

# 2023年支行年终总结及下半年计划(模板8篇)

通过知识点总结，可以提高学习的效率和成果，更好地应对考试和实际应用。在以下学习总结范文中，你可以看到不同人的学习经验和感悟，或许能够对你的学习有所启发。

## 支行年终总结及下半年计划篇一

20\_\_\_\_年，我在银行的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，认真执行银行的工作方针政策，立足本职，服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得银行领导的肯定和客户的满意。现将20\_\_\_\_年工作情况具体总结如下：

### 一、取得的工作成绩

20\_\_\_\_年，我勤奋努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品，共销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

### 二、认真学习，提高政治思想觉悟和业务水平

20\_\_\_\_年，我认真学习党的理论，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。我在工作上除了学习政治理论外，重点是学习银行的各项制度、工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度、工作纪律及基本理财业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好

地结合实际情况加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

### 三、树立服务意识，做好服务工作

作为一线前台柜员，要做好自己的工作，关键是要树立服务意识，做好服务工作，获得客户的满意，以此增强银行品位与形象，促进银行业务的发展。为此，我做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，为客户做好服务工作。着重做好三方面工作：

一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。

二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。

三是努力学习新业务知识，掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

20\_\_\_年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

## 支行年终总结及下半年计划篇二

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，我们正把如火的青春献给平凡的中国银行长沙支行岗位，中国银行长沙支行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，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。

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰；我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账，结账，做传票，写账簿。虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，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。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。众所周知，在中国银行长沙支行辖内，分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。

一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，\_\_\_\_年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了

什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本，\_\_\_\_年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

## 支行年终总结及下半年计划篇三

今年的工作转眼已经接近尾声，回想一年以来的工作，在基层领导的关心指导下，在网点全体同志的帮助下，我在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高，现将一年以来的工作总结如下：

### 一、基本工作情况

学习方面，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，不断提升自身的整体综合素质。

作为一名普通的前台综合柜员，我自觉利用休息时间，系统地学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈和答复。

此外，我抓住学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注重对各种资料的学以致用，日常实战中不断积累了工作经验。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

一是在具体的业务办理过程中，坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户的问题，树立热忱服务的良好窗口形象。

二是存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，积极完成了上级支行下达的存款任务。

三是积极主动地营销我行的新产品和新服务。我立足我行实际，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议。

四是勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

生活方面，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

安全经营方面，增强防范意识，熟练掌握、使用好各种防范器械。

经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主

动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。努力把安全工作确实落到了实处。

## 二、工作中存在的问题和不足

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

一是学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

二是创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

三是工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

## 三、工作愿景

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

一是继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

二是不断提升自身综合技能，如专业技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

三是充分理解客户的心态，进行换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

四是熟练掌握各种业务技能特别是计算机操作技能、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，更好地迎接转型的要求。

我将努力克服自身的不足，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体伙伴们一起，团结一致，为我行经营效益的'提高作出自己最大的努力。

## 支行年终总结及下半年计划篇四

年是我负责工作的第 3 年，在领导的关心和同事的大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报如下：

1、强化服务意识，优质高效为一线服务。做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。在日常工作中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到工作的点点滴滴中，扎实有效地践行“以客户为中心”的理念，想支行与客户所想，急支行与客户所急，高效率、高水平地为支行服务。

2、强化风险意识，防范和化解金融风险。重点学习了《反洗钱法规汇编》、《个人金融业务营销手册》和内控管理制度等内容。同时，对照工作找差距、找问题，抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进。一是注重引导员工风险意识，防控操作风险。如三季度在领导的指导下重点加大对授权人员和柜员的监控力度，对广电支行、江南支

行召开专题风险会议，下发风险提示，强化柜员风险防范意识；二是注重引导培养员工风险意识。有计划有步骤地选择《营业室经理日志》推荐到《心桥》，制定《年季度柜员考核表》，以目标为导向，促使员工成长。

4、强化队伍意识，提高条线人员综合能力。一是注重员工爱岗热情和工作能力的提高。持续开展“营业室员工轮岗体验”活动，此举得到行领导的大力支持，充分肯定为我行在加强案件专项治理，完善内部控制机制上的有力举措。二是注重沟通反馈控制行为偏差。适时与支行沟通会出差错、工作量、银企对账、业务授权等情况，有的放矢进行会计辅导。

5、工作中存在的不足及今后的打算。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。

二是对一些业务还不够精通。掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以适应我行的发展，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行员工。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应我行发展的需要。2、努力提高工作效率和质量，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

## 支行年终总结及下半年计划篇五

省分行：

20xx年年，支行立足省行20xx年“稳收益、稳市场、稳质量”的工作主旨和总行内生动力机制要求，坚持“扩客户、调结构、提收益、控风险”的工作方针，以存款发展为纲，



以结构调整为目的，以稳中求质为工作总目标，加快业务拓展，深化创新转型，继续保持良好发展态势，经营业绩稳步提升，内部管理不断优化，较好地完成了各项经营管理目标。

## 一、20xx年年核心指标完成情况。

截至20xx年10月30日，支行实现拨备前利润13022万元，总量排名第二，较上年同期增长2064万元，增幅为18.84%，同比变动幅度排名第五，较上月下降一位，超过南昌地区十二家直属支行平均增幅7.97个百分点，超过全辖平均水平11.26个百分点。

实现净利润9717万元，总量排名第二，较上年同期增长2558万元，同比增幅35.74%，同比变动幅度排名第六，超南昌地区平均增幅4.73个百分点，完成20xx年净利润最低目标9039万元的107.5%，完成率排名第一。人均净利润81.66万，排名第二。

实现净收入17071万元，总量排名第二，较上年同期增长2629万元，增幅为18.21%，同比变动幅度排名第五，超过南昌地区平均增幅4.99个百分点，超过全辖平均水平11.6个百分点。其中：存贷款利差收入15233万元，较上年同期增长462万元，同比增幅3.13%。金融机构利差收入-2056万元，较上年同期增长1400万元。非利息净收入3855万元，总量排名第一，较上年同期增长783万元，增幅25.49%，进步度排名第七，占南昌地区四大行市场份额的2.13%，较上年末提升0.33个百分点，份额变化排名第一。中间业务收入全辖贡献度为4.02%，较上年末提升1.12个百分点，变动幅度排名第一。

截至20xx年10月30日，支行公司有效客户数为466户，总量贡献度为11.56%；较上年末新增72户，完成全年计划任务数的72%，计划完成率排名位居南昌地区第1位。单位银行结算账户数为2074户，总量贡献度为8.98%；较上年末新增326户，新增贡献度为12.35%，完成全年计划数的97.3%，位居南昌地

区第1位。小企业授信客户数55户，贡献度为14.95%;较年初新增3户，完成省行计划任务数的14.3%，位居南昌地区第7位。截至本月，支行个人有效客户数为147783,总量贡献度为10.76%，完成全年9074任务数的312.38%，排名第一。

## 二、20xx年年工作的主要措施

20xx年，支行紧紧围绕省分行绩效考核指挥棒抓好四个工作重点：一是抓存款，努力实现核心存款的增长、市场竞争力的提升；二是提收益，注重净息差、资本的回报；三是控风险，确保支行持续、稳定、健康发展；四是重转型，对客户、渠道、经营管理等指标的考核，从考核过程向考核结果转变，以行政事业存款、中小企业贷款、非利息收入、电子渠道替代为立足点，推动存款、贷款、中收渠道管理的转型。主要通过以下几项措施实现以上工作目标：银行支行工作总结1. 力促存款业务稳步增长。

细的客户分层管理维护老客户、锁定新目标。

### 2. 着力调整资产业务结构。

支行坚持以降低经济资本占用、提高收益水平和盈利能力、提高抗风险能力、更好地满足客户需求为目标，切实抓好资产结构、负债结构、收入结构、客户结构、资源配路结构。大力推进客户和行业结构调整，适度降低对少数大客户的依存度和行业授信的集中度。依托新兴行业客户的拓展，调整行业结构；依托新模式授信客户拓展，提高收益水平。

在当前自身资产业务拓展困难迟缓的情况下，把中型授信客户营销摆在更加突出的位路，作为当前授信拓展的中心工作之一，以强烈地危机意识，抓住机遇，克难攻关，进中求快。对授信项目按清单一个一个地全力打拼，决不丢掉项目，做到具体推进计划目标，责任到人到户和到周到日；对已有条件的项目要确保及时提款到位，以促进公司授信业务的稳定持

续增长，通过加强客户经理队伍建设，提高客户关系管理能力来保障资产业务投放目标的实现。

### 3. 努力推动中间业务发展。

支行公司板块合理分配、利用授信资源，重点支持发展迅速、综合收益高、利率上浮、占用经济资本少的贷款；合理规避贷款规模日趋紧张的形势，合规运用投行产品，利用市场外资金；重点放在投行业务等创新产品上；个金板块大力拓展中高端客户，强化公私联动，加强产品组合，正确认识不足和积极对待困难，正确处理好存款和各项业务指标“平推”的关系，强化对重点产品特别是对新产品的培训和销售力度；特别是要充分利用各种竞赛活动和资源配路优化的良好机制平台，保持队伍高涨地战斗激情和压力，做好个金重点产品的销售提增，以优势和特色拓展新的业务增长点，实现个金中间业务收入来源多元化。

### 4. 强化风险管理提升内控水平。

一是坚持风险“零容忍”，防控力度大。支行树立“违规就是风险、

合规就是效益、安全就是贡献”的科学理念，带动全行端正内控工作态度，提高内控管理的针对性。提出“不做表面做内在，不做无效做实效”的要求，严密把控内控合规风险，确保业务增长和内控发展的双赢。一是从“员工行为管理年”、“基层机构案防达标活动”抓起，通过开展专门的全行员工案防专题培训，从意识上、思想上使全体员工认识到作为中行员工应具备的基本职业道德。二是以“防范非法集资宣教活动”为抓手，针对社会上民间借贷、违规担保和非法集资有所抬头的迹象，我行在支行大小会议上反复向员工剖析民间借贷、违规担保和非法集资活动的特点、形式及危害，进而提高全员的防范意识和反欺诈能力。三是“案件风险排查工作”载体，强化业务真实性、强化客户资金管理、

强化贸易融资等重点产品管理、强化客户经理风险管控责任、强化定期盘存等风险预警措施，切实抓好信用风险管控。严控新增贷款不良发生，早识别、早评估、早应对，有效化解潜在风险。

二是坚持风险“全覆盖”，责任落实好。支行十分注重加强对干部员工的教育监督，认真做好业务品种、业务流程、员工队伍、操作节点的风险“全覆盖”。首先是明确岗位职责。强化内控管理岗位责任制度，细化各层级管理人员、前台柜员、业务经理内控工作责、权、利，做到有效分工，有效管理。通过专题会议，明确主管人员对于案防工作必须保持敏感性、主动性，敢抓敢管，将业务差错、业务风险与员工队伍结合起来，必须业务发展及内控防案两手都要硬。

## 5. 深化转型提升网点效能。

设备的安保整改工作。进一步优化了我行的网点布局，扩大了我行机构的辐射范围，提升了渠道服务效能。支行立足经开区支行转型的基础总结经验，继续深入推进网点对公转型，丰和大道支行、红角洲支行作为全省重点转型试点网点的工作也取得重要突破。本部总体配路相应资源，将部分授信客户对公对私的业务需求与客户经理进行捆绑，以公私联动为契机带动网点对公转型升级。虽然目前要实现网点产品全覆盖，产能大提升还有一段较长的过程，但是要求各网点要主动确立20亿、10亿的存款余额作为未来两到三年的拓展目标，实行支行行领导挂点制，公司、个金强化条线指导、帮扶、督促各网点围绕绩效考核发展业务，主动提升网点自身的营销能力、强化产品的灵活运用，突出重点，注重效益，做好基础，提高效益、提高效率，实现网点产能的真正提升。

## 6. 强化绩效考核激活内生动力。

支行认真做好绩效管理，制定下发20xx年度绩效考核指标评价表，进一步规范对本部部门及营业网点绩效管理，真

实反映和客观评价经营管理绩效现状，激发员工工作主动性，增强内生动力，有效提高经营管理水平。在对部门绩效管理中，围绕发展战略规划、经营目标和工作重点，有效传导绩效考核导向，突出以效益为中心，引导各部门加强条线指导，提高工作质量，完成工作目标；同时，逐步落实部门员工分层分类的考核评价与激励约束办法，引导部门做好员工的绩效考核过程管理与考核激励，调动部门员工积极履行职能，实现争先进位。

落实员工分层分类的考核评价与激励约束办法，实现市场竞争力的提升。

## 7. 重视员工队伍素质提高。

支行一方面强化队伍管理，严格劳动纪律，强化各项规章制度的执行，体现支行员工的良好风貌，倡导积极向上的工作状态，以加强问责、严处违规、全员挂钩为手段，以“案件风险排查工作”和“员工行为管理年”为载体，加强操作风险治理，切实防范案件发生。另一方面搞好员工培训，提高员工综合素质。促进支行青年员工加快成长，积极参加各项业务考试，勤练技能，争取多项技术能手，尽快成才，并通过学习推动服务创新、产品创新，强调学以致用，提升学习效果转化。

## 三、经营发展中的不足与困难

1. 公司金融板块方面：一是存款基础不够扎实；二是公司贷款遭遇瓶颈；三是中小企业客户数增长欠佳；四是网点效能有待提升，队伍建设有待加强。

2. 个人金融板块方面：一是个人存款稳存增存难度增大；二是基础客户发展仍需加强；三是个人金融板块中收贡献度有待提高。

3. 财务预算指标完成方面：一是新增贷存比要求，制约我行

生息资产发展；二是利率下降影响利息收入；三是非生息资产收入影响净收入；四是网点转型工作形成费用预算缺口。

#### 四、20xx年主要工作思路

收益为核心，以增强市场攻击力为目标，进一步强化精细管理、转型发展、风险防控、队伍建设，实现绩效发展新突破。

一是迅速对接，加快重点产品叙做，拉动存款业务发展。坚持存款立行，抓存款上坚持保持高压态势，下大力气突破，巩固老阵地，拓展新版图。实施菜单式跟进营销，全行抓行政事业单位存款，班子成员要率先垂范。重点做好政府职能部门、行政事业单位、大型优质企业等目标客户的源头营销，并派专人跟踪落实，提高营销成效。公司条线要加强大客户维护，狠抓薄弱环节，深化业务创新，开辟存款增长的新渠道、新空间；个金条线要深挖产品、渠道和客户潜力，全行员工要调动一切资源积极做贡献，打破和扩大营销缺口。个人存款就机构、人员、完成时间进度等各维度抓好日常销控管理，没有日常管理就很容易陷入强力冲刺强力回落的怪圈。我行就重要节点制定了各营业机构的销控目标，每日通报，每日点评，并指导网点用好七天通知、智能通等产品，锁定客户资金。公司存款通过重点业务产品、新业务产品来带动存款业务的发展，同时更加重视投行业务，加大公司产品创新力度。投行产品不仅能解决规模问题、定价问题，更是公司业务发展的新路径，不仅带来大额公司存款沉淀，还可实现良好收益。

二是精细管理，优化结构，推进授信业务发展。内生动力机制的目标是促进各行转变发展方式、加快结构调整、做大业务规模，提升整体效益。其中贷款调整是主攻方向。20xx年，我行将积极调整客户结构，优先保障中、小、微型企业的授信需求，进一步提高贷款定价水平，确保贷款规模用早用足，尽快充实和加强有效项目储备，尽快将项目储备释放为现实效益，个人授信要从“住房贷款为主”向定价水平高、综合

收益好、带动能力强的“经营类贷款”和“微贷”转变。总之要将有限的信贷资源用于综合效益高，资本占用少的项目，在发展中实现贷款结构的优化调整。

三是深化转型，优化结构，强化创新，突出中间业务战略地位和协调发展。深挖重点客户增收潜力，广泛运用各类业务及产品，同时强化对中小企业的产品交叉销售，提升综合收益水平。加快推进轻资本消耗型中间业务产品，压缩重度和中度资本占用型中间业务。重点在银行卡分期、投行、现金管理、金融市场业务咨询等方面取得突破。围绕我行核心客户做实供应链业务，将企业的潜在需求和我行特色产品相结合，加大对集团关联企业的源头营销力度，重点推荐国内综合保理、国内商业发票贴现、融易达等供应链融资系列产品，以获取良好收益，不断夯实业务发展的均衡性。

四是建队伍、扩渠道，提升网点效能。立足于经开支行进一步发展、巩固网点转型的业绩成果，我行将加快对丰和大道支行、红角洲支行网点转型工作，特别是派驻了中小企业专职团队的红角洲支行目前已叙做中小企业新模式客户8户。在业务叙作中网点也更加重视公司条线与个金条线交集，以期实现资源共享，对客户进行全方位多层次营销及需求挖掘；将部分授信客户对公对私的业务需求与客户经理进行捆绑，以公私联动为契机带动网点对公转型升级，实现业务功能和服务体验的“双提升”。

为进一步强化客户经理队伍建设，我行将在网点重点打造综合客户经理，为员工提供不同条线合作学习的平台，提升员工在实际工作中的运用。通过这种形式提升网点与客户之间的粘连度，发挥潜力中高端客户个人与公司业务的较高叠加效应，满足客户的多方面需求，通过公司业务导入，提升客户忠诚度，充分实现了对客户多纬度多渠道分层次营销，真正做到了公私联动，力求实现网点负责人经营意识的转变，客户经理营销意识的转变和柜员操作能力的转变。

频率管理;大堂、理财及厅堂服务内控管理的优化，信贷资产风险过程管理。通过加强主动风险管理，绷紧风险管理和依法合规这根弦，坚持稳健、审慎经营，确保授信资产的质量安全，以高度的责任感确保支行平安和稳定，实现经营业务持续健康发展。

一是保持对违规的零容忍。坚决查处上述跑冒滴漏现象，决不姑息。对已发现的违规问题严肃问责，发现一起问责一起，要保持制度的威慑力，决不搞下不为例。二是完善流程和制度。对系统中潜在的漏洞和流程中潜在的空子要查漏补缺，及时完善。加强过程管控，完善管控措施，防止问题的发生。内控人员必须按照规定，各司其职，加强监督检查，保证业务合规操作。支行也将对各网点内控副职进行培训，加强管理。三是强化合规文化建设。首先，合规教育到位。让员工明白遵章守纪是对自己最好的保护，违规操作得不偿失;其次，管理履职到位。各级管理者尤其是基层机构的管理者和内控副职管理者的履职要到位，对于日常工作中发现的问题要敢于制止;再次，检查监督到位。各业务条线加强检查监督，排查各类风险隐患。通过有效的检查监督，形成“伸手必被捉”的氛围，形成全行合规操作自觉性。

支行将认真思考总结，仔细研究发展不足，树立发展信心，强化岗位责任，在深入市场中勇拓丰收果实，严防差错事故和案防底线，推进支行持续稳健发展。

## 支行年终总结及下半年计划篇六

20xx年，在市分行和支行新一届党委的正确领导下□xx支行认真贯彻落实省市分行工作会议精神，以加快有效发展作为主线，以“存款超百亿，效益超千万”为目标，改进机制，严控风险，强化营销，通过全行员工团结拼搏，克难制胜，经营效益进一步好转，较好地完成了上级行下达各项任务，促进了我行各项工作持续稳健发展。现将20xx年度工作总结如下：



一是存款继续保持强劲增势，以增存促增效成果显著。12月末，各项存款余额xx万元，比年初净增xx万元，比去年同期多增xx万元，完成市分行全年考核计划的xx%旬均净增达xx万元，净增总量和旬均增额再创历史新高。全年上存资金达xx万元，月均达xx万元，同比净增xx万元，金融机构往来收入xx万元，同比增加xx万元，增幅达70，为全行扭亏增盈打下坚实基础。

二是信贷资产结构明显改善，信贷投放进一步向优良客户集中，逐步退出“散小差”劣质客户，有效规避经营风险。12月末，各项贷款余额xx万元，比年初净投放xx万元。其中：私营企业及个人贷款xx万元，比年初下降xx万元；公司类贷款xx万元，比年初增xx万元。

三是保险代理等新业务驶入“快车道”，与传统业务并驾齐驱。12月末，代理保费收入xx万元，完成市分行下达计划的150。其中：寿险代理保费xx万元，同比增xx万元；代理财产保险xx万元，同比增xx万元；实现手续费收入xx万元，同比增xx万元，完成市分行下达计划113。累计代销基金xx万元，累计代销国债xx万元。

四是按时完成不良资产清收任务，不良资产“双降”取得阶段性成果。12月末，清收不良贷款本息xx万元，其中：清收本金利息xx万元，完成全年任务的100；处置抵债资产xx万元，完成全年任务的x；保全xx万元，完成全年任务x%年末不良资产余额xx万元，占比为xx%不良贷款呈现“双降”趋势，不良贷款余额比上年末净下降xx万元，不良贷款占比率比去年末下降xx个百分点。

五是中间业务持续快速发展，财务贡献率进一步加强。12月末，全行中间业务收入xx万元，占总收入的xx%同比增xx万元，提高x个百分点。

六是利息收入继续保持有效增长。12月末，全行收息xx万元，其中：公司类、私企业及个体贷款收息xx万元，不良贷款清收利息xx万元。

七是超计划完成经营损益综合指标。12月末，全年帐面亏损xx万元，同比减亏xx万元，剔除消化20xx年前应收利息xx万元、抵债资产处置损失xx万元，经营利润达xx万元，超计划xx万元，同比增盈xx万元。

八是精神文明创建、争先创优活动取得好成绩，涌现出一批先进集体。在市分行组织的一季度“开门红”竞赛中我行荣获支行类二等奖，营业荣获分理处类二等奖；营业部被省分行授予“女职工文明示范岗”荣誉称号；支行寿险保费营销、保费收入完成率名列全市第一；在银监局组织金融系统“内控制度知识”竞赛中获团体第()三名；在市分行组织“金融产品知识普及”竞赛中获团体第三名。

九是“安全就是效益”、内控管理意识进一步加强，全年各类案件率为零，继续保持建行52年来安全经营无责任事故和案件的好局面。

一、强势营销负债业务，进一步增强资金实力，以增存促增收取得明显成效。一是统一思想早行动□20xx年，全行立足于增存增效，早增实增的工作思路，把“迎新春”优质文明服务活动与首季“开门红”有机结合起来，突出“用心服务，春到万家”为主题，早布置、抢先机、强宣传，全面展开营销攻势，实现“开门红”。一季度各项存款比年初净增xxx万元，为全年存款增长打下基础。二是把握重点，抢占市场。以代理养老统筹基金为突破口，创新服务手段，提高服务质量，为客户提供人情化、贴心化、细心化服务，帮客户理财，使客户的收益达到最大化，达到了巩固老客户、发展新客户、带动“潜”客户的效果，有力推动存款快速增长。全年财政资金流量达xx万元，吸收养老统筹存款xx余万元。三是抓重

点客户的维护。建立大客户档案，逐步推行差别化服务，培养忠诚客户。落实划街包片营销工作，推行“地毯式”营销，巩固和发展我行在区域金融系统垄断地位。四是突出抓块头大骨干所，垄断xx城区□xx镇等重要存款市场。突出农行品牌优势，实现规模效应□20xx年xx城区□xx分理处存款净增xx万元，占全行净增额84。五是实行工资浮动考核、分档，鼓励先进，鞭策落后。根据营业网点规模、人均存款制定不同档次工资基数，同时根据人平净增额达到一个档次，工资相应提高一个档次，早达到早享受。通过激励措施，引导员工由被动到主动，由“要我做”变为“我要做”。六是突出抓农行形象宣传，抢占周边市场。通过抓优质服务，开展上街咨询宣传，拉横幅树标语，拜访客户送春联等形式，农行良好社会形象深入人心，形成了以xx镇为中心，以周边xxxxxx等镇为辐射圈的服务范围。全年通过增存实现收入xx万元，比去年同期增收xx万元，增幅达70，为全行财务减亏作出重要贡献。

二、适度营销资产业务，逐步退出“散小差”等劣质客户，抢占优良客户市场。面对宏观调控和信贷总量控制的政策，结合区经济环境现状，我们一是稳健发展个人信贷市场，加快结构性调整，继续支持个体私营经济中的优质客户，逐步退出“散小差”个人客户□20xx年末私营企业及个人生产经营贷款仅xx万元，比年初下降xx万元，逐步淘汰了一批资金流量小、经营效益差、信用度不高的客户。二是以寻求信贷管理制度要求和企业经营发展需要的切合点为突破口，继续大力支持、发展有一定规模民营企业。如对管理区的明星企业xx有限公司，支行通过积极介入，严格按信贷新规则要求进行评级授信，并积极向市分行申请xx万元用信规模，并在四季度注入流动资金xx万元。通过建立中小企业金融服务项目库途径，解决制约我行信贷业务发展困境，谋求并实现适合xx行实际的资产业务发展之路。三是加强到逾期贷款的监控管理，建立预警催收、不良贷款台账等制度，根据风险情况试行分期偿还办法，防不良信贷资产于未然，严防死守不

良贷款发生，确保不良贷款零记录。四是强化贷后管理。每发放一笔贷款，都必须落实专人实施贷后跟踪管理，提高贷后管理质量，落实管户责任人，建立责任追究制度。

三、强化清收盘活工作，多法并举，清收盘活取得阶段性成果。一是统一认识，明确思路。针对我行不良资产占比高，任务重，清收空间小，人员少，信用环境特别恶劣的实现状况，支行将清收盘活工作当作“生命工程”来抓，建立了由一把手行长全盘抓，分管行长具体抓，清收盘活部专门抓，其他部门协助抓的格局。二是在不良资产垂直专业管理的格局下，适时推出辅助性奖惩办法，以全行之力狠抓清收盘活工作。对清收盘活实行实时监测，定期通报，明确清收奖励的原则、对象和范围，设立清收盘活专项奖，对清收人员实行“下不保底，上不封顶”的奖励方式。三是继续实行长挂点清收盘活制、专管行长负责制、清收盘活工作问责督办制。对支行出面协商签定的协议，承办人员及时做好后续工作，实施定期问责，通报结果，督促落实到位。基本上做到了“四定三包”即定目标、定时间、定措施、定奖惩，包落实、包管理、包清收的责任制，从整体上提高了清收盘活的工作效率。四是加大对抵债资产的处置和管理。今年支行成功处置抵债资产5笔，处置抵债资产金额xx万元，处置成交金额xx万元，资产处置率达100。在处置抵债资产过程中，按照收益最大化损失最小化的要求，对抵债资产的处置全过程进行阳光操作，处置成交价高出审批处置价格的6，使抵债资产损失降到了最低限度。五是用足用活清收政策松紧尺度。在实际操作中，我行准确把握政策原则，综合运用以资抵债、表外息减免、核销呆账等各项政策，充分发挥政策的积极作用，尽最大可能带动不良贷款本息的清收。如对xx□xx厂的不良贷款清收中，我行清收人员发扬“咬定青山不放松”锲而不舍的精神，对企业据理力争，多次上门，多方沟通，用足政策，终于清收回xx贷款本息xx万元□xx厂贷款本金xx万元。六是进一步强化风险资产管理和维权保全工作。对企业及时签发到、逾期贷款催收通知书，要求借款人在通知书上签字、

盖章，予以确认，使诉讼时效得以延续，对拒不签字的借款人请第三人在场作证形成书面记录，还通过公证机构派员参与的方式，由公证人员出具证书，确保时效的合法性及信贷资产的安全性。全年清收本金利息xx万元，处置抵债资产xx万元，不良资产总额下降xx万元，占比下降xx个百分点。

四、大力发展中间业务，逐步提高中间业务收入财务贡献率。全行中间业务收入xx万元，同比增xx万元，占总收入x%提高x个百分点，为完成财务指标作出了贡献，中间业务已成为减亏增效有效途径之一。一是加快发展保险代理业务。把保险代理业务作为业务主打产品，实施系统营销，突出抓好柜面保险代理以及抵押财产法人、个人贷款客户保险资源的开发。二是认真开展“六到位”工作。即“抓好认识到位，人员到位，任务到位，激励办法到位，员工培训到位，特色宣传到位”。三是建立完善保险代理业务考核激励机制。即按保险收入1：1视同存款考核；手续费收入严格按比例兑现到个人；对外出展业代理财险部分按2标准增加营销费用。四是强化银行卡的市场营销，保持银行卡良好发展势头。紧紧围绕市场营销、全面收费、专业化经营三项重点开展工作，努力促进卡业务由数量扩张型向质量效益型转变。银行卡业务收入迅速增长，全年手续费收入xx万元，同比增xx万元。

(一)加强会计基础管理，扎实抓好“内控制度落实年”活动。20xx年是“制度落实年”。一是以财务会计基础管理为重点，认真实施基础管理建设工程。在统一、规范制度和作业流程、完善岗位制约机制的前提下，把主要精力集中到抓制度落实上，严厉查处违章操作行为。抓好对重点部门、重点环节、重点岗位的风险控制和防范。结合近年来内外检查中发现的问题，有针对性做好薄弱环节的整改工作。高度重视现有网络技术条件下和业务创新过程中的制度约束，坚持制度先行的原则，加强计算机安全体系及与之相关联的新兴业务制度建设，努力控制操作风险。二是支行财会监管员每月对各网点进行一次财会质量检查，对检查要有记录、有通报、

有措施、有奖惩。检查面达100，发监管通报x期。三是增强各网点坐班主任和一线操作员的自律监管意识，前移监管重心，增强责任约束，不断提高管理水平。把常规检查与专项检查结合起来，加强对财务收支、支付结算、往来账务、库存现金等重点项目、重要环节的监控，有效回避财会风险。

(二)深入贯彻落实信贷新规则，强化贷后管理，坚决控制新的信贷资产风险。规范管理始终是加快发展的基础和前提，尤其是基于信贷资产质量差的历史背景和农业银行改制上市的迫切要求下，资产业务拓展必须更偏于风险防范。信贷新规则是信贷管理的纲领性文件，必须不折不扣实施到位。一是严格信贷准入管理。信贷准入管理必须坚持统一标准、统一口径，严禁降低客户准入条件，做到宁缺勿滥，确保信贷资源有效配置。二是严格授权管理制度，规范操作流程，严格执行审贷分离、平行制约等制度。不得越程序和逆程序操作信贷业务。加强客户部和客户经理爱岗敬业意识和尽职水平，严把准入条件。全面真实反映客户信息，提高专业能力，坚决避免主观随意性和“量体裁衣”式习惯。信贷部要严格信贷审查，以各项信贷要求作为衡量客户介入的唯一标准，在政策上把关，认真履行审查职责，限定办结速度，规范细化贷审会运作程序，努力提高审贷效率。三是加强贷款到期收回管理。建立了贷款期限管理的分期收回机制，从严控制贷款展期、借新还旧，规范收回再贷行为。四是强化贷后责任管理□20xx年是实施贷后管理工程的关键年，我们通过建立风险预警及处理机制，规范、落实客户经理定期联系协调制度、风险经理定期风险分析预警制度、贷后管理定期报告制度，落实责任人责任追究工作，从根本上解决操作和决策流程不规范，贷后管理责任不落实的问题。

(三)加强内控制度建设，健全案防体系。一是牢固树立“安全就是效益”的意识，以预防和惩治案件为着力点，深入开展规章制度教育和警示教育活动，落实案件防范工作责任制□20xx年3月和6月分别开展了“案例教育月”和“安全教育

月”两个活动，采用集中学习、专题辅导、开座谈会等形式着重学习各项规章制度和案例，提高了员工防腐拒变的能力，培养员工爱岗敬业讲奉献的职业精神，端正了行风，树立了正气。二是深入开展部门自律监管执法监察，重点加强防范各个层面、各个环节的以权谋私的腐败行为，加强对贷款业务以及大宗物品购建制度、风险资产管理制度执行情况的检查，加大案件防范力度和查处力度。支行监察部门通过组织人员开展有针对性执法监察，加强对自律监管的再监督。三是继续把防抢劫、防盗窃、防诈骗尤其是防票据、银行卡诈骗作为安全工作重点，不断提高对高科技犯罪的防范能力。四是全面落实工作责任制及追究制度，加强职能部门职责，做到齐抓共管，共同防范，为业务稳健经营保驾护航，保持了我行建行xx年来无责任事故和案件的好成绩。

(四)加强财务管理，努力增收节支。一是严格按权责发生制原则组织核算，将所有收入纳入账内核算，杜绝财务收入“跑冒滴漏”现象。严格落实《xx行财务管理办法》，会议费、业务招待费同比压缩20，严格专项费用管理，对公杂费、电话费、差旅费实行限额控制。二是压缩低盈利、非盈利资金占用。对营业网点库存现金实行比例控制，加强支行大库现金管理，做好票币的清理、整点、上介工作，全行库存现金控制在存款总额的x之内。三是加强资金营运，向内挖潜要效益。通过监控资金状况、分析资金供求情况、把握资金投向，充分利用资金时间差，做好资金灵活调度和运用。20xx年全年上存资金达xx万元，月均达xx万元，同比净增xx万元，金融机构往来收入xx万元，同比增加xx万元，增幅达70，为全行扭亏增盈打下坚实基础。

回顾20xx年的工作，虽然取得了较好成绩，但仍存在一些不足，主要表现在：

一、传统业务操作模式仍占主导地位，一定程度上制约了业务发展。目前，我行除营业部实行柜员制外，其余网点仍是

双人记账、双人复核方式，客户办理业务时常出现排队现象，特别是代理退休职工工资发放时，正常业务根本无法开展，部分大客户因此转到他行开户。部分网点不堪重负，存在变相赶客户怠慢客户现象。

二、机关部门工作作风拖沓，作风不实时有表现。一是机关工作人员自律性差，迟到早退、工作时间人员去向不明的现象难以改变，抓的紧好一阵，抓的松又恢复老样子。二是支行布置的工作能拖就拖，敷衍了事。三是部门之间协调时有脱节，总是需要行领导亲自过问，才能办好。

三、资产业务良性发展存在难度，有效收入增长不足。一是优良客户少、民营私营企业规模不大，在宏观调控、信贷总量控制的背景下，客户自身达不到准入条件，想进入进入不了。二是客户贷款承担的费用成本较高，手续冗杂，影响贷款营销。部分优良客户因此主动退出，不再向银行借贷，转向民间资金借贷。三是不良资产占比过高，清收空间愈来愈狭窄。随着xx改制全面到位□xx所属企业贷款大部分已形成呆账、死账，根本就无法清收□xx农业贷款也随税费改革政策推广实施已被悬空，失去了清收本息的载体，严重制约了有效收入的增长。

在新的一年里，我们将继续以加快有效发展为主题，不断克服自身不足，创新经营机制，强化内控管理，严控经营风险，充分挖潜人力资源优势，保障各项业务稳健持续发展，争取更好成绩。

## 支行年终总结及下半年计划篇七

要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。今天本站小编给大家为您整理了邮储银行支行年终总结，希望对大家有所帮助。



我支行认真贯彻顺庆支行20xx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，确保了我支行20xx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

1、存款业务指标增势明显。8月末，各项人民币存款余额为××万元，较年初新增××万元，完成顺庆支行人民币存款计划的×。

2、信贷业务总量上升，不良贷款比重大幅下降。8月26日，人民币贷款余额为××万元，较年初增加××万元。完成顺庆支行人民币存款计划的×。

## 二、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。

1、按顺庆支行要求改革工资分配办法，调整月度绩效工资和年度绩效工资的分配权重，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、加强业务发展科和营销模式，加大了对大客户和对网点员

工服务管理的工作力度。银行工作总结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。

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。

4、加大信贷业务的营销力度，广辟信贷渠道，初步形成了一定规模的客户群，信贷业务步入了良性发展的轨道。

(三)坚持合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。

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发展。

### 三、今后的工作意见

今后，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，我们要消化代发后客户大量取现带来的存款流失，要妥善处理好贷款的逾期问题，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、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、新网点搬迁后，硬件设施完备，要求员工提高服务质量，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，抓好安全工作，保障各项工作的健康运行。

今年以来，我行积极贯彻落实市委、市政府以及监管部门的相关会议精神，不断创新金融服务产品，提升金融服务水平，积极服务“10+3”产业集群建设工作，为促进建设幸福德州、实现跨越发展起到了较好的推动作用。

### 一、积极参与政银企见面会，扩大业务服务范围

积极参加市政府组织的第二届资本交易会及中小企业融资活动，与市中小企业局联合开展政企银三方对接，在县域召开融资产品推介会，积极及时向中小企业、个体工商户推介我行的贷款业务。截至11月底，我行各类贷款余额达到24.99亿元，居全省第6位，其中小企业贷款余额3.88亿元，计划完成率居全省第1位。

### 二、积极开办新业务，加大支持地方经济发展力度

我行着力推动贷款担保模式创新，积极申请开办动产、应收账款、仓单、结算单等质押融资贷款业务以及票据业务，目前动产质押、综合消费贷、票据等业务已获批开办。同时借助同业合作，开办了保函贷、接力贷等新业务，小企业贷款授信额度也由1000万元提高至20xx万元。

### 三、努力提高服务水平，为地方经济发展创造良好的金融服务环境

积极开展网点改造和网点转型工作，大力推进农村支付环境建设，同时加强服务质量管理，及时高效处理12345热线反映问题，通过组织网点员工业务培训、开展服务礼仪比赛、争创文明服务窗口等措施，全方位提升服务水平。

#### 四、维护社会稳定、促进和谐德州建设

我行通过开展安全意识大提升活动、风险联保责任制活动、“致员工家属一封信”活动以及合规知识竞赛等，实现了全年安全生产目标。

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，随着中行的发展，我完成了自己与工作的融合，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。

##### 一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供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，积极认真地学习新业务、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，我的工作能力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中行各阶段的改革得到了更新和进步。

##### 二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

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，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

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中行员工，

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、指导和帮助中提升自己、更加严格要求自己，为中行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

### 三、 工作展望

本人希望继续在现在的储蓄岗位上工作，安分守己，兢兢业业，所以对于目前的工作岗位竞聘，我也选择综合柜员这一岗位，我曾经在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。

## 支行年终总结及下半年计划篇八

自xxx年1月入职以来，我一直以一名银行员工的高标准对自己提出严格要求，本着“爱回家、业绩第一、风险控制第一、遵从同行”的原则，严格开展日常工作。应该从以下几个方面对过去一年的工作做一个简要的报告。

入职近一年，我们对信用卡销售的认识有了很大提高。信用卡销售是所有销售行业中最容易的，但也是最有风险的。我们不是在销售，我们是在为有需求的客户提供服务，我们没有发现有需求自己的客户正在走向现代消费模式。我们在帮助他们快乐。尤其是当我的客户告诉我，他用我们的卡带来了巨大的快乐和便利时，我感到非常满足，我为自己是中信人感到非常自豪，我为我们有这样一个优秀的银行事业发展平台感到无比欣慰和自豪。我会在这里做一个有准备的人。在拜访客服之前，我会充分了解和学习的优点和功能。我应该如何向客户介绍每一项优势，我的客户会有什

么问题，我应该如何回答客户提出的问题？我会设想场景，策划对策，在客户面前表现出我的自信。客户会觉得我的卡真的很好，不这样做是自己的损失。

在业余时间，我经常学习阅读财经法律书籍，在工作过程中严格要求自己，详细查看主动办卡的客户信息，直接间接询问同公司同事，确保申请无误。不要为了一张卡而忽视风险，始终以风险控制为准则，以创造业绩为目标，两手都要硬。平时发布风险预警案例时，也会在心里敲响警钟，时刻牢记风险控制至上。经过一年的努力，诈骗嫌疑率控制在控制线的4%以下。在这方面，我们将坚持不懈地努力实现零涉嫌欺诈率。

机会总是青睐有准备的人，不打无准备的仗，让我的销售业绩在过去的一年里稳步提升。现在已经晋升为五级高级客户经理，从每月100张，到此刻每月150多张。从上个月的70多点，上升到此刻的130多点。得到这样的提升，当然离不开中央领导的关心和鼓励，离不开集团董事的指导和帮助，离不开自我的不断探索、学习和思考。时间长了积累了更多的经验。我发现我更喜欢群体管理，简单高效。我去一个公司，我会处理70%的人，否则我会失败。还有，介绍客户很重要。掌握长久的人脉是很大的资源，不会感觉到工作的压力。如果你拿客户当朋友帮忙，客户也会把你当朋友介绍。我就是在这种工作模式下提升自己的。我会继续努力。我相信我会做得更好，不辜负领导的信任和支持。

我是一个开朗，善于交际的人。在卡中心组织各种活动时，我踊跃报名参加活动。这次明星导师也报名了。帮助别人就是帮助自己。对待生病或者表现需要帮助学习的同事，帮助他们。遇到同事心态不稳的时候，会及时发现并和他们谈。别人有的问题，可能就是马上就会出现的问题。销售是失败和成功的组合公式，有时我们会感到沮丧和挫败。其实对于同事来说，解决这个问题最好的办法就是倾诉和分享，告诉他们会遇到同样的问题，只要他们有足够的勇气认真解决这

个问题，不要总是消极应对。人生的态度应该是积极进取而不是消极，不骄不躁。我们集团和运营中心也经常组织活动，为同事们提供了一个自由交流、发表意见、鼓舞士气、增加凝聚力的平台。

在当今竞争激烈的社会，如果不学习，人们就会落后。此刻，新的高科技事物层出不穷。我有每天看报了解新事物的习惯。我坐公共汽车的时间是我看报纸的时间。有时间会和客户打招呼，分享自己的知识。我经常在休息时间读销售管理方面的书。乔吉拉德和陈安之的成功故事是我最喜欢的。他们说，如果我想成功，我必须向成功人士学习。我只想跟随成功人士的脚步，走上成功之路。

随着中信银行的快速发展，我们都在成长。我20xx年的目标是在目前每月150张的基础上突破200张的目标。一月份越来越好，比一月份高。只允许提高不允许退步，才能跟上企业发展的步伐。核卡分每月160分，冲刺目标每月200分，尽量做的更好。风险控制要低于国家水平，努力做到零风险。如果有机会升任董事，你会努力争取，为企业贡献自己的力量，与中信共同提高，开拓完美的未来。