# 最新营业部工作总结优秀(十五篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-05-14

*营业部工作总结一20xx年上半年，营业部累计完成储蓄余额为2200万元，完成年计划的88%，代理保险完成168万元，理财完成374万元；加办短信529户。我支行营业部在上半年坚持一贯的发展理念‘以服务赢得客户，以产品赢得客户’。在上半年的时...*

**营业部工作总结一**

20xx年上半年，营业部累计完成储蓄余额为2200万元，完成年计划的88%，代理保险完成168万元，理财完成374万元；加办短信529户。

我支行营业部在上半年坚持一贯的发展理念‘以服务赢得客户，以产品赢得客户’。在上半年的时候我支行营业部发展理财产品374万元，虽然产品还没有实实在在的效果，但在不久的将来、就会出现效果。因为咱们的产品都不到期。记得特别清楚有一位年龄稍大的用户，已经退休，每天没事就来我们营业厅转悠一圈，询问我们的理财产品，我就给他对比我行的理财产品和建行、工行的利率差别，建行、工行也有同样的理财，但是他们半年期的利率只有4%，而我们的同期产品确是4.5%，用户最终把建行的10万元定期存款转存我行，办的是财富十三期理财产品。办完业务之后，用户给我说，先看看你们的产品怎么样，如果确实能达到预期收益，我还有20万在建行，全给你存过来。这时我才切切实实的感受到，以产品赢得客户这句话。这样的例子举不胜举，我们374万的理财，只有十七万是我行的原来存款，其余的全是建行，农行的……针对好的产品，更应该有好的服务。如果服务态度不好的情况，你再好的产品用户也不愿来你这办理业务，所以我对柜员的服务要求特别严格，不管任何一位柜员如果出现有理由服务投诉、我们网点不但加倍处罚，更是一票否决制。

我们曲沃营业部下半年宣导的主题是《一个中心三个依托》。

一个中心是以安全为中心：

随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求，如前段时间湖北孝感的一位综合柜员携款潜逃一案，就给了我们很好的警示，从中我就在反思我们那里还有漏洞使犯罪分子有可乘之机，为什么他一个综合柜员就可以独自进入营业室，为此

1、严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一员一号，一人一密，不得随意泄露自己的密码，增强制度执行的钢性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，严格执行三级权限制度。

3、规范业务操作流程，强化日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝事故发生。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

三个依托：

（一）依托理财产品开发市场

20xx年下半年依托我行推出的各项理财产品，利率优势于其他行的理财产品，利用产品到期后确实能达到预期收益率这一现象，大力推荐、宣传给客户，吸引客户到我网点办理各项业务。

（二）依托营销提高发展速度

20xx年上半年支行营业部储蓄余额净增2200万元，其他各项指标均顺利完成，但在20xx年下半年我从七月一日开始对全体员工就紧抓不懈，，因为我深深的知道只有发展才能存活，只有发展才有出路，在20xx年下半年我支行营业部是只看市场，不看计划，全力以赴创造辉煌。

（三）依托服务提高中端客户的数量

客户是我们的生存之源，做为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉，我行一直提倡的首问责任制、满时点服务、站立服务、四声服务、我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。最主要的业务发展理念还是，早动手，早受益，吸取上半年的工作经验在其他行松懈的时候，我们积极的营销，等他们到月底，季度末的时候，咱们已经稳坐钓鱼台，只要维护好现有的客户就好了。不去跟他们抢蛋糕，那样只会又费钱又费力。在过去的半年时间里，由于上级领导的悉心栽培和全行员工支持与配合下，曲沃营业部各项工作已逐步完善。为了能够尽快赢得客户的认可，优势于其他邮政网点，提升曲沃营业部在客户心中的形象。

以上，是我对20xx年下半年的工作计划，可能还有很多不清晰，不明白的地方，希望领导、同事们多多给予支持与帮助。展望20xx下半年，我会更加努力、认真负责的对待本岗位工作，也力争为企业赢取更多利润，树立企业在客户心目中光辉形象。

**营业部工作总结二**

20xx年上半年，营业部在联社党委的正确领导和各社、部室的大力支持下，按照“求真务实，科学发展”的新要求，围绕联社的工作意见及各项经营指标，结合本部实际情况，以“改革、创新、服务”为主题，进一步解放思想，科学管理，狠抓落实，在全体员工的共同努力下，各项工作得到了健康有序的开展。回顾半年来的工作，我们主要抓好了以下几个方面：

一是做好了转帐结算的收付工作。我部是全联社结算的唯一通道，为了确保畅通，在人员安排、岗位职责、各项工作举措上都进行了细化，特别是继大额支付系统后又开通小额支付系统，不论对内或对外，结算工作有序开展，没有因撤销大同城系统而带来负面影响。

二是做好了现金结算收付工作。现金收付工作在信用社是一大项，进出额大，头寸调度频繁，残损币量多。尤其是规范经营以来，存款大幅下滑因素，此项工作得到了我部的高度重视，确保了资金头寸充足，整点及时，库存控制在限额之内。

三是在准备金管理、资金调剂、职工住房贷款、股金管理、头寸箱出入库管理、存款竞赛活动及联社交办的中心工作。等等。每项内容层次清楚、措施得力、方法得当、效果明显。

四是加强了内控管理，严格“三防一保”工作。内控及“三防一保”是有效防范案件发生的主要措施，在联社相关规定的基础上自已制定了符合实际的，切实可行的操作办法，定期召开晨会，通过工作讲评，案例讨论，交流思想，实时监督，并要求员工加强学习，查找自身业务操作及安全防范中的漏洞与隐患，不定期对各项工作进行检查，着力提高全员防范意识和自我约束力，防微杜渐，做到居安思危，警钟长鸣，期间没有安全事故的发生。

存在的工作不足：当然，在总结成绩的同时，我们也发现了工作中仍存在不少的问题和不足，主要表现在规范化意思有待进一步强化；必须提高综合素质适应信用社业务发展；工作疏漏依然存在，创新意识不够；全局性服务工作也没有完全到位，有时还有欠缺。这些，都需要我们在今后的工作中切实解决和不断改进。

下步工作打算：下半年，我们将坚持以联社下达的全年计划为目标，以服务、经营为主线，以改革创新为动力，以严格管理为保障，鼓足干劲、再接再励，全面完成今年的工作目标。

1、狠抓业务经营，加快发展步伐，确保全年各项目标任务圆满完成。

2、积极配合推进体制改革，确保思想统一，队伍稳定，工作不乱。

3、加大管理力度，确保稳健运行，继续完善内控机制，落实各项规章制度，严格各项操作规程，做好安全保卫工作，防范和杜绝各类案件的发生。

下半年的工作时间紧、任务重，但我们相信，有联社党委的坚强领导，有上半年打下的坚实基础，只要我们继续保持奋发有为的精神、采取切实有效的措施，我们有信心，更有决心，下半年一定能取得更好的业绩，迈上更高的台阶！

**营业部工作总结三**

20xx年已接近尾声，在联社党委的领导下,在各部门的帮助配合下，我和我的20名员工们已经辛勤的耕耘了三百多个日日夜夜。回顾这一年的点点滴滴，有苦也有甜，有心酸也有快乐，但更多的是通过大家付出而收获的喜悦。

自走上营业部主任的那天，我就明白我身上的担子的分量，作为全联社的门面，作为全联社业务清算处理中心，稍有闪失都将造成不可估量的损失。尽管任重道远，但我相信只要不断的付出努力就会得到回报的。现将20xx年营业部工作做一个总结。让好的方面继续发挥，不好的方面得以纠正，为营业部的进一步发展做好铺垫。

（一）、负债业务：截至12月末，各项存款余额万元，比年初上升万元，增幅达。其中：储蓄存款余额万元，比年初上升万元，占各项存款的；对公存款余额万元，比年初上升万元，占各项存款的。日均存款余额万元，比20xx年日均存款增万元，增幅达，银行卡余额万元，比年初增长？万元。其中主部、长城北路、大西街存款余额分别达到，同比上年增长

（二）、中间业务，中间业务收入万元，完成全年任务的。较年初上升其中：柜台常规中间业务收入万元，评估和保险中间业务收入万元。主部、大西街、长城北路分别实现].的.集中间业务收入万元。

（三）、卡业务、股本金及自动取款机业务，截止日，营业部共发行银行卡张，活卡率达到，其中主部、大西街、长城北路分别完成卡任务的比率。股本金达到万元，完成联社布置任务的百分比，主部、大西街、长城北路完成任务的百分比。主部取款机业务量排名第三（在南充信合安装的取款机中），平均每天流量达14万之多。

(一)千方百计组织存款，为实现]又好又快发展夯实基础

存款始终是制约农村信用社实现]又好又快发展的瓶颈。因此抓存款始终是营业部的头等大事，在20xx年终工作会议部署后，营业部积极响应联社的号召，早早的进入了新年工作状态，通过向客户赠送购物袋、年画、小礼品回馈客户对信用社的支持。加深与客户之间的感情联络等。由于部署早、行动快。因此，在新年刚刚过完，营业部存款实现]了大回笼。一季度便完成了全年存款的80%，面对骄人的成绩营业部每个成员并没有沾沾自喜，而是更加努力的去维护优质的存款户，拉潜在的存款户，发掘有潜力的存款户，时时存捕捉存款信息，无论在饭桌上与熟人吃饭，还是在生活中与人闲谈，只要听到有关存款的信息，都免不了要打听清楚，然后作一番工作。事事不忘捕信息、时时不忘揽存款。多少次为了拉拢去争取客户风里来雨里去；多少个夜晚为了应酬不能按时回家；多少回为了留住一个客户三番五次做工作，但令人欣慰的是辛苦的付出也得到了丰厚的回报。在一季度结束时，营业部存款任务就已经达到全年任务的80%。但需要特别指出的是的是营业部的存款成绩是与联社各位领导对政府部门的公关以及客户经理一部以贷引存的大力支持分不开的，正是大家目标一致，群策群力的去攻克各政府部门、各企事业单位、甚至是每一个零散的储蓄客户的存款，营业部存款业绩才能如此骄人。

（二）、实行了柜员制，优化了劳动组合，提高了服务水平。

三月以来营业部主部就进行了紧锣密鼓的装修，经过长达两个月的布置，营业大厅面貌焕然一新，同时还配备了一台叫号机，硬件设施我们已经不比其他商业银行差。硬件设施的改进与柜员制的改革齐头并进，自5月18日搬进新营业室那天起，柜员制机制就开始运行起来，由于是在嘉陵首次实行，柜员制的实施过程中，我们也遇到了不少问题，但是在联社各部门的配合下，我们的问题得到了一一的解决，可以说现在柜员制正日趋规范和完善。柜员制的改革不仅优化了劳动组合方式，改变了以往营业室“排长队、乱嚷嚷、瞎臊气营业环境，同时也改变了以往双人复核的低效率状况，大大缩短了客户办.业务需要的时间，增加了客户对服务的满意度。然而让所有柜员感触最深的是，实行柜员制后，柜员由开始由独手向多面手转变，这就迫使柜员对信贷、储蓄、对公业务样样精通，增强了员工学业务、学制度、学技能的紧迫感。当然柜员制的改革也为下一步薪酬考核提供了更加科学、公平的依据，我想不久的将来“多劳多得、少劳少得、不劳不得”的分配制度将真正落到实处。

（三）、分社、分社相继装修营业

在联社党委的宏观规划下，营业部在原来的基础上重新增加了两个网点，开始动工，本着节约、高效的装修原则，按照主部的的装修风格，在外围装饰统一的花纹格调，在内设叫号机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足客户户的需要。装修的过程是艰辛的，从网点的布局、材料的选购、装修人员的选定等一系列事情，也不知和工人磨了多少嘴皮子，跑了多少回建材市场、（可以列举一件自己印象深刻的事情来说明装修的不易）只知道那段时间特别特别的累，但看着宽敞、明亮、舒适的营业大厅一天天的成型，我的心里又特别的喜悦和兴奋。那段时间我时刻在心里想着，这大厅那天能开业，这里以后的业务将又是怎样的一个情况。它会为营业部甚至联社带来怎样的效益？但是我相信只有一个不断上升发展的企业，它的规模才是日益壮大的，因此我在心中坚信它的前景是一片光明！

（四）、防范风险，加强内控

一是、加强员工的思想教育，积极响应联社组织的“回头看”案件排查的活动，多次组织员工学习、自查自纠、排除隐患。着力提高全员防范意识和自我约束力，防微杜渐，做到居安思危。二是、建立健全各项规章制度。从基础工作抓起，对每一个环节和每一个细节进行观察、分析，建立了岗位责任制，明确岗位工作责任和权限，并狠抓各项制度落实。在业务操作方面，充分发挥坐班主任的作用，坐班主任必须每日对柜员的传票流水进行检查，及时发现问题，而授权人员也必须认真复核柜员所做的每一笔业务，并对其复核的业务承担连带责任。三是、检查监督到位，积极配合稽核部对柜员的业务情况、营业部各项规章制度进行稽核检查，对其发现的问题限定及时整改。做到“铁面孔、铁心肠、铁手腕”，促进员工按制度规范化操作。今年营业部人员变动比较频繁，但检查监督交接都能及时跟上确保了安全过渡。四是、重视安全防范工作“三防一保”工作常抓不懈，逢会必讲，坚持“超前防范，确保安全”的指导思想，加大银企对账的力度，通过对账发现问题，通过一系列措施和工作的开展，营业部核算质量大幅提高，几乎出现了全营业部业务无大差错的好情况，全年无经济案件安全事故的好局面。

（五）、加强党建文化与家园文化建设，增强凝聚力。

长期以来营业部较重视业务发展而有些忽视精神文化建设，但是众所周知精神是行动的指南，好的精神文化将促使员工充满活力、积极向上，而不良的精神文化则会导致人行为的堕落，思想的腐化，甚至可能导致案件的发生。自去年以来在联社党委的号召下，营业部开始着力培养一批入党积极分子，发挥党员同志的模范带头作用。先后四名年轻职工光荣的成为了预备党员，一名被转为正式党员。党建文化进行的有声有色。而与此同时，继续发扬营业部家园文化建设，当每一个员工过生日时，营业部都会组织大家团结在一起共同庆祝，并为过生的同志准备一份精美的小礼物，让过生的职工特别的感动，从而产生了整体的归属感。我知道营业部业务量大、高强度的工作常常使员工精神紧张，十分辛苦。而银行又是一个高风险行业，如果不及时调动好员工的思想状态，进行正确方的案,.欢的引导，正常的工作将受到影响，甚至会造成严重的后果，因此当一些职工因各种原因出现情绪后，我都会给予耐心的开导，帮助其化解情绪。真情的付出迎来了员工的.解和尊重，可以毫不夸张的说营业部绝对是一个团结的整体，大家都紧紧拧在了这股绳上。

尽管取得了一些成绩，但我知道营业部还存在许多不足。

1、在制度的执行上我们的力度还不够，尽管有时在开会时也说得要都硬，但是落实的还是不够好。

2、在稽核过程中发现的一些小错误和小毛病始终不能得到很好的纠正。

3、前台服务与其他国有银行比还存在很大的差距，客户投诉时有发生，这都严重的影响着我行的信誉。

4、柜员的的综合素质有待提高，柜员服务理念上还存在误区，时与客户发生争执。一些新柜员前台经验不丰富，导致个别对服务案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业员整体综合素质。

5、存款业务不够稳定，存在大起大落的现象，而中间业务收入偏低，卡业务的营销力度还不够。

明年的工作思路和主要做法：

1、进一步加大对财政、城市基础建设资金的营销力度。加强与财政局的沟通与联系,及时了解财政预算外资金、城市基础建设资金投入的情况,提前做好相关用资单位的营销与服务,提高资金的留存。

2、主动出击，力争中间业务更上一层楼。要加大宣传力度，进一步提升卡业务的创新能力，要争取各种适合我行的代.业务，以发卡带动负债业务和中间业务收入。

3、进一步加强优质服务，定期进行服务培训和总结，使营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。同时考虑对主部增设一个vip服务窗口，专门为前来办.业务的大客户和优质客户提供快速、周到的服务。

4、制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，把任务分配落实到每一个人头上并与员工的薪酬挂钩。以鼓舞员工的工作热情和主观能动性。

5、继续加强内控建设，加强规章制度的执行力度。针对营业部合经营、案件防范员工管理等方面存在的问题和不足，要加强员工队伍建设，不断激发员工爱岗敬业的精神，着力解决影响员工的生活问题，通过一系列的合规文化教育等专项活动，杜绝各类案件发生和责任事故发生，确保明年安全稳健经营。

新起点、新希望。站在20xx年的起点，让我们满怀信心，以更清醒头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，向我们的既定目标进发！

**营业部工作总结四**

一、

第一，我部对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于和善于竞争，确保存款工作顺利展开。

第二，行党委的正确领导，机关的密切配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳定增长的基矗通过开展对公通存系统、储蓄代收学费系统和储蓄对公联网系统等大量工作，我部一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也通过网络优势吸引了一些系统性行业存款。在行长带领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，巩固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增长态势。财政、医改、烟草、建筑、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止xx年末，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。

第三，提高服务档次，以优取胜，树立我部良好社会形象。全部要树立文优服务出效益、出精品的思想，文优服务常抓不懈。结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显着提高。针对不同客户群体的要求，我部还采取个性化服务措施，配备专门的送单人员(即客户经理)上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。

第四，完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽储揽存能手给予一定的物质和精神奖励，充分调动员工组织存款积极性。

二、

信贷资产是银行生存与发展的生命线。我部要结合上级行的要求，进一步加强信贷结构调整，有进有退，有所为，有所不为。

第一，加大市场开发力度，拓展双优客户，加强对优势产业和优良客户的竞争，积极推行对双优客户的承诺授信。今年贷款投向为烟草、学校、交通、煤炭、农业养殖等优势产业领域及国家基础设施项目等。今年投放贷款\*\*亿元，主要有龙岩卷烟厂投放\*\*亿元,\*\*公司\*\*万元\*\*学院\*\*万元,\*\*实业\*\*万元,\*\*\*万元。

第二，建立淘汰机制，坚决淘汰劣质客户。坚决退出国家政策限制和禁止的产业、行业和产品领域，特别是国家明令禁止的五小产业等。结合清非工作要求，我部及时召开外勤会议，明确清非重点。对赖债户，经综合排队，依法起诉，力争诉一笔、胜一笔、收一笔。

三、

我部狠抓基本制度落实，落实基层主任十亲自和坐班主任八个一。柜面工作人员和坐班主任，严格按规章制度，确实按《会计法》和会计出纳达标规范要求处理每一笔业务。我部顺利通过会计规范化检查和会计电脑系统的升级工作。信贷管理上，我部坚持按章办事，规范信贷决策行为，防范化解信贷风险，顺利完成信贷系统升级及五级分类认定前期工作。我部切实加强三防一保工作，牢固树立安全就是效益的思想，确保了业务稳健发展和安全无事故目标的实现。

四、

第一，加强和完善系统党建工作，围绕业务抓党建，抓好党建促经营。我部在提高素质、完善结构、强化管理、健全制度、增强团结等方面下工夫，使营业部增添内在活力，进一步发挥好整体功能。营业部党支部成立后，认真履行好一岗双责，抓好党员教育管理、三会一课、民主评议党员和党风廉政建设责任制量化考核等各项规章制度的落实，力争以红坊党支部为学习榜样，争创先入党支部。第二，把创建文明单位、创文明行业，建满意窗口和争创全国级青年文明号等活动引向深入，加强行风建设，提高我部文明优质服务水平和知名度，赢得客户和信誉，拓展新业务经营。第三，切实加强和改进思想政治工作，继续深入开展向\*\*、\*\*、\*\*学习活动，争取物质明、精神文明双丰收。

我部在保持农总行级青年文明号荣誉的同时，积极争创全国级青年文明号荣誉称号，通过内强素质、外树形象，文明优质服务水平进一步得到提高。12月底市分行组织的微服私访中，我部被评为满分，但文明优质服务水平离我们自己的要求尚有差距，如员工素质离综合柜员制要求有差距，信贷员达不到客户经理要求等。我部将更加努力工作，力争素质进一步提高，促进文优服务水平更上新台阶。

五、

外勤管理上，目前面临主要困难是外勤人员仅xxxx，信贷总量大，事物性工作多。我部将通过调整充实外勤人员队伍，来加强客户经理管理，切实规范加强客户经理水平，积极拓展业务。

xx年是我行的发展创新年，营业部工作仍然艰巨而繁重，我部将结合学习饶才富、何桂萍、林红等活动，以红坊营业所、社兴分理处为学习榜样。牢记上级的要求，在管理上有新举措，业务上有新发展，思想上有新突破，力争业务经营上新台阶，精神文明建设再丰收。

**营业部工作总结五**

200#年上半年，营业部在联社党委的正确领导和各社、部室的大力支持下，按照“求真务实，科学发展”的新要求，围绕联社的工作意见及各项经营指标，结合本部实际情况，以“改革、创新、服务”为主题，进一步解放思 想，科学管理，狠抓落实，在全体员工的共同努力下，各项工作得到了健康有序的开展。回顾半年来的工作，我们主要抓好了以下几个方面：

我部是全联社结算的唯一通道，为了确保畅通，在人员安排、岗位职责、各项工作举措上都进行了细化，特别是继大额支付系统后又开通小额支付系统，不论对内或对外，结算工作有序开展，没有因撤销大同城系统而带来负面影响。

现金收付工作在信用社是一大项，进出额大，头寸调度频繁，残损币量多。尤其是规范经营以来，存款大幅下滑因素，此项工作得到了我部的高度重视，确保了资金头寸充足，整点及时，库存控制在限额之内。

每项内容层次清楚、措施得力、方法得当、效果明显。

压滤机滤布内控及“三防一保”是有效防范案件发生的主要措施，在联社相关规定的基础上自已制定了符合实际的，切实可行的操作办法，定期召开晨会，通过工作讲评，案例讨论，交流思想，实时监督，并要求员工加强学习，查找自身业务操作及安全防范中的漏洞与隐患，不定期对各项工作进行检查，着力提高全员防范意识和自我约束力，防微杜渐，做到居安思危，警钟长鸣，期间没有安全事故的发生。

存在的工作不足：当然滤布，在总结成绩的同时，我们也发现了工作中仍存在不少的问题和不足，主要表现在规范化意思有待进一步强化；必须提高综合素质适应信用社业务发展；工作疏漏依然存在，创新意识不够；全局性服务工作也没有完全到位，有时还有欠缺。这些，都需要我们在今后的工作中切实解决和不断改进。

下步工作打算：下半年，我们将坚持以联社下达的全年计划为目标，以服务、经营为主线，以改革创新为动力，以严格管理为保障，鼓足干劲、再接再励，全面完成今年的工作目标。1、狠抓业务经营，加快发展步伐，确保全年各项目标任务圆满完成。2、积极配合推进体制改革，确保思想统一，队伍稳定，工作不乱。3、加大管理力度，确保稳健运行，继续完善内控机制，落实各项规章制度，严格各项操作规程，做好安全保卫工作，防范和杜绝各类案件的发生。

下半年的工作时间紧、任务重，但我们相信，有联社党委的坚强领导，有上半年打下的坚实基础，只要我们继续保持奋发有为的精神、采取切实有效的措施，我们有信心，更有决心，下半年一定能取得更好的业绩，迈上更高的台阶！

**营业部工作总结六**

今年一季度，我部认真领会和贯彻省分行年初工作会议精神，紧紧围绕率先建设长沙地区最好银行的企业愿景和营业部三年发展规划总体目标，按照“以业务提速为主线，以经营转型为重点，以机制创新为手段，以基础建设为关键”的总体工作思路，业务提速与发展提质并重，经营转型与基础管理并举，充分理顺营销新体系，释放经营活力；有效传导考核新机制，推动价值创造；全面打造行为新规范，力促风气转变，上下齐心推动“春天行动”全面发力，实现今年业务经营开门红，为全年工作措施的有效实施，为年度工作目标的顺利实现奠定坚实基础。

（一）业务经营实现有效突破

1、各项存款总量提升，对公负债发展强劲。

季末，人民币各项存款余额399.3亿元，较年初净增50.4亿元，同比多增36.1亿元，完成省分行一季度目标计划的154.2％。其中，储蓄存款余额218.8亿元，较年初净增20亿元，同比多增2.3亿元，完成省分行一季度目标计划的87％；对公存款余额180.49亿元，较年初净增30.4亿元，同比多增33.8亿元，完成省分行一季度目标计划的313.6％；外币存款（含同业）余额万美元，比年初净增万美元，完成省分行目标计划的％。

2、各项贷款发展平稳，信贷结构持续优化。季末，人民币各项贷款余额348.84亿元，较年初净增28.38亿元，其中法人贷款累放亿元，其中aa级以上法人贷款累放xx亿元，占季度累放额的xx％，个人贷款净增5.38亿元，占贷款季度贷款净增额的18.96。实收利息亿元，同比增加亿元，贷款到期收回率达，比上年末提高个百分点。

3、中间业务结构改善，新兴业务发展喜人。季末，全行中间业务收入9312万元，完成省分行季度目标的84.96％，同比增加4403万元。其中，信用卡及收单业务收入万元，电子银行业务收入万元，国际业务收入万元，代理各类保险收入万元，结算手续费收入万元。特别是三一重工“内保外贷”实现万元，中联重科中期票据万元。

4、财务状况明显改善，盈利能力进一步增强。一季度实现各项收入亿元，各项支出亿元，实现拨备后利润亿元，完成省分行目标计划的％。截至一季度末，营业部实现拨备后利润21683万元，较同期增加4391万元增幅25.4；（二）基础管理开启全新局面1、全面启动“四大基础工程”建设，大力夯实发展基础。为全力贯彻上级行关于深入开展“基础管理提升年”活动指示精神，紧密联系营业部基础管理中的重要薄弱环节，新一届党委郑重提出在全行大力实施以客户建设、网点转型、会计/信贷基础管理和人才队伍建设为内容的“四大基础工程”，并将其列为本届党委的头等大事，制定多项实施办法强力推进，力争用2-3年的时间，全力推动营业部客户结构不断优化和群体有效壮大、网点营销主战场地位的极大提升、会计/信贷操作风险有效管控和适应跨越发展需要的人力资源充分供给等目标，切实推动营业部实现内涵式加速度发展。

2、切实维护和谐发展有利环境，全力稳定整体经营局面。一季度，正值元旦、春节及“两会”召开，面对信访维稳与舆情控制压力骤然抬升，各项工作任务压头，综合改革深入推进的严峻形势，营业部毫不松懈地抓好稳定工作，一方面强化对特殊群体员工的人文关怀，竭尽所能改善待遇条件，另一方面强化信访维稳属地管理责任，构建主要领导亲自抓、分管领导具体抓、班子成员分工负责的信访维稳工作格局，确保全辖未发生重大上访、群访事件，无重大负面新闻及“两会”期间平稳过渡。全行积极向上、和谐稳定的发展环境得到有效维护。

3、稳步推进各项支持保障工作，序时实现阶段目标。后台集中工作有序推进，监控中心、现金中心、远程授权中心各项筹备工作已全部按计划启动。至一季度末，部分员工已进驻通宝大厦办公，并按计划顺利实现监控中心试点；中心机房搬迁方案经全体技术员多次研究讨论、反复修改、调整优化，已形成了较为全面、较为成熟、较为系统的最终版本，并已进入紧锣密鼓的前期演练，为中心机房的顺利搬迁奠定坚实基础。

（三）文化深植取得明显成效1、员工凝聚力进一步增强，人心思齐共谋发展。大力开展“文化深植年”各项活动，在加强核心文化理念和企业愿景宣导同时，结合我部工作实际，一方面通过各种内部新闻载体，广泛宣讲改革核心思想、新型机制办法等内容，大力促成改革理念广为接受，企业愿景深入人心的良好局面；另一方面，通过高规格承办省行客户答谢会，举办本部新春团拜会和有益文娱活动等方式，展示全新企业形象，丰富员工业余生活，极大增强员工自豪感和自信心，并极大提升团队凝聚力，切实营造出勤奋工作，快乐生活的工作氛围。

2、班子战斗力进一步改善，求真务实率先垂范。新一届党委班子高度重视工作作风建设，通过一系列行之有效的机制办法，以身作则大力推动从严治行，亲身示范强力推动精细管理、身先士卒倾力推动务实经营，“营销在一线，调研在基层、办公在大堂”，极大鼓舞全行士气，有效提振员工精神。

3、干部执行力进一步提升，令行禁止指挥得力。经过工作磨合和全新干部管理机制的推行，新一届党委班子对领导干部“高标准、严要求、求实效”的工作要求已得到包括中层骨干在内的全行上下基本认同，各级领导干部对党委战略意图的领会、思路理念的共识和政策措施的拥护已成为一种自觉行动，工作布置重传导到位，工作过程有情况反馈，中层干部带头依法合规、落实经营转型、注重工作督办、践行服务基层的理念得到初步贯彻，干部执行力水平跃上一个全新台阶。

（一）深化经营转型，调整业务结构，推动业务经营迈上新台阶。

1、有效理顺营销体系，实施源头性客户营销，大力拓展目标客户，全力推动对公业务全面发力。

一是严格落实省行“八个到位”管理要求，加快对公营销转型。（1）加快理顺对公营销体系。在有效澄清各支行、大客户部各项业务指标底数基础上，严格确定各营销单位营销的客户范围，严肃营销纪律，有效落实存量客户管户经理、管户责任和激励政策，切实理顺分层经营营销体系，有效推动名单管理和团队运作等机制。（2）大力推动对公客户拓户工作。根据我部计划要求，4月底前各营销单位必须全部建立目标客户名单，为此我部在继续扩大对世界500强企业地区总部、中央级和省级企业本部、省市国资委下属企业本部、省级以上优质房地产开发企业等大行业、大系统、大机构客户等源头性、系统性客户及重点项目、重点单位进行营销的同时，通过地方政府、工商、税务等多种渠道，收集整理了长沙市小巨人、三百之星企业名单、长沙市工业百户重点企业、20xx年度长沙市

工业经济工作先进单位、长沙市今年“两帮两促”活动136家企业和100个重点项目以及福建商会、浙江商会名录等企业信息，并要求各支行因地制宜，选取辖内纳税或销售额前50强等重点企业，作为各支（3）完善行发展的目标客户范围，有针对性地开展客户拓展工作。各项营销机制，有效开展对公产品推广竞赛。制定了客户基础建设、客户经理管理和绩效考核、对公营销突出贡献奖励等一系列对公业务管理办法、并组织实施对公客户基础建设项目；制定并实施实施代理保险、第三方存管、国际业务等多项对公产品推广竞赛活动方案。

二是着重强化对公负债业务战略地位，实施对公存款综合营（1）落实全辖规模存量纯负债客户营销方案，有效拓展大型目销。标对公存款客户。一季度，系统性、源头性新老对公存款客户，如省财政厅、中南传媒等，对我部对公存款实现历史性突破贡献巨大，至3月末，仅上述两客户就分别贡献时点存款余额亿和5亿元。（2）大力开展对公产品综合营销，带动催款持续增长。我部通过强化现金管理平台、本利丰、双利丰、企业网上银行、代发工资、公务卡代理国库集中支付、水电费代收等产品的综合营销，为客户提供全方位、多元化服务，有效锁定集团性、系统性客户并带动上（3）全面推动同业存款营销。在继续重点营下游公司的存款增长；销湘财、方正、财富等3家本地券商和金信、德盛、方正、大有等4家期货公司的基础上，大力营销其他非银行类同业存款资金，并积极组织中国银行、农发行、信用社等本地银行类同业存款资金。

三是着力调整改善对公资产业务结构，推动资产业务优化升（1）以提高综合回报率为目标，妥善安排信贷计划。在银根紧级。缩的大背景下，准确把握上级行政策导向，及时传达和贯彻执行省分行“保重点、调结构、严监控”的信贷计划政策，将有限的信贷规模资源投向定价水平高、风险低、经济资本回报高的优质客户和项目上。每日监控全辖的贷款收回和投放情况，一季度，我部落实实体贷款规模xx亿元，确保了“三一重工”、“中建五局”等优质客户的贷款需求，月度、季度规模严格做到规模不超额、不节余，同时有（2）明确战略性客户名单，实施效改善信贷结构和综合回报收益。倾斜性营销方案。根据现有资产客户情况，筛选出对我部对公业务贡献较大、发展空间较大的战略性客户，从客户经理管理、信贷资源配置等方面，加强营销管理，优先计划安排。目前已明确的战略（3）努力改善行业和客户结构，做性客户包括xx在内，共计xx户。好新客户（增量）调查授信工作。重点对长沙银行综合授信20亿元、对恒盛集团综合授信6000万元、浏阳河酒业特别授信1.2亿元、芙蓉国集团增量授信1亿元、新奥燃气综合授信1亿元、未名生物综合授信1亿元、湘锰电表综合授信20xx万元、辣妹子固定资产项目贷款3000万元以及先导区土地储备项目3.8亿元等。

（4）创新中小企业服务方式和服务产品。针对湖南钢材大市场、三湘机电市场及南湖大市场客户的融资需求，推出“厂商银”、“多户联保”“工程机械设备按揭贷款”等同业同质类中小企业融资产品，抢占市场客户，提高市场份额。同时提高中小企业贷款审批效率，完善财产抵押制度和贷款抵押物认定办法，采取动产、应收账款、仓单、股权和知识产权质押等多种抵押担保方式，缓解中小企业贷款抵质押不足的矛盾，建立和完善中小企业金融服务体系，提高同业竞争力。

四是有效推动中间业务重点领域营销，切实提高综合回报。 1）持续稳定传统财务顾问费收入来源。通过对已实现投放和新增贷投放信贷客户的着重营销，有效实现新财务顾问费收入来源的不断扩（2）切实加强重点大，并通过调整原贷款结构，提高综合回报率。客户维护，增加综合收入来源。通过重点营销，跟踪维护，一季度，我部实现长沙县财政代理手续费收入600万元，三一重工、长浏高速、中联重科等重点单位财务顾问服务收入20xx万元；同时通过对中联重科和三一重工两个超大客户的重点维护，深度营销，分别实现国际业务收入xx万元和xx万元，占全辖对公国际业务收入的xx。另外，还开展了年结算量1000万美元以上客户联合营销工作，有效拓展了浏阳花炮、创元铝业、盛荣化工、瑞祥新材料等重要客户，实现国际结算量达1000万美元以上客户xx家，其创造的国际结算总（3）着力强化重点产量达xx万美元，约占全辖累计完成量的xx％。品营销，提升整体收益水平。一季度，我部着重加强产品综合营销在中间业务收入实现上的作用。以第三方存管业务为切入点，突出本地券商营销，做大规模，全面提升合作效益；重点拓展银期转帐、银商通新业务，积极营销本地期货公司保证金到我行开户，并充分利用期货公司力量，扩大银期转帐签约客户数。同时，继续深化与宁乡御邦生猪交易中心，湖南九丰交易中心银商通系统合作；并正积极与总行沟通，争取长沙南方农产品交易中心银商通早日上线；对全行重点客户、“三农”客户，逐支行逐客户上门营销，落实目标任务；继续加强保险代理营销，努力提高财产险代理业绩，增强保险代理网点经营创利能力；加大重点外汇业务产品推介宣传工作，促动支行有效营销。

2、精心部署春天行动，深入推动网点转型，强化个人高端客户营销，不断掀起零售业务营销热潮。

（1）第一一是抢抓黄金时节，全力推动“春天行动”综合营销。时间进行“春天行动”全行动员，抢抓工作先机。经过精心筹备，在20xx年12月26日省分行“春天行动”动员大会结束当晚，立即组织营业部动员会议，以最快的速度进行深入发动，落实方案、制定措施、（2）多层次组织高端客户活动，为全面营销进行预热。全面部署。继营业部高质量承办省分行今年高端客户答谢会后，营业部各支行也利用春节前后黄金时机，纷纷举办辖内高端客户答谢会，并由营业部统一精心准备答谢礼品，充分融洽银客关系，为一季度综合营销奠定客户基础。（3）开展多项专题营销活动，不断掀起营销热潮。一季度，营业部在全辖统一组织了“农行送福到万家”宣传营销活动并分阶段筹备了丰厚礼品。春节前，集中开展送“福字”、送“春联”的营销造势；春节后，大力实施“存款有礼”营销活动；各支行、各网点还根据自身特点，大力开展营销“进市场、进社区、进学校、进机关”等四进活动，掀起一波又一波营销高潮。

二是提速网点布局和建设，科学分类管理，强力推动网点转型（1）如期完成网点布局规划，有力指明网点建设发展重基础工程。点。截至3月6日，已经完成了城区网点的分析与筛选、选址与勘察、评估与建议及最终的成果报告。计划三年内通过新增、迁址、升级，使长沙城区网点总额达到89个，并根据需要新增离行式自助银行，（2）加强网点建设流程管理，大力有效实现科学规划和前瞻布局。推动在建项目施工进度。针对网点建设流程繁琐的特点，我部专题研究网点建设项目从选址勘察到建设完工、项目后评价等工作的流程分工，将网点建设的30个流程落实到具体时间，落实到个人，切实提高网点建设工作效率。截止3月末，全行新建完工网点xx个，（3）创新分类分级管新报审批网点xx个，网点建设进度不断加快。理模式，强力推动网点单产提升。我部制订了《营业网点分类分级管理实施办法（试行）》，根据功能定位、赢利水平和贡献度，将网点统一划分为4类，根据存款增量、客户结构、销售能力、收入水平等，每个类别又分为3级，实施“分类指导、分级推进”，并通过切块资源竞争性配置，激励和调动网点员工的工作的积极性和主动性，推动网点你追我赶，创先争优，藉此全面提高网点创效水平。（4）强力推动网点转型，夯实零售业务发展基础。根据

当前网点转型的现状，营业部已将网点转型纳入今年乃至今后三年发展的重中之重，并将网点转型作为“四大基础工程”之一，制定相应办法，提出明确目标，着力提速硬件改造升级，狠抓网点服务能力和服务水平大力提升。为确保网点转型各项工作落到实处，发布网点转型建设基础工程一号指令，从落实网点人员编制、客户经理配备、持证理财人员到位、标杆网点建设、贵宾客户分层维护责任落实等方面推动全辖网点转型加速进行。

（1）在运作三是实施客户建设基础工程，全面提升竞争实力。方式上要严格落实分层经营，实行专业团队运作。着重完善以财富中心、支行理财中心、精品网点贵宾理财室“三位一体”的贵宾客户分层维护体系，加强中高端客户的维护管理：营业部以财富中心为平台，营销维护白金卡以上客户；支行建立本行金卡（含）以上客户名单制管理，并按“一对一”、“1n”模式配备专职个人客户经理、理财顾问和专家团队；对所有储蓄存款余额10万元以上的客户指派客户经理，落实管户目标责任，并明确客户经理包客户关系维护、包零售产品营销、包客户等级提升的“三包”责任，全面提升个人中（2）在客户维护上有效分解营销责任。从支高端客户的管户水平。行行长、前台部门总经理，到支行副行长、前台部门副总经理，直（3）在营到客户经理，均明确了相应层级的客户维护目标和职责。销策略上灵活高效。对个人高端客户以加强关系维护、定期走访、（4）在机制产品渗透、资讯服务、关怀答谢等多种方式开展营销。建设上，要专项配置资源、严格考核兑现。3月末，我部10万元以上优质客户净增3372户，完成省分行春天行动任务的98，在全省排名第三。特别是500万元以上客户净增7户，列全省第一，中高端客户维护和拓展工作初见成效，客户认可度逐步提升。（1）顺应宏观环四是完善个贷经营模式、促进个贷健康发展。境，促进个贷业务转型。一季度，适应国家宏观紧缩趋势，我部及时调整思路，大力营销收益较高的个人生产经营和个人消费类贷款，增强对利率、理财顾问费的议价能力，促进个贷业务从数量的（2）不断理顺业务流程，切实提高工作效扩张向质量的提升转变。率。充分发挥个贷集中经营对基层行营销的服务、保障作用，每个环节均严守操作流程和时限，每笔业务均完成所有环节；同时积极响应支行工作要求，联动营销、上门服务，以高效标准的服务促进（3）逐户建个贷业务又好又快发展，一季度实现新增个贷xx亿元。账、定期催收，切实做好贷后管理，严密防范风险。

3、大力实施培训先行，积极创新营销模式，着力开展重点突破，实现零售中间收入有效突破。一是广泛宣传铺就营销声势，全面培训提高产品营销技能。有效利用网点展示台柜、宣传折页、led显示屏、高档楼宇广告、网上银行、短信等方式，大力宣传我行各项零售中间业务，如理财、保险、黄金等，同时加强大堂经理、低柜柜员和个人客户经理的现场营销推广，构建全方位的营销攻势。二是对每项业务、每个产品，我部都在深入研究产品特性，准确把握产品的特点、卖点及风险点的基础上，通过深入网点现场宣讲、透过网络在线培训、召集会议集中学习等方式，将产品营销知识有效传导至网点一线，确保营销工作落到实处，切中要点。一季度我部个人中间业务收入实际入账923万元，其中实现个人结算业务收入805万元，个人理财顾问收入50万元，个人理财产品收入25万元，贵金属业务收入28万元，个人国际结算收入和住房公积金委贷收入共15万元。由于省分行未下划收入，因此代理基金收入暂未反映，这部分约25万元。三是创新直销模式，开展主题营销，大力推动信用卡、电子银行产品营销。准确把握信用卡、电子银行业务适用人海战术的特点，向社会公开招聘了一批从事信用卡、电子银行的直销人员，组建了信用卡/电子银行直销中心，专业从事信用卡、电子银行产品营销工作。这一模式在一季度取得显著成效。至季末，各项信用卡、电子银行指标；同时重点抓好大型市场专题营销活动，向专业市场优质客户重点推介以转账电话为主体的电子银行产品组合，并开展扫门店等营销宣传活动，取得了明显的实效。仅3月2日雨花区支行在长沙高桥大市场家电百货城举办“‘e市场赢轻松’电子银行产品走进专业市场”大型营销活动中，就办理转账电话40台，为300多名客户办理了网上银行、短信通、手机银行等电子银行业务，发放宣传资料3000余份，赠送小礼品1000余份。

4、切实加强市场研究，重点支持优势产业，全面强化综合营销，大力推进“三农”业务。一是以加强市场研究带动营销工作针对性有效提升。一季度营业部积极配合上级行组织的支持春耕备耕及抗旱工作、重点县域支行县域基本情况等调研工作，并针对调查结果制定营销计划，有效锁定营销目标。二是紧紧围绕客户建设基础工程和六项核心发展计划要求，拓展县域资产业务。加强对政府支持的农业产业化等企业营销，支持符合条件的房地产、医院、学校、电视、供水等县域基础设施和小城镇建设，扶持产权明晰、管理规范、信誉度高、市场前景好的县域小企业发展，紧握新型农村合作医疗和医药卫生体制改革、特别是国家加强县医院建设的历史机遇，择优发展县域机构业务。三是突出县域财政资金、代理业务的营销，大力提升对公负债市场份额。紧紧抓住省管县财政体制改革的机遇，利用新农合、新农保等项目，巩固代理各级财政国库集中收付业务，加大对养老、医疗等社保基金类财政专户资金的营销竞标力度，推进部队、海关等系统客户的业务合作和存款吸收，做大国税、地税税费资金代理和省、市、县三级财政非税收入收缴归集业务，加大国土资源部门、住房公积金、水利部门等事业单位大流量资金的营销代理力度。四是积极应对，创新和推广“三农”和县域特色产品，增强产品体系对六项计划的支撑能力。加强上下联动，深入研究特色金融需求和同业产品创新情况，大力研发区域性金融产品。当前正在重点研发县域贸易融资贷款、县域油茶林贷款，积极试点我行县域特色小企业联保贷款，加大对“金益农”品牌及项下“三农”和县域金融产品的宣传与推广力度，确立在县域金融市场的高端和领先形象，提高品牌的知名度和美誉度。

**营业部工作总结七**

以人为本凝心聚力求发展xx工行营业部支部工作总结随着三年来经营状况彻底好转成功实现，支行党委提出03—05年三年发展规划：支部确保跻身一类行行列，力争成为精品支行。面对新的挑战与压力，营业部支部进一步提高认识，统一思想，结合实际情况，“以人为本”开展深入细致的政治思想工作，有效地促进了各项工作的开展。

1、加强学习，规范制度建立、健全正常的学习制度，通过政治学习日、上党课，深入开展“xx”、“二个务必”及“xx”的学教活动，教育全体党员牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识，在党员自我剖析的过程中，认真检查自己在工作和生活中存在的不足，在灵魂深处查找存在问题的根源，从而树立正确的人生观、价值观、世界观。坚定信念，紧紧围绕发展大计，讲实话、办实事、想开拓、求实效，在处理业务过程中，充分发挥共产党员的先锋模范作用。通过每周一学习日，及时传达上级领导部门的工作要求、本部门工作安排，让员工了解情况，认清形势，提高思想，统一认识。

2、关心群众，落到实处营业部支部从“了解人，关心人，帮助人”做起，坚持“四谈心”、“五到位”、“六必访”，凝心聚力，调动员工的工作积极性。“四谈心”：当职工思想有情绪时谈心；调整工作岗位时谈心；职工之间出现矛盾时谈心；职工违章违纪受到批评时谈心。“五到位”：思想教育到位；奖惩措施到位；党员骨干表率作用到位；关心人的工作到位；民主管理到位。“六必访”：职工婚丧事必访；职工生病、住院必访；职工家庭发生意外事故必访；职工家庭发生矛盾时必访；职工主要亲属患病、住院时必访；职工发生特殊困难时必访。江泽民同志要求各级导干部：“一定要带着对人民群众深厚的感情去做思想政治工作，老老实实向人民群众学习，诚心诚意为人民服务。”人都是有血有肉有感情的，不带着感情难以有效地做好员工的政治思想工作。九月初，xxx上班途中发生意外事故，支部书记xxx及xxx等同志前往探望，并组织人员代班，安排好xxx休息。在营业部岗位调整中，因轮岗人员包括会计、出纳、提解所有岗位，领导班子成员采取书面调查了解员工想法，并与员工一个个地谈心听取意见，很好完成轮岗工作，同时在营业部出现人人争学业务，练技能的良好学习风气。通过“四谈心”、“五到位”、“六必访”，支部一班人把思想政治工作与帮助员工解决实际问题相结合，密切了党群关系，让员工觉得组织上把大道理寓于家长里短之中，把大原则融于人之常情中，有的放矢地开导启迪，不经意间化解问题和矛盾。也使营业部全体党员群众紧紧团结一起围绕发展目标，献计献策，统一行动，形成坚强的战斗力。

3、严于律已，率先垂范在工作实践中，我们体会到领导班子和支部党员的自身建设是搞好营业部工作的关健。一、分工明确，责任到人。在“一把手”负总责的前提下，班子和支委成员作明确分工，对自已所分管的工作承担责任，做到责权相符。二、严格遵守和执行民主集中制原则，重大问题、重要决策都经过班子成员集体讨论决定。针对业绩分配制度员工反映较大的状况，支部成员注重倾听员工意见，及时调整分配方案，并交营业部全体人员大会集体讨论通过。三、廉洁自律，洁身自好。认真贯彻执行关于领导干部廉洁自律的规定，为自己树立了良好的形象。在新任领导班子见面会上，班子成员明确表示不占用大家的一分钱，经费使用做到合理化、公开化。四、以身作则，取信于民。要群众做到的，领导班子成员和党员首先要做到，注意听取员工意见，和员工同甘苦，共患难。

4、群策群力，合规经营通过改善领导班子、支部党员的工作作风，发挥集体智慧，积极做好员工的思想政治工作，发动组织党员干部以自身的先锋模范行为带领员工讲团结，比贡献；讲学习，争发展，有效地推进业务全面发展。通过轮岗学习促进员工综合业务水平；结合“扫雷工程”，个人工作总结查找整改存在问题合规经营；发挥团队作用完成对帐单回收工作。30万元以上大户对帐单回收率100%，30万元以下对帐单收回率超过80%。努力压降资金汇划借报余额，近几个月挂帐余额由原来的300万元，控制到现在的日均30万元以下。三季度末超额完成支行下达的各项任务。

**营业部工作总结八**

去年一年，在支行党委正确领导下，我认真学习贯彻十六届六中全会精神，积极落实支行党委各项工作部署，思想上转变观念，工作中紧紧围绕股份制改造和双贯标工作要求，加强管理，开拓创新，认真推行规范化服务。

经过对支行党委各项工作部署的共同学习后，我部的负责同志统一了思想认识，明确了营业部\*年的工作重点和工作计划。全部人员对于人员分工，岗位设置，工作目标，工作计划有了全面的了解，全体人员达成共识：营业部是支行重要的经营部门，作为营业部的一员，要把完成部门经营目标，提高服务层次作为今年的主要任务。

一、年初，结合双贯标工作，完善制度，狠抓管理。修订完善了多项制度、办法，制定了营业部内部的管理制度体系，包括考勤、卫生管理、服务标准，营业部经营任务分解考核细则、营业部绩效工资分配办法等，进一步完善了服务体系和业务考核体系，发挥考核机制的作用，充分调动员工的工作积极性。

在管理中，注重制度的落实，不使之流于形式，首先从自身做起，自觉带头遵守规章制度，对于违反制度的员工，严格按照制度进行处罚，做到纪律面前，人人平等。

二、集中精力进行业务发展和市场营销，对营业部重点客户进行了认真梳理，根据具体情况划分了不同档次，要求客户经理认真分析客户清况，根据重点客户的不同需求制定了不同的的营销方案和工作目标。

1、近一年的工作，存款一直作为营业部工作的重点和难点，为此我会同有关副经理、客户经理进行过认真地研究、滤布总结，也出台了很多激励、规范的措施，但一直效果不明显，究其原因，一是对客户经理的管理不到位，责权利没有充分体现，造成客户经理没有充分发挥作用，二是没有于重要客户建立一种互相信赖的银企关系，在走访客户是不能认真分析总结客户需求和经营情况。三是工作中存在畏难情绪。为此，结合支行制定的客户经理考核办法，在营业部实行全员客户经理制，积极探索多层次业务管理模式：客户经理负责经常性上门服务，收集客户重要信息；业务主管负责定期走访；定期业务会议决定营销策略，及时向行领导、公司部反映营销情况。通过以上工作，四季度效果非常显著：开发了××××××××、××××××、××××××××、××××××××\*等优质客户，稳定了××××××××\*、××××××××\*、××××××××\*等，盘活了××××××××\*、××××××××\*、××××××××\*存量客户。

2、注重创新，善于捕捉分析信息，充分利用我行的金融产品，为企业出谋划策，今年4月份，积极与××××××××\*联系，根据其资金紧张的实际情况，为其制定了融资方案，成功为其办理了总额为1亿三千五百万元的委托贷款，使其资金在我行沉淀一个多月，存款日均新增1100万元并为我行带来每年22万元的中间业务收入。

3、善于利用政策，寻求新的绩效增长点。根据今年票据市场特点，全年办理贴现2亿7千万元，实现贴现利息收入近四百万元，带了了可观的收益，同时建立了银行、企业的稳定业务往来。

\*年营销当中积极探索整体营销模式，比如××××××××\*，××××××××\*在信贷支持的基础上，从贷款，存款，贴现，压滤机滤布财务顾问、个贷等多方面多层次的将我行金融产品同企业需求结合起来，收到明显效果，\*年××××××××\*对我行的综合贡献度从20xx年的700万元提高到940万元，实现了我行利益的最大化

三、注重自身及员工业务素质的提高。

一是加大员工培训力度，按照年初的培训计划，提高了员工学习的主动性，增强了员工的竞争意识。二是提高客户经理的业务素质和服务水平。三是制订岗位标准，给予不同待遇，实行动态管理，提高柜面人员服务和竞争意识。四是注重学习性团队建设，形成浓厚的学习氛围。

四、注重家园文化建设，提高凝聚力。

营业部作为一个30多人的大集体，如何提高凝聚力成为工作的重点之一，只有团结才有战斗力，工作才能出成绩。为此，营业部制定了晨训制度，每周例会制度，定期总结工作，制定工作计划，并积极开展一些有益的活动，使大家有集体荣誉感。充分发扬民主，每月每位员工对营业部的工作做出评价，对营业部的发展目标、工作计划提出自己的意见。

在工作中，我作为营业部经理首先对自己严格要求，业务素质要过硬，工作态度要端正，处处要起到表率的作用。工作中注意方式方法，多与员工交流思想，善于发现问题，制定有效的措施改进工作不足。

\*年，营业部各项工作有了全面发展，存款余额达到7.37亿元，中间业务收入实现303万元，贴现实现2.7亿元，实现利息收入600万元，贷款新增1.3亿元，为支行全面完成各项工作目标发挥了重要作用。同时营业部员工的绩效工资也位居支行经营部门的前列。

一年的时间里，给我感触比较深的是，我在管理方面的知识比较欠缺，原有的积累已经不能满足现实的需要，我也制定了相应的学习计划，学习知识，学习经验，使自己成为合格的客户经理和管理人员。

**营业部工作总结九**

新鲜的糕点是现代人们的最爱，已经成为一种时尚的生活趋势。在我们所有伙伴的共同努力之下，我们店的销售是名列前茅的。作为一个店员，我们每天按时上下班，并且对这么长的工作经历作出以下几点总结

1，要有良好的专业知识做后盾

蛋糕的口味直接来自制作过程中对原材料的选择和搭配，以及制作的时间，原材料的选择是最关键的要给员工做好培训和品尝，要对我们的产品有信心，喜欢我们的产品。对于产品的口味，适应人群，保质期，原材料要有充分的了解。

2，要有贴心的服务态度做销售

用心去观察每一位顾客，用心去与顾客交流，了解他们的需求才能做好销售。我们积极主动的为顾客服务，尽可能的满足并超越顾客的需求，不断的强化服务意识，并发自内心的微笑和礼貌的文明用语，让进店的每一位顾客都能感受到你，留住老顾客，更应该去吸引新的顾客。

3，陈列要美观，大方

现在的年轻人总是喜欢一些新奇的东西，我们的产品好吃更要体现的是产品品质与档次，陈列是突出主推品，并有专人

介绍品尝，形成一种气氛。

4，团队协作

团队协作很重要，我们每个人都能有个明确的目标，在自己的岗位发挥一定的作用，我想没有什么产品是我们卖不掉的。这样我觉得给顾客的感觉也很好

以上就是我的工作总结，面对以后的工作，我会以更加饱满的热情去对待。为我们店奉献自己的一份力量

**营业部工作总结篇十**

xx年度，我营业部以金翼至尊金融服务终端、金翼“投资堂”版手机证、金翼求金等一系列金翼品牌服务产品为工具，以大型投资报告会、股民学校、理财沙龙等形式为载体，有效的树立了中信金通证券服务品牌，提高了投资者对公司的认知度、认可度以及忠诚度。

有效的组织架构是创建活动的载体，健全的制度设计是创建成功的重要保证。为明确创建活动宗旨及工作职责，成立了营业部创建“青年文明号”活动领导小组，制定了《东阳中山路营业部争创“青年文明号”管理办法》。

以创建活动为契机，继续健全完善团支部的工作机制，团支部工作的基础得以有效夯实，团组织的凝聚力、战斗力也实现较好的提升。

以“民主生活会”形式，倾听员工的心声，了解员工的思想动向，以培训交流形式，并结合具有重要意义的日子，加强员工的思想政治教育，强化青年员工的思想作风建设。如我们在三月份开展了以关爱妇女儿童为主体的三八妇女节拓展活动、四月份以加强爱国教育，继承革命传统为主题，组织了清明扫墓活动。

xx年度，营业部继续坚持以人为本的原则，重视人才培养，营造学习氛围。每天晨会、每周例会、每周培训等形式的学习与培训活动得以坚持与良性发展。以提高员工业务水平为重点的青年岗位业务能手竞赛活动也取得较好成果，各条业务线涌现出一批业务骨干与专业人才，较好的带动营业部专业知识的全面开花。

企业文化建设是xx年营业部工作的重点。营业部通过丰富的文化活动，形式多样的拓展活动以及公益性、灵活性强的服务活动有效的提高员工对公司价值观的认同感，塑造公司的文化力。

首先通过组织参与专业知识、合规知识竞赛、岗位练兵、“读一本好书，写一篇心得体会”的读书月、“积极思考，超越自我”演讲比赛等丰富多彩的文化活动，教育青年员工继承和发扬党的优良传统和作风，活跃了青年员工的文化生活，营造了浓厚的文化氛围。

积极开展形式多样的素质拓展活动。xx年度，营业部先后安排员工分别至横店梦幻谷、舟山、奉化等地参加拓展活动，取得较好效果。员工普遍感受到营业部集体的温暖，员工之间的亲密度、团队之间的信任度以及对营业部的忠诚度都得到有效提高。强身健体的理念与行动在营业部得到很好的结合，每天清晨，营业部定时组织早操活动，并举办了广播\*\*赛。每周三下午营业部活动日，员工们驰骋于西岘峰、羽毛球馆、篮球场。西街社区的气排球比赛、职工运动会同样有我们员工的身影。

三是开展了公益性强、灵活性强的服务活动。xx年是多灾多难的年份，西南旱灾，玉树地震牵动着国人同样牵动着营业部员工们的心。我们以“水城无水”、“大爱无疆”、“关爱社会福利院儿童”等主题发动了青年员工捐献爱心与实物活动，前后筹集的金额总数达数万元。员工们的爱心得到各方的好评。

学习阵地建设：每周一的晨会、每周五的例会、每周四的培训让员工们受益匪浅，而在“读书月”活动的基础上，我们举办青年读书心得交流会及演讲比赛，初步实现员工综合素质的提升。

交流阵地建设：以各种学习活动、文体活动和公益活动为载体，有效的加强员工之间、营业部与员工之间以及营业部与兄弟单位之间的联系。如西街气排球赛、职工运动会等。

宣传阵地建设：“酒香也怕巷子深”，做得好也要宣传的好。xx年度，我们基本做到每次活动有策划，每次活动有宣传，每次活动有总结。做到文字留痕，图片留痕。同时开通了qq群、青年文明号博客，营业部的宣传阵地得以初步建立。

总之xx年度，在争创东阳市“青年文明号”过程中，我们收获了很多：职业道德得以弘扬、职业文明更加彰显;员工的综合素质以及营业部的凝聚力、战斗力都得到有效提升。但是一切还都只是开始，在今后工作中，我们将继续深入开展创建工作，不断提高青年职工的思想道德素质和业务素质，提升窗口单位形象，做到爱岗敬业、忠于职守，深化服务、奉献社会。

**营业部工作总结篇十一**

回顾这半年来的工作，我在单位领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照单位领导的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

营业部对我来说是再熟悉不过的工作领域。作为营业部的中层干部，自己清醒地认识到，我是营业部经理的助手，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。上半年本人能认真做好各项领导交代的工作，没有出现过一笔特大差错，能按时完成报送各项会计报表和分析报告；及时了解客户情况，为领导决策提供依据；切实抓好本行业务管理的日常工作，按照审批制度，严格把关；atm机业务能坚持每天记帐、对帐、清帐等一系列业务，确保atm能正常运作，不仅增加我行的中间业务收入，也疏散了不少客户在柜台前的滞留；在安全保卫工作方面，本人能时时刻刻提醒自己及柜员决不可麻痹大意，掉以轻心，不得有任何松懈思想和侥幸心理，严格按照规章制度办事，抓好各项安全工作，确保万无一失。

随着扁平化的实施管理开始，我们员工身上的担子就很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，向书本、向周围的领导、同事学习。经过不断学习、不断积累营业部的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，都有很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，在吸存方面取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、营业部的工作由于是新系统上线后我接触较少，对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

3、在工作中处理问题言行举止不善于表达，导致同事对我的误解。在下半年里，本人决心认真提高业务、工作水平，为单位经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

1）加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；

2）本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；

3）注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进我支行服务水平，积极为我支行创造更高价值，力争取得更大的工作成绩

**营业部工作总结篇十二**

20xx年，我部认真贯彻总分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，围绕年初制定的工作目标和措施，狠抓落实。在注重业务发展的同时，强调风险防范和内控管理，倡导合规文化建设，使各项业务上了一个新台阶。在我部全体员工的共同努力下，较好地完成各项经营指标，取得了良好的成绩。现将我部全年工作总结及下一步工作计划汇报如下：

1、各项存款保持稳健增长

截止20xx年12月31日，营业部各项存款时点余额31.6亿元（含同业存款），比年初增长8.6亿元.。其中我部对公存款时点xx亿元，完成全年任务的xx%；对公存款日均余额达到xx亿元，完成全年任务的xx%。我部储蓄存款时点余额：2.5亿元，完成全年任务的240%；储蓄日均1.3亿元，完成全年任务的168%。我部同业存款时点3亿元，同业存款日均6.2亿元。存款任务完成情况良好，行内排名第一。

2、各项中小指标超额完成全年任务

截止20xx年12月31日，我部公司网银交易量xx亿元，完成全年任务的xx%；新增公司网银客户数xx户，完成全年任务的%。理财宝卡4282张，完成全年任务的xx7%；代发工资15户，完成全年任务的125%；代发工资5635万元，完成全年任务的224%；个人贷款发放2145万元，完成全年任务的130%；

1个人网银2339户，完成全年任务的292%；第三方存管230户，完成全年任务的144%，信用卡465张，完成全年任务的xx6%。

3、各项信贷业务平稳发展

我部持续加强授信调查工作，贷款投放稳步增长。截止20xx年12月31日，我部贷款余额xx亿元，比去年增长xx亿元。办理票据贴现xx亿元。贷款收息率及贷款到期收回率均达到xx0%。

4、议价能力有所提升

今年我部贷款定价水平明显上升。今年新投放贷款除原签订合同的银团贷款外，全部均在基准利率以上；续贷的利率均上调5-xx%不等，贷款收益有所增加。同时我部加强贷款企业的资金监控，资金留存率提高，企业综合回报率上升。

5、网点保持安全营运

20xx年以来，我部通过不断开展合规案防教育，增强员工风险防范意识，实现柜台的储蓄、对公、联行业务系统运行稳定，各项账务处理正常，结算渠道通畅。同时通过召开员工家属座谈会、家访等方式加强与员工及家属沟通交流，排查风险隐患，安全保卫工作实现安全运营无事故，为全行工作提供保障。

6、队伍建设得到加强

为促进公司、零售业务的健康、有序发展，结合分行的管理要求，我部首先完善了各项规章制度，明确了岗位职责，理顺了组织架构，利用现有资源做到人尽其才，尽最大限度发挥每位员工的工作积极性和主观能动性。

1、以人为本，强化中信企业文化核心理念，加强员工队伍建设

一是强化以中信银行企业文化核心理念的培育，落实人文关怀。积极探索有利于提高员工综合素质的激励机制；继续抓好以制度文化、行为文化、专业文化建设为核心的深层企业文化建设，增强员工的向心力和归属感，营造和谐共事的2工作环境，努力做到以人为本促和谐。二是构建“学习型”部门，建立定期学习制度，学习新业务、新制度和新产品，及时更新部门整体业务水平。三是加强柜员的操作技能及服务品质。按照《中信银行服务品质标准手册》的要求对柜员进行行为规范。四是加强客户经理的管理，营造“团结协助，比业绩”的积极工作氛围。通过每天晨会，总结前一天工作、提前安排当天工作；每周五开例会，总结本周工作等，对客户经理进行精细化管理，让每人有任务，任务清晰，方向明确。在对客户资源进行全面分析的基础上，增强压力和动力，促进责任意识、发展能力和执行力的不断提升整体营销能力，从而形成“上下联动，你追我赶，齐心协力，众志成城”的抓存揽储工作局面。

2、以公司、机构业务为主线，强化“双优双主”客户营销维护，加大揽存力度。

在明确对公业务“双主”、“双优”的战略定位的前提下，持续加强战略客户的营销力度。我部利用春节、中秋、国庆走访客户的时机，加大稳存工作，重点走访广西区域内龙头企业，加大负债业务营销，累积成功吸存xx亿元以上，主要包括：广西铁路投资集团有限公司3.5亿元、广西电网公司2亿元，广西交通投资集团1亿元等。二是加强客户日常的精细化服务工作，进一步增强银证的合作关系。我部将财政性存款营销工作作为我部工作重心，加大对政府部门、教科文卫、社团法人的营销，重点做好三级财政、国资委、发改委、国税局、社保局等行政预算单位的营销，加大非税收入缴存工作，并通过与区财政厅、南宁市财政局等相关单位开展联谊活动拓展业务，成功引存近xx亿元。三是扎根当地市场，逐步抢占垄断企业和大中型企业在南宁的市场。通过围绕垄断企业和大中型企业上下游企业开展业务合作，不断拓展业务范围和品种，确保存款在行内循环。四是加大同业营销力度。我部积极与北部湾银行、广西邮政储蓄银行、本地信用社等同业开展业务合作，寻找代理合作机会，完成同业存款xx亿元。

3、利用多渠道拓展零售业务，强化个人客户分层管理。

一是对我部个人客户进行梳理，建立客户台帐，实现分类分层管理。依靠贵宾理财系统进行分户专人管理，做到“户户有人管”的“一对一”专业管理。通过电话、短信、面谈等方式，告知客户管户经理的名字及联系电话，以便日后的沟通和维护。并将了解到的客户具体信息、资料在系统中进行补充，如特殊纪念日、爱好、投资偏好、理财需求等，便于日常的管理。二是强化零售贵宾体系建设。我部围绕中高端客户开展的系统经营活动在探索中起步，先后开展了贵宾新春有礼、升级有礼、客户积分礼品回馈、中信银行“台湾游”、“巴厘岛之旅”旺季营销、“品味生活·惬意人生”女性沙龙、健康养生系列讲座等活动，将客户与银行更紧密地联系在一起。对于50万以上的大客户，我部专门制定了“理财秘书”服务。分行发行各种理财产品、基金、信托产品、国债、外汇市场行情等金融信息，根据客户的类型、投资需求有选择性的分别发送短消息或者提供理财方案，让客户及时地了解银行的动态发展，同时让贵宾客户感受到银行对他们不只是单纯的存款需求，而且有帮助他们投资理财，使其效益最大化。针对客户可能会提出的问题反复推敲，我部客户经理们做足前位准备，实现给客户百分百满意的专业服务，让客户更信任我们，依赖我们，成为我们的忠实客户。三是积极推进公私联动。在走访公司客户的同时，我部派零售客户经理一同前往营销，并带我部自制业务宣传折页，如《代发工资优势》、《理财宝金卡、白金卡优惠政策》、《近期最新理财产品清单》、《个人住房按揭贷款办理流程》等等。将各大企业特别是私营企业的中高层负责人囊括到我行的贵宾理财体系中，这样不仅促进了贵宾客户数及个人储蓄存款的稳健增长，加深了企业对我行的认知度，而且是批量获取优质客户、联动发展工资代发、理财宝发卡、个人网银、信用卡等业务的有效途径，实现分行零售业务持续、健康、快速发展。四是零售信贷业务逐步打开局面，出国留学贷款及汽车消费贷款展现我行个贷优势。我部本年在出国金融业务的市场开拓上取得显著成效，成功与南宁市诺达教育、维伯教育、伯乐留学、世纪桥、act美国预科中心等多家知名留学机构达成长期合作协议，在当今客户资源成为各大银行必争蛋糕的大环境下，争取到一定的市场份额，同时获取了一批高端的优质客户。截止到12月31日，出国留学贷款累积发放近xx万元，共xx笔，占全行出国

4留学贷款总量的xx%。除此之外，我部与广星、华源、钜荣、桂海等多家汽车销售服务公司达成了长期的合作关系，就个人汽车消费贷款业务进行合作，取得了非常好的营销效果，汽车消费贷款笔数明显增加，截止到12月31日，汽车消费贷款累积发放近xx万元，共xx笔，占全行汽车消费贷款总量的xx%。

4、以贷款营销为契机，强化资产业务营销，加速授信调查工作。

20xx年以来，我部通过贷款营销，寻找潜在客户资源。为此，我部进一步增强营销意识。一是重点走访广西区域内龙头企业，加大资产业务营销。主要包括：广西铁路投资集团有限公司，广西交通投资集团有限公司、广西高新投资公司、广西桂冠电力公司、南宁土地储备中心、广西冠信公司、东糖集团、东亚糖业、南宁糖业、贵糖集团、南华糖业等公司。二是与担保公司签约，构建中小企业融资渠道。我部对广西金融担保公司、南宁市南方担保公司展开授信调查，并促成于我行签订全面合作协议，为中小企业在我行融资构建平台。三是与各地市金融办建立良好关系，拓展客户选择渠道。

5、以资产安全为首要，强化风险防范意识，做好贷后管理工作。

在做强业务的同时，我部始终把控制风险和合规经营放在首位，丝毫没有放松对贷款质量的要求。我部从以下各方面落实贷款管理工作：一是组织人员积极参加贷后管理工作的有关培训和学习，增强贷后管理意识。二是按时完成信贷客户日常贷后管理工作。我部将所管信贷客户逐户落实责任人，严格按照总行制定的贷后管理办法进行贷后管理工作。三是加强对企业、行业风险的监控，出现问题及时反馈领导并采取有效措施化解。四是组织学习广西银行业协会及银监会倡导的“三个办法、一个指引”贷款新规，提高本行的风险管理能力。

6、以合规建设为手段，强化合规文化建设，促进内控管理工作。

一是强化会计基础管理，落实岗位制约、岗位轮换和强制休假制度防范业务运作过程中的操作风险、道德风险、经营风险。二是强化内控管理，发挥监督检查作用。部领导按规定进行定期和不定期查库制度。三是增强安防意识，确保安全营运。我部加强“六禁”教育，组织各岗位负责人及经办人员参加分行组织的廉洁作风教育活动，通过参观南宁监狱，倾听犯人的现身说法，给每位员工敲响警示钟，积极引导员工树立正确的人生观。四是建立内部谈心制度，紧密关注员工思想动态，切实抓好员工管理工作。五是牢固树立“安全就是效益”的意识，以预防和惩治案件为着力点，深入开展规章制度教育和警示教育活动，落实案件防范工作责任制。

1.国家对政府融资平台的调控，限制我部快速发展。

我部现有信贷客户大部分纳入政府融资平台管理，在一定程度上制约我部发展。

2.常规业务同质化严重，在市场上缺乏竞争力。

即使是我行原有较强竞争力的汽车金融、钢铁金融等产品受定价影响，优势未能得到充分发挥。

3.零售存款结构仍需优化

我部零售时点余额的变动频率较为频繁，幅度较大，原因在于个别大客户的资金变动对存款余额的影响较大，因此在发展高端客户群的同时更应壮大基础及中端客户群体，其存款稳定的特点对夯实零售储蓄基础、优化存款组成结构有着至关重要的作用。

20xx年是我部成立以来的第四年，是营业部发展至关重要的一年，结合当前形式，以及发展现状，我部20xx年工作思路主要是：贯彻落实科学发展观，以“上规模、强管理、调结构、增效益”为目标、继续加大区内双主双优客户的营销，强化内部机构管理，加大中小企业营销力度，改善健全我部客户结构，提高资产收益能力。

一是以财政为主攻方向，加大揽存力度。做好三级财政资金源头营销，促进财政资金稳定增长，并通过区、市级非税收入平台做好财政资金归集工作。同时加大力度营销社保、医保、公积金等资金。

二是以行业龙头、区域龙头为重点，优选公司客户，加快公司业务发展。要加大授信，做好项目储备公所。要加强二次营销，加大贷款投放力度。要做好我部现有信贷客户的续授信调查工作。要以汽车金融、钢铁金融为突破口，逐步做强做大票据业务。要依托担保公司等机构加大中小企业业务营销，提高资产收益。要紧紧围绕大中型企业及上下游企业构建金融服务体系。

三是加强储蓄存款的营销力度。依托“中信理财”品牌，以贵宾理财为“龙头”，带动零售业务的整体发展。节日送好礼、生日问候、周末理财沙龙等一系列回馈活动，真正在区域内建立起中信贵宾理财的良好口碑。加大个人按揭贷款的投放。个人贷款是零售储蓄增存的重要手段之一，通过与出国留学机构及各大楼盘的联系，本着“顺应市场，灵活掌握，把握风险、服务客户”的原则，为咨询机构、开发商和客户提供最优质最全面的金融服务，从而确保全年储蓄存款时点数、日均数超额完成任务。利用公私联动作为零售业务规模扩张的有效手段，利用公司业务优势进行综合营销，做大项目，做集团性，批发性的业务，充分挖掘公司客户的潜力，提高公司客户的综合贡献度，这将为我部批量开卡开key、代发工资等相关指标的完成起到不可低估的作用。四加强对电子银行业务的营销，开展电子银行产品、服务、宣传“三进”。通过宣传电子银行产品等科技优势，促进零售业务的有效发展，弥补我行物理网点少的不足。

四是加强员工业务知识技能培训。要加强员工业务技能培训，全面提高网点服务质量。要加强新员工业务培训，做好传帮带工作。要实行分类培训员工、分层培训业务骨干。确保人员柜面操作规范化，客户经理业务知识多面化。同时健全、完善营业部机关人员考核办法。进一步科学设定考核办法，明确员工岗位职责任务，使收入考核分配公平合理，激发员工工作积极性。

五是加大国际业务拓展力度。一方面是突出重点，明确目标，做大做强外汇理财业务。在细分市场基础上，有针对性的抓好对公理财业务拓展。另一方面是加大对全区重点外汇客户的贸易融资支持力度。加大贸易融资和边贸结算拓展力度，带动国际结算业务全面发展。

六是要增加中间业务收入来源。主要是加强与企业沟通联系，积极营销企业年金业务、中期票据业务、短债业务、委托贷款业务等。同时公私联动，发挥中信理财产品优势，在做大零售业务的同时加快中间业务有效发展。

七是强化会计基础管理，确保全面结算正常。加强风险防范意识，做好安全保卫工作。

八是依托信贷管理系统，做好代后管理工作。加大用信企业资金流向监管，提高企业货款归行率。

20xx年我部取得了不俗的成绩，各项工作健康发展，业务状况明显改善，经营效益明显提高，在接下来新一年里我们将戒骄戒躁，正确处理好宏观调控和自身发展、总量和结构、数量和质量的关系，依托中信集团的整体优势，充分挖掘现有客户潜能，积极拓展新生客户力量，紧紧围绕ftp考核办法开展经验活动，加强风险控制和业务创新，继续保持良好的经营发展局面。我们有信心和决心，在总分行的正确领导下克服自身的不足，扬长避短，勇于开拓，锐意进取，全面完成全年各项工作任务。

**营业部工作总结篇十三**

进入新的一年，又是一个新的开始。在新的一年里我们摒弃之前所有的坏毛病，弥补之前一切的不足，发扬之前的一些优势之处重新起航。xx年是一个关键的一年，所有的人都在看今年的表现情况。所以xx年只许成功不许失败。不给自己一切借口和理由，完成一切任务，达到预期目标。现在把xx年第一季度的工作计划如下：

1、第一季度以商品为主，在商品市场上我们之前已经有一些开户成功的客户，现在这些客户一些不参与交易，一些仍在交易但是交易不频繁。所以首先要激活这些账户当中有资金的客户，让她们重返商品市场进行交易操作。利用这些客户来维持公司的日常开支。按照一个客户一天最少的100来算，那么只要有5个参与交易的客户一个月就是10000佣金。

2、激活重新参与交易的客户一定要注重回放工作，这个很关键。因为之前这些客户不做可能就是因为做亏了没赚钱。现在重新操作回访询问客户操作结果以及有什么问题要第一时间解决。否则就会真正变成死客户。

3、商品以收入快为主，而港股市场主要是以稳为主。前面3个月我们主要要以快为主，以稳为辅。目前参与港股市场交易的有3个客户，那么这3个客户如果能一起参与交易的话一天也可以有一个稳定的佣金。一开始以作早盘第一单为主，同时春节后把现在已经开户成功的转化成入金参与操作的，只要有10个客户一天只做一单的话那么这样一个月也有1万多佣金是公司所得。

所以1月份由于元旦春节假期，交易时间短，加上年底工作忙一般投资者没太多的时间参与交易等原因，这个时候可以进行客户回访，激活节后参与交易的客户。

1、有些客户参与交易完全依靠老师的后台，但是当客户一旦进入老师后台后结果和客户所想的其实是两码事了，在服务、成

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！