

# 大病申请补助 教师大病补助申请书(汇总5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 工行员工工作总结篇一

有幸加入xx公司已经快2个月的时间，在这段时间里，我深深感觉到这个大家庭严谨务实的工作作风和朝气蓬勃的奋斗精神，也为自己能加入这个团队感到骄傲和自豪。在此衷心的感谢公司对我的关怀与帮助。现将我试用期的工作情况做以下总结：

### (一)初期工作(工作调研阶段)

在进入公司初期，我认真了解公司的规章制度和企业文化，熟悉公司的工作流程及日常管理。之后，在公司领导的支持下，用两周的时间对部分公司所服务的项目进行现场考察调研。以开展项目增值服务为导向，对考察项目的整体环境、业务组成、人员结构、项目特点等做细致调查，通过与各个考察项目的负责人及员工进行深入探讨确定增值服务的内容，最终形成方案并作为以后工作开展的依据。

### (二)房屋租赁工作(工作介入阶段)

房屋租赁工作是今年3月底开始交与我负责的，对我来说，这是一份初次接触的工作。由于缺乏管理经验，在此项工作开展初期走了不少弯路，造成该项工作进展缓慢。通过与领导及同事的沟通，不断完善工作方法，在房屋信息发布、客户

收集、客户沟通技巧等方面进行调整与改进;截止到今天,出租房屋1间,正在洽谈中的房屋2间。

### (三)企业合作洽谈(工作介入阶段)

截止到今天,正在洽谈合作的企业共有3家,分别是: 各公司洽谈内容及进展情况如下:

1. 洽谈内容: 产品推广销售工作。

进展情况: 考察调研工作已基本完成,目前已达成初步合作意向,合作方案正在制作中。

2. 洽谈内容:

进展情况: 目前还未正式开展,合作内容在初步探索阶段,有望纳入我公司项目信息化管理体系中。

3. 洽谈内容:

进展情况: 已制定合作方案,合作细则等待领导审批。

(一)树立服务意识,注重细节,以契约精神为原则,以饱满的工作热情面对每项工作。

(二)不断学习,完善理论基础尤其是物业相关法规,适应新的工作岗位。

(三)主动热情的融入团队,开展各项紧密合作,加强工作联系与沟通。

(四)主动积极参与公司活动,合理优化现有资源。

(一)对物业管理专业知识不够完善,特别是在地区文件及法规上存在盲区。

(二)对工作缺乏系统化管理。作为一名公司管理人员，必须明确自身工作思路，树立良好工作形象。

(三)缺少有效沟通，对各项工作进展情况要及时汇报，有疑问和困难时要积极寻求帮助。

(一)紧密围绕公司经营理念，推动公司制度建设与品牌建设。

(二)严格遵守公司各项规章制度，充分发挥企业管理人员的标杆效应。

(三)开展项目信息化管理：

目前我国物业管理发展迅速，行业竞争激烈。加强企业管理水平不断挑战与创新是企业发展壮大有效途径。因为行业的特殊性，许多管理软件无法推广和普及。今后，我将把这项作为重点工作建设开展，为企业发展做出贡献。同时，我也注重锻炼自己的组织能力和创造能力，不断在工作中完善自己，优秀完成领导交办工作。

以上是我近两个月来工作的总结，敬请公司领导审核指导为荷。

## 工行员工工作总结篇二

今年以来，为落实市委、市政府对通州新城建设的有关要求，配合新城重大投资项目启动建设，金融办在委党组的正确领导下，充分发挥好、利用好各类金融资源的巨大潜能，做足、做实融资模式创新这篇大文章，以服务为动力，以创新为抓手，稳步推进新城建设融资工作，较好的完成了委党组及主管部门交办的各项工作任务，现将主要工作情况报告如下：

20xx年，是新城建设的关键之年，也是新城建设融资压力集中显现的一年，金融办紧紧围绕全区重点功能区、重点项目的

建设融资工作和年初区委、区政府的重大决策部署，解放思想，开拓创新，探索利用多种金融工具，不断拓宽融资渠道、加快融资速度，为新城建设贡献力量。

### （一）稳中求进，不断推进新城建设融资模式创新

一是推进银行机构信贷融资。金融办积极发掘、整合各银行机构的信贷资源，利用传统贷款模式为新城建设融资。四月份，为保障运河核心区项目后续建设，金融办会同交通银行等七家银行以银团贷款模式，筹组了总规模80亿元的核心区二期贷款，并已全部发放到位。十月份，经前期各项协调工作，文化旅游区项目首期c地块190亿元贷款区级承贷部分的抵押物、资本金等已陆续到位，农发行总行贷前评审工作也已基本完成，贷款发放工作进展顺利。

二是募集中关村通州园金桥基地建设基金。为尽早达成奔驰

二期项目的供地要求，金融办与建设银行等金融部门合作，采取集合信托+股权投资的基金模式，吸引社会资本投入，为金桥基地土地一级开发项目建设筹集资金。目前基金筹组已进入抵押物手续办理阶段，预计首期将筹集资金9亿元，用于相关地块前期拆迁工作。

三是运用委托贷款模式为重点项目融资。金融办开发运用委托贷款这一金融工具，采取三方协议委托的方式，通过金融中介将资金闲置方和需求方进行对接，即提高了闲置资金的使用效率和收益水平，又为建设单位募集到了急需的建设资金。目前已筹集资金10余亿元，用于重点项目、园区建设、土地一级开发等领域建设。

四是探索利用银行间市场结构化融资工具。与兴业银行北京分行投行部合作，探索利用结构化融资工具，为我区园区建设、土地一级开发等项目融资。通过在银行间市场融资，一方面可募集大量信贷资金，一方面将部分项目风险予以转嫁。

目前，已梳理出融资额度达100余亿元的项目，与兴业银行进行了对接，兴业银行总行已对项目的可行性进行论证，即将进入实操阶段。

五是推进新城基业公司债券发行工作。为保障核心区建设资金需求，降低融资成本，金融办积极推动新城基业发行20xx年公司债工作，债券期限为7年，拟通过上交所公开发行。目前，债券发行的评级、增信等前期工作已基本完成，即将转报市发改委审核，预计可筹集资金约20亿元。

六是探索搭建新型政府融资平台。按照区领导指示要求，金融办会同中信建投公司，对区属国有经营性和非经营性资产进行梳理，探索搭建符合要求的新型融资平台，以充分发挥国有资本对市场资源配置的引导作用，为新城建行后续融资寻找新途径。

## （二）好中求快，不断提高与投资机构合作共建能力

新城建设离不开各类优质资源的集聚，需要借助各类投资机构的智力、资金、技术等优势。金融办积极与各金融机构、战略投资者建立良好的合作关系，引导其为新城建设出谋划策、贡献力量。

一是促成区政府与北京农商银行、兴业银行北京分行签订银政战略合作协议。今年以来，区政府与北京农商行、兴业银行北京分行成功签署战略合作协议，两家银行承诺在未来2-3年内，为通州区城市建设、产业发展、新农村建设等领域提供总额不少于250亿元的信贷支持和各项优质金融服务，为我区新城建设奠定了资金基础。

二是落实国开村镇银行奖励政策，为引进金融机构提供示范效应。国开村镇银行属于具有独立法人资质的金融机构，按照市有关政策，可享受一次性资金补助。金融办积极与市级主管部门沟通、协调，为企业争取补助资金提供政策指导和

服务，为今后引进类似项目积累经验。

三是与邮储银行合作举办金融服务“三农”及小微企业宣传活动。会同驻通各金融机构以及区经信委、农委等部门，做好市银监局关于金融机构服务“三农”及小微企业调研活动。各驻通银行机构及政府有关部门通过组织创新、产品创新、服务创新等形式，为我区“三农”及小微企业提供便利的金融服务，相关工作得到了市银监局领导的肯定。

四是与平安银行、国资财务集团、鑫桥融资等机构保持良好接洽，谋求在新城建设领域的合作机会。针对通州新城建设的实际，金融办与各类投资机构在融资模式创新领域深入沟通，对融资租赁、买入返售、中期票据等方式进行了探讨，为今后工作打下一定基础。

### （三）变中求新，不断引导金融资源助力新城建设

继续引导、发挥我区现有金融机构、小额贷款公司、融资性担保公司等机构助力新城建设、产业发展等方面的作用，引导金融机构服务“三农”及中小企业发展，不断为新城建设贡献力量。

二是大力推进北京“村村通”金融工程建设。农村基本金融服务“村村通”工程是指在偏远农村的村委会、小超市等场所内，由金融机构建设金融服务自助设施，用以弥补千人以上村落两公里范围内银行网点的空白。目前，金融办已完成全区9个乡镇400多个行政村的金融需求服务摸底调查，共收回有效问卷400余份，为下一步自助设施布放工作奠定了基础。

三是发挥民间资本在支持“三农”及中小企业发展中的作用。稳步推进小额贷款公司设立工作，指导现有3家小额贷款公司充分发挥其支持“三农”及中小企业的作用。做好小贷公司政策解读工作，仔细梳理工作台账，做到每个小贷公司从咨询到设立开业及后续发展都有一份专门台账。继续加强对融

资性担保公司的规范工作，严格按照市金融局有关工作部署，对辖区内获得融资性经营许可证的担保公司进行监管。

源促进新城建设的手段还不完善，撬动民间资本参与新城建设的力度还不充分，创新提升项目融资效率的机制还不健全等几方面。针对工作中存在的问题，金融办将紧紧围绕区委、区政府确定的目标任务，重点做好以下几方面的工作：

一是继续加强与金融机构合作共建。在我国目前的金融管理体制下，大量的资金、人才、信息、政策等金融资源集中于银行及非银行金融机构内，因此，进一步加强与金融机构的战略合作，建立起长期有效的沟通机制，是实现银政“合作共建、优势互补”的重要途径之一。在明年的工作中，要跟踪好北京农商行、兴业银行、国开行等已与区政府签订战略合作协议的金融机构，推进合作项目的落实。同时，加强与证券、信托、保险等非银行金融机构的合作，探索在证券市场、基金市场、保险市场等领域开展更广泛的合作。

二是积极撬动民间资本参与新城建设。目前，温州金融综合改革试验区业已通过国务院批复并开始实施，其改革的要点在于合理引导民间资本进入金融领域，用以支持实体经济的发展。随着信贷政策的收紧，政府从银行机构获取大规模、低成本贷款资金的难度有所加大。因此，撬动民间资本参与新城建设，是提高融资效率、拓宽融资渠道的有效路径。在明年的工作中，要进一步研究国内外比较成熟的产业投资基金等模式，鼓励民间资金以设立新城建设基金、产业引导基金的方式，参与新城基础设施、土地一级开发、产业发展等领域建设，以实现新城建设资金来源的多元化。

## 工行员工工作总结篇三

20xx年是实施“十二五”规划承上启下的重要之年，也是推进“三大战役”、建设幸福xx的突破之年。半年来，在市委、市政府的正确领导下，在省政府金融办的指导和帮助下，我办认

真贯彻落实市委、市政府的决策部署、全省金融工作会议及全市金融工作会议精神，以服务“三大战役”、服务幸福xx建设为己任，围绕“三个高于”，突出“六个着力”，做到“三个提升”，进一步加大金融服务力度，全市金融工作取得了明显成效。现将我办上半年主要工作情况总结汇报如下：

我办加大了对金融机构信贷投放工作的调度和通报力度，会同人民银行xx中支□xx银监分局，督促各银行业金融机构积极组织存款，加大信贷投放力度，全力以赴支持打好“工业强攻战”。6月末，全市人民币各项存款余额 亿元，比年初增加 亿元，增长18.07%，高于全省平均增幅3.1个百分点，位居全省第三；贷款余额 亿元，比年初增加 亿元，增长15.19%，高于全省平均增幅4.5个百分点，达到“新增贷款增幅高于全省平均水平2个百分点”的金融工作目标，位居全省第二。工业贷款余额 亿元，比年初增加 亿元，增长20.63%，高于全市贷款平均增幅5.51个百分点，达到“工业贷款增幅高于全市各项贷款增幅5个百分点”的目标。

加大与省政府金融办及省市银行业监管部门的沟通联系，我办起草了《关于恳请支持xx市增设银行业金融机构的函》（抚府文〔20xx〕60号），并请市政府分管领导带队到省银监局走访联系，恳请在全省银行业金融机构布局和审批上给予我市相应的倾斜政策，帮助我市引进全国性股份制银行。积极引进上海浦东发展银行股份有限公司来我市设立村镇银行，浦发银行也多次派人到我市进行实地考察，并达成了在市本级设立临川浦发村镇银行意向，前期工作进展顺利，10月份有望成功开业。

积极配合市工信委等有关部门开展江西省第二届“百园千企”政银企对接活动，共同调查组织了182户符合融资基本条件的企业参与对接活动，融资需求总额 万元。通过第一阶段银行机构与企业开展点对点的对接，已成功对接181户企业，已授信金额 万元，占企业融资需求总额57.32%；银行机构第

二阶段意向合作的企业66户，意向授信总额 万元，其余授信额度尚在沟通。

进一步做好市城郊农村信用合作联社和临川农村信用合作联社合并组建xx农村商业银行工作。督促省联社xx办事处加快临川、城郊农村信用联社的清产核资和资金产评估，做好组建xx农村商业银行相关材料申报工作。5月18日，组织召开了xx农村商业银行房产过户手续办理有关问题协调会，协调政府有关部门以最快的速度办理好其有关房产的房屋所有权证和土地使用权证，目前28宗房产过户工作进展顺利。6月28日，再次组织召开了xx农商行房产过户手续办理有关问题协调会，与房管、规划、土管等部门一一研究剩余18宗仍需市政府协调的房产，并提出具体的解决措施，以加快xx农村商业银行组建步伐。目前□xx农商行的申报材料已通过江西银监局初审，现已上报中国银监会审批，预计10月份左右可挂牌开业。同时，我们与xx银监分局加大了对各县（区）农村信用社改制工作的督促力度。通过加大改革创新力度，全市农合机构活力进一步增强，上半年，全市农村信用社新增涉农贷款 亿元，增幅高于各项贷款平均增幅4.13个百分点，有力支持了烤烟、香料、蜜桔、白莲等有根产业蓬勃发展；新增中小微企业贷款 亿元，占新增贷款的49.02%，增幅31.84%，高于各项贷款平均增幅19.82个百分点，全力支持了金巢园区、抚北园区等有税企业发展壮大。

一是大力开展农村信用体系试验区建设。会同人民银行xx市中心支行制定了《xx市农村信用体系试验区建设实施方案》，选择南丰县作为全市农村信用体系试验区建设试点县，并于6月15日在该县举行了启动仪式，正式拉开了全市农村信用体系试验区建设的序幕。二是大力开展公职人员拖欠农村信用社贷款清收处路工作。会同清收办调整充实了清收工作领导小组，制定了《清收处路全市公职人员拖欠农村信用社贷款实施方案》，抽调人员成立了若干清收组和4个清收工作督查组。经过半年来的努力，清收工作取得了明显实效。全市共清理

公职人员拖欠农村信用社贷款5376笔、金额 万元。截至20xx年6月30日，公职人员拖欠贷款上门催收面达100%、发函面达100%、约见谈话面达100%。在活动期间，全市共收回公职人员拖欠贷款2718笔、金额 万元，收回占比55.6%，其中：现金还款2345 笔、金额 万元，完善贷款手续、增加抵质押物等366笔、金额 万元。鉴于部分借款主体的身份等情况已发生变化，行政措施对其已缺乏约束力，已不属于公职人员，该类贷款全市合计2194笔、金额 万元，占比32.58%。剔除这部分特殊类贷款后，这次清收占比达到83%。全市未收回拖欠贷款547笔、金额 万元，占比17%，其中：各清收组提出延迟归还并签订了还款协议103笔、金额 万元，已提起诉讼落实下一步措施331笔、金额 万元，暂未制定下一步措施183笔、金额 万元。清收处路公职人员拖欠工作的开展，加大了对逃废债行为的打击力度，进一步加快社会诚信体系建设，进一步优化了金融生态环境。

一是实现我市企业上市“零”的突破。3月8日，博雅生物制药股份有限公司在深圳证券交易所挂牌上市，为我市企业借助资本市场实现跨越式发展起到良好的示范带动作用。二是加强对企业改制上市工作的调度。3月份，我办先后两次组织召开xx苍源中药材种植有限公司改制上市工作有关问题协调会，就上市过程中遇到的问题进行了专题研究。5月31日，我办召开了全市企业上市调度会，现场讨论了江铃底盘、南丰振宇、苍源种植等19家重点拟上市企业上市过程中存在的问题，并对下步工作提出具体要求。目前，江铃底盘股份有限公司20xx年3月已经完成股改，已聘请招商证券和世纪证券作为上市推荐□xx苍源中药材种植有限公司、江西洪门实业集团有限公司、江西南丰振宇实业集团有限公司均已与相关中介机构签订协议，年内可启动并完成股改工作。三是扩充上市企业后备资源。6月份，我办在全市范围内展开增强企业上市后备资源库的工作，组织各县（区）政府和金巢经济开发区管委会对辖区内企业进行深入细致摸底，在与企业形成一致意见的基础上，经过筛选，我们确定 31家企业进入后备上市

企业资源库，并报省政府金融办备案。四是加大扶持和推进工作力度。上半年，我们提请市政府和市政府办分别出台了《xx市人民政府关于大力扶持企业改制上市工作的意见》

（抚府发〔20xx〕8号）和《xx市人民政府办公室关于进一步加快推进全市企业改制上市工作的通知》（抚府办发〔20xx〕23号）两个文件，从加大政策扶持和工作推进力度两个层面制定了具体的措施，将充分调动我市企业参与资本市场的积极性，加大各地各有关部门共同推进企业改制上市工作步伐。

我办于1月份开始有重点、有步骤地开展清理整顿各类交易

## 工行员工工作总结篇四

20xx年上半年以来，根据省公司“保增长、报增效”的工作要求，我局明确了今年“保规模、调结构、上活期、增效益”的目标，金融业务局强化责任意识，树立明确目标，坚持业务发展和合规经营相结合，均衡处理好了规模、质量、效益三者关系，在上半年度取得了一定成绩。截至目前，我局金融业务各项指标完成情况如下：

### （一）各项指标完成情况

#### 1、跨年度竞赛完成情况

无锡局累计完成综合指标量102479、8万元，完成计划指标的127、3%；跨年度期间累计净增活期平均余额17267万元，完成计划的88、6%；完成标准保费11186、36万元，完成计划的64、47%。

其中营业部门完成情况如下：跨年度期间累计新增加权余额115108、55万元，完成计划的142、99%；累计新增活期平均余额13736万元，完成计划的70、48%；完成标准保费11186、36万元，完成计划的64、47%。

## 2、3—12月新增活期平均余额、标准保费完成情况

6月较2月28日累计新增活期序时进度计划为9000万元，截至目前，较2月底累计净增活期平均余额为负90万元，其中3至6月各月均未能完成活期平均计划。

截至目前，3—6月累计净增标准保费3157万，完成3—12月计划的24、3%。

## 3、六大重点营销项目完成情况

商易通：截至目前，商易通新增沉淀资金为3400万元，完成计划的41、47%，同时完成力争目标的27、65%；累计发展商易通51台，完成计划的5、67%。

代发工资：我局今年代发工资目标户数为17500，截至目前，我局累计完成户数为3636户，完成目标的20、78%。

缴费宝：截至目前，我局开办缴费宝绿卡户数186157户，截至目前已成功代扣帐户数位86325户，代扣率达到46、37%。

绿卡通：09年我局绿卡通发展目标数位17500户，截至6月底，累计发卡138张，目前进度比较缓慢。

基金定投：09年我局基金定投新增户数目标为1680户，截至目前累计新增户数为17户，目前进展比较缓慢。

期缴保险：截至6月30日，我局期缴产品实现标准保费529、53万元。其中城区营业局、锡山区分局、惠山区分局、滨湖区分局已完成各自目标数。

### （二）上半年度工作开展情况

纵观上半年工作开展情况，取得以上成果主要有以下几点：

## 1、积极有效地组织开展邮储跨年度竞赛活动。

需求和困难。全体员工紧紧抓住元旦、春节这两大黄金吸储季节，大力开展邮储跨年度竞赛活动，获得了圆满的成绩。

## 2、积极发挥客户经理团队作用，发展个人中间业务

上半年完成对《无锡邮政代理金融业务客户经理管理办法》的修订，制定了《客户经理队伍运作流程》方案，进一步落实客户经理每天日志的上报工作，抓好每月客户资料的整理及工作计划总结的填报工作。同时每月召开客户经理例会，例会上对客户经理的业绩进行通报，并由优秀的经理交流经验，分享心得，每次例会后对客户经理进行业务培训。与去年相比，客户经理整体素质、营销意识、专业知识有很大的提高。从这支团队的建立到一步步的成长，本着打造邮储理财精英团队的理念，这支队伍已经成为发展邮储中间业务必不可少の中坚力量。

## 3、做好09年各项金融重点业务营销方案的制订与推进，促进我局金融业务有效增长

根据职代会提出的余额达到75亿，活比达到18%的要求，同时争取中间业务两年翻番，根据各局实际情况，年初下达了3—12月份净增活期平均2、5亿和标准保费1、3亿的目标。

目的方案并做推进。

6—8月有大量华安金龙客户到期，为进一步推动保险业务的发展，推进业务结构调整，以及维护好这些客户资源，制定了代理保险业务的阶段性目标，即6—8月净增标准保费7500万。自阶段性目标下达后，金融业务局及时将到期客户发至城区营业局、各区分局及各网点，同时给每一位客户寄递了告客户书，在告知的同时并宣传我局其他理财业务，并要求每个网点、每个客户经理主动联系客户、走访客户，积极做

好后期维护和接转工作。

#### 4、做好网点人员各项业务培训及网点检查工作

组织网点储蓄业务员进行“合规管理年”活动考试，同时并组织网点负责人进行“反洗黑钱”知识培训考试；组织网点储蓄业务员进行规范服务培训，并组织了相关考试。

##### 1、跨年度竞赛后余额规模出现下跌，活期规模止步不前。截至

目前，总余额较08年12月31日净增8、2亿，其中营业部门总余额净增7、86亿，营业定期净增7、2亿，营业活期平均净增6681万元。但与跨年度竞赛结束后相比，我局总余额下跌5635万元，其中营业部门总余额下跌526万，营业定期下跌4629万元，营业活期平均下跌1393万元。08年12月31日活比为17、4%，而目前活比为16、3%，活比下降较多。离职代会提出的余额达到75亿，活比达到18%仍有一定距离。跨年度竞赛结束后，从外界因素看，负债业务进入常规的清淡期，金融危机的影响仍在继续影响，而股市、房市又逐渐开始升温；从内部因素看，各营业部门对金融业务的发展思想上有所松懈，特别是在如何进一步发展活期业务，通过项目为抓手来推动的具体措施有所缺失；此外非营部门协储任务逐渐减轻，非营余额下跌较多且较难掌控，也给全局活期余额的净增长带来一定压力。

2、重点营销项目启动缓慢。目前除了保险项目外，商易通、缴费宝、代发工资、基金定投及绿卡通进展缓慢。主要原因是，一保险项目各部门都非常重视且做了周密的布置，但是其他项目有的部门不是很重视，有的甚至计划都没有分解下去，或者说只是简单的分解没有具体的措施，工作布置不细致；二是在六大重点营销项目方案制定和推进过程中，银行启动较慢，因此出现与银行步调不一致的状况，同时银行将业务重点转向了信贷业务及公司业务，对传统的中间业务由

于诸多原因支撑力度不够，特别是在数据分析和通报过程出现脱节；三是对新项目业务熟悉程度不够，部分网点还没完全认识到这些业务的发展对于网点金融结构调整及维护发展客户的重要性。

## 工行员工工作总结篇五

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上颁布实施。

## 工行员工工作总结篇六

20xx年1月1日开始，营改增将在原来“1+6”的基础上实现再

扩围，铁路运输和邮政服务也将纳入改革行列，与此同时，一场关于营业税九大税种纷纷纳入减税阵营的讨论正在形成。

作为营业税九大税种之一，金融业的营改增正在加速推进中。消息称，财政部和国家税务总局已经在研究金融保险业营改增的相关工作，预计明年开始推广。

此前，《中国经营报》记者也获悉，包括北京在内的各地金融局已经委托律师事务所开始做税率、税负测算工作，而测算的核心主要采取简易计税法进行计征。

“一直以来，金融业在营业税上做出了很大的贡献，但因为它包含内容较多，不仅有银行、保险，还有证券，这些行业的税率非常复杂，为了简易操作，未来金融保险业营改增税率可能和现行税率没有太大差别。”一位参与测算的人士表示。

在该人士看来，虽然已经做了测算，但目前监管层对此还在研究，未来顺利推行难度仍然较大。

从长期看，金融保险业是营业税中营改增最难的一个税种，参照国外的经验，最大可能是保持现状不变。

选择哪一种税率，这是营改增后金融保险业面临的问题。

上述参与测算的人士表示，目前金融局已经选择了30多个金融行业进行了试点测算，主要包括各种性质的银行、保险公司和证券公司，目的是测算现行税率和营改增后增值税税率的差，以确定金融保险业的营改增税率。

“虽然增值税现在有四档税率征收标准，但是对金融业来说，并不能简单用一个税率来计算，其征收增值税存在比较高的技术难度，就是进项税额抵扣如何确认，这会导致不能简单选择4个税率中一档征收。”参与测算的人士说。

相对于以前的营业税计税方法，简易计税法后，金融服务业是不能抵扣进项税额的。如此一来，对金融业来说，实质上改革后实行的增值税和原来营业税计税方法没有太大差别。

此前，在已经实行营改增的交通运输和现代服务业，都存在进项额抵扣的部分，可以凭借增值税发票抵扣，所以在整体税率基础上增加了11%和6%两档，以调节企业税负。但是对金融业来说，以银行为例，很难清晰地计算出一个客户和银行合作后，到底能带来多大的增值额，因而需要按什么样的标准来制定税率也较难确定。

上述测算人士称，从长期看，金融保险业是营业税中营改增最难的一个税种，参照国外的经验，最大可能是保持现状不变。“虽然是增值税，但计算方法还是类似原来的营业税体系，因而税率也不会有较大变化。”

据了解，目前金融保险业的税率为5%，征税业务包括贷款业务、融资租赁业务、金融商品转让业务(包括转让外汇、有价证券、非货物期货的所有权的业务)、金融经纪业务、其他金融业务(包括银行结算和票据贴现业务)和人身保险业务、责任保险业务。

中央政法大学财税法研究中心主任施正文说，从国际经验来看，对金融业征收增值税的技术难度很大，因为既然是增值税，那么抵扣环节是必然的，但金融业在这一环节就断了，抵扣链条受到影响后增值税的计征方法也要发生变化。

金融业营改增后存在税负有增有减的现象，和现在部分物流行业营改增后，税负有增有减现象如出一辙。

如果税率不会发生变化，那么对金融保险业来说，当其他行业迎来减负时代时，该行业是否增加了税负。

对此，此前某券商曾测算，若商业银行营业税下降2个百分点，

14家上市银行的净利润将平均增长达到5.26个百分点。这意味着，如果对金融机构税收进行改革，将在一定程度上提升银行利润水平。

不过，因为金融业现在主要包括银行、保险、证券三部分，参照国外增值税免税条件，有分析认为，在基本免税模式下，由于银行业的收入以利息收入为主，因而实行对利息收入免税的增值税，必然使得其税负大为降低，较征收营业税下降71.81%；对于保险业来说，其主要收入来源于保费也能免税，税负当然也会明显下降，较征收营业税下降72.60%；但对于证券业来说，由于主要收入来源于手续费和佣金，是不能免税的，实行增值税后其税负就会明显加重，较征收营业税上升132.12%。

也就是说，金融业营改增后也存在税负有增有减的现象，和现在部分物流行业营改增后，税负有增有减现象如出一辙。

数据显示，截至今年三季度末A股16家上市银行共缴纳税负(营业税、所得税及其他)4122.44亿元，4家上市保险公司共缴纳税负298.56亿元，上市银行和保险公司合计缴纳税收4421亿元。

根据国家税务总局数据统计20xx年全国营业税实现收入15747.53亿元，同比增长15.1%，比上年同期增速回落7.5个百分点，其中除金融服务业营业税仍保持高速增长态势外，其他行业营业税增速均有所回落。

财税专家马靖昊告诉记者，金融业的增值税计征目前在国际上都是个难题，许多国家为减轻难度而采取了简易计征或零税率的方法，未来如何处理，还需要进一步研究。

据悉，相比增值税一般计税方法，简易法其实和原来营业税的测算类似，一旦营改增后，金融保险业要试点简易计征法，对该行业来说，征收难度无疑会减小。

此外，部分人士表示，金融业“营改增”后银行、保险业的税负大幅度下降，虽然有助于解决其现行营业税制下税负过重的问题，但又会带来地方财政大幅度减收，由此形成改革的阻力。

因此，未来营改增推广后，对于金融保险业的增值税计征方法或将重新设定，上述参与测算人士称，财政部目前正在进行相关的研究，未来或有新思路。

## 工行员工工作总结篇七

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

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。

，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4月至12月的服务质量考核表汇总显示，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，现将度分行的服务管理工作安排如下。

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》（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。

## 工行员工工作总结篇八

本人自20xx年7月进入诸城农村合作银行（原诸城农村信用社）

参加工作，先后从事过办公室后勤服务工作□20xx年调到和平街支行从事前台柜员工作。工作中，我端正工作态度，严守职业道德，认真钻研业务知识，不断学习、不断提高，在农合行及支行领导的精细培育和教导下，在同事们热心帮助下，我通过自身坚持不懈努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作情况报告如下：

有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。本人多次代表诸城农合行参加潍坊联社的业务竞赛，同时在诸城农合行业务竞赛中获得优胜奖；在农合行服务礼仪培训中，获得微笑勋章。

（二）积极做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过领导和同事们的关心和帮助，利用各种社会关系拓展存款揽收及其他相关业务。

（三）增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出营业室门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险。

总之，几年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里制定出新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同

事学习，取长补短，共同进步，为诸城农合行及和平街支行的明天而尽心尽责。

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

## 工行员工工作总结篇九

自我市开展巩固卫生城市活动以来，在市委、市政府的正确领导下，在市爱卫办的具体指导下，我局紧紧围绕巩卫这一中心工作，对照《广东省卫生城市标准》，结合实际情况，制定了相应的工作计划，坚持分级管理、明确责任、各负其责的原则，组织开展了各项巩卫工作，现将有关情况总结如下：

为了配合我市创文巩卫工作，我局成立了以局长为组长的巩卫工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室主任由分管副局长担任，具体负责组织实施创卫工作，形成主要领导亲自抓，分管领导具体抓，办公室主要推进，全体干部职工积极参与的局面。

我局把“巩卫”工作摆在重要位置，制定了《市政府金融工作局巩卫工作方案》，认真贯彻落实《关于印发xx市巩固国家卫生城市创建成果长效管理机制实施意见的通知》（韶市办联[20xx]21号文）精神，分析研究部署“巩卫”工作，进一步提高对“巩卫”工作的重要性和必要性的认识，以优质高效的行动巩固卫生城市称号。

（一）制定周五公共卫生活动日分工，明确责任。为了“巩卫”工作的顺利开展，我局制定了卫生小组责任分工，由办

公室、银行保险科和资本市场科等科室负责人为小组组长，各科室员工为组员，明确了各相关科室和责任人的职责和任务，形成了“分工明确、责任到人、相互协作”的“巩卫”工作机制。各科室卫生小组每周五进行轮值清理路面垃圾及卫生死角，清理乱拉乱挂乱贴乱涂等小广告，指导帮助市民（业主）清理住宅（商铺）门前飘棚、屋檐等空中垃圾，清理沟渠、清除“四害”孳生地，做好“巩卫”宣传教育工作，引导市民纠正不良卫生陋习。

（二）加强健康教育宣传，提高意识。为了提高干部职工对“巩卫”工作的认识，我局开展了形式多样的宣传活动。我们及时召开全局干部职工的“巩卫”动员大会，及时转发市巩卫通知，及时传阅巩卫有关文件，同时，我们利用横幅、宣传栏等载体，开展各种宣传活动，通过加强宣传，广大干部职工提高了对“巩卫”工作的认识，明确了自己在“巩卫”工作中的责任。

（三）强化日常监督，建立长效保洁机制。进一步完善监督检查机制，加强巡查的力度，有效实施日常保洁、硬件设施维护、垃圾处理等方面情况的检查督促。我局与xx市卫生消毒杀虫队签订合同承包协议，落实除“四害”（灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蟑螂）工作，确保办公环境全天候保洁，巩固和提高了我市卫生城市的成果。

（四）继续抓好环卫保洁督导路段卫生工作。我局的环卫保洁督导路段为园前西路（体育局门口到泉景酒店），此路段花鸟宠物商铺众多，环境较为复杂，为确保迎检期间责任路段的环境卫生，我局制定了责任分工表，确保责任路段18小时不断人，切实做到路面不见果皮、烟头、纸屑、塑料袋、砖头、石块等垃圾杂物。

（五）继续加强办公区域内务卫生建设。

1、抓好卫生保洁工作。我局按照分级管理和分工负责原则，

办公室负责一楼及办公楼周围，资本市场科负责二楼，银保科负责三楼及天台，督促和落实办公楼的卫生保洁工作，并加强对内务卫生工作的检查与评比，培养干部职工“从自身做起，从周围抓起”的创卫意识和卫生习惯。

2、加强内务规范化建设。在办公区域，我局做到了墙壁干净，窗明几净，窗台无积尘，无乱贴乱挂现象；地面打扫、拖洗干净，无烟头，纸屑，痰迹等废弃物；墙壁、天花板及墙拐死角无尘无蛛网；办公桌、椅及办公用柜、电器等干净无尘灰；门楼及楼梯通道无废弃物，扫帚、拖把、垃圾桶等卫生器具摆放整齐，确保办公场所里里外外干净整洁舒适，为广大干部职工和办事群众营造了较为舒适整洁的办公环境。

下一步，我局将继续按照市创文办和爱卫办的要求，继续落实巩固卫生城市的各项活动，为创建更文明洁净的韶关做出应有的贡献。