# 运营主管工作总结范文二十篇

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-05-16

*以下是为大家整理的关于运营主管工作总结的文章20篇 , 欢迎大家参考查阅！【篇一】运营主管工作总结　　作为一个银行会计主管，本人一直以来都保持着在升为主管之前的工作习惯，每到月末之时或者年终之时，都做一做工作总结，以做一个工作总结为契机去整...*

以下是为大家整理的关于运营主管工作总结的文章20篇 , 欢迎大家参考查阅！

**【篇一】运营主管工作总结**

　　作为一个银行会计主管，本人一直以来都保持着在升为主管之前的工作习惯，每到月末之时或者年终之时，都做一做工作总结，以做一个工作总结为契机去整理过去一个月或者过去一年的自己，好让自己捋清了自己的工作，更好地走向未来。下面本人就将今年的工作做一下整理和总结，为自己捋清方向：

　　>一、思想方面

　　在今年的工作中，本人从思想上来说，依旧是一个积极向上的好青年!本人在青年时期能够成为银行的会计主管，一直以来是别人都很羡慕的事情，但本人自己非常清楚，这份羡慕是他们也能够做到的，只要他们像我一样勤奋努力的话，就一定也能达到的!所以，本人在升为银行会计主管的第一年里，还是像过去的自己一样勤奋努力，特别是在思想上，本人还是像一个初入社会的青年一样保持着学习的好心态。这种好心态正是本人在思想方面的建树，是本人做好银行会计主管的信念。

　　>二、行动方面

　　今年的工作，从会计员工上升为银行会计主管，其变化还是很大的，不过这里面的工作不是变少了，而是变得更多了。当然，这多不是我想要表达的疲惫，而是本人想说的挑战。正因为挑战越来越大也越来越难，本人在行动上也就越来越勤奋了。为了不让自己落后，更为了对得起领导对我的期望，本人在今年的行动上可谓是做了全身心的投入。既对本人的会计工作做出了行动，也对本人所带领的会计团队做出了行动。

　　>三、具体工作

　　从思想方面和行动方面来谈自己的工作的话，总是会显得有些虚。所以本人在此再将今年的具体工作详述一下。除了做好审核各项保障的票据凭证外，本人也还是继续负责进行银行的存款、取款业务，也受理一些客户个人信息更改的业务，进行了两次针对会计部门的专题培训，带领着会计团队的所有员工进行了本年度的会计事务有奖竞猜活动，还跟随上级领导去我行其他城市的分部进行考察工作，考察回来将我行的财务部进行了小部分的人员调动。

**【篇二】运营主管工作总结**

　　20\_年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就一年来的工作小结如下：

　>　一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

　　\_\_\_是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

　　1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

　　2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

>　　二、服务创优、运筹制胜千里

　　服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法,南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

　　1、抓好员工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

　　2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性;二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

　　3、抓好为相关部门的服务工作营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务\_万，取得了万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

>　　三、求真务实、勇拓市场

　　“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

　　1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

　　2、拼服务、情胜一筹南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知\_商人\_x等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得取系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金\_万。

　　3、群策群力，挖掘存款源安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

　　4、积极配合客户经理做好服务工作今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

**【篇三】运营主管工作总结**

　　本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体员工的大力支持下，积极配合好上级工作，认真履行岗位职责，较好的完成了支行下达的各项指标任务，单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下：

　>　一、加强学习，提高素质

　　当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方积极、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

　>　二、进入角色，认真履职

　　(1)、强化优质服务理念，提高柜台服务质量。以网点转型、标准化服务导入为契机。

　　(2)、加强团队建设，发挥激励机制的积极作用。

　　(3)、积极拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。

　>　三、廉洁从业，树立形象

　　本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的意识，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

　>　四、存在的不足及20xx年工作计划

　　本人在一年中虽取得了不少成绩，但同时也存在诸多不足之处，如工作创新能力不足，在管理上缺乏经验，考虑、处理个别问题不够周到;综合素质有待提高，业务水平不够全面，管理能力仍需加强。在202\_年的工作中，我将做到以下几点：

　　1、采取有力措施，加强服务使存款稳步增长。

　　2、加强优质客户的维护与营销。

　　时代在变、环境在变，银行的工作也时时刻刻变化着，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面、思想合格的营运主任，做好上级的助手和参谋，工作上到位不越位。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬优点，弥补不足。

**【篇四】运营主管工作总结**

　　转眼间，入职的一年已经过去了，在这一年中，我收获了很多，提升了很多，也学到了很多，总体来说，我一年的工作，可以从以下三方面进行总结。

　　第一，认真完成自己的本职工作。作为一名金融服务人员，我时刻把服务放心中，把客户当亲人。真诚，是我服务的主旨，不论对待怎样的客户，我都觉得，真诚可以更好的促进彼此的沟通，不论碰到怎样的难题，真诚都会是最好的润滑剂。而作为一名运营主管，我时刻把合规放心中，把控风险牢记于心，一定要把支行利益，把农商行利益放在首位，让每一笔业务都合规办理，让每一次风险都化解于无形。在实际工作中，我努力的去完善每一份工作，我自身也得到了很大的提升。

　　第二，不断加强理论知识的学习。面对新的工作，有了新的要求，更是一种挑战，很多时候，要有足够强的理论知识，才能更好的完成工作。所以，在这一年来，我从未停止过对专业知识的学习。把平时工作中遇到的问题，及时总结，请教前辈，与同事交流。阅读业务方面的书籍和文件，使得知识掌握的更加科学。除了业务知识的学习，我还学习到了咱们尧都农商行的精神，不怕苦，不怕累，掉血掉肉不掉队。让我面对艰苦的工作无所畏惧。

　　第三，不断提升自己的职业素养。进入尧都农商行以后，我始终严格要求自己，思想积极要求进步，提升自己的认知水平，开阔自己的胸襟。在工作中，有主人翁意识，要有担当，要主动去奉献。遇到困难，不是想着去逃避，而是主动迎上去，去想解决办法，团结一切可以团结的力量，解决一个又一个的问题。在平时工作中，也要戒骄戒躁，有一个好的心态，才能更好的完成的工作。

　　20xx年工作中的经验心得，在新的一年中，要运用，新的一年，要对自己有更高的要求，努力提升自己的各项能力，让自己很好的完成每一份工作。

**【篇五】运营主管工作总结**

　　岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

　　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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。

　　从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

　　为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

　　本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

　　为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

　　通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

　　我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

**【篇六】运营主管工作总结**

　　伴随着新春脚步的来临，我们又迎来了新的一年。为了给下一年的工作打下坚实的基础，制定详细的工作计划，现对20\_年的个人工作总结和计划详细介绍如下：

　>　一、立足本职岗位，不断开拓创新

　　20\_年，作为\_×的负责人，我在日常的工作中，积极地走出去，进行揽储。宣传我们的银行卡业务、POS机业务，通过一断时间的努力，上门要求开立账户的商户们多了，要求安装POS机的商户多了，这不仅是对我工作的肯定，更是我前进的动力，为我今后的工作目标指引了方向。

>　　二、摆正自身位置，时刻做好表率。

　　1、在工作岗位上我时刻注重言谈举止，树立工作人员的良好形象，发挥好服务职能作用。对待顾客亲如一家、对待员工严格要求、对待工作一丝不苟，以自己的言行举止影响身边的同事，以自己的实际行动感动客户，为树立卫东农商行严谨认真的工作作风做好表率。

　　2、在对待客户方面，我认为营业厅负责人就是一个纽带和桥梁的角色，一方面坚持嘴勤、眼勤、手勤、腿勤的原则，对客户的要求看在眼里、听在耳里、急在心里，时刻做好满足顾客各方面要求的准备，解决客户的各种需要，为其提供最真诚的服务。另一方面，严格遵循总行的各项业务操作流程，对大额现金及转账业务的操作，做好监控和授权工作，保证资金流通的安全。

　　3、在营业厅安全保障方面，时刻注重细节的操作，定时监督和调试110报警系统及协调各项安全保卫工作。完成上级交办的工作任务、针对各种可能出现的涉及营业安全保障的问题，做好合理的应急预案，做到时刻注重安全保障、时时关注安全经营。为我行正常的储蓄业务工作作出应有的贡献。

　　总结个人去年的工作经验的基础上，现制定个人下一年的工作计划：

　>　(一)努力做好本职工作、树立良好服务形象

　　为了树立我行良好的服务形象，为促进我行事业的进一步发展，以自己的实际行动树立我行的良好形象。保持忧患意识，使自己时刻保持高度的紧迫感和责任感，不断提醒自己，只有改变服务态度才能吸引更多的顾客，稳固既有客户群，不断的扩大我行的新业务，才能在残酷的竞争中立于不败之地。

　>　(二)加强学习、提升个人服务能力

　　在未来的工作中，我要不断钻研服务技巧，从实际工作中摸索和总结提升服务态度和形象的方法，言传身教于身边的同事，提升整个团队的服务意识和服务质量。

**【篇七】运营主管工作总结**

　　岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

　　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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。

　　从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

　　为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

　　本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

　　为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

　　通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

　　我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

**【篇八】运营主管工作总结**

　　作为一个银行会计主管，本人一直以来都保持着在升为主管之前的工作习惯，每到月末之时或者年终之时，都做一做工作总结，以做一个工作总结为契机去整理过去一个月或者过去一年的自己，好让自己捋清了自己的工作，更好地走向未来。下面本人就将今年的工作做一下整理和总结，为自己捋清方向：

　　一、思想方面

　　在今年的工作中，本人从思想上来说，依旧是一个积极向上的好青年！本人在青年时期能够成为银行的会计主管，一直以来是别人都很羡慕的事情，但本人自己非常清楚，这份羡慕是他们也能够做到的，只要他们像我一样勤奋努力的话，就一定也能达到的！所以，本人在升为银行会计主管的第一年里，还是像过去的自己一样勤奋努力，特别是在思想上，本人还是像一个初入社会的青年一样保持着学习的好心态。这种好心态正是本人在思想方面的建树，是本人做好银行会计主管的信念。

　　二、行动方面

　　今年的工作，从会计员工上升为银行会计主管，其变化还是很大的，不过这里面的工作不是变少了，而是变得更多了。当然，这多不是我想要表达的疲惫，而是本人想说的挑战。正因为挑战越来越大也越来越难，本人在行动上也就越来越勤奋了。为了不让自己落后，更为了对得起领导对我的期望，本人在今年的行动上可谓是做了全身心的投入。既对本人的会计工作做出了行动，也对本人所带领的会计团队做出了行动。

　　三、具体工作

　　从思想方面和行动方面来谈自己的工作的话，总是会显得有些虚。所以本人在此再将今年的具体工作详述一下。除了做好审核各项保障的票据凭证外，本人也还是继续负责进行银行的存款、取款业务，也受理一些客户个人信息更改的业务，进行了两次针对会计部门的专题培训，带领着会计团队的所有员工进行了本年度的会计事务有奖竞猜活动，还跟随上级领导去我行其他城市的分部进行考察工作，考察回来将我行的财务部进行了小部分的人员调动。

**【篇九】运营主管工作总结**

　　20xx年在行长室的领导下,各部门的帮助配合下,我们营业部全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“\*\*\*\*\*\*”，以服务工作为中心，结合营业部的工作实际，充分发挥营业部的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

　　>一、 做好日常的服务结算工作

　　做为支行营业部，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

　　1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款1。5亿，春节一过，又向人民银行回笼了6500万现金。

　　2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

　　3、做好春节及5。1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到营业部人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。

　　4、参加\*\*\*大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

　　5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作，并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关心下由营业部与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

　　6、做好NOVA1.2、1.3、1.4版本的前期测试及投产工作。

　　7、配合\*\*支行做好对\*\*公司售房款的接款及清点工作。

　　8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与工作。

　　9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作(调为集团帐户)。

　　10、应电信局的邀请，由\*\*\*对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

　　11、代理业务处理从个人业务部转到营业部处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

　　12、7月份完成不良资产证券化工作，共 户总金额 ，同时这些帐户也予以销户处理。

　　13、7月份保卫日间库值班撤销，由营业部管库人员进行交接，同时，业务人员从营业部划归业务保障部管理。

　　14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

　　15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

　　>二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

　　营业部集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好

　　1、 我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

　　2、 在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、NOVA1.3、1.4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

　　3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

　　4、TM机的钱箱由各网点自行安装，为营业部节约半个劳动力，因\*\*所撤并后营业部的柜面压力明显增加，我们利用这次的ATM管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

　　5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结营业部前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

　　6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

　　7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的个人与对公业务的开展，营业部动了很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

　　8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由营业部集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

　　>三、配合做好行里的服务工作及工会工作

　　1、对各部门提出的要求及时解

　　决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因营业部有4人参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

　　2、营业部的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，营业部练就了许多技术能手，此次技术比武营业部派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，\*\*\*、\*\*、\*\*\*三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中\*\*\*参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个营业部员工的辛苦与努力。

　　>四、尽早安排顺利完成年终决算工作

　　今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行营业部，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

　　1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

　　2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户 个，总金额 元，清理已退出贷款帐户 个。

　　3、 检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

　　4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

　　5、全面核实各项垫款、实物与库存，做到帐帐、帐卡、帐实、帐折、帐表、帐据、内外帐务相符

　　>五、加强制度执行工作，防范风险

　　1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

　　2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

　　3、因营业部人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

　　一年来，营业部也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20xx年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高营业部的工作水平。

　　1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

　　2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。

　　3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

**【篇十】运营主管工作总结**

　　最早的银行业发源于西欧古代社会的货\*兑换业，最初货\*兑换商只是为商人兑换货\*，后来发展到为商人保管货\*，收付现金、办理结算和汇款，但不支付利息，而且收取保管费和手续费。下面是小编整理的银行运营主管年终工作总结，希望对大家有帮助!

　　岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

　　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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认\*动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。

　　从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

　　为了实现“用户满意第一”，我除保\*每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等;并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

　　本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

　　为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

　　通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

　　我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处!”

　　xx年，在党总支、分管行长的关心指导下，配合营业室各位主任，认真执行银行网点“以会计基础工作规范化管理为中心，以提高会计核算质量，防范金融风险为重点，扎扎实实地开展工作”的这一工作主线，经过网点全体人员的精诚合作和自身的不懈的努力，各方面的工作都有了不同程度的提高，我自身也得到了更好的锻炼。现将我本人一年来的工作情况总结汇报如下：

　　>一、抓好自身建设，全面提高素质

　　会计主管工作，责任重大，一年来，我努力按照\*强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强\*理论与业务知识学习，坚持时时事事与银行保持高度一致，全面提高自己的\*、业务和管理素质，对上切实理解上级的精神，对下深入了解基层实际，增强自身执行力。公平公正、洁身自好，清正廉洁，做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，自觉接受组织和员工群众的监督，严格遵守党的\*纪律和组织纪律，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神，以端正的工作态度和严谨的工作作风，积极努力地做好各项管理工作。

　　>二、做好服务工作，奉献自己力量

　　优质文明服务是金融行业永恒的话题，在会计主管工作岗位上，做好服务工作是关键。我上任后，把自己看作是支行的普通一兵，开动脑筋，想方设法，搞好服务，获得大家的满意，一心一意搞好工作，全面提升会计工作质量。一是摆正位置，靠服务赢得客户，靠客户吸收存款，靠存款保住饭碗。消除了思想上的松懈和不足，彻底更新了观念，以客户满意为标准，自觉规范自己的行为，认真落实我行各项服务措施。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大力拓展业务领域，创造良好的发展环境。

　　对于我本人来讲，尽力做到了“三个服务”。一是给客户服好务，本着“客户就是上帝”的意识，每次我都能圆满的让客户满意而归，有一些较难处理的事情，我都是带着礼物主动上门，最终看到的都是客户满意的笑脸。就这样，有的客户甚至已经和我交上了朋友，也成为了建行的忠实客户。二是给网点柜员服好务，不论柜员业务、设备出现了问题，我都能主动解决，柜员身体不适、家庭不顺心，我都能主动关心和帮助。三是给网点服好务，工作中不论网点因设备问题或业务问题找到我，我都能积极为他们联系或者亲自上门想方设法的帮助他们解决。

　　>三、抓好队伍建设，全力做好工作

　　搞好会计主管工作，队伍建设是根本。首先，我切实担负好管理职工的责任，牢固确立“以人为本”的管理理念，认真听取职工的意见与建议，与职工同呼吸，共命运，加快各项工作发展。同时，我以自己的率先垂范、\*勤努力、廉洁清正和勤俭朴素，充分调动每个职工的工作积极\*，提高职工的综合素质，一年来，我始终坚守岗位，每日早坚持晨会，及时组织传达业务知识，学习培训、制定岗位职责，使大家团结一致，齐心协力，把各项会计工作搞好。

　　>四、强化内控管理，提升合规经营水平

　　作为银行网点的会计主管，主要履行会计监督及防范风险的职能。我严格执行以经济资本为核心的风险和效益约束机制、以经济增加值为核心的绩效考核评价机制，努力追求业务发展和风险控制的内在统一。坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，进一步完善防范案件的长效机制，努力从源头上防范案件的发生。加强合规教育，努力实现人人懂得合规、主动遵循合规、尽职维护合规的工作目标。使每个人加强\*惕，做好内控管理，防范金融风险，实现无违规无差错。

　　xx年我国的社会经济形势发生了深刻的变化，蕴藏着巨大的机遇，也包含着严峻的挑战，一年来，我和网点6名柜员战斗在一线，齐心协力，通过一年的努力，会计工作上了新的台阶，差错少了，新进的柜员进步了，\*作流程更规范了，杜绝了违规现象。

　　新年意味着新起点、新气象，随之要有新的精神面貌和新的干劲，我决心再接再励，与时俱进，继续搞好优质服务，努力坚持规范，着力推进创新，积极探索解决新形势下财务工作面临的新情况新问题，理好财、服好务、办好事。积极主动出谋划策，精打细算，确保营运资金流转顺畅、确保投资效益、确保财务优化管理。实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值，充分发挥支撑服务职能，合理有效配置有限资源，切实防范财务风险，限度降低成本，促进银行全面健康发展。在提高企业竞争力方面尽更大的义务与责任，不断鞭策自己，加强学习，以适应时代与企业的发展，和大家共同进步，与银行共同成长。

**【篇十一】运营主管工作总结**

　　在农行工作以来，上了一个月的运营主管的班，这对于我来说，是尝试、是挑战，是历练，是成长，有欢笑，有悲伤，有泪水，有幸福，一个月工作以来，我狠抓柜面服务质量，积极处理好特殊而重要业务，对于客户的投诉总是不厌其烦地处理，在一个月工作中，我将爱岗视为职责；将敬业视为本分；将奉献视为崇高的追求。勇树先进旗帜，营造合规文化，创造合规价值，把内控合规视作商业银行最核心的风险管理活动，视作业务经营的防火墙，视作改革发展的助推器。

　　作为农行运营主管，我深知，金融业是一个高风险的行业，金融机构经营的是货币，我们的工作是来不得半点马虎的。出实招、干实事、鼓实劲是我工作中的一贯追求。在工作中，我始终保持坚强的党性原则，廉洁奉公、严格自律。特别是在处理公与私、感情与原则等问题上，做到原则面前不让步、不含糊，是非分明、立场坚定、作风扎实，确保了银行资金的安全。我深知权力是一种责任。在工作中，我时刻绷紧廉政这根弦，做到了常在河边走，就是不湿鞋，真正做到做到管好别人首先管好好自己。

　　一个月来，我从基础业务入手，着力于柜员素质的培养，保障分理处工作的稳健推进，规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的业务增长点，在工作中我狠抓服务质量，每天清晨当朝阳还未升起时，我便早早起床，来到柜面针对服务质量提出整改措施，提倡微笑服务，要求柜面工作人员做到，来有迎声，问有答声，走有送声，从而提高我行的服务质量，宣扬合规文化，将合规看做银行发展、创造价值、个人前程和家庭幸福的基础，时常提醒员工，合规是银行稳健经营的第一要旨，是银行提高资产质量的根本保障，是银行减少风险损失的前提，更是员工与银行共成长的不二法则，银行事业要实现又好又快发展，必须建立合规文化！在工作中我从每一件小事，每一个岗位，每个操作环节做起，确立合规的理念。共同倡导合规的风气，营造合规的氛围，实现“人人合规”，“事事合规”，“时时合规”的目标，达到“不愿违规，不能违规，不敢违规”的目的。

　　作为农行运营主管，积极处理好特殊而重要业务，对于客户的投诉总是不厌其烦地处理，经常在员工中开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

　　回顾过去的工作，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是锻炼了自己，丰富了阅历。再往后的工作中我将继续协助行领导，做好本职工作，将我如火的热情奉献给我钟爱的银行事业！

**【篇十二】运营主管工作总结**

　　20xx年对我而言，是非常有意义的一年，在这一年我迈进了工作一个新的里程碑，在这一年我带领分理处的的各位同仁，在支行领导的关心、爱护和大力支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将分理处的发展推上了一个新的台阶。一年来，我主要围绕以下几个方面开展工作：

　>　一、从基础业务入手，着力于柜员素质的培养，保障分理处工作的稳健推进

　　(一)建立健全各项规章制度，奠定会计主管工作的基础。今年我根据总行“三化三铁”要求，对分理处原有责任、制度修旧补新，明确新的责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充制定了相应的手工登记簿,对分理处强化内控、防范风险起到了积极的作用。

　　(二)加强监督检查，做好会计主管工作的保证。在年内加强考核，制定详细台帐，实行柜员工资与绩效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。并加大检查力度，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，有效地防范了经营风险。

　　(三)配合会计事后中心传票外包工作，坚持规范化管理。自我行开展传票外包业务以来，严格按照会计事后中心要求，指导柜员进行传票整理与编号工作，加强日间对柜员传票的复核工作，使我处柜员的传票识别率稳步上升，柜员识别率由最初的50%上升至80%到90%以上，得到了会计事后中心领导的表扬与肯定。

>　　二、规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的业务增长点

　　(一)为更好的完成支行交予的年度财务工作，我严格按照农总行财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时准确的进行各项财务资料的报送，并于每月、季末进行详细地财务分析。

　　(二)在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

　　(三)立足我分理处业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果;其次，开阔思路，努力发展中间业务，组织柜员全面营销我行电子产品及理财产品等，均收到了良好效果。

>　　三、恪尽职守，切实加强自身建设

　　我在抓好业务和管理的同时，切实注重加强自身建设与学习，增强驾驭工作的能力。一是加强学习，不断学习新业务，掌握新规则。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制消极现象，在实际工作中,积极帮助主任、柜员及三方人员解决实际问题，推动分理处各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

　　回顾过去的一年，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是带领我们分理处员工取得了骄人的成绩，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我在20xx年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在20xx年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，20xx年的工作任重而道远，在新的一年里我将继续协助行领导，做好本职工作，使分理处在新的一年有新的气象，来迎接其他商业银行的挑战!

**【篇十三】运营主管工作总结**

　岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

　　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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。

　　从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

　　为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

　　本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

　　为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

　　通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

　　我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

**【篇十四】运营主管工作总结**

　　转眼间，入职的一年已经过去了，在这一年中，我收获了很多，提升了很多，也学到了很多，总体来说，我一年的工作，可以从以下三方面进行总结。

　　第一，认真完成自己的本职工作。作为一名金融服务人员，我时刻把服务放心中，把客户当亲人。真诚，是我服务的主旨，不论对待怎样的客户，我都觉得，真诚可以更好的促进彼此的沟通，不论碰到怎样的难题，真诚都会是最好的润滑剂。而作为一名运营主管，我时刻把合规放心中，把控风险牢记于心，一定要把支行利益，把农商行利益放在首位，让每一笔业务都合规办理，让每一次风险都化解于无形。在实际工作中，我努力的去完善每一份工作，我自身也得到了很大的提升。

　　第二，不断加强理论知识的学习。面对新的工作，有了新的要求，更是一种挑战，很多时候，要有足够强的理论知识，才能更好的完成工作。所以，在这一年来，我从未停止过对专业知识的学习。把平时工作中遇到的问题，及时总结，请教前辈，与同事交流。阅读业务方面的书籍和文件，使得知识掌握的更加科学。除了业务知识的学习，我还学习到了咱们尧都农商行的精神，不怕苦，不怕累，掉血掉肉不掉队。让我面对艰苦的工作无所畏惧。

　　第三，不断提升自己的职业素养。进入尧都农商行以后，我始终严格要求自己，思想积极要求进步，提升自己的认知水平，开阔自己的胸襟。在工作中，有主人翁意识，要有担当，要主动去奉献。遇到困难，不是想着去逃避，而是主动迎上去，去想解决办法，团结一切可以团结的力量，解决一个又一个的问题。在平时工作中，也要戒骄戒躁，有一个好的心态，才能更好的完成的工作。

　　202\_年工作中的经验心得，在新的一年中，要运用，新的一年，要对自己有更高的要求，努力提升自己的各项能力，让自己很好的完成每一份工作。

**【篇十五】运营主管工作总结**

　　20XX年受XX支行委派我到xx网点从事会计主管工作，回顾一年来的工作，在上级行的大力支持和行领导的正确领导下，本人奋力拼搏，务实创新，围绕全行中心工作，规范业务操作，加强人员管理和培训，增强风险防范能力，较圆满完成了全年各项工作任务。XX支行的会计工作有了全面提高，受到上级行和支行的肯定，现将本人一年来的工作总结如下：

　　>一、会计工作质量

　　1、根据会计核算的统一要求，坚持每日、每周、每旬、每月、半年的检查工作，按照检查计划和上级行的检查要求，认真履行会计基础规范常规检查职责，做好内控自查，对支行的重要物品管理、印章管理、查库情况、录音电话管理、会计档案管理、单位账户资料、个人开销户资料、查询查复、挂失业务、网银业务、托收业务、假币收缴、各类资料打印情况、个人存款证明、询证函、单位资信证明、代发业务、理财业务、大额款项支付核实制度执行、反洗钱工作进行了全面的检查和梳理，对检查出的问题坚决予以整改，督促柜员养成良好的柜面操作习惯。

　　2、提高会计核算质量。现前台柜面共有柜员4名，其中柜员小芳10月底刚刚上岗。在工作中，我前期抽出老柜员帮新柜员进行专职辅导，后期业务较熟悉后，发动新柜员之间互相查看传票，这样不仅降低了差错率，同时也从他人的传票中学习到了新业务。在第四季度核算中有3名柜员差错为0，大大提高了柜员的核算质量，保障支行业务的健康发展。

　>　二、员工管理及培训

　　1、在11月份，我行对员工进行了一系列的调整，对柜员的心理影响较大，情绪波动不稳定。针对这种情况，我及时与柜员逐个进行沟通，经过大家的共同努力，柜员已能熟练掌握所在岗位的技能，实现了业务的平稳过渡。

　　2、由于有几名柜员从业时间不长，他们的操作风险意识较淡薄，我利用班后时间举行业务培训，利用班前晨会和每周例会带领柜员采用领讲、讨论、提问等多种形式学习上级行行制定的各项会计结算制度，会计风险管理及相关操作流程要求，并重点学习了《XX市行柜面操作风险管理工作指引》以及柜面操作风险题库等内容，对员工进行了操作风险防范的宣贯，使柜员的操作风险意识有了一个较大的提高。

　　3、在业务培训方面，我积极组织前台柜员开展业务知识学习，在内部举行业务练兵活动，积极调动大家的主观能动性，认真组织柜员进行新业务的演练，柜员能熟练的操作，使新的操作系统按时对外办理业务。其中4人取得了保险代理丛业资格证，1人取得了银行业丛业资格证，2人取得了反假资格证书。

>　　三、反洗钱工作

　　1、加强反洗钱内控管理。从反洗钱内控制度建设、尽职调查、数据的上报质量、客户资料及交易记录保存、培训制度及宣传各个方面进行严格要求。

　　2、指定专人负责个人开户资料的保管整理工作，按时将个人批量开户风险等级评定单独专夹保管，作为反洗钱资料。做好临时身份证及即将到期身份证管理，编制临时身份证及即将到期身份证表格，及时联系客户，完善后续手续。

　　3、按时向支行反洗钱工作办公室报送202\_年度客户洗钱风险等级划分报告和非现场监管分析报告，识别对公新客户57家，对私新客户3579户。

　>　四、其他主要工作

　　1、补充制定XX支行前台业务柜员绩效考核实施细则；

　　2、按时准确报送支行各项报表；

　　3、配合会计部门进行各季度会计检查，及时上报整改报告；

　　4、组织召开支行季度风险分析会议并上报风险分析报告；

　　5、配合上级行行各管理部门进行检查。

　>　五、存在的问题

　　首先是管理水平有待进一步提高，要转换视角，以一个基层管理人员的角度看待问题和解决问题;再者业务水平需要进一步的提高，会计主管需要掌握更加全面更加细致的业务知识。

　　这些都需要我在以后的工作中多学、多问、多总结，认真加以改进和完善，按照上级行要求及委派会计主管的职权范围，严格履行岗位职责，努力做好分支行交办的各项工作任务。

　>　六、下一步工作计划

　　1、进一步梳理、规范会计基础管理工作，为支行会计管理打下坚实基础。

　　2、按时做好会计主管日常检查工作，对于工作中存在的问题要做到早发现、早整改。

　　3、加强人员管理，继续加强柜员培训，结合上级行各项规章制度、操作流程等对柜员开展会计基础培训，进一步提高柜员的工作效率和业务素养，积极为大家创造一个良好的工作氛围。

　　4、加强柜员的道德风险警示教育，使每一位柜员都紧绷风险这根弦，时刻不松懈，杜绝风险隐患。

**【篇十六】运营主管工作总结**

　　XX年，在党总支、分管行长的关心指导下，配合营业室各位主任，认真执行银行网点“以会计基础工作规范化管理为中心，以提高会计核算质量，防范金融风险为重点，扎扎实实地开展工作”的这一工作主线，经过网点全体人员的精诚合作和自身的不懈的努力，各方面的工作都有了不同程度的提高，我自身也得到了更好的锻炼。现将我本人一年来的工作情况总结汇报如下：

　　>一、抓好自身建设，全面提高素质

　　会计主管工作，责任重大，一年来，我努力按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强政治理论与业务知识学习，坚持时时事事与银行保持高度一致，全面提高自己的政治、业务和管理素质，对上切实理解上级的精神，对下深入了解基层实际，增强自身执行力。公平公正、洁身自好，清正廉洁，做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，自觉接受组织和员工群众的监督，严格遵守党的政治纪律和组织纪律，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神，以端正的工作态度和严谨的工作作风，积极努力地做好各项管理工作。

　　>二、做好服务工作，奉献自己力量

　　优质文明服务是金融行业永恒的话题，在会计主管工作岗位上，做好服务工作是关键。我上任后，把自己看作是支行的普通一兵，开动脑筋，想方设法，搞好服务，获得大家的满意，一心一意搞好工作，全面提升会计工作质量。一是摆正位置，靠服务赢得客户，靠客户吸收存款，靠存款保住饭碗。消除了思想上的松懈和不足，彻底更新了观念，以客户满意为标准，自觉规范自己的行为，认真落实我行各项服务措施。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大力拓展业务领域，创造良好的发展环境。

　　对于我本人来讲，尽力做到了“三个服务”。一是给客户服好务，本着“客户就是上帝”的意识，每次我都能圆满的让客户满意而归，有一些较难处理的.事情，我都是带着礼物主动上门，最终看到的都是客户满意的笑脸。就这样，有的客户甚至已经和我交上了朋友，也成为了建行的忠实客户。二是给网点柜员服好务，不论柜员业务、设备出现了问题，我都能主动解决，柜员身体不适、家庭不顺心，我都能主动关心和帮助。三是给网点服好务，工作中不论网点因设备问题或业务问题找到我，我都能积极为他们联系或者亲自上门想方设法的帮助他们解决。

　　>三、抓好队伍建设，全力做好工作

　　搞好会计主管工作，队伍建设是根本。首先，我切实担负好管理职工的责任，牢固确立“以人为本”的管理理念，认真听取职工的意见与建议，与职工同呼吸，共命运，加快各项工作发展。同时，我以自己的率先垂范、辛勤努力、廉洁清正和勤俭朴素，充分调动每个职工的工作积极性，提高职工的综合素质，一年来，我始终坚守岗位，每日早坚持晨会，及时组织传达业务知识，学习培训、制定岗位职责，使大家团结一致，齐心协力，把各项会计工作搞好。

　　>四、强化内控管理，提升合规经营水平

　　作为银行网点的会计主管，主要履行会计监督及防范风险的职能。我严格执行以经济资本为核心的风险和效益约束机制、以经济增加值为核心的绩效考核评价机制，努力追求业务发展和风险控制的内在统一。坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，进一步完善防范案件的长效机制，努力从源头上防范案件的发生。加强合规教育，努力实现人人懂得合规、主动遵循合规、尽职维护合规的工作目标。使每个人加强警惕，做好内控管理，防范金融风险，实现无违规无差错。

　　XX年我国的社会经济形势发生了深刻的变化，蕴藏着巨大的机遇，也包含着严峻的挑战，一年来，我和网点6名柜员战斗在一线，齐心协力，通过一年的努力，会计工作上了新的台阶，差错少了，新进的柜员进步了，操作流程更规范了，杜绝了违规现象。

　　新年意味着新起点、新气象，随之要有新的精神面貌和新的干劲，我决心再接再励，与时俱进，继续搞好优质服务，努力坚持规范，着力推进创新，积极探索解决新形势下财务工作面临的新情况新问题，理好财、服好务、办好事。积极主动出谋划策，精打细算，确保营运资金流转顺畅、确保投资效益、确保财务优化管理。实现财务管理“零”死角，挖掘财务活动的潜在价值，充分发挥支撑服务职能，合理有效配置有限资源，切实防范财务风险，限度降低成本，促进银行全面健康发展。在提高企业竞争力方面尽更大的义务与责任，不断鞭策自己，加强学习，以适应时代与企业的发展，和大家共同进步，与银行共同成长。

**【篇十七】运营主管工作总结**

　　在过去的一年中很有幸加入到xx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

>　　一、不断加强学习，素质进一步提高

　　具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

　>　二、踏实肯干、做好本质工作

　　我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。

　　订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

>　　三、不足待改进之处

　　我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

　　1.善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

　　2.克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

　　3.精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

>　　四、岁首年终，一年之计在于春

　　1.能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

　　2.树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

　　3.危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率；历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

　　一年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与xx共同成长！

**【篇十八】运营主管工作总结**

　　20xx年我在营业室担任运营主管，在这一年中，在支行的正确领导下，认真学习政治理论知识和金融法律法规，严格履行岗位职责和行使管理与监督职能，以贯彻落支行的各项工作为目标，强化管理，抓落实，在自己的岗位上，尽职尽责，力争尽善尽美，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的工作情况述职如下：

　　>一、加强网点业务知识和技能学习，使我营业室的业务知识和技能水平得到提高

　　认真贯彻落实国家相关金融方针政策、法律法规。对上级行的会议和文件精神能理解透彻，并执行到位，今年总行各类业务新品种的推出，各项操作规程的重新修订实施、各种操作系统的上线运行如：中国农业银行存金通操作流程.、集中监控管理系统、远程授权系统、bos系统、BOEING系统的上线、“三化三铁”工作的全面启动、个人存款利率市场化项目的上线，人行机构信用代码证系统的上线等等。我营业室员工通过晨会、夕会业务学习制度，支行组织柜员集中业务学习和现场指导等方法，加班加点努力学习，使各柜员在较短的时间内全面掌握了各类业务，提高了自身的业务知识和技能，在面对对各类业务时都能熟练的应对。

　>　二、认真贯彻和执行各项会计、出纳制度及操作规程

　　加强对会计工作的规范化管理，使之有章可循，有规可依。在日常工作中我加强了临柜业务的监督，要求柜员必须规范操作每一笔业务，每一个细节都必须按总行相关文件的规定操作，对于操作过程中碰到的各类问题必须及时提出，不得对业务随意操作。对于监督过程中发现的相关差错及时组织柜员学习，并及时整改。对于发生的差错事故及时整改，制定出相应的交换岗位职责，防止了各类差错隐患的再次发生。对挂失业务、联行业务、汇兑业务等关键业务进行了规范，改变了以往登记簿登记不规范、资料不全的问题。促进会计出纳工作基础规范化水平的提高，充分发挥内控的监督和规范作用，使我营业室内控工作做到制度化、规范化、标准化。

　>　三、加大力度强化管理，全面推进运营工作的开展，确保各项内控工作上台阶

　　今年以来我营业室业务大幅度提高：全年业务量达到32万多笔，自助设备业务量达到19万多笔，加钞1亿4400万元。全年现金19亿6949万元，内部现金调拨4亿6354万元。开立对公账户30户，撤销对公账户16户，个人储蓄账户增加2698户。处理ATM长款17笔20250.00元，重要空白凭证使用16566份。我营业室人员少，业务量大，尤其许多员工岗位重新调整，对各自新岗位工作还不熟悉，各项内控工作又点多面广，使得我营业室内控工作压力巨大。但我营业室的全体员工们克服种种困难，加强业务学习，提高业务水平，剖析自我，查找不足，虚心请教，寻求良好的工作方式，把岗位职责落实到每一个岗位、每一个员工，提高工作效率，在工作中学习，在总结中提高，并通过合理的业务分工，缓解了我营业室的柜面压力，提升了我营业室柜员的业务技能，推动了柜面服务质量的全面提高。使我营业室内控制度得到了进一步完善，确保各项内控工作上台阶。

　>　四、存在不足

　　1、自身学习抓的不紧，学得不深不透，忙于事务，疲于应付日常事务，前瞻性较为欠缺，创新不足。

　　2、岗位职责发挥的不够好，存有办事效率不高、工作措施不到位等现象。

　　3、工作中有时缺乏耐心有点急躁的现象，以后有待加以克服。针对以上不足，在新的一年里，本人在工作中认真加以改进和完善。自觉加强学习，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。逐步提高自己的理论水平和业务能力。

　　综观这一年的工作，按照支行运营主管委派制度管理办法的具体要求，较好地履行了岗位职责，强化了内部管理规范工作，使营业室的运营管理工作得到了进一步加强，会计工作质量得到了有效提高。以上个人工作述职，如有不妥当之处，恳请支行领导和同志们给予批评、指正，并加以监督。

**【篇十九】运营主管工作总结**

从值班主任转换成营业经理的那一刻起，我心理便多了一份沉甸甸的不安与责任感。因为我的工作角色从协助、配合网点主任到自己须独当一面去处理网点的所有业务、会计核算和控制，因此觉得压力大了，肩上的担子也更重了。

为了能更好地担负起营业经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，不断提高和完善自身的业务水平。在日常的学习、工作过程中，以书本为师、以专业部门的能者为师、以身边的员工为师，学习他人所长，补自己所短，得以熟练掌握各项业务要领，做到对会计核算程序心中有数，从容应对网点日常工作中发生的各类问题。在做好自身业务学习的同时，我还针对网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工。因为我始终相信，打造一个坚持执行制度、能抑制操作风险的团队，需要每一个员工的参与。

我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作。要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯。营业经理是会计核算控制的关键环节，这也就要求我在日常工作中，必须时刻保持警惕和树立风险防范意识。对容易发生差错的同志，我不断提醒，使其在工作中引起重视；对一些因业务不熟而发生差错的同志，就耐心帮助其熟悉业务；对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

案件防范是我们会计结算的永恒主题，也是营业经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走过场。把自己权限卡的密码保管好，每次授权都用一块挡板挡住密码。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案。加强案例分析，对自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

与慷慨激昂、代表着我行一线营销人员百舸争流般的精彩的营销案例相比，在营业经理身上，可以看到的是另外一种截然不同的风采――那就是默默耕耘、充满自信。我所在的网点，营业经理是最忙碌的一个。但，忙而不能乱，面对为了坚持制度而被个别客户误解、中伤，我们充满了自信。因为我们肩上承载着工行的广大客户、总省行、市分行党委的信任。业务我们没有理由不精通，制度我们没有理由不执行。

当上营业经理以来，我的快乐是网点无差错、无案件发生。苦的是怕工作中还存在许多不足，辜负了领导的信任。今后我将不断完善自己，争当一名优秀的营业经理。

**【篇二十】运营主管工作总结**

　　一年来，在联社党委的正确领导下，在联社部室的支持、指导下，魏邱信用社的内部管理工作紧紧围绕联社年初制定的工作意见，以争创一流金融机构为目标，以夯实会计基础、规范业务操作、防范操作风险、提高服务水平为目的，以强化业务技能提高工作效率为手段，以优质服务为依托，逐步树立了以客户为中心的服务理念，展示了良好的信合形象。各项业务快速发展，门市业务显著增加，会计工作达到了“六无六相符”，内部管理水平显著提高，服务质量明显提高，基本实现了内控严谨，规范高效，合规经营，稳步发展的目标。在工作中我们主要做了以下一些工作：

>　　一、夯实会计基础，防范操作风险

　　我社制定了一、三、五学习日制度，积极组织全体内勤人员对岗位操作流程进行了反复学习，要求每个内勤人员都必须熟练掌握本岗位的操作流程，基本掌握内勤各岗位的操作流程，对照方案对日常操作查漏补缺，统一操作流程，使临柜操作有章可循，杜绝有章不循、违规操作等内部管理的薄弱环节，从源头上杜绝违规操作，防范各类风险的发生。进一步强化内控机制，将隐患、漏洞彻底清除，将防范关口前移、下移，预防各类经济案件的发生。在联社部室的指导下，我社内部管理水平得到了明显提高。

>　　二、加强学习技能训练，提高内勤人员综合水平

　　随着业务的快速发展，我社业务量急剧增加，临柜人员业务水平的高低，成为影响门市服务水平的主要因素。我社自年初即制定了全年学习、练兵计划。学习主要以《会计出纳工作规范》、《信息科技工作规范》等书籍为主，练兵主要以联社制定的新进员工达标标准为依据。做到定期学习，定期测试。不定期检查学习笔记，并将学习、测试结果作为内勤人员考核的一部分，纳入绩效工资考核。

>　　三、开好班前会，凝聚力量，提高制度执行力

　　为更好的执行班前会制度，我们坚持每日提前15分钟到岗召开班前会。在班前会上我们坚持做到每日通报上日事后监督情况，及时指出各柜员日常操作中存在的问题，表扬工作中好的做法，传达联社文件精神等。同时创新班前会模式，每周五由大学生员工轮流主持，谈各自对工作的认识心得等。通过召开班前会，增强了员工的主人翁意识，凝聚了人心，统一了认识，提高了制度执行力。

>　　四、积极配合开展员工思想教育活动，提高服务质量。

　　加强员工素质建设，树立良好社会形象。认真做好员工的思想政治工作，树立风险意识。进一步做好耐心细致的思想工作，防止简单粗暴，激化矛盾，优化服务手段，提高服务质量，把强化柜台服务作为重点，不断强化全员的服务意识，提升服务理念，以全新的精神面貌，良好的行业形象，优雅、干净的环境迎接每一位客户。

>　　五、定期开展安全教育，做好“五防一保”工作

　　在日常工作中我们认真执行安全值班员制度。安全值班员做到挂牌上岗，认真检查相关安全项目并据实记录，监督箱包交接，及时登记相关登记簿。安全值班员制度的推行让内勤人员感到了更多的责任和压力，真正做到了安全保卫人人有责!

　　一年来，在联社的正确领导下，在全体职工的共同努力下，我社各项工作都取得了较大发展，但不可否认工作中仍然存在一些问题和困难。

　　一是由于当地经济主要以农业为主，客户对短信通业务的需求很少，我社短信通等业务的发展情况不够理想。

　　二是个别员工业务水平不高，基础知识掌握不牢，遇事有畏难发愁情况，一定程度上影响了办事效率。

　　结合我社工作的特点及存在的问题，在20XX年的工作中我们将做好以下工作：

　　一、始终将学习和技能训练作为一项重要工作来抓好、抓实。将学习、技能测试的成绩与绩效考核工资挂钩，进一步激发员工学习、练技能的积极性。重点做好新进员工的业务训练，提高业务技能水平。

　　二、加大宣传力度，进一步提高信用社的社会影响力，开展规范化文明服务，提高窗口服务的质量，健全对外服务的功能，严格一切结算业务的程序、时间和办事规程，努力提高办事时速和办事效率。

　　三、加大对新业务的宣传力度，促进新业务的新发展。

　　四、扎实执行班前会制度，创新班前会模式，不断提高内部管理水平。

　　五、扎实执行“安全值班员”制度，充分发挥安全值班员的作用，定期开展安全教育，牢固树立“安全是天”的理念，为信用社的稳健经营、稳步发展提供坚实保障!

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！