

银行网格化工作总结（26篇）

银行网格化工作总结 篇1

20xx年银行储蓄存款的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在银行储蓄存款工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，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，严格按照行里的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，20xx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。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积

极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里邹直同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，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。

银行储蓄位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，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。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。

个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用李明洋同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

银行网格化工作总结 篇2

为大力推动绿色金融工作开展，更好的服务实体经济，我行做了一系列工作，现将情况汇报如下：

一、绿色贷款专项统计工作开展情况

加强绿色企业和项目的识别能力建设。按照《管理校准式绿色贷款专项统计制度》的要求，我行高度重视，指定总行公司金融部作为绿色贷款专项统计制度的实施部门。公司金融部会同信息科技部、计划财务部等部

们对统计制度的各项内容进行了认真研读，对绿色贷款专项统计的各项开发需求进行了讨论，制定了统计实施方案。

绿色贷款识别方法和依据。对绿色贷款的统计，在信贷管理系统中加入了“绿色信贷标识”，在贷款发放时，业务主办行须根据按贷款用途划分的十二项绿色贷款标准进行判断，同时选择相应的分类标识，实现了数据及记录过程可核查、可追溯，实现了绿色贷款统计数据的全接口输出；对环境、安全等重大风险企业贷款的统计，我行根据银监部门下发的企业名单，实现了按照“企业类别”“承贷主体所属行业”“贷款质量”三个维度的统计。

二、金融支持绿色产业情况

按照商业可持续原则，目前我行可用于支持绿色产业的主要业务品种为流动资金贷款、固定资产贷款，还可根据企业具体情况配套票据融资、贸易融资等业务品种，基本能够满足企业需要。但也有一些绿色金融项目如铁路运输项目、城市轨道交通等，由于项目周期长、资金需求量大等特点，存在难以支持的情况。

下一步我行将积极探索创新业务品种和模式，积极研究绿色债务融资工具或资产支持票据，提高金融支持绿色产业的水平。

银行网格化工作总结 篇3

随着中国加入世贸组织和对外开放步伐的进一步加快，我国国有商业银行竞争环境变得日益复杂和多变，以效益为核心，以市场为导向，以客户为中心的市场营销，作为一种全新的理念和工作方式正逐步成为银行经营管理工作的核心。同时，银行同业竞争焦点已由负债市场转向资产市场，积极拓展有效信贷市场成为提高银行经营效益的重要途径，贷款营销业已成为银行经营管理的重中之重。

一、当前金融运行的主要特点

1、全社会资金富余。国有商业银行存款增幅高于平均增幅，存差资金、低效无效资金继续呈扩大态势，社会资金总体相对宽松和富余。

2、信贷有效需求不足。国有商业银行贷款增幅低于平均增幅；反观信贷市场，贷款增长减缓，信贷有效需求不足。

3、同业竞争激烈。近几年，同业竞争日趋激烈，国有商业银行信贷方面的发展战略、市场策略、客户定位以及营销方式、竞争手段等正逐步趋同，业务推进、市场开拓工作的难度越来越大。贷款增速放缓，在一定程度上与各行信贷政策趋同、贷款对象集中有关。

4、人民银行监管职能变化。近年来，人民银行的职能由原来的以监督控制为主向指导帮助为主转变，在继续实行稳健货币政策的同时，逐渐放宽信贷政策，要求国有独资商业银行建立积极健康的信贷文化。这些变化为国有商业银行在法律框架下开展以效益为中心的经营活动提供了良好环境。

二、树立正确贷款营销观念，处理好若干关系

面对信贷买方市场的激烈的竞争、复杂多变的市场和日益提升的客户需求，国有商业银行在卖方市场下形成的一些思维定势已不能适应业务经营的需要。如在信贷营销和业务拓展方面往往根据银行自己的情况出发，不能充分从客户和市场的需要来考虑营销问题。国有商业银行应从当地实际出发，积极转变观念，逐步摒弃“唯所有制论”、“唯规模论”、“唯抵押担保论”和“信贷零风险论”等信贷经营观念。风险与效益相伴而生，没有无风险的效益，片面强调对风险的回避，就会抑制市场冲动；没有市场冲动，经营就没有生气，就失去活力，就必然丧失取得较好效益的商机；承认

合理的信贷风险，才能增强合理的信贷冲动，才能加大加快信贷营销。这些观念的转变，对于形成健康的信贷文化是非常重要的。

价值最大化是一个企业基本的价值理念和最终目标。商业银行的企业性质就决定其任何经营活动就是以效益为中心，在有效控制风险、科学配置资源的基础上，不断提高健康、持续、稳定的盈利能力，最终创造最大的价值。银行的信贷营销活动更应该是这样，必须紧紧围绕“价值最大化”这个目标要求来展开，同时在面向客户主动营销过程中，注意处理好以下若干关系，以谋求在竞争中赢得主动。

一是处理好贷款投放与吸收存款的关系。

二是处理好资源营销与功能营销的关系。

三是处理好大客户营销与中小客户营销的关系。信贷经营实践告诉我们，“大”不一定“优”，中小则不一定“劣”。随着企业的融资渠道日益增多，大企业的融资主要依靠资本市场，信贷需求日趋减弱，而中小企业的融资需求比较强烈，且途径相对单一。国有商业银行在抓好抓紧大客户营销的同时，应主动寻找新的信贷增长点，加大对一些效益好的中小民营企业的营销力度，在扶持、服务中小企业过程中扩大信贷投放。

四是处理好资产业务与其他业务的关系。

五是处理好重点区域与一般地区的关系。要继续实施好城区行龙头带动战略，把信贷营销重点放在中心城区，实施倾斜政策，保证高产出的地方有相应的高投入，以增强与同业的竞争力。同时要积极向其它地区寻求新的业务增长点。

三、完善营销机制，增强市场反应能力

资产业务营销是增加收益、实现价值最大化的开源之举，在正确处理速度与质量关系的前提下，必须切实加强信贷营销力度。各级领导要积极参与和组织营销，了解当地的有效市场及市场变化，有针对性地开展营销，建立整体联动营销机制，增加客户和贷款项目储备。在业务品种上，要注重保持自己的特色和优势，特色就是品牌、就是竞争力；要加大消费信贷（如汽车消费贷款和住房贷款）的投放力度；加强对民营企业、外资企业、城市金融等市场新亮点的研究，大力拓展民营企业贷款、个人消费贷款，寻找投放机会，发掘一批新的优质客户。

（一）重视市场细分，确定营销重点

客户和市场定位是进行信贷营销时要解决的首要问题。各行要提高市场分析水平，加强市场前瞻性研究、细分和选择目标客户市场，制定符合本行实际的营销策略。我们在选择目标客户时应坚持以下原则：一是以市场为导向，以客户为中心、以效益为目标；二是进行动态管理，适时调整客户；三是要从长远利益出发，用发展的眼光看待客户。当前应将以下几类客户作为信贷营销的重点：电力、电信、烟草、广电、石油石化等集团行业客户；总行、省分行确定的重点客户，上市公司及拟上市公司，在区域市场具有一定垄断优势或占领先地位的骨干企业；国家及省市重点基础设施建设项目法人；现金量大、社会知名度高的重点院校、重点中学、重点医院等。

（二）实施差别化营销，建立和稳定优质客户群体

适应当前客户市场激烈竞争的形势，有必要对现有和潜在的客户资源进行认真分类梳理，根据不同类型客户需求特点和主要特征，挖掘和

选择优质客户，实行有针对性的差别化营销策略，培育、发展和壮大一批对银行的生存和发展具有重要影响、并与之建立长远合作关系的优质客户群体，以改善客户和业务结构。对优质的行业性、集团性、垄断性客户要提高服务层次，上移经营重心，由分行直接派遣首席客户经理，直接营销。分支行都要主动出击，加强整体联动，重点抓集团客户、抓上游客户、抓源头客户，带动全行业务发展。

（三）拓展有效市场，调整贷款结构

1、营销中小企业，调整规模结构。数据统计显示，目前银行新增贷款主要集中于大型企业，由于优质大客户数量相对有限，银行间的贷款竞争变得非常激烈；而中小企业贷款却有较大的市场，要对中小企业贷款的条件、业务流程、信用评定等方面进行研究，逐步增加对中小企业贷款的营销和投放，提高其占比。民营企业中效益好的中小企业已今非昔比，虽然还处于成长阶段，但已具备了信贷优质客户的基本条件，新一轮信贷增长点将很大程度上集中于此。要积极开展中小企业（主要是民营企业）贷款营销，积极培育和支持有市场、有效益、有信誉的中小企业，防止贷款过度向大企业、大客户集中而潜伏新的信贷风险。

2、加大流贷投放，调整期限结构。应在防范风险的前提下，进一步加大对工商企业流动资金贷款的投放力度，调整固定资产和流动资金贷款的比重，以提高资金的流转速度和运营效率。

3、介入新兴行业，调整贷款行业结构。随着经济市场化的深入，传统行业逐渐萎缩，一批新兴行业将不断涌现，贷款的行业结构对贷款收益的影响会更加明显。目前在一些地区，国有商业银行贷款还主要集中在电

力、纺织和烟草等传统优势行业上，而一些新兴和朝阳产业如电子、电信、生物等占比较低。贷款的行业结构过于集中在传统行业，不利于规避经济结构转型产生的潜在风险。为此，应未雨绸缪，积极介入新兴行业，提高对新兴行业的贷款比重。

4、加快产品创新，调整产品结构。改变基本建设贷款等品种负增长趋势，积极拓展个人消费信贷市场。个人住房贷款作为建行最有竞争力的金融产品，应进一步加强营销推广力度，抢占市场份额，调整现有贷款产品的结构。

银行网格化工作总结 篇4

自xx年总行开展内部控制综合评价以来，我行十分重视内部控制管理工作，把内控工作作为一项重要的工作来抓，在严格执行上级行制度、办法的前提下，针对支行实际，努力完善、细化内控管理制度，做精做细各项内控管理，为了实现经营目标，维护财产完整，保证会计及其他资料正确和财务收支合法，决策层的经营方针、经营决策能得以顺利贯彻执行，工作效率和经济效益能得以提高，我行坚持业务发展与内控管理并举的经营策略，在规范操作程序、降低金融风险中起到了积极促进作用。现将全行内控管理情况报告

一、内部控制管理的基本情况

支行本职设置办公室、人事监察部、计划信贷部、市场客户部、财务会计部、国际业务部、合规部七个职能部室，一个工会办公室、一个党委办公室。辖属营业部、支行、支行、分理处、分理处、分理处、分理处

、分理处、分理处、分理处、分理处十一个营业机构，另设、xx个储蓄所。到10月末全行员工xx人，其中长期合同工xx人，短期合同工xx人。在机构上设置上做到职能部门横向平行制约，前后台业务分离；在岗位配置上做到人员落实、职责明确；在制度建设上做到文件传递上及时，贯彻学习到位；在制度执行上严格要求规范操作，努力降低操作风险；在制度保障上坚持加强自律监管和再监督力度，为内控管理保驾护航。总体上讲，我行内控管理工作是领导重视、组织落实、职责明确、三道防线环环相扣、风险防范能力日益提高。

二、当年内控管理采取的主要措施、取得的效果和成绩

为确保全行内控管理的良好态势，今年以来我行在内控管理工作上采取了以下措施：

1、领导重视，组织落实，20xx年以来，我行领导班子始终高度重视支行的内控工作，把加强内控工作作为提高全行管理水平，规范业务经营，提高全行员工综合素质的重要手段来抓，做到思想认识到位，工作措施到位，组织体系健全，处罚整改加强。我行单独设立审计办公室，内控工作由审计办牵头抓，今年共组织现场审计次，参加人员xx人次，根据行长室要求制订了工作计划，完成了主任、分理处主任任期内的责任审计；储蓄所、储蓄所、储蓄所、分理处业务审计工作；重要岗位责任移交个人次；支持分行审计处人员调用；对监管中发现的问题进行延伸检查；建立了问题整改台账；督导了内控评价自查自纠工作。

2、及时传达银监会、人民银行、上级行新政策、新制度、新办法。据统计，到9月底共向支行本级转发内外部上级行业务性文件十多只，向营业

机构转发内外部上级行业务性文件多只，收文后及时组织了员工学习，强化了全行员工熟练掌握国家金融政策、制度、办法，规范了员工业务操作程序。

3、针对本行实际，不断完善行之有效的各种规章制度。根据上级行的文件精神，我行为进一步贯穿到具体业务发展和内控管理上，支行今年来出台了各类制度保障性及业务性文件，新成立了、委员会，调整了审查委员会、委员会、领导小组、领导小组；出台了xx年度经营目标考核办法、经营单位主责任人内部综合管理考核办法、工资分配办法、工作质量考核办法；修订了支行职能部门岗位职责。制度、办法出台使全行在组织上、职责上为内控管理提供了有效的制度保障。

4、高度重视存在问题，明确落实整改责任，扎实抓好整改工作。整改工作由支行合规部门牵头，各业务主管部门督办，问题存在单位落实整改。合规部门建立全行性整改台账，对今年来上级行各种内外部检查出来的问题及整改结果逐一登记，并对业务主管部门发送《通知书》，全程监控各单位的整改情况；业务主管部门对上级行各种内外部检查及季度自律监管中存在问题建立系统整改台账，并根据《通知书》深入基层抓整改落实；问题存在单位重点落实整改责任人，坚持“谁经办，谁整改，谁不整改处理谁”原则。通过责任到位，纵横结合措施，除客观原因确难整改外，做到整改不留死角，不走过常

5、自律监管程序逐步规范，处罚力度明显提高。xx月，支行对违所会计基本业务操作和制度的有关人员，按照xx银行员工违反规章制度处理办法和审计处理处罚办法进行了严肃处罚，共处罚xx人次，金额xx元。

6、积极组织员工培训，提高员工规范操作意识。

银行网格化工作总结 篇5

时光荏苒，转瞬即逝。回首20xx年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，也有攻坚克难之后的喜悦与欣慰。现将我的工作情况总结如下：

一、夯实基础，储备知识提升能力

20xx年我有幸加入到XX这个大家庭中，工作期间我能够认真学习业务知识，努力提高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，立足岗位扎实工作

在20xx年中，我主要负责XX和XX工作。在XX方面，通过深入基层网点，了解网点存在问题，我认真总结发现问题，梳理和整理目前网点存在的问题和潜在风险点，第一时间下发到网点，确保业务合规办理。在XX方面，在行领导的指导下，我积极对接总行，协调部门合作，分批对全辖XX家网点进行XX建设，XX在全行XX建设考核中取得第X名的好成绩。

三、明确目标，严于律己砥砺前行

新起点，新征程。在新的一年里，我将努力补足短板，扎实推进各项工作：一是稳步推进XX建设工作，力争全面建成XX家网点XX；二是建立XX通报制度，定期将各个网点XX建设进度、业务笔数、业务

替代率、推广情况在微信群内公布，营造良好的赶、比、超氛围；三是制定符合自身特点考核办法，确保我行XX建设有序、平稳推进；四是继续梳理并总结风险点，积极为网点排忧解难。

银行网格化工作总结 篇6

20xx年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。20xx年对南岸支行来讲，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。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

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，十分注重个人业务潜力的培养学习。为储户带给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，用心认真地学习新业务、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，我的工作潜力和综合素质得到了较程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的职责心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

20xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。透过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

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，努力为客户带给最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，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，每一天都有新的东西出现、新的状况发生，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，提高自己的履岗潜力，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必须的欠缺，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。

银行网格化工作总结 篇7

因为工作需要，20xx年1月底至10月初，我在xx支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和xx支行个人业务发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。具体工作汇报如下：

一、推动存款、贷款的稳定增长。

在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人贷款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到9月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增..

万元，完成分行下达计划的64.1%，各项贷款比年初净增..万元，使近年来xx较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户xx农行。

结合xx长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《中国农业银行..市分行个人船舶按揭贷款管理办法（试行）》，xx支行成为首批可以开办个人船舶按揭贷款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的经济增长点。

二、推动三农工作的持续发展，全力降低三农贷款的风险。

与分管行长到三个三农网点实地摸底调研，针对“小额农贷不良贷款的增长”的现状和农户的实际情况，制定并落实“起诉一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良贷款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回180万元，不良率控制在5%以下。

三、狠抓新业务发展，理财产品和黄金销售实现零的突破。

针对金融市场的新变化和客户的需求，从客户利益出发，推动理财产品的营销。首先自己带头营销理财产品250万元，其次制定了理财产品的奖励办法，再把理财产品的精神对主任、大堂经理和客户经理讲透彻。刚开始每有新的理财产品就将资料 and 重点打印交给大堂经理王小燕等人，将营销由点及面地推开。到9月底，共营销理财产品39416万元。

针对黄金市场的升温与客户的要求，借市分行同意xx支行营业部开办实物黄金买卖的东风，在行领导的支持下，跑银监局、工商局、分行等以及内部各部门的协调，使5月份xx支行营业部实物黄金得以成功销售，并在当月组织营销实物黄金651克。在5月6月都获得了市分行三农行营业网点贵金属销售竞赛活动第二名及各三千元的奖励。

四、注重信用卡业务的发展。

严格控制信用卡增量的优质性，避免货币学中“劣币驱逐良币”的事情发生到白金信用卡的客户群体中。对于存量白金信用卡客户，改变“重发放、轻管理、缺教导”的现状，对原有客户群体进行分类清理，恩威并举，引导客户正确使用白金信用卡正确消费，合理积分，避免恶意套X、恶意透支。高积分、高分期、高贡献率的客户给予继续使用和适当升额，低积分和无分期，一味套客户给予降额和信用锁定，推动信用卡业务良性、健康、可持续的发展。

五、贵宾团队建设有一定的成效，但任重道远，仍需努力。

银行之间的竞争无论如何激烈，其实质不过是对优质客户资源的争夺。因此，注重贵宾团队的建设和管理，增强竞争力，将决定谁将占有更多的优质客户资源。这就要求：

一是团队成员自身要有高度的责任心、事业心和比较全面的素养。

二是要有好的金融产品，针对不同性格和不同需要的人对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。从来就没有单一的产品可以满足所有客户，也没有一个客户经理可以搞定所有客户。是人还是产品都有缺陷，没有完善的个人，只有完善的团队。这是目标，还需努力。在市分行的评比中，20xx年5月、9月，xx农行分别获得了市分行贵宾团队管理的第8名，第6名以及6万元的费用奖励。

银行网格化工作总结 篇8

为确保现金流通顺畅，加强人民币反假知识以及整治拒收现金公众宣传，兴业银行南昌分行积极推进现金服务网格化管理宣传活动，将现金服

务划分为8个片区，每个片区确定1名网格长，与2名宣传志愿者，建立商铺、社区联系档案，积极帮助老百姓解决现金使用过程中遇到的困难。截至目前，共服务区域人口数量1300余人，商户数量258户，居民小区8个。

兴业银行南昌分行工作人员积极走进社区、校园、商铺、超市，宣传小面额兑换、残损币兑换、零钞存现、反假币等金融知识，并对整治拒收人民币现金进行重点宣传，了解商户现金收取情况，让社会工作了解拒收现金的政策法规，提升公众法律意识。同时扎实开展阵地营销，在支行网点大厅内播放主题为“拒收现金违法”等视频，让客户在办理业务的过程中也能进一步了解人民币反假知识，让老百姓通过简单的方式了解现金兑换办理方式及流程，为广大群众提供更有温度的金融服务。

今后，兴业银行南昌分行将秉承“真诚服务、相伴成长”的服务理念，不断完善网格化现金服务工作，持续优化现金流通环境，把现金服务好事、实事办到群众心坎上，增强社会公众对现金服务的满意度和获得感。

银行网格化工作总结 篇9

20xx年以来我行坚持“从严治行”，高度重视内部控制管理工作，把内控工作作为一项重要的工作来抓，在严格执行上级行制度、办法的前提下，针对xx支行实际，努力完善、细化内控管理制度，做精做细各项内控工作，为了实现经营目标，我行坚持业务发展与内控管理并举的经营策略，在规范操作程序、防范风险中起到了积极的作用。现将我行内控管理基本情况汇报如下：

一、加强制度的梳理及学习

今年以来，我行先后对各条线的规章制度进行了梳理，针对新的文件变化，认真组织，做好相关政策的学习和指导，在实际业务操作及经营中始终贯彻落实最新的制度要求与规定，确保我行相关业务操作依法合规。在今年四月份我行根据支行教育月活动内容，全面深入开展了《柜员及营业机构负责人十个严禁》、《银行业金融机构从业人员职业操守》、《xx银行股份有限公司员工守则》、《员工违规行为处理办法》、《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、《中国共产党党员领导干部廉洁从政若干准则》、《党内监督条例》、《中国共产党纪律处分条例》等一系列规章制度的学习。我行全体员工遵章守纪、依法合规意识进一步提升。

二、继续落实重要岗位人员管控措施

我行严格按照相关制度要求，在柜员号使用、开户、验印、业务印章保管、对账、票据交换、大额资金收付的授权与证实等业务环节中，责任到人，明确不相容岗位和业务。坚决杜绝串岗、混岗或违规顶岗、兼岗等问题发生。同时，我行按要求对重要岗位人员实施轮岗及强制休假制度，至今已完成轮岗3人，强制休假3人。

三、坚持对重要操作环节及高风险业务的实施管控

我行每月至少检查一次“双十禁”规定执行情况；每月至少一次对现金、重要空白凭证、贵金属等进行账账、账实检查；每季度至少一次对开户、挂失、账户冻结、大额存取和转账、客户预留印鉴、业务印章和柜员私章保管等进行检查；每季度至少一次主动了解我行重点客户对账情况。

四、积极开展今年的各项风险排查工作

根据省行及支行今年的最新文件精神开展我行的风险排查工作，进一步加强对各业务环节的管理，规范日常操作，增强员工合规操作和风险意识。

(一) 公司条线

根据《关于明确人民币大额交易查证及授权登记制度管理要求的通知》文件要求，我行再一次对大额交易查证的标准、核实人员和查证方式以及登记工作进行了自查及规范，确保我行在此业务操作与执行方面的依法合规。

(二) 个金条线

1、根据《关于发送的通知》文件要求，进一步规范我行个人客户信息的查询及调阅工作，切实做好我行个人客户信息的工作。

2、根据《关于发送的通知》文件要求，我行对20xx年8月至20xx年3月期间通过个人理财销售系统办理的员工个人理财产品业务进行了全面、逐笔自查，重点检查员工是否存在利用工作之便办理本人理财业务行为。经过自查我行的理财业务均合规，无上述情况出现。

(三) 监察及法律合规方面

1、根据《关于对银行员工泄露客户资料风险提示的通知》文件要求，我行切实开展了员工的思想教育和管理工作，加大了员工工作的培训力度。

。

2、根据《关于加强对员工自办业务和使用个人账户过渡客户资金等操作风险防范的通知》文件要求，对我行员工开展了业务指导与学习，培育全员操作风险管理文化，规范柜台操作流程。

五、员工思想动态分析与行为排查制度落实到位

近期我行组织了员工思想动态分析与行为排查工作，通过观察、谈话、会议分析、家访、客户回访等方式了解掌握每位员工思想动态和行为变化。同时经常与每位员工进行交流，进行“双十禁”、思想道德、合规操作与案例警示等教育，并畅通沟通渠道，鼓励每位员工为支行的合规内控工作献计献策。

在支行领导及我行全体员工的不懈努力下，我行的内控合规工作运行良好。在今后的工作中，我行将继续高度重视，将内控合规作为一项长期不懈的工作来抓，让合规内控工作为我行的经营发展保驾护航。

银行网格化工作总结 篇10

五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对银行工作的无限憧憬，我成为了一名xx银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导

同事和客户的一致好评。我很庆幸自己能有这么好的工作环境和工作条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务知识面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。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，不断提高服务质量和服务水平，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。

一、微笑是文明优质服务的引言。

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管理水平和形象，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，就好像是每天都要面对“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工作表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。

二、技能是提升服务水平的`基础。

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金融从业人员，没有从事过经济类工作，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。”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/285113113011012
123](https://d.book118.com/285113113011012123)