心、最直接、最现实的切身利益问题有机结合，取得了较好成效，得到居民群众和上级领导一致好评。现将前段工作作如下总结。

<

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！