

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结(大全9篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。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

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇一

为推动上海银行业健康发展，营造和谐、诚信的金融环境，配合全市开展“和谐金融诚信服务”上海银行业315国际消费者权益日宣传周活动，根据上海市银行同业公会以及分行办公室的有关要求，我行于20xx年3月15日在全市各区县百家支行网点广泛开展“315国际消费者权益日主题宣传活动”。活动当日尽管寒风凛冽，然而我行工作人员的服务热情感染着过往的每个客户群众，积极宣传普及金融知识。

我行卢湾打浦路支行、徐汇大木桥路支行、浦东联洋支行、分行营业部大众客户服务团队、南京西路支行作为五家重点网点，参与全市百家网点设摊宣传活动。各活动单位在收到相关通知之后非常重视，按照活动要求第一时间组织、安排工作人员，准备齐全各种宣传资料。

3月15日上午9:30-11:30，我行五家重点网点选择网点门口或者人流量更集中地露天广场，设立了户外“金融知识普及宣传台”，树立“和谐金融、诚信服务”的易拉宝宣传板，同时摆放了涉及电讯诈骗风险防范、银行卡、理财产品等多方面的宣传资料，向过往群众进行现场知识辅导，解答客户疑问，接受客户投诉和建议。

活动现场除了“防范金融风险”、“银行卡”、“个人理财”金融知识折页，各网点还准备了防范电信诈骗知识折页、卡片、宣传海报，货币反假知识宣传手册，防范非法集资宣传折页等。卢湾斜土路支行、徐汇大木桥路支行等网点周边是居民区，中老年居民居多，且为网点的主要客户群。鉴于许多中老年客户对各种诈骗分子的作案手法不太警觉，同时又对各种产品的概念模糊，所以在具体介绍宣传内容时，我行员工着重介绍了宣传折页里的内容外，还提醒客户仔细阅读、平时多注意了解相关知识。分行营业部、静安南京西路支行和浦东连阳支行因地处闹市，均选择了人流量较大的商区或网点周边，接受过往客户的现场咨询和解答，效果显著。个别顾客拿出自己收到的不明诈骗短信询问，我行员工立即提示客户坚决不能相信，不能转账到所谓“安全帐户”，提示之余更为其准备宣传资料以供学习了解，并提示客户要在日常生活之中多学习多了解多多防范。

我行全辖近百家网点也同样通过走马灯、宣传单页和网点宣传点的设立，向客户进行金融风险防范、账户安全、货币反假等知识的宣传。南汇等部分支行更是结合“三进”活动，通过走进居民社区、商圈、小微企业，向广大群众客户宣传现代金融知识，普及金融产品、服务、法律，运用生动的案例，讲解等形式加强居民反电信诈骗等犯罪的警惕性。生动鲜活的案例讲解、精美有益的宣传单页发放都让客户在活动现场深深感受到了我行工作人员的服务热情，拉近与消费者之间的关系，巩固我行百年品牌。经过一天的活动宣传，我行共向客户发放“个人理财”、“金融风险防范”、“银行卡”以及我行反假币、防诈骗等宣传资料共计1.5万余份、接待客户人次超5000人次，收集服务满意度调研问卷800余份，并且将生活必备的金融知识、金融技能以浅显易懂的方式传授给消费者，全面展现了中国银行竭诚为客户服务的形象，受到广大客户的一致好评。

后续，我行将贯彻长效机制，持续加强此方面的相关知识普及，不断提高我行服务水平和质量，真正使我行业务、服务

更贴近客户、符合客户需求，以实际行动为上海国际金融中心的建设、和谐金融消费环境的构建贡献力量！

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇二

一、在思想与工作上

我能够更加积极主动地学习各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

二、在技能方面

我个人也能够积极投入，训练自己，这中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的x行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为x行事业发出一份光，一份热。对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为__岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

三、在日常的工作生活中

我能够及时地融入到x行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇三

银行服务调研报告一

随着金融改革深入和发展，银行间的竞争日趋激烈。在激烈的市场竞争中，而我行如何克服自身所面临的各项困境，走出一条特色发展之路已迫在眉睫。目前，我国加入wto的过渡期已结束，金融业面临全面开放的客观现实，外资银行入主我国金融市场，面对这种形势，找出农村商业银行经营发展中存在的问题并努力加以解决，这我银行面临的重要内容。本次调查从我行业务经营入手，查找出业务经营中存在的问题，并针对该问题提出相应的改革措施，以达到使我行业务得到进一步发展的目标。

一、我行客户现状

(一) 高端客户数量占比低。高端客户具有较高的关系价值，能够给银行带来较高的利润贡献。麦肯锡公司的调查报告指

出，目前大约有3000万户中国城市家庭可以被称作中高收入家庭这些家庭的年人均收入在4300美元以上，其中4%即120万户家庭拥有10万美元以上的存款，这一富裕客户群实际上占中国商业银行个人存款总额50%以上，且贡献了整个中国银行业赢利的一半以上。但是，我行贡献度高和富有发展潜力的客户数量偏少，占比仅仅只有%，缺乏优质客户。

(二)客户满意度低。银行客户对目前金融机构的满意度较低，低于亚洲75%的总体水平，这一比例在亚洲受访国家和地区中排在倒数第三位。这表明，客户的满意率大大低于总体满意率，越是层次高的客户对大型商业银行的满意度就越低。

(三)客户忠诚度低。客户忠诚度偏低，很多优质客户已经将其最主要的银行关系转移至其他银行。优质客户的转移或流失显示了他们对银行现有服务的不满，许多富裕客户已经放弃了我行，投向了那些新兴的、更有客户意识的竞争对手。特别是近年来，随着中国国内金融市场的逐渐发育，竞争主体不断增多，日趋激烈的市场环境使客户满意度对忠诚度的影响力度不断增强，不满意于我行的优质客户在与其它商业银行的激烈争夺中大量流失，造成了我行优质客户忠诚度的急剧下降。

二、影响我行业务营销发展的主要原因

一是业务发展速度有所放缓，核心业务市场份额下滑，城区竞争力明显不足，市场份额亟待提升。

二是业务营销乏力，快速有效的市场反应机制尚未建立，营销层次、营销模式、营销效率、营销队伍素质都有待提升，联动营销、综合营销落实不到位，考核激励落实不到位。主要问题是员工柜面、业务压力大，无法“走出去”营销，激励、收入不到位，导致影响营销积极性。

三、存款组织困难。各行注重时点余额，在月末、季末进行

冲刺，而下个月存款严重下滑趋势明显。对公存款方面：系统性、财政类、大客户存款少，大多都是信贷客户的存款做文章。个人存款也是在月末、季末中，对信贷客户的存款进行操作，例如信贷对公帐户中的存款转入个人存款户中、另外这几年来商业银行的增多，个人存款业务的发展带来一定影响。

五、优质客户营销困难。要是在服务行业，在不断地将潜在的客户转化为现实的客户的同时，老客户越来越受到重视，被视为企业的重要资源。随着我国银行业竞争的不断加剧，面临着众多银行选择，客户的忠诚度不断下降，客户忠于一家银行的情况已不多见。客户不断在银行之间进行转移，以获取最大的银行让渡价值，这使得银行开发新客户的成本和难度不断增加。

六、农行内部制度制约，流程复杂，影响工作效率，引起客户不满。

七、个人贷款增量仍然偏少。主要是房地产政策影响。

三、整改措施

(一) 主动调整发展战略，危中求机

企业的发展战略是企业经营的总纲领。而对危机特来的影响，我行应当认真审视自身制定的展战略，结合实际修订不合时宜的部分，加速推进诸如更名、进战略投资者、加强区域联盟等战略的实施。首先，对危机要坚持辩证的态度，危机是挑战，更是机遇，从战略上坚定发展的信心，树立危中求机的思维。其次，深入解读国家宏观经济金融政策，根据自身条件，进行合理的机构扩张，通过新机构的设置，一方面扩大经营规模，增强综合实力；另一方面，发现和储备新的市场，新的客户资源，从而突破原先单一的地域限制。再次，应当抓住机遇，在符合条件的基础上，引进战略投贷者，在增强

资金实力的同时，加速引进管理与业务平台，在最大范围内结成联盟，最大限度地上增加自身的业务范围，增强抵御系统风险的能力。此外，在危机中，企业接受的考验最直接，应强化客户发展战略，继续加大对核心客户的维护以及对重点客户的拓展力度，为业务发展提供可持续的支撑。

(二) 加强对新产品及衍生品运用的管理

1. 加强并购贷款的管理。银监会发布《商业银行并购贷款风险管理指引》，允许符合条件的商业银行开办并购贷款业务，这意味着自央行发布《贷款通则》规定借款人不得用贷款从事股本权益性投资以来，银行贷款首度被允许流入股权投资领域。并购贷款不仅是一笔贷款。同时它将加速商业银行投行业务的转型。这种转型方式将极有可能使银行的身份从单纯的贷款人向财务顾问并最终向股东身份转变。并购贷款业务放开可使银行参与股权投资，也将会给银行带来丰厚的利润与想象空间。同时，并购贷款具有风险大、技术含量高、复杂程度高、个性化强的特点。银监会对开展并购贷款的商业银行设定了较高的门槛，商业银行在并购贷款开展初期应加强管理，稳健发展。

2. 加强金融衍生品的管理。我国商业银行不能盲目效仿西方国家的做法。无节制地开发金融衍生品，应该根据我国实际情况建立金融风险转移机制。西方国家所开发的许多金融衍生产品已经脱离了风险控制的范围，成为少数金融冒险家转嫁风险、牟取暴利的工具。我国金融衍生品市场的发展必须服务于实体经济，金融机构必须加强对金融衍生品的管理。

(三) 加快业务转型，大力发展中间业务

1. 加快业务转型。近年来，我国城市商业银行加速推进战略转型。实施“零售银行战略”和“综合经营战略”。战略转型的主要内容包括收入结构、业务品种、经营模式的转型。收入结构逐步从以利差为主的收入模式向利差和收费并重的

模式转变。业务品种逐步向直接融资、利率市场化影响较小的市场和业务转型，支持零售业务、扩大零售业务和中间业务的比重，大力发展投资银行业务，加大向中小企业提供服务的能力，特别关注新兴服务业。经营管理模式由层级制向矩阵制和单元制过渡。战略转型是城市商业银行适应利率市场化改革、适应金融脱媒、增加利润来源、为客户提供全方位金融服务的需要。

大于存款利率(存款降189个基点，贷款降216个基点)，对城市商业银行的利润空间造成挤压，客观上要求城市商业银行进一步拓展中间业务收入。同时，中间业务的增长。将大大拓展城市银行未来收入和盈利的增长空间，对城市商业银行抵御金融危机进一步恶化带来的风险意义重大。

(四) 制定科学考评，树立健康经营观念

作为商业银行，追求利润最大化是城市商业银行的经营目的，但追求利润最大化要建立在一定的基础之上，离开经营基础，脱离实际要求商业银行在一定时期内实现超现实的利润计划，就会迫使基层单位搞短期行为，实现一时的利润最大化，而为后期经营埋下隐蔽性风险。特别是把盈利多少与各级行长的政绩挂钩并作为行长提拔重用的主要依据，就使得各种隐蔽性风险不可避免的出现。因此，考核一个商业银行分支机构经营业绩如何，除了考核账面数据和指标外，要全面检查和考核隐蔽性风险，制定相应的指标体系，对隐蔽性风险进行监控，纳入账面指标一起考核以确保业务经营的稳健性。同时要变过去的硬性考核指标为指导性指标，特别是盈利计划、存款增长计划的下达要切合实际，不能搞高指标，搞一刀切。商业银行不同于其他工商企业，一旦风险比例过高需要很长时间的的经营才能弥补因此商业银行各分支机构都不得以隐蔽性风险而换取眼前的利润最大化，要正确处理好追求利润最大化与稳健发展之间的关系，树立稳健发展观念，确保业务的正常运行。

(五) 提高风险识别率，完善风险置配套措施

金融风险发现得越早，处置得越及时，金融机构遭受的损失越少，风险理成本越低。对金融机构进行信用评级，并根据信用评级实行差别监管，立相应的风险预测模型，加强现场和现场监管，从报表分析和现场检查中发现问题，减少金融监管中的随意性。我国的情况来看，提前发现并及时处金融风险是我们监管工作中的薄弱节，尤其是在及时处置方面，很多时受资金、政策及其他方面的制约而无采取有效措施，使本已相当严重的问久拖难决。对此，我国有必要尽快完与风险处置相关的配套政策，如对并、重组关闭的金融机构制定减免诉讼费、财产过户费及税收优惠政策为及时处置风险创造条件。

(六) 强化企业理念，倡导合作共赢，共度危机

面对危机，银行与企业的利益是已知的。银行因为接触的企业最多，行业较多，对各个行业的了解可能会比较深入与彻底。因此，我行应该注重强化与企业的沟通，采取多种形式，帮助企业正确认识 and 应对危机。同时，还应强化经营管理理念的宣传，讲究为企业做实事，为企业解决实际困难，尤其是在危机中，宁肯拉一把，绝不推一把，宁肯雪中送炭，而不仅做到锦上添花。因此，在危机中，必须真正替企业这项，倡导合作共赢的理念，帮助企业渡过难关。毕竟，保住了客户，才能保住市场，才能实现长久发展。

面对国民经济结构调整和发展方式的转型。我行一直沿袭的以规模扩张为主要手段、以信贷资产为主要产品、以利差收人为主要盈利渠道的发展模式已越来越不适应外部环境的变化，因此，调整客户结构，促进战略转型是建设银行持续提升竞争能力，实现科学发展的必由之路。

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇四

二、影响电子银行发展的因素：

（二）文化水平的高低。农村电子银行集中在35岁以下年轻人用户占73%。一个主要原因就是他们的文化水平在农村是比较高的。他们乐于接受新的事务。

三、电子银行业务发展中普遍存在的问题

（一）思想认识不到位，管理工作薄弱

从经营运作层面上看，电子银行是一项系统工程，其业务分散在多个部门之中，如科技、银行卡、会计、个人业务、机构业务、公司业务等，由于缺乏一个专门的部门对其进行统一的规划和指导，造成电子银行在业务拓展和管理控制上各自为政，管理职能分散的局面，部门之间的“合力”无法形成。在立项、开发、管理和风险控制等方面缺乏一套完整、系统的制度和办法，不能适应电子银行发展的需要。

（二）营销机制不健全，客户结构不理想

从客户结构上看，高低端客户比例明显失衡，客户资源不容乐观，客户结构有待调整。面对电子银行低端客户占比较大的现实，一些银行的电子银行市场细分不足，客户结构调整不力，存在畏难情绪。

（三）宣传力度不够，市场认知度不高

一些银行对电子银行产品的宣传攻势不大，宣传方式不够丰富，宣传投入乏力，立体营销格局尚未形成，因而市场认知度较低，客户“认购”热情不高。事实上，经过近两年的技术改造，各行的电子银行建设都得到了加强，但由于缺乏深

入人心的宣传推动，有些银行的电子银行业务进展缓慢，未形成品牌效应。

四、加快电子银行发展的建议

（一）创新管理模式，提升经营层次

针对电子银行管理分散、效率不高等问题，当务之急是在经营运作层面上对现有电子银行管理部门进行整合与再造，构建专业化经营的组织体系。同时，不断完善管理制度、办法及相关措施，加强部门联动和横向协作，通过传统银行产品和电子银行产品的捆绑销售，为客户提供个性化、一体化的解决方案，提升整体服务品质。

（二）强化品牌意识，健全营销机制

目前，各行电子银行低端客户占比较为突出，面对这样的市场和客户群体，要采取效益领先和差异化相结合的发展战略，科学细分市场，锁定目标客户群，精心打造电子银行精品服务和特色服务，利用产品技术优势和优质服务，优化客户结构，形成核心群体，以点带面推动电子银行全面发展。

（三）优化产品结构，整合服务功能

（四）健全服务体系，提高服务质量

以客户分类为基础，开展电子银行个性化服务。做到售前有推介、售中有辅导、售后有回访，提高客户响应速度。

（五）强化部门职责，再造业务辉煌

电子银行作为银行业业务发展的新型分销方式和渠道，已成为银行业务经营的重要组成部分，并成为展示银行经营形象和竞争实力的重要窗口。近年来，各行的电子银行业务均得

到加强，市场基础和发展格局基本形成，对产品营销的推动力和牵引力不断增强。电子银行在当今社会的发展趋势已愈演愈烈，随即将取而代之，让我们恭候那一天。

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇五

20xx年至20xx年是x行发展比较快的几年，这几年对我来说也是辛勤耕耘的三年，是适应变革的三年，是开拓创新的三年，也是理清思路、加快发展的三年。在这三年里，随着x行的发展，我完成了自我与工作的融合，并且在这三年里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务本事的培养学习。为储户供给规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，进取认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作本事和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着x行各阶段的改革得到了更新和提高。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不一样客户采取不一样的工作方式，努力为客户供给最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。多次受到不一样类型客户的赞扬，从未接到过一齐客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的情景发生，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，提高自我的履岗本事，把自我培养成为一个业务全面的中行员工，更好地规划自我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必须的欠缺，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、指导和帮忙中提升自己、更加严格要求自己，为x行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

本人期望继续在此刻的储蓄岗位上工作，安分守己，兢兢业业，所以对于目前的工作岗位竞选，我也选择综合柜员这一岗位，我以往在20xx□20xx两年的技能测试里拿到过一级手的成绩，唯一的遗憾是没有冲到过5星级柜员，所以我今后的目标是争取拿到过5星级柜员，不管能不能行，以此为奋斗目标。

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇六

一、工作目标完成情况

（一）后台中心建设取得突破性进展。截至年末，建成了市分行集中作业中心、远程集中授权中心。在全行初步搭建了前后台分离、后台集中的作业模式，减少了客户等待时间，降低网点柜员的营运作业压力，标志着我行柜面业务流程再造工作取得了实质性进展，临柜业务处理正式迈入一个新的时代，我行的现代化运营体系建设工作进入了高速发展阶段。

中加钞，现金调拨系统运行规范，现金集中清分、现金与重空凭证集中配送运作规范有效，柜面人员减负作用显著，切实提高了对网点作业的支持保障与服务能力。

（三）运营业务基础管理持续夯实。一是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考

核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。二是推行运营作业季度分析例会制度，各级行召开运营风险分析例会20次，16名监管人员深入到46个营业机构进行“坐班体验”。三是组织各种培训16期，共2316人（次）参加培训。

（四）运营操作风险管理水平持续提升。市县行共对220个次机构实施了尽职监管检查，尽职检查频率达到100%；组织开展财政账户、支付结算、定期存款、对账管理、印押证管理等专项检查。实现了全年无运营操作案件和重大差错事故的目标。

二、主要工作措施

（一）大力推进“三大集中”建设，后台集中成效逐步显现。

2011年，我行为响应上级行对运营工作大集中的有关政策，认真贯彻执行省分行的战略部署，投入大量的人力、财力和物力，为积极推进运营体系各项集中任务的快速落实做了大量的尝试和富有成效的工作。

1、现金中心按照标准化、规范化、程序化的模式进行建设，凸显我行现金管理先进化。2011年，我行运营管理部门通过不断完善制度、规范管理，加强培训、提高风险防范意识等措施，确保了集中配送现金的安全运营。截止11月末，累计为全辖支行业务库、营业机构配送现金达到63.31亿元，不仅方便了网点，提高了效率，也有力地提升了竞争力和风险控制能力。根据总行现金配送调拨业务流程，我行结合实际，修订了《现金集中配送调缴业务操作流程》和《现金调缴业务差错考核办法》，以完善的制度和规范的操作为保障，确保现金配送安全运行，并取得显著成效。为使操作人员熟练掌握现金调缴业务操作流程、合规操作，我行对辖内运营主管及现金管理人员进行了业务操作培训，并通过他们实现对前台人员的再培训，使前台人员在熟练掌握现金调缴业务流程及操作要求的同时，牢固树立“合规创造价值，违规就是

风险”的意识，保证现金配送安全。在现金运营过程中，为了最大限度地降低风险，保证现金配送万无一失，运营管理部门对营业网点的日现金收付量、尾箱数量进行全面细致调查，实行主出纳制，推行卡封袋，有效压缩尾箱，从而使每个营业网点的现金尾箱由原来的4、5个压缩到现在的2、3个。现金的集中清分和集中配在运营工作规范化管理、现金安全、柜面人员减负等方面发挥作用比较明显，深受基层网点和柜员的欢迎。

2、全面推进银企对账集中，对账工作日趋规范化，风险防控更加有力化。在2011年2月，我行全面实行了对账外包，通过对账集中管理和对账外包，全行对账直接参与人员减少6人，实现了对账工作与营业机构的物理剥离，有效缓解了基层网点对账人员不足、岗位制约不到位和对账质量不高的问题。一是领导重视，加强管理，考核落实。今年以来，我行把做好对账工作、提高银企集中对账率作为强化内控、提高运营精细化管理的一项重要内容来抓，在年初出台的《运营主管考核办法》中，把对账管理纳入到运营主管的业务管理考核项目内，要求重点账户对账单收回率达到100%、普通账户对账单收回率从96%逐步提高到100%，并对银企对账工作实行按月考核、按月排名，从而激发了辖属网点运营主管做好对账工作的积极性。二是落实职责，内外配合，分工明确。我行各网点把对账工作分解到有关人员，密切配合外包单位，采用上门核对、电话联系、手把手教会企业网银对账人员对账等方式，督促开户单位及时对账。同时，从基础、源头抓起，要求客户提供正确的对账地址、联系方式，以降低退信率。对于第三方（邮政部门）投递准确率不高、经常遭遇退信的，相关网点逐户分析原因，及时调整对账方式；对于长期不动户、零余额户、久不使用的纳税户等影响对账进度的帐户，各网点积极予以清理，对提高银企对账率起到了很大作用。三是提早部署，准备充分，序时推进。

从次月初账单产生起，我行就对全行的账单进行认真梳理，要求各网点及时落实提前完成对账任务，以防客户出现异常

情况，留取足够的对账时间。同时，要求辖属网点序时完成对账进度，对月度、季度重点账户先落实核对，并在次月20日前完成对账；对账方式为上门、网银的，要求网点在次月25日前完成对账；对账方式为第三方的，根据市分行下发的清单，要求网点逐户分析原因，补制账单及早完成对账。此外，我行还定期下发未对账清单进行督办，从而确保了全行在对账考核期内全面完成对账任务。

期间各支行及网点能够在规定的时间完成规定动作。在上线试营业期间，我行请到省分行项目组的业务骨干人员针对上线工作进行专门指导并将项目组办公地点直接放在作业中心，力求做到“发现问题、解决问题、不留后患”。

自身业务处理能力，加强了授权人员的责任心，提高了远程授权工作效率。为保证授权业务合规、快速办理，授权中心每日编制下发远程集中授权业务运行情况通报，各支行高度关注、认真分析、落实整改，通过“调研、抽查、讨论、反馈”措施多管齐下，大大提高了网点上传资料质量，提升了临柜业务标准化作业水平，保障每笔授权业务顺畅办理。目前，我行远程集中授权系统运行平稳，授权效率逐步提高，风险管控不断加强，网点减压效果显著，初步实现了远程集中授权管理目标。

1、建立健全管理工作制度，努力提高人民币收付业务

管理水平，2011年，我行依照人民币收付管理的相关规定，进一步加强人民币收付业务管理的制度建设，努力提高人民币收付业务管理工作水平。市分行成立了以分管行长为组长，运营管理部负责人、各县级支行金库负责人为副组长，市分行及县支行金库业务主管、各营业机构运营主管为成员的人民币收付业务管理工作领导小组，下设人民币反假防假办公室，负责人民币日常收付业务及人民币反假工作的管理。为了把这项工作落到实处，市分行先后出台并完善了《遂宁市农行金库管理办法（试行）》、《遂宁市农行现金调拨管理

办法（试行）》、《遂宁市农行现金集中清分实施细则》等关于人民币收付管理的相关制度，采取有效措施，加强人民币收付工作，有效防止假币对外支付现象的发生，为维护人民币的正常流通秩序保驾护航。

人民币收付工作速度，减少了柜台人民币收付工作中差错，提高了人民币收付工作质量，增强了广大人民群众的防假反假意识和能力，有效地维护我行和广大客户利益。

3、加强人民币收付业务知识培训，努力提高业务人员反假防假技能，市分行年初就部署各县级支行要有计划地开展现金业务岗前培训，要求各营业机构利用班前班后时间认真学习《中华人民共和国人民币管理条例》、《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》、《不宜流通人民币挑剔标准》、《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》等人民币管理制度和人民银行最新公布的券别特征及人工鉴别方法等，让柜员熟练掌握“五好钱捆”标准和不宜流通人民币的挑剔标准，强化人民币收付业务技能，努力提高营业机构服务水平。上半年，市分行分别组织了两期现金业务及人民币反假防假培训班，对各营业机构的运营主管及业务骨干进行了为期两天的系统培训；组织现金收付人员积极参加人民银行反假上岗资格考试，并坚决遵循人民银行的规定，未取得反假上岗资格的人员不得从事临柜现金收付业务工作。通过这一系列的学习、培训、考试等措施，进一步提高了一线人员人民币收付业务水平及人民币防假反假技能，熟练掌握反假业务知识，为做好人民币收付工作及人民币反假工作打下了坚实的基础。

4、加强现金需求预测，努力平衡各币种供求关系，确

保现金供应，减少社会矛盾。现金供应问题是关系到金融稳定及社会稳定的全局性问题，通过深入学习和理解，员工对现金需求预测工作的重要性有了深刻的认识，各营业机构均能科学预测日常业务所需现金数量、券别，了解和掌握客户对现金的需求倾向，提高现金预测的准确性，按时向上级行

上报现金计划。并对20万元及以上的大额现金客户实行提前预约制度及分级审批制度，合理配备流通中的现金卷别，确保了现金供应，减少社会矛盾。

5、加强现金整点及兑换工作，努力提高流通中人民币整洁度，优化人民群众用“钱”环境。首先，我行中心金库配备设备及人员，对回笼的现金进行集中清分，严格按照《不宜流通人民币挑剔标准》规定，对残缺、污损人民币进行严格挑剔和整点，且按《中国人民银行发行库调缴业务管理办法》标准，对缴存的现金做到“五好”标准，点准、墩齐、挑净、捆紧、印章清晰。其次，树立窗口服务意识，提升农行社会形象。我行要求对外营业机构均应开设至少一个窗口办理大小票币、残损票币兑换业务，增强挑剔和回收残损券的工作责任心，严格按照规定认真做好柜面现金的收付、挑剔、整点、兑换、咨询及假币收缴和鉴定工作，无条件为公众提供人民币券别调剂和残缺污损人民币兑换服务，努力提高流通中人民币整洁度，优化人民群众用“钱”环境。

6、加强反假防假宣传，努力提高全民反假意识，努力

维护人民币的正常流通秩序。首先，多渠道宣传反假知识，加大反假力度。我行按照人民银行要求，下发了《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》、《不宜流通人民币挑剔标准》公示牌悬挂在我行46个营业网点大厅，其目的是宣传残破币兑换标准和不宜流通人民币标准，加强营业机构人民币收付业务的群众监督。在反假防假宣传工作中，我行还定期不定期向广大人民群众散发人民币知识宣传折页，并利用各机构电子门楣宣传人民币反假防假标语，上半年共组织大型反假防假宣传活动两次，取得了良好的社会效果。其次是建立反假长效机制，严格按照人民银行规定收缴假币。我行临柜现金收付人员均取得了反假上岗资格，自觉遵守《中国人民银行假币收缴鉴定管理办法》，严格按照假币收缴流程进行操作，对收缴的假币，换人复核，当着客户的面，在假币正反两面加盖“假币”戳记，并在专用袋上标明币种、券别、

面额、枚数、冠字号码以及对应的《假币收缴凭证》编号等细项，同时在假币收缴登记簿上进行登定期向上级行上缴假币实物。2011年上行共收缴假币107310元，未引起纠纷及投诉事件，为维护人民币的正常流通秩序作出了较大贡献。

不懈，筑牢了运营业务基础。一是加强运营队伍建设，围绕柜员和运营主管队伍建设，通过推行运营风险季度分析例会、监管员“坐班体验”、运营业务考评机制，加强运营业务培训，运营队伍建设明显改观，识别、控制、抵御风险的基础更加牢固。二是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。

财政账户风险排查、支付结算等专项检查；为全行业务经营的持续发展提供了坚实保障基础。

三、运营管理工作存在的主要问题

在充分肯定取得成绩的同时，我行运营基础管理工作还有不少薄弱环节，全行运营管理链条长、范围广、难度大，基层合规意识较差，风险控制的压力较大，主要表现为：部分柜面操作、管理人员制度观念淡薄，执行力不高，有章不循，违规操作时有发生；重点时段、重点环节、重点业务，如业务授权、账户管理、大额资金出账等运营风险隐患仍存在。

四、下一步工作措施

（一）进一步完善后台中心的各项功能和管理制度。尽管我行已完成了今年三大中心建设目标，但我们也要充分认识到三大中心是新生事物，在功能完善和管理上仍需下大功夫，在2012年，我行要从风险防范着手，加大各后台中心制度建设力度，充分发挥后台中心的作用，做到真正为网点减负和

防范后台集中风险。

划、组织、实施等工作，要按规定频率开展尽职监管检查，要按季召开一次运营条线分析例会，对各类运营条线风险进行深入分析、主动管理、动态提示，提高运营风险管理的针对性。二是加强运营案防工作，严控运营操作风险。运营操作案件防范始终是运营监督的重点，必须时刻关注，常抓不懈，利剑高悬。要不断创新案件防范和风险管理模式，依靠运营主管、现场监管员、在线监管员三支队伍，用好现场检查、在线监控、录像拷贝还原三个监督手段，抓好飞行检查、尽职监管、专项检查三类检查，抓好事前、事中风险控制及事后监督，实行现场监督、远程监控双线并举，形成风险监控的立体组合和强大合力。要加强业务薄弱环节的监督，把现金管理领域的案件风险作为防控重点，抓好大额现金存取、定期存折等业务风险防控；严防针对营业机构的诈骗行为，警惕假汇票、虚假验资以及以大额存款为诱饵实施的诈骗；要密切防控重点领域和人员的案件风险，突出开门营业、日终签退、节假日三个重点时段，现金调拨、柜员交接、业务授权、临时离岗、平账审核、内外对账六个重点环节，代发工资、提前支取、上门收款、注册验资、延伸柜台六类重点业务的监督，及时堵塞业务操作漏洞。

督促辖内的分支机构要把“三化三铁”创建工作与营业网点日常管理相结合、与监管履职相结合、与重点问题落实整改相结合。力求通过创建工作带动基础管理水平的整体提高，带动部分屡查屡犯问题的彻底消除，带动风险防范能力的提高，带动全辖柜员行为规范和素质提高。通过创建工作，打造一批会计基础工作真正过硬的营业网点和县级支行。二是利用业务运营响应平台的上线推广，切实提升面向基层柜员的服务支持能力，实现对柜员业务“全覆盖、无障碍、贯通式”的服务指导。三是切实加强建设管理运营管理人员队伍，参与辖内会计监管员、运营主管和柜员业务资格管理。认真落实营业机构委派运营主管的工作职责。把运营主管委派作为强化内控管理，防范运营操作风险的重要举措，加大考核

力度，确保委派会计主管认真履行职责。

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇七

尊敬的各位评委、各位领导，大家晚上好

我叫奚恒，现在担任建设银行三门支行客户部八级客户经理，今天竞聘的岗位是资金管理部经理职位。

首先，我要由衷地感谢领导和同事们给我提供了这样一个展示自我、公平竞争的机会。记得大哲学家苏格拉底曾经说过：“世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗。”今天，我正是为了追求与建设银行共发展，在勤奋工作中在实现人生价值的理想，才义无反顾地走上了这个挑战自我的讲台，此刻我最想对大家说的就是，请相信，我能行！（坚定、自信的）

第一、我非常热爱金融事业

我20xx年走出校门后，就来到建行工作，至今已有7个年头。7年来，在各位领导的悉心培养下，在同事们热情帮助下，我由一名不谙世事的大学生，逐渐成长、成熟起来。7年来，我的青春在这里激扬，我的梦想在这里实现，我深深热爱着建行这片沃土，这份热爱激励着我在工作中牢记责任、执着事业、无私奉献，为建行的发展尽全力、做贡献！

第二、我具有丰富的工作经验

“经验是一笔最宝贵的财富”，是做好工作的基础和前提。入行7年来，我先后在营业部对公和对私柜员、个人客户部信贷岗、公司客户部国际结算岗位、贸易融资岗位、等岗位等多个岗位从事过工作，积累了丰富的工作经验。08年至今在公司客户部从事国际结算和贸易融资工作，兢兢业业为建行奉献青春。

第三、较强接受新知识的能力

新岗位面临着新挑战，虽说我只接触过企业网银的一小部分功能-企业网银结汇，这是我的短板，但国际结算那么专业岗位都能胜任，我坚信我能够胜任资金管理部岗位，尽快入角色达到领导和同事的要求。

接下来我谈谈对于该岗位的理解

我认为资金管理部的职责为:为微小企业高层领导提供资产保值增值服务，为中型、大型企业提供完美的电子银行服务，为机构客户提供合适的金融产品及完善的现金管理服务。

如果竞聘成功，我将努力加强自身修养，勤奋学习，不断提高业务能力，增强自身综合素质，把一颗赤诚的心奉献给金融事业。

第二，抓好对外宣传，积极开展企业网银的营销

良好的对外宣传不仅可以提高业务量，还可以树立我行良好的品牌形象。工作中，我注意到在我行开办国际结算的很多企业没有充分利用现有网银资源，我行网银高级版本可查询企业外汇款项实时到账情况以及外币实时结汇，但很多企业还处于向外汇会计咨询款项到账情况并结汇。其实我们可以抓住此点来营销我行企业网银，增加产品覆盖率，另一方面通过企业网银可以减少我行人力成本，降低外汇会计工作量，以便腾出更多的时间来处理其它业务。因而我将加大对外宣传品牌的力度，充分利用现有资源，协助领导搞好电子银行业务品牌的宣传。通过一系列的宣传手段，努力提升我行的品牌形象，提高客户电子银行业务量。

第三、大力发展对公理财业务，以理财促存款

大力发展对公理财业务，以理财促存款，有效提升客户的综

合贡献度。我们没有周边兄弟大行那么多的员工，每人营销几个非贷款户，凑起来就有很多客户和存款。所以我就要另辟蹊径，发展对公理财产品的营销，充分利用月初和节假日的有利销售时机，督促并引导有闲置资金无贷客户申购理财产品，满足客户资产保值。这样客户慢慢的愿意把存在其它金融机构的闲散资金存到我行购买保值并能增值的理财产品，从而构成理财与存款的良性循环。

第四、加强与工商行政等部门联动，努力争取新企业在我行开户加强源头营销力度，依托工商管理部门、各行业协会和中介机构，及时获取新增企业信息，努力争取新注册企业在我行开户并办理业务。二是加强核心客户维护，依靠核心客户的辐射效应，通过宣传推广和整体营销，突出该行各项对公业务的产品优势，凭借我行强大的结算系统和优质服务，吸引众多高质量有潜力的关联客户开立结算账户。

第五、倡导“以客户满意为中心”理念

机构类客户由于相对的行业垄断性和行政依赖性，在选择客户时往往更容易受到非理性因素的影响，因此对于机构类客户的营销工作更应注重“客户满意”，给予客户尽可能多的惊喜。对于机构类客户，不仅仅停留在客户需求上，更应该主动挖掘客户个性化的需求并满足其个性化得需求。

综上所述，我相信我自己通过努力一定能够胜任该岗位。在结束这次演讲前，我想谈一下自己参加竞聘的感受。其实，在决定参加竞聘时，我也曾有过犹豫，但我认为参加竞聘本身就是一次难得的人生历练，能够和2位同事同场竞技，能够在演讲台上接受各位领导和评委的考察和指导，是我人生的宝贵财富！此时此刻，成功与失败已不再重要，重要的是我向大家展示了自己的梦想和思考，并从各位同仁的身上学到了有益的知识。

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇八

一、本月工作情况

(1) 每日营业前检查准备工作，柜面摆放有序，环境清洁，门前及营业场所清扫干净，柜员全部到岗，检测监控设备正常运行。

(2) 做好箱包交接管理，核对柜员现金箱及重空结存，及时做好现金调拨报备，合理安排好每日营业用现金及大额报备现金的支付，监督每个柜员做好开机上岗签到的规范操作，严格按照《中国农业银行柜员指纹认证系统业务管理暂行办法》的要求，督促柜员签到时注意遮盖密码和一日二碰库的规范操作。

(3) 做好运营主管的各项登记事务，及时审核前一日帐务处理交易，会计科目使用，挂帐、抹帐、冲帐的正确性，对内核系统产生的帐务及交易认真核对，并按要求登记好《运营主管工作日志》。

(4) 做好日常柜面监督检查工作，督促联行核销、及时发送往帐、接收来帐，及时处理查询、查复业务，对小额支付、大额支付系统的业务要及时处理，严禁无故压票、丢票、退票，对授权业务认真审核，坚持按程序、规定、原则办理授权业务。

(5) 及时按要求核销集中监控预警信息，认真审核信息内容，对于特殊信息内容，全面认真核实交易明细并做好信息的说明登记，对系统出现的异常情况及时向上级监控管理人员汇报，做好每日营业终了的后续工作，核对每个柜员的平帐情况和部门平帐情况，做到日清月结，帐平表对。

二、考核情况

1、本月我网点扫描率为x%□抹帐x笔，授权成功率为x%以上。

三、上级行检查情况

本月接受本行运营管理部 and 监管经理的检查。

四、整改情况

根据上级行等部门检查出的问题，我行按照相关制度、规定、办法统一进行整改，做到谁负责谁整改，落实到岗到人，坚决不留死角，并组织全体人员认真学习《中国农业银行员工违反规章制度处理办法》、《柜面业务操作规程》和“三个指引”等文件内容并结合被查出的问题示范讲解分析问题的形成原因，促使柜员了解问题的形成因素增强对问题的理解和解决方法，使操作风险降低到最低点，认真反省在工作中存在履职不到位的问题，并做到敢于承担责任，敢于改正错误，今后少犯错误，实事求是的做好月报及整改情况的上报工作。在日常工作中勤于思考，坚持原则，使运营主管的监督职能发挥最大的作用。

银行运营打假工作总结报告 银行运营管理部工作总结篇九

1、在工作中，本人始终保持高度的责任心和事业心，保持强烈的集体主义观念，严格执行各项金融政策和规章制度，工作上兢兢业业，克己奉公。

2、根据支行xx年年度人员内部轮岗的安排，认真分析梳理，对支行现有人员进行了岗位设置和不相容岗位的分工，落实完善了支行的岗位责任制和分级授权责任制，达到了人力资源的良好利用率。

3、日常工作中强抓营运管理重要环节和风险防范。采用监督、检查、辅导、授权、审核等多种方式，按频度和质量要求，

完成尽责事项、实施日常管理，做到有据可查、规范有序。加强对重点业务和环节的控制，对异常现金支付进行严格审批与报备；强化全员提高自助设备现金分流率意识，有效引导客户分流；库存现金限额管理和大额现金反假工作由专人负责，有条不紊；分析查找支行薄弱关键问题，合理解决问题，提高质效；定期组织全员对风险案例的分析和学习，增强员工风险防范意识，规范柜面业务操作，防微杜渐。

1、作为支行的运营主管，主要履行会计监督及防范风险的职能。

我严格执行以经济资本为核心的风险和效益约束机制、以经济增加值为核心的绩效考核评价机制，努力追求业务发展和风险控制的内在统一。坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，进一步完善防范案件的长效机制，努力从源头上防范案件的发生。加强合规教育，努力实现人人懂得合规、主动遵循合规、尽职维护合规的工作目标。使每个人加强警惕，做好内控管理，防范金融风险，实现无违规无差错。

2、认真履职，正确处理内控与发展的关系，有效防控营运风险和合规风险。

根据点客户群体、业务发展需要，营造和谐的团队氛围，合规高效的营运执行力，为支行各项业务的开展、落地保驾护航。

3、认真组织年终决算各项业务及账务清理工作，严格按照要求和规定，认真学习，精心组织，亲力亲为地做好各项准备工作：核对帐务、清理各项资金、年终决算测试、核实损益、编制报表、上报各类自查报告等。保证了xx年度会计决算的顺利进行，无差错事故发生。

4、重视银企对帐工作和电子对账推广工作，及时根据分行结

算部下发的银企对帐回收的情况，主动联系加紧催收。特别是针对财务人员变动，地址变更等问题，支行克服时间紧、人员少、工作量大的困难，在年底将帐务及时核对完毕，进一步维护好我行与企业的良好合作关系。

1、加强对监控录像的管理。严格按分行对监控录像管理回放的要求，每周认真抽查回放录像，全月将所有柜员的监控均能全部调阅，在回放中发现柜员的不规范现象，耐心地给柜员讲解原因和后果，以减少事故隐患；对于发现的其它问题均能及时联系相关职能部门，督促完善，确保录像资料完整清晰和有效性。

2、认真审核柜员的传票，及时处理后督下发的差错。加强对新行员和差错较多柜员的传票审核，使差错率得到较好的控制。遇后督的查询及差错下发，做到逐笔核对并与柜员共同分析差错原因晨会讲解，认真登记柜员差错台帐，督促柜员整改杜绝再犯。

3、加强员工业务辅导培训和技能训练，制定支行《内控奖惩积分考核机制管理办法》，有效激励员工，确保风险防范工作和531培训有序开展，执行制度不走样。精心组织晨会学习，及时对总分行风险提示清单进行分析传达、对新业务进行培训、做好班前、班中、班后检查通报、后督差错的讲评、以及监控回放中出现的问题进行逐一讲解等。定期上报风险排查报告，对管理风险、内控风险、安全风险等环节逐一排查，积极整改，员工遵章守制的意识得到了提高。多渠道的培养和教育员工树立风险意识、责任意识，使员工意识到自己是风险管理体系中的一部分，切实贯彻落实各项规章制度，做到有章必循，加强各项规章制度的执行力。

本人工作中存在的不足：

1、内部精细化管理有待提高，内控监控力度不到位。由于不能顾及诸多工作全权管理到位，员工的业务技能亟待提高，

有时会疲于应付日常工作，管理精细化不高。

2、风险监控意识与系统更新不同步。由于总行531系统上线及各项清理工作紧锣密鼓的开展，新业务系统内容更新加快，自身学习的节奏还需同步跟进，考虑不够全面。在今后的工作中，定会努力克服自身不足，及时学习和掌控，丰富自己的业务知识水平，更好把握规章制度，增强风险意识。

3、支行服务还有待提高，员工的业务素质还不能达到适应银行高强度业务风险的能力□xx年主要从服务和制度的执行上及提高员工素质上入手，提高我们支行运营人员的工作能力和服务水平。