

核心业务授权工作总结推荐43篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/98953.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

核心业务授权工作总结1

xxxx年就快结束，回首xxxx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的xxxx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，xxxx年是公司推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要，xxxx年对于公司来说经历了很多，其中我身在的奇墅湖度假村项目内：

梓路寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、奇墅仙境中坤国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的梦寻徽州水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信奇墅湖度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

核心业务授权工作总结2

按照xx关于远程集中授权工作相关要求，本着防范风险，服务基层的理念，我xx积极组建远程集中授权中心。并于20xx年x月x日顺利上线。现将上线期间的工作总结如下：

>一、工作回顾

在授权系统上线前，我xx组织厂家和科技人员对前台柜员和授权柜员进行了岗前培训和现场演练，并请厂家技术人员现场上线指导。利用三天时间，选择业务种类多且业务量大的营业部和广场分社分别接入远程集中授权进行测试；x月x日接入县内周边x家网点，经过一个多月试运行系统基本正常。x月x日，接入城内剩余x家网点；x月x日，接入乡下剩余x家网点；截止x月末，全县x家网点全部上线完毕。

>二、存在问题

授权系统接入初期，系统运行较慢，有丢包和断网现象，经过厂家和xx科技人员调试和改造后，此类情况再未出现。

（一）经过这段时间远程授权系统运行，发现网络和核心系统存在的问题和弊端：

- 1.在处理授权业务时，有时会出现页面无响应，提示数据加载中等问题，导致无法授权或授权结果不能及时传到网点，影响工作效率，甚至引起客户长时间的等待。
- 2.远程集中授权中心有时看到网点上传来的核心系统截图和柜员拍摄影像空白现象，从而影响审核，不能正常授权。授权结束后查询授权影像无法打开。
- 3.在做查询维护客户信息授权时，网点核心系统不反显维护信息，只显示维护后信息。远程授权系统无法核实具体内容，只能通过提交的远程授权申请书上获知，或让网点柜员上传纸质未维护前的核心界面内容进行对比审核，从而延长授权时间。
- 4.远程系统软件本身无来自网点的反馈信息，授权柜员同意授权后，无法获知网点核心系统授权结果是否成功，有时核心系统会出现自动跳出现象，导致授权未完成，需要重新提交授权申请。

（二）虽然对柜员进行岗前培训，由于操作不熟练和上传资料不全等原因，在操作过程中出现以下问题：

- 1.前台柜员上传影像资料杂乱，质量不高，资料不全，影响授权。（在上传的资料影像质量不受影响时，尽量把资料放在一个屏幕内方便授权柜员查看，从而缩短授权的时间）
- 2.部分柜员风险防范意识不强，认为有授权人员审核，试探性提交影像资料，不通过则罢，通过则过，故所提交的资料不完整，对资料审核不严，且存在错误，导致授权通过率降低，影响业务的办理时间。
- 3.对于一些存在特殊情况的业务，需要上传影像资料不明确或不全时，未及时与网点主管或授权中心及相关部门沟通，导致业务不能及时办理。

在授权过程中出现的各类问题，特别是我们在要求合规操作的同时还要兼顾服务客户，有些业务如遇特殊情况，在合规的前提下，能现场解决的现场解决，不能解决的立即向财务部门或相关部门反映，协调解决。

在今后的工作中，我们将总结经验，改正不足，加强网点会计及业务主管对此项工作责任意识，及时和各个部门及网点沟通，本着防范风险的理念，做好本职工作，积极配合柜员认真完成每一笔授权业务，确保授权业务顺利进行。

核心业务授权工作总结3

时间飞逝，转眼我已经与xx银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进xx银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在xx银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的

业务骨干。五年来，在xx银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的xx之路上，勤奋自律，爱岗敬业，步伐将更加坚定，更加充满信心。

>一、勤学苦练，爱岗敬业

进入xx银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲，要做就要做得。”平日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同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。

俗话说“业精于勤，荒于嬉。为此，我为自己规定了“四个一点，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对xx银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。

离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。xx银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。

在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。

我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了xx银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务、“站立服务和“微笑服务，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。

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。针对不同客户经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做好，做的更好。

>二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识的本质，学会融会贯通，举一反三。

去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

>三、业务全面积极向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

进入xx五年来，繁华的xx城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在xx银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。

在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实工作，同xx银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

核心业务授权工作总结4

>一、是大力开展质量安全环保日活动

成立了以项目经理程家富为组长，项目执行经理张勇、项目副经理王铁山、项目总工程师许再胜为副组长，各部门主要负责人和各队长成员的活动领导小组，还在4月2日召开了全体员工大会进行布置，充分利用横幅、板报、简报等宣传工具，通过在重要分部工程、关键工序施工现场和大门口、生活区悬挂宣传标语，在项目部形成了“讲诚信、抓安全、重环保、保质量”的良好氛围。

>二、是抓质量先抓人。

强化全员质量意识教育，提高每一名施工管理人员的质量意识是全面提高施工质量的基矗首先在施工准备阶段认真检查现场准备情况，满足工程施工对人员技术方面的要求。严格查验质保体系机构的建立和人员到位情况。其次是严格持证挂牌上岗制度，并对各个工种上岗前进行严格考核，考试合格后立即录用。

>三、是加强教育培训。

项目部把建设工程质量安全环保法律、法规，国家强制性技术标准，工程施工及验收规范、施工组织设计、施工方案、质量管理体系文件和hse管理体系文件分期分批组织员工学习、交流、考试。通过组织培训，使全体员工及管理人員的整体素质得到提高，尤其是对一些特殊工种，项目部组织人员利用业余时间进行上课培训学习。为确保工程焊接质量，在工人手相当紧的情况下，仍抽出16名电焊工进行脱岗培训，经多次摸底测试，拍片合格率均达100%。

>四、是严格进行材料质量控制

杜绝任何不合格材料进入施工现场，器材质量是保证工程质量的物质基础和关键硬件，也是我们整个工程质量控制中的第一个重要环节。为此，我们制订了一整套器材质量管理制度和验收办法。对成品和半成品的格料进行分区摆放，从大件到小件按照由里到外的顺序码放整齐，材料挂牌一目了然，台帐料表悬挂齐整，并纳入质量体系管理之中，严格组织实施。对于工程使用的原材料，无论是甲方供货还是自己供货，入库前均做到先检验合格，再向监理进行报验，经审批同意后才入库或投入使用。通过认真把关，堵塞了不合格材料流入施工现场的渠道，使工程质量从源头上得到了保证。

>五、是加强现场的监控

在施工运作过程中，项目部坚持“三检制”和“三工序”制度，做到边施工、边检查、边评定，达不到标准等级的及时纠下，质量控制关口前移，变管理结果为管理过程，避免了“死后验尸”。焊口质量是否达标，焊条的好坏也是关键一环。对此，项目部不惜重金添置了焊条烘烤设备，并派专人管理，每天根据计划用量对焊条进行烘烤。为确保焊口一次合格率达100%提供了强有力的硬件设施。

>六、是实行全方位的质量控制。

项目部坚持各分项工程开工前进行质量，技术规范交底，使施工人员质量标准明、规范清。保施施工一次达玻设计要求和质量标准等级。二中队二班在h型钢预制中，工程技术和质检人员把技术规范和标准对他们交底，要求采取防变形措施。这个队在施工过程中严格执行规范，使这个过去预制的老大难问题确保了施工质量，并得到了雅大项目部专家和北京华夏石化工程监理公司好评。

核心业务授权工作总结5

>一、xx年xx月工作情况：

主要工作内容(重点说明跟进项目的总数 12个，分别是：赤岗领事馆外交服务管理大楼项目、xxxx市综合卫生大楼项目、芭蕾舞团小剧场工程、xxxx区少年宫工程、xxxx省审计厅、xxxx省质量技术监督局办公大楼工程、xxxx烟草物流配送中心工程等等。成单0个，丢单0个。目前跟进项目数量，风管面积 20000 平方米，具体分析等方面)

本月上半月主要是了解公司和产品，寻找有价值的客户资源。并去xxxx成功开发代理商1家，当月代理商就在xxxx跟进亚运会的场管项目。另在拜访客户的前期，有些资源客户一但开工，(例如：xxxx丰田汽车厂房扩能工程)，风管基本上已由甲方指定好，即成交率较底。另关于商住楼的项目，因受金融危机的影响，很多地产公司被迫停工，故关于商住楼的项目跟进时受到一定影响。

下半月主要是跟进关于xxxx年亚运会的市政必建项目，其中大多数已开工，但有些定于xxxx年2月份开工，如：赤岗领事馆外交服务管理大楼项目、xxxx省审计厅、xxxx省质量技术监督局办公大楼工程等等，年底先建立关系，在上半月拜访客户前遇到最大的难题是：有些客户如已动工，不是很难接受公司的付款方式就是基本已定好，甲方认为风管是假冒产品就不能用，而是价格问题和安装方面，因此12月份会将经历放在亚运会前必建的项目上。

另在xxxx年xxxx亚运会的场管项目上已确人找到甲方代建局肖局长，在跟进中，预计在xxxx年初可成单，年底在配合代理商做大量攻关。

>二、成单项目分析和丢单项目情况分析，如何改进和提高。

本月最大的问题是：工程信息方面会出现变化，临时变固的占大多数，虽不影响信心，但会影响效率。因此需改进与提高的地方是：与跑设计院的同事共同分享工程信息，在确定工期前业务员马上跟进，因此可提高工程跟进的质量。因在很多建筑方面，很多工程的甲方需指定，故甲方只会相信设计院的推荐，如少数是因甲方个人问题和资金等方面问题才会自己选择风管。

核心业务授权工作总结6

>一、加强学习，提高自身素质。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

>二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不

同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他转自：们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄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，我会十分虚心的向老同志请教。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。

>三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

核心业务授权工作总结7

九月份我们采购中心在这期间更是承担着上下关系的协调和物资保证的重任。在我们采购中心全体员工的共同努力下，完成了领导交给的各项工作任务，具体工作如下：

- 1、接待中心装饰材料的采购、假山材料的采购、钢构房材料、木平台栈道材料、新型配电室、功能池材料的采购;
- 2、签订合同22份，主要为包工包料合同，具体如下：脚手架租赁合同，卵石采购合同，接待中心旁三间木屋玻璃安装工程合同，墙纸包工包料安装合同，地毯包工包料安装合同，接待中心和海参坊灯具安装合同，监控设备合同，接待中心二楼平台、网吧、水吧的玻璃及扶手的安装合同，楼梯楼梯玻璃及扶手的安装合同，雷士灯具合同，地毯包工包料安装合同，闭路设备和广播设备安装合同，衣架采购合同，木蜡油采购合同，增压泵采购合同，高清影院系统合同，玉砂玻璃补充协议，操作柜安装合同，电动餐台采购合同，厨房设备及排烟系统安装合同，柜门锁合同，玫瑰金门补充协议。
- 3、温泉日常物资及接待物资的采购，如员工生日晚会活动;
- 4、酒店集团及各子公司(千村万户、一和农业)物资的采购;
- 5、保证餐厅物资的正常供应。

在完成这些工作任务的同时，通过领导不断地协调，还解决了8月份遗留的问题：

- 1、工期紧张，采购工作压力大，物资申购流程复杂，已经简化；
- 2、采购外出就餐费用报销的问题。

10月份，我部门仍将发扬集团“白加黑”和“5+2”的精神，任劳任怨，为温泉的开业奋战：

- 1、完成对工程、餐饮、温泉、酒店等部门及子公司的物资采购工作；
- 2、积极地配合将要举办的接待活动，保证物资保质保量地及时到位。做好接待工作的前期物资采购工作，保证温泉顺利开业！

核心业务授权工作总结8

在股份公司我主管技术和质量工作，20xx年是股份公司市场占有率提高、销量、产量不断加的一年，是质量稳中有升的一年，20xx年我主要做了如下工作：

>1.在总产量不断上升的时候，狠抓了质量工作

历史的经验告诉我们，产量攀升时最大的问题是与质量的矛盾问题。过去生产过和不能有效受控，而质量监控又不能及时反映质量状况，质量状态缺乏质量的数据评价，而是粗放的模糊描述，导致在生产过程中不清楚质量水平，不能自我约束，自我控制，导致发动机出厂以后才暴露出超多的问题。基于前车之鉴，20xx年我们采取动态检查质量，动态评定质量，动态解决质量问题，用准确的数据描述并预测未来用户使用的质量。对应这种想法，采用了动态质量与碰头制度，解决当天现场发生的和潜在要发生的质量问题；动态质量与评审，周汇总评价，适时分析出质量的状态和要改善的方面；工艺纪律的针对性检查和未定的评审，解决当前热点问题使生产过程可靠控制；将过去经常存在的问题警示化发给基层，强调控制的重点。厂内周质量故障分析会，与车厂的信息绿色通道等措施，均对质量的即时、准确、存放、有数控制起到了用心的作用。

20xx年的质量指标(外场在线故障率、厂内试车故障率、废品损失率、三包故障率)中，前三项xx年较以前有长足的进步，但三包故障率指标完成的不好，究其原因一方面与三包故障期的延长有关，而更重要的一方面是我们新产品的可靠性和寿命确定还有较大的差距，需要我们不懈努力。

>2.产量压力较大的状况下，狠抓了新品研究的工作

20xx年新品的研制项目比较多，既有对现有新产品的改型换代长远发展的新产品，如XXX发动机和XX系列前驱动变速器，又有研制和生产同时进行的，如超短发动机新产品，在新产品研制上，除了教育干部职工提高对新产品的高度认识外，主要强调了制定计划的科学性、合理性、现实性；强调执行计划的严肃性；年初在制定计划时深入细致的分析研究，使计划比较贴合实际，在执行过程中即时检查，协调出现的问题，强调任何单位、任何个人不能以任何理由不按计划完成试制任务，提高了计划的严肃性。另外，定期与工具厂的新品例会等及时解决出现的问题，保证计划的顺利实现。

20xx年完成XX样机1台的研制，超短发动机批量生产，前驱变速器主要零部件均在制造过程中，XX变速器改善五档型进入批量生产。

>3.技术准备工作和新产品结构的调整工作

技术准备工作先行于生产，技术准备工作要有预见性，要有前瞻性，敏感地准确预测市场的变化，做好前期的潜力储备，为生产量的提高留下必须的提前期。对发动机从零件到装试线进行生产线和逐工序测评，并结合新产品结构调整和经济性分析，对生产线进行补充完善，专项技术改造，涉及组织结构调整和新产品结构调整的生产线进行坚决的调整，对204车间齿轮线进行调整和专项技术改造，对207和212车间曲轴线进行合并调整，对211和213车间冲压焊接线进行了合并调整，这些，均使资源进行了优化配置，发挥了资源的效益。

>4.技术改造工作|中華勵誌網

完成亿元XX二期双加工和零部件生产的新产

品规划工作，配合X研究院完成可行性研制报告，进行初步设计。对零部件的生产和生产线进行反复的调研和设计，并与国内外厂家进行超多的交流，即将建成前驱变速器壳体线，齿轮线和XX发动机的毛坯生产线。

对超短机的专用零部件进行生产线的设计，建成缸体专用补充生产线，机油泵壳体生产柔性线和吸气管柔性线，超短机的装配试车线。完成前驱变速器的装配线。新的缸体线协调，厂内安装和调试。

>5.其他工作

20xx年完成技术攻关项，质量攻关工作项，

对压盘，油封漏油，齿轮折断，涨紧轮响，分离轴承异响等项外场的重大质量故障攻关取得明显的成效。

狠抓了售后服务工作，强调以人为本的服务，改善软硬件服务状态;与车厂建立了定期的售后服务走访制度，沟通了和车厂的关系，为整机营销带来了保证或消除部分障碍。

牵头与韩国两家公司进行了合资的谈判工作。

>6.不足之处

自身的潜力和水平有必须的差距，在协助总经理主管的工作方面没有创新性的工作。对技术中心的工作未起到应有的作用。质量改善工作尤其外场重大故障率的解决方面指导和领导的不到位，成效不显著。技术进步工作还比较薄弱，技术进步给生产和经营带来的贡献不大。技术人材的培养，开发技术的掌握、新项目新技术的掌握还有较大的差距。

>年重点工作

首先要抓好上产量的质量稳定和质量稳中提高工作，对外场的主要故障要解决好，其次抓好新新产品的研制和新新产品生产准备建线工作。重点抓好XX前驱动变速器的工作。抓好生产线的整体规划工作——新新产品建线，老产品进一步提高生产潜力，日产达1300~1500台;老线的新产品结构调整工作。抓好新缸体线转产工作。

核心业务授权工作总结9

我是政企部的客户经理黄xx，社会工作了3年后，于20xx的6月加入移动公司大家庭，在这两年多的时间里，我从事唐家厅营销代表，龙门厅值班经理，于去年8月份借调于政企部做客户经理至今。

>一、对现岗位认识：

根据现在公司由服务转为营销为主的运营模式，我对客户经理的岗位认识，主要归纳为三点：

- 1、与客户之间建立好人际关系（在推销产品之前先推销自己）
- 2、使用营销技巧灵活的拓展我司产品。
- 3、对客户使用产品做好售后服务。（热心为客户服务，对于客户使用我司产品的关心，这样就又更能巩固与客户之间的关系。）

>二、工作实绩：

1、对外：在政企工作的一年多时间里，共拓展了6个信息化产品，三个企信通，两个集团彩铃，公路局的OA政务，人社会局的互联网专线。对于公司在不同时期推出的各种营销方案，我都能在最短时间内理解透彻并及时传达给客户；按时完成公司下达的KPI任务，现已完成1条20M专线，与产品经理多次努力走访成功签约公路局OA业务。在所负责实体单位驻地促销30场，并针对各集团的ARPU值较高的客户进行全球通拓展70个用户及中高端成功预存捆绑5201个集团成员，销售手机终端约45台。对集团客户的各项需求与业务咨询，比如收集集团通信录、集团网拓展

、领导预存、新业务、购机等，我都按时保质完成了服务工作。

2、对内：在20xx年1月在学院参加“玩转三剑客-营销人员培养”荣获“优秀学员奖”

7月份参加分公司手机知识竞赛获得三等奖

>三、个人优势与不足

1、较强的学习领悟、执行能力

2、有服务精神，有责任心，细心，吃苦耐劳

不足之处：经验尚浅，写作能力有待提高

>四、对现岗位未来工作设想

1、多尝试，累积经验与公司共同进步成长，准确全面了解客户需求，灵活运用公司产品为客户提供个性化服务

2、更加专业地推荐使用我司信息化产品，提高电话营销技巧等更高效率的完成KPI外呼指标。

3、营造快乐、融洽、上进、互助的团队，共同努力。既有单兵作战能力，又有团队协作能力

核心业务授权工作总结10

我是政企部的客户经理黄XX，社会工作了3年后，于20xx的6月加入移动公司大家庭，在这两年多的时间里，我从事唐家厅营销代表，龙门厅值班经理，于去年8月份借调于政企部做客户经理至今。

>一、对现岗位认识：

根据现在公司由服务转为营销为主的运营模式，我对客户经理的岗位认识，主要归纳为三点：

1、与客户之间建立好人际关系（在推销产品之前先推销自己）

2、使用营销技巧灵活的拓展我司产品。

3、对客户使用产品做好售后服务。（热心为客户服务，对于客户使用我司产品的关心，这样就又更能巩固与客户之间的关系。）

>二、工作实绩：

1、对外：在政企工作的半年多时间里，共拓展了6个信息化产品，三个企信通，两个集团彩铃，公路局的OA政务，人社会局的互联网专线。对于公司在不同时期推出的各种营销方案，我都能在最短时间内理解透彻并及时传达给客户；按时完成公司下达的KPI任务，现已完成1条20M专线，与产品经理多次努力走访成功签约公路局OA业务。在所负责实体单位驻地促销30场，并针对各集团的ARPU值较高的客户进行全球通拓展70个用户及中高端成功预存捆绑5201个集团成员，销售手机终端约45台。对集团客户的各项需求与业务咨询，比如收集集团通信录、集团网拓展、领导预存、新业务、购机等，我都按时保质完成了服务工作。

2、对内：在20xx年1月在学院参加“玩转三剑客-营销人员培养”荣获“优秀学员奖”

7月份参加分公司手机知识竞赛获得三等奖

>三、个人优势与不足

1、较强的学习领悟、执行能力

2、有服务精神，有责任心，细心，吃苦耐劳

不足之处：经验尚浅，写作能力有待提高

>四、对现岗位未来工作设想

- 1、多尝试，累积经验与公司共同进步成长，准确全面了解客户需求，灵活运用公司产品为客户提供个性化服务
- 2、更加专业地推荐使用我司信息化产品，提高电话营销技巧等更高效率的完成KPI外呼指标。
- 3、营造快乐、融洽、上进、互助的团队，共同努力。既有单兵作战能力，又有团队协作能力

核心业务授权工作总结11

回想过去,面对眼前,展望未来!有进步的喜悦,亦有工作中失误的愧疚。即将过去的一年是我接受挑战,逐步成长的一年。借此次总结的机会我用心思量总结工作当中的利弊、得失。从教训中得出经验,为以后的工作做好更充分的计划准备。现将这一年的工作总结如下:

回想这一年多来的工作,内心不禁感慨万千,做为主管一个部门的中层领导,平时不仅仅要能做的到工作时埋下头去忘我地工作,还要能在回过头的时候,对工作的每一个细节进行检查核对,对工作的经验进行总结分析。只有从如何节约时间,如何提高效率,如何使仓管员的工作标准化,才能提高每个仓管的操作技能水平,减少工作当中的.失误事件的发生。每天对于工作当中遇到的难题加以不断的完善,以及与下面仓管员的不断沟通,相互学习才能使工作的开展更进一步,达到新的层次,管理水平进入新的篇章。

A:工作期间主要完成事项:

- 1、为了仓管员的工作能做到帐、卡、物、一致,甚至出异常时能做到有帐可查,有据可依,针对于目前仓管员有些物料没有建卡管理,更是老的物料卡上没有凭证号数,单据号、摘要、收发交易后结存数没有及时填写,为了弥补这一缺陷,重新设计订购了一批新的物料存卡,完成了对所有物料的存卡管理,并在稽查时发现仓管员没写单据号,没有按要求去操作的进行了正确引导。
- 2、了解各仓管员的所管区域物料摆放后,针对于仓储规划的不明确,做了一个相应的仓储区域规划整改方案图。对物料现场的大面积区域划分进了相应的调整再次细分与标识,以更有利于现场物料管理。其中把退货区从原来的位置移到了包材备料区。并相应的增加了卡板摆放区与叉车存放区、及公共物料暂存区。并在预定时间内完成了仓储的重新规划,使物料都做到了定点、点量、定位储存管理。
- 3、避免仓管员在备料过程中存在找不到料,及找料时间太长,为了提高他们的工作效率,要求他们对库位表定时更新,对于部分仓管没有做库位表的,要求他们对这一缺陷进行了整改。现所有货架都已贴上了库位表,做到了,不是仓管员走到物料区短时间内也能及时的找到所需物料。
- 4、对各仓区域破旧,损坏,掉落部分的斑马线进行了全部更换,进一步的完善了现场管理。
- 5、在与采购课的协作沟通的情况,逐步加强了对物料来料规模、到料时间的控制,仓储根据计划排程,只收五天的物料。特别是大批电子材料与包装用料,开始对仓储整体的物料库存水平控制。尽量达到在仓储库存能力允许的前提下最大限度保证正常物料需求并合理控制物料库存保有量。
- 6、从11月4号开始,针对于所有供应商物料必须贴我司要求的物料标签,并在标签上要求用四种颜色来做色别管理,使仓储在备料过程中通过季度标签做到批次管理(先进先出)。
- 7、为了避免在拉货过程中防止货物堆放过高导致货物发生倒塌事件,要求所有包材供应商卸货后的堆码尺度不能超过限高2米,并相应要求所有包材卸货后用拉伸膜进行打包防护。
- 8、针对于11月27号客户昆盈审厂期间对仓储所提出的问题点,仓储于12月5号之前对这所提出的问题点在规定时间内进行整改完成,完成事项如下:

- A、危险区域安全警告标示,化学仓危险性的图示(骷髅头标示/防火标示),粘贴。
- B、仓储平面示意图进行修改,增加秀出安全出口,安全通道。
- C、仓储工作信息管理看板中秀出先进先出管理办法。
- D、所有电子料货架接地线做到防静电(ESD)管理。
- E、电子料与导电膜区部分裸露在外的物料全部用纸箱封存,其它用胶筐储存的电子料必须用废旧的彩盒、纸盖遮住。
- F、物料现场所有库存物料进行除尘工作,特别是库存时间超一年以上的物料外包,对于彩盒尾数,以及部分裸露在外的,全部及时放于原包装内封存,做到防光、防尘管理。
- G、为防止在堆码过程中,由于货物太重,堆码层次太高,存在挤压,损坏,由现有的六层降低至四层。
- H、防止物料由于阳光的直射,使物料本身的性质发生变异,完成了窗户的遮UV工作。 I、对于导电膜区部分外包装箱上贴有两种季度标签,没有做到季度标签管理,及时要求仓管员马上把不合格的季度标签进行了更换。
- J、温湿度记录仪表,以及温湿度记录点检表的增加,使电子料能做到恒温控制,其它物料能做到常温控制。
- 9、对于现场各区域存在没有贴地面标识,部分物料没有做到标识管理的,都要求仓管员在一个礼拜内加以补贴完成。
- 10、对现有仓储的三阶程序文件进行了修改,依次是:仓储先进先出管理办法,化学/危险品管理办法,呆滞物料管理办法,原材料入库管理办法。
- 11、为了改变没有做到尾数管理,对所有物料存在两个,或者三个尾数的物料全部按照尾数管理执行,所有物料发料完成后,一定只能存在一个尾数,要求所有小件物料尾数必须用PE袋封存,并在外包装上贴上尾数标签。
- 12、物料防水雨的处理工作,所有物料必须离窗户1米的距离存放,下班后值日仓管员必须检查所有的水、电、门、窗关好后方可下班。
- 13、为有效推动公司呆滞物料与不良物料的处理,以达到物尽其用,充分利用仓储空间,减少资金积压的目的,规范呆滞物料与不良物料之管理,在采购与财务的配合下成功处理了一批呆滞物料与不良物料。
- 14、12月30号公司财务对仓储进行年终物料盘查,为了使财务在成品核算及时准确的得到基础信息,为公司经营决策提供相应的基础数据。仓储所有人员积极配合相关人员对仓储物料进行彻底、准确、无误盘查.....
- A、在处理异常事情时,和下面的仓管员以及各部门相关人员没有保持良好的沟通,说话声音太大,不够委婉。
- B、对供应商物料进仓数量没有严把关,来料点收仓管员在收料时,抽检力度不够,ERP录入不及时,仓管员发料后没有及时审单。
- C、对于ERP系统中出现的异常跟进处理效率太低,甚至有些异常事情反应一次后,相关人员没有及时处理后,对于后续的跟进完成,没有做到位,不了了之,等到仓管员再次询问时才想这事情没有跟进处理完成。
- D、仓储规划还是存在缺陷不合理,电子料区规划了一部分标贴物料,五金物料。安全出口的主通道宽度规划(80CM)不够,在行政部的正确引导下,于12月22号对安全出口的主通道进行了重新规划,从原来的80CM增宽到180CM。
- E、从物料存卡重新订购回来开始执行到完成时间花费一个多月,在稽查过程中还是发现有些物料存卡没有写单据号,结存数没有及时填写,卡上书写不清晰,乱涂乱画现象发生,管理执行力不够!
- F、盘点速度较慢,提供物料数据有待提高,差异出具不准确,对差异进行调帐后,在下月自盘中甚至出现调帐错误现象。

G、月底自盘后仓管员没有盘点报表,差异报表也没有出具。

H、对单据进行签名复核时没有做到位,例如,有些单据相关人员没有签字认可就在单据上签字确认,甚至有些委外送料单数量与放行条上数量不符,存在模糊签单。

I、仓储培训计划没有实行,以至于客户审厂时发现电子料裸露存放,没有做到防光、防尘,仓储物料储存堆码管理意识模糊。

每天的工作中都有很多问题发生,我们有必要善于发现问题,把握问题,及时反应问题,争取在第一时间内去解决,不要给下一工序带来麻烦与困难。

总之,仓库能在现实情况中不断的改善是离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同事的大力支持和配合,在挥手昨天的时刻,我们将迎来新的一年,对过去取得的成绩,将不骄不躁,脚踏实地一步一个脚印走下去,对过去的不足,将不懈的努力争取做到最好,我们将会用行动来证明我们的努力,我们更加清楚获取不是靠辉煌的方式,而是靠不断的努力。为了公司发展得更加壮大,并跻身于国内先进企业行列,让我们携手合作,创造出辉煌的明天!20xx年,是全新的一年,也是自我挑战的一年,我们将努力改正过去一年工作中的不足,把新一年的工作做的更好,为公司的发展前景尽一份力。

核心业务授权工作总结12

>一、通过12月份日常工作和学习积累的一点认识。

在xxx描述这个月的主要工作事情。这个月感觉业务素质和解决问题的能力还不够,以后要做到加强学习,更新观念。对待日常工作,不要总找借口,要从自身出发,不断加强学习更新观念,不断分析认识提高自己,改变不执行不作为的不良习惯,自动自发的做好本职工作。我们在执行某些任务时,总会遇到一些问题。而对待问题有两种选择:一种是不怕问题,想方设法解决问题,千方百计消灭问题。结果是圆满完成任务,一种是面对问题,一筹莫展,不思进取,结果是问题依然存在,任务也不会完成,反思对待问题的两种选择和两个结果。我们会不由自主的问到,同是一项工作,为什么有的人能够做的很好,有的人却做不到呢?关键是一个思想观念认识的问题。

>二、认真工作,使自己素养不断得到提高。

爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这一个月的时间里,我能遵守公司的各项规章制度,兢兢业业做好本职业工作,一个月用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务,认真履行岗位职责,平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。一本让我豪情万丈,一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、特别是让我明白了做一个有执行力的人对一个公司的发展和员工个人职业化的成长的重要性。一句话概括即为:个人执行力决定个人的成败,企业执行力决定企业的兴亡。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识,渴望有所突破的我,将会在以后的工作和生活中时时提醒自己,以便自己以后的人生道路越走越精彩。

>三、认真学习加强提高工作能力。

根据目前工作分工,我的主要工作任务是:

- (1)负责公司培训工作;
- (2)负责工伤工作;
- (3)办公室部分写作和临时工作。

通过完成上述工作,使我认识到一个称职的管理人员应当具有良好的语言表达能力、流畅的文字写作能力、较强的组织领导能力、灵活的处理问题能力、有效的对外联系能力、大型活动的策划及筹备能力。

>四、不足和需改进方面。

虽然到来了近三个月,对生产工艺还不太了解,到生产现场时间不多,人员熟悉程度也不够,对分工的工作还没有形成系统的计划和长远规划。随着对公司和工作的进一步熟悉,我也希望领导今后多分配一些工作,我觉得多做一些工作更能体现自己的人生价值。“业精于勤而荒于嬉”,在以后的工作中我要不断学习业务知识,通过多看、多

问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践。在今后工作中，要努力当好领导的参谋助手，把自己的工作创造性做好做扎实，为的发展贡献自己的力量。

>五、几点建议。

公司正处于企业转型期，是一个非常关键的时期，这一时期应该从管理上下工夫，企业管理的好坏，会决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是管理层要改变老观念，要从实干型向管理型转变。领导层定期学习和交流，这样可以开阔视野、学习管理理论。其次，公司要健全管理制度、明确岗位职责、建立激励机制、完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，好的制度可以激励员工，好的制度可以强化管理。第三，要做好后继人才的培养工作。从现在起，要做好老同志的传帮带工作，把他们的好做法传下来，永远留在。第四，既要引进人才，还要用好人才，特别是要挖掘公司内部现有人才，限度发挥各类人才的作用。

部分工作是手下人在做，现在亲手做，发现很多看似简单的工作，其实里面还有很多技巧。

核心业务授权工作总结13

对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务xxx万元，完成计划的xxx%，办理承兑汇票贴现3笔，金额xxx万元，完成中间业务收入xx万元，完成个人揽储xx万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代扣系统的研发和推广。

>一、客户在第一，存款是中心

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近xxx万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

>二、“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，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建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，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的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

>三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，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资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我

行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行为情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年xx月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款xxx万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

核心业务授权工作总结14

俱乐部

2. “查看”资料
3. “定制”服务
4. “原创”定制
5. “专人”联系
6. “三站”阅读
7. “订阅”资料
8. “教材”赠送
9. “发表”服务
10. “快捷”服务

银行营业室主任管理工作总结范文

回顾一年来学习、工作时间并不算太长上半年我在支行营业室任联行经办、事后监督等工作在工作中我一丝不苟谨慎处理好手中每一笔业务,既讲求速度又保证准确性力求作到尽善尽美得到了领导同志们信任和一致好评。

月日我接受支行任命担任分理处坐班主任一职在支行领导信任和同事们关心、帮助下我很快适应了新工作岗位在任分理处坐班主任工作中我认真履行职责较好完成了支行下达各项任务保证了年会计工作任务顺利完成。

在任职期间我具体做了以下几个方面工作：

第一、针对具体情况结合人员素质合理安排会计工作

- 1、根据abis系统实施细则对现有人员具体分工进行明确划分严格划分前台柜员和后台

核心业务授权工作总结15

远程集中授权中心年终工作总结 20_年，我行远程集中授权工作在商行总部党委的正确领导和省联社、市办事处主管部门的精心指导下，认真贯彻落实省联社相关工作会议精神，本着防范风险、服务基层的理念，积极组建远程集中授权中心，并在各部门的关心支持下，顺利完成了全辖远程集中授权系统上线工作，切实增强全员的业务素质、风险防控能力，为推动全行各项经营管理工作实现“又好又快”跨越式发展注入新的活力和动力。现将全年工作开展情况汇报如下：

一、20_年度工作回顾

(一) 夯实基础，完成了远程集中授权中心组建工作。为了进一步提高我行风险防控能力，根据省联社“三个中心”建设工作框架，自年初以来，我行积极完成授权网络搭建，机器设备更换，人员配置调整，上线培训及测试工作，同时在9月底组建了远程集中授权中心，夯实了远程集中授权系统全辖上线的基础。

(二) 加强培训，提高全员远程集中授权业务技能。在远程授权系统上线初期，远程授权操作技能的熟练程度是影响远程授权改革能否顺利进行、决定远程授权业务系统能否流畅运行的一个至关重要的因素，为此，我中心前后

两次分批次组织授权中心工作人员及全行一线临柜人员到xx市办事处进行系统上线前培训学习，多次组织全行授权

人员及委派会计学习远程集中授权文件，授权人员还前往西安市xx联社观摩学习。大量的培训学习，保证授权人员以及一线临柜人员都能够熟练操作授权系统，熟知相关规章制度和业务审核条件，增强全员风险意识和防控能力。同时授权中心要求全员在平时的工作中注重加强学习，及时学习商行总部下发的各项财务、业务相关文件以及反_和人民银行相关文件，通过学习提升全员远程集中授权业务技能。

(三) 稳步推进，切实保证远程集中授权系统顺利上线。通过网络升级，设备更换等一系列前期准备后，我中心于11月初开始分批次进行系统上线测试。由于城中心网点授权业务相对较多，能够很快反应相关上线问题，我们选择从城中心网点向农村网点过渡的上线方式。11月初首次上线为7个营业网点，通过近一个月的测试后在11月底再次上线13个营业网点，并在12月中旬完成全辖系统上线工作。在全辖上线工作中，我们积极与科技信息部合作，每次上线前科技信息部的技术人员到各上线网点，现场调试机器并检查网络连接情况。同时在网络系统切换前通过电话通知上线网点的会计或负责人，并通过内网发送相关通知，要求按照通知做好相关准备及测试工作。对于新上线的网点综合柜员

对远程授权系统操作不熟练的现象，我们尽量不直接拒绝授权，而是与其沟通，通过现场通话或打电话的方式对错误操作行为进行纠正，保证远程集中授权系统能够平稳运行。

(四) 发现问题，积极协助财务部修订授权条件。授权工作直接面对一线业务，是风险把控的重要关口，防范风险是第一要务，在授权时我们严格按照授权条件进行审核。在审核过程中我们发现，远程授权系统上线后，把柜面业务操作过程中以前就存在，但是因为种种原因而被掩盖的不规范操作问题都暴露了出来。对授权过程中出现的各种问题，我们在要求其合规操作的同时还要兼顾服务客户，在合规的前提下，能现场解决的当时就解决，不能解决的立即向财务部门或业务部门反映，协调解决。并对反复出现的问题进行详细记录，分类汇总，及时反馈，在风险防控角度指出操作中的风险点，并提出解决意见，对部分交易的授权条件进行了细化，增加审核资料。

(五) 立足防范风险，严把授权关口

回顾这段时间的授权工作，我们认真审核，严格把关，在授权时及时发现各种错误现象，都及时要求修改，不能现场修改的就要求修改正确后重新申请授权，防止了多种类型的风险。较为普遍的错误是上传资料顺序混乱，不完整，凭证填写与系统内操作不符，照片上传质量不高等问题。产生

问题的原因在于部分综合柜员的风险防范意识不强，认为有授权人员予以审核，自己就对提交的资料不加以审核，上传的资料不完整，且错误较多，授权时就在不断的纠正资料的各种错误，导致授权时间或拒绝授权，影响业务的办理时间。为提高前台操作人员的风险意识，规范操作行为，我们中心授权柜员积极联系到人，指出错误原因帮助其直接纠改。截止目前，柜面传来的影像资料质量已有很大改善。

二、存在的问题

远程授权系统上线运行后前台人员操作得到了规范，整体提高了风险防控能力，同时仍有部分问题需要解决。

(一) 综合柜员上传影像资料质量不高，影响授权速度及授权通过率。

(二) 授权上线后，导致部分业务给客户带来不便，临柜人员与客户沟通与解释工作不到位。

三、下年度工作计划

在今后的工作中，我们将总结经验，发扬成绩，改正不足，以崭新的精神面貌投入下年度的工作，做好本职工作，尽职尽责完成每天授权业务，做好风险防控，不断学习、总结、提升业务水平，坚持贯彻总行效能建设要求，统一着装，严守劳动纪律。

(一) 规范柜面拍照动作，提高上传图片的质量。经过2个月的运行，柜面操作人员对远程集中授权系统的操作已逐渐熟练，但是上传的资料影像质量却参差不齐，需要对柜面操作人员的操作行为进行强化。有些操作人员传的资料模糊不清，无法审核，在授权时还需要操作员重新上传。对上传资料不清晰的网点截取画面作为反面教材，并选择规范合理的拍照图像作为模版，下发各支行、网点，用来规范网点柜员的拍照动作，缩短图片不清晰延误时间，降低处理业务用时。

(二) 加强业务学习，建立自我分析业务机制

授权业务对人员的业务水平要求较高，除了平时加强学习各项规章制度外，还要求授权人员及时总结，建立自我分析的业务机制。对自己所有的拒绝授权和审核耗时较长的业务，逐笔调取业务影像，分析处理是否规范、拒绝是否正确，存在哪些不完善之处，并且选取其中有代表性的共同学习。通过分析学习的机制，提升授权人员的审核能力，缩短审核时间，提高审核效率。

(三) 加强部门合作、保证远程授权系统健康平稳运行 远程集中授权系统对网络运行，风险防控等要求较高，我部门必须通过加强其他各部门合作，不断完善授权交易条件，严把风险关口，保证远程授权系统健康平稳运行篇二：银行员工个人工作总结

银行员工个人工作总结

银行员工个人>工作总结

(一) 我是xx中行的一名普通员工。xxxx年x月从xxxx学校毕业后，被分配到中行xx市分行xx分理处从事>会计工作。xxxx年x月通过竞聘上岗，被组织上委任到市分行xx支行xx分理处任主任。工作之余，我参加成人高考，于xxxx年顺利取得了会计电算化大专文凭。曾在xxxx年获“地区分行存款工作先进个人”，在总行省行组织的业务技能测试中先后获得“计算器三级能手”、“中文储蓄传票录入二级能手”、“中文文章录入一级能手”等称号。在中行工作的这几年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格中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青春，为中行事业发出一份光，一份热。带着领导的重托和同事们的信任，我来到了xx分理处任主任。

“麻雀虽小，但五脏俱全”要真正管理好一个分理处也不是件容易的事，我深知自己的责任重大。xx分理处是一个刚成立不久的小所，我刚去时分理处的人民币储蓄存款余额667万无，公司企业存款余额还是零。面对这样的情况，我首先认真的调阅了分理处历年的报表等资料，客观的分析了分理处业务之所以不能得以发展的原因。分理处起步晚，而周边又已经有了好几家开业已久的其它商业银行，市场占额十分有限。要想在这样的处境下求生存、求发展，就必须采取紧逼战略，超常规的干。在紧紧围绕市分行提出的“跑赢大市、逐年减亏”的经营目标和“强力出击，两翼齐飞”的发展战略前提下，我决定把存款工作作为一切工作的切入点，创造性地开展工作，带领全所员工全身心的投入到“储蓄存款百日吸存”竞赛活动中去。白天工作忙，我们就利用晚上时间打电话，托关系，找熟人利用各自自身的条件，通过各种渠道，展开形式多样的营销活动，为大力拓展分理处的存款业务尽心竭力。记得多少次上门收款，我和同事们忙得饭也顾不得吃；记得多少次为争取一个大客户，我们磨破了嘴皮子跑烂了鞋；记得多少个节假日，我们加班加点没有和家人团聚。虽然这一切都是很辛苦的，但每当我看着客户脸上露出满意的笑容，分理处的存款也节节上升时，我的内心便格外的充实和快乐。截止到一季度末，短短的2个月时间里，分理处人民币储蓄存款余额达到1143万元，净增了476万元，业务增长率为**年奋斗目标的。在稳定与发展储蓄存款的同时，我们还需大力发展企业公存款。为了使分理处企业公存款能早日有零的突破，我主动出击开始一家企业、一家企业的进行攻关。市石油公司昌富加油站是市内一个小有名气的加油站，每天的营业额也是个可观的数目，为了能使他们到我们分理处开户，我多次上门找到加油站的经理，向他介绍中行的各项业务，并保证我们将持着“想客户之所想，急客户之所急”的服务理念为他们提供全方位、周到、细微的服务。经过多次的上门交谈后，经理抱着试试看的想法到我们分理处开了户头。在为客户服务的过程中，我们恪守诺言为客户提供了令他们满意的服务，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。通过一段时间的业务往来，那位经理终于放心的将全部存款都存入我们所。在企业公存款有了零的突破后，我们相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列举措，积极稳住老客户的同时，主动扩大新客户，寻找新储源。通过全所员工的共同努力，分理处很快取得了令人振奋的成果，以往士气低落的xx分理处也在短短的时间里恢复了生机和活力，呈现出蓬勃向上的发展势头。截止8月底，公司企业户头达到6户，存款余额万，完成奋斗目标。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强

自己的理论素质和专业水平外，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。到xx分理处后，我经常组织员工利用晚上和业余时间在所里刻苦操练、勤练技能。终于“功夫不负有心人”，在xx年总行组织的业务技能测试中，我们分理处合格率为100%，能手率达到80%。我也在这次测试中取得了“计算器三级能手”和“中文文章录入一级能手”的好成绩。一个集体要发展，关键的因素就是要有一个团结、融洽、协作具有团队精神的集体氛围。发扬团队精神，加强各岗位间的协调、配合的整体联动，增强分理处员工的协同作战能力，才能促进业务的全面发展。在分理处工作期间，我重视与员工之间的心灵沟通，关心员工的真实需求，和分理处的同事们相处融洽，培养了亲如兄弟姐妹般的深厚感情。大家在工作、生活上相互帮助，彼此学习长处，改正短处。虽然在分理处我年纪最小、行龄最少，但大家都很照顾我，支持我的工作。我在他们身上看到了“老中行”人任劳任怨不计名利不求回报的工作作风，学到了不少的东西。今天我能取得一些小小的成绩和他们是分不开的。银行员工个人工作总结

(二) 转瞬间, 一年就这样从前了, 自己还没感到怎么样呢, 可见时光的疾速水平有的时候令人觉得无可奈何。不外总的来说, 我在过去一年中的工作仍是不错的, 除了很好的完成了本人的工作外, 还辅助同事完成一些力不胜任的事情, 也因而屡次受到领导的赞赏, 在年初奖金的发放中也是所有人员中最多的。一年来, 我工作的清楚白白, 清清白白, 没有做任何不利于工作的事件, 也不做错过任何账目。我认真服从领导的唆使和共事的正确提议, 我的始终很好。

一年来, 本人分管、协管的股室较多, 工作范畴广、任务重、义务大, 因为本人准确懂得上级的工作安排, 动摇执行党和国度的金融方针政策, 严厉履行支行的规章轨制, 较好地实行了作为行政职务和作为专业技巧职务的职责, 施展了领导治理和组织和谐才能, 充足调动宽大员工的工作踊跃性, 较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

一、在廉的方面:

1、按规定执行个人重大事项讲演制度、个人收入申报制度。

2、严格执行和保护党的“四大纪律八项请求”, 自觉遵照《廉明从政准则》, 自觉做到遵守党的纪律不摇动, 执行党的纪律不走样。加强接收监视的意识, 自动接受党组织、党员和大众的监督。一年来, 本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和干部工作纪律。自发做到同党中心坚持高度一致, 不两面三刀、自行其是;遵守民主集中制;依法行使权利, 不滥用职权、玩忽职守;廉洁奉公;管好配偶、子女和身边工作职员, 不容许他们应用本人的影响谋取私利;公平正直用人, 不任人唯贤、结党营私;艰难斗争, 不奢靡挥霍、贪图享受;求实为民, 不平心而论、与民争利。

3、亲密接洽群众, 尽力实现、维护、发展国民群众的基本好处。本人牢固树立正

确的权力观、位置观、利益观, 树破为人民服务的思维, 把人民满足不满意、拥戴不拥护、赞同不同意作为工作的起点和落脚点, 努力为群众办实事、办好事

4、在干部提拔任用工作中, 当真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行措施》的有关划定, 保持公然、同等、竞争、择优的准则, 推进支行用人机制的改造, 并逐渐走向法治化的轨道。

5、严格执行各项规章制度。本人言传身教, 严格要求, 坚持以制度用人, 以制度管人, 并领导、教导员工自觉执行支行各项规章制度, 建立爱行如家、爱岗敬业的良好风气。

二、在绩的方面: 自己工作思路清楚, 打算性、前瞻性、前导性强;开辟进取, 常常提出公道化倡议并获采用, 实现较重的本职工作义务跟领导交办的其余工作;讲求工作方式, 效力较高;能按时或提前完成引导交办的工作, 工作成就比拟凸起, 后果良好。

在外汇管理方面, 20**年上半年, 本人在调查研讨的基本上, 分析了该县外贸公司增添较多, 领用出口收汇核销单大幅度增加, 出口额大, 收汇额小, 核销率较低, 存在必定风险隐患的问题, 在支局局务会上提出了加强核销单管理, 从源头上防备出口收汇核销危险的看法, 取得局务会的采纳。随即, 本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》, 采用差别看待、分类管理、有保有压的办法, 加强核销单管理。并组织发展对局部外贸企业外汇需要情形的问卷调查, 制订了《对于进一步支撑××*外贸出口的领导意见》, 对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指点意见。此外, 还组织对部门私营企业运作情况的考察, 剖析其运作存在的问题, 提出了增强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而, 增进了该县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性轮回。

银行员工个人工作总结

(三)

转眼间, 一年就这样过去了, 自己还没感觉怎么样呢, 可见时间的快速程度有的时候令人感到无可奈何。不过总的来说, 我在过去一年中的工作还是不错的, 除了很好的完成了自己的工作外, 还帮助同事完成一些力所能及的事情, 也因此多次受到领导的赞扬, 在年终奖金的发放中也是所有职员中最多的。

一年来, 我工作的明白白白, 清清白白, 没有做任何不利于工作的事情, 也没有做错过任何账目。我认真听从领导的指示和同事的正确建议, 我做的一直很好。

一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行党和国家的金融方针政策，严格执行支行的规章制度，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

一、在廉的方面：

1、按规定执行个人重大事项报告制度、个人收入申报制度。

2、严格执行和维护党的“四大纪律八项要求”，自觉遵守《廉洁从政准则》，自觉做到遵守党的纪律不动摇，执行党的纪律不走样。增强接受监督的意识，主动接受党组织、党员和群众的监督。一年来，本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律。自觉做到同_保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是；遵守民主集中制；依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守；廉洁奉公；管好配偶、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利；公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊；艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受；务实为民，不弄虚作假、与民争利。

3、密切联系群众，努力实现、维护、发展人民群众的根本利益。本人牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，树立为人民服务的思想，把群众满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，努力为群众办实事、办好事。

4、在干部选拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

5、严格执行各项规章制度。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行支行各项规章制度，树立爱行如家、爱岗敬业的良好风尚。

二、在绩的方面：本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强；开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作；讲究工作方法，效率较高；能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，20**年上半年，本人在调查研究的基础上，分析了各县外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的问题，在支局局务会上提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，获得局务会的采纳。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》，采取区别对待、分类管理、有保有压的措施，加强核销单管理。并组织开展对部分外贸企业外汇需求情况的问卷调查，制定了《关于进一步支持**外贸出口的指导意见》对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。此外，还组织对部分民营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促进了各县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

在支行制定中层干部选拔任用方案的过程中，本人提出要坚持公开、平等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，选作风好的人，主张选拔任用中层干部的方式要由“相马”改为“赛马”，让人才的本领得以施展，在年龄的条件下不宜定得过低。本人的主张最终被支行党组采纳。

三、在德的方面：继续深入学习、贯彻落实“三个代表”重要思想，保持_员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩观，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与_保持一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。

四、在能的方面：熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行；较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务；有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强；文化知识水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能；能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力；工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人先后主持召开辖区金融机构反_工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，协调县政府召开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把“一个规定两个办法”、外汇管理

政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。篇三：银行工作人员工作总结 银行工作人员工作总结

银行柜台人员工作总结 20xx年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招行的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。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招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招行事业发出一份光，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。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到招行这个大家庭中，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。第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，招行的服务处处体现着客户第一的理念。在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了以客户为中心，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声谢谢，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到以客户为中心，仅有上述条件还不够，银行服务贵在深入人心，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提

出要用用心服务，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。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、最优质、最需要的服务才是让上帝动心的关键。

深入人心一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发

展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。20xx年已经过去，在新的一年里，我会一直保持空杯心态，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。比尔·盖茨说过这样一句话：每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。那么是什么成就了他的事业?又是什么创造了他的财富?是责任与激情!我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发