

最新银行网点案防工作总结及计划 银行 网点工作总结(大全8篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇 一

20xx年，营业部存在多次客户身份证应联网核查未执行联网核查的情况，也存在单位账户大额出账未主动联系法人、财务人员的现象。柜员在操作过程中风险意识不够强，保护自己的意识不够强，尤其是在现在这种电信诈骗手段层出不穷的形势下。针对此种情况□20xx年对于新留存的客户信息，如有留存身份证复印件，联网核查必须打印在复印件反面，以备后期监督复核。单位大额复审时，复审柜员必须同时复核经办柜员联系单位财务人员、法人等人的信息。

20xx年，营业部存在大小写金额错误或模糊、账号书写不正确等方面的问题。营业部柜员日趋年轻化，前台柜员基本已是近5年入行员工，整体业务素质有待提高。对于很多业务，没有第一时间做好审核工作□20xx年，为确保做好传票质量，将做好自我复核、互相复核、专人复核三道程序。对于经常出现审核不到位的柜员传票或者容易出现问题的柜员传票，我也将再次复核一次，将问题降到最低。

柜员是业务操作的主体，要想提升基础管理水平，必须做好柜员业务素质的提升，并根据柜员的特点做好更合理的劳动配置□20xx年，通过柜员等级考试，营业部的年轻柜员都达到三级以上并有多名5级柜员。老员工中，也有2名取得了6级柜

员的等级。但在支行业务竞赛中表现平平□20xx年，营业部将利用好响应平台这个平台做好每日一练，青年员工也将定期做好支行的测试和训练。我也将通过微信群每日学习业务知识要点，尤其是平时操作的重点和容易出现问题的一些关键点，逐步提升柜员业务知识水平。

目前超柜分流还未达到90%的标准，通过分析存在三个方面的问题。

1、大堂人员未第一时间识别客户办理业务的种类或者部分客户拒绝告知大堂经理需要办理的业务种类，当客户到达柜台后，柜员担心客户等待时间过长或者引起客户不满产生投诉，柜员未再次分流到高柜。

2、大堂人员对于客户办理的业务种类是否可以通过超柜办理并不十分清楚。

3、客户办理多笔业务，部分业务可超柜办理，部分业务须柜台办理，柜员为避免麻烦未再次分流□20xx年，营业部将进行专项的超柜业务培训，使大堂人员更清楚地知晓超柜业务，尤其是轮班的客户经理。同时，也将超柜分流率考核的重要性再次对柜员做好强调，让柜员对客户做好解释工作，做好超柜业务的二次分流。

20xx年已经过去□20xx年任务仍然艰巨，但营业部将众志成城，团结一心，做好工作，不辜负支行领导的关心爱护。

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇二

20xx年在支行的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发

挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

做为支行分理处，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款1.5亿，春节一过，又向人民银行回笼了650xxxx现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、nova1.3、1.4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

4、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩。

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在xx年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。

3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇三

一、认真履行职责，保质保量完成工作。

（一）、在分行会计结算部的指导下，保证了对账系统、人行账户系统、验印系统、支票影像系统、电票系统、网银系统、反假币等系统及时上线，确保各项业务的正常开展。

（二）、在机构划转同时，上收了清算中心和单位结算账户开户资料，规范了系统管理，有效防范了操作风险。

（三）、先后完成了账户批量迁移、账户资料年检、社保资金账户和微型企业在人行报批、及时向人行报送账户管理非现场监管资料等工作，并组织反假币、短信通宣传活动。按分行要求对久悬账户进行了清理和账务调整。

作用。

（五）、加强监督检查力度，做好会计辅导工作。由于支行今年新进员工较多，年内共组织会计条线风险滚动排查、个人结算账户专项检查、中间业务风险排查等各种检查，今年会计条线检查罚款xx元，并及时督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。另一方面，加大检查力度，改变检查方式，采取定期、不定期，滚动排查与专项检查相结合的方式，发现工作中的难点、重点，再对症下药，解决问题，有效地防范了经营风险。

（六）、以人为本，加强会计人员的素质培训。我支行今年组织了新进员工上岗培训、企业网银培训、电票培训、会计业务突击培训等各种培训，并组织了员工达标考试，有效地提高了员工操作技能。

（七）、较好的完成会计数据统计工作，我支行严格按照统计制度规定，认真编制各类报表，及时完整准确的进行各项会计资料的报送。

（八）、在分行会计结算部的统一指挥和安排下，我支行将库存的大部分不宜流通券、残损券交送至永川支行，有效的减少了资金占用，降低了经营成本。

二、恪尽职守，切实加强自身建设

的作风，在实际工作中，严格执行分行各项文件精神，积极帮助解决问题，靠老老实实的做人态度，兢兢业业的工作态度，实事求是的科学态度，推动各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

三、xx年工作打算

1、挖掘人力资源，调动一切积极因素，培养高素质的会计人员。由于支行业务发展较快，对会计人员业务素质要求较高。我支行将在现有人员的基础上，根据目前人员的知识结构、素质状况确定培训重点，丰富培训形式，加大培训力度，特别是对业务骨干的专项培训，提高全行的会计水平。

2、降低成本费用，促进效益的稳步增长。一是加强成本治理，减少成本性资金流失。二是加强结算治理，最大限度地增加可用资金。三是合理调配资金，提高资金利用率。

3、待支行档案室装修后，全面实行会计档案集中保管。

4、明年拟定开展不定期的技能比武、知识竞赛，加强对员工综合能力的培养，提高结算工作质量和效率。

xx年xx支行会计工作在分行会计结算部领导的支持与帮助下，在支行全体员工的共同努力下，取得了一定的成绩□xx支行将

继续做好xx年会计工作，积极进取，开拓创新，为xx行的发展做出应有的贡献。

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇四

金融行业一向是高风险行业。随着社会物质化进程的加快，作为银行工作人员一方面是要随时应对外部各种犯罪浪潮的冲击，另一方面还要求我们认真学习党和国家的金融工作方针政策，学习银行内控和管理的各种规章制度。无数深刻的经验教训告诉我们：什么时候我们坚决执行了制度、政策，各种损失就会嘎然而止！什么时候忽视了制度、政策，国家和人民财产就会遭受意外的损害！正是得益于规章制度的认真学习，一年来，我能正确行使领导交给我手中的权利，做到公私分明，较好地完成了领导交给我的各项工作任务。

目前我从事的工作责任告诉我：我的工作既要数字负责，更要对网点负责！从参加工作至今，我是这样要求自己的，也是努力这样做的。我认为：作为一个入党多年的老党员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的；我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自己的良心！正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不骄不燥的搞好自己的工作！

银行业作为高技术普遍应用的行业，需要我们不断地充实和学习更新各方面的知识；从世界金融业发展的现状和趋势，到我行和兄弟行各种业务种类的特点和异同，再到接人待物的心理学技巧，都需要我们用心地不断进行知识的积累，更新和探索；作为特殊的金融服务行业，什么时候你的服务比别人更到位，更及时，更周到，什么时候你就具备了战胜对手的不二法宝，什么时候就会在日益激烈的竞争中脱颖而出！

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。

学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久”的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇五

在监管部门的正确指引与高效督导下，广德农商银行(以下简称“我行”)始终将消费者权益保护(以下简称“消保”)作为重点工作，从机制运行、服务优化、信息公开、金融宣讲、投诉受理等多个角度发力，全方位、深层次的保障消费者权益。现将我行20xx年金融消保工作总结如下。

一是制度建设。20xx年，我行利用全行修订、编撰制度汇编的契机，在金融消保领导小组的统筹调度下，对《广德农村商业银行金融消费者权益保护工作实施细则》《广德农村商业银行客户投诉管理办法》《广德农村商业银行声誉风险管理办法》《广德农村商业银行重大突发事件应急预案》《广德农村商业银行声誉风险事件应急预案》《广德农村商业银行舆情管理办法》《广德农村商业银行新闻发言人制度》等消保工作制度进行了部分修订与优化，进一步适应了工作需要，保障了监管部门消保工作要求的深入落实。此外，根据前期银保监对我行消保工作检查的扣分项目清单，我行逐条整改，从制度层面明确了消保工作地位。

二是部门分工。综合管理部、合规与风险管理部各司其职、协调推进，从人员配置上保证了信息公开、投诉处理等工作的时效性与充分性。

三是软件配置。通过安徽省信用联合社主导下客户信息管理系统，实现了“核实类”与“投诉类”工单的高效、完整处置。

一是网点环境与服务水平□20xx年，我行以广德市创建全国文明城市为契机，以行内标杆网点建设为抓手，全面推动网点营业环境与柜员服务水平提升。通过现场检查、监控中心抽查、网点会计交叉监控检查，中层干部周末值班抽查等方式，确保了网点的环境整洁、设置完善以及柜员的技能专业、举止得体、形象规范□20xx年，我行新杭、清溪支行网点相继搬迁新址，窗明几净，配置完善；多网点推出茶水零食等便民服务；总行营业部儿童活动区功能更加完善，并且添加了定期消毒公示项目，以贴心服务获得了客户广泛认可。

二是产品完善与创新上。上半年我行正式发行“大额存单”两期，为我市客户存款业务提供了更加优质、便捷的选择；5月底，“金农信e贷”顺利上线，弥补了全流程线上贷款业务的空白，极大方便了客户申请、审批、放款与还款；下半年，我行携手万桂山农贸市场打造“智慧菜场”，极大方便了周边居民；携手广德市中医院、广德市医院打造“银医通”项目，落成后将极大程度优化患者就医流程□20xx全年，我行本着实事求是的精神，不夸大、不作假，确保了产品信息完整、客观的传达给客户群体。在此基础上，我行大力创新工作方式与业务形式，始终致力于扩大服务半径，为广大客户提供更佳体验。

三是普惠金融。全行41个“背包银行”实现了全市行政村服务全覆盖；72个助农取款点(其中“金农信e家”40家)大大提升了偏远地区的常规金融服务可得度与便利性；64台自助设备运行平稳，为偏远山区现金存取业务创造便利；年度新增“信用村”10个，进一步扩大了利率优惠覆盖面。普惠金融的深度践行，使得客户与我行，特别是基层网点的关系愈发和谐。

四是内部培训。除常规业务培训外，上半年我行特邀外部讲师开展了为期两天的文明服务与标杆网点培训，我行200余名员工的柜面服务水平、服务礼仪有力较大提升。

上半年，我行信息披露报告及时通过各网点填单台对客户展示，全行服务收费标准通过官网公示与网点折页展示双渠道公布，全面保障消费者的知情权。

下半年，我行顺应当下媒体发展趋势，大力加强微信公众号建设，尤其是强力打造特色推送——“大头说”。抵债资产拍卖、员工招聘、暑假见习、新产品说明、季度结息等广大客户关心的重要信息，以及房贷、新版人民币、账户管理、反电信诈骗等金融知识悉数通过公众号重点宣传，在提高客户对我行各项业务、重大事项的知晓度的同时，也提高了他们的配合度，形成了良好的业务合作关系。

我行在严格落实“3.15”“金融知识万里行”等活动要求的同时，以我行宣讲员队伍为平台，常态化开展进社区(村部)、进企业、进学校等宣讲活动，通过大力宣传征信、反假币、防范非法集资等与广大客户息息相关的金融知识，着力促进了全县居民金融知识水平提高。

宣讲过程中，我行通常配套开展“背包银行”活动，借助机具为现场客户办理社保卡激活、银行卡改密、短信与手机银行签约等常规业务，真正将金融服务送上门。

我行投诉方式于全体网点公示，客户可选择拨打6022176或者96669进行投诉，或者通过网点意见簿留言，投诉方式公开透明□20xx年，我行投诉总量较上年同期显著下降，共7起。经调解及后续处理，本行全年无尚未处置完毕或者恶性投诉事件。

投诉业务办理渠道上□20xx年7起投诉全部为营业现场投诉；投诉类别上，3起为储蓄类业务，1起为贷款业务类，1起为个人

金融信息的收集与使用类，2起为功能业务类；投诉原因上，1起为服务态度，2起为业务操作与效率，4起为业务规则与流程类。

上半年，全行消保工作稳步推进，但仍有以下不足。一是未能有效对接移动、联通等电信运营商。客户新申请的手机号码极有可能收到该号码上一用户的银行卡收支短信且需至网点柜面才能实现节约，一定程度上增加了客户负担，且此类情况引起的客户问询较多。下半年，经过一系列努力，此类情况未能得到有效改善。二是科技力量尚显薄弱。我行网银系统、信e付系统等电子银行产品时有故障问题，虽尚未引发客户投诉，但给部分客户造成了一定困扰。

下一步，我行将加大消保工作投入力度，确保客户各项权益得到有效保护。一是进一步做好线上金融知识宣传。线上宣传较以往线下宣讲具备更高的覆盖面和详实性，我行将以微信公众号为平台，分批次、有重点的宣传各类金融知识。二是进一步加大柜面服务督导力度。柜面服务质量的下滑是引发投诉的首要因素，对此，我行将以严要求、高标准考核全行员工，明确奖惩措施，确保客户权益不受侵犯。三是提高年度消保培训工作质量，丰富消保突发情况的演练场景，助力柜面人员提高服务技能。

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇六

“蓦然回首，欣喜万分”。党的_胜利召开，神舟五号飞船载人上天，国人无不欢欣鼓舞。我们畜牧局200x年党建工作在县委的正确领导下，始终坚持以“三个代表”为指针，以服务三农为宗旨，以牧业发展为第一要务，紧紧围绕县委的中心工作，突出抓好党建促经济，抓好经济促发展，在历年工作的基础上，今年重点抓党的思想教育和组织工作作风建设，使牧业面貌焕然一新。

加强思想教育，完善党建系列制度

搞好党建，首先是党的组织，要靠建立和完善有关党建的各种制度，今年我们将以前的有关制度进行了一次认真的整理，删除了一些过时、不适应的部分，结合畜牧自身实际，修订了《党建目标责任制》、《党风廉政建设责任状》、《党风廉政建设实施细则》、《民主生活会制度》等制度，用制度规范一班人的言行，从领导干部自身做起，从点滴做起，严格执行《廉政准则》和《领导干部廉洁自律“十不准”》，在党员中开展“讲学习、讲政治、讲正气、讲奉献”的活动、“三评一促创五好”活动，要求党员干部要做到政治强、业务精、经济廉、作风硬、纪律严，努力营造清正廉洁的环境。

坚持星期六学习日制度，主要学习“三个代表”的有关论述，学习_报告和新《党章》，大家通过讨论，形成统一的认识，提高党员、干部的思想政治水平，坚持开展“三评一促创五好”活动，努力争创五好班子，使大家充分认识新时期党建工作的重要性和特点，以及搞好党建工作的深远意义，要保持执政党的先进性，就是要从每个党员做起。抓党建，就是保持党的先进性的必要措施之一。

强化基础建设，为党建注入生机活力

“基础不牢，地动山摇”。做任何工作，做任何事情，没有一定的基础就是一句空话，为此，我们坚持做到围绕经济抓党建，抓好党建促发展。在新的发展时期，随着中国加入wto□市场经济开放运行，畜牧市场竞争激烈，企业困难重重，职工基本生活受到影响，在这种情况下，局总支认真研究，积极应对，想方设法趋利避害，负重奋进帮助解困，为职工再就业探索新的路子。同时积极推进畜牧体制改革，以适应市场经济的运作。对畜牧综合服务中心、工贸中心、交易中心采取股份制经营运作变过去的单一的经营模式为多样化经营格局，使企业出现生机，职工在自我经营、自我发展闯出了

一条新路，既减轻了企业的负担，又化解了经营风险。2004年在没有借一分钱的贷款、没有增加一分钱债务的情况下，还偿还了以前的部分债务，维持了企业的正常运转，保持了一方的稳定，也为党建工作打下了基础。

提高队伍素质，增强党组织的战斗力的

“纸上写来终觉浅，绝知此事要躬行”。一年来，我局在党建方面做了一些工作，取得了一些成绩，全系统没有发生违纪国法的事件，没有发生政治事件，没有发现腐败行为，保持了工作的正常运转和稳定，保证了党的方针、政策的贯彻落实，为英山经济建设添光增彩。

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇七

一、加大组织存款力度，增强资金实力，巩固存款开门红成果。

第一，我部对存款工作早部署、早安排，强化竞争意识和拼抢意识，敢于和善于竞争，确保存款工作顺利展开。

第二，行党委的正确领导，机关的紧密配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳定增长的基矗通过开展对公通存系统、储蓄代收学费系统和储蓄对公联系统等大量工作，我部一方面保证了原有存款户的稳定性，另一方面也经过络优势吸引了一些系统性行业存款。在行长带领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，巩固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增长态势。财政、医改、烟草、建造、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止20**年末，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。

第三，提高服务档次，以优取胜，树立我部良好社会形象。

全部要树立文优服务出效益、出精品的思想，文优服务常抓不懈。结合市分行、支行的文明优质服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显著提高。针对别同客户群体的要求，我部还采取个性化服务措施，配备特意的送单人员(即客户经理)上门服务，既延伸了柜台，拉近了与客户的距离，又捕捉了客户信息，为领导决策提供重要依据。

第四，完善激励机制，加大考核力度，实行工效挂钩，对揽储揽存能手赋予一定的物质和精神奖励，充分调动职员组织存款积极性。二、加强信贷结构调整，全面降实双优战略。

信贷资产是银行生存与进展的生命线。我部要结合上级行的要求，进一步加强信贷结构调整，有进有退，有所为，有所不为。

第一，加大市场开辟力度，拓展双优客户，加强对优势产业和优良客户的竞争，积极推行对双优客户的答应授信。今年贷款投向为烟草、学校、交通、煤炭、农业养殖等优势产业领域及国家基础设施项目等。今年投放贷款**亿元，要紧有龙岩卷烟厂投放**亿元，**公司**万元**学院**万元，**实业**万元，***万元。

第二，建立淘汰机制，坚定淘汰劣质客户。坚定退出国家政策限制和禁止的产业、行业和产品领域，特别是国家明令禁止的五小产业等。结合清非工作要求，我部及时召开外勤会议，明确清非重点。对赖债户，经综合排队，依法起诉，力争诉一笔、胜一笔、收一笔。

三、坚持从严治行，经营与治理并重，确保各项业务健康进展。我部狠抓基本制度降实，降实基层主任十亲自和坐班主任八个一。柜面工作人员和坐班主任，严格按规章制度，真的按《会计法》和会计出纳达标规范要求处理每一笔业务。我部顺利经过会计规范化检查和会计电脑系统的升级工作。信贷治理上，我部坚持按章办事，规范信贷决策行为，防范

化解信贷风险，顺利完成信贷系统升级及五级分类认定前期工作。我部切实加强三防一保工作，牢固树立安全 算是效益的思想，确保了业务稳健进展和安全 无事故目标的实现。

四、大力推进党建工作和精神文明建设。

第一，加强和完善系统党建工作，环绕业务抓党建，抓好党建促经营。我部在提高素养、完善结构、强化治理、健全制度、增强团结等方面下工夫，使营业部增添内在活力，进一步发挥好整体功能。营业部党支部成立后，仔细履行好一岗双责，抓好党员教育治理、三会一课、民主评议党员和党风廉政建设责任制量化考核等各项规章制度的降实，力争以红坊党支部为学习模范，争创先进党支部。第二，把创建文明单位、创文明行业，建中意窗口和争创全国级少年文明号等活动引向深入，加强行风建设，提高我部文明优质服务水平和知名度，赢得客户和信誉，拓展新业务经营。第三，切实加强和改进思想政治工作，深入开展向**、**、**学习活动，争取物质明、精神文明双丰收。

我部在保持农总行级少年文明号荣誉的并且，积极争创全国级少年文明号荣誉称号，经过内强素养、外树形象，文明优质服务水平进一步得到提高。12月底市分行组织的微服私访中，我部被评为满分，但文明优质服务水平离我们自己的要求尚有差距，如职员素养离综合柜员制要求有差距，信贷员达别到客户经理要求等。我部将更加努力工作，力争素养进一步提高，促进文优服务水平更上新台阶。

五、存在咨询题及别脚。外勤治理上，目前面临要紧困难是外勤人员仅xxxx□信贷总量大，事物性工作多。我部将经过调整充实外勤人员队伍，来加强客户经理治理，切实规范加强客户经理水平，积极拓展业务。

六、20**年是我行的进展创新年，营业部工作仍然艰巨而繁重，我部将结合学习饶才富、何桂萍、林红等活动，以红坊

营业所、社兴分理处为学习模范。牢记上级的要求，在治理上有新举措，业务上有新进展，思想上有新突破，力争业务经营上新台阶，精神文明建设再丰收。

银行点工作总结（二）

20**年在行长室的领导下，各部门的帮助配合下，我们分理处全体职员仔细学习、贯彻和降实各项规章制度。环绕市分行提出的“*****”，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

一、做好日常的服务结算工作

做为支行分理处，是一具大型综合点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的算是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上赋予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及点的安全保卫工作，思考到分理处人员比以往减少，在节前即通知各点要求做好入库钞票的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。

4、参加***大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好上银行的安装工作，并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关怀下由分理处与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安

装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

7、配合**支行做好对**公司售房款的接款及清点工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作(调为集团帐户)。

10、应电信局的邀请，由***对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满脚客户要求。

12、7月份完成别良资产证券化工作，共户总金额，并且这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，并且，业务人员从分理处划归业务保障部治理。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

1、我们利用每星期二的例会，进行服务说评，指出职员在临柜服务中的别脚，并按职员的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务说评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的治理、银行承兑汇票的业务处理流程、托付贷款的处
理□nova1.3□1.4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都

要求每位职员及时了解掌握，认真对付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地点税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序咨询题，目前这项工作顺利开展，满脚了地税局对我行的服务要求。

4、atm机的钞票箱由各点自行安装，为分理处节省半个劳动力，因**所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm治理方式的改变而改善柜台压力，并且将代理业务集中在二个窗口，并设一具“贵来宾户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的进展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作事情，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的确信。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，特意设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

三、配合做好行里的服务工作及工会工作

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务进展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因分理处有xxxx参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，并且安排职员加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加竞赛，取得了骄人的成绩，***、**、***三人更被选中代表市分行参加省分行的竞赛，其中***参加了全国竞赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处职员的辛苦与努力。

四、尽早安排顺利完成年终决算工作

今年与往年别同的是全行一本帐，以支行为核算点，帐务上收支行分理处，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时刻表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期别动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用事情，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发觉使用错误或使用别当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的治理事情进行详细的检查，检查有无已发未领或长期别用的印章。

五、加强制度执行工作，防范风险

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的别脚及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时别定时地巡查营业场所，发觉有违反制度的做法及时提出并催促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错别敢掉以轻心，每发觉一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出别脚赋予批判，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的别脚，特别是在制度的执行上我们还别够加强力度，并且职员素养依然没能达到习惯银行高强度业务风险的能力。因此在20**年我们要紧也是从制度的执行上与提高职员素养上入手，提高分理处的工作水平。

1、更严格地执行制度，但更要为业务的进展做好服务工作。

2、加强业务培训，更妥帖地做好岗位轮换，以提升我行的业务素养。

3、加大对差错的考核力度与催促，落低差错率。

银行点工作总结（三）

五年前，怀着对以后日子的美好憧憬，怀着对工作的无限向往，我成为了一名**银行的一般职员，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平庸工作中，我别仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持别懈、韧劲十脚地别断努力提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝别苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的进展贡献自己的力量，从中我领会到了服务的魅力，体味到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感觉到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评，银行从业人职员作总结。我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，并且也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，别断努力提高自己的专业技能，别断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供

服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的内涵，深知惟独平时勤练技能和苦钻业务知识，才干熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理咨询题的能力，别断提高服务和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的中意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有制服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台职员的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是职员心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。惟独发自内心的微笑，才干和客户进行最真诚有效的沟通。比起年轻美丽的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，惟独发自内心的微笑才最具魅力，才干把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的脚以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的珍贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，因此不管工作压力多大，依然工作多累，依然家有烦心事忙碌到深夜，都别能摆出一副别开心的脸色，因为如此会使客户感受他是别受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和别满，无形中会把许多客户拒之门外，有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国不少银行办理过业务，相比之下华夏银行的职员给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感受，尽管他们单位如今搬到离其他银行较近的地点，可他依然情愿舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。事实上在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎么样的态度对待我，客户对我的态度，实

际算是我自身言行的一面镜子，别能去挑剔镜子的不行，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里别够好，哪里需要改进。但是要使所有客户都对自己的示中意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前预备工作做充格外，微笑算是无坚别摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的适应，而且别仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，如此就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来欢乐的并且，我自己也能从中得到欢乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行点的一线职员，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不行本职工作。在进入华夏银行之前我并别是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，因此我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，惟独掌握熟练的业务技能，才干在工作中得心应手，更好的为广阔客户提供方便、快捷、准确的服务；才干提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充脚的時刻练习技能，于是我利用中午歇息时刻、晚上、歇息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我往常打字速度别够快、准确率别够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，惟独做准每一具微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，如此才干提高速度和准确率。我深知抓紧一切时刻，严格要求自己，养成长期学习的适应，坚持别怕苦、别怕累、别怕繁的精神，才干练好技能。也惟独把基本功练好，才干提高办理业务的速度。

三、知识是提高服务能力的坚毅保证。

人们往往适应于把服务理解为态度,即态度好就等于服务好。事实上不然,服务有其更深刻的内涵,服务者必须具有良好的专业知识,遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能,而知识是提高服务能力的坚毅保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我特别专注于将所学知识与实际工作的结合运用,在工作中学,在工作中提高,在工作中体味。抱着“博学、审咨询、慎思、明辩、笃行”的原则,做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导;学师傅处理业务时的操作技术;做业务时要特别慎重,注意容易犯错的环节和细节,遇到难点和咨询题时马上向师傅请教,及时为客户解决,做到熟能生巧;做完业务后立即再想一想什么原因这么做,有没有更好的办法,如此就会做细做精,越做越好。在学习中提高理论水平,在实践中积存实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理,做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场,家具老总适应于以现金结算往来,别能体味到大额现金的别性,而且有悖于人行对于加强大额现金治理的有关规定,于是,我利用所学知识及时向他们推介本地支付可挑选开取本票,异地支付可挑选异地电汇,方便又快捷,并且尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着,每天都有新的东西浮现、新的事情发生,这都需要我们跟紧形势努力改变自己,更好地规划自己的目标,学习新的知识,掌握新的技巧,习惯别断变化的工作目标,提高服务质量,满脚客户的需求。客户的需求对我既是一种压力,也是一种动力。我利用业余时刻参加了专业专升本的学习,并于xx年顺利拿到了会计专业本科学历,用知识充实和武装自己,为服务技能的提高提供了坚毅保证。

银行网点案防工作总结及计划 银行网点工作总结篇八

分行领导高度重视此项工作,并组织召开了以“学习消费者

权益保护知识，提升盘锦分行服务水平”为主题的全员大会，会议上主管行长要求分行营运管理部按照省分行服务办下达的通知，精心组织安排全体员工学习相关文件，合理部署消费者权益保护知识竞赛，并要求全体员工将消费者权益保护理念融入日常工作之中，建立起消费者权益保护工作长效机制，全面提升分行员工消费者权益保护意识，切实提高分行整体服务水平。

盘锦分行营运管理部按照省分行服务办提供的相关文件，组织全行所有一线员工学习了《银行从业人员消费者权益保护知识读本》、《银行服务百姓读本》，同时分行各部门也以此此次活动为契机，组织本部门员工，利用晨会时间学习了《关于印发20xx年银行业消费者权益保护工作要点的通知》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等文件，使本部门员工提升了消费者权益保护意识，更好的为客户提供服务。

分行营运部于7月12日在会议室组织所有一线员工进行了盘锦分行消费者权益保护知识竞赛，盘锦分行共有4个部门参加了此次竞赛，分别为公司业务部，零售业务部，授信与风险管理部，营业部，参加人数共29人，在竞赛过程中，参赛人员利用此阶段学习的知识，以及平时的知识积累，认真答题，赛出成绩，赛出水平。

通过此次消费者权益保护知识竞赛活动，使盘锦分行全体员工认识到了保护消费者权益的重要性，同时这次活动也全面提升分行员工消费者权益保护意识，提高了盘锦分行整体服务水平，为分行的发展营造了良好的服务环境。