

# 2023年年度金融工作总结报告 金融工作总结(优质7篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 年度金融工作总结报告 金融工作总结篇一

近年来，随着股市风险加大，随着高新技术产业发展对创新基金的要求，各种形式的投资基金发展很快。这也是目前财产所有格局下投融资活动发展的客观趋势。对此应该积极引导、规范，使其尽快从自发到自觉，并把这一过程与完善社会主义市场经济规则、秩序的活动紧密结合起来，相互促进。加快社会性投融资机构的发展，加快证券股票市场的发展，将为新的投融资体制奠定基本框架，并将成为启动民间投资的最有效的制度基础。

中央电视台焦点访谈栏目1999年11月10日报道，吉林省四平市政府为了扶持本市的利税大户、重点企业——四平卷烟厂，专门召开各县区负责人会议，在会上下达了销售四平烟厂生产的吉牌香烟的指导任务，这些任务由市分配到县，由县分配到镇，再由镇分配到村，最后都摊派到人头上，烟钱直接从工资里扣发，对无工资的农民则动员他们掏钱买吉烟。四平市的“吉烟现象”，引起了我们对社会主义市场经济中政府经济行为的规范必要性的思考。

社会主义市场经济条件下规范政府经济行为，是实现现代市场经济“市场+政府”调节方式的要求。市场经济发展经过了两个阶段，一个是自由市场经济，市场在资源配置中发挥着完全的、充分的作用，一个是现代市场经济，即我们所说的市场经济。现代市场经济，就其运行状况或调节方式而言，是一

种“市场+政府”的混合经济,一方面市场是资源配置的基础,另一方面又有政府的调控和干预。这就意味着,在现代市场经济中,政府须“有所为亦有所不为”。政府不能“有所为”,那就蜕变到早期的自由市场经济,西方国家市场经济的发展早已证明了自由市场经济的诸多缺陷,他们也早已抛弃了自由市场经济,我们要建立的社会主义市场经济,是现代市场经济,当然不能走西方市场经济国家早已改辕易辙的老路。政府不能“有所不为”,对企业生产经营活动统包统揽,那我们又会退回到我国原先的计划经济中去。我们已经吃尽了计划经济苦头,变计划经济为社会主义市场经济是我国经济体制改革的目标,我们为此付出了不少努力,也取得了不小的成效,决不能退回到计划经济中去。既然现代市场经济中政府须“有所为亦有所不为”,那就必须对什么须“有所为”及什么须“有所不为”作出合理的界定,对“有所为”的方面“如何为”的问题有进一步的对策,即必须对社会主义市场经济中政府的经济行为有合理的规范,以保证社会主义市场经济的正常运行和健康发展。

社会主义市场经济条件下规范政府经济行为,是我国转型时期弥补政府短缺和克服政府行为失效的要求。我国由计划经济向市场经济转型,还保留着大量的计划经济的惯性,真正的市场经济还未最终形成。同时,由于人员素质水平和法律规范程度还未达到应有的要求,在市场短缺的同时,也存在着政府短缺。市场体系不完整,市场规则不健全,市场信息不畅通,市场信号扭曲是市场短缺的主要表现,而政府短缺则主要体现为:政府行为不规范;政企不分;政府管了许多不该管的事;政府还未学会市场经济的经济学。“吉烟现象”中的四平市政府就是政府短缺的表现。市场短缺,要靠政府去弥补,而政府短缺,则要靠政府行为规范化去克服和消除。若政府行为不规范,政府自身短缺,那就不仅不能消除市场短缺,还会使政府短缺和市场短缺恶性循环,给国家经济建设带来巨大的困难和阻碍。要克服和消除转型时期政府短缺及政府行为失效,促进社会主义市场经济的健康发展,就须规范社会主义市场经济中的政府行为,尤其要规范政府的经济行为。

社会主义市场经济条件下规范政府经济行为,也是推进和深化我国国有企业改革的要求。我国国有企业的产权既清晰又模糊。说其清晰,是因为国有企业的产权被现行法律界定为国家所有;说其模糊,是因为国家无法清楚地界定产权的各种权能。这种产权关系不仅表现在财产终极所有权的极端抽象性,也表现在法律所有权的不明确性,即所谓的“产权短缺”。我们要发展社会主义市场经济,使企业成为真正的市场主体,就必须消除这种产权短缺,把建立产权清晰的现代企业制度确定为我国国有企业改革的方向。清晰的产权制度中资产所有权和法人财产权相分离。国家作为出资者之一,具有资产所有权,享有资产收益、参与重大决策和选择管理者的权利,但不能直接干预法人企业的经营活动。因此,建立现代企业制度的关键之一是规范政府经济行为,杜绝政府对国有企业经营活动的直接干预。也就是说,要推进和深化我国国有企业的改革,明确产权关系,就必须合理地规范社会主义市场经济中政府的经济行为。

社会主义市场经济条件下政府经济行为,以实现效率、公平、可持续发展的要求和共同富裕为主要目标。政府经济行为的范围或涉及的内容,也必须围绕这一主要目标来规范。一般来说,效率、公平和发展方面的要求,跨越了发展的时空差距和国别界限,是不同的国情状况下,市场经济成熟程度不同的国家政府经济行为所追求的共同目标。中国选择了社会主义市场经济,就是为了提高资源配置效率。社会主义市场经济中的政府经济行为,当然也是为了提高的效率。而兼顾效率和公平又是社会主义的本质要求。效率提高要通过经济发展而且是可持续发展来表现,公平也要通过社会经济可持续发展来实现,而效率、公平和可持续发展,都是为了实现共同富裕。因此,可以把实现效率、公平、可持续发展的要求和共同富裕,作为社会主义市场经济中政府经济行为的目标。且不谈吉烟现象中四平市政府的行为是否有利于效率的提高和可持续发展,至少有失公平,也不利于共同富裕目标的实现。公平包括机会公平和结果公平。机会公平是指竞争的规则相同,就象公正的体育比赛。四平市政府通过层层下拨、限时领回、分发到人头

上、直接从工资里扣钱的手段来替四平烟厂销售吉烟,对不得不领回吉烟的人而言不公平,对生产其它品牌的香烟的厂家及生产烟的替代品的厂家而言不公平,对生产吉烟的四平烟厂而言也不见得就很公平。因为市政府通过这种方式为它销售的吉烟中难免有一部分本来是可以市场来销售掉的。被摊派者中也有不少下岗职工,他们没有多少经济收入,生活已经够困难了,现在又不得不领回那么多他们并不想要却要花不少钱的吉烟,这无疑是在雪上加霜,加重了他们的经济、精神负担。这当然不利于共同富裕的实现。

1. 制定国民经济的宏观整体规划与长远发展目标,并以此为中心实施相应的系统配套政策,实现社会经济的协调运作,推动宏观经济的可持续发展。市场机制的局限使它不能对宏观经济的整体规划及长远发展目标有效地发挥作用,政府要弥补市场的缺陷,就须承担制定国民经济宏观整体规划和长远发展目标的责任,并通过实施包括产业政策在内的系统配套政策,实现社会经济的协调运作,促进国民经济的可持续发展。

2. 界定和保护产权。社会主义市场经济的运行必须有企业作为独立的市场主体来从事市场活动,而企业作为真正独立的市场主体,就必须有明晰的产权。企业无法界定自己的产权,企业产权的界定和维护都离不开政府的作用。因此,界定和保护产权也是社会主义市场经济中政府经济行为的一个主要方面。

3. 培育、完善市场体系,建立和维护市场秩序。社会主义市场经济中,各种资源都要通过市场来配置,这就要求有包括商品市场和各类生产要素市场的统一、完善的市场体系。我国原有的计划经济中没有真正的市场,更谈不上有统一、完善的市场体系,于是培育和完善的体系,也就成为政府必须承担的任务。统一、完善的市场体系中的各类市场,都必须有正常的市场秩序。市场秩序也是影响市场活动效率的一个重要因素。当前我国市场秩序存在着不少问题,如市场主体恶意违规、由政府管理行为导致的秩序矛盾、社会治安造成的秩序无序及由于司法不健全造成的秩序问题等,这就使市场秩序的建立、

健全更加重要。而市场秩序的建立、健全,除了需要商业道德的教化作用外,更重要的是依靠政府的力量主持操作,这也是政府的天职。

4. 参与公共产品的生产。市场机制的局限也使得企业和个人不能和不愿提供公共产品。市场不能有效作用的领域,政府就该发挥自己的作用,政府有参与公共产品生产的必要。但政府有参与的必要并不意味着政府必须直接生产。政府既可直接担当责任人进行“政府生产”,也可“间接生产”,即通过签订合同、授予经营权、经济资助、法律保护等途径和手段,委托企业生产和提供。

5. 运用多种经济杠杆,加强和改善宏观调控,为市场经济运行创造好的环境。市场机制是在经济波动中逐步实现资源均衡配置的,不可能自动有序地实现总量均衡和结构均衡。没有政府的宏观调控,在总量失衡和结构失衡时,市场只能采取危机的办法强制恢复平衡,从而造成社会资源的巨大浪费。资源配置效率的提高和经济的可持续发展,需要政府的宏观调控来使总量和结构趋于均衡,市场经济中政府的宏观调控又不能靠直接计划来进行,因此,政府须运用多种经济杠杆来加强和改善宏观调控,保证市场经济的健康发展。

6. 发展市场中介组织,协调、监督和促进市场主体的经济活动。市场中介组织分为两类,一类为商品流通提供服务和沟通,如经纪人,另一类对市场运行提供公证和进行监督,如会计师事务所。这些中介组织,可以对企业和消费者的经济活动起到一定的协调、监督和促进作用,它们的出现和发展,也是市场经济有序运行的需要。在我国,尤其要发展公证、仲裁、计量、质检认证、资产和资信评估等机构。

7. 建立效率与公平有机统一的收入分配与调节制度,完善社会保障体系,促进人民生活水平的稳定提高和共同富裕目标的实现。兼顾效率和公平是社会主义的本质要求。公平与效率的最佳结合点是既能保证社会稳定,又能促进效率的提高。这就

要求在社会财富的初分配中突出效率优先,以激发人们的积极性,促进经济发展,而在社会财富的再分配中,则要尽可能地实现社会公平,促进社会稳定和协调发展。目前我国收入差距拉大是事实,原因也很多。政府要通过相应的调节制度及配套措施来缩小收入差距。对高收入者,要通过税收加以限制,对贫困地区、低收入者,要通过扶贫工程和社会保障措施,逐步加以解决,另外还要加大反腐败的力度,防止和杜绝权钱交易。只有这样,才能真正地兼顾效率和公平,早日实现共同富裕。

## 年度金融工作总结报告 金融工作总结篇二

### 一、xx年主要成绩

一是存款继续保持强劲增势,以增存促增效成果显著。12月末,各项存款余额××万元,比年初净增××万元,比去年同期多增××万元,完成市分行全年考核计划的××%,旬均净增达××万元,净增总量和旬均增额再创历史新高。全年上存资金达××万元,月均达××万元,同比净增××万元,金融机构往来收入××万元,同比增加××万元,增幅达70%,为全行扭亏增盈打下坚实基础。

二是信贷资产结构明显改善,信贷投放进一步向优良客户集中,逐步退出“散小差”劣质客户,有效规避经营风险。12月末,各项贷款余额××万元,比年初净投放××万元。其中:私营企业及个人贷款××万元,比年初下降××万元;公司类贷款××万元,比年初增××万元。

三是保险代理等新业务驶入“快车道”,与传统业务并驾齐驱。12月末,代理保费收入××万元,完成市分行下达计划的150%。其中:寿险代理保费××万元,同比增××万元;代理财产保险××万元,同比增××万元;实现手续费收入××万元,同比增××万元,完成市分行下达计划113%。累计代销基金××万元,累计代销国债××万元。

四是按时完成不良资产清收任务，不良资产“双降”取得阶段性成果。12月末，清收不良贷款本息××万元，其中：清收本金利息××万元，完成全年任务的100%；处置抵债资产××万元，完成全年任务的×%；保全××万元，完成全年任务×%。年末不良资产余额××万元，占比为××%，不良贷款呈现“双降”趋势，不良贷款余额比上年末净下降××万元，不良贷款占比率比去年末下降××个百分点。

五是中间业务持续快速发展，财务贡献率进一步加强。12月末，全行中间业务收入××万元，占总收入的××%，同比增××万元，提高×个百分点。

六是利息收入继续保持有效增长。12月末，全行收息××万元，其中：公司类、私企业及个体贷款收息××万元，不良贷款清收利息××万元。

七是超计划完成经营损益综合指标。12月末，全年帐面亏损××万元，同比减亏××万元，剔除消化xx年前应收利息××万元、抵债资产处置损失××万元，经营利润达××万元，超计划××万元，同比增盈××万元。

八是精神文明创建、争先创优活动取得好成绩，涌现出一批先进集体。在市分行组织的一季度“开门红”竞赛中我行荣获支行类二等奖，营业荣获分理处类二等奖；营业部被省分行授予“女职工文明示范岗”荣誉称号；支行寿险保费营销、保费收入完成率名列全市第一；在银监局组织金融系统“内控制度知识”竞赛中获团体第三名；在市分行组织“金融产品知识普及”竞赛中获团体第三名。

一、传统业务操作模式仍占主导地位，一定程度上制约了业务发展。目前，我行除营业部实行柜员制外，其余网点仍是双人记账、双人复核方式，客户办理业务时常出现排队现象，特别是代理退休职工工资发放时，正常业务根本无法开展，部分大客户因此转到他行开户。部分网点不堪重负，存在变

相赶客户怠慢客户现象。

二、机关部门工作作风拖沓，作风不实时有表现。一是机关工作人员自律性差，迟到早退、工作时间人员去向不明的现象难以改变，抓的紧好一阵，抓的松又恢复老样子。二是支行布置的工作能拖就拖，敷衍了事。三是部门之间协调时有脱节，总是需要行领导亲自过问，才能办好。

三、资产业务良性发展存在难度，有效收入增长不足。一是优良客户少、民营私营企业规模不大，在宏观调控、信贷总量控制的背景下，客户自身达不到准入条件，想进入进入不了。二是客户贷款承担的费用成本较高，手续冗杂，影响贷款营销。部分优良客户因此主动退出，不再向银行借贷，转向民间资金借贷。三是不良资产占比过高，清收空间愈来愈狭窄。随着××改制全面到位，××所属企业贷款大部分已形成呆账、死账，根本就无法清收。××农业贷款也随税费改革政策推广实施已被悬空，失去了清收本息的载体，严重制约了有效收入的增长。

在接下来的一个季度中，我会做到坚持不懈，不断去改进，严格控制风险性，争取做到更上的一个台阶。

## 年度金融工作总结报告 金融工作总结篇三

促进商品流通20xx年是国务院提出治理经济环境、整顿经济秩序的第一年，总行提出了“控制总量、调整结构、保证重点、压缩一般、适时调节”的信贷总方针，如何把这一中心任务贯彻落实到我们的商业信贷工作中去，我们提出的口号是：调结构、保市场、促流通。其中调结构是基础，保市场是任务，促流通是目标。经过一年来的积极工作，商业信贷结构得到了有效调整。同时使我市市场出现了稳定、繁荣的喜人局面，完成购进总值20548万元，实现销售24178万元，创利税679万元，取得了比较好的经济效益。

调好两个结构，活化资金存量今年，国家实行财政、信贷“双紧”的方针，其目的是减少货币投入，促进原有生产要素的调整及优化配置，从而达到控制通货膨胀、稳定发展经济的目的。商业部门担负着回笼货币、繁荣市场的任务，其经营如何，对于能否稳定市场，促进经济发展意义重大。我们认为，在货币紧缩、投入减少的情况下，支持商业企业、提高效益、保住市场唯一的出路是活化资金存量，调整好两个结构，提高原有资金的使用效能，缓解供求矛盾。

今年初，我们根据上级行制定的分类排队标准，结合20xx年我们自己摸索出的“十分制分类排队法”，考虑国家和总行提出的支持序列，对全部商业企业进行了分类排队，并逐企业制定了“增、平、减”计划，使贷款投向投量、保压重点十分明确，为今年的调整工作赢得了主动。

到年末，一类企业的贷款比重达65.9%，较年初上升4.7个百分点，二类企业达26.7%，较年初下降2.6个百分点，三类企业达7.4%，较年初下降2.1个百分点。这表明，通过贷款存量移位，贷款结构更加优化。

1. 大力推行内部银行，向管理要资金我们在20xx年搞好试点工作的基础上，今年在全部国营商业推行了内部银行，完善了企业流动资金管理机制，减少了流动资金的跑、冒、滴、漏，资金使用效益明显提高□xx市百货大楼在实行内部银行后，资金使用明显减少，而效益则大幅度增长。今年全部流动资金占用比去年增长1.5%，而购、销、利的增幅均在30%以上，资金周转加快27%。据统计，今年以来，通过开展内部银行，商业企业约计节约资金450万元。

2. 着力开展清潜，向潜力挖资金针对商业企业资金占用高、潜力大的问题，我们今年建议市政府召开了三次清潜工作动员大会，组成了各级挖潜领导小组，并制定了一系列奖罚政策，在全市掀起了一个人人重挖潜、个个来挖潜的高潮，变银行一家的“独角戏”为银企政府的大合唱，有力地推动了

全市商业企业挖潜工作的开展。为配合好企业清欠，我们还在三季度搞了个“清欠三部曲”，派出信贷员28人次，帮助企业分市内、市外、区外三个层次清欠，清回资金317笔，581万元，受到了企业的高度赞扬。

3. 全力督促企业补资，向消费挤资金%，压缩各种结算资金688万元，使结算资金占全部流动资金为解决商业企业自有资金少、抗风险能力差的问题，我们除发放流动资金贷款利率杠杆督促企业补资外，还广泛宣传，积极动员，引导企业学会过紧日子，变消费基金为经营资金。在我们的推动下，有7户企业把准备用于消费的285万元资金全部用于参加周转。如地区纺织品站推迟盖宿舍楼，把85万元企业留利，全部用于补充流动资金。今年，我们共督促商业企业补资158万元，为年计划的6倍。

由于我们开展以上工作，使我市商业企业的资金占用结构得到明显改善，全年处理各种积压商品595万元，使商品适销率由去年的85%上升至91%比例控制在32%以下。

全年补资158万元，使自有资金占全部流动资金的比重由年初的6.5%上升7.9%。通过调整两个结构，促进了资金存量向好企业投入，加快了资金周转，盘活了大量资金，使一方面资金需求量大、一方面资金占用严重不合理的矛盾得以缓解。实行商品监测，搞好商品供应商品是否丰富、价格是否平稳，是判断市场优劣的标准。商业信贷的任务就在于及时、足量地把资金输到穴位上，支持商业部门及时组织商品供应市场，避免市场紊乱，我们采取的措施是：进行商品排队和监测为保证市场供应，了解消费者对哪些商品最为敏感、最为需要，年初，我们抽出近两个月时间对300种日用消费品进行了商品排队，排出了97种畅销商品、134种平销商品和69种滞销商品，通过排队，摸清了市场状况，找到了工作着力点。为使商业部门的采购既能充足供应市场，又能防止积压，减少资金占用，我们集中对火柴、肥皂、奶粉、搪瓷用品等50种商品进行监测，设置了监测卡，每旬统一对这些商品的进、销、存、

价格等方面进行监测分析，然后及时指导商业企业调整采购重点。

如今年4、5月份，我们发现有不少商业部门火柴库存薄弱，市场价格混乱，及时提供资金支持百货站重点采购。仅7天，就使市场火柴充裕起来，价格回落到正常水平。

在支持商业企业经营中，我们还从大处着眼，引导企业把近期市场和远期市场结合起来，把短期效益和长期效益结合起来，把企业效益同社会效益结合起来，以求得市场的长期稳定。如今年6月份，我市蒜苔取得大丰收，一时间蒜苔市场价格迅速下落，广大农民普遍为销路和价格发愁。我们认为，如果蒜苔价格下摆过低，肯定要刺伤菜农的积极性，明年的蔬菜市场肯定要受影响，为迅速解决问题，保持蔬菜市场的长期稳定，我们建议市政府召开了由财政、税务、各乡镇、市蔬菜公司等27家单位参加的协调会议，适时制定了保护菜农和蔬菜公司利益的政策，理顺了各方面的关系。我们及时发放贷款100万元，支持蔬菜公司存储外调蒜苔120万斤，迅速稳定了市场价格，保住了市场，为菜篮子问题消除了隐患，市政府对我们的工作予以高度评价。

压集体、保国营，重点支持国营零售企业国营零售企业直接面对消费者，担负着供应市场、平抑物价的艰巨任务，其经营好坏对市场关系重大；而集体企业普遍管理水平低，且多追求盈利，不承担保市场的责任。

为此，我们确定了压集体、保国营、重点支持零售企业的贷款投放序列。今年在商业贷款基本不增加的情况下，6户国营零售企业贷款上升175万元，而17户集体商业企业下降232万元。由于我们支限分明，使国营零售企业的社会效益和经济效益明显提高，完成购、销、利为4079万元、6788万元和179万元，分别比去年同期增长25.6%、31.4%、29.8%，资金周转较去年同期加快7.5%。重视决算审查，搞好综合反映为使商业企业取得扎扎实实的经济效益，维护流动资金的完

整无缺，我们于年末抽出专门人员对全部商业的效益进行审查，共审查出虚假利润134万元，并及时采取果断措施，督促企业调整了帐务，保证了年终决算的真实性、准确性。今年，我们还重点抓了综合反映工作，努力当好领导参谋，共写出经济活动分析、调查报告、专题总结、论文、经济信息等249篇，被有关部门转发录用的达169篇，通过写作，同志们的业务素质也有了明显提高。

今年，我们始终把政治思想工作做为工作中重要的一环，坚定不移地执行党的路线、方针、政策，自觉地、坚决地抵制资产阶级自由化思潮的侵蚀。为惩治腐败、重振党威，我们还狠抓了廉政建设，制定了实施方案，坚决做到不吃请、不受礼、不以贷谋私，清正廉洁，把我们建成一个团结的集体、战斗的集体、朝气蓬勃的集体。

20xx年过去了，新的一年即将到来，我们决心坚定地贯彻治理整顿的总方针，着力调整信贷结构，再创新成绩，再上新台阶，大力促进我市的商品流通，为发展经济，振兴聊城做出贡献。

## 年度金融工作总结报告 金融工作总结篇四

制定《小额扶贫信贷实施细则》，多次召开全县全县小额扶贫信贷推进会。小额扶贫信贷省市县三级财政共投入资金1935万元，其中风险补偿金1321万元，贴息资金524万元，担保费90万元。

参与金融扶贫工作有农商银行、临商银行、农行、村镇银行四家银行，华瑞担保、国诚担保两家担保公司。分别与以上四家银行两家担保公司签署合作协议，并开设三方监管账户。

一是在磨山镇创新“红利富民贷”，帮助100于户贫困户实现脱贫；二是建立三级小额扶贫信贷服务平台，实现在县乡有专职村级有兼职小额扶贫信贷工作人员；三是落实责任包干

制度，银行与乡镇签订包干协议，实现每个乡镇都有银行与其对接。

完成贷款发放1.58亿元，其中富民生产贷给予37家新型经营主体，贷款1.39亿；富民农户贷给予470户建档立卡贫困户贷款1900万。共帮扶贫困人口4667户、8317人，其中神山镇实现了对贫困户金融扶贫的全覆盖，我县在县级层面帮扶贫困人口总数居全省第一。

## 年度金融工作总结报告 金融工作总结篇五

度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对的窗口服务工作，总、省行也已制定了新的标准，提出了新的要求。为切实贯彻上级行的服务工作要求，使我行的服务水平再上一个新的台阶，真正做到以优质的服务促进业务的持续发展，现将我行度服务工作的整体情况总结如下，同时，结合总省行对服务工作的新要求，对度的服务工作做一总体安排。

4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了□xx分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的

管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国

庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈xx还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行4月至12月的服务质量考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《xx分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的

客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将度分行的服务管理工作安排如下。

重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

目前，总行最新修订的《xx银行网点服务规范》（版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。

**年度金融工作总结报告 金融工作总结篇六**

总结是指社会团体、企业单位和个人在自身的某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而肯定成绩，得到经验，找出差距，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，让我们一起来学习写总结吧。那么你知道总结如何写吗？下面是小编帮大家整理的金融工作总结范文，希望能够帮助到大家。

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫xxx，28岁，专科学历，助理经济师。现在，我将三年来的工作、学习情况向大家总结汇报一下。

三年来，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。利用业余时间，通过自学考试获得山东经济学院金融专业专科学历和助师资格。在抓好自身业务理论学习的同时，我能够立足本职工作，苦练出纳基本功，并取得较好的成绩。先后获得省行级单指单张、机器点钞能手称号、总行级机器点钞能手称号，在省分行第三届业务技术比赛中，获得出纳专业机器点钞第一名的好成绩。xxxx年x月被推荐到省分行干部管理学校参加出纳机器维修和反假钞培训学习，为今后工作夯实了理论基础。xxxx年xx月，在竞争上岗中，我竞聘到第二储蓄所。到岗后，在部室领导和主任的帮助下，我立即扑下身子学习储蓄各项规章制度和专业基础知识，在短时间内能够独立对外办理业务。当时，储蓄专业正面临储蓄综合业务上机，时间紧、任务重。我珍惜每一次外出学习和上机实践机会，多问、多学、多练，不分昼夜地加班、加点，结合自己在会计业务系统上机中学到的知识和摸索出的经验，很快熟悉了储蓄专业系统上机的各项工作。在xxxx年xx月x日上机中，我所在的储蓄所做到了不压单、不压人，很好的完成了上机后的第一天工作。

三年来，我先后从事过管库员、出纳员、储蓄员等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为工行事业发展鞠躬尽瘁。xxxx年x月，在我行内退人员离岗后，出纳科人员缺口较大，我主动承担起大量的工作。清点现金是一项要求严、任务重的工作，我时时刻刻严格要求自己，按规章操作，快捷高效的办好每一笔业务。在三、四季度，我每天收款量月均在300万元以上，占我行月均收付量的40%左右。在出纳科期间，我同时兼任管库员工作。大家知道，管库员是一早、一晚，两头必须准时的工作。工作中，我认真学习管库员守则和库房管理的各规定，严格遵守库房钥匙的管理规定，协助科领导共同做好现金清点、上缴人民银行等业务，及时、准确地使储蓄专业库包出库、入库，保障了一线的工作需要。在从事所内业务主办时，我积极协同所主任搞好各项所内工件利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。

在出门收款中，每到一处，我们的一言一行，能代表我们工行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，不该说的话不说，不该做的事不做，积极为客户着想，在规章范围内，积极为客户办理残损币兑换、代捎回单等，极大的方便了客户。同时，向客户宣传我行的各项新技术，新业务，新政策，扩大我行的知名度。把了解到的企业现金量、重大投资、款项专移等情况及时向信贷部门汇报，为我行对企业的全面了解和信贷工作提供及时有用的信息。在许多季节性的大额现金收款中，我都认真对待每一次大额现金收款任务，期间的工作也得到了信贷、公存等科室领导和同事们的认可。

我到二所工作后，由于所里代发财政工资较多，牵挂到的各单位事情也比较多。在各种代机款，代交费，以及单位与银行的业务来中。我想客户所想，急客户所急，协同所主任共同搞好服务。获得了各单位会计人员的信任和支持。在离退休职工换取工资时，提前兑换好大小票，积极主动、热情服

务，尽最大努力为老年人提供方便，让他们高兴而来、满意而去。一次，东关批发市场一农资经营户送来三麻袋零、残、破币，要求兑换，我们加班加点，仅用一周时间就把三万余元兑换好的现金送到储户手中。此后，这位储户陆续把自己的资金转移到我所来，成为我们的黄金储户。这样的例子还有许多。由于工作认真勤奋，在xxxx年度考评中，我被评为良好。

入行十年来，在不同的岗位上，我都兢兢业业、任劳任怨，也取得了一定的成绩。总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。同时，本人也热切企盼有机会为工行今后的发展继续贡献力量。

## 年度金融工作总结报告 金融工作总结篇七

一、努力提高修养。作为一名共产党员，我坚持以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论为思想行为的指南，严格按照\_\_提出的“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”。在实践历练中，我深知作为一名合格的金融工作者，不仅要有较强的政治素质、过硬的业务工作能力，而且要有积极健康的心态、良好的品德和品格。在日常生活和工作中不断地加强个人修养和党性修养，尽力发挥好党员的先锋模范作用。“做事必须先学会做人”，我时常告诫自己：做人要重德、为人要坦荡、待人要诚恳、处事要谨慎、工作要勤奋。始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础，团结同志、诚实待人；始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地、埋头苦干；始终坚持以“认认真真履行职责，扎扎实实搞好工作”为信条；始终保持一名青年员工的蓬勃朝气、昂扬锐气和浩然正气。

二、努力提升素质。为不断提高思想政治素质，提高学识水

平和综合素质，我坚持做“学习型”员工，一方面从金融经济报刊杂志上汲取“营养”，充实和丰富自己的知识结构；一方面认真学习有关文件、学习业务新知识、学习计算机运用、学习法律法规等，坚持向书本学、向实践学、向同事学、向基层学。今年以来，利用业余时间学习了《新会计准则》、《公文写作实务》等有关书籍。参加了理财专业班的学习，取得了国家劳动和社会保障部的“三级理财规划师证书”。考试取得了职称计算机四个模块的证书。参加了省分行举办的\_\_业务培训班和市分行举办的科学发展观教育、员工行为守则知识等各类培训班的学习。通过各种形式的学习，我基本掌握了搞好本职工作和其他岗位工作应具备的基本知识，不断提高运用理论解决问题的能力，为更好地适应新形势下工作的发展打下了坚实的基础，自己的组织协调能力、判断分析能力、宏观驾驭能力等都有了很大提高。

三、努力尽职尽责。我始终坚持认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务，无论岗位如何变换，我都干一行、爱一行、专一行。在\_\_部工作期间，我虚心学习，认真钻研，扎实完成领导交办的各项工作任务。一是\_\_。二是\_\_。三是\_\_。在\_\_室工作期间，我努力适应新岗位对自己的要求，与同事一起共同发挥好\_\_“四大职能”。一是全身心投入到抗震救灾各项工作中，\_\_。二是\_\_。三是\_\_。四是\_\_。五是\_\_。六是\_\_。五是\_\_。工作中我努力做到“三勤”：一是手勤。\_\_。二是脑勤。\_\_。三是嘴勤。\_\_。

四、努力遵章守纪。我时刻牢记自己是一名共产党员，时刻坚持全心全意为人民服务的宗旨，时刻提醒自己率先垂范、起好模范带头作用是作为分理处负责人的职责所在。工作与生活中，遵纪守法，作风正派，求真务实，坚持原则；敢于讲真话、办实事；顾全大局、服从管理、任劳任怨；从不计较个人得失，从未出现违规违制现象。