

# 最新银行生态运营工作总结(实用8篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 银行生态运营工作总结篇一

xx年二季度我在xxx支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。xx年3月至6月，我参加了北京金融培训中心举办的afp（金融理财师）资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于xx年7月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和

职责。客户经理是我们xx银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

一、金融专业知识有待进一步加强。

二、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。

三、进一步克服年轻气躁。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望未来，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的

工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

## 银行生态运营工作总结篇二

（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。

本月我网点扫描率为2%，抹帐2笔，授权成功率为2%以上。

本月接受本行运营管理部 and 监管经理的检查。

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。

## 银行生态运营工作总结篇三

伴随着皑皑白雪的落下，冬天的脚步不知不觉的走到了我们的身边，这也意味着我们就要向xx年挥手告别了，新的一年就要来到了。回首过去的一年，我们每一个xx人都紧紧围绕着xx这个大家庭，在每一天平平淡淡的工作和生活中，践行着我们的诺言，通过我们努力的工作和积极向上的精神，收获着兴业带给我们的成长与希望。

工作方面□xx年对于我来说是一个十分重要的一年，这一年度我是在银行支行工作的. 第一个整年，这一年我学习到了很多新的知识，也收获了我职业生涯的一个转折□xx年我从柜员走到了中级柜员的序列，这对我来说是一个挑战，也是一个实践自我的过程，每天似乎都有新的业务需要我学习，在这一年里，我特别感谢我的领导和同志们，是你们的鼓励和支持才使我有今天的进步，刚来xx支行时，对公业务的办理以及办理后各种系统的录入，还有与分行的交接，我总是理不出

一个比较好的头绪，通过主管和同志的帮助，我渐渐的理出了自己的规律，对公业务也渐渐的上手了，现在也可以帮助其他同志学习一些对公业务，俗话说“熟能生巧”，也正因为如此，我也可以有更多的时间学习其他新的业务。

现在，每一个客户办理的业务我们都要通过系统查询该客户的年龄，工作单位，职业等，更有的我们需要查询其网银限额和交易流水，有时还需要和客户进行沟通才能了解其账务发生的真正目的，虽然这个过程有些枯燥，但我还是仔细的去作，我只想用我的努力更好的完成我的工作；我还负责atm清机和加钞，以及后台的打印和各种查询工作，这些都是我以前从未接触过的，通过这些业务的学习，让我自己有了更大的提高；银行工作者尤其是会计工作人员的技能也是我们不断要提升的，在今年的技能大赛上，我和我的同志获得了团体第二名的成绩，也让我们体会到了，只要肯付出就会有回报。

在思想生活方面，在这段日子里，感觉就像是在一个大家庭一样，温馨和睦，行里时时为我们着想，同样的，我也要严格要求自己，通过参加党员生活会，也让我思想上得到了一个质的飞跃，作为一名xx□应在单位起到先锋带头作用，时时要以一名xx的身份要求自己，遇到困难，不能躲避，而是要迎难而上，和这些优秀的同志在一起，是没有什么困难可以难到我们的，积极参加行里举行的各种学习，自己也在业余时间学习一些在单位中学不到的知识，希望能用到工作中去。

第一，技能还需提高，只有这样，才能提升我们办业务的速度，才能让客户满意；第二，注重服务礼仪，这是我最应注意的一个问题。“服务源自真诚”，这是我们兴业的服务理念，我应谨记于心，有时微笑服务渐渐不自觉的变成了机械服务，微笑没了，真诚也缺少了，所以我要让这种真诚源自心底，在厅堂主任的帮助下去真正的践行“服务源自真诚”这句话。第三，业务知识应继续提高，有些知识学的不扎实，因此遇到问题会有“抓不准”的时候，这就要求我在新的一

个年度中，继续学习相关的知识和业务，以期自己有一个全面、扎实的业务能力。

有人会问：工作代表着什么？对于这个问题，每个人都会有不同的答案，我是这样看待工作的，工作是我人生价值实现的最好途径，工作是我家庭生活的好伙伴，同时，工作也是提升个人魅力的有效工具，因此在新的一年里，我不会辜负领导对我寄予的厚望以及同志给予我的帮助，我会改进自己的不足，继续以一种学习的心态对待工作，在工作中保持严谨的思维、谦虚互助、脚踏实地，落实兴业的服务理念，争取做一名优秀的xx人。

## 银行生态运营工作总结篇四

今年以来□x银行根据省分行的统一安排和部署，抢抓“两节”资金回笼旺季，强力实施以“伴你成长金钥匙春天行动”为主题的综合营销活动，各项业务发展取得显著成绩。截止20xx年2月5日，各项存款总量达到xx亿元，比年初净增xx亿元，其中个人储蓄存款总量xx亿元，比年初净增xx亿元；贷款余额xx亿元，比年初增净万元；中间业务收入xx万元，其中银行卡实现收入xx元。

省分行作出实行“春天行动”的决定后□x银行迅速召开行长办公会、行务会、员工大会对省分行精神进行传达贯彻，对全行“春天行动”市场营销活动进行研究和布置。

一是切实强化领导。为了提升认识，让各级切实强化对“春天行动”的组织领导。支行党委在行务会、主任会议上反复强调，一年之际在于春，“两节”期间，人流、物流、资金流高度聚集，是一年之中不可再生的稀缺资源，牢牢掌握机遇，抓好“两节”期间的市场营销工作，对顺利完成全行全年的工作目标，具有重大的战略意义。通过反复传导，各单位主要负责人普遍增强了对“春天行动”的紧迫感和责任感，

工作的主动性大大提升。同时，支行及时成立以党委书记、行长任组长，副行长任副组长，支行前后台部门负责人为成员的“伴你成长金钥匙春天行动”综合营销领导小组；各单位也相应成立以主要负责人为组长，业务骨干为成员的工作小组，并明确各级专班组长、成员，对“春天行动”各项工作目标、措施，落实情况的具体责任，切实加强对“春天行动”的组织领导。

二是细化营销方案。支行及时出台××银行“伴你成长金钥匙春天行动”综合营销实施方案》，对“春天行动”的行动时间、参加单位、组织机构、行动目标、营销策略、主要保障机制、考核指标、评比奖励进行了细化。通过建立客户经理队伍、营造综合营销平台、丰富金融产品、优化客户结构、完善保障机制，着力打造五位一体的综合营销体系，实现营销工作向科学化、专业化、标准化、系统化推进。使营销方案对全行市场营销工作具有很强的指导性。

三是强势宣传发动。在前期准备工作充分的基础上，支行及时召开全行“春天行动”市场营销动员大会。会上，支行党委书记、行长作了题为《紧急行动全员出击抢抓商机，实现“春天行动”首季市场营销开门红》的主题报告，大大鼓舞了全行士气；分管行领导和相关部门负责人对营销活动进行再部署；部门、分理处代表作了表态式发言。全行“春天行动”市场营销活动，在热烈的气氛中强势展开，为开门红奠定必胜的基础。

一是各单位主要负责人站在营销一线，靠前指挥，率先垂范。二是窗口开足，实行全天候、满负荷运作。三是走出去营销，抢挖他行优质客户。四是加大宣传力度，在支行统一采用电视、报刊、大型户外广告进行宣传的同时，各网点及时配套使用广播、流动宣传车、拉横幅以及在车站、码头、居民小区等人流聚集区设立咨询站点等多种方式全面启动宣传工作，要形成全方位、立体型的宣传氛围，五是做好优质服务工作，确保行容行貌好、服务设施好、文明用语好的“三好”标准，

努力给顾客营造一种舒心的环境。对高价值客户实行差异化服务，尽快解决客户存、取款排长队的问题。各单位通过抓岗位练兵，努力提升服务水平；通过抓星级员工的培养，努力提升服务水平；通过狠抓奖优罚劣，努力提升服务水平，对优质服务好的重奖，对与顾客争吵、态度生硬、服务效率低下等有损银行形象的一律给予重处罚。六是强化上下联动，整体营销的功能，对优质客户实行资产、负责、中间业务，本外币业务一体化营销，全方位放大客户价值。

期间，支行分别召开行务会，城区、乡镇主任会议，听取市场营销工作汇报，分析、协调解决存在的问题，促进“春天行动”，迅速扩大战果，向纵深全面推进。针对元月中旬，营销工作整体放缓的趋势，支行实地调研究后，及时印发了《关于抓好当前市场营销工作的紧急通知》，提出了加快营销进度的6项具体措施，由包片行领导和包点部室，亲自送到各网点，亲自组织员工进行学习，亲自抓落实，迅速扭转了营销工作裹足不前的僵化局面。支行要求，包点部门要切实加强对网点的联系指导，实实在在帮助网点解决营销中的难点问题。对一般性的问题，能现场解决的要现场解决，确实不能解决的收集起来，向分管行领导及时汇报，争取创造条件，及时解决。

## 银行生态运营工作总结篇五

### 银行服务调研报告一

随着金融改革深入和发展，银行间的竞争日趋激烈。在激烈的市场竞争中，而我行如何克服自身所面临的各项困境，走出一条特色发展之路已迫在眉睫。目前，我国加入wto的过渡期已结束，金融业面临全面开放的客观现实，外资银行入主我国金融市场，面对这种形势，找出农村商业银行经营发展中存在的问题并努力加以解决，这我银行面临的重要内容。本次调查从我行业务经营入手，查找出业务经营中存在的问题，并针对该问题提出相应的改革措施，以达到使我行业务



得到进一步发展的目标。

## 一、我行客户现状

(一) 高端客户数量占比低。高端客户具有较高的关系价值，能够给银行带来较高的利润贡献。麦肯锡公司的调查报告指出，目前大约有3000万户中国城市家庭可以被称作中高收入家庭，这些家庭的年人均收入在4300美元以上，其中4%即120万户家庭拥有10万美元以上的存款，这一富裕客户群实际上占中国商业银行个人存款总额50%以上，且贡献了整个中国银行业赢利的一半以上。但是，我行贡献度高和富有发展潜力的客户数量偏少，占比仅仅只有%，缺乏优质客户。

(二) 客户满意度低。银行客户对目前金融机构的满意度较低，低于亚洲75%的总体水平，这一比例在亚洲受访国家和地区中排在倒数第三位。这表明，客户的满意率大大低于总体满意率，越是层次高的客户对大型商业银行的满意度就越低。

(三) 客户忠诚度低。客户忠诚度偏低，很多优质客户已经将其最主要的银行关系转移至其他银行。优质客户的转移或流失显示了他们对银行现有服务的不满，许多富裕客户已经放弃了我行，投向了那些新兴的、更有客户意识的竞争对手。特别是近年来，随着中国国内金融市场的逐渐发育，竞争主体不断增多，日趋激烈的市场环境使客户满意度对忠诚度的影响力度不断增强，不满意于我行的优质客户在与其它商业银行的激烈争夺中大量流失，造成了我行优质客户忠诚度的急剧下降。

## 二、影响我行业务营销发展的主要原因

一是业务发展速度有所放缓，核心业务市场份额下滑，城区竞争力明显不足，市场份额亟待提升。

二是业务营销乏力，快速有效的市场反应机制尚未建立，营

销层次、营销模式、营销效率、营销队伍素质都有待提升，联动营销、综合营销落实不到位，考核激励落实不到位。主要问题是员工柜面、业务压力大，无法“走出去”营销，激励、收入不到位，导致影响营销积极性。

三、存款组织困难。各行注重时点余额，在月末、季末进行冲刺，而下个月存款严重下滑趋势明显。对公存款方面：系统性、财政类、大客户存款少，大多都是信贷客户的存款做文章。个人存款也是在月末、季末中，对信贷客户的存款进行操作，例如信贷对公帐户中的存款转入个人存款户中、另外这几年来商业银行的增多，个人存款业务的发展带来一定影响。

五、优质客户营销困难。要是在服务行业，在不断地将潜在的客户转化为现实的客户的同时，老客户越来越受到重视，被视为企业的重要资源。随着我国银行业竞争的不断加剧，面临着众多银行选择，客户的忠诚度不断下降，客户忠于一家银行的情况已不多见。客户不断在银行之间进行转移，以获取最大的银行让渡价值，这使得银行开发新客户的成本和难度不断增加。

六、农行内部制度制约，流程复杂，影响工作效率，引起客户不满。

七、个人贷款增量仍然偏少。主要是房地产政策影响。

### 三、整改措施

#### (一) 主动调整发展战略，危中求机

企业的发展战略是企业经营的总纲领。而对危机特来的影响，我行应当认真审视自身制定的展战略，结合实际修订不合时宜的部分，加速推进诸如更名、进战略投资者、加强区域联盟等战略的实施。首先，对危机要坚持辩证的态度，危机是

挑战，更是机遇，从战略上坚定发展的信心，树立危中求机的思维。其次，深入解读国家宏观经济金融政策，根据自身条件，进行合理的机构扩张，通过新机构的设置，一方面扩大经营规模，增强综合实力；另一方面，发现和储备新的市场，新的客户资源，从而突破原先单一的地域限制。再次，应当抓住机遇，在符合条件的基础上，引进战略投资者，在增强资金实力的同时，加速引进管理与业务平台，在最大范围内结成联盟，最大限度地上增加自身的业务范围，增强抵御系统风险的能力。此外，在危机中，企业接受的考验最直接，应强化客户发展战略，继续加大对核心客户的维护以及对重点客户的拓展力度，为业务发展提供可持续的支撑。

## (二) 加强对新产品及衍生品运用的管理

1. 加强并购贷款的管理。银监会发布《商业银行并购贷款风险管理指引》，允许符合条件的商业银行开办并购贷款业务，这意味着自央行发布《贷款通则》规定借款人不得用贷款从事股本权益性投资以来，银行贷款首度被允许流入股权投资领域。并购贷款不仅是一笔贷款。同时它将加速商业银行投行业务的转型。这种转型方式将极有可能使银行的身份从单纯的贷款人向财务顾问并最终向股东身份转变。并购贷款业务放开可使银行参与股权投资，也将会给银行带来丰厚的利润与想象空间。同时，并购贷款具有风险大、技术含量高、复杂程度高、个性化强的特点。银监会对开展并购贷款的商业银行设定了较高的门槛，商业银行在并购贷款开展初期应加强管理，稳健发展。

2. 加强金融衍生品的管理。我国商业银行不能盲目效仿西方国家的做法。无节制地开发金融衍生品，应该根据我国实际情况建立金融风险转移机制。西方国家所开发的许多金融衍生产品已经脱离了风险控制的范围，成为少数金融冒险家转嫁风险、牟取暴利的工具。我国金融衍生品市场的发展必须服务于实体经济，金融机构必须加强对金融衍生品的管理。

### (三) 加快业务转型，大力发展中间业务

1. 加快业务转型。近年来，我国城市商业银行加速推进战略转型。实施“零售银行战略”和“综合经营战略”。战略转型的主要内容包括收入结构、业务品种、经营模式的转型。收入结构逐步从以利差为主的收入模式向利差和收费并重的模式转变。业务品种逐步向直接融资、利率市场化影响较小的市场和业务转型，支持零售业务、扩大零售业务和中间业务的比重，大力发展投贷银行业务，加大向中小企业提供服务的能力，特别关注新兴服务业。经营管理模式由层级制向矩阵制和单元制过渡。战略转型是城市商业银行适应利率市场化改革、适应金融脱媒、增加利润来源、为客户提供全方位金融服务的需要。

大于存款利率(存款降189个基点，贷款降216个基点)，对城市商业银行的利润空间造成挤压，客观上要求城市商业银行进一步拓展中间业务收入。同时，中间业务的增长。将大大拓展城市银行未来收入和盈利的增长空间，对城市商业银行抵御金融危机进一步恶化带来的风险意义重大。

### (四) 制定科学考评，树立健康经营观念

作为商业银行，追求利润最大化是城市商业银行的经营目的，但追求利润最大化要建立在一定的基础之上，离开经营基础，脱离实际要求商业银行在一定时期内实现超现实的利润计划，就会迫使基层单位搞短期行为，实现一时的利润最大化，而为后期经营埋下隐蔽性风险。特别是把盈利多少与各级行长的政绩挂钩并作为行长提拔重用的主要依据，就使得各种隐蔽性风险不可避免的出现。因此，考核一个商业银行分支机构经营业绩如何，除了考核账面数据和指标外，要全面检查和考核隐蔽性风险，制定相应的指标体系，对隐蔽性风险进行监控，纳入账面指标一起考核以确保业务经营的稳健性。同时要变过去的硬性考核指标为指导性指标，特别是盈利计划、存款增长计划的下达要切合实际，不能搞高指标，搞一

刀切。商业银行不同于其他工商企业，一旦风险比例过高需要很长时间的经营才能弥补因此商业银行各分支机构都不得以隐蔽性风险而换取眼前的利润最大化，要正确处理好追求利润最大化与稳健发展之间的关系，树立稳健发展观念，确保业务的正常运行。

#### (五) 提高风险识别率，完善风险置配套措施

金融风险发现得越早，处置得越时，金融机构遭受的损失越少，风险理成本越低。对金融机构进行信用级，并根据信用级别实行差别监管，立相应的风险预测模型，加强现场和现场监管，从报表分析和现场检查中现问题，减少金融监管中的随意性。我国的情况来看，提前发现并及时处金融风险是我们监管工作中的薄弱节，尤其是在及时处置方面，很多时受资金、政策及其他方面的制约而无采取有效措施，使本已相当严重的问久拖难决。对此，我国有必要尽快完与风险处置相关的配套政策，如对并、重组关闭的金融机构制定减免诉讼费、财产过户费及税收优惠政策为及时处置风险创造条件。

#### (六) 强化企业理念，倡导合作共赢，共度危机

面对危机，银行与企业的利益是已知的。银行因为接触的企业最多，行业较多，对各个行业的了解可能会比较深入与彻底。因此，我行应该注重强化与企业的沟通，采取多种形式，帮助企业正确认识 and 应对危机。同时，还应强化经营管理理念的宣传，讲究为企业做实事，为企业解决实际困难，尤其是在危机中，宁肯拉一把，绝不推一把，宁肯雪中送炭，而不仅做到锦上添花。因此，在危机中，必须真正替企业这项，倡导合作共赢的理念，帮助企业渡过难关。毕竟，保住了客户，才能保住市场，才能实现长久发展。

面对国民经济结构调整和发展方式的转型。我行一直沿袭的以规模扩张为主要手段、以信贷资产为主要产品、以利差收

人为主要盈利渠道的发展模式已越来越不适应外部环境的变化，因此，调整客户结构，促进战略转型是建设银行持续提升竞争能力，实现科学发展的必由之路。

## 银行生态运营工作总结篇六

紧紧围绕“实施‘二次创业’，突出‘煤改气’，致力惠民利民”的燃气工作主线，抓住机遇，开拓创新，克难攻坚，努力打造更大的发展平台，拓展更广的服务领域，做大做强燃气产业，为加快建设经济繁荣、生活富裕、风尚文明的现代化绍兴做出应有的贡献。

### 二、工作目标

略

### 三、工作措施

1、全力以赴，打好清洁能源替代工程攻坚战，服务经济转型。一是全力推进“煤改气”工程。根据20\_\_年底前，绍兴市区、绍兴县等现有天然气管网覆盖范围内完成印染行业“煤改气”工作，目前未在覆盖范围内的，待管网覆盖到后一年内完成天然气替代的工作目标，合力推进列入计划的印染等企业“煤改气”工作，为经济转型升级作出积极努力。二是加快推进“车用气”工作。加快建设云东路、裕民路等2家天然气注气站和中石化bp绍大线加油（气）站改建项目，力争在20\_\_年上半年向社会车辆供应天然气。三是拓展燃气应用“新领域”。重点做好“三锦石化”等80家工业、公建用户发展工作，努力实现社会、经济效益双丰收；健全完善城乡液化气销售网络，发挥国有企业在城市液化气行业中的领头羊作用；扩大玻璃、陶瓷、食品、不锈钢、铸造等领域天然气应用，最大范围满足经济社会发展对清洁能源的需求；抓紧抓好城市燃气对外合作，做好绍兴中石化昆仑燃气公司的注资参股工作，为加快企业发展拓展空间。

2、顾全大局，合力推进燃气重点工程建设，服务城市发展。一是全面提升天然气管网输配能力。重点实施以启动杨汛桥天然气门站、建设钱清劳动村高中压调压站、“三锦石化”供气专线、双闸路等道路工程及改造双闸路调压站和绍兴天然气门站等为主要内容的“四建、二改”工程，提升天然气管网输配能力。二是优化完善绍兴中心城市燃气管网。启动城区、袍江、镜湖、柯桥四大组团中压连接线工程，保障区域内供气安全。三是抓紧调研天然气高压输气管道后续建设。抓住“煤改气”工作的有利时机，修订完善既适应近期“煤改气”需求，又满足今后五年发展需要的《天然气管网规划》，同时积极与省、县等部门联系，开展杨汛桥第二门站建设前期工作，为城市稳定、安全供气提供更为有效的保障。四是完善镜湖新区燃气管网，为镜湖“绿心”提升城市品位作出新贡献。五是抓好绍兴县域范围燃气管网配套工程，加快绍兴县燃气服务中心建设，更好地服务区域经济发展。六是抓好农村中心镇燃气管网配套工程，使鉴湖、漓渚、钱清等乡镇企业、居民早日用上天然气，为“美丽乡村”建设添砖加瓦。七是切实加快燃气设施利用改造步伐。做好老旧燃气设施改造和9万户用户入户安全检测工作，进一步保障城市供气安全。

3、群策群力，着力抓好燃气生产本质安全，服务平安燃气。一是健全安全生产长效机制。重抓安全责任制考核、安全管理制度健全完善和安全投入资金落实，推进安全工作的制度化 and 规范化，理顺燃气应急联动机制，修订完善停限气应急预案，提升应急处置能力。二是抓好安全隐患巡检工作。利用好输油气管道保护联席会议、打非治违、护路护线、控违拆违、数字城管、应急联动等多种政府平台，强化联合执法，着力解决管线占压、违章搭建和野蛮施工等问题。三是提升安全现代化水平。加大新技术新设备的推广应用力度，逐步建立封闭式计量系统，使之既能减小供销差，又能及时发现管网异常泄漏。扩大scada系统实时监测点，实现中压管网智能化监控，从本质上降低燃气管网运行风险。整合提升应急联动、抢修抢险、数字城管、燃气热线、咨询服务五大平台，

提升燃气服务经济社会的能力。四是抓好燃气安全宣传服务。积极开展燃气服务进社区、进农村、进企业活动，把燃气安全触角延伸到社会各个角落，确保全市人民生命、财产安全和社会经济发展与稳定。

4、创业创新，提升企业精细化管理水平，服务企业发展。一是巩固三个成果。开展“安全生产标准化管理、全面预算管理和施工现场精细化管理”等“回头看”工作，实施重点攻关，切实解决一些重点、难点问题。二是完善一个体系。健全完善所属企业年度经营管理目标责任制考核体系，加大“煤改气”、安全资金投入、应收账款等资金回笼、供销差、费用等的考核力度，促进企业科学发展。三是创新三项工作。成立集团公司应急与热线服务平台，开展燃气应急联动平台精细化管理工作；强化重大财务事项管控、资金回收监管和效能监察工作，不断加强综合风险防范能力；建立健全技术创新奖励制度，推进燃气重点领域研究，不断提升燃气科技创新水平。

5、惠民利民，切实提高燃气服务水平，服务社会民生。一是细化“煤改气”服务，为企业用户提供算好“生产成本”和“节能减排”两本账、开辟“绿色通道”等优质服务，助推印染行业转型升级。二是深化安检服务、超前服务、现场服务、结对服务、进企（村）服务、送气服务和热线服务等“七大品牌”服务，打响燃气服务品牌；三是优化营业、接处警、用户发展和施工工地等四大窗口管理，提升窗口服务档次；四是强化行风检查监督考核宣传工作，进一步提高优质服务水平，努力做到燃气服务工作“让用户高兴、让企业称心、让政府放心”。

6、务实清正，强化党建工作科学化管理，服务中心工作。牢牢把握加强党的执政能力建设、先进性和纯洁性建设主线，全面加强和改进企业党建工作。一是提高素质，以推动燃气事业科学发展”教育实践活动为抓手，抓好理论武装、党性教育和能力培训，引导燃气干部把坚定理想信念体现在干事



创业上，推进燃气事业又好又快发展。二是转变作风，以中央“八项规定”落实年为契机，研究制定《燃气产业集团关于改进工作作风密切联系群众实施办法》，健全完善并认真落实集团走访服务企业制度、党员干部联系群众帮扶制度和厉行勤俭节约制度机制等，进一步形成“干部联基层、党员联群众，促进科学发展”的氛围，推动企业发展。三是保持廉洁，加强廉洁教育，完善廉洁制度，强化廉洁监督，突出抓好重点领域和关键环节的防腐防控措施，确保“干部优秀、工程优质”。四是加强队伍，加快形成企业经营管理者、工程技术人员和一线技工“三支专门人才”队伍，深化集团不同层次人才工作制度，为企业发展壮大提供强有力的人才资源保障。五是强化文化建设，深入推进企业民主管理，不断优化职工民生实事建设，举办好第四届职工体育运动会，提高企业的凝聚力。

## 银行生态运营工作总结篇七

我叫xxx□一年来，在单位领导和同志们的帮助下，在各个方面都取得了较好成绩。现将今年的工作、学习情况向大家总结汇报如下。

我所在的岗位是xx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□xx的储蓄所是最忙的，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银行柜员年终工作总结下岗、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……。就是好……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。

回顾这一年，我经手的现金无数。除第一天“不小心”让一张

假币“瞒天过海”以外，在以后的时间里没有一张假币能逃过我的法眼；爱我岗位，开心工作，本人生性爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，本着好记性不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入工作笔记以备查用；本人好学，这一年来主动亲近atm关心它，揣摸它，终于熟悉其脾性；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为x行尽点绵力的细胞。

做为柜员的我将继续紧密地团结在以科长为中心的领导班子周围，认真贯彻落实“来有迎声，问有应声，走有送声”的三声要求，坚持“安全第一、服务周到”的指导思想，大力弘扬“一不怕手酸，二不怕嘴麻”的吃苦精神，把优质服务做为第一要务！业务要有新思路，效益要有新突破，笑容要创新局面！要从根本上改变“有规不依、思想散漫”的无畏型方式，以促进效益杜绝风险为中心，以提高窗口服务质量为方向，以一线柜员手工操作速度和精确度为基础，注重目标定位策略，进而走上人性化的人脉销售服务道路，培养一批师奶杀手和客户方出纳会计偶像，建立顾客忠诚度，走可持续发展的“每个柜员都有磁场，没有磁场至少要有笑场”的特色道路！使我们营业部前台业务承前启后、继往开来、与时俱进、开拓创新。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质

不高，也是世界观、人生观、价值观改造不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：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。在以后的时间里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

## 银行生态运营工作总结篇八

？ 上半年工作总结

### 一、目标管理

#### 1、目标与绩效考评管理

？ 根据公司的20xx年的整体发展规划，拟定了20xx年度欣锐公司团队绩效指标，经与集团经管部沟通与协调，组织了公司团队经营目标责任书的签订。

？ 根据公司团队经营目标责任书，组织各部门签订了部门年度经营目标责任书，并制定了对应的考评指标，目前正按照《绩效管理辦法》对各部门月度及管理职季度工作业绩作出公平、公正的评价。

#### 2、经营分析

？ 为更全面的获取公司生产经营过程的信息，完善了各部门月度业绩汇报模板，督导各部门按照要求及时完成经营分析，准时向集团经管部与军工集团提交了相关的分析报告和报表；组织公司领导定期召开月度经营分析会，全面揭示公司经营状况，并出具会议纪要。

？ 目前，经营分析的分析方法还不够全面、分析层面还不够

深入、分析工 具还有待加强，信息的获取亦非常有限，故分析报告可完善与提升的空间很大。