

# 2023年光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结(模板7篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结篇一

我行认真贯彻执行分行个xx经营方针，全行个xx员工的商业银行经营理念有所提高，面对县城经济不发达的情况，在分行的正确领导下，经过全行个xx员工的艰苦努力，个人经营业务成绩显著。

(一)、人民币储蓄存款超常增长，净增9513万元，完成分行下达任务的317%。采取的措施有以下5条。

1、由于去年遭受特大xx灾，今年灾民重建家园，给储蓄存款工作带来了难度。

因此支行领导年初就高度重视储蓄存款工作。对辖区营业网点储源逐一调查摸底算账，并关注同业动态，和网点负责人一同准确预测，尽可能合理下达任务。行领导经常深入一线研究增存措施，深入企业单位帮助网点克服营销中的困难。

2、以代发工资和教育储蓄为重点，行级领导、网点负责人、一线员工，上下联动，深入企业单位积极营销，在去年营销4025户的基础上，今年注重“挖户工程”，新增代发工资3235户。教育储蓄新增户万元。

3、年初充分酝酿讨论制订出包括七个指标的一线员工绩效考核办法，合同工和代办员同工同酬，具体从工作量、业务营销、服务质量、劳动纪律、安全卫生等方面考核兑现，充分发挥其杠杆作用。

同时根据实际情况对办法不断完善，对代发工资营销每户奖励1.5元，对大额存款、挂失等业务每笔不低于15笔折算柜员业务量，面对网点撤并客户增多，客观上对银行员工办理业务的速度要求高了，我们极时加大了对员工办理业务的笔数和收款量的考核占比，并每月对绩效工资认真核算，以正式文件通报，透明度高，调动了员工争办业务抢办优质客户业务的积极性，增强了同业竞争力，调动了网点增存稳存的积极性。

4、支行领导和网点负责人经常深入大户走访，注重大户营销，克服困难，力排他行竞争，将铝业公司元月份股xx分红800万元，6月份奖xx120万元，11月份职工奖xx550万元，12月份职工增奖补发1700万元全由我行代发。

5、不定期用电视广告、悬挂横幅、更换宣传牌等形式进行宣传。

发挥舆论先导作用，同时对服务工作检查监督，强化了柜面服务，提高了工行在区域经济的知名度。

(二)、消费信贷累计发放笔□xx额万元，收回笔□xx额万元，实现利息收入元□xx县地域经济落后，缺乏经济活力，给个贷工作造成一定困难。对此除绩效工资考核外，对个人营销半年以上每万元贷款奖励50元，调动了积极性，完成了个贷营销任务。

(三)、中间业务收入39万元，较去年多收入16万元，完成了全年任务的95%。我们把中间收入在绩效工资的考核中的占比提高到180分，调动了网点个xx中间业务收入的积极性，杜绝

了跑、冒、滴、漏现象。其次把灵通卡发卡量分数占比提高到120分，并通过宣传牌、横幅宣传营销代发工资挂卡，个人营销一张e时代卡奖励5元的激励政策，全年新增发灵通卡5238张，其中e时代卡380张。加上去年的5720张，两年发灵通卡1.1万张，灵通卡年费收入达8万余元。发卡量增加了，个人用卡汇款也多了起来，柜面在个人结算上宣传快捷方便的特点，提供优质服务，个xx结算收入16.4万元，较上年多增7.3万元。再次是大力发展寿险营销业务，主管行长亲自带领有关人员到各网点推动业务，并请保险公司经理、讲师先后五次去网点培训，对如何接触客户、如何赞美客户、如何推介产品等方面进行讲解和演练，举行银保联欢会等，大大推动了保险业务营销的发展，全年代理营销保险400多万元，实现中间业务收入近9万元，较去年多收入6万元。

(四)、做好管理工作，有效的管理能促进经营快速健康发展。我行先后制订了《xx县支行一线员工绩效工资考核办法》《xx县支行一线员工绩效工资分配办法》，各种单项业务奖励办法，开展代收大中专学费业务。代理营销保险业务竞赛活动，实施目标管理，按月考核通报，下大气力落实，促进了各项业务快捷健康发展。

一年来我们取得了不错的成绩，主要得益于分行的正确领导，支行班子的团结协作，网点负责人的积极努力，一线员工的艰苦拼搏。总结一年来的个xx工作，有以下几个方面的体会。

运用好考核奖励这个杠杆就有可能充分调动员工的积极性。20xx年以前全行代发工资有4000户，而且由于吃大锅饭，代发的工资时常发现xx。实行一线员工绩效考核，每营销代发工资1户奖励1.5元的激励政策后，原有的代发工资全部代发。20xx年、20xx年还新增代发工资7260户。大家深入细致的做企业单位工作，动员工资由银行代发，员工加班加点到深夜无怨言。代理营销保险每增加180元中间业务收入奖励个人100元，员工就走出柜台，深入企业单位营销。同时我行每

月考核用正式文件通报，透明度高，工资虽拉开了差距，积极性却有增无减。

行领导、中层干部带头营销，行长、主管行长多次到xx堆、城南、瓜坡分理处和网点负责人克难攻坚营销，力挫他行竞争，争取了铝业公司离退处、露天矿、铁路医院、铁路中学、铁一局给水队、引进厂、陕化运销公司、修造车间、物业公司等13个单位的代发工资，抢占了市场份额，密切了银企关系。特别是当得到建行杏林网点要撤并的'信息后，主管行长从多方打听了解到该网点代发工资的单位 and 户数，和城南分理处主任采取先下手为强的办法，提前做这些单位的代发工资工作，经过艰难曲折的竞争，使6个单位的1156户代发工资全由我行代发，建行杏林网点撤并后归邮政，但邮政只能是望洋兴叹。

xx堆铝业公司露天矿、离退处、后勤部代发工资原在建行寺坪网点，行长、主管行长□xx堆分理处主任经过艰苦营销，力挫建行石可网点竞争，1689户代发工资落户我行。由于领导带头，激发了一线员工完成各项任务的积极性。

存款就有流失的可能。我们始终把服务做为根本对员工进行教育，在大会小会上从国内外文化背景、形势发展、周边实际等各种因素对员工进行观念引导，先从思想上解决员工对优质服务的认识问题。大多数员工也逐渐认识到领导克难攻坚把业务营销回来就应该提供优质服务把存款保祝在此基础上按照优质文明服务工作规范督促检查，强化了柜面服务质量，赢得了更多的客户。

1、今年加大营销力度，建行撤并的两个网点代发工资被我行挖了过来，由于柜面服务质量的提高其大量优质客户也陆续把钱存到工行，加之铝业公司职工增资一次性补发全年1700万元全由我行代发，这些都是不可持续的资源，莲办还有600万余额要流失，面对同业不计成本的无序竞争□20xx年的储蓄存款将增加不小的难度。

2、由于代理保险营销的老客户普遍反映分红保险低于教育储蓄收入，致使20xx年后几个月代理营销保险业务缓慢，个别月份几乎为零，新产品的收入又不理想□20xx年代理保险营销不会有大的发展，将会在很大程度上影响中间业务收入。

3、收入激励机制有待在实践中不断完善，大家普遍反映，今年绩效工资过低，和一线的艰辛劳动有一定差距。

4、无专职营销人员，加之xx县地域经济比较落后，新业务营销缓慢，理财xx账户完成了3户，银证通还无一户。由于美元贬值，外币储蓄较上年下降1万元，未完成任务，估计20xx年也不容乐观。

(1)、储蓄存款确保完成2500万元，力争完成3000万元，外币储蓄存款力争1万元。

(2)、个贷营销50万元，力争完成70万元。

(3)、中间业务目标35万元，力争完成40万元。

(4)、灵通卡20xx张，贷记卡30张，信用卡80张，理财xx账户20户。

(1)、加强个xx业务的组织领导。支行行级领导包网点，同时成立主管行长为组长、各网点负责人为成员的个xx工作领导小组，下设办公室，营业部主管个xx经理任主任。

(2)、在分行的指导下，科学合理的制订绩效工资考核分配办法和单项业务奖励办法，充分发挥激励杠杆作用是20xx年的重点工作。

(3)、抓好大户营销，在费用上要向xx堆分理处倾斜，千方百计做好铝业公司大户营销工作。

(4)、在代发工资上重点是做好已有的1.1万户代发工资的巩固工作。由于同业竞争愈演愈烈，我们原有的个别代发工资客户已产生动摇20xx年我们要重点做好代发工资的定期回访工作，分行兑现的储蓄存款单项奖励一定要兑现到网点，大部分要用在业务巩固和发展上，以密切银行和客户的关系。同时要动员员工多和个人优质客户联系，通过营销理财xx账户密切和优质客户的关系，争取更多的优质客户。

(5)、在中间业务上要拓宽中间业务收入渠道，做好银行卡的营销工作，提高个人结算工作的服务质量，做好各项代理业务工作，特别要做好代理保险营销工作，做好电子银行业务的宣传营销工作，以增加中间业务收入。

(6)、做好宣传和柜面服务工作，管理好atm机，提高其使用率，减轻柜面压力。

## 光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结篇二

我，转眼已在xx支行度过两个春秋。我虽是一名普通的银行保安员，但在我心中，支行就是我的家，领导是我的'家长，行里的职工是我的兄弟姐妹，行里的事就是我自己的事，我要精心守护我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫招行、守卫我家”的责任重大。

从我来到xx支行直到现在，我主要负责支行营业大厅和自助银行值班及日常清机，押运的保卫任务。记得刚到x行时，为了能快速进入角色，熟悉工作，我利用一切可能的时间学习招行保安工作的各项规章制度，遇到不明白的地方就立即向班长及老同志请教。在支行大厅值班时见到有客户向大堂经理咨询时我就在一边仔细的听着，然后默默的记下来，遇到不

明白的地方及时主动地向大堂经理请教，为提高自己的工作能力和服务水平，在平时工作中，我学会了塌实、勤奋、务实、兢兢业业地干好每一项工作，所以我很快就熟悉了工作技巧。赢得了许多客户的好评。我记得第一次被客户表扬时是一次我在支行大厅值班，当时客户很多，我见到一位年纪30岁左右的客户东张西望，我就主动上前问到：“您好，先生，请问您需要办什么业务？”客户回答说：“我有一笔钱要汇到深圳的一个朋友那里，要填什么单子吗？”我说：“要填的，请问你要汇的金额大吗？”客户说：“三十多万吧，”我说：“那手续费可能高一点。大概需要1000多元的手续费”客户吃惊的说，“以前不是50元就够了吗？”于是我耐心的向客户解释说：“不好意思，我们这里系统刚升级过，汇款方式有所变动，以前通过转账的方法汇出去的，要第二天才能到账，系统升级后该业务已经取消了。接着我就向该客户介绍了网上银行专业版，然后告诉他如果通过网上汇的话手续费只有0.2%而且是50元封顶的！该客户得知一卡通在网上转帐时，他立刻就填写了开护申请书和网上专业版申请书，使该客户减少了等待时间，在我的帮助下很快办理了业务。临走时，该客户来到大堂经理面前微笑着说：“你们保安服务态度很好，没想到你们保安也这么懂业务，我很满意。”然后走到客户意见簿上写道：“保安服务态度非常好，服务也比较专业，请领导给予表扬。”虽然是短短的两行字，但确是对我工作的最大肯定！

无论做任何事，务心竭尽全力，因为它能决定一个人事业的成账。我深知，作为银行的保安，平时接触现金的机会多，所以必须具备较高的个人综合素质，否则就容易出问题，而只有不断强化自身的综合素质和业务技能，才能提高自己的整体工作水平与战斗力。

俗话说的好：“打铁还得自身硬”，如果自己都一知半解又怎么能令客户满意呢？所以我几次参加保安公司、金融系统及招商银行组织的各种政治理论、专业技能和法律法规方面的培训，平时小队长还要求我们互相帮助沟通交流的学习心

得、不定期摘选优秀文章在班上宣读并结合实际交换看法等，形成了一个“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，不但提高了我的思想道德素质和政治理论修养，在潜移默化中改变了大家处理问题时的思维方式，还促进了彼此间的友谊，可谓一举多得。

在参加思想道德教育的同时，也积极参加体能训练，内容包括：队列训练、擒拿格斗、三十分钟的俯卧撑、哑铃等体能练习，休息时还参加爬山等运动。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划。我刚开始时出现了叫苦叫累的现象。但我明白作为银行的经警，只有练就了过硬的业务本领和有强壮的体能素质，才能更好地发挥其辅警作用，“养兵千日、用兵一时”，没有日常刻苦的训练，关键时刻怎么能发挥出我们的作用呢？所以，我不怕苦，不怕累一直坚持。

自己的事自己办。想，想别人之前；做，做别人没有做的。我自己在平时空余时间监控与消防知识。自助银行安装数码监控时，我虚心请教安装技术人员及时掌握操作程序，并学会了摄像机的简单维护与安装。平时如出现一些小的故障我都自己完成，减少供应商来行维护所需要的不必要的费用，和带来安全的隐患。熟悉消防的总体布局及每一个设备的位置：如火警按钮，烟感探头，消防栓等。加强消防知识学习。懂灭火器的一般知识：什么着火，用什么灭火器。会主动帮助班长对灭火器定期检查，如有压力不足，及时汇报，确保灭火器材处于正常的运转状态。对突发事件提供了安全保障。

最后我想说：我的岗位虽然很平凡，但为了“守卫x行，守护我的家”。我爱我的家，爱x行，爱我的职业，愿将我平凡而又坚毅的青春与蓬勃朝气倾注到自己所爱的职业和家中去，未来我将一如既往地做好自己的本职工作，更加严格要求自己，为x行贡献自己的力量！

# 光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结篇三

——个人存款。截至12月末，个人存款余额. 亿元，较年初增加. 亿元，增量居系统内第位, 完成省行年度计划的. %，计划完成率居系统内第位，较上年提高个位次。个人存款增量市场份额. %，居第1位，较上年下降. 个百分点。

——个人贷款。截至12月末，个人住房贷款余额 万元，较年初增加 万元，同比多增 万元，完成省行年度计划的 %，居系统内 位；同业占比 %，居第 位。全行非住房个人贷款余额xx万元，累计发放xx万元, 同比多发放xx万元，较年初增加xx万元，同比多增加xx万元。增量居系统内第x位，完成省行年度计划的xx%[]计划完成率居第x位，同比提高x个位次。

——惠农卡及农户小额贷款。截至12月末，全行共累计发放惠农卡 张，较年初增加 张，增量居全省第 位，完成省行计划 %，计划完成率居全省第 位；授信户数 户，较年初增加 户，增量居全省第 位，完成省行计划 %，计划完成率居全省第 位；小额农户贷款余额 万元，较年初增加 万元，增量居全省第 位，完成省行计划 %，计划完成率居全省第 位。

第 位。发放优先服务贵宾卡6000张。销售“传世之宝”实物黄金 公斤，金额 万元，实现销售收入 万元 。

——网点优化整合工作有条不紊行进中，网点文明标准服务导入完美收官。截至10月中旬，文明标准服务已在全市200个营业网点导入完毕，从环境到人员、从硬件到软件，都发生了焕然一新的变化。截至12月末，全行网点装修。。。。。

2009年，经全行个人业务战线全体同仁的辛勤努力，个人零售业务稳步健康发展，为全行的稳健经营夯实基础。

专门为贵宾客户提供服务。

年初组织各行开展了代发工资业务调查摸底，指导各行积极抢抓源头资金和间隙资金，在全市作了针对性的工作部署。

进行了解存在的困难和问题，逐一研究制定具体的帮促方案。

## 光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结篇四

20xx年以来，随着国际金融危机的蔓延，我市社会经济虽然保持了增长势头，但企业面临的生存压力越来越大。处于相对弱势地位的中小企业，由于缺乏规模优势和资本实力，在“低谷期”和“调整期”相迭加时，遭遇了前所未有的困难。国际市场需求萎缩、劳动力成本攀升、企业利润滑坡，一道道难题摆在中小企业经营者的面前，其中融资难问题在现阶段显得尤为紧迫和突出。为解决中小企业的实际困难，改善中小企业的融资环境，市经委在继续做好中小企业信用担保体系建设、组织好银企项目对接的基础上，积极创新服务理念，与浙商银行杭州城西支行合作，开展小企业集合融资项目。

注册地为杭州市上城区、下城区、西湖区、拱墅区、江干区、滨江区及杭州经济技术开发区范围内，列入杭州市重点培育成长型中小工业企业名单的企业或上年度企业销售收入在3000万元以内，且融资额度原则在1000万元以内、最高不超过1500万元的符合政府产业导向的小企业。

市政府从20xx年全市工业扶持资金中将划拨5000万元，作为专门引导资金存入浙商银行杭州城西支行。浙商银行杭州城西支行以存款形式保证政府资金安全，存款不计息作为对浙商银行小企业集合融资项目的支持。浙商银行以1：5比例放大政府引导资金，提供2.5亿元专项贷款给经政府推荐的小企业。

1. 上城区、下城区、西湖区、拱墅区、江干区、滨江区发改

经济局、经济开发区经发局根据对此次融资项目服务对象的要求，从有融资需求但难以从其他银行获得贷款的优质企业中，推荐一批企业名单，并附上企业经营及融资情况材料，一并报市经委。

2. 市经委按照要求，对各有关区发改经济局、经济开发区经发局推荐的企业进行初审，并推荐给浙商银行杭州城西支行，确保专项融资的针对性和有效性。

3. 浙商银行杭州城西支行根据市经委提供的推荐企业名单，制订详细的时间表，逐个客户进行实地调查，并适当降低贷款门槛，解决企业实际困难。

4. 浙商银行杭州城西支行为合作范围内的企业贷款开辟绿色通道，提高贷款审批效率，对由市经委推荐的重点项目，在三个工作日内形成初步的决策意见，并在贷款利率上予以优惠，降低企业贷款成本。

5. 作为拥有中国银监会授予的全国第一家小企业信贷资产证券化试点资格的浙商银行，适时从这批小企业融资项目中择优进行信贷资产证券化试点，提高资金使用效率。

1. 利用相关公共媒体平台和“386”电子商务进企业上网工程培训等政策宣传途径，广泛宣传小企业集合融资项目。促使更多的中小企业获得融资项目支持。

2. 在上城区、下城区、西湖区、拱墅区、江干区、滨江区、经济开发区范围内的重点乡镇（街道）和工业园区（特色城镇工业功能区），开展专项推介活动，扶持重点乡镇（街道）和块状经济发展。

3. 项目实施过程中，市经委对集合融资情况进行全面监督，保障项目的实施效果。

浙商银行小企业集合融资项目从20xx年1月起实施，项目初定实施期限为2年。

其它未尽事宜，由杭州市经济委员会与浙商银行杭州城西支行本着互利合作的原则，协商解决。

## 光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结篇五

- 1、 普惠金融，普润城乡，惠泽万家。
- 2、 普惠金融，普及城乡，惠泽百姓。
- 3、 普·百姓，惠·民生，金·品质，融·天下。
- 4、 农信助力梦想，普惠你我万家。
- 5、 农信普惠工程，贴近你我生活。
- 6、 农信普惠，你的需求，我的追求。
- 7、 农信普惠百姓金融大众服务。
- 8、 农信服务心贴心，普惠金融伴你行。
- 9、 农信服务你我他，金融普惠千万家。
- 10、 农信e时代，普惠新生活。
- 11、 利民生，惠百姓，浙江农信与您同行。
- 12、 乐享“普惠”金融，共建“两富”浙江。
- 13、 金融服务均等化，共建“两富”新浙江。

- 14、 金融大普惠，服务零距离。
- 15、 有您的足迹，就有浙江农信的服务。
- 16、 托起每一个\*凡的梦想，普惠金融。
- 17、 惠兴百业，普爱万家，浙江农信。
- 18、 普惠金融全方位，农信服务零距离。
- 19、 普惠金融，情满浙江。
- 20、 利民生，惠百姓，浙江农信与您同行。

——\*安普惠离职证明

## 光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结篇六

为加强对“金融优质服务月”活动的领导，市行成立了以xxx行长为组长的“金融优质服务月”活动领导小组，成员由工会、行长办公室、人事监察部、计财部、风险管理部、零售业务部、信息科技部的有关人员组成，并下设办公室。要求各行处也成立了相应的领导机构，负责指导组织活动的开展。领导小组办公室结合我行实际，认真研究制定了开展“金融优质服务月”活动的具体实施方案。

为了深入扎实地开展好这项活动，6月4日晚，市行召开了全辖“金融优质服务月”活动动员大会，党委书记、行长xxx同志作了重要动员讲话，对活动的开展进行了全面部署和安排。会议阐明了开展“诚信金融”创建活动和“金融优质服务月”活动的重要意义。指出了我行文明优质服务工作中存在的突出问题，提出了开展“金融服务优质月”活动的具体措施及具体要求。

我行组织广大员工认真学习了人行开展创建活动的有关精神和要求，要求全辖把文明优质服务工作当成“一把手”工程、“生命”工程来抓，充分认识到做好文明优质服务工作的长期性、重要性，切实增强主动性和紧迫感，以赶超同业一流为目标，把不断提高我行行业信誉和服务水平作为一个长期性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落实。领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究原因，定措施，促整改，以自己良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正起到了以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的，圆满实现了“时间过半，任务过半，力争超过半”的工作奋斗目标。

为使创建活动真正转化为每位员工的实际行动，努力为客户提供优质高效的金融服务，一是积极做好舆论宣传工作，在每个网点都悬挂宣传横幅，组织员工上街进行了大规模的宣传，并充分利用宣传栏、黑板报大造声势。二是在督促检查、严格奖惩、狠抓落实上下功夫，做到落实落实再落实，形成行领导亲自抓，职能部门经常抓，基层行、处重点抓，社会人士监督抓的四维体系。三是狠抓了“以人为本”的职业道德教育和遵章守纪依法合规经营等方面的教育，重点抓好对《中国银行员工行为守则》、《中国银行柜台服务规范》、《中国银行柜台文明优质服务奖惩暂行规定》等制度的全面落实。三是从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查。六月下旬，我行首先由专门聘请的社会监督员对全辖的文明优质服务情况进行了暗访，然后，由市行有关领导带队，组织工会、行长办公室、计划财会、零售、风险、信息科技等部门共十余人的检查小组，按照各自分管的职责，对全辖文明优质服务的软硬件环境进行了拉网式的大检查，做到了边查边改，立查立纠，并加大考核力度，迅速有效地提升了我行的服务水平。

各支行、市行营业部和开发区分理处针对各自存在的问题进行了认真总结，对照总行《柜台服务规范》逐项逐条对照找

差距，按照我行文明优质服务三年规划的目标要求认真抓好文明优质服务硬件建设，加强一线柜台员工的业务技能培训和《柜台服务规范》的知识学习，加强制度建设，严格考核。各单位将文明优质服务与考核挂钩，对这次检查存在的问题责任落实到人，严格兑现奖惩。

在活动中，我们一是把开展创建活动与创建“青年文明号”、“窗口示范单位”、“十佳网点”、“十佳服务标兵”等争先创优活动相结合，通过开展活动，真正转变工作作风，提高办事效率。二是与我行正在开展的“百日优质服务竞赛”活动紧密结合起来，按照《中国银行柜台文明优质服务手册》的要求，切实抓好对所辖营业网点包括市行机关在内的营业环境、服务设施、员工仪容仪表、文明用语、业务技能、服务质效等方面的规范化和标准化建设。三是与加强员工队伍建设结合起来，培养全体干部职工的敬业精神和奉献精神，牢固树立职业纪律、职业道德和职业责任的意识，牢固树立“爱行敬业、勤政俭朴、信誉至上、服务为本”的理念。

公平竞争是银行业遵守的基本职业道德。在与同业的竞争中，坚持“客户自愿”的原则，不贬低竞争对手，不采取不正当竞争手段，依照国家有关法律法规开展业务，不断改进服务态度，优化服务手段，创新业务品种，提高工作质效。

要认真组织，大力开展岗位练兵、业务技术达标和各类技能比赛，鼓励员工学业务、练技能，树立忧患意识，提高竞争能力，在保持我行优势项目水平的基础上，努力创造更好成绩。要搞好岗位培训，推动岗位轮换工作的开展，培养高素质业务人才，努力为社会、为客户提供优质服务。

推出“星级柜员”，实现星级服务是我行发挥比较竞争优势，提高服务质量的一项重要举措和形象宣传。要发挥星级柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当星级柜员。要注意培养星级柜员，同时对达不到标准的星级柜员要坚决取消其星级柜员资格。

标准化、规范化服务是我行树立良好整体形象，发挥整体竞争力不可或缺的重要方面，要充分发挥文明优质服务检查督导职能，积极协调配合有关部门，抓好规范化和标准化建设，重点抓好“十统一”的推广工作。

我行已确定将服务检查工作作为一项制度，实行明查与暗访相结合，长期坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。要坚持月检查制度、通报制度、服务工作点评制度、奖惩制度、考核制度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有制度可依。要认真学习同业的好经验和兄弟行的好做法，推动服务质效的不断提高。要修订综合考核办法，将文明优质服务工作作为一项重要指标，加大其考核权重，将文明优质服务工作放到应有的重要位置。活动结束后，除对排名前5位的行处进行表彰外，还要对排名后5位的行处在绩效考核总分中分别扣减10分、9分、8分、7分、6分。我行要在辖内评选两个“优质服务先进集体”，对在活动中有突出成绩的个人，授予“优质服务明星”荣誉称号。

要面向社会，广开监督渠道。通过开展形式多样、内容丰富的“百日优质服务竞赛”、“行业行风万人评”、“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”等争先创优活动，强化社会监督力量，对内形成比学赶帮超的核心竞争力和奋发向上的企业文化氛围，对外树立中国银行诚实守信的良好服务形象，创造名牌效应。做到“六个一样”，即：工作忙闲一样耐心，钱多钱少一样欢迎，零币整币一样受理，烂币脏币一样收储，生人熟人一样对待，存款取款一样热情。

要坚持诚信经营，发扬金融“三铁”精神，严格按照规定开展代收代付及其它中间业务，严禁欺诈客户的行为。要加强存款管理，杜绝不正当竞争。要规范信贷行为，严格执行国家信贷政策，严格按照《贷款通则》等规定发放贷款。要规范结算秩序，严肃结算纪律，保证结算渠道畅通高效。要完善现金服务，解决好当前群众反映强烈的零币兑换服务问题，做好损伤票据管理及人民币反假工作。

# 光大银行普惠金融工作总结报告 银行的年度金融工作总结篇七

2017年来，中国光大银行始终坚持“以客户为中心，以市场为导向”的经营理念，文章对一年的工作进行了两方面总结，详细内容请看下文。

不断创新产品优化服务，较好地适应了市场和客户不断变化的需求，在综合经营，公司银行业务，国际业务，理财业务等方面培育了较强的比较竞争优势，成为唯一一家拥有全面代理财政国库业务资格的商业银行；唯一一家连续五年获得摩根——大通银行清算质量认证奖的商业银行；首批获得短期融资券主承销业务资格，承销业绩遥遥领先；首批同时获得了企业年金基金托管人和账户管理人两项资格；首家推出人民币理财业务，其理财品牌在同业处于领跑地位；特别是首家推出的“阳光理财”本外币系列产品深受客户青睐，逐步成为国内金融知名品牌，树立了精品银行，理财银行良好的社会形象。

截止20xx年12月末，我行“总对总”项下工程机械贷款余额达到117.8亿元，较年初增长58.9亿元，增长率100。二实习内容 我在光大银行的私人业务部进行了为期两个月的实习，该部门的工作内容主要为商品房贷款和个人工程机械贷款，现将个人工程机械贷款的有关概念准则报告如下。所谓工程机械贷款是指贷款人向申请购买工程车辆或机械设备的借款人发放的人民币贷款。该行目前开办的工程机械贷款业务，原则上仅限于总行与制造商签订的“总对总”项下的由工程机械制造商直接销售或指定经销商销售的工程车辆和机械设备，特殊情况需上报总行审批。“总对总”工程机械贷款业务是指中国光大银行总行及各分支机构分别与工程机械制造商，特约经销商签订《关于建立工程机械金融网合作协议》及《关于建立工程机械金融网合作协议的从属协议》，为工程机械制造商，特约经销商推荐的终端用户提供的个人工程机

械贷款业务。

**贷款额度：**贷款金额最高不超过工程机械设备购买净价的70(含)，单一自然人或家庭贷款总余额原则上不得超过800万元。**贷款期限：**单笔贷款期限最长不超过3年(对于单价较高的挖掘机，悬挖钻机，摊铺机等特殊类产品可适当延长至4年)。贷款人在确定贷款期限时，应在综合考虑借款人的经济收入状况，还款能力，保证或抵押物状况，健康状况及年龄等因素的基础上合理确定贷款期限。贷款到期时借款人的年龄不得过60周岁。**贷款利率：**贷款利率按中国人民银行规定的相应贷款基准利率浮动一定比例确定，原则上，可上浮但不得下浮。贷款期限在一年以内(含)的，遇中国人民银行调整基准利率的，仍实行合同利率，不分段计息；贷款期限在一年以上的，遇中国人民银行调整基准利率的，我行规定在合同期内按年调整，即在下一年度的公历1月1日起按相应利率档次执行新的贷款利率。如未遇基准利率调整，则下一年度利率与上年度利率相同。

对借款人未按合同约定用途使用贷款或未按合同约定日期还款的，贷款人按照中国人民银行的規定计收罚息。本贷款还款方式包括按月等额，按月等本两种还款方式。本贷款实行从放款的次月起开始还款，每一个公历月为一个还款期，均按月计收利息。合同约定的首期和最后一期按实际占用天数计算利息。**贷款担保方式：**所购工程机械设备抵押经销商/分公司/子公司/办事处全额回购担保制造商全额回购担保一定比例保证金。