

2023年农行转型工作总结 银行网点转型工作总结(精选9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇一

大家好！

爱因斯坦曾经说过：对一个人来说，所期望的不是别的，而仅仅是他能全力以赴和献身于一种美好事业。正是基于对金融事业的热爱，我走上讲台参加网点负责人的竞聘，我自信有能力担当这一重任。

我叫xxx，今年42岁，是党员，专科学历，（有无）职称。我于x年参加工作，先后从事过柜员、监督员、客户经理等职务，从?年至今一直担任网点负责人。在任网点负责人期间，中心所成为市工行中存款余额及管理的网点，多次被市分行评为“网点”，我也多次被评为“先进个人”等光荣称号。

此次竞聘，经过综合权衡，我觉得我具有以下竞聘优势：

第一，我具有较好的政治素质和职业素质。工作以来，在思想上，我拥护党的领导，坚持四项基本原则，积极参加我行召开的各种政治学习，在工作中处处以共产党员的标准要求自己，具备了一定的政治素质。同时我也认真学习党和国家有关金融的各项方针，政策以及各项基本规章制度，熟悉金融法规，增强法律意识和识别能力，自觉遵守员工行为守则，有较强的职业意识和奉献精神，坚持原则，遵章守纪，不迟

到、不早退，按章办事，热爱本职工作，视制度如生命，认真履行工作职责。

第二，我具有娴熟的业务经验。参加工作以来我一直在储蓄所工作。在担任客户经理期间，我牢固树立了“客户的利益高于一切”的原则，狠抓客户满意度及存款金额。优质的服务受到了广大客户的一致好评。在担任网点主任至今，我实施人性化管理，对业务操作中存在的有章不循、违章操作的问题，进行严肃处理，对事不对人。从而确立了业务风险点，有效的完善了我行的内控制度，使我行未发生一起案件事故。可以说多年来，岁月带给我的不仅是阅历上的成熟，还使我积累了丰富的工作经验及管理经验。我凭借着强烈的敬业精神、认真的工作态度和较强的工作能力，在不同的岗位上都得到了大家的一致好评。

第三，我具有较强的工作能力、协调能力和全局观念。

自从x年参加工作以来，不管在哪个工作岗位上，我始终坚持踏实干事，诚实待人，勤奋工作，不断超越。经过多年来不断的学习和锻炼，我的组织协调能力、处理问题能力等有了很大提高，特别是在我担任网点负责人以来，在实际工作岗位上的锻炼和摸索，使我的管理能力也得到了发挥和积累。对胜任网点负责人的职位更增添了几分信心和把握。同时，经过不断的学习和锻炼，我的领导部署能力等都有了很大提高，在同事面前具有一定的号召力和亲和力。在工作中，我能较好的处理行里的各种关系。这为我做好以后的工作打下了基础。

此外，我还具有严谨、细密、扎实、高效的工作作风及思维敏捷灵活，善于改革创新的特点。这些都为我做好网点负责人奠定了基础。

第一，摆正位置，转变角色到位。作为负责人，要不折不扣地完成组织上交给的工作任务。要以爱己之心爱人，以真诚

的感情凝聚人心和单位的其他同志等距离相处，政治上帮助，业务上支持，生活上关心，认真听取他们的意见和建议，运用激励机制和人格的力量影响和带动员工，充分调动他们的积极性和创造性。

第二，与时俱进，抓好管理。古语说：“穷则变、变则通、通则久”。我们银行工作，接触面广，问题繁多，单一的工作思路和死板的方法很难适应工作的发展和创新。只有具备与时俱进得管理意识和发展意识，才能提高管理水平，强化网点综合竞争能力。对此我将组织员工认真学习现代商业银行经营理念和有关知识，了解现代商业银行的发展趋势，开展各种的业务竞赛，掀起学业务、学知识的浪潮，打造一个“学习型”的储蓄所，使全体员工明确前进的方向，自动自发，激活潜能，找到拓展业务的办法做到通过提高员工素质，来强化管理。（这些已经包括人性化管理了）

第三，突出重点，抓好营销到位。首先树立无功便是过的效益意识，增强对工作的责任感。其次是组建一支特别能战斗的客户经理队伍，加强优质客户的信息搜集，建立详尽的档案，进行等级分类，避免营销的盲目性和随机性，在维护现有客户的基础上，加大营销力度，争揽潜在客户，扩大市场份额，增加存款收入。

尊敬的各位领导，各位评委，参加这次竞聘，我愿在求真务实中认识自己，在积极进取中不断追求，在拼搏奉献中实现价值，在竞争中完善自己。如果承蒙各位厚爱，让我继续留任网点负责人的工作岗位，我将不负众望，努力做好自己的工作，以“全力以赴创一流网点”为目标，为我所热爱的金融事业贡献一生。谢谢大家。

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇二

一、单项选择（0.5×70）

1. 下列属于重要空白凭证的是（ ）。

a. 企业债券

b. 旅行支票

c. 汇票

d. 定额存单 2. 下列属于有价单证的是（ ）。

a. 存单

b. 国库券

c. 存折

b. 销毁前，必须填制“有价单证和重要空白凭证销毁清单”，由分管行长签署意见，报上级行批准后，登记“重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿”，办理出库。

c. 销毁时，应由内控合规部门、运营管理部门、库房管理部门和保卫部门共同负责监销。

d. 销毁后，填制“有价单证和重要空白凭证销毁表”，记载销毁情况。销毁表及销毁清单作会计档案保管15年。

4. （ ）纳入表外科目核算，定期进行表外科目账户与实物核对，确保账实相符。

a. 空白票据

b. 现金

c. 贷款

d.存款 5. () 是投资者指定的用于储蓄国债资金结算的个人结算账户，现为借记卡主账户或活期结算存折（必须为凭密、通兑存折）账户。

a.个人结算账户

b.资金结算账户

c.个人储蓄账户

d.资金储蓄账户

1 6. 基金的《交割单》为客户交易确认凭证，系统对《交割单》的保留期限为交易确认后 () 。

a.一年

b.两年

c.三年

d.五年 7. 基金业务，操作员在受理客户账户及交易类交易时，须提示客户在每次申请交易的 () 后打印交割单。

a.一个工作日

b.二个工作日

c.三个工作日

b.三

c.二

d.一

9. 定期定额赎回的约定日期为每月（）日，约定日遇非基金开放日顺延到下一个基金开放日，顺延不跨月。

a.1-26

b.1-25

c.1-30

b.5年

c.3年

d.2年

11. 因客户账户内基金份额不足，导致系统连续（）个约定赎回日赎回不成功，系统将记录客户违约一次。

a.1

b.2

c.3

d.4 12. 电子国债开户、销户□□□a□不允许代理

b. 允许代理，须出示委托证明及代理人和被代理人的身份证件

2 13. 系统每次最多接受（）只基金的定期定额业务修改申请□a□1

b.2

c.3

d.4 14.基金销售风险等级测评结果默认有效期为（）。

a.3月

b.6月

c.1年

d.2年

b.2个

c.1个

b.100元的整数倍

c.500元的整数倍

c.必须在原冻结网点办理，并且与冻结交易一一对应

b.客户需已完成基金签约和智能定投签约，并已开通所申请基金ta账户

c.对同一只基金来说，普通定投申购和智能定投只能选择开通其中一种

b.证件

c.预留印鉴

d.密码和证件 20. 通兑的凭证式国债损坏换发，允许在（）办理。

a.全国任一网点

b.同一一级分行下任一网点

c.3同一二级分行下任一网点

d.原购买网点

21. 在《凭证式国债收款凭证》、密码和印鉴同时挂失时的后续处理顺序为（）。

a.先凭证，再密码，后印鉴

b.先密码，再凭证，后印鉴

c.先密码，再印鉴，后凭证

d.先凭证，再印鉴，后密码 22. 柜面签约自动理财时，签约时间需遵循网点的营业时间。签约需要（）授权。

a.1+0

b.2+0

c.3+0

d.3+3 23.理财产品购买时，对公客户仅支持（）交易。

a.开放日规定时间

b.开放期二天（含）

c.开放期三天（含）

d.开放期三天以上 24. 定期保证金账户允许（）。

a.部提一次

b.部提二次

c.部提三次

d.部提多次 25. 保证金合同账户无（）时才能销户。

a.追加账户

b.凭证账户

c.结算账户

b.5 万元

c.10万元

d.起存金额 27. （）是指银行机构通过空白票据管理、票面审核、查询查复等措施，4 防范票据伪造、变造和克隆等诈骗行为。

a.人民币鉴别

b.票据鉴别

c.人民币反假

b.特种转账凭证

c.交易凭证

d.转账凭证

29. 空白票据集中入库统一管理。（）凭证由具有承兑审批权机构集中入库管理。

a.现金支票

b.空白银行承兑汇票

c.转账支票

d.银行汇票

30. 空白票据交回及作废的，剪去右下角并加盖（）戳记，作当日传票附件。

a.作废

b.附件

c.办讫

b.勾稽关系

c.是否真实

b.大额支付系统

c.国库信息处理系统

d.银行卡子系统

33. 收到银行承兑汇票查询，将查询要素与留底的汇票卡片一一核对。收到传真方式的查询，将汇票的（）传真给查询行。受理查询的过程中如发现疑点，及时提醒查询行。

a□第一联（卡片）

b.第二联

c.第三联

d.第四联 34. 发出查询及查复须经（）审批。

5 a□网点主任

b.运营主管

c.大堂经理

d.客户经理 35. 注册企业网银渠道交易码是（）。

a□5003

b.5004

c.5009

d.5010 36.客户领取密码信封和空白k宝，并成功完成下载证书后，需向注册行申请办理（）业务方可正常使用。

a□申请证书

b.补办证书

c.激活证书

d.挂失/解挂证书 37. 客户证书由于到期或其他原因导致无法正常使用，可以向注册行申请（）业务。

a.申请证书

b.补办证书

c.激活证书

d.挂失/解挂证书 38. 客户证书丢失或出现其他紧急情况，需要临时冻结证书时，注册行可以为客户办理（）业务。

a.申请证书

b.补办证书

c.激活证书

d.挂失/解挂证书 39. 查询企业网上银行注册客户信息的交易码是（）。

a.5036

b.5037

c.5038

d.5039 40.客户开通代付业务，《中国农业银行网上代付服务协议》银行方由开户行负责人签章，并加盖银行（）章。

a.行政

b.业务办讫

c.凭证受理

d.业务专用 41. 修改企业网上银行代付业务不需要提供（），其他资料的提供、审核、保管以及操作流程比照开通代付业务的要求执行□a□电子银行业务申请表（企业）

b.法定代表人有效身份证件复印件

c.经办人的有效身份证件的原件及复印件

6 d.中国农业银行网上代付服务协议

42. 企业网上银行开通代收业务的交易码是（）。

a□5020

b.5021

c.5022

d.5023 43.现金管理客户开通企业网上银行现金管理功能后，客户的相关分支机构（子公司）或关联企业还需进行（）。

a□账户绑定

b.账户添加

c.账户授权

b.补录经办行

c.转汇行

b.补录经办行

c.转汇行

d.注册行 46. 企业消息服务业务签约交易码是（ ）。

a□3381

b.3382

c.3383

b.二级分行

c.一级分行

b.二级主管

c.三级主管

b.定期存单

c.凭证式国债

b.车贷宝

c.存贷通

d.卡捷贷

7 51. 网点管理员发现自助设备长短款，当日在《运营集中监控平台》系统中填写，经运营主管审批后进行挂账处理，在清机日起（ ）个工作日内完成查找工作。

a□1

b.2

c.3

b.每月，每季，每月

c.每月，不定期，每季

d.每月，每季，每季 53. 贷款放款交易打印制式借款凭证（五联），由信贷部门打印凭证的（）部分，柜员激活放款后打印（）部分。

a.下半，上半

b.上半，下半

c.上半，上半

d.下半，下半 三十九批优化后，放开了必须在开户网点进行冻结扣划的系统限制，允许有权机关在（）集中冻结、扣划（）内任意网点开户的个人账户资金。

a.指定网点，同一省市分行

b.指定网点，同一辖属机构

c.任意网点，同一省市分行

b.6个月

c.一年

8 债前，柜面可通过“51401 国债结算账户管理”交易，选择（）操作，为客户电子国债关联新结算账户。

a.原卡异常更换结算账户

b.更换结算账户

c.解除结算账户

d.国债异常更换结算账户 57. 客户已用 15 位身份证的客户号进行了基金签约，若再用 18 位身份证的客户号进行签约，就不能签约。柜面上可通过 50403 基金异常更换结算账户交易，通过 15 位身份证或 18 位身份证的客户号查出客户的签约情况，然后选中（）交易，输入 18 位身份证客户号对应的卡，即可完成15位身份证升级为18位身份证，客户签约成功。

a.换卡

b.换客户号

c.换身份证号

d.既换卡又换客户号 58. 客户购买基金后，由于用户卡号挂失换号，导致挂账（基金在同一网点申购）。网点可通过（）查询，直接通过该交易下方“销账处理”对该笔挂账进行转入客户卡号销账处理。

a.62245过渡户挂账

b.50000客户基金查询

c.62400 客户资金挂账登记簿管理

d.50400基金签约管理 59. 查询查复业务原则上应在（）小时内回复。16:30之后收到查询业务当日确实不能回复的，可在次日

()之前回复。

a. 1小时， 9:00

b. 1小时， 10:00

c. 2小时， 9:00

d. 2小时， 10:00 60. 网点受理岗用户可以 () 自身发起的任务， 主动撤销需主管进行嵌入式授权。

a. 主动撤销

b. 被动撤销

c. 系统撤销

d. 手工撤销

9 系统上传财政支付业务时， 收、 付款人账号均为同一机构， 业务类型应选择 () 。

a. 对公汇款

b. 支付行内通存

c. 行内通存转账

b. 两种

c. 三种

b. 贷款合约号

c.账户名称

b.业务挂起

c.业务撤销

b.经营行行长

c.支行客户部负责人

d.放款中心放款审核岗

b.记账凭证

c.存款凭条

d.汇款凭证 67.发现假币必须由（）名以上业务人员同时认定后予以收缴，并向客户说明情况，追查来源。

a□1

b.2

c.3

d.4 68.对盖有“假币”戳记的人民币纸币，经鉴定为假币的，由（）予以没收。

a□中国人民银行分支机构

b.收缴单位

c.鉴定单位

d.营业网点

b.原面额的一半

c.不予兑换

d.原面额的四分之三 70. 内部票币兑换适用于（）。

a□对外营业机构

b.现金中心

c.挂靠金库的营业机构

d.分支库

二、多项选择（1×40）

1. 保证金开立的账户类型为（）。

a□保证金账户

b.凭证账户

c.追加账户

d.合同账户 2. 保证金账户只能在账户状态（）时才能销户。

a□正常

b.无冻结

c.无封户

d.清息 3. 储蓄国债计息方式有（）。

a.固定利率

b.固定期限

c.利随本清

d.定期付息 4. 基金交易手续费包括（）环节的手续费。

a.认购

b.申购

c.赎回

d.转换手续费 5. 储蓄国债的特殊业务包括（）。

a.电子式国债非交易过户

b.国债交易介质管理

c.凭证式国债密码及支控管理

d.凭证式国债凭证管理 6. 必须到原开户网点办理的凭证式国债业务有（）。

a.修改支控方式

b.修改通兑标志

c.司法冻结

d.支取兑付

b.因业务需要须进行凭证版式变更，原凭证作废

d.因业务系统不再支持该凭证收、发、存、用的自动核算 8. 重要空白凭证调拨和领用应遵循的原则是（）。

a□重要空白凭证调拨业务必须遵循“根据指令，见单调拨”的原则

b.调出凭证应遵循“先记账，后出库”原则

c.调入凭证应遵循“先入库，后记账”原则

d.库房人员管理应遵循“不相容岗位相分离”原则 9. 票据合法性审核要求包括（）。

a□是否是统一印制的凭证，是否到期

10. 汇票（包括银行承兑汇票、商业承兑汇票和银行汇票）主要审核防伪点包括（）。

b.底纹采用彩虹印刷、微缩文字、变形曲线等防伪印刷技术

11. 助学贷款是指农业银行各分支机构向正在接受高等教育的全日制本、专科学生（含高职学生）、研究生及攻读第二学士学位的在校学生发放的、用于（）的人民币贷款业务。

a□学生创业

b.支付学费

c.支付住宿费

b.柜台取款

c.柜面放贷

d.合约变更

13. 网点在办理吞没卡领取业务时，必须核对持卡人相关资料，符合()条件可以领取卡片。

a□持卡人有效身份证件上姓名与卡正面姓名字母或客户背面签名一致

b.持卡人持本人有效身份证件并通过卡片密码验证

d.能够确认持卡人身份的其他法律认可的证明方式视同有效身份证件 14. 个人家庭客户办理智付通的准入条件是：（）。

a□有合理的经营计划或稳定的经营收入

b.有合法的营业证明

13 c.具有完全民事行为能力, 有合法有效的身份证明

d.具有能提供房产证明的自有房产 15. 贷款利息包括（）。

a□正常息

b.罚息

c.复利

d.罚款 16. 贷款账单上的利息类型分为()。

a□欠息

b.应收 c.已收

d.核销

17. 在nbos系统中，根据条件查询多笔业务信息时，业务应用、
()四个条件为必输项，其他条件可选输。

a.金额

b.当前历史标志 c.起始日期

d.终止日期 18. 查询查复业务信息查询交易支持 () 机构查
询。

a.发起行

b.交易行

c.代理行

d.信息转中心的业务 19. 业务撤销包括 () 和 () 两种撤销
方式。

a.主动撤销

b.被动撤销

c.系统撤销

d.手工撤销 20. 电子验印流程中，手工验印通过后需用户复
验的，有权限复验用户包括 ()、网点生产管理岗、 ()。

a.网点受理岗

b.网点复验岗

c.网点复核岗

b.已用xxxx笔撤销

c.撤销柜员号

d.业务序号22.07b8交易需在a网输入（）、（）、交易金额、（）。

14 a□原记账日期

b.柜员号

c.原记账传票号

系统收费

c.现金收费

b.理赔贷款类

c.多个收款方账户

d.单一收款方为农行账户 25. 现金收付必须坚持（）原则。

a□收入现金先收款后记账

b.收入现金先记账后收款

c.付出现金先记账后付款

d.付出现金先付款后记账 26. 收付现金必须要（），做到现金实物与记账凭证或现金事件单核对相符。

a.点捆

b.卡把

c.核准封签

d.散把点数

27. 以下哪些人员，必须取得中国人民银行统一颁发的《反假货币工作人员资格证书》。

a.办理现金业务的临柜人员

b.现金清分人员

c.运营主管

b.要做出鉴定结论

c.鉴定后应出具中国人民银行统一印制的《货币真伪鉴定书》

d.加盖假币鉴定专用章和鉴定人名章

29. 以下（）假币，应当面以统一格式的专用袋加封。

15 a.假人民币纸币

b.假人民币硬币

c.假外币纸币

d.假外币硬币 30. 统一格式的假币专用袋，需标明□□□a.币种

b.券别

c.面额

d.冠字号码

b.收回持有人的《假币收缴凭证》

c.盖有“假币”戳记的人民币按损伤人民币处理

d.按照面额兑换完整券退还持有人

32. 对盖有“假币”戳记的人民币纸币，经鉴定为假币的，以下哪些说法是正确的（）。

a.由鉴定单位予以没收

b.由鉴定单位向收缴单位和持有人开具《货币真伪鉴定书》

c.由收缴单位开具《假人民币没收收据》

d.由鉴定单位开具《假人民币没收收据》

b.由鉴定单位收回《假币收缴凭证》

c.由收缴单位收回《假币收缴凭证》

d.由收缴单位退还持有人

34. 对收缴的外币纸币和各种硬币，经鉴定为假币的（）。

16 a.由鉴定单位将假币退回收缴单位依法收缴

b.假外币纸币 c.假外币硬币 d.假人民币硬币

36. 现金整点流程包括（）。

a.挑净

b.点准

c.捆扎紧

d.墩齐 37. 有关现金整点说法正确的是（ ）。

a.细数未点清前不得将原捆把的封签、腰条丢毁

b.不得与其他票币调换或混淆

d.现金整点过程中不得发生收付、交接行为，严禁单人或无监控、超监控范围整点现金。

38. 对兑换的残缺、污损人民币硬币，柜员应（ ）。

b.退还持有人

17 c.当面使用专用袋密封保管

d.在专用袋外封签上加盖“兑换”戳记

39. 对兑换的残缺、污损人民币硬币，柜员应□□□a□“假币”戳记

b.带有本行行名的“全额”或“半额”戳记

c.柜员名章

d.“兑换”戳记

40. ()是vms中设置的非操作用户。

a.解款员

b.管库员

c.清分员

d.提解员

三、判断（0.5×50）

1. 保证金账户可作为结算账户使用，可出售支付结算凭证。

（ ） 2. 保证金账户销户时，资金只能转账转出；当转入账户类型指定结算账户时，结算账户与保证金账户必须属于同一客户号。（ ）

3. 保证金专项用于所担保业务项下的债务履行，不得挪用，出资人不得自由使用。（ ）

4. 当同一时间需要开立多个保证金账户时，如开户要素完全相同，可以填制一份《开立 / 变更保证金账户申请书》并在备注栏说明，《开立 / 变更保证金账户申请书》随第一笔开户传票装订。（ ）

5. 保证金冲正业务一笔冲正交易只能调整一个分户及其明细。必须按照“先处理贷方红字或借方蓝字业务，再处理借方红字或贷方蓝字业务”的顺序做冲正交易。（ ）

6. 补打凭证上的受理日期不作为实际交易日期的依据。（ ）

18 7. 电子式国债进行强制兑付的兑付面额最低为100且为100的整数倍，产生的兑付手续费，从兑付所得金额中扣收。（ ）

8. 用于基金交易的借记卡，挂失补办后由系统自动建立与基金账户的对应关系。（ ）

9. 客户购买电子式国债前必须先开立电子式国债账户，系统会自动生成债券账号。（）

10. 凭证国债密码挂失可以代理。（）

11. 同一个客户在农业银行可以开立多个电子式国债账户。（）

12. 处于发行期的基金，系统不受理分红方式修改。（）

13. 储蓄国债只能使用个人人民币活期结算账户，包括军保卡、武警军人保障卡。凭证式国债还可使用现金购买。（） 14. 基金业务允许跨省市交易。（）

15. 个人客户办理理财签约信息变更时，应持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（仅限于借记卡或凭密支取的结算账户存折）到原签约营业机构办理。（）

16. 开通自动理财功能的客户均需签订《自动理财账户服务协议》，一个账户同时只能签约一种自动理财产品。（）

17. 已进行理财产品认购预约的客户，在募集期内进行理财产品认购交易时，首先使用预约额度，认购金额可低于或超过预约金额。（） 18. 网点权限是指各网点仅能根据上级机构设置的网点权限销售风险等级与网点零售产品授权等级相匹配的个人理财产品。（）

19 机构按客户号进行签约。（）

20. 有价单证上应印制号码，按号码顺序发售和使用，不得跳号。（） 21. 有价单证的票样和暗记是鉴别有价单证真伪的重要依据，要比照现金妥善保管。（）

22. 合作方书面声明无需退回的代理重要空白凭证可以销毁。

（） 23. 重要空白凭证库房管理员可以兼任凭证记账岗位。（）

24. 营业终了网点已领用但尚未使用的重要空白凭证，应集中装箱加锁入库保管或入柜员现金箱保管。（）

25. 结算印章应与票据和结算凭证共同保管。（）

26. 业务管理部门权属证书管理员允许进入重要空白凭证库。

（）27. 对于因业务需要必须开展而暂时无法自动核算的，应通过表外账户进行手工核算，并设立“重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿”进行相关登记。（）

28. 出售空白支票前，加盖开户行全称和开户人账号，业务忙时可交由开户单位自填。（）

29. 结算账户撤销时，要求客户将未用的空白票据交回银行；客户未按规定交回的，要求其出具有关证明，造成损失的，由客户和银行共同承担。（）30. 出票行审核票据提示付款人签章是否真实、有效和规范；持票人为个人的，审核其身份是否真实、合法。（）

31. 柜面为客户办理申请证书、补办证书业务后，打印密码信封后，柜员将密码信封当面交给客户并告知其根据密码信封中的参考号和授权码，由柜员将证书下载到空白k宝中。（）

20 32. 行内有关部门查询企业网上银行业务应提供查询申请书，查询申请书必须有部门负责人签章并加盖部门公章。（）

33. 法定代表人本人亲自办理企业网上银行业务时，不需要提供《法人授权委托书》。（）

34. 发放个人贷款，执行31100贷款放款交易成功后，柜员在《贷款发放通知单》上签字并加盖业务办讫章。一联附在借款凭证第三联后作附件；一联交给客户。（）

35. 普通个人贷款是指柜面操作流程没有特殊规定的一般性贷

款，包括个人住房贷款、个人消费贷款、个人经营性贷款、个人小额信用贷款等。（）系统信贷资产业务中超期账单选择根据账单还款时，必须按照账单顺序还款，先还完所有超期账单才能进行正常账单的还款。（）37. 贷款展期是指借款人生产经营和财务状况出现严重问题不能按期归还贷款，经借贷双方协商一致、担保人同意，于贷款到期前延长原借款合同期限的行为。（）

38. 委托贷款是由委托人提供资金，银行根据委托人确定的贷款对象、用途、金额、期限、利率等代为发放、监督使用并协助收回的业务。银行作为受托人承担贷款风险。（）

39. 一笔贷款可建立多个自动提前还款合约，对应关联多个自动提前还款结算合约卡或折。（）

三十九批优化后，冻结成功后，解冻、续冻、扣划等后续处理仍然只能在原冻结网点操作，不能跨网点操作。（）

41. 办理开立账户业务，开户申请书银行审核意见栏内不需要填写科目号。

21□□

42. 客户开立单位结算一般存款账户不需要提供机构信用代码证。（）系统来帐业务退回流转规则中，若原发起用户不在线，网点端是将业务随机分配给在线的有权限用户，若有权限用户均不在线，则退回作业中心。（）

系统中，网点根据条件查询来帐多笔业务信息时，机构号默认本网点机构号，且可修改。（）

5□07b1交易操作用户完成。（）48. 柜员在办理柜面现金业务时，必须在客户视线内进行。（）49. 对假人民币纸币，应当面在假币正面加盖“假币”戳记，背面不需要加盖。（）

50. 盖有“假币”戳记的人民币按损伤人民币处理。（）

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇三

农业银行句容市支行本部内设6个职能部门、营业网点17个，离行式、在行式自助银行25个、员工251名。今年以来，我行安全保卫工作在上级行、公安、银监部门的关心指导下，认真落实总行“基础管理提升年”活动有关精神和“围绕中心、强化管理、忠诚履职、守卫平安”的安全保卫工作方针，夯实安全保卫工作基础，规范安全保卫工作管理，有效防范各类刑事案件，实现了全年安全无事故，为全行各项业务的安全、高效、平稳发展提供了有力的保障。

1□20xx年11月，顺利通过上级行“三化三达标”检查验收，17个网点中有“优秀”营业网点5个、“良好”营业网点6个、合格网点6个、“优秀”金库1个、支行连续两年为“三化三达标”“优秀”支行。实现今年制定的“三化三达标”工作目标。

2、加强全员安全防范意识教育，夯实人防基础，支行重点抓好员工思想教育和培训，从而全面提高案件防范和控险能力。

3、严格按照公安部、银监会《银行营业场所风险等级和防护级别的规定》、《银行自助设备、自助银行安全防范的规定》、《银行业务库安全防范的要求》等要求做好防范设施建设，确保全行安全防范设施建设满足业务发展需求。

4、加强检查监督落实各项规章制度，及时发现问题，堵塞漏洞，防范各类案件和事故发生。

5、打击利用银行卡和自动柜员机诈骗资金犯罪活动，有效堵截多起电信诈骗案件，确保银行和客户资金安全。

6、强化押运、提解和守库工作安全，严格按照相关制度规定

抓安全，全年实现了提解现金、重要空白凭证配送、信件传递无差错。

7、进一步推动“综合治理”、“平安金融创建”向纵深发展，积极开展各项活动，全面提升社会治安综合治理和平安建设的整体水平。

8、认真做好国家重活动、重节日的安全保卫工作，从细微处入手，不放过任何可能产生风险的人和事，将涉及到安全方面的各项工作做细做实。

9、认真贯彻落实开展消防安全“四个能力”建设活动，健全组织，落实各级消防责任。

10、着力构建支行分控中心视频联网监控体系。首先加强支行分控中心职能建设，做好对营业机构、金库、自助银行非现场安全检查和夜间安全巡查。其次成立支行应急处置分队，负责监控中心通过实时监控发现的问题处理和突发事件的应急处置工作。

1、努力实现“平安农行”创建目标

一是领导重视，支行党委高度重视安全保卫“平安农行”创建工作，创建工作和其他任何工作一样，要取得好的成效，始终离不开领导的重视和支持。支行党委要求全行员工高起点、高标准、高质量的完成创建工作，并多次召集会议，听取工作汇报，了解创建工作进度，多次与保卫部门同志一起研讨问题等，从而为这次创建工作的顺利开展起到了关键作用。支行党委始终把安全保卫工作作为保障各项业务平稳发展的事来抓，坚持“两手抓，两手硬”的方针，在抓业务经营的同时，安全保卫工作不放松，做到与业务经营同部署、同检查、同评比、同考核。对未达到“三化三达标”的，将按照规定要求不得评为行先进单位。

二是责任落实。根据“谁主管，谁负责”的原则，认真落实一把手负责制，在年初的工作会议上，支行行长与各网点、部门签订了《安全保卫和责任刑事案件防范责任书》，做到行长亲自抓、分管行长重点抓、保卫部门具体抓，将案件防范责任和目标任务分解和落实到每个岗位和每个员工，横向到边、纵向到底，一级抓一级，层层抓落实。

三是根据“平安农行”创建要求，支行成立了由“一把手”行长任组长，分管行长任副组长，各部门负责人为成员的创建领导小组，并在网点管理部设立了创建办公室，负责创建活动的具体实施，各分理处也相应成立了创建领导小组。为把创建工作落实到位，支行在3月25日召开安全保卫工作专题会议，传达贯彻了上级行工作精神和布置创建工作计划。

四是强势推进支行、营业网点、金库“三化三达标”创建工作，为推进全行“三化三达标”创建工作的开展。我们根据日常自律监管所掌握的情况，对各网点制度执行、技防、物防设施情况进行了梳理，认真查找创建工作中存在的不足，研究措施，加以落实。通过梳理，让各网点知道自身存在的不足，明确下一步创建工作重点，做到创建工作心中有数。

其次统一规范“三化三达标”创建资料。支行统一制作了营业网点规范材料，要求网点安全管理员对照资料进行整理，保证了文档资料统一规范。

第三细化预案演练。支行将演练的每个步骤以及每个角色等写成范本，下发给每个网点，进一步明确和规范了预案演练程序。全行各网点按照预案程序进行了演练，并将演练情况拍照归档留存。

2、把“平安农行”创建工作落到实处。

自创建活动开展以来，我们对照创建要求查找不足，先后为营业网点新增17路摄像机，更换28路摄像机；17个分理处、9

个离行自助区和支行金库安装联动灯，全面实现联动报警；对二层以下(含)窗户安装护栏，对外露螺丝进行点焊；更换了7个网点不能联动的互锁门；对15个网点现金区的34个后窗安装防弹玻璃。对所辖26个自助区白天和夜间配置巡检队伍实行安全巡检。建立支行监控分控中心，对所辖营业网点和自助区安全情况实时监控。为所辖17个营业网点配备了堂保安，配备率达100%，组织开展了堂保安专项培训，在20xx年镇江农行保安比武中取得第二名的成绩。

3、加强全员安全防范意识教育，夯实人防基础

人是做好安全防范工作的第一要素□20xx年支行采取多种形式开展安全教育。

一是加强学习，提高员工素质。强化安全教育和学习工作，各单位建立了定期学习制度，坚持开展行纪、行规、职业道德、文明服务、法律法规等宣传教育。

二是针对近年来银行案件日趋频繁的严峻局面，及时转发相关案例，认真组织员工学习上级行下发的各种文件、通报、通知、案例剖析，组织员工进行分析当前社会治安形势以及我行近期的安全状况，举一反三，吸取教训。

三是组织员工学习各种防范预案和防范技能，掌握各种自卫器材、报警、监控装置的操作使用等。

四是组织各单位制定防抢、防盗、防诈骗、防火预案，并使每位员工熟知预案内容和程序。组织突发事件预案的演练，支行每半年组织一次全行营业网点开展防抢劫、防火预案实战演练，使营业网点员工较熟练地掌握了突发性事件及遇险的应急方法，有效地提高了全员安全防范的能力。

五是进一步加强诈骗案件风险防控工作□xx月11日召开防诈骗培训会议，参加人员有网点全体人员、支行业务部门人员，

到会人员达200多人，力争使全员尽快了解省分行有关诈骗案件风险防控的各项措施。

4、加强安防设施建设，夯实技防物防基础

我行在注重抓全员防范意识教育培训的同时，十分注重抓好防护设施建设。

一是认真做好安防设施建设的规划。保卫部门根据全行安全防范设施建设需求，年初主动向行党委提出安防建设意见，认真制订安防设施建设实施计划，确保全行安全防范设施建设满足业务发展需求。

二是严格按照ga38和ga745标准，加强安防建设管理。保卫部门积极参与新建、改建营业网点的方案设计、安防设施施工阶段的监管和竣工验收工作，严格把关。

三是认真贯彻执行公安部第86号令。规范营业网点的新建、搬迁和自助银行设置等营业场所安全防范设施建设。做好临时营业场所的安防措施，加强安保力量，制订安防预案，加强检查力度，确保施工中营业场所安全。

四是加强技防设施的使用管理和维护保养。严格按照《中国农业银行江苏省分行数字电视监控系统使用管理规定》，加强对视频监控的使用管理。通过定期、不定期对营业网点视频监控使用情况的检查，规范每日回放检查和故障报修登记。加强对营业网点操作人员的培训，提高设备运行的稳定性。

五是认真做好ck报警系统的管理，每月进行一次测试，充分发挥技防设备的作用。要求网点对ck100报警设防、撤防情况及进进行登记，将设防时间、撤防时间、操作人员详细记载在安全登记簿上。支行还与ck报警中心签订协议，要求其每天晚7：30前对我行ck100报警设防情况定时进行检查，并安排专人负责故障及时排除。对发现设防不成功或设防有故

障的网点支行及时通知网点负责人，需维修的及时安排维修车辆和维修人员，确保ck100报警设防成功，保证了与公安部门110报警系统联网的畅通。

今年以来，支行及时修复网点报警、监控设备故障约90余次，保证了监控录像图像的清晰和正常运转，目前，所辖营业网点、自助区防护设施都达到了规定的标准，基本形成了人防、物防、技防相结合的防护体系，为进一步做好安全保卫工作打下了坚实基础。

5、加强规章制度建设，夯实规范管理基础

支行把加强检查监督作为落实各项规章制度，及时发现问题，堵塞漏洞，防范各类案件和事故发生的最基本的手段。

一是分管行长进行定期查。每季度对所辖营业网点现场检查一次，检查面达50%□20xx年支行领导组织相关部门进行了春节□“xx”以及安全保卫案件风险排查的专项安全工作检查。

二是保卫部门坚持每月对所属网点进行检查，每月支行保卫部门都制定安全检查方案，重节日都要制定安全保卫工作实施方案，对安全检查的情况每季度进行一次通报，要求有问题的部门、网点限期整改，现已全部整改到位。

三是加强网点日常的自查工作，明确网点负责人是该网点安全防范工作的第一责任人，营业网点负责人和安全检查员每天必须对本部门每一个环节、每一个岗位安全进行班前、班后检查各一次，确保规章制度的落实，保障所有技、物防设施的正常运行。

四是在安全管理方面实行一票否决。把“谁主管、谁负责”当作安全保卫工作的最高责任制度。通过建立健全规章制度以及开展不间断的检查工作，及时发现了薄弱环节，使一些潜在的事故苗头得到整改，消除了隐患，促进了员工防范意

识的加强和各项规章制度的落实，有效地避免了案件和事故。

6、加强对自助设备的安全管理，夯实自助设备服务环境

今年以来，我们把打击利用银行卡和自动柜员机诈骗资金犯罪活动，确保银行和客户资金安全作为一项重要工作来抓。

一是分析当前不法分子利用自助设备作案的新情况，加防范和打击利用自助设备盗窃客户资金的犯罪活动，积极开展自助区安全巡查，目前我行城区10个自助银行(离行式2个)，自助设备28台，已委托市保安公司每晚进行巡检，乡镇网点16个自助银行(离行式6个)，自助设备33台，晚间巡检由当地派出所负责。

二是加各营业网点早中晚的检查，提高检查的频率和力度，要求网点自助设备管理员每日早晚一次、堂保安每小时一次重点检查设备运行情况、有无不法分子安装摄像头、读卡器、假面板、假键盘、堵塞出钞口等现象，发现问题及时处置，确保自助设备安全、稳定、正常运行。

三是为了加强自助设备规范化管理，确保自助设备安全稳定运行，支行组织专门队伍，配备专用运钞车辆对全行离行式自助银行实行了集中管理，集中加钞、集中巡检。有效遏制了自助银行案件的发生。

7、强化电话、短信诈骗风险控制。

针对电信诈骗频发趋势，为做好防范电信诈骗工作，我行充分发挥营业网点数量多，接触客户面广的优势，积极采取措施，落实宣传提醒责任，善意提醒客户，通过印发、粘贴宣传册等形式向客户进行宣传，及时识破骗局。今年以来有效堵截电信诈骗案多起，对客户及时识破骗局，保护客户资金安全发挥了较好的效果。

8、认真做好金库、押运工作管理

一是与保安公司签订了总行版《押运服务合同》，使押运操作环节与我行的安全规章制度相对接；双方责任边界明确、清楚、完备。

二是加强对保安公司押运协议履行情况的监督检查，对押运过程中出现的服务质量问题，及时与保安公司进行联系落实整改，每季度同市保安服务总公司召开一次联席会议互通情况，就合作中发现的问题及时进行沟通，协调解决方案。

三是支行提解人员能按规定着装(防弹衣、头盔、通讯工具)，认真履行岗位职责。营业网点早晚接送款最少达3人，并在监控范围内办理交接手续。一年来，市保安服务总公司组织押运任务2600多车次，未发生任何责任事故。

在金库管理工作中。一是要求安全员守库期间严禁空岗、脱岗、酗酒和留宿与守库无关的人员。二是成立支行金库管理中心监督守押人员严格履行职责。三是管库员、业务员和守库员要求严格相互制约，严禁交叉操作。四是管库员办理现金等实物的进出库时，金库门锁要“双人分管分用，平行交接”。五是成立守库应急处置分队，负责因视频监控系统出现故障等突发事件的应急处置工作。

9、认真做好消防安全工作

一是认真贯彻落实开展各单位消防安全“四个能力”建设活动，健全组织，落实各级消防责任。

二是制作消防知识展板，组织员工学习消防法规和各项规章制度，熟练掌握消防预案和火警处理方法，提高了员工应变能力。

三是加强对网点和机关本部消防安全工作的检查指导。把网

点和本部的消防检查作为一项重要内容，查看网点和本部消防安全制度的落实情况，对全行灭火器材的配置数量及放置位置、压力和药剂是否有效进行了认真检查，使全行消防设备保持良好状态。

10、强化综合治理和平安金融建设

开展“平安金融建设”活动以来，我行高度重视，按照句容市平安金融创建达标活动目标认真开展工作，深入推进全行人防、技防、物防建设，紧紧围绕创建目标，全面提升全行整体防范能力和长效管理水平。为切实抓好创建活动的落实，支行成立了社会综合治理领导小组，与各部门、各网点层层签订了综合治理责任书，制定了各项治安管理措施，全行将创建活动开展与金融机构安全评估工作、创安活动、本行保卫工作精细化管理相结合，着力提高全体员工安全防范意识。同时，加强员工安全教育，及时转发上级行和公安部门的案件信息，提出工作要求。从未发生过违法事件。

我行安全保卫工作在上上级行、公安、银监部门以及上级行的关心指导下，在支行党委的直接领导和全行员工的共同努力下，做了量的工作，取得了较好成绩，但安全保卫工作永无止境，我们将以更加求真务实的工作态度扎实工作，百尺竿头，更进一步，为全行业务经营的发展做出更大的贡献。

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇四

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

一、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的存款、结算等其他领域的的相关知识。

二、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维

护银行工作人员的良好形象。

三、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇五

在农行工作已5月有余，试用期即将结束，新一阶段的工作更让人跃跃欲试。这5个多月中，有太多熠熠生辉的时刻：无论是与同事的友好相处，还是办理日常业务，甚或工作中遇到难题，每个瞬间都令人难忘，都让我学到不可多得的经验与知识。

借此辞旧迎新的机会，来梳理一下工作中学到的知识。

首先，营销理论不该停留在课本中。本科至研究生阶段，我的研究方向都是市场营销，硕士毕业论文是关于网络购物中的消费者行为学，前沿的营销理论掌握了很多，基础的消费者知识也早已烂熟于心。但是在与客户交流过程中却发现自己不知从何做起，也不知从何讲起，反观同事在为客户优质高效办理业务的过程中顺便营销了我们农行的产品，让一旁的我暗自佩服。归根结底，出现上述情况的原因有二：主观上的内向，不敢于客户多沟通交流；客观上业务知识储备不足，害怕在营销过程中被客户问得张口结舌。前一因素，我相信随着工作时间的增长可以有所改观，后一问题则需要认真学习专业知识，端正态度努力学习柜面知识，紧密结合经济形势为客户提供适合的、优质的理财产品，让客户在农业银行实现资产的保值增值。

其次，临柜工作中应当以柜面知识为基石，以银行、会计、

证券、保险等业务知识为辅助。唯有踏实努力地不断学习，才能随时掌握最新的柜面知识；也唯有对金融知识有全面的了解甚至掌握，才能厚积薄发，做一个专业的金融工作者。当今经济形势复杂多变，金融衍生品日益增多，投资渠道越来越丰富，广大储户不再将定期存款作为唯一的资产增值方式，我们在做好临柜储蓄工作的同时，也应系统全面地学习基金、股票、债券、期货等金融产品知识，提供更加专业的服务。

第三，临柜工作中，扎实的业务知识是前提，耐心专业的服务态度是保障。同样丰富的专业知识，不同柜员的业绩却大不相同。究其原因，服务态度是导致差异的“元凶”。和蔼可亲、让人如沐春风而又不失专业的服务态度让客户觉得宾至如归，放心将自己的资产购买我行的产品；缺乏耐心、不够专业的态度不仅让人如履薄冰，也会失去不断客户资源，为我行造成巨大损失。因此，我们应当“内外兼修”，外练专业知识，内修涵养气质，全面提高服务质量，真正做到强我农行，报效国家。

最后，临柜业务是看似简单，实则牵一发而动全身的工作。临柜窗口是我行面向客户最直接的门户，客户在此可以最直观地感受我们的企业文化与服务。在农行的5个月，最大的感受就是同事哥哥姐姐们为我树立了很好的榜样，不管工作再忙再累，他们总是笑脸迎人，认真细致地为客户提供专业的金融服务。在此为他们鼓掌，他们永远是我们农行的骄傲！

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇六

二、踏实工作

1、汇总公司的产品信息日报表，并完成信息日报表的每日更新，为产品追单 提供可靠依据。

2、协同仓库工作人员盘点库存，汇总库存报表，每天不定时清查入库货品， 为各部门的同事提供最可靠的库存数据。

3、完成店铺经营月报表、店铺经营日报表。

4、完成每日客服接待顾客量的统计、客服工作效果及工作转化率的查询。

5、每日两次对店铺里出售的宝贝进行逐个排查，保证每款宝贝的架上数的及时更新，防止出售中的宝贝无故下架。

6、配合领导和其他岗位的同事做好各种数据的查询、统计、分析、汇总等工作。做好数据的核实和上报工作，并确保数据的准确性和及时性。

7、完成领导交代的其它各项工作，认真对待、及时办理、不拖延、不误事、不敷衍，尽量做到让领导放心和满意。

三、存在的不足及今后努力的方向

三个月来，在公司领导和同事们的指导和配合下，自己虽然做了一些力所能及的工作，但还存在很多的不足，主要是阅历浅，经验少，有时遇到相对棘手的问题考虑欠周密，视角不够灵活，缺乏应变能力；理论和专业知识不够丰富，导致工作有时处于被动等等。

另外，由于语言不通的问题，在与周围的同事沟通时，存在一定的障碍。

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇七

各项工作基本告一段落了，在这我简要的总结一下我在这一年的工作情况。由于人事的调动，8月底我从赤岗支行调到了南洲支行，在领导和各位同事的帮助和关怀下，我很快地适应了本支行的工作。

1、思想道德方面。本人能够认真学习有关金融法律、法规，

学习有关中国农业银行业务规章和业务知识，提高自身的业务素质，加强自身廉洁自律教育，忠于职守，依法办事。关心时事和国家大事，增加自己的视野和政治理论。对国家的金融经济政策和我行的规章制度都能认真地遵守。认别真伪，不断地提高自身观察和分析能力。

2、工作表现和业务水平。热爱自己的本职工作，能够正确、认真地去对待每一项工作任务。在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过一年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步。平时能够认真负责并尽力高标准高质量地完成上级安排的各项任务，不计较个人得失。我认为自己的业务水平和各项技能都要不断地提高。现在的业务推陈出新，我要熟悉了解农行的每一种新产品及各项新的业务，以便帮助顾客有效地解决有关的疑难问题。

3、服务意识和业绩方面。我对我个人在农行工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，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，南洲支行是城南支行业务量比较多的网点之一。因此这样的工作环境就迫使我不不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。一年里始终如一地要求自己，在我的努力下，2007年我个人没有发生一次责任事故。南洲支行每季都会公布每个员工的各项业绩和内控的情况，让排在前面的员工先挑选工作岗位，使全体员工都认识到差距，感受到压力，从而产生动力。这种做法有效地打开了工作局面，在中间业务上取得了良好的成绩。在2007年本人的业绩考核情况如下：基金销售约470万元，代理保险约67万元，贷记卡12张，网银15个。

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。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇八

往年工作回顾

网点转型工作已经顺利开展两个年度，经过先前各转型网点的努力打造，全区现有集团转型网点2家，省级转型网点47家，市级转型网点58家，共计107家。已转型网点占全区金融网点总数的69.93%。

一、继续优化物理环境完善优化

1、规范厅堂整体布局，提高全区网点档次。2014年转型工作开展以来，对全区旗舰网点和精品网点进行重点打造，以厅堂动线管理为原则，为每一个网点量体裁衣，以功能分区划分为基础，制定各网点布局标准，以科学的营销理念为标准，充分利用网点的每一寸空间，经过两年的打造，转型网点整体氛围环境已能达到商业银行水平，在物理设施上提高了档次，从侧面增强了网点竞争力。各二级单位为了固化环境布置，分别做出了相应管理措施：营业局利用转型契机绘制55个网点的定制定位图；六合局通过图片管理的方式规定每个网点的厅堂布局。

2、经营物料配置齐全，设备使用率需提高。想要将营销思路从原有的“以产品为中心”转变为“以客户为中心”，首先要对厅堂的物料重新整合，打造各大功能分区，构建舒适的经营环境，重点把握客户自助服务区、理财服务区以及vip室的设施、环境配置，为客户提供相对安静且较为私密空间的同时，拉近与客户的距离，提高了网点的专业性。截止到2014年转型结束，全区151个金融网点均已配备补登折机、网银终端等系列自助设备□xx个旗舰网点和xx个精品网点均设

立vip室或贵宾理财室及相关配套设施。但另一方面也可以看到，自助设备以及贵宾室使用率依旧偏低，全区xx台自助设备中，有xx台尚处于低效运行，占比xx%部分网点的贵宾室没能起到为大客户服务的目的，长期呈现空置或放置杂物。

3、完善厅堂宣传物料，营销氛围有待加强。各网点根据转型要求，规范厅堂展架、海报以及宣传折页的布置摆放，撤换一批过期、手写不合规的宣传海报，针对产品宣传方式随意、风险规避意识薄弱的网点进行逐一整治，确保了全区各网点在合规的前提之下，营造厅堂的销售氛围，能让客户在等候、洽谈、办理业务等不同阶段，均能身临其境在营销环境中，提升营销的成功率。就现状而言，厅堂整体的宣传氛围不够浓烈，礼品的布置以及礼品展示柜仅在跨赛期间，常态化期间多为空置，造成了资源的不必要浪费；宣传海报和展架的布放力度不够，需要加强氛围营销意识。

二、营销管理尚需强化

1、网点经营管理工作落实力度有待加强。

晨夕会、一日三巡以及经营分析会的导入旨在完善网点的营销管理体系，本簿作为日常工作管理的工具，将网点阶段性工作情况记录存档，以达到目标管控的目的，但在实际操作过程中，并没有达到预想的结果，部分网点“貌合神离”，部分职工甚至支局长错误地将转型看成是“晨会+夕会+填本簿”，特别是本簿填写，大部分网点都是以“补本簿”的方式应付验收，没有起到协助网点工作的目的反而成为了网点工作的累赘，这些问题的产生是网点认识尚存不足、以及纸质本簿过多不便填写等多方面因素造成的，需要进一步强化转型意识以及工作的要点，做好日常管控工作。

2、柜员转介以及转介卡的使用尚需规范。

金融柜员是能够最直接了解客户资产情况的从业人员，对有

价值客户的甄别和转介是对网点业绩的有效补充，明确网点各岗位职责的同时，形成网点多角色互动的营销氛围，让“专业的人做专业的事”。但在实际操作中却发现转介工作的效果有限，多流于形式，转介卡的填写不规范，并没有将客户的相关信息填写，客户区分以及偏好的把握欠缺相应的经验和技巧，需要在实际操作中多加训练；另一方面，金融柜员的转介意识不强，还没有养成工作习惯，大部分转介工作仅限于转型期间，并没有贯穿到全年。

三、业绩提升有待加强

今年工作展望

新一轮的转型导入工作近在眼前，为加强全区153个网点销售转型工作，本年将在之前的基础之上，分两批次开展网点导入，在原有的旗舰、精品、标准、基础四类网点的基础上，结合今年的标准，全面打造网点。

一、1、建立业绩认领和点评机制，形成营销专业化闭环管理。每日晨会、一日三巡、夕会以及阶段性经营分析会制度的确立，扭转网点原有的以单一的结果为目标、以个人经验为导向的管理模式，注重营销过程管控的同时，与团队数据分析相结合，完善了一套事前业绩认领、事中情况巡检和事后业绩点评的专业化营销管理流程，形成网点经营工作闭环管理模式，使得全区转型网点形成了良好的业绩分析流程，以达到营销工作的闭环管理。

2、规范大堂引荐和柜面转介，促进大金融互动营销氛围。转型工作进一步划分了金融柜员、大堂经理以及理财经理的工作职责，让专业的人做专业的事，提高服务质量，并在营销中采用多角色相互联动方式，形成厅堂协销流程，鼓励大堂经理引荐、金融柜员转介有价值的客户，进一步提高网点营销能力与工作效率。在转型阶段，市金融局要求各网点每月公布引荐和转介的绩效分配方案，并做到后续跟踪，确保工

作落到实处，为今后“存款+保险+证券”大理财格局拓宽营销途径。

3、差异化外拓经营理念树立，常态化项目营销理念初现。通常网点外拓、走访集中在跨赛阶段，主题以发展存款、保险为主要目标，自转型工作开展以来，各转型网点根据要求，对周边的市场资源进行盘点、分析，确定差异化营销方案，并逐一尝试落实。在今年的跨年度劳动竞赛中，全区根据市金融局“走千访万”的要求，各网点充分利用差异化经营思路，根据自身情况，撰写“一点一策”，从以往较为粗犷的“统一行动”转变为有各家特色的“精细化营销”。差异化经营观念的树立，让网点初步形成常态化外拓经营的理念，为意向客户开发、项目开发等工作贯穿全年打下基础。

三、助力业绩提升

1、着眼渠道类业务发展，提高客户黏合度。2014年全区发卡量x张，其中ic卡x张，电子银行有效新增x，其中网上银行新增x，手机银行新增x，网银有效替代率x，并在跨赛阶段保持日均x户的增速。渠道类业务是转型的必查指标，同时也是提高客户黏合度、缓解柜面压力的重要工具，特别是在互联网金融不断发展的现代社会，“水泥+键盘+拇指”的新金融模式已势不可挡，卡卡转账、网银转账逐渐替代按址汇款、现将汇款已成为汇兑业务的主要方式，便捷的支付途径成为把握城市白领、年轻人群的重要抓手。2014年市金融局要求各网点严格按照转型要求，强化营销话术，充分把握“手机转账免手续费”、“网银手拉手”、“一元抵十元话费”等系列客户回馈活动，将柜面加办电子银行的客户现场激活，并教会客户使用，提高客户的使用率。

二、三、五年期存款重要的替代，无论是在常态化发展中还是跨年度劳动竞赛阶段，都是金融业务发展中不可或缺的组成，理财国债则是挽留客户的重要工具。单一的金融产品已经无法满足客户的需求，面对理财业务私人定制时代的到来，

如何配置产品给不同的客户显得尤为重要。转型工作的核心是“以客户为中心”，通过对流量客户的开发、存量客户的盘活、增量客户的拓展以及意向客户的跟踪，不断完善《客户信息表》，旨在把握客户的基本信息、工作家庭情况、兴趣爱好以及理财需求，以便将来针对不同客户类型配置不同的金融产品，势必为今后大理财业务的组合发展奠定客户基础。

四、人员能力提高

1、进一步提升转型大使能力。现全区共有转型大使24名，其中老大使x名，2014年度通过省公司组织的转型大使专项培训班、市公司金融局组织的转型大使专项培训，固化老大使能力的同时，新晋大使x名，为转型大使队伍输送了一批新鲜血液，保证了团队的活力，并在工作中不断成长。金融转型任重道远，一只能力强、素质高的大使的队伍势必成为转型中坚力量。

2、提高支局长队伍专业素养。支局长作为一个网点的核心人物，无论在经营工作还是在团队管理中都起着举足轻重的作用，转型工作提供了支局长经营分析和组织安排能力的提升途径，为加强整个团队凝聚力和竞争力提供有力保障。2014年转型工作全面推进前，市公司金融局及时召开针对全区支局长的转型培训会，灌输转型思路和计划安排；另一方面对于转型经验较弱的基础网点，市公司开展专项的培训，提高全区支局长专业水平。

3、规范从业人员的服务质量。网点从业人员的工作能力和服务质量直接关系到邮政的窗口形象，从最基本的存取款业务到金融产品的组合营销，不仅要求从业人员拥有热情的服务，更需要其对各类金融产品和相关业务谙熟于心。晨会的话术演练和情景模拟、支局长定期的一对一辅导，将从业人员基本能力提升工作分散在平时，细化不同业务类型的话术，特别是保险理财类业务的话术和情景演练，有效促进了标保的协调发展，同时营销话术的规范也为避免保险的不合规销售

以及误导销售起到了一定作用。

农行转型工作总结 银行网点转型工作总结篇九

20xx年是我工作的第二个年头，回想起来，在工作中有苦也有甜。我在农行支行从事柜员，也许有人会说，普通的柜员没什么出路，但是在柜台上同样也可以干出一番不同滋味的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的第一个起点。作为一名农行员工，我深切可以感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚待人，以自己热情的工作态度赢得顾客信任。

一要掌握过硬的业务本领、时刻不放松；

二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；

三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；

四是认真的认识自我，“胜不骄、败不馁”的性格。

自参加工作以来，我立足于本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到

升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快、准、高效率，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农行正是在这青春的交替中，一步一步地向前发展。在它清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情，一份激情。因为我知道作为一名有志向的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的积极性，优越感，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值观。