

2023年小蛋壳活动反思 好玩的轮胎教学 反思(精选9篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

金融工作总结 金融办工作总结篇一

(一)腾飞的5年，金融规模迅猛增长，跃升为支柱产业金融产业做大做强。

20xx年，全市实现金融业增加值481.2亿元，是20xx年的5.1倍。占gdp比重提升至6.2%，较20xx年提高3.2个百分点，连续两年超过5%，国民经济重要支柱行业的地位进一步巩固。金融业在为社会经济发展提供强力支撑的同时，自身建设取得了巨大成就，行业地位不断提高。

信贷规模增长有力。存贷款余额双双突破万亿元大关，截止20xx年底，存款达13614亿元，是20xx年末的2.8倍，年均增速24.9%，高于全国4.4个百分点。各项贷款余额10999.8亿元，位居西部第2，是20xx年末的2.9倍，年均增速25.4%，高于全国4.5个百分点。存贷比81%，排名全国第5。其中，中长期贷款占比79.4%，较20xx年末上升了31个百分点，有力支撑了全市经济高速运行和重大项目建设。

证券市场融资实现较大跨越。5年来新增海内外上市企业15家，上市企业总数已达48家。总市值4071.6亿元，较20xx年末增长948%；证券化率52%，较20xx年末增加了40个百分点。5年来累计通过证券市场融资947亿元，其中股票市场498.4亿元、

债券市场448.6亿元。证券市场已经成为重要的融资渠道。

保险业务快速提高。保费收入达到321.1亿元，较20xx年翻了两番多，保费规模在西部地区从第5位上升到第3位。年均增速34.5%，排名全国11位。为社会提供风险保障5.1万亿元，是20xx年的3.2倍，保险业服务社会、保障民生的作用日益凸显。

(二)开放的5年，海内外金融机构纷至沓来，创新型金融机构走在全国前列银行数量跃居西部第一。得益于重庆良好的经济社会发展态势和优良的金融生态环境，各类银行加速入渝，形成了大型银行、中小型银行和区域银行、农村资金互助组织共同发展的良好格局。全市银行数量达到48家，比“十五”末增加26家，其中法人银行3家、外资银行及代表处10家，我市成为西部地区银行总数和法人银行数量最多的城市。

证券、保险市场主体稳步发展。证券行业快速成长，现有证券营业部98家，较20xx年增加35家。保险公司总部经济优势突出，5年来新设法人保险机构3家，排名全国第5位，中西部地区领先。市级保险分公司37家，较20xx年增加17家。

创新型金融机构蓬勃发展。小额贷款公司、融资性担保机构、股权投资类机构、金融(融资)租赁公司、信托公司、财务公司等6类创新型金融机构完成了从无到有、从弱到强的转变，总数283家，资本金371.9亿元，已经成为我市金融服务体系中的重要一环。

(三)蜕变的5年，地方金融企业重组崭新貌，金融资产质量大幅提升地方法人金融机构脱胎换骨。

一是实施资产、资本和管理层重组，机构资本实力增强，夯实了发展后劲。重庆银行、重庆三峡银行、西南证券、安诚保险等6家市属法人金融机构资本金合计173.2亿元，较20xx年增长127.7亿元。

二是金融机构上市数量西部领先。西南证券、重庆农村商业银行先后在上海主板、香港联交所上市，充分说明重庆金融机构质量和发展潜力得到国际国内投资者认可。

三是“走出去”战略逐步实施。共已在市外开设2家银行分行、2家村镇银行，19家证券营业部，15家省级保险分公司、90多家保险分支机构。

金融不良资产率大幅改善。重庆银行、重庆三峡银行、重庆农村商业银行的不良率分别由20xx年的3.21%、30.2%、12.02%下降至0.4%、3.11%和1.94%，不良贷款余额由81.3亿元降至26.2亿元，下降68%，成功化解经营包袱。在市委市政府的强力推动下，截至20xx年底，全市银行业不良贷款率0.99%，排名升至全国第六，比20xx年下降了近8个百分点，重庆成为全国金融资产质量最好的地区之一。

截至12月末，全市银行业金融机构实现盈利263.8亿元，是20xx年的9.1倍。银行业金融机构资产收益率大幅提升，达到2.02%，全国第6，比全国平均水平高出近一倍。

(四)精彩的5年，金融创新亮点纷呈，服务能力迅速提高

创新型金融机构提供了多元化的创新融资工具。小额贷款公司、融资性担保机构在国际金融危机中起到了中小企业“救生艇”的作用，小额贷款公司累放贷款217亿元，相当于资本金周转3.3次，投向中小企业和个体工商户贷款占比80.2%；融资担保行业在保余额达到368.9亿元，是20xx年的10倍多。股权投资类机构在壮大企业资本金、改善公司治理结构、提高后续发展能力等方面发挥了积极作用，已实现投资24.5亿元。金融(融资)租赁行业形成规模，各类租赁资产余额110.4亿元，有力促进装备制造等行业的发展。信托资产余额达到983.6亿元，年均增长在25%以上。

一是开展农村金融组织创新。设立村镇银行12家，重点服务

县域经济，另有5家村镇银行获批，即将成立。成立2家农村资金互助社，为当地农民扩大再生产提供资金支持。

二是启动农村金融产品创新。出台重大改革性文件《重庆市人民政府关于加快推进农村金融服务改革创新的意见》，整合金融、财政、农委、国土、林业等部门资源，重点解决林权、农房、土地承包经营权等“三权”抵质押融资难题，已在全市推广。逐步推广能繁母猪、能繁母牛、奶牛、生猪、柑橘等政策性农业保险，覆盖142.1万头牲畜、2.5万亩柑橘、8.5万张蚕桑。

三是创新服务方式，消除农村金融服务空白。银行以增设自助服务机具等多种方式，消除了农村金融服务零网点的空白，大幅提高农村金融服务便利度。截至20xx年末，全市涉农贷款余额20xx亿元，占全市各项贷款余额比重达到17.9%。

支持两江新区金融业创新发展。

一是出谋划策，牵头研究促进两江新区金融业发展工作思路和两江新区金融发展财税扶持政策，推动两江新区金融中心核心区建设。

二是开展两江新区金融数据统计基础工作，掌握两江新区金融业家底。

三是支持开展招商引资和金融创新，引导在渝银行开设“两江新区分行”，推动开展离岸金融试点，吸引tpg、英飞尼迪等股权投资基金落户重庆。

服务“五个重庆”建设、“三峡库区”、“两翼农户万元增收”、中小企业等重点环节成效显著。

一是积极支持“五个重庆”建设，截止20xx年底，服务“五个重庆”建设贷款余额5152.3亿元，占各项贷款余额46.8%，

比全市贷款增速快11个百分点。

二是强化三峡库区金融服务，建立健全金融服务三峡库区联席会议制度，加大对三峡库区的信贷投放，到20xx年底，库区各项贷款余额达到2393.3亿元，增速45.72%，高出全市22个百分点，存贷比60.9%，“资金失血”问题明显改善。

三是强力支持“两翼农户万元增收”□20xx年，五家涉农银行向“两翼”地区累计投放贷款超过200亿元，支持农业企业和农户合计4.6万户，较好的满足了“两翼”地区有效信贷需求。四是加大对中小企业及“民生”的金融支持力度□20xx年，小企业贷款余额1244亿元，增长39.7%，比全市贷款增速快15.5个百分点，增速排名位居全国前列。小额担保贷款覆盖面和承贷银行范围进一步扩大，贷款发放额突破20亿元、支持9万余人创业就业。

打造7大金融要素市场体系。新设农村土地交易所、农畜产品交易所、重庆股份转让中心、重庆药品交易所、重庆航运交易所、重庆金融资产交易所，“七朵金花”渐次绽放。截至12月末，重庆联交所累计交易11059宗，总成交额1721亿元。农村土地交易所成交土地35720亩，交易总额46.19亿元。农畜产品交易所成交19.8万手，交易总额25.7亿元。重庆股份转让中心有10家企业挂牌交易，交易量678.8万股，交易额20xx.2万元，市盈率20—25倍。重庆药品交易所已开展电子交易，交易额155万。重庆航运交易所即将启动交易。重庆金融资产交易所已挂牌，目前登记托管信贷资产249亿元。

离岸金融结算中心建设实现突破。一是发展跨国加工贸易企业离岸结算，惠普(重庆)结算公司业务逐步拓展，到12月末，已实现境外专用帐户结算规模76.6亿美元。跨境收支5.78亿美元，其中用于税款24.2亿元。二是推进电子商务跨境结算，贝宝(中国)结汇公司已在渝成立，即将运行。

路演中心建设起步。与深交所深圳证券信息有限公司合作成

立了中国(重庆)路演中心,将成为吸引各类投资者聚集的平台和投资者价值发现的平台。

(六) 平稳的5年,金融环境不断完善,区域金融安全有效保障

一是制定实施金融激励政策。自20xx年起,市金融办按照市政府要求,牵头对落户重庆的金融机构和对重庆经济发展成绩显著的金融机构进行奖励。已落实落户金融机构奖励资金7900万元,对表现突出的128家次金融机构给予奖励资金1137万元。

二是化解地方金融风险。共同推进规范清理地方融资平台,确保风险基本可控;较好的解决了重庆路桥再融资、*ST星美、*ST朝华破产重整涉及的金融风险;完成了德恒证券个人债权收购兑付的组织协调工作,保护投资者权益。

三是有效打击非法金融活动。建立打击非法金融活动工作机制,广泛开展培训宣传教育工作,组织出动人员20xx余人次,车辆300余台次,为人民群众挽回经济损失近亿元,涉及群众3000余人。四是建设金融仲裁院,为金融机构提供成本低、程序快捷的风险化解手段,切实保护金融机构权益。

过去的20xx年,全市金融行业取得了令人瞩目的成绩,呈现出全面突破的良好势头:新增银行11家,银行数量跃居西部第一;贷款突破万亿大关,增速24%,高出全国4个百分点;7家企业IPO创下历史最高记录;组建金融资产交易所,区域要素市场进一步完善;招商引资超额完成3亿美元工作任务,金融对外开放进一步扩大;组织召开6000人规模的世界华人保险大会,重庆金融影响力稳步提升。

二、奋力拼搏的5年,“十二五”期间将初步建成长江上游地区金融中心

“十二五”是重庆建设金融中心攻坚的关键五年。全市金融

业要以“重组、创新、开放”为指引，按照“38821”的工作思路，实施跨越性、超前性政策措施，力争到20xx年金融业增加值占gdp比重超过10%，基本建成长江上游地区金融中心。

(一) 推进银行、证券、保险三个主流金融行业均衡发展

一是完善银行服务体系。做大做强地方银行，加快上市步伐，引进战略投资者，鼓励地方银行走出去，在外设立分支机构，积极引进和新设银行机构。力争到20xx年，全市银行贷款达到3万亿元，贷款余额与gdp比重达到2：1，真正实现辐射周边的功能。

二是大力发展证券业。进一步完善证券服务体系，积极建设券商、投行及各类证券中介机构。大力推动企业特别是民营企业改制上市。力争到20xx年证券化率达到100%。

三是加快推进保险创新试验区建设。积极推动保险产品创新，引进保险资金直接投资重庆，完善农业保险服务。力争到20xx年保费收入超过800亿元，对民生的保障功能不断增强。

(二) 大力发展八类金融创新机构

一是稳步发展融资性担保公司和小额贷款公司。加强监管力度，加快融资性担保公司清理整顿，探索小额贷款公司向村镇银行、社区银行改制试点。

二是大力发展股权投资基金、信托公司和金融租赁公司。进一步加强引进股权投资机构工作力度，探索设立私募基金引导基金，支持信托公司做大做强，推动融资租赁公司增资扩股。

三是加快推进财务公司、汽车金融公司、消费金融公司等机构创新试点。力争到“十二五”末，创新型金融机构总数超过400家，资本规模总计超过600亿元，支持地方经济建设资

金累计超过5000亿元。

大力发展重庆股份转让中心，建设全国证券场外交易市场的重要平台，区域股权、债权转让平台和上市公司资源培育平台。促进金融资产交易所发展，建成区域性各类金融资产转让平台。积极推动重庆联交所、农畜产品交易所、药品交易所、农村土地交易所、内河航运船舶交易所加快运行，提升市场功能，扩大市场规模。推进设立全国电子票据交易中心。力争到20xx年，要素市场年交易量总计超过4000亿元，成为西部地区乃至全国相关要素的集散中心和定价中心。

(四) 加快建设两大中心

展跨国结算业务。推进要素市场交易结算中心建设。积极引进总部机构在渝开展结算业务。力争到20xx年，实现2500亿美元的年结算量。

二是形成西部上市路演中心。加快发展重庆上市路演中心，适时推出“长江上游指数”和“重庆指数”，建成继上海、深圳之后的全国第三大路演中心。

(五) 完善金融环境

一是优化政策环境，进一步完善现有税收政策、补助政策、奖励政策，提高金融发展政策竞争力。

二是加强引进和培育金融人才队伍，提高金融从业人员素质。

三是优化法制环境，推广金融仲裁院，严厉打击非法金融活动，切实保护金融机构合法权益，维护区域金融稳定。四是打造金融核心区。力争到20xx年，在解放碑—江北嘴区域建成800万平方米商业楼宇，形成近6平方公里的重庆金融核心区。

三、20xx年重点工作

(二) 强化信贷融资能力，保障经济建设。

一是进一步争取银行总行对重庆资金和政策支持，促进各家银行继续加大信贷投放。

二是推动国家开发银行、中国银行等机构加快落实战略合作备忘录。

三是搭建银企沟通平台，推进银行、企业加强交流。四是优化信贷结构，加强对“三农”、中小企业的信贷投入。

(三) 加快推进资本市场融资。

一是推动国有企业、民营企业和中小企业上市。力争全年新增上市企业8—10家，企业上市融资和上市公司再融资额达到300亿元。

二是积极支持企业发行债券，力争全年融资200亿元。

三是充分发挥重庆股份转让中心企业改制上市孵化器作用，加大拟上市企业培育力度。营造有利于企业改制上市的氛围，扩大已上市企业示范效应，推进企业主动改制上市。

(四) 完善金融要素市场体系。

力争重庆股份转让中心纳入全国证券场外交易市场试点范围，实现30家企业挂牌，提高市场融资功能。金融资产交易所进入实际运行阶段，力争实现交易100亿元。加快推进上市路演中心运行，形成全国第三大路演中心。指导和支持重庆联交所、重庆农村土地交易所等金融要素市场发展。积极探索建设全国性电子票据中心。

(五) 加快培育创新型金融机构。

一是稳步发展融资性担保公司。完成融资性担保机构规范整顿工作，建立全市担保机构联网的监管和统计信息平台，加强监管工作。力争全年新增融资担保机构20家，注册资本达到150亿元。

二是创新发展小额贷款公司。建立分类评级的管理制度，实施规范管理，探索小额贷款公司在融资、跨区经营、转制等方面创新，争取全年小额贷款公司达到120家。

三是大力发展私募股权投资基金和风险投资基金，完善股权投资类企业优惠政策，加强行业管理，建立股权投资基金项目储备库，力争全年新增备案股权投资企业20家。

四是支持昆仑金融租赁公司快速发展，实现新增资产总额200亿元(重庆本地新增50到80亿元)的目标。推动谈石融资租赁加快开展业务。

五是积极探索汽车金融公司等其他创新型金融机构试点，争取纳入银监会消费金融试点。

(六) 深化金融创新。

推进金融制度创新，在中央部委支持下，开展外资私募基金自主结汇投资制度创新，实现外资私募基金自主结汇突破，简化投资手续，吸引10亿美元外资股权投资基金落地重庆。推进金融产品创新和服务创新，全面推广农村“三权”抵押贷款办法。推进金融组织创新，加快实现村镇银行在全市区县全覆盖，积极发展农村资金互助社。

(七) 完善金融环境。研究出台优惠力度更大、奖励重点更为突出的金融发展激励政策，吸引高素质金融人才向重庆汇集。举办两江论坛等高档次金融活动，提升重庆金融形象，扩大

金融影响力。严厉打击非法金融活动。

金融工作总结 金融办工作总结篇二

1. 资本市场培育方面：经过推进，威海鹿洲电动汽车研发有限公司成功登陆美国场外柜台交易系统(otcbb)实现借壳上市，募集资金将陆续到位。邀请了平安证券、齐鲁证券、德勤会计师事务所、德衡律师所等多家中介机构来区与中玻光电、安然纳米、华康生物、华夏集团、艾迪姆配件等企业进行对接，设计上市方案，上市工作正在推进中。

2. 扩大信贷需求方面：组织区内华东数控、泓淋电子、贝卡尔特等参加全市银企合作签约仪式，12家企业与金融机构签订合作协议，协议贷款23.44亿元。召集区内工商银行、农业银行、建设银行等及民生银行等对区内重点企业的资金需求进行了走访调查，编印了《20xx年经区银行贷款指南》《20xx年经区企业信贷需求手册》，召开了银企对接会议，7家银行与18家企业举行了示范性签约仪式，签约资金总额20亿元，已到位9.76亿元。邀请渣打银行来区考察，泓淋科技集团20xx万美元贷款正在申请中。一季度，全区金融机构新增贷款6.81亿元。

3. 金融创新方面：经区银企小额贷款公司正在组建中，计划4月份上报申请材料。多次与上海天平汽车保险有限公司山东分公司接触，正在商讨落户我区方案。浦东发展银行正在引进中。

目前存在的主要问题，一是中玻光电、安然纳米等重点企业的上市步伐偏慢，推进效果不太理想；二是对金融机构的招商引资力度还不够大；三是干部职工的业务素质还有待进一步提高。

一是加快推进中玻光电年内上市，力争四月份正式启动上市程序。推进安然纳米开展资产重组。

二是积极开展对银行机构、证券机构、保险机构等的招商。

三是尽快落实小额贷款公司、浦发银行、天平保险等筹建事宜，尽早开业运营。

四是全力做好文明城创建等相关工作。

金融工作总结 金融办工作总结篇三

工作总结在学院领导、团委以及院社团联合会的大力支持和帮助下进行了新一学期的开始。

金融协会是由校内对金融知识以及投资理财感兴趣的同学_加入组成的，并通过相关理论提高整体水平的学术研究型社团。虽然协会刚成立一周年，但它却是有组织、有纪律、能学习金融知识的协会。协会建立了完整的组织机构。我们协会下实践部、人事部、财务部、宣传部和学术部。各部门有各自明确的职能，同时各部门又是相互沟通与协调的统一整体，从而形成一个完整、合理、高效的协会管理团队。

本学期内的协会整体活动总结

(1)20_年九月份中旬开始招新工作的准备，包括张贴海报、发放传单、下班宣传、在电子屏十字路口摆点以后同学们咨询，报名。并且在五天之内取得了很好的成绩，有很多同学尤其是金融专业的同学加入到我们的集体中。我们的队伍更强大了，招新的成功是我们本学期发展的重要开端。九月份末，协会举行了招新的面试，选拔工作，并最终选拔了四十五名优秀的同学加入到协会中来。并召开了协会首次的见面大会，在会上同学们积极踊跃的展现自己，并_的加入了有兴趣的部门，协会一切进入了正轨，结束了招新工作。

(2)20_年九月份末协会召开了11届第一次全体成员大会。在大会上，由会长发表了讲话，欢迎新成员的加入，并由人事

部长宣读了协会规章制度，奖惩制度。(3)20_年十月份主要由宣传部负责举办新月文化展，主要对一些金融名人和金融机构以图片和文字的形式进行海报展览，同时对证券市场发展 and 金融危机产生的原因进行探讨。

(5)20_年十一月初，协会成员参加了由财务部组织的协会内部点钞培训，由中国银行徐经理及其他工作人员主讲，在培训中，同学们接触到了以前没接触到了银行点钞专用钞票，有着极大的兴趣，三五成群的聚在一起认真的听老师的讲解，同时也增大了自己视野，丰富了专业知识之外的东西。同时还听老师讲解的关于就业方面的知识，丰富了课余生活。

其次是重实践。实践是理论学习的最终目的，是理论的学以致用，也是提高理论水平的必要手段。为了给大家提供一个学习与实践平台，我们着重于利用经济管理学院电脑实验室。在实验室里有50台电脑和一整套金融模拟交易系统与分析软件。给大家提供了模拟股票、期货、外汇等金融交易实践的优越条件，实现真正的理论与实践的结合。

第三是强交流。我们协会属于学术研究型组织。学术的东西重于交流。另外，有交流才能有进步、有发展。未来我们要在交流方面做好文章。交流分为内部交流和外部交流。内部交流主要有学员与指导老师的交流、学员之间的交流、未来学术团与指导老师以及学员的交流等。主要形式为交流讨论或各种比赛。外部交流分为三个方面。第一是协会建立起与社会上的金融组织的联系，希望以他们的专业性带动我们协会的全方位发展。要在交流中，在向别人学习的同时扩大协会的影响；第二是与其他高校相关组织联合举办交流与联谊活动。通过交流认识到协会本身的优势与不足，学习人家的长处，取长补短，不断完善我们协会的建设；第三是与金融交易机构或校外企业单位及的交流，为协会会员创造更多的到公司参观学习、了解企业或金融交易机构的运做流程和企业文化，亲身体会金融知识在各行各业的应用的机会。

学术、实践、交流、三者密切相关，缺一不可。学术是协会建设的核心，也是协会性质的体现。交流是为了更好地学习。实践是学术(理论)的提升。指导老师和金融实验室为协会成员提供了学习的机会与实践的平台，也为实践创造了无可比拟的优越的条件。

金融协会的建立和发展离不开学校的支持、领导和老师的帮助以及每一个会员的努力。有了这么多的支持和帮助还有全体协会成员的努力，金融协会一定能够发展的更好。争取早日实现成为全校乃至全市知名的精英金融社团的目标！

(二) 发展计划

1、选拔优秀学院成员到证券公司参观、给他们在证券公司实习的

名额，让理论与实践结合起来，让他们懂得社会工作岗位竞争的激烈性。更要让他们在走出社会时学会如何理财、如何投资。以后面对这个金融市场更加有把握的去适应。

2、近量减少讲座，用金融视频展播活动去替代。如《货币战争》

等一些金融电影。

3、与银行合作进行“点钞大赛”这主要真对会计班的人员进行，

给她们零距离的锻炼机会。

只读圣贤书两耳不问窗外事。选择性的去发。

引导全院师生了解我们协会、了解我们协会的宗旨、了解我们协会的文化内涵。

以上内容就是我们明年的工作计划，我们会严格按照工作计划工作，使我们的工作有条理有顺序的进行不至于到工作时杂乱无章。

金融工作总结 金融办工作总结篇四

一、加强学习，内强素质，积极履职

- (1) 掌握金融学科的基本理论、基本知识；
- (2) 具有处理银行、证券、投资与保险等方面业务的基本能力；
- (3) 熟悉国家有关金融的方针、政策和法规；
- (4) 了解本学科的理论前沿和发展动态；

在学习理论的同时，不忘钻研业务，积极参加支行组织的思政教育学习。学习上级行历次年初信贷工作会议精神，掌握精髓，按照要求编发《金融机构信贷政策与支持要点》《三门峡中小企业融资指引》等宣传资料，向有关部门和企业宣传货币政策，掌握辖内各行信贷政策，反馈国家货币信贷政策的贯彻实施情况。

围绕重大货币政策实施效果调研监测分析。参与经济金融快速调查多次，涵盖果汁行业、项目建设年、担保行业等层面内容，先后撰写并采用调研信息动态16篇，为上级行领导决策发挥了较好的参考作用。

密切关注信贷资金在不同行业的投入变化及风险状况，对贷款过度集中的行业或企业，及时向金融机构发出风险提示。转发利率文件，接待群众利率咨询。已配合上级行利率、民间借贷监测16次，上报监测表92张、分析报告16篇。

三、金融产品和服务方式创新工作

克服部室人员不足的困难，以支行名义起草《农村金融产品和服务方式创新试点工作方案》材料报请灵宝市政府批准印发，编发各金融机构的创新经验及适销对路的产品彩页，形成了《信贷产品介绍》《农村金融产品和服务方式创新简报》等宣传资料，有效地宣传金融产品，努力营造信贷创新工作的良好氛围。积极参与由行长或主管行长组织的金融产品创新工作碰头会，集全行之智、倾全市金融机构之力展开调研。对运作过程中出现的新情况、新问题进行深入剖析，及时研究制定对策。

目前，该项工作已得到上级行领导的充分肯定。“林权抵押贷款”、“仓储质押贷款”两个信贷产品得到郑州中支向全省推广。仓储抵押贷款产品被郑州中支评为优秀产品奖，中小企业财务辅导服务方式被郑州中支评为优秀服务奖，三门峡市农村金融产品和服务方式创新工作领导小组在灵宝召开现场会，向全辖推广灵宝支行做法。由我执笔撰写的《灵宝支行货币政策传导、金融产品和服务方式创新》经验材料，中支党委书记、行长做了重要批示，加编者按转发各县（市）支行。

四、工作体会

领导的高度重视、大力支持是做好工作的基础。团结和谐是搞好工作的关键，吃苦耐劳是工作进步的积累，勤学善思是取得成绩的前提。

五、存在的不足

与其他部室人员缺乏交流，工作方法不够灵活，调研层次不高。

六、努力方向

（一）加强个人修养和其他部室人员交流，改进工作方法，有效履职；

（二）强化调研、监测、分析，密切关注经济发展走势，围绕影响经济金融运行质量的全局性、深层次问题做好调研。

金融工作总结 金融办工作总结篇五

xx年度的文明优质服务竞赛活动已经结束，对xx年的窗口服务工作，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xx年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xx年度的服务工作做一总体安排。

xx年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xx年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xx年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。

xx年，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xx年相比，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xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，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xx年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xx年我行的有效客

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xx年度分行的服务管理工作安排如下。

一、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》(xx年版)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xx年制定的《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。