

2023年银行网点运营中心工作总结报告(通用8篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行网点运营中心工作总结报告篇一

本文目录

1. 银行网点工作总结
2. 银行网点年度工作总结
3. 银行网点年终工作总结范文
4. 银行网点半年工作总结

xx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6500万现金。

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、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到分理处人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，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网上银行的安装工作，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，在行长室关心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。

6、做好nova1.2□1.3□1.4版本的前期测试及投产工作。

7、配合支行做好对**公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

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。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时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，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。

14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

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。

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到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、应地方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问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、atm机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个劳动力，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管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”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

有了很快的发展。

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。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的个人与对公业务的开展，分理处动了很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

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，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。如学校收费工作，因分理处有4人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，同时安排员工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比赛，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比赛，其中参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处员工的辛苦与努力。

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，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间表。

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

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不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管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

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。

银行网点工作总结（2） | 返回目录

xx年是盘山支行各项工作快速、健康、协调发展的一年，回顾过去的一年，盘山支行在市行党委的正确领导下，认真贯彻落实市行xx年工作会议精神，详细内容请看下文。

以依法经营为前提、以强化管理为手段、以科学发展观为指导，以创最佳效益为目的，经过全行员工的努力拼搏，较好地完成了各项工作任务。

经营效益显著提高□xx年末盘山支行各项收入6,393万元，（其中金融往来收入235.6万元，利息收入6,156万元，其他收入1.4万元）同比增加151万元，增长2.42%；各项支出4,851万元，（其中利息支出1261万元，金融往来利息支出1,307万元，准备金1,119万元，营业费用755万元，固定资产折旧65万元，税金等344万元），实现拨备后利润1,542万元，如果剔除拨备金1,119万元，我支行较总部下达全年利润计划2044.9万元增盈616.1万元，完成全年计划任务的130.13%。

储蓄存款58,830万元，较年初47,782万元增加11,048万元，增长23.12%。其中活期存款为3,196万元，较年初2,708万元增加488万元，增长18.02%。定期存款为55,634万元，较年初45,174万元增加10,460万元，增长23.15%。储蓄存款较全年计划指标实点数56,182万元，增加2,647万元，完成计划任务的131.52%，旬均余额56,927万元，较年初增加了9,145万元，较年计划增加3,370万元，完成全年旬均计划任务的158.36%。

截止年末累计开办银行卡2584张，较年初422张增加了2162张，超额全年计划开卡112张，完成全年计划发卡量的105.46%，卡上余额794万元，较年初余额263万元增加531万元，完成全年计划发卡余额的132.75%；年末我行atm机共发生业务11792笔，取款金额867.44万元，手续费收入2.49万元，与去年同期相比业务量大幅增长。

银行网点工作总结（3） | 返回目录

xx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。

一、做好日常的服务结算工作

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650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、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到分理处人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，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网上银行的安装工作，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，在行长室关心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。
- 6、做好nova1.2□1.3□1.4版本的前期测试及投产工作。
- 7、配合支行做好对**公司售房款的接款及清点工作。
- 8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。
- 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。
- 12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时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，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。

14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

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`到`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、应地方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问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、`atm`机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个劳动力，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`管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”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发展。

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。

实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的个人与对公业务的开展，分理处动了很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

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，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。

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。如学校收费工作，因分理处有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，同时安排员工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比赛，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比赛，其中参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处员工的辛苦与努力。

四、尽早安排顺利完成年终决算工作

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，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间表。

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

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不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管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

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。

银行网点工作总结（4） | 返回目录

*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。

一、做好日常的服务结算工作

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650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。

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。

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。

四、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。

银行网点运营中心工作总结报告篇二

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

四、新的一年，提升自己

1、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

2、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

3、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是分社存款上新台阶。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

银行网点运营中心工作总结报告篇三

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，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，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。

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、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足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宝贵资源，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，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，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，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工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觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。

其实在每天的工作中，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样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一

面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满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、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样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，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，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，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以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，只有掌握熟练的业务技能，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；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，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，只有做准每一个微细的.规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，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强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常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，在工作中体会。抱着“博学、审问、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；做业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧；做完业务后马上再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。

我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不性，而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定，于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时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，每天都有新的东西出现、新的情况发生，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，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间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强保证。

银行网点运营中心工作总结报告篇四

季度以来，我行继续围绕第二届董事会目标任务，理清工作思路，求真务实，强化管理，统筹发展，狠抓了组织资金和市场份额拓展□xx月底，各项存款总额突破xx亿元大关，发展的速度不断加快，管理水平不断提升，各项业务又有了新的进展，为下阶段工作打下了坚实的基础。

至今年九月末，全行人民币存款xx亿元，比年初增长xx亿元，增幅xx%□其中储蓄存款比年初增长xx亿元，余额达xx亿元，增幅xx%□对公及其它存款余额xx亿元，比年初增加xx亿元。

人民币贷款余额x亿元，比年初增放x亿元，增幅达x%□其中农业经济组织、农户贷款余额x亿元，比年初增长xx亿元；民营、个私、股份制中小企业贷款余额xx亿元，比年初增长xx亿元；中小企业贷款占总贷款x%□

（一）狠抓组织资金，稳步拓展市场份额。

存款始终是银行经营的根本；份额代表着地区竞争的地位。今年上半年我行存款总额虽然实现了时间过半，任务过半，但在同业竞争中，我行新增存款额较本地区其他行存在较大差距，总存款占全市的份额由年初22.4%下降到20.6%。面对这一情况，我们充分认识到“逆水行舟，不进则退”，三季度，我们一步不松抓组织存款，一着不让拓市场份额。

通过对市场份额较低支行的排队，分析我行组织资金工作存在的考核不力，激励不力等具体问题和不足，8月24日，再次召集市场份额在本镇低于他行，当年新增少于他行，考核力度不大的20位支行行长，在支行举行现场会。再一次鼓劲增压，敲响了结对子、比贡献、争份额的战鼓。通过看支行营业大厅的宣传氛围，和张榜公布的全体员工每月组资业绩和每季考核结果；听支行组织资金实行公开、公正、透明考核的经验做法和强考核，扩份额，促进各项业务稳健发展的汇报；20位支行行长纷纷上台表示，一定坚定必胜的决心与信心，发扬好领先精神、拼搏精神、吃苦精神；营造好宣传氛围、考核氛围、组资氛围，创造出新的业绩。

同时，为让全行干部员工通过与兄弟支行的对照比较，更加清楚自己存在的差距，和在整个农商行中的排名，做到知己知彼，百战不殆，我们开办了每周一期，每周公布存款情况，

跟踪各支行组织资金竞赛动态，定期介绍组织资金做法，营造了你追我赶、共同进步的浓烈气氛。x月末总存款比x月末增长了x亿元，存款市场份额得到稳步拓展。

（二）投身先进性教育，支持地方力度再提高。

三季度，时值商业银行党委保持共产党员先进性教育活动开展，我们在行党委领导下，统一部署，精心组织，周密安排，求真务实，积极投身到保持共产党员先进性教育活动之中，做到以先进性激发员工工作积极性，以先进性体现支持地方发展的责任性，以先进性提升地方银行声誉。

以支持地方发展为己任，构建“三走进，三服务”长效机制。一方面继续强化“三农”意识，积极支持“三农”发展。大力培植农业支持典型，扩大农业支持面。先进性教育活动中，我行党委成员每人联系一个农业产业企业，即xx神龙蛇业xx九州果业xx华美生态园艺xx稷山养鸡场xx澄禾禽业xx未来园林xx养牛场。在党委成员带领下，基层支行牢固树立“三农”服务意识，对当地农户、农业企业支持力度进一步加大。x月末，我行农业贷款余额比x月末新增xx万元，占全市x%。继续保持了本行农业贷款在全市的绝对份额。

同时，党委领导“三走进，三服务”确定的7家中小企业联系点工作，为本行大力扶持中小企业，强化市场份额拓展起到了很好的带头作用。全行上下结合市场份额拓展，瞄准国有土地、房产等有效资产抵押企业，信誉好、发展有前景企业，不断加大对地方经济支持力度。x月底，全行支持民营、个私、股份制中小企业共计多家，贷款余额亿元，比年初增长亿元，比x月末新增亿元。其中抵押贷款占总贷款比例首次突破xx%。达到xx%。比年初提高了x个百分点，有效地拓展了市场份额，也进一步提升了本行地方银行的声誉和社会地位。

（三）常抓基础管理，案件专项治理全面推进。

根据国务院领导加大案件专项治理力度，防范商业银行风险的批示，和中国银行业监督管理委员会办公厅《商业银行和农村信用社案件专项治理工作方案》，我行自4月下旬开始，案件专项治理组织发动、专项检查和整改总结全部三个阶段工作深入进行。

通过案件专项治理，进一步强化了会计基础工作。我行以《会计升级达标实施办法》为依据，对基层支行在执行账户管理、现金管理及规范操作方面结合案件专项治理，进行了本年度的会计出纳大检查和会计达标升级验收，分析检查出来的问题，有的放矢，寻找了问题的症结，并对操作流程的各个环节进行了梳理，作出了相应的规范，促进了会计工作制度化、规范化。

通过案件专项治理，进一步规范了信贷管理和运作。我行结合银监会贷款五级分类偏离度专项检查，着重对全市贷款五级分类准确情况、贷款抵押率规范情况、担保手续合法情况、企业关联交易情况以及本行内部多行贷款情况等进行了清理，有效地促进了信贷运作的规范管理。

银行网点运营中心工作总结报告篇五

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，能不矫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、指导和帮助中提升自己、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！

银行网点运营中心工作总结报告篇六

2012年对xx市营业部来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在全体员工的共同努力下，xx市营业部坚持年初制订的工作思路，克服重重困难，团结一致，勇于开拓，在坚持规范经营、防范风险的前提下，以发展为主线，以利润为目标，以高品质、专业化服务为手段，积极扩展市场创新产品、培育客户，实现了各项业务的全面、快速增长。

1， 各项存款增势稳健

2012年， 营业部人民币对公存款、人民币储蓄存款年均余额增量、人民币对公存款平均余额增量、人民币储蓄存款平均余额增量均完成了分行下发的任务， 其中人民币储蓄存款年均余额增量达到xx万元； 对公储蓄存款年均余额增量达到xx万元； 国际业务结算量达到xx万元。

2， 业务拓展稳步上升

2012年， 我行对公有效户净增xx户， xx达标客户净增xx户， xx达标客户净增xx户， 较好地拓展了中高端客户的市场， 新增了一大批有潜力的客户， 为交行的未来发展奠定了基础。

3， 中间业务势头强劲

个金条线中间业务净收入达到xx万元， 完成了年初分行下达的任务。

4， 电子银行迅速普及 2012年xx客户网银动户覆盖率达xx%对公有效客户网银动户覆盖率达xx%xx客户网银动户覆盖率达xx%手机银行客户新增数达xx户， 手机银行注册用户动户数xx户， 并由此获得xx分行2012年电银业务二级支行优胜奖第四名。

5， 代理业务发展迅猛

2012年保险销量xx万， 贵金属销量xx万， 贵金属销量xx万， 全部完成了年初的任务。

6， 卡市场逐步成熟

今年共计营销信用卡596张。 在以信用卡为载体营销客户， 拓展业务方面， 我们已经培育出一个相对成熟的市场。 据统计我行利用卡结算、卡储蓄、卡消费的客户越来越多， 并已成

为我行中间业务的主要创收手段，取得以上经营成果，已实属不易。

在2012年的工作中□xx市营业部始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。2012年，实体经济整体运行不景气，央行在两度降息同时首次放宽了利率的浮动区间，中小银行纷纷将存款利率调整上限进行升息揽存，金融脱媒日趋明显，直接融资发展迅速，这些都给银行业存款的组织带来了新的挑战和困难。针对不利局面，我行及时调整思路，在随后的工作中以“双过半”、“3000工程”、“圆满收官”等阶段性综合劳动竞赛为抓手，顺应“长计划，短安排”的推进要求，制定存款节点考核办法，并根据距离目标的差距等具体情况，适时调整节点周期，以“接力棒”的模式进行过程管理。在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，在多方共同合作努力下□xx市营业部荣获xx市分行2012年度八佳个金优秀支行本部序列第一名，在“开门红”劳动竞赛中获“二级支行储蓄存款贡献奖”。

今年，员工业务水平参差不齐新老交错等情况，我行从严把关，要求员工提高会计营运质量，积极防范资金风险。今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应建行改造和社会竞争的所需人才，通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高业务水平，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升，对会计主管的工作给予有力的支持。同时，在人员相对紧张的情况下，我网点通过人员

调动，引进了xx市分行的优秀人才，并在网点日常业务办理中树立模范，规范大家的业务操作流程，使我行的营运质量有了较大的提高。在大家的共同努力下□xx市营业部荣获2012年度xx分行基层机构营运综合考评优胜单位。

营业部要求员工在日常工作中不仅要规范服务，而且要不断提高自身业务技能水平，更好更快地为客户提供服务办理业务。利用每周例会，带领大家集中学习文明优质服务方面的规章制度，使规章制度深入人心。通过学习剖析被投诉与被表彰正反两方面案例，使员工能够在经验上有标杆，吸取教训上有对象。在实际工作中，把服务工作融入到为客户周到细致的业务指导中，让员工能够更好的体会到客户的需求，从而指导我们加强提高自己的服务工作。例如对公业务，无论从开户、送单、开票、对帐、咨询，都能做到随喊随到，有问必答，来则即办，办则能成。对私业务则不厌其烦地向客户宣传我们的理财政策，理解他们的顾虑。

2012年，我行还把电子银行渠道建设提升至机构战略转型的高度加以推进，通过加快自助银行等电子渠道建设步伐，实现电子渠道和人工网点协调发展的良好局面，为各项业务发展提供强有力支持。

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告，违规违纪现象，有力保证了我行业务发展。

现有客户经理对于庞大的客户群来说显得人手不足□xx市营业部现有理财经理三茗，其中沃德经理一名，而每人分摊到的客户数量就有几百位，难免在工作上顾此失彼，力不从心。

2013年发展思路：围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和

业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走中高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

储蓄存款、国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成xx市分行下达的任务。

银行网点运营中心工作总结报告篇七

20xx年玄武门街道坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，围绕应急管理“无急可应，有急能应”的目标，以强化基层应急管理工作为重点，以提升应急保障水*为基础，推进应急管理宣教培训，增强预防和处置突发事件的能力，全面提升应急管理水*，确保了辖区的安全稳定。我街道天山路社区荣获“全国综合减灾示范社区”称号，台城花园社区荣获“南京市综合减灾示范社区”光荣称号。

玄武门街道党工委、办事处高度重视应急管理工作。年初即制定了《玄武门街道突发公共事件应急预案》，成立了以办事处刘艳军主任为组长的应急处置领导小组，下设办公室，由医疗救护组、现场抢险组、后勤保障组、综合协调组组成，负责玄武门辖区范围内自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发公共事件的应急处置。实行严格的责任制，认真落实24小时值班制度；建立了分级负责、条块结合、属地管理的高效、快捷的运行机制，各部门协调配合，形成应急处置突发公共事件的整体合力。

在完善和修订预案过程中紧紧围绕各类突发公共事件的特点，认真研究，充分借鉴各单位、各部门的成功经验，汲取以往的教训，不断完善，提高预案的合理性和可操作性。我街道先后修改制定了《玄武门街道突发公共事件总体应急预案》、《玄武门街道安全生产消防安全重特大事故应急处理预案》、《玄武门街道防汛防台工作应急预案》、《玄武门街道扫雪工作预案》、《玄武门街道重特大事故应急处理预案》、《玄武门街道自然灾害救助应急预案》、《玄武门街道食品

生产质量安全事故应急预案》、《玄武门街道烟花爆竹事故应急救援预案》等一系列应急预案，并制成汇编，并组织各科室、各社区学习，7个社区年初也都制定了《突发公共事件应急预案》，驻辖区在线企事业单位在街道的指导下，也都进行了“应急预案”编制工作。

街道领导高度重视值班工作，一方面制定了非常严格的24小时值班制度，并将值班情况纳入年度考核，行政办公室定期抽查值班员在岗值班的情况，发现问题及时纠正。特别是在青奥会期间，重点加强对值班值守情况的督察力度，严格落实24小时零报告制度。街道还配置了探头监控系统，对街道的重点区域进行监控，确保安全。

1、以应急知识普及为重点，提高公众的预防、避险、自救、互救等能力。一是加强灾前教育，了解突发公共事件的种类、特点和危害，掌握预防、避险的基本技能；二是加强灾中教育，普及基本逃生手段和防护措施，增强公众自救、互救意识和能力；三是加强灾后教育，稳定群众思想情绪，增强群众自觉抗灾减灾，恢复重建，生产自救的信心和能力。通过进社区、进学校、进企业、进园区等四进活动，搭建应急宣传培训教育的*台，使受教育的人群更普及。

2、结合公共安全宣传和每年的“全国科普活动周”、“全国安全生产月”、“5·12防灾减灾日”、“全国消防日”、“全国法制教育宣传日”、“世界红十字日”、“4·22世界地球日”、“人防进社区”等活动，街道开展形式多样、内容丰富的公共安全主题宣传活动，使社区、群众和企事业单位职工了解公共安全知识，提高安全意识，掌握预防避险和自救、互救等基本知识。

3、认真做好各项应急演练工作。围绕全国第六个“防灾减灾日”，街道联合区民政局、区科技局、区安监局、区消防大队、区人防等部门，先后在南京第13中学、科利华中学、公教一村社区、台城花园社区等举行地震救援综合减灾应急演练

练4次，大力开展“城镇化与减灾”主题活动。

银行网点运营中心工作总结报告篇八

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。