# 优秀支行工作总结材料(推荐8篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-03-20

*优秀支行工作总结材料1xx年对支行来讲，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。在全体员工的共同努力下，路支行坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前...*

**优秀支行工作总结材料1**

xx年对支行来讲，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。在全体员工的共同努力下，路支行坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场、创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。现将xx年工作情况汇报

一、经营业绩

1、负债业务：

截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元;储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：

截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向xx项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行上半年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销、两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到万元。

3、中间业务：

上半年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元，理财产品中间业务收入达到xx万元。

4、国际业务：

上半年我行国际业务有了较大的进展。通过营销xx科技、等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇万元，国际结算量达到万元。6月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：

**优秀支行工作总结材料2**

我自xx年1月入职以来，始终以一个银行从业人员的高标准来严格要求自我，本着“爱行如家，业绩第一，风控至上，合规同行”的原则严格贯彻执行日常工作。从以下几个方应对一年以来的工作做简要的报告。

>第一，信用卡销售认识方面。

入职将近一年的时间，对卖信用卡工作的认识有了很大的提升，信用卡销售在所有销售行业里是最容易的可是也是风险最大一种，我们不是在销售我们是在给有需求的客户供给我们的服务，还未发现自我需要的客户引导朝着现代消费方式的方向迈进，我们是在帮忙他们很开心，尤其是当我的客户告诉我他用了我们的卡带来了无比的欢乐和方便的时候，我觉得自我很有成就感，很以我是中信人而感到骄傲，也为我们有这样优秀的银行做事业发展的平台而感到无比的欣慰和自豪。在这我会做一个有准备的人，在去拜访客服之前，我要对我们的各种卡的优点功能做全面的了解学习，每个优点我要怎样向我的客户介绍，我的客户会产生什么样的疑问我要怎样解答客户提出的疑问，我都会想象出场景并计划对策，这样会在客户面前展现我的自信满满，客户会觉得我的卡实在是好，不办是自我的一种损失。

>第二，风险控制方面。

在业余时间经常学习翻阅金融法律书籍，作业过程中严格要求自我，对主动办卡的客户详细核对信息，经过向同单位同事进行直接间接询问，确定无误在进行申请。不为办一张卡忽视风险，始终以控制风险为准则，以创造业绩为目标，两手抓两手都要硬。在平时公布风险警示案例时，也会在自我心里敲一次警钟，时刻牢记风控至上。经过一年的工努力，疑似欺诈率都控制在控制线4%以下。对此会再接再厉努力做到疑似欺诈率为0。

>第三，提升业绩方面。

机会总是垂青于有准备的人，不打无准备之战的做法，使自我一年来销售业绩得到稳步提升，现荣升为五级资深客户经理，从原先一个月进件100来张，上涨到此刻的一个月150多张。从原先一个月核卡70多分，上涨到此刻最高核卡130多分。能够得到这样的提升当然离不开中心领导的关心鼓励，离不开小组主任的指导和帮忙，也离不开自我的不断探索学习和思考。办卡时间长了积累的经验多了，我发现我更加喜欢团办，工作简便效率也高，去一个单位就会办70%的人，要不就是失败。还有客户转介绍很重要，把握人脉源远流长，自我也不会觉得工作压力大，把客户当朋友去帮忙，客户也会把你当朋友转介绍，这是很大的资源必须要把握。我就是在这样的工作模式下提高自我的，我会坚持不断努力，我相信我会做的更好，不辜负领导对我的信任和支持。

>第四，团队文化建设方面。

我是一个性格开朗乐于交往的人，在卡中心组织各项活动的时候，都踊跃报名参加，这次的星级辅导师也报了名，帮忙他人就是帮忙自我。对待同事生病或是业绩需要帮忙学习的都进取给予帮忙，在遇到同事心态不平稳的时候，会及时发现与之交谈开导，别人出现的问题很可能就是自我立刻要出现的问题。做销售的就是失败加成功的组合公式，我们会在有些时候表现得失落表现的灰心，其实解决同事这个问题的最好办法就是交谈分享，告诉他自我也会遇见同样的问题，只要勇于去认真应对解决这个问题就能够了，不要总是消极应对。人生的态度就应当进取大于消极，不骄不躁。我们小组和作业中心也会经常组织活动，为我们同事之间供给了一个交流的平台大家畅所欲言，各抒己见，相互鼓舞士气，增加凝聚力。

>第五，开拓学习方面。

在当今激烈竞争的社会，人不学习就会落后，此刻的高新技术新事物层出不穷，我每一天都有阅读报纸的习惯，了解新事物新鲜事，坐公交车上的时间就是我读报的时间。有时间还会和客户寒暄分享见闻。在休息时间经常开销售管理方面的书籍，乔吉拉德和陈安之的成功学是我最喜欢看的，人家说要想成功就要向成功人士学习嘛，我就想踩着成功人士的足迹走成功之路，迈向巅峰。

>第六，对20xx年的工作计划。

跟着中信银行快速发展的脚步，我们都在成长，我20xx年的目标是在此刻每月进件150张得基础上突破目标上200张，越来越好一月要比一月高，只准提高不许退步，跟上企业发展的步伐。核卡分数每月目标160分，冲刺目标每月200分，努力做得更好。风险控制要在全国水平以下，争取做到零风险。如果有机会晋升主任，也会进取争取，为企业贡献自我的力量，与中信共同提高，开拓完美未来。

**优秀支行工作总结材料3**

20××年，在分行党委、行长室的正确领导下，xx支行进一步发挥区域优势，明确目标，坚持业务发展和合规经营相结合，正确处理好规模、质量、效益三者关系，在上半年度取得一定成绩。

截止到20××年11月末，我行各项主要业务指标完成情况如下：

负债业务：本外币存款余额为xxxx万元，其中：人民币存款余额为xxx万元，比年初新增xxx万元，完成年度计划的xx%。增量结构为：储蓄存款新增xx万元，完成年度计划xx%；企业存款新增xx万元，完成年度计划xx%。外币存款余额为xx万美元，比年初新增xx万元，完成年度计划的xx%。

资产业务：本外币各项给款余额为xx万元，比年初增加xx万元，资产优良率、收息率保持100%。消费给款新增xx万元，同期增幅为xx%，完成年度计划xx%。

中间业务：国际结算量累计xx万美元，比去年同期增加xx万美元，增幅达xx%；结售汇合计为xx万美元，比去年同期增加xx万美元，增幅达xx%。

总结今年各项业务发展和管理，我们主要采取以下工作措施：

>一、突出绩效考核引导作用，重点竞赛活动拉动业务发展

1、完善改进绩效考核整体方案，突出考核的全面引导作用。

2、各季度与时俱进，重点竞赛活动加速业务迅速发展。

二季度结合支行业务发展的重点，开展VIP客户拓展、黄金宝竞赛和联动营销活动，并按各层面分别实施竞赛奖励方案。

**优秀支行工作总结材料4**

20\_\_年上半年，\_支行认真贯彻落实\_各项工作部署，以\_行长年初工作会议上的讲话精神为指针，在分行领导及相关部室的指导下，以建设“\_\_\_”为宗旨，以做\_信贷业务特色银行为目标，紧紧围绕“\_\_”的工作主题，拓市场提业绩，防风险保安全，各项工作扎实推进，各项工作指标均已完成。

一、上半年主要经营指标完成情况

截至6月末

(一)贷款余额\_亿元，较年初增加\_亿元，增长\_%,完成计划增量\_%，累计发放贷款\_笔，累计投放\_亿元;实现利息收入\_亿元,完成同期计划的\_%。

(二)贷款日均余额\_亿元,较年初增加\_亿元,完成同期计划的\_%。

(三)各项中间业务收入\_万元。其中，财务顾问费\_万元,其他手续费收入\_万元。

(四)办理银行承兑汇票\_笔，金额\_万元，其中100%保证金银承\_笔，金额\_万元。

(五)客户数量\_户，较年初增长\_户,完成客户拓展计划\_%。

二、各项业务开展情况分析

(一)贷款投放行业分析

根据上半年\_\_金融业务营销指导意见,\_支行\_\_贷款投放重点是\_\_贷款。从行业看，上半年批零行业投放贷款\_笔\_亿元;制造业\_笔\_亿元;其他行业\_笔\_亿元。

(二)贷款产品投放分析

上半年\_支行累计投放\_亿元,其中\_贷款\_亿元，占\_%;\_贷款\_亿元，占\_%;\_贷款\_亿元，占\_%;\_贷款\_亿元，占\_%。

(三)贷款担保方式分析

上半年投放贷款中，抵押担保贷款\_亿元，占\_%;保证担保贷款\_亿元,占\_%;信用贷款\_亿元,占\_ %。

三、工作中采取的重点措施

上半年，\_支行按照年初计划工作会议部署，通过多种形式，积极推进\_\_贷款的创新工作，努力使各项工作再上新台阶。主要措施是：

(一)明确市场定位，坚持创新发展

上半年，我行坚持以\_平台等为\_\_信贷业务发展方向，发挥优势力量集中争取优质客户贷款，既巩固已有的市场优势，又着力发展新产品的业务推广;既对原有客户进行深度挖掘，对着力建立新的拓展渠道，

(二)明确责任分工，形成了\_\_管控模式

根据\_要求，我行在上半年对\_\_信贷从业人员重新配置，精选了一批道德水准较高、业务能力较强的信贷人员，按照\_\_模式建立了相互协助，相互推动、相互制约的\_\_风险管控模式，为以后全力推动\_\_信贷业务发展奠定了强有力的组织保证。

(三)规范业务流程要求,严防操作风险

上半年，\_支行重新梳理了信贷业务操作流程，规范了每一个操作环节要求，严格按照总行下发的信贷业务操作流程办理业务。并对全行票据业务、贷款新规、低风险业务进行了全面自查。

(四)加强业务培训，提高人员素质

上半年我行制订了《\_支行二○\_年度员工培训工作实施方案》，确定每周六为集中学习日。在完成\_各项培训任务的前提下，充分发挥业务骨干的前沿优势，采取多种形式，针对操作风险、业务理论、工作技能等方面，分层次、分类别集中组织培训。上半年，我行共组织业务培训\_次。

(五)以存款为突破口，全面提高综合效益

为全面提高综合效益，我部将存款作为全年工作的重点工作之一,上半年，我部制定了全年存款营销活动方案。明确目标，指标对应，分解落实直至到人，同时制定了相应的奖惩措施，采取旬通报、月总结、季奖励等考核方式，以激发员工营销激情，将存款营销的理念深入人心。上半年通过全行上下努力,实现储蓄存款亿元，成功完成既定目标。

**优秀支行工作总结材料5**

转眼进入建行已经满一年了，时间让我对于建行有了更加深入的了解，也让我经过自身的学习、领导和同事的教育帮忙，提高了自我的业务技能。这一年具体的收获

在业务上，我取得了巨大的收获，这一年使我在业务上能够熟练，并能驾轻就熟解决工作中的问题，这一年来，除了做好每一天日常本职工作外，还重点做了如下工作：

1、帐户年检。接到上级年检通知，对营业部所有性质为正常的帐户共418户做了年检工作，在时间紧、任务重的提前下，及时通知全部企业前来年检，并要求供给最新、最准确的单位信息资料，并对全部资料在人民银行帐户二期系统中做好登记。

2、新旧帐户变更。由于系统升级，系统要对所有20\_\_年前老帐号进行变更，这就需要与相关企业做好口头解释与书面交接工作。除为每户填写帐户变更告知书，还将基本户及预算专户的开户许可证收回，待变更。

3、电子开销户登记本。由于开销户登记本为连续使用，帐户年久使用已残损，故将所有开销户信息构成电子版本，待日后使用。

在思想上，20\_\_年部里的活动也很多，自我尽了本事完成了所有任务，如手机银行、信息签约、利得盈、姚明卡等等。虽然不是很突出，但我都是进取参与。如今，面临自我的是20\_\_年大干一季度活动，首先在存款上，自我会努力广泛开拓资源，挖掘客户，争取起到党员带头作用。其次是信用卡、基金等营销活动中，也会严格要求自我，迅速提高增长量。

新的一年里，我为自我制定了新的目标，那就是要加紧学习，更加的充实自我，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，我心里暗暗的为自我鼓励，要在竞争中站稳脚步，踏踏实实，目光不能只限于自身的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展，我会向其他同志学习，取长补短，相互交流工作经验，共同提高，争取更好的工作成绩。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在必须的欠缺，我会在今后的工作中磨练自我，发扬长处，弥补不足。

**优秀支行工作总结材料6**

一、人员、机构情况：

1、支行员工总人数x人。其中，在职职工xx人，具有大专以上文化程度xx人，党员 人，平均年龄xx岁;代办员xx人，临时工x人，离退休职工xx人，内退职工 人。

二、资产负债情况：

截至六月末，各项贷款余额x万元，其中：公司贷款x万元，不良占比为%，个人综合消费贷款x万元，住房贷款x万元。各项存款余额x万元，其中，储蓄存款x万元，较年初增加x万元，对公存款x万元，较年初下降x万元，同业存款x万元。

三、各项指标完成情况：

1、至六月末，储蓄存款净增x万元，完成年度计划任务的%，较上年同期减少xx万元;对公存款下降x万元，完成年度计划任务的-%，较上年同期减少x万元,至6月10日，公司和机构存款较年初下降xx万元，较上年同期减少xx万元。

2、新增个人综合消费贷款x万元，完成年度任务的%。

3、理财产品销售额 x万元，完成年度任务x万元的2129%，其中，代理保险251万元，代理发行各类基金 100万元，销售“稳得利”理财产品35万元，代理国债40060万元。新增个人中高端优质客户657户，

4、新增牡丹信用卡 480张(含换卡87张)，完成年度计划任务的 %，超额完成分行下达的年度任务。

6、实现利息收入162万元，较上年同期增加32万元，完成年度任务的。

7、实现中间业务收入141万元，较上年同期增加80万元，完成全年中间业务收入任务的。(若计算上半年第二、三期国债手续费，中间业务收入实际完成337万元，已超额完成全年208万元任务)。

8、实现账面利润530万元(去年481万元)，实现拨备前利润522万元。

四、经营工作中存在的问题

1、贷款营销举步维艰。

法人客户贷款3500万元，为股份有限公司以借新还旧的方式在我行贷款，贷款形态为次级类贷款，企业在生产经营过程中受生产设备老化、技术落后、管理水平以及煤炭价格的上涨等因素影响，企业生产成本较高，不具备贷款准入条件。

x公司受国际钼产品价格的上调，企业效益逐年好转，20xx年在归还完银行所有贷款后(在所有金融机构无贷款)，将经营收益主要投资于购买国债、职工福利、扩大再生产等，仅去年购买国债一项达亿元，上半年已在我行购买4亿元，已完成全年10亿元购买计划，企业无融资需求。目前，有需求贷款的法人客户大多为我行已剥离贷款的企业，中小企业贷款受四类行准入条件限制无法办理。

个人综合消费贷款营销成绩尚差，截至五月底共办理综合消费贷款x万元。根据xx县综合市场调查情况来看，按照县政府的县城南迁规划，县级政府部门将陆续南迁xx大街，但由于单位在征址过程中无法取得合法土地手续，使得住房按揭贷款的营销往往落空，加之一些客户有意愿以现房办理抵押贷款时大都存在房产或土地权属不明晰情况，导致贷款营销操作困难。

2、对公存款起伏较大，1月31日较年初增加7888万元，2月末较年初下降了7324万元，四月末较年初下降了13644万元，至6月底较年初负增长14986万元，我行对公存款长期依赖于x公司，在20xx年对公存款增加17000万的基础上，20xx年再增加对公存款11775万元。

上半年，公司进行了战略性投资转移，改善投资渠道，实现多元化投资，一是全年计划购买国债10亿元，二是以参股、合营等方式对外扩大经营规模，三是继续扩大长安区产业园规模，导致公司的银行间存款资金量急速下降，对我行对公存款的增长带来了一定的难度，对公存款主要依赖于x公司的局面短时间内难以改变。

3、中间业务收入可持续发展后劲不足，上半年，我行中间业务的收入还主要依靠为x公司购买国债上，预计可为公司购买国债4亿元左右，仅此一项中间业务收入可实现260万元。剔除购买国债业务收入，我行中间业务收入的来源主要为业务结算收入、灵通卡业务收入、代理保险业务收入和电子银行业务收入四大块上。可实现收入的渠道较窄，制约了我行的中间业务的可持续发展。

**优秀支行工作总结材料7**

我支行以董事长在工作总结会议上的讲话精神为指导，在^v^提倡的先进的科学发展观和企业文化指引下，以加快经营转型为主题，以建设流程银行为主线，紧紧围绕今年工作的总体思路和目标任务，结合签定的目标责任书，大力实施业务操作、柜面服务、大厅环境设施“三个标准化”建设，各项工作步入稳定发展的快车道。现将我支行工作总结汇报如下：

>一、各项业务指标的完成情况

1、各项存款。截止月日，我支行各项存款余额为xx万元，其中，储蓄存款余额为xx万元，对公存款余额为xx万元，储蓄存款占比xx%。

2、利息实收率。截止月日，共收回利息xx万元，收息率xx%。

3、客户数。截止月日，我支行共有客户数为xx户。其中，对公存款账户xx户（基本存款账户xx户、一般存款账户xx户、临时存款账户xx户、专用存款账户xx户），储蓄存款账户xx户。

>二、组织员工认真学习董事长在工作会议上的讲话

我支行组织员工对董事长在工作会议上的讲话进行了认真细致地学习，通过学习使员工明白了我行的总体工作思路和目标任务，认真领会了董事长报告的精髓：建设专业化、集约化的现代流程银行。董事长报告中用大量篇幅来阐明走经营转型之路的意义、方式和措施，这就要求我们思维方式要变、经营思路要变、激励机制要变、管理模式更要变。是一个改革年，我们一定要打破常规，从树立全新的“三个理念”（即：经济资本管理理念、流程银行理念、大营销理念）入手，不断求新求变，在当今瞬息万变的市场竞争中取得胜利。

>三、层层签定工作目标标书

在总行与各支行行长签订《工作目标责任书》后，我支行都利用较短时间，组织员工对工作目标责任书的有关内容进行了学习讨论，对有疑问和不懂的地方及时与总行相关部门进行沟通，将工作目标一项一项搞清楚、弄明白，做到对目标和责任心中有数。然后及时由支行行长和每位员工分别签订了本支行的《工作目标责任书》，做到了目标明确，责任清楚，人人头上有指标，个个肩上有压力。

>四、整章建制，完善内控制度和考评体系，促进三个标准化的实施

1、今年经营转型后，由于管理体制、人员结构都发生了很大的变化，过去的一些制度、措施已经不再适用。针对这种情况，我支行根据总行下发的xxxx等一系列相关制度和年初签定的工作目标责任书，结合本支行的实际情况出台了xxxxx。从员工的业务、服务、学习培训、日常行为、工作纪律、创新等方面进行规范，完善内部制度建设，做到有制度可依，用制度来约束人。另外，还根据自身特点，设立了业务监督规范指导员、业务技能指导员、服务监督规范指导员、环境设施监督指导员、安全保卫指导员等五个临时管理岗位，分别由员工负责担任，行使监督权力。这种由员工亲身参与，既是管理者同时又是制度执行者，相互制约又相互促进，将管理者与被管理者融为一体的管理新模式，更加有利于各项工作的稳步向前推进。

2、今年，我支行根据总行会计条线下发的“三个标准化”相关标准，制定并实施本支行的综合管理制度，由柜员轮流担任大堂经理，负责监督三个标准化的实施，组织员工学习了总行下发的环境设施摆放及卫生标准，针对支行实际情况逐一落实，暂时不到位的与总行进行了沟通形成了共识。卫生及物品摆放得到了改进，今后还需要继续加强此项工作，在服务标准的推行中重点规范了的迎接用语的使用。

>五、开展反假币和人民币宣传活动

为了进一步加强人民币管理，严厉打击各种制、贩假人民币的犯罪行为，维护人民币信誉，根据xxxx反假货币和开展人民币宣传活动方案的要求，我支行及时召开专门会议部署宣传工作，为确保此次宣传工作顺利开展，我支行成立了活动领导组，做到目标明确，责任到人，扎实有效地开展此项工作。通过近一个月的宣传，使周边居民和商户对人民币的认识提高了，也使广大群众认识到了假币的危害性以及自己持有、使用假币也是一种违法行为。同时，我支行还要求前台工作人员在平时的工作中利用工作便利及时向广大市民宣传反假货币知识，使此项工作常抓不懈，以维护人民币的形象和广大市民的利益。

>六、开展整顿工作作风和文明规范服务活动

为了进一步贯彻总行有关整顿工作作风活动和开展文明规范服务活动的文件精神，我支行把两项活动相结合，认真执行总行实行活动的有关方案要求和《中国银行业自律公约》、《中国银行业文明服务公约》及实施细则，在整顿工作作风活动中我支行认真践行我行的企业文化和职业警言，积极进行自我评分和查找思想上、工作上的一些问题。在文明服务方面，我支行采取服务案例的情景演示，将日常工作中突出、优秀的服务经验或实例以文字、图片等形式，向行内信息报道、商行人，太行晚报杂志上投稿，通过各种形式强化员工素质教育和服务能力，使员工对开展文明服务工作的重要性和必要性有深刻的认识和体会。

>七、开展创建文明城市活动

创建文明城市是市委、市政府全面落实科学发展观，积极构建社会主义和谐社会作出的一项重大决策。在总行召开有关会议后我支行积极响应市委、市政府和总行的号召，豪情满怀，万众一心，以昂扬的斗志、饱满的热情、务实的作风，全力以赴开展创建工作。首先，在创建文明城市活动中行长重视，率先垂范，起带头作用，及时组织员工对相关知识的学习，使员工了解创建文明城市工作的内容和意义；其次，把我行开展的三个标准化建设与创建文明城市相结合，充分发挥员工的工作积极性、主动性，在工作中，培养一支从严要求，能打硬仗，高效工作，敬业奉献的员工队伍。要做出优异的成绩必须付出艰辛、倾注心血，这一点应当得到全体员工的充分理解。员工的精神状态和工作水平，深刻地影响着创建文明城市的工作成效。要从政治上、工作上、生活上多关心他们，激励他们更好地为社会主义精神文明建设发挥自己的能力和创造力，贡献自己的智慧和才华。

>八、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。

对一个支行来讲，前台是一个极其重要的窗口，前台服务的好坏直接关系到整个支行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我支行注重对员工服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“用心服务每一天”的理念。首先实行“首问负责制”。即：顾客办理某一项业务只要找到任何一名员工，该员工都必须协助客户办理完全部业务。其次是想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。比如：采用“个性化服务”的方式。针对不同的客户，采取不同的服务方式。对行动不便的储户，我们安排员工上门亲自为其办理有关手续；对工作比较忙的客户，我们牺牲自己的休息时间，利用节假日、双休日及下班后的时间为其办理手续等等。

>九、工作中存在的问题和不足

1、员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够，部分员工对待工作存在先紧后松现象，工作不能持之以恒，推一推，动一动，在执行总行相关制度及三个标准的过程中，暴露出我支行在执行制度上还存在偏差，员工缺少解决问题的主动性和积极性。

2、技能考核与实际操作有脱节现象。主要表现为：

（1）在实际工作中为了避免差错过分小心翼翼，畏手畏脚业务处理速度很慢，客户等待时间过长。而在技能考核中取得的好成绩无法应用于实践当中；

（2）技能标准没有及时与员工的薪酬紧密挂钩也是造成积极性不高的主要原因;

（3）操作手法多种多样，没有掌握操作要领。

（4）达到五级标准后，上进动力不足，等待观望态度明显。对工作的安排不够条理，经常顾此失彼，缺少系统思考。导致我们工作上的被动和拖拉。服务水平提高速度慢，未有明显的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

>十、工作计划

1、在认真总结工作的基础上，对照当前工作中遇到的问题，结合董事长、行长在工作会议上的讲话、整顿工作作风实施方案的有关内容进行总结讨论，对我行经营转型中的类别划分形成共识，进一步统一员工思想。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。组织员工对《企业文化手册》及内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了管理人员“八注意”一线人员“十要求”和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、抓好员工的教育培训工作。根据总行有关培训方案及计划，组织员工按时参加总行的学习、培训。在考勤纪律、着装、早操、安全保卫、工作日志、会议学习，培训记录等方面加强管理，逐步规范员工日常行为习惯。

**优秀支行工作总结材料8**

今年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。现将这一年工作情况总结如下：

一、在思想与工作上

我能够更加积极主动地学习银行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

二、在技能方面

我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的\_\_银行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为\_\_银行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，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。

三、在日常的工作生活中

我能够及时地融入到\_\_银行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

四、服务方面

银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，\_\_银行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在\_\_银行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到。

五、不足之处

由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的\_\_银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

20\_\_年就要过去了，我进入到中国建设银行至今已6个月的时间。在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。新年伊始，为了给下一年的工作打下良好的基础，我将对过去半年的培训和工作进行总结。

一、工作学习情况

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在7月份建行的培训课程中，我深入了解了中国建设银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并参与了\_\_分行组织的新员工上岗考试。

我正式成为一名柜员大概有四个月的时间了，在工作上我严格要求自己。工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做好“服务七加七”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，检查凭证，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务。

二、存在不足

进入中国建设银行以来，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

三、下一步努力方向

今天的不足，是今后工作中完善自我的.努力方向，我要坚持磨练自己，做到以下几点：

1、加强操作技能练习，熟练掌握前台各类业务操作方法；

2、深入学习金融知识和行内业务规范，尽快提高自身能力；

3、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好；

4、增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。

匆匆半年过去，在中国建设银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。未来的一年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为中国建设银行的辉煌做出更大的贡献。

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！