

# 最新教科版科学教案(模板6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 邮储银行柜员工作总结篇一

邮储银行会计工作 总结

要立足××的实际，切实抓好银行营业网点规划建设改造，推进资源的优化整合，不断提升综合能力和核心竞争力。

加强银行骨干网点、自助服务终端等服务渠道规划建设改造，提升企业服务形象，提高网点自然吸-储能力。

抓好作业组织优化和流程再造，整合资源配置，提高运行质量和效率。要逐步建立现代化商业银行营销体系，全面推行“弹性工作制”，积极探索建设“流程银行”，构建科学的考核评价体系。

护工作，为各类业务的市场开发拓展提供强有力的支撑服务。

抓好邮政注资基建项目的建设，提高银行综合能力。

要加强各项管理工作，推进科学管理、规范管理，向管理要效益。具体来说，要努力做到“六化”。

支行管理积极实施标准化。网点改造装修、人员设施配备、营运服务质量、内控安防管理等严格按照相关规范实施，进一步精细化、流程化、标准化，进一步提升管理人员的执行

力，杜绝人为的执行偏差。

维护管理坚持推进规范化。

财务管理努力迈向法制化。一是要建立健全邮政储蓄银行会计组织体系，根据《中华人民共和国会计法》、《企业会计准则》和国家统一的会计制度，进一步加强内控制度建设，加强对基层各行内控制度执行情况的检查和监督，提高会计核算质量和内部管理水平，制定适合本企业的会计制度，明确会计凭证、会计账簿和财务会计报告以及相关信息披露的处理程序，规范会计政策的选用标准和审批程序，建立、完善会计档案保管。二是加强财务管理，定期进行财务收支测算和成本费用控制，为企业领导决策提供可靠依据。抓好会计规范化等级管理和会计出纳达标升级验收工作，夯实会计出纳基础工作。三是积极探索建立科学、有效的资金头寸管理机制，提高资金运行效益。四是加强邮政金融会计管理，继续做好收入到网点的核算工作，增加收益，降低和控制风险。

安全管理大力促进制度化。进一步

加强安全管理制度的落实，坚持“安全第一，预防为主”的预案管理模式，制定切实可行的安防预案，通过警示教育、学习讨论、宣传提醒等方式，大力促进安全管理制度化，减少各类人、财、物不安全事故的发生。

监督检查要求做到经常化。逐步建立一套全员参与无间隙的监督管理体制，促使监督检查工作无处不有，时刻存在。

要继续强化稽查工作力度，深入推动审计工作。

严格规范落实“三级权限”制度，强化过程控制，有效提高过程控制岗位的风险预见处理能力，相互监督、相互协作，建立全方位、立体化的过程控制。

见性、经常性不足的缺陷。

加大对新开小额信贷、公司业务的稽查力度，加大对违规现象处理力度。

深入推动岗位轮换工作，全面开展银行从业人员日常行为的经常性排查，继续强化从业人员的法律法规、金融安全知识的教育工作，确保资金安全、完整，风险可控。

加强职工队伍建设，提高从业人员整体素质。要建立健全符合现代金融企业制度要求的培训机制，加强金融职业培训力度，大力培养各类金融人才。造就一支结构合理、素质优良的人才队伍，推动邮政金融业务健康、可持续发展。

邮储银行的持续发展提供人才保证。

## 邮储银行柜员工作总结篇二

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作， 文章对一年的工作进行了两方面总结。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的'知识和技能。

虽然在\*度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习\*话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来\*话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲\*话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中\*话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

### 邮储银行柜员工作总结篇三

“银行不改变，我们就改变银行”，05年“电商教父”马云如此说过，如今，阿里巴巴已将战旗插到商业银行的领地，一步步试图实现当初的豪言壮语，这恰恰证实了观念对于一个人一个企业的重要性。邮政储蓄银行做为商业银行的后起之秀，如何在强手如林的市场竞争中站稳脚跟并立于不败之地，一直是每个从业人员认真思考和必须面对的问题。

时维七月，迫在眉睫。就在八宝镇的瓜农忙着摇身一变在城区大街小巷兜售西瓜的时令里，本人作为邮储一线员工摇身一变大堂理财经理，也迫切需要去实践中调整思路，改进工作，以适应市场经济条件下邮储转型发展的要求。

转型的首要任务是转变观念，就是要从以往邮政储蓄专业经营管理的思路，尽快转变到现代商业银行管理的要求和标准上来。本人留意了金松支局客户留言簿，发现对每位客户留言都认真对待，对于等待时间过长等问题，支局长及客户经理当面向客户解释和道歉，受到客户了一致好评。

必应”，实现由传统的交易主导型，向营销服务型的转变。二应强化员工培训，加强学习，不断增强员工队伍素质。利用一切形式和手段，对员工进行专业技能和爱岗敬业方面的训练和教育，以提高队伍素质。可采取晨会加夕会、专业知识测试、转型座谈会、辩论会等灵活多样、员工喜闻乐见的形式，寓教于乐，让员工于潜移默化中提高对转型重要性的认识，增强对业务知识和专业技能学习钻研的积极性，使员工队伍既积极参与转型，又在转型过程中得到锻炼和提升，以适应转型后新形势的需要。

网点转型势在必行，然而，做为基层网点的一名员工，本人全程参与了网点转型的各项工作，亲身体会到了转型过程中的艰辛和曲折，更体验到了转型给网点、给员工带来的喜悦。转型就像母亲分娩一样，只有经历那种“阵痛”，才能诞生一个新的生命！网点转型的实践让本人深深体会到，转型是时代的需要，是邮政储蓄自身发展的迫切需要。在市场经济条件下，在商业银行强手如林、竞争激烈的形势下，转，则意味着生存和发展，不转就会固步自封、停止不前，就意味着落伍、淘汰、甚至死亡的危险。时代的发展、形势的需要和邮储的现况告诉我们：网点转型，势在必行。要一改转型前员工缺乏工作信心，业绩老是在低位徘徊的局面。员工素质得到提升，收入得到提高，员工队伍不论精神面貌还是业务技能都发生了很大的变化，一个生机勃勃、欣欣向荣的邮储基层网点，脱胎换骨呈现在客户面前。总之，事在人为，观念致胜，如果全市全省及至全国的邮储基层网点都能尽快实现成功转型，那么，邮储的明天必然美好！

## **邮储银行柜员工作总结篇四**

工作总结是对以往工作的评价，必须坚持实事求是的原则。下面就是为大家整理的邮储银行三年工作总结范文，希望对大家有帮助！

第一篇：邮储银行三年工作总结范文

我行认真贯彻市分行2016年工作会议精神，牢固树立科学发展观，进一步深化改革，加强员工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我行2016年上半年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

## 一、各项指标完成情况

今年上半年受市场和授信政策等因素影响，贷款业务有所收缩，但其他经营指标保持了良好的发展态势。

1、存款业务指标增势明显。6月末，各项人民币存款余额为万元，较年初新增万元，完成市分行人民币存款计划的。其中人民币对私存款余额达到万元，余额新增万元，完成市分行计划的。；对公存款余额达到万元，余额新增万元，完成市分行计划的；金融机构存款余额万元，新增万元，完成市分行计划的。外币存款受人民币升值压力影响，较年初负增长万美元。

2、授信业务总量略有回落，不良贷款比重大幅下降。6月30日，人民币贷款余额为万元，较年初减少万元，其中零售贷款减少万元；公司贷款较年初减少万元；票据贴现余额减少万元。通过大力催收，收回有限公司逾期贷款万元、零售不良贷款万元，我行不良贷款率由年初的降至。

## 二、上半年主要工作回顾。

(一)坚持以人为本，狠抓员工队伍建设，充分调动员工工作积极性，增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。

今年来，支行把队伍建设作为第一要务来抓，自始至终坚持以人为本，实实在在谋发展，真心诚意办实事，理顺了人气，凝聚了人心。

1、改革工资分配办法，调整月度绩效工资和年度绩效工资的分配权重，解决了年度绩效工资激励滞后的问题。同时改革对网点和机关科室的激励政策，妥善解决了原有分配激励政策中显失公平的矛盾和问题，平衡了柜员与分理处主任、一线与二线之间的关系，有效地鼓舞了士气，带动了人气，促进了业务的指标的攀升。

2、因人因地制宜，把合适的人安排在合适的岗位，用人所长，使全行上下各个部门、各个岗位、每位员工都在一个和谐的氛围中充分地发挥各自的作用，是支行今年工作的一个着力点。

(二)坚持以市场为导向，以产品营销和个性化服务为手段，进一步扩大客户群体，确保支行各项业务的快速发展。1、改革业务发展科的业务流程和营销模式，加大了对私存款营销和对网点管理的工作力度。年初，支行班子经过认真的分析和审慎的考虑，把业务发展科细分为零售业务科和公司业务科。零售业务科负责对私存款、零售贷款、代收代付等中间业务的营销和网点的管理。公司业务科负责对公存款、公司贷款、票据贴现及中间业务的营销和管理。这一改革，将原来业务科大而全的职责进一步明细化，有效强化了部门负责人的工作责任，为对私、对公业务的良性发展奠定了基础。今年上半年对私、对公存款如此好的来势，业务流程整合功不可没。2、改革营销模式，变一线网点人员单打独斗、散兵游勇式的营销为全员整体联动、铺天盖地、轰炸式的全员营销。原来员工的思维定势是：存款是一线网点人员的事情，贷款、票据贴现等中间业务是业务科的事情，二线员工完成揽存任务后就万事大吉。对外营销信息零碎，缺乏沟通，以网点和个人为单元走出去营销，势单力薄，缺乏集中火力。对业务科的流程和营销模式整合后，支行从全行各个层面收集信息，最后反馈到零售业务科和公司业务科汇总筛选，确定重点，以支行整体的经济实力为后盾，以零售业务科、公司业务科和网点组成联合营销阵线，多层次、全方位营销，一个个堡垒不断地被攻克。今年我们各项存款节节攀升，与

我们全行员工的艰苦努力和营销模式的改革是分不开的。

3、抓客户群体的建设，通过各种途径，巩固老客户，争揽新客户，侵吞、蚕食他行重点客户，我们的客户群体正在逐步扩大。去年，由于授信政策和费用政策的限制，我们一度失去了和中心等一些核心老客户，一度也使我们各项工作都处于非常不利的境地。但是，我们没有被暂时的困难吓倒，通过半年来踏踏实实、辛勤努力的营销，深度开发了、公司、等一批优质目标客户，同时还新拓展了房产、等一帮新客户，不仅弥补了核心老客户流失带来的存款损失，也为我行2005年对私、对公业务超常发展储备了深厚的客户资源。

4、加大对票据业务的营销力度，广辟票据渠道，初步形成了一定规模的客户群，票据业务步入了良性发展的轨道。

今年我们将票据业务摆在与资产负债业务同等重要的位置，制定专项奖励办法，强力营销，有效地调动了业务人员拓展票据业务的积极性和主动性。同时，为了调动全行员工拓展票据业务的积极性，支行又推出了票据业务专项激励措施。这一系列激励政策的出台，充分调动了全行员工营销票据业务的积极性，认真及时的考核兑现，将激励政策转换成了实实在在的效益，比较好地解决了激励政策和实际效果的良性循环问题。零售科同志从纸厂一次揽入票据多万元。通过上门营销，公司科将公司所有承兑汇票业务争揽到我行办理。在与公司的交往中了解到其供货的客户所在的商业银行暂停办理承兑汇票质押分解业务的信息后，主管行长立即率公司业务科客户经理奔赴等地。通过与等公司的多次交流和接洽，开辟了票据业务的市场。至今年六月末，、等公司在我行办理贴现万元，质押拆零银行承兑汇票万元，吸收6个月定期保证金存款万元。

5、因势利导，多策并举抓清收，确保了资产质量的不断提高。截至6月末，我行不良贷款余额万元，比年初减少万元，贷款不良率由年初的降至，降幅达%。



首先是明确重点清收目标，实事求是地制定一户一策的催收计划，并明确专人专责抓催收 其次因势利导，采取得力措施抓催收落实。对于恶意赖帐的钉子户，通过法律手段虎口拔牙，局职工，每月有固定的工资收入，恶意拖欠住房按揭贷款本息达五期以上，我们在多次上门催收无果的情况下，将之诉诸法律，法院约谈该客户后，该客户重新认识了恶意拖欠银行贷款的严重后果，一次性归还了以前所欠贷款本息，以后每月均按期归还本息，再没有出现一次逾期。对于有保险担保的逾期零售贷款，在积极催收的同时，积极主动地与保险公司协调沟通，争取保险公司的垫款支持，消化不良，降低不良比重。对于有限公司因资金周转困难，导致贷款逾期，我行又不能继续给予支持的现实，一方面积极帮助企业想方设法盘活，同时积极协助该厂与行联系，促成行给予该厂万元贷款，置换了我行万元不良贷款，有效化解了我行授信资产风险。

(三)坚持依法合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。

今年是银行业务发展关键年，员工思想曾一度出现较大波动，为迅速扭转该局面，支行一方面通过耐心细致的思想政治工作，积极主动地宣传股改，及时引导员工走出思想认识上的误区，另一方面始终不渝地坚持从严治行，不断强化内部管理，加大对风险点的检查督导，确保了各项业务的健康平稳运行。

### 三、下半年的工作意见

今年上半年，我行各项业务工作都取得了较快的发展，经营效益也得到了大幅提高，的确令人欣喜，但我们在享受胜利的喜悦的同时也必须清醒地认识到我们下半年面临的巨大的困难和挑战：今年下半年，我们要消化撤销分理处带来的存款流失，要妥善处理好在股份制改革过程中人力资源改革的突出问题，工作的难度非常大，任务非常艰巨，稍有懈怠，上

半年取得的成绩就会化为乌有。

下半年我们的工作重点：

- 1、积极稳妥地推进人力资源的改革，初步建立一个符合股份制银行内在运作机制的人力资源管理机制和绩效考核机制。抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和职业使命感。
- 2、进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展上半年已经取得的成果，尽最大努力全面完成全年的目标任务。
- 3、积极主动地解决好费用资源和费用需求之间的突出矛盾，在业务和效益发展的同时，实现员工收入的同步稳定增长。
- 4、进一步强化内部管理，落实安全制度，抓好反腐防案工作，保障各项工作的健康运行。

## 第二篇：邮储银行三年工作总结范文

2016年以来，我按照市分行、信息会计部处提出的工作思路和工作目标，积极开展工作，在行、处领导和同事们的关心、支持、帮助和配合下，顺利地完成了我行的业务数据清理、数据集中和运行维护及领导交办的各项任务，并取得了一定的成绩，现将我一年来的思想、工作、学习情况总结如下：

思想、学习方面：

2016年以来，我端正思想和工作作风，树立敬业爱岗、遵纪守法的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和农行的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作上兢兢业业，端正工

作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为基层业务部门、为分行机关处室服务，促使我行的各项业务顺利开展。

工作方面：

一、做好数据大集中前的数据清理工作。

根据省分行关于做好集中工程综合业务数据清理的通知》文件要求，我从4月下旬开始着手此项工作，并陆续制定下发丽水市分行资产业务数据清理方案、综合业务数据清理方案及清理办法，要求各营业网点落实责任，信贷部门和会计部门要通力协作，各负其责，对每一次省分行的数据检查清理情况进行分解、分析、通报，对每一数据不规范问题写明处理步骤，对每一出错网点电话跟踪落实，对每一次数据维护能做到及时上报，到切换日全面完成了资产业务和综合业务的数据清理工作，为我行的数据大集中的顺利切换打下了良好的基础。

二、做好模拟演练和切换工作。

一是在这次演练切换时间紧、培训少、任务重的情况下，我通过自学、边学边摸索、积极向省行技术人员请教等方式提高自己对新系统的认识。

二是针对我行的实际情况，按照演练的要求，新安装调试了6台前置机和通讯机，作为演练切换用机，确保了模拟演练的顺利进行和实际门市业务的正常开展。

三是每次实际演练和模拟切换演练前，根据省分行的统一布置和要求，结合我行的实际情况，确定各重点演练机构和重点演练内容，对演练业务量和演练要求进行布置。每天演练结束进行问题分析、次日对问题进行汇总上报和解答，每期

演练结束后进行阶段总结，解决、落实每阶段演练中存在的问题，保证每阶段的测试演练工作在量上和质上符合要求。

四是优化系统配置，认真组织压力测试工作，除按照省分行压力测试时间安排外，在三次实际环境演练中还安排了4次压力测试，以检验前置设备的压力承受能力，确保各系统的正常投入生产。

五是做好代理业务的测试联调和切换工作，在原代理业务系统管理人员在被省分行借用的情况下，我一方面认真做好老系统的清理和上线前的准备工作，另一方面与同事们一道尽快熟悉新系统代理业务的工作流程、上线技术要点和切换演练准备工作，同时尽力争取外联单位的支持，在上级行技术部门的大力支持、帮助下，系统核心业务、各项代理业务及自助系统的测试演练和正式切换顺利通过，并确保了上线后的正常运行。

### 三、做好系统切换后的后续维护工作。

切换后由于新老系统的差异，网点应付门市业务刚开始还不是很顺畅，对此我一方面认真做好各业务系统的日常维护工作，及时解决网点在业务开展中碰到的问题，另一方面，对于一些异常问题，及时向省分行反馈，取得省行的支持和及时解决，另外在我行国际业务管理员产假后，我接过该项业务，认真做好国际业务a□b系统演练切换的技术支持和日常运行维护工作，确保了我行各系统正式切换后的基本正常运行。

### 四、做好制度的健全和落实，以安全运行促进我行的各项业务的发展。

今年我以计算机安全大检查为契机修订完善了市分行机房出入、机房设备、中心维护、软件应用更新、中心运行管理、运行质量考核登记簿等，并基本得到了落实，使我行计算机应用管理的有关制度日趋完善，运行质量稳步提高，在省行

的计算机安全大检查中得到了好评。

五、做好应用系统的升级及中间业务的应用推广工作。

完成了cif客户信息系统升级、95599电话银行系统二期工程改造等大的项目系统升级、测试工作，新上了缙云支行的国际业务系统、6个支行营业部的cfe客户财富专家管理系统，撤并了缙云城郊分理处、丽水城区的天宁分理处的abis业务。3月份完成柜员认证系统的上线，将我行原来的柜员磁条卡已全部升级到ic柜员卡。

六、做好年终决算工作。

2016年以来通过努力，取得了一些进步，也取得了一定的成绩，这是与行、处领导和同事们的关心、支持、帮助和配合分不开的，但我也存在许多不足之处，对此，我将在今后积极地、扎实地、高效地开展工作，切实提高数据运行质量和服务质量，以安全、高效运行促进我行各项业务的顺利发展。

第三篇：邮储银行三年工作总结范文

转眼间□xx年即然结束，下面我将xxx年工作总结：

为了实现用户满意第一，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是站立式服务，且做到来有迎声，走有送声。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持工作第一的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以创新服务，持久服务的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xxxx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得最佳主管荣誉称号、两次在分行评为最佳核算质量奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！

## 邮储银行柜员工作总结篇五

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初工作会议所制定的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

### 一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加万元，增长了%。。其中，人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元；外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿；外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，各项贷款余额47亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款；如pta□投总、钨业、众达、海沧大道等大项目；信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降；但从存量上分析，呆滞贷款有所增加；表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银

行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。20\_\_年，我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为7700万，外汇利润约为450万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

## 二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。200\_\_年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判；组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行；行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年



我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案；五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为亿元，约比年初增加亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的水平。

## 邮储银行柜员工作总结篇六

### 201x邮储银行个人年终总结一

下半年，我行认真贯彻市分行xx年工作会议精神，牢固树立科学发展观，进一步深化改革，加强员工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我行xx年上半年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

#### 一、各项指标完成情况

今年下半年受市场和授信政策等因素影响，贷款业务有所收缩，但其他经营指标保持了良好的发展态势。

1、存款业务指标增势明显。6月末，各项人民币存款余额为 万元，较年初新增 万元，完成市分行人民币存款计划的。其中人民币对私存款余额达到 万元，余额新增 万元，完成市分行计划的。；对公存款余额达到 万元，余额新增 万元，完成市分行计划的 金融机构存款余额 万元，新增 万元，完成市分行计划的。外币存款受人民币升值压力影响，较年初负增长 万美元。

2、授信业务总量略有回落，不良贷款比重大幅下降。6月30日，人民币贷款余额为 万元，较年初减少 万元，其中零售贷款减少 万元；公司贷款较年初减少 万元；票据贴现余额减少 万元。通过大力催收，收回 有限公司逾期贷款 万元、零售不良贷款 万元，我行不良贷款率由年初的 降至。

二、下半年主要工作回顾。 坚持以人为本，狠抓员工队伍建设。

充分调动员工工作积极性，增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。今年来，支行把队伍建设作为也必须清醒地认识到我们下半年面临的巨大的困难和挑战，因此我们必须鼓足干劲，坚定信念，以开展 效能风暴 行动为契机，围绕年初制定的工作目标和措施，狠抓落实。坚持从严治行、加大市场拓展力度，促使下半年全行各项工作健康发展，各项业务状况进一步改善，经营效益得以明显提高。

四、xx年我们的工作重点：

一是积极稳妥地推进人力资源的改革，初步建立一个符合股份制银行内在运作机制的人力资源管理机制和绩效考核机制。抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和职业使命感。

二是进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展上半年已经取得的成果，尽最大努力全面完成全年

的目标任务。

三是积极主动地解决好费用资源和费用需求之间的突出矛盾，在业务和效益发展的同时，实现员工收入的同步稳定增长。

四是进一步强化内部管理，落实安全制度，抓好反腐防案工作，保障各项工作的健康运行。

## 201x邮储银行个人年终总结二

今年 县邮政储蓄银行通过向上级行积极争取,新增 大道西段营业网点一个;新增 大道中段信贷服务中心一处;先后设立信贷营业部、信贷营业部、信贷营业部三处信贷服务中心。延伸了邮政储蓄银行服务半径，增大了邮政金融服务覆盖面。

今年下半年，陆续对 支行、乡支行营业场所进行了规范化改造工作，高标准配置网点硬件设施，力争打造一流精品示范网点。提高网点的硬实力，配齐自助服务区的自助机具，增设理财服务区，为更多的客户办理金融业务。

强化员工培训，不断提高员工综合素质，提升服务客户的软实力，加强常用文明服务用语和服务礼仪等，多方位打造上档次、综合型的 精品 网点，营造出美观整洁、舒适典雅的营业环境。服务内涵的深化、服务质量的提高、服务品质的提升，让邮政储蓄银行树立了良好的社会形象，给 县广大人民群众营造一个全新的金融服务环境。

### 二、以市场为导向，扶持弱势群体，服务中小企业，全面助推地方经济发展

县邮政储蓄银行自成立以来，先后开办了 好借好还 小额贷款、商务贷款、二手房贷款、下岗再就业贴息贷款、小企业贷款等贷款品种。信贷业务发展始终致力于融资服务，以盘活地方经济为己任，把送信贷下乡服务农村经济发展作为主

要抓手，以服务个体工商户、微小企业主作为切入点，将支持中小企业，服务中小企业作为全行发展的战略选择，取得了显著成绩。

加强沟通协作，促进服务规模快速提升 一是联合 县工商局，服务微小经济实体。

在各级党委、政府的大力支持 下，县邮政储蓄银行联合县工商局强化对全县个体工商户、微小企业主、种植养殖户的服务职能，切实解决此类微小经济实体的融资难问题，双方将业务宣传、信息排摸、召开推介会、信用村建设和信用市场建设工作等确定为合作重点，并逐步建立了合作服务的长效机制。在实际开展工作过程中，服务主体进一步扩大，县城街道居委会、农村村委均参与其中，进而服务范围更为广泛，服务对象快速增加，在社会上引起了良好的反响，被为：

创新思路，收效显著，群众受益。通过合作服务使各项工作得到深入开展，使邮政储蓄银行信贷业务被更多的群众了解和使用，促进我行信贷业务的持续发展，为地方经济发展注入了活力。今年，共为全县 户城镇、农村个体工商户、种植养殖户办理各种贷款 万元。

二是联合劳动局，服务下岗失业人员、退伍军人、外出务工返乡人员创业。

今年2 月份以来，我行联合 县劳动局发放下岗再就业贴息贷款，共放款 笔，金额 万元。在提供融资服务的同时，为保证 县社会的稳定、和谐发展做出了积极的贡献。

调整经营策略，支持中小企业

款，做到工作推进有力度，支持发展有深度，服务客户有广度，促进中小企业又好又快发展。同时，积极与政府相关部

门互通信息，完善与客户有效的联系制度，有针对性、有侧重点地对全县中小客户生产经营和资金需求情况进行详细的调查摸底，多方拓宽中小企业融资渠道，全力抓好中小企业信贷服务工作。

打造阳光贷款品牌，改善县信用环境。省分行在信贷业务开办之初便制定下发了信贷员四十个严禁和八不准规定，我行及时进行宣贯，对全体信贷人员进行学习培训，要求信贷人员坚决贯彻执行。

为把此项工作落到实处，我行制作了560块服务承诺牌，在全县行政村进行悬挂，将服务承诺、服务纪律向社会公示，接受人民群众监督。要求信贷人员到贷款户家中调查时不喝客户一口水，不吸客户一支烟，不收客户一分礼等等，在工作实践中，逐步培养一支纪律严明、作风过硬的信贷队伍，受到了客户的一致好评，展示了邮政银行的社会形象，为金融行业全体信贷人员树立了榜样，截止今年12月15日，我行不良贷款率为%，远低于同行业不良逾期率。为县信用环境建设树立了标杆，受到县人民银行、银监办的高度评价。

### 三、持续开展规范化服务，稳固储蓄业务的基础地位

我行以搭建规范化服务制度作为工作重点，通过建立和完善规范化服务标准、监督检查办法、评选表彰办法等制度体系，形成了规范化服务的长效机制，从服务环境、服务礼仪、服务素质、服务管理、组织实施等方面对网点服务做出规范，并对网点的检查覆盖面、检查频率等作出了明确具体的规定；通过监督检查，对网点服务进行指导和管理，有力地提升了服务水平。

在规范化服务的基础上，我行储蓄业务以大众客户服务为基础，以发展高端客户为发展方向，利用网络优势，以商易通pos机等结算类业务为媒介，取得突破性进展。截止今201x年x月x日，全县邮政储蓄余额达到亿元，市场占有率%，

通过邮储汇兑系统向我县汇入资金 笔，金额 万元。为 县经济融通做出了较大的贡献。

十二五 时期是加快转变经济发展方式的关键时期，是实施经济结构战略性调整的攻坚时期，有效支持国家宏观战略，既是银行业面临的战略任务和历史使命，也是银行业改革发展的重要机遇。在这样的大环境下，县邮政储蓄银行将以《 县国民经济和社会发展 十二五 规划》为指导，立足 县邮政金融服务平台，着力服务地方经济发展，为实现 县经济社会的科学发展、和谐发展、跨越发展做出更大的贡献。

附送：

邮储银行实习心得体会

邮储银行实习心得体会

经过一个月的实习，我开始从懵懂的状态中走出来，渐渐地熟悉了银行业务流程，了解了各种各样的银行业务，在师傅细心的指导下，慢慢地融入到紧张的工作中。这一个月实习是我从学生步入职场的重要的过渡，对我来说有很大帮助，为我将来走上工作岗位打下坚实的基础。

在 xx 支行的生活是非常忙碌的，每天营业厅内不断有打印机的声音，点钞的声音，盖印章的声音，络绎不绝的人流让我这个小小的大堂经理助理也忙得焦头烂额。很感谢支行的各位师傅，愿在百忙之中抽出时间悉心帮我解答我不懂的问题，豪不保留地传授着他们的经验，由于他们的悉心教导和无私帮助，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，这对我来说的实习经历来说是十分重要的。

还记得，刚来到这里实习，领导们曾关心的问我累不累，说真的，紧张而繁忙的工作的确有点累。但人在其位，心尽其职，我为自己所承担的一份责任感到自豪，因为责任证明了

自己价值的存在，就像刘备对诸葛亮的重托，责任是对品格的信任，是对能力的认同，是一种使命，一种荣誉。

而履行好自己的职责，发挥自己的能力，克服困难完成工作，更是一种价值的体现。责任回赠我更多的不是压力和辛苦，而是享受工作的乐趣和取得成绩后的快乐。工作中期我开始明白不管在学校学了多么理论，明白了多少理论，到了新的工作岗位基本事要从零起步。因为很多东西课堂上没有的，接触不到的。在银行里，每一个工作人员都是自己的老师，要虚心的请教，多发现，多分析比较，多总结，充分发挥自己的主观能动性和工作积极性。

这样才能把工作完善，让他人满意。虽然一个月下来我并没有成为银行知识全才，可至少也懂了很多银行业务知识。而且，大堂经理助理这个岗位能培养足够的应变能力。在工作期间常常会碰到刁蛮的顾客，或者设备出现问题之类的境况。一开始总是不知道怎么办，后来也慢慢开始学会如何安抚顾客，如何对设备问题进行处理等。

事，也了解了一些复杂而微妙的社会人际关系，为我以后的社会人际交往做了个热身运动。

同时通过这次实习也让我又一次了解了自身存在的优缺点。作为新入行的大学生，我要学习的东西还有很多，难免会犯错误，但是犯了错误，我应立刻向领导坦白错误，并请领导教给我纠正的方法。一定要有一颗主动承担责任、主动承担错误的心，切不可临阵脱逃、推脱责任。

## 实习前阶段的情况

实习的前半阶段，所在的部门是储汇营业处。通过营业员指导和讲授相关业务知识和业务操作技能，同时在营业员的教导下，进行实际业务的操作，逐渐熟悉邮政储蓄系统，基本上能够独立完成日常的储蓄业务。尤其在点钞、捆钞技能的

掌握方面取得了明显的进步。

### 1. 了解熟悉邮政储蓄系统

在进行营业前台工作的操作之前，首先必须熟悉整个邮政储汇的操作系统，目前使用的是统一版本。刚开始实习时，熟记主交易菜单的交易码，特别是日常的交易代码，如：

活期存取款代码是01010

2、010103;卡存取款的代码是0201x 1□0201x4;现金转帐代码是010701;帐户到帐户转帐代码是010702等等。

### 营业窗口的实际操作

在熟悉了操作系统之后，我就开始进行实际操作了。起初在营业员的随身指导下，慢慢地进行操作。我所在营业处采用的是柜员制交易操作，即每一笔交易都是由营业员单人单独完成的，操作过程必须十分谨慎，注意操作流程的规范。当收到来自客户的现金时，必须将钞票正反两面过机鉴别并计数，确认无误后方可入柜，在相应的凭单上加盖现金讫，接着再进行数据的录入、打印单据等。而支付客户现金时，必须手工点钞与机器点钞两项步骤相结合，缺一不可。手工点钞的作用在于防止钞票粘合过机时无法完全分开。对于整捆的钞票拆封过机清点后方可支付。另外，在支付前必须询问一下客户 请问您支取多少，再次核对金额。

### 3. 点、捆钞技能的锻炼

点钞 是银行柜员的基本技能之一。坐姿、手势及钞票的摆放角度，指法、手指间作用力度和双手的协调能力等等，这些都是要通过一番刻苦锻炼才能掌握的技能。捆钞 中指法的运用是关键，一把钞票抓在手中，用拇指按于中间使其凹出弧状来，另一只手用捆钞带贴着外沿用力拉紧，绕两圈后反扣



住原来的带也缠两圈，最后将整捆钞票压平，这样就可以牢牢地捆住一把钞票了。

#### 4. 中间业务

口服务差别不大。相关员工开立活期结算帐户要根据所在企业、单位的工资清单，其帐户余额等于工资款。社会养老保险则根据其保障号开立帐户，员工可凭存折直接到窗口支取。后一项则要到电信的营业处去收取，大概每日下午5:

00左右，带齐准备好的缴费单据，加盖日戳、私章。与电信方财会人员当面清点款项金额，对方确认、加盖印章，并撕下相应的收据联交于电信方保存。

#### 实习后阶段的情况

实习的后半阶段，所在的部门是储汇局综合部，实习的岗位有：事后监督和实时监控。事后监督是对营业处及个网点的交易进行严格把关，是一项繁琐的校对工作，它意义重大尤其体现在对潜在风险进行全面地、系统地监督。相比之下，实时监控则体现出了防范风险的时效性。充分运用日常交易预警系统，可以及时发现重大风险并尽快排除风险。