# 运营主管工作总结报告(5篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-07-04

*运营主管工作总结报告一一、本月工作情况(1)每日营业前检查准备工作，柜面摆放有序，环境清洁，门前及营业场所清扫干净，柜员全部到岗，检测监控设备正常运行。(2)做好箱包交接管理，核对柜员现金箱及重空结存，及时做好现金调拨报备，合理安排好每日营...*

**运营主管工作总结报告一**

一、本月工作情况

(1)每日营业前检查准备工作，柜面摆放有序，环境清洁，门前及营业场所清扫干净，柜员全部到岗，检测监控设备正常运行。

(2)做好箱包交接管理，核对柜员现金箱及重空结存，及时做好现金调拨报备，合理安排好每日营业用现金及大额报备现金的支付，监督每个柜员做好开机上岗签到的规范操作，严格按照《中国农业银行柜员指纹认证系统业务管理暂行办法》的要求，督促柜员签到时注意遮盖密码和一日二碰库的规范操作。

(3)做好运营主管的各项登记事务，及时审核前一日帐务处理交易，会计科目使用，挂帐、抹帐、冲帐的正确性，对内核系统产生的帐务及交易认真核对，并按要求登记好《运营主管工作日志》。

(4)做好日常柜面监督检查工作，督促联行核销、及时发送往帐、接收来帐，及时处理查询、查复业务，对小额支付、大额支付系统的业务要及时处理，严禁无故压票、丢票、退票，对授权业务认真审核，坚持按程序、规定、原则办理授权业务。

(5)及时按要求核销集中监控预警信息，认真审核信息内容，对于

特殊信息内容，全面认真核实交易明细并做好信息的说明登记，对系统出现的异常情况及时向上一级监控管理人员汇报，做好每日营业终了的后续工作，核对每个柜员的平帐情况和部门平帐情况，做到日清月结，帐平表对。

二、考核情况

本月我网点扫描率为\_%，抹帐\_笔，授权成功率为\_%以上。

三、上级行检查情况

本月接受本行运营管理部和监管经理的检查。

四、整改情况

根据上级行等部门检查出的问题，我行按照相关制度、规定、办法统一进行整改，做到谁负责谁整改，落实到岗到人，坚决不留死角，并组织全体人员认真学习《中国农业银行员工违反规章制度处理办法》、《柜面业务操作规程》和“三个指引”等文件内容并结合被查出的问题示范讲解分析问题的形成原因，促使柜员了解问题的形成因素增强对问题的理解和解决方法，使操作风险降低到最低点，认真反省在工作中存在履职不到位的问题，并做到敢于承担责任，敢于改正错误，今后少犯错误，实事求是的做好月报及整改情况的上报工作。在日常工作中勤于思考，坚持原则，使运营主管的监督职能发挥最大的作用。

**运营主管工作总结报告二**

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体职工的大力支持下，主动配合好上级工作，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主动、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

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的主动性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(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。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备;业务咨询，产品宣传;优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展;个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉;维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的主动作用。为进一步提高员工的工作主动性，员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热度、工作效率和对产品营销的主动性有了较大的提高。

(3)、主动拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的赞誉度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方法，务求取得以旧带新的效应。二是主动开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

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、严防风险的认识，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。

**运营主管工作总结报告三**

\_\_年，一个很有意义的年份，已经在全行同事忙碌的紧张的工作氛围中悄然离去。回首这一年的工作，我为自己没有碌碌无为、荒度光阴而感到欣慰;我为自己在工作中收获颇多、积攒经验而窃喜。在行领导和同事的关心、支持和帮忙下较好的完成了自我岗位的工作职责和各项任务。在这里再次谢谢大家!

我担任柜员主管一职已经三年多的时间了，在过去的工作中通过不断的学习和总结，已经积累了较为丰富的经验，不论是复杂的柜面业务还是多变的网点日常管理，都能够得心应手，面面俱到。这些进步都是在同事们支持和帮忙下的成果;

在内控方面，今年均保持了零差错。梧塘支行差错问题率为全行在差错控制方面自我感觉应该是取得了较好的成绩。在日常工作中我严格执行支行各项规定和纪律，按照柜员主管每日工作流程坚持一丝不苟的完成各项事务，重视风险业务关键点的\'掌控，授权业务认真细致审核。及时监督各柜员间的交接，严禁虚假调拨。对库存现金进行监控，较好的控制在网点备付率范围内。在安全防范方面也严格按规章制度行事，接受支行和省分行的多次安全检查，均没有任何问题。杜绝了安全事故的发生。

在管理好内控的同时，我充分利用晨会和网点周例会把支行的各项工作要点、要求和任务切实的传达到每位同事，在临柜办理业务时积极营销，起好带头作用，努力调查动大家的积极性。也时刻督促柜面人员每日做好基础产品的营销和重点产品系数一直位居支行第一，这为本网点以后的发展奠定了坚实的基础。

当然我也还存在着一些不足之处，在今年接受分部审计检查时暴露出来一些常识性的问题，究其原因，都是因为自己一时的疏忽，事后通过自我反省，意识到这些疏忽是作为柜员主管不应有的失误。在这里我作深刻检讨，但是我相信在今后的工作中我将会努力改正，对自己犯过的错误坚决杜绝，绝不再让第二件类似的事情发生。提高自己的工作效率，严格执行各项规章制度，做到工作认真严谨、质量、效率。

在这一年以来，我做了一些工作，也取得了一些成绩，这是与行领导的关心和同事们的帮助分不开的。我十分的感谢领导和关心和同事们的帮助支持。在今后的工作中，我除了要加强自己的理会论素质和专业技能外，作为一名一线员式，我更需要努力加强自身业务知识的学习和业务技能的练习，不断自我学习、自我提高，做到工作学习化，这样才能在工作中做好得心应手，融会贯通。

在以后的工作中，我会时刻以网点负责人的微分高标准严格要求自己以务实的态度积极端、扎实的开展工作，一步一个脚印，争取再更进一步，为我行的发展贡献自己的一份力量。

**运营主管工作总结报告四**

我行运营管理工作在市分行党委的正确领导和省分行业务主管部门的精心指导下，认真贯彻落实年初工作会议精神，围绕三大集中，加快实施集中授权、集中作业、集中配送、集中对账工作，积极组建运营管理组织体系，实施业务流程再造，夯实运营管理基础，不断强化运营业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程，规范操作，把内控管理各项制度真正落到实处，运营管理水平得到进一步的提升，会计内控管理能力得到进一步加强，为我行稳健经营、持续发展保驾护航，确保无案件事故发生。现将全年工作开展情况总结如下：

一、工作目标完成情况

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

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

(三)运营业务基础管理持续夯实。一是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。二是推行运营作业季度分析例会制度，各级行召开运营风险分析例会20次，16名监管人员深入到46个营业机构进行坐班体验。三是组织各种培训16期，共2316人(次)参加培训。

(四)运营操作风险管理水平持续提升。市县行共对220个次机构实施了尽职监管检查，尽职检查频率达到100%;组织开展财政账户、支付结算、定期存款、对账管理、印押证管理等专项检查。实现了全年无运营操作案件和重大差错事故的目标。

二、主要工作措施

(一)大力推进三大集中建设，后台集中成效逐步显现。

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

1、现金中心按

照标准化、规范化、程序化的模式进行建设，凸显我行现金管理先进化。\_\_年，我行运营管理部门通过不断完善制度、规范管理，加强培训、提高风险防范意识等措施，确保了集中配送现金的安全运营。截止11月末，累计为全辖支行业务库、营业机构配送现金达到63.31亿元，不仅方便了网点，提高了效率，也有力地提升了竞争力和风险控制能力。

根据总行现金配送调拨业务流程，我行结合实际，修订了《现金集中配送调缴业务操作流程》和《现金调缴业务差错考核办法》，以完善的制度和规范的操作为保障，确保现金配送安全运行，并取得显著成效。为使操作人员熟练掌握现金调缴业务操作流程、合规操作，我行对辖内运营主管及现金管理人员进行了业务操作培训，并通过他们实现对前台人员的再培训，使前台人员在熟练掌握现金调缴业务流程及操作要求的同时，牢固树立合规创造价值，违规就是风险的意识，保证现金配送安全。在现金运营过程中，为了最大限度地降低风险，保证现金配送万无一失，运营管理部门对营业网点的日现金收付量、尾箱数量进行全面细致调查，实行主出纳制，推行卡封袋，有效压缩尾箱，从而使每个营业网点的现金尾箱由原来的4、5个压缩到现在的2、3个。现金的集中清分和集中配在运营工作规范化管理、现金安全、柜面人员减负等方面发挥作用比较明显，深受基层网点和柜员的欢迎。

2、全面推进银企对账集中，对账工作日趋规范化，风险防控更加有力化。在\_\_年2月，我行全面实行了对账外包，通过对账集中管理和对账外包，全行对账直接参与人员减少6人，实现了对账工作与营业机构的物理剥离，有效缓解了基层网点对账人员不足、岗位制约不到位和对账质量不高的问题。一是领导重视，加强管理，考核落实。今年以来，我行把做好对账工作、提高银企集中对账率作为强化内控、提高运营精细化管理的一项重要内容来抓，在年初出台的《运营主管考核办法》中，把对帐管理纳入到运营主管的业务管理考核项目内，要求重点账户对账单收回率达到100%、普通账户对账单收回率从96%逐步提高到100%，并对银企对账工作实行按月考核、按月排名，从而激发了辖属网点运营主管做好对账工作的积极性。二是落实职责，内外配合，分工明确。我行各网点把对账工作分解到有关人员，密切配合外包单位，采用上门核对、电话联系、手把手教会企业网银对账人员对账等方式，督促开户单位及时对账。同时，从基础、源头抓起，要求客户提供正确的对账地址、联系方式，以降低退信率。对于第三方(邮政

部门)投递准确率不高、经常遭遇退信的，相关网点逐户分析原因，及时调整对账方式;对于长期不动户、零余额户、久不使用的纳税户等影响对帐进度的帐户，各网点积极予以清理，对提高银企对账率起到了很大作用。三是提早部署，准备充分，序时推进。

从次月初账单产生起，我行就对全行的账单进行认真疏理，要求各网点及时落实提前完成对账任务，以防客户出现异常情况，留取足够的对账时间。同时，要求辖属网点序时完成对账进度，对月度、季度重点账户先落实核对，并在次月20日前完成对账;对账方式为上门、网银的，要求网点在次月25日前完成对账;对账方式为第三方的，根据市分行下发的清单，要求网点逐户分析原因，补制账单及早完成对账。此外，我行还定期下发未对账清单进行督办，从而确保了全行在对账考核期内全面完成对账任务。

3、集中作业成功上线，对减轻网点负担、加强风险控制、提高客户

服务水平效果明显化。\_\_年6月，我行集中作业中心上线1个网点，正式对外营业，营业首日共办理各项业务89笔，标志着我行经过前期准备，成功实现了集中作业中心的上线运行，成为全省农行系统第2家实现集中作业中心成功上线的市地分行。一是我行领导高度重视内控管理暨运营体系建设，多次召开专题行长办公会议，研究运营体系建设。成立了遂宁市分行集中作业平台领导小组，制定了《集中作业平台推广实施方案》，明确各部门职责，确保全行上下统一思想，步调一致，共同完成项目上线的准备工作。同时，制定了《集中作业平台上线投产工作任务安排表》，明确了推广时间、工作计划、工作重点和注意事项。切实要求将每一个时段的每一项工作，每一个指令都落实到位，明确到人，确保全行上线准备工作万无一失。

二是为解决作业中心办公场地问题，我行本着早准备，早行动的态度，及早落实了后台办公场地，组织装修队伍进行装修改造、规划，同时，落实办公设备，保证系统硬件设备符合要求，在最短时间内确保项目启动所需pc机、终端、打印机、扫描仪、电话、服务器等资源在第一时间内到位。

在网络调试阶段，我行克服困难、加班加点布设线路，保障作业中心网络、供电等正常运行，有力地保证了系统上线后的集中作业影像数据传输需求。三是我行采取走出去与请进来的模式，于今年3月9日派遣5名业务骨干到凉山参加省行举办的集中作业平台师资培训班，对集中作业平台的公共应用、账户、支票、汇兑等模块业务进行了系统的学习。在对营业机构业务培训期间，为保证业务培训质量。

**运营主管工作总结报告五**

一段时间的工作在不经意间已经告一段落了，经过这段时间的努力后，我们在不断的成长中得到了更多的进步，制定一份工作总结吧。为了让您在写工作总结时更加简单方便，以下是小编收集整理的运营主管工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

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!

为加强农业银行内部会计控制建设，进一步完善运营监督机制，提高监控信息核销质量加强风险防范能力，构建有效的内控体系，根据运营主管的职责内容，依据农业银行有关运营规章制度，现将本月运营主管履行职责情况报如下：

一、本月工作情况

(1)每日营业前检查准备工作，柜面摆放有序，环境清洁，门前及营业场所清扫干净，柜员全部到岗，检测监控设备正常运行。

(2)做好箱包交接管理，核对柜员现金箱及重空结存，及时做好现金调拨报备，合理安排好每日营业用现金及大额报备现金的支付，监督每个柜员做好开机上岗签到的规范操作，严格按照《中国农业银行柜员指纹认证系统业务管理暂行办法》的要求，督促柜员签到时注意遮盖密码和一日二碰库的规范操作。

(3)做好运营主管的各项登记事务，及时审核前一日帐务处理交易，会计科目使用，挂帐、抹帐、冲帐的正确性，对内核系统产生的帐务及交易认真核对，并按要求登记好《运营主管工作日志》。

(4)做好日常柜面监督检查工作，督促联行核销、及时发送往帐、接收来帐，及时处理查询、查复业务，对小额支付、大额支付系统的业务要及时处理，严禁无故压票、丢票、退票，对授权业务认真审核，坚持按程序、规定、原则办理授权业务。

(5)及时按要求核销集中监控预警信息，认真审核信息内容，对于

特殊信息内容，全面认真核实交易明细并做好信息的说明登记，对系统出现的异常情况及时向上一级监控管理人员汇报，做好每日营业终了的后续工作，核对每个柜员的平帐情况和部门平帐情况，做到日清月结，帐平表对。

二、考核情况

本月我网点扫描率为\_%，抹帐\_笔，授权成功率为\_%以上。

三、上级行检查情况

本月接受本行运营管理部和监管经理的检查。

四、整改情况

根据上级行等部门检查出的问题，我行按照相关制度、规定、办法统一进行整改，做到谁负责谁整改，落实到岗到人，坚决不留死角，并组织全体人员认真学习《中国农业银行员工违反规章制度处理办法》、《柜面业务操作规程》和“三个指引”等文件内容并结合被查出的问题示范讲解分析问题的形成原因，促使柜员了解问题的形成因素增强对问题的理解和解决方法，使操作风险降低到最低点，认真反省在工作中存在履职不到位的问题，并做到敢于承担责任，敢于改正错误，今后少犯错误，实事求是的做好月报及整改情况的上报工作。在日常工作中勤于思考，坚持原则，使运营主管的监督职能发挥最大的作用。

我行运营管理工作在市分行党委的正确领导和省分行业务主管部门的精心指导下，认真贯彻落实年初工作会议精神，围绕三大集中，加快实施集中授权、集中作业、集中配送、集中对账工作，积极组建运营管理组织体系，实施业务流程再造，夯实运营管理基础，不断强化运营业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程，规范操作，把内控管理各项制度真正落到实处，运营管理水平得到进一步的提升，会计内控管理能力得到进一步加强，为我行稳健经营、持续发展保驾护航，确保无案件事故发生。现将全年工作开展情况总结如下：

一、工作目标完成情况

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

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

(三)运营业务基础管理持续夯实。一是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。二是推行运营作业季度分析例会制度，各级行召开运营风险分析例会20次，16名监管人员深入到46个营业机构进行坐班体验。三是组织各种培训16期，共2316人(次)参加培训。

(四)运营操作风险管理水平持续提升。市县行共对220个次机构实施了尽职监管检查，尽职检查频率达到100%;组织开展财政账户、支付结算、定期存款、对账管理、印押证管理等专项检查。实现了全年无运营操作案件和重大差错事故的目标。

二、主要工作措施

(一)大力推进三大集中建设，后台集中成效逐步显现。

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

1、现金中心按

照标准化、规范化、程序化的模式进行建设，凸显我行现金管理先进化。\_\_年，我行运营管理部门通过不断完善制度、规范管理，加强培训、提高风险防范意识等措施，确保了集中配送现金的安全运营。截止11月末，累计为全辖支行业务库、营业机构配送现金达到63.31亿元，不仅方便了网点，提高了效率，也有力地提升了竞争力和风险控制能力。

根据总行现金配送调拨业务流程，我行结合实际，修订了《现金集中配送调缴业务操作流程》和《现金调缴业务差错考核办法》，以完善的制度和规范的操作为保障，确保现金配送安全运行，并取得显著成效。为使操作人员熟练掌握现金调缴业务操作流程、合规操作，我行对辖内运营主管及现金管理人员进行了业务操作培训，并通过他们实现对前台人员的再培训，使前台人员在熟练掌握现金调缴业务流程及操作要求的同时，牢固树立合规创造价值，违规就是风险的意识，保证现金配送安全。在现金运营过程中，为了最大限度地降低风险，保证现金配送万无一失，运营管理部门对营业网点的日现金收付量、尾箱数量进行全面细致调查，实行主出纳制，推行卡封袋，有效压缩尾箱，从而使每个营业网点的现金尾箱由原来的4、5个压缩到现在的2、3个。现金的集中清分和集中配在运营工作规范化管理、现金安全、柜面人员减负等方面发挥作用比较明显，深受基层网点和柜员的欢迎。

2、全面推进银企对账集中，对账工作日趋规范化，风险防控更加有力化。在\_\_年2月，我行全面实行了对账外包，通过对账集中管理和对账外包，全行对账直接参与人员减少6人，实现了对账工作与营业机构的物理剥离，有效缓解了基层网点对账人员不足、岗位制约不到位和对账质量不高的问题。一是领导重视，加强管理，考核落实。今年以来，我行把做好对账工作、提高银企集中对账率作为强化内控、提高运营精细化管理的一项重要内容来抓，在年初出台的《运营主管考核办法》中，把对帐管理纳入到运营主管的业务管理考核项目内，要求重点账户对账单收回率达到100%、普通账户对账单收回率从96%逐步提高到100%，并对银企对账工作实行按月考核、按月排名，从而激发了辖属网点运营主管做好对账工作的积极性。二是落实职责，内外配合，分工明确。我行各网点把对账工作分解到有关人员，密切配合外包单位，采用上门核对、电话联系、手把手教会企业网银对账人员对账等方式，督促开户单位及时对账。同时，从基础、源头抓起，要求客户提供正确的对账地址、联系方式，以降低退信率。对于第三方(邮政

部门)投递准确率不高、经常遭遇退信的，相关网点逐户分析原因，及时调整对账方式;对于长期不动户、零余额户、久不使用的纳税户等影响对帐进度的帐户，各网点积极予以清理，对提高银企对账率起到了很大作用。三是提早部署，准备充分，序时推进。

从次月初账单产生起，我行就对全行的账单进行认真疏理，要求各网点及时落实提前完成对账任务，以防客户出现异常情况，留取足够的对账时间。同时，要求辖属网点序时完成对账进度，对月度、季度重点账户先落实核对，并在次月20日前完成对账;对账方式为上门、网银的，要求网点在次月25日前完成对账;对账方式为第三方的，根据市分行下发的清单，要求网点逐户分析原因，补制账单及早完成对账。此外，我行还定期下发未对账清单进行督办，从而确保了全行在对账考核期内全面完成对账任务。

3、集中作业成功上线，对减轻网点负担、加强风险控制、提高客户

服务水平效果明显化。\_\_年6月，我行集中作业中心上线1个网点，正式对外营业，营业首日共办理各项业务89笔，标志着我行经过前期准备，成功实现了集中作业中心的上线运行，成为全省农行系统第2家实现集中作业中心成功上线的市地分行。一是我行领导高度重视内控管理暨运营体系建设，多次召开专题行长办公会议，研究运营体系建设。成立了遂宁市分行集中作业平台领导小组，制定了《集中作业平台推广实施方案》，明确各部门职责，确保全行上下统一思想，步调一致，共同完成项目上线的准备工作。同时，制定了《集中作业平台上线投产工作任务安排表》，明确了推广时间、工作计划、工作重点和注意事项。切实要求将每一个时段的每一项工作，每一个指令都落实到位，明确到人，确保全行上线准备工作万无一失。

二是为解决作业中心办公场地问题，我行本着早准备，早行动的态度，及早落实了后台办公场地，组织装修队伍进行装修改造、规划，同时，落实办公设备，保证系统硬件设备符合要求，在最短时间内确保项目启动所需pc机、终端、打印机、扫描仪、电话、服务器等资源在第一时间内到位。

在网络调试阶段，我行克服困难、加班加点布设线路，保障作业中心网络、供电等正常运行，有力地保证了系统上线后的集中作业影像数据传输需求。三是我行采取走出去与请进来的模式，于今年3月9日派遣5名业务骨干到凉山参加省行举办的集中作业平台师资培训班，对集中作业平台的公共应用、账户、支票、汇兑等模块业务进行了系统的学习。在对营业机构业务培训期间，为保证业务培训质量。

\_\_年，一个很有意义的年份，已经在全行同事忙碌的紧张的工作氛围中悄然离去。回首这一年的工作，我为自己没有碌碌无为、荒度光阴而感到欣慰;我为自己在工作中收获颇多、积攒经验而窃喜。在行领导和同事的关心、支持和帮忙下较好的完成了自我岗位的工作职责和各项任务。在这里再次谢谢大家!

我担任柜员主管一职已经三年多的时间了，在过去的工作中通过不断的学习和总结，已经积累了较为丰富的经验，不论是复杂的柜面业务还是多变的网点日常管理，都能够得心应手，面面俱到。这些进步都是在同事们支持和帮忙下的成果;

在内控方面，今年均保持了零差错。梧塘支行差错问题率为全行在差错控制方面自我感觉应该是取得了较好的成绩。在日常工作中我严格执行支行各项规定和纪律，按照柜员主管每日工作流程坚持一丝不苟的完成各项事务，重视风险业务关键点的\'掌控，授权业务认真细致审核。及时监督各柜员间的交接，严禁虚假调拨。对库存现金进行监控，较好的控制在网点备付率范围内。在安全防范方面也严格按规章制度行事，接受支行和省分行的多次安全检查，均没有任何问题。杜绝了安全事故的发生。

在管理好内控的同时，我充分利用晨会和网点周例会把支行的各项工作要点、要求和任务切实的传达到每位同事，在临柜办理业务时积极营销，起好带头作用，努力调查动大家的积极性。也时刻督促柜面人员每日做好基础产品的营销和重点产品系数一直位居支行第一，这为本网点以后的发展奠定了坚实的基础。

当然我也还存在着一些不足之处，在今年接受分部审计检查时暴露出来一些常识性的问题，究其原因，都是因为自己一时的疏忽，事后通过自我反省，意识到这些疏忽是作为柜员主管不应有的失误。在这里我作深刻检讨，但是我相信在今后的工作中我将会努力改正，对自己犯过的错误坚决杜绝，绝不再让第二件类似的事情发生。提高自己的工作效率，严格执行各项规章制度，做到工作认真严谨、质量、效率。

在这一年以来，我做了一些工作，也取得了一些成绩，这是与行领导的关心和同事们的帮助分不开的。我十分的感谢领导和关心和同事们的帮助支持。在今后的工作中，我除了要加强自己的理会论素质和专业技能外，作为一名一线员式，我更需要努力加强自身业务知识的学习和业务技能的练习，不断自我学习、自我提高，做到工作学习化，这样才能在工作中做好得心应手，融会贯通。

在以后的工作中，我会时刻以网点负责人的微分高标准严格要求自己以务实的态度积极端、扎实的开展工作，一步一个脚印，争取再更进一步，为我行的发展贡献自己的一份力量。

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体职工的大力支持下，主动配合好上级工作，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主动、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

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的主动性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(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。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备;业务咨询，产品宣传;优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展;个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉;维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的主动作用。为进一步提高员工的工作主动性，员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热度、工作效率和对产品营销的主动性有了较大的提高。

(3)、主动拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的赞誉度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方法，务求取得以旧带新的效应。二是主动开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

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、严防风险的认识，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。

★ 公司综合部半年总结</span

★ 20\_公司年度总结</span

★ 20\_员工的年终总结范文最新</span

★ 20\_年公司综合部工作总结汇报</span

★ 20\_员工年终总结范文最新</span

★ 员工公司半年总结与下半年工作计划</span

★ 20\_年公司半年度工作总结5篇</span

★ 公司半年度工作总结最新</span

★ 季度工作总结开头及结尾20\_字最新</span

★ 20\_年公交公司工作总结</span

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！