

工商银行客服服务年度总结

篇1：工商银行客服服务年度总结

我是XXX，我参加工作来到咱们中国工商银行西客站支行已经工作了十年了，担任大堂经理已经五个月了，作为一名大堂经理我深刻的体会和感触到大堂经理的使命和意义。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂经理是我们工商银行对公众服务的一张名片、大堂经理应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、大堂经理是我行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们工行的形象，因为我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。所以当我行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。由于我行地处城区列车站，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理速汇通、缴纳电话费、以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既不安全又费心。从我第一天在大堂工作，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得大堂经理工作很累、很烦索，责任相对比较重大，但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

当客户坐到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在我开始大堂经理的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对个人，怎样密码找回，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出一些要点，向不熟悉银行业务的客户解说，例如，在银行办卡的好处：ATM跨行取款收不收手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且十分高兴。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉、协调起来，当我在业务上遇到什么问题他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的综合程度，通过这几个月的工作，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么？在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高，而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

我深知大堂经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到

热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂经理来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有较高水平的领导和亲入一家很好的同事，同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂经理。

篇2：工商银行客服服务年度总结

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工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。

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。通过加强内控管理，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，努力为客户提供最优质服务，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、指导和帮助中提高自己、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!

篇3：工商银行客服服务年度总结

XX年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就一年来的工作小结如下：

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工XX名，其中党员XX人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建文明诚信窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法,南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育主任室以创建文明窗口为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守八要、九不、十做到，真正把客户当衣食父母，倡导用心服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用三声、两站、一微笑，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性;二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造多干多得，少干少得的公平竞争机制，形成了全行员工争干、抢干业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库

房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

三、求真务实、勇拓市场发展才是硬道理。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xxx等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存XX万。

4、积极配合客户经理做好服务工作今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金XX万。

四、结合扫雷工程、强化内控管理今年支行将营业部确定为雷区，对我们营业部来说是坏事，更是好事。这充分体现了行党委、行长室对营业部工作重视和关心。营业部以此为契机，对各项工作进行了全面梳理，强化内部管理。1、思想重视加强管理主任室一班人以身作则，身体力行。熟话打铁还须自身硬。主任室一班人带头学制度，学操作流程。做执行制度的模范，为员工树榜样。内勤主任何君对于需要授权业务从不马虎，总是认真核实授权。2、加强对员工的思想教育首先是将扫雷、上等级活动的内容原原本本地传达到每一位员工，做到人人知晓。其次是消除思想顾虑引导员工主动配合自查自纠、排除隐患。3、检查监督到位认真对照扫雷、上等级要求，总会计和内勤主任按制度检查一次不落，发现的问题限定及时整改。做到铁面孔、铁心肠、铁手腕，促进员工按制度规范化操作。今年营部人员变动比较频繁，但检查监督交接都能及时跟上确保了安全过渡。4、重视安全防范工作三防一保工作常抓不懈，逢会必讲，坚持超前防范，确保安全的指导思想，加大银企对账的力度，对账单回收率达86%。通过一系列措施和工作的开展，营业部核算质量大幅提高，出现了连续三个月全营业部无差错的好情况，全年无经济案件安全事故。经过一年努力，目前在营业部已形成了上下一股绳，全体人员一盘棋、团结协作好情景，干工作、干事业热情空前的高涨。我深信，营业部在行党委、行长室的关心和支持下，经全体员工共同努力，营业部会向着一个更光辉灿烂的明天前进!

篇4：工商银行客服服务年度总结

我于xx年4月接到省分行的调令，调任xxx支行客户经理。在xxx支行8个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在xx年三个季度的工作情况总结汇报如下：

xx年二季度我在xxx支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。xx年3月至6月，我参加了北京金融培训中心举办的afp(金融理财师)资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于xx年7月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们xx银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦锁，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

存在的主要问题：

一、金融专业知识有待进一步加强。面对如今市场经济的多样性，银行理财成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户提供专业的金融信息和理财产品，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平；

二、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销，提高支行中间业务收入；

三、进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌；

个人职业发展的愿景：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

篇5：工商银行客服服务年度总结

几年来，工商银行支行狠抓两个文明建设，多管齐下抓经营管理、抓优质服务、抓工作业绩、抓队伍建设、抓企业文化、抓素质教育，致力于繁荣侨乡经济建设，在兼顾社会效益、经济效益、企业效益和自身效益的同时，拓宽了生存发展空间，营造了具有特色的企业文化氛围。工行从四个一流入手，以创建青年文明号为动力，开辟符合自身特点的改革的道路，实现了经营管理的良性循环和更具竞争力的可持续发展。年创建以来，在各级党政领导的重视和支持下，在团组织和广大团员青年的积极参与下，创建工作不断深入，创建范围不断拓展，创建内容不断丰富，创建综合效益日益突出，创建青年文明号已成为全行青年职业道德教育和共青团组织参与两个文明建设的主要途径。

近年来，支行被评为国家级金融系统先进单位一次，连续年被评为省级文明单位、被评为省级先进单位年次，被评为总行级先进集体次，获市级先进集体荣誉次，获得县级荣誉次。十个服务窗门被评为巾帼建岗示范窗口。年，分理处获得市级文明单位称号，支行现有省级青年文明号个，市级青年文明号个，市级青年文明号个，获青年文明号单位在分理处以上机构中占%。

（一）加强组织领导，始终保持青年文明号高水平运行

支行领导十分重视团的建设与创建青年文明号工作，始终把它摆上重要的工作日程，高度重视基层团组织建设和青年干部的培养，以团组织实行垂直领导成立工行支行团委为契机，对团组织机构进行更切合实际的设计构建，形成了以工行团委为中心，辐射下属十个团支部的组织框架，由分管副行长亲自担任团委书记，加强了党团、政团之间的纵向联系，不失时机成立十个团支部并进行换届选举，补充新鲜血液，为优秀青年提供了发挥才干和自我锻炼的舞

台，团组织充满了活力，加强了推力，提高了动力，凝聚了合力。每一年度各团支部在团委工作计划的基础上拟定各自工作计划并上报支行团委，由团委负责监督落实，做到年有计划、月有重点、季有反愧半年小结、全年总结，再由团委向党政两级汇报。近年来，工行支行团委共下发各种文件通知份次，对创建青年文明号、团的组织生活、团会团课、团费收缴、推优工作等进行规范布置并加大了监督力度。

在加强团委组织建设的同时，抓住机遇，加强对青年文明号创建活动的组织领导，根据工作需要不断地充实调整青年文明号创建领导小组成员，每年度下达创建青年文明号工作规划，指导创建工作。年我们对全辖各机构提出了两个实现的要求，即没有青年文明号的要实现授牌，已有青年文明号的要实现升级，将其列入考核范围。创建青年文明号领导小组注重青年文明号标准的不断提高，其考核标准和细则每隔一定时期都要修定补充一次，以提高标杆作用，激励进取，进一步深化青年文明号创建工作。目前支行个县级青年文明号有望升级，省级青年文明号--营业科也以瞄准目标，充实条件，准备向更高的层次迈进。

（二）党政建设带动团建，围绕行处中心任务开展工作

支行在加强基层党组织建设的同时，非常重视共青团的配套建设，坚持配套抓、抓配套，为新时期加强团的基层组织建设创建有利的条件，形成党建带团建，团建助党建的格局。我们把三讲、三个代表、金融职业道德教育纳入团的学习活动范畴。组织团员青年在团会团课上进行深入的学习讨论，组织研讨，撰写心得。注重党团联动，在党的活动中邀请团干与优秀团员参加，先后组织了闽西革命根据地行、安业民烈士墓宣誓、三观教育、形势教育讲座、毛泽东故居行等教育活动。近年来，工行团委先后向党组织推荐了名优秀团员青年入党。推优工作一方面为党组织推优选秀输送了人才，另一方面提高了团委的威信，营造了进取争优的良好竞争氛围。在党建的带领带动下，支行团组织的作用得到了更好的发挥：第一、充分发挥Y团组织的助手作用;第二、充分发挥Y闭组织的后备军的作用;第三、充分发挥了团组织的桥梁纽带作用;第四、充分发挥了共青团在青年工作中的核心作用。在党组织的带领下，党有号召，团有行动，把占员工总数近%的团员青年紧紧团结带动起来，积极投身行处两个文明建设，围绕行处中心任务开展工作，行处的凝聚力、战斗力大大提高，经济效益连年增长，充分体现了支行在工行系统的支柱作用。

（三）全面加强学习，建设一支高素质的青年队伍

首先，狠抓教育学习。为了适应市场经济优胜劣汰的发展要求，走高素质多出人才的可持续发展之路，我们注重抓好六大教育:抓好形势教育;抓好价值理念教育;抓好职业道德教育;抓好商业银行风险管理知识普及教育;抓好法制和警示教育;抓好行规行纪教育。为了提高学习效果，我们先后聘请了学院老师举办了三观教育、形势教育、会计法、保密法、三个代表、加入世贸，迎接挑战、警示教育等十场专题讲座。还穿插组织了认清形势，感受危机和职业道德教育两场以实话实说、畅所欲言为形式的青年论坛活动。页123其次，狠抓培训练兵。我们在会计、出纳、储蓄三个专业部门开展

岗位练兵和专业技能竞赛，继续塑造工商银行三铁形象。选拔业务尖子参加总行、盛地、市各级业务技能及专业知识比赛，人次获得总行级技术能手称号，人次在省行级业务比赛中名列前三甲，在全行掀起了比、学、赶、帮、超热潮，涌现出总行文明优质服务标兵当好一名新型的市场营销员同志、总行级三八红旗手同志和省级公司先进工精诚所至，金石为开所主任同志等一批先进人物。岗位竞赛活动推动优质服务工作的深入展开，提高业务素质和操作技能，增强了同业竞争实力。年、月份开展以爱岗敬业、遵纪守法、文明服务为主要内容的职业道德教育活动，力图通过创建青年文明号活动与不间断地教育学习活动，建设一支政治过硬、业务优良、作风清正、纪律严明的员工队伍，塑造良好的社会形象。

第三、创造学习机会。工行团委通过各种渠道与有关大专院校联系，将自考、函授、电大等各种院校名称、专业、信息等打印成清单下发给团支部，组织了认清形势，感受危机的青年论谈活动并印发了倡议书，加大了对自学成才的嘉奖力度，鼓励自学成才，营造Y良好的学习氛围。年，我行参加Y各种大专、本科学习者人，参加中、初级职称考试者达人，纪录前所未有，青年人冰工程蓬勃发展。

（四）加大创新力度，优质服务推陈出新上层次

当前，同业竞争日趋激烈，入世在即。我们面临着新的机遇和更多的挑战。在全行实行统一标识统一装修，统一贯彻落实各项优质文明服务措施，提高优质服务水平的基础上，注重服务的创新和升级：

1?二线为一线服务，每个二线科室挂号一个一线处所，推出二线为一线、一线为顾客的大后方服务措施。2?开展比作风、比贡献、比技能的三比劳动竞赛，挂钩福利。实行分理处综合考核末位淘汰制，加大奖罚力度，鼓励先进，鞭策后进。3?实现柜面窗口服务的两个转变，改变符遍的柜台服务为综合型服务乃至升级为增值型服务。4?创新业务品种，推出消费信贷、理财咨询、信息咨询、教育储蓄、教育信贷等各种新的业务，拓展牡丹卡应用空间和效率，提出银行超市新理念及付诸实施。5?实行客户经理制。一个客户经理专门为一个或多个优秀客户提供全方面银行业务服务，涉及全班业务领域为优秀客户提供高效、快速、准确、综合性的绿色通道服务。6?实行信贷营销战略，支持经济支柱行业支柱企业，发展支持了集团、服饰、集团、邮电、电力等一大批优质客户，取得了银企双赢，增强了服务经济的实力。盯紧水电路等民生民心工程，先后投入信贷资金?亿元，取得了良好的社会效益和经济效益。7?加大检查监督整改力度。我们将现场与非现场监督和专项性监督相结合，定期监督与不定期监督相结合，动态监督与静态监督相结合，领导性监督与群众性监督相结合，实行快速反馈整改。如：零售科扣罚元，人事科扣罚元，几年来对十多名违纪同志进行行政处分。

（五）勇创一流业绩，青年文明工程声势浩大

作为工行系统的支柱行处之一，工行在抓好精神文明建设的同时，把创建青年文明号活动与我行处的物质文明建设有机地结合起来，促进了经济效益高速发展。

1、贷营销出效益。存款营销我们注重抓经济新增长点，注重抓源头，实行存

贷款营销、本外币营销一体化联动。对公存款增量及增幅占比全市第一。信贷资产结构得到了深化调整，培养支持了一大批优秀客户群体。

2、中间业务迅猛发展。外币结算量翻番，牡丹卡应用及资金沉淀成倍增长成为新的效益增长点。

3、压缩费用措施得力，增收节支促进效益增长。

4、剥离不良资产及核销呆帐贷款工作成绩显著，夯实了我行的经营基础和发展竞争实力。工商银行支行本外币存款逾亿，各项贷款余额超亿，三项贷款占比低于。年利润比年翻两番有余，两个文明建设硕果累累成绩骄人。

我们在取得社会效益、经济效益和人才效益三丰收的同时，我们还积极开展青年文明号优质服务促假日经济和青年文明号创新创效等特色活动，受到社会的广泛好评。

1、xx号户结对活动深入展开，好人好事层出不穷。几年来，工行与一中，中学，星村等近十所学校贫困村建立了扶贫帮困关系，人次参与了希望工程长期捐助失学儿童活动，在闽北水灾、保护母亲河、支援西北雪灾难民、九八特大洪灾、台湾、大地震等系列赈灾捐助活动中捐款达余元。支行连续四年参加无偿献血逾人次。团委每年都与一个贫困村或学校结对帮扶，每个青年文明号集体都有帮扶对象，并与贫困地区建立帮扶关系。年月日，晚报刊登我行所员工识破一诈骗案的新闻报道；又如月份，***女儿坠楼，抢救期间员工发扬团结互助、扶危助困的友爱精神，捐款万千多元帮助燃眉之急；见&勇于，勇擒小偷，受到公安机关的表扬；出纳拒退回欠款笔金额

2、共青活动有声有色，综合效益日益突显。支行团委一直是直机关组织中的一支活跃力量。年，我们提出了共青活动的新思路，即团的活动要力争扩大社会影响面，要有一定的社会效益和宣传效应，要体现工行企业文化的特质、营造工行企业文化氛围，团的活动要寓教于乐，促进团结，催人向上，丰富青年人的业余文化生活。围绕四要思路，年工行团活动丰富多彩有声有色。（1）我们倡导全行唱好一首歌《团结就是力量》。（2）在全辖名团员中先后成立了摄影兴趣小组（其中有两名省级摄协会员）、集邮集币兴趣小组、工行合唱团（曾荣获合唱一等奖）。组建工行文娱小组（其中等几位同志已成为了、各种晚会的主角），成立了读书兴趣小组（团委组建流动书库并特设心得交流园地，一些支部的小图书库也已初具规模），支部的羽毛球队活动频繁，支行篮球队成为了加深友谊促进青年交流的桥梁，书法兴趣小组展览不断，队伍日益壮大。（3）由工行出资与团市委等单位合办的工行杯少儿乐器比赛及颁奖晚会取得了良好的效果，社会影响强烈，体现了工行关注少年儿童成长成才的爱心。（4）工行团委组织的毛泽东同志故地行、古田会议旧址行，安业民烈士墓宣誓，清明祭扫革命烈士墓等活动起到了生动的教育效果。（5）青年沙龙论坛系列活动实话实说，不避锋芒，注重交流，关注焦点，成为了我行团委的名牌活动。（6）参加团市委的五四青年金融综艺大擂台，爱我自行车环市等活动报名踊跃，成为全市的一支活跃力量。（7）以环保、爱乡、护绿为主题的登山、漂流比赛群情激昂，寓教于乐。（8）直属一支部发起的读好一本书，写好一篇心得活动在全辖掀起读书热。（9）爱我工

行，述我观点的主题征文活动获得成功，多篇文章被各级刊物采用。（10）第二届书法、摄影展览、水平提高，作品增加，视角开阔，受到好评。

面向新世纪，我们将继续以四个一流和三个效益为目标，以更高的标准来严格要求自己，不断总结创建经验，不断深化创建活动，不断创新青年文明号活动内容，在侨乡的经济大潮中扬起青春的风帆。