

## 银行业务主管年度个人工作总结

### 篇1：银行业务主管年度个人工作总结

从值班主任转换成营业经理的那一刻起，我心理便多了一份沉甸甸的不安与责任感。因为我的工作角色从协助、配合网点主任到自己须独当一面去处理网点的所有业务、会计核算和控制，因此觉得压力大了，肩上的担子也更重了。

为了更好地担负起营业经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，不断提高和完善自身的业务水平。在日常的学习、工作过程中，以书本为师、以专业部门的能者为师、以身边的员工为师，学习他人所长，补自己所短，得以熟练掌握各项业务要领，做到对会计核算程序心中有数，从容应对网点日常工作中发生的各类问题。在做好自身业务学习的同时，我还针对网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工。因为我始终相信，打造一个坚持执行制度、能抑制操作风险的团队，需要每一个员工的参与。

我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作。要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯。营业经理是会计核算控制的关键环节，这也就要求我在日常工作中，必须时刻保持警惕和树立风险防范意识。对容易发生差错的同志，我不断提醒，使其在工作中引起重视；对一些因业务不熟而发生差错的同志，就耐心帮助其熟悉业务；对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

案件防范是我们会计结算的永恒主题，也是营业经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走过场。把自己权限卡的密码保管好，每次授权都用一块挡板挡住密码。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案。加强案例分析，对自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

与慷慨激昂、代表着我行一线营销人员百舸争流般的精彩的营销案例相比，在营业经理身上，可以看到的是另外一种截然不同的风采——那就是默默耕耘、充满自信。我所在的网点，营业经理是最忙碌的一个。但，忙而不能乱，面对为了坚持制度而被个别客户误解、中伤，我们充满了自信。因为我们肩上承载着工行的广大客户、总省行、市分行党委的信任。业务我们没有理由不精通，制度我们没有理由不执行。

当上营业经理以来，我的快乐是网点无差错、无案件发生。苦的是怕工作中还存在许多不足，辜负了领导的信任。今后我将不断完善自己，争当一名优秀的营业经理。

### 篇2：银行业务主管年度个人工作总结

时间总是匆匆流逝，转眼间，我们的工作阶段已经接近尾声。在过去的一段时间里，作为银行业务主管，我在团队的共同努力下，经历了许多挑战与成长。现将这段时间的工作总结如下：

## 一、工作概述

在这一阶段，我们的工作目标主要集中在提升客户服务质量、优化业务流程和增强团队协作上。我们制定了详细的工作计划，设定了关键绩效指标（KPI），并通过定期的会议和反馈机制，确保团队成员清晰了解自己的职责和目标。我们的预期成果包括客户满意度的提升、业务处理效率的提高以及团队凝聚力的增强。

## 二、主要成就与亮点

### 1. 客户满意度的提升

经过一系列改进措施，我们的客户满意度显著提高。根据最近的客户满意度调查，满意度评分从上季度的85%提升至92%。我们引入了客户反馈机制，通过定期回访和问卷调查，及时了解客户的需求与意见。在此基础上，团队迅速调整服务策略，使客户在体验中感受到我们的专业与关怀。

### 2. 业务流程的优化

我们对业务流程进行了全面梳理，识别出多个瓶颈环节，通过技术手段和管理优化，流程效率整体提高了25%。例如，在贷款审批环节，我们引入了电子化审核系统，减少了纸质文档的使用，审批时间从原来的5个工作日缩短至2个工作日。

### 3. 团队协作的增强

通过定期的团队建设活动和培训，我们的团队凝聚力得到了显著提升。在过去的几个月中，团队成员之间的沟通更加顺畅，合作效率也提升了。据统计，团队内部的项目协作次数增加了40%，有效促进了信息共享与资源整合。

## 三、遇到的问题与解决方案

在工作过程中，我们也遇到了一些困难与挑战：

### 1. 人员流动性高

尽管我们团队整体表现良好，但在业务高峰期，部分员工因压力较大选择了离职。对此，我们采取了以下措施：

- 心理健康支持：引入心理咨询服务，为员工提供心理支持，帮助他们缓解工作压力。

-激励机制：完善了奖金与晋升机制，鼓励员工在工作中追求卓越。

经过这些措施，团队的流失率明显下降，员工满意度也有所提升。

## 2.技术应用不足

在一些业务环节，团队对新技术的接受度不高，导致工作效率受到影响。为了解决这一问题，我们组织了针对新系统和工具的培训，特别是对年轻员工进行了一对一的辅导，确保每位员工都能熟练掌握相关技能。经过培训，员工对新技术的接受程度提升了50%，业务处理效率也随之提高。

## 四、经验教训与反思

通过这一阶段的工作，我们总结了以下几点经验与教训：

### 1.沟通的重要性

在工作中，及时沟通可以有效避免误解，并促进团队协作。我们发现，定期的团队会议和反馈机制是保持团队高效运作的关键。

### 2.灵活应变的能力

银行业务环境瞬息万变，灵活的应变能力显得尤为重要。针对市场变化，我们要及时调整工作策略，以适应新的挑战。

### 3.重视员工发展

员工是企业最宝贵的资产，关注员工的发展与心理健康，不仅能提升工作效率，也能提高团队的稳定性。

## 五、改进措施与未来展望

在总结过去的基础上，我们对未来的工作提出以下改进措施与展望：

### 1.加强培训机制

未来，我们将加大对员工的培训力度，尤其是在新技术的应用和客户服务的技能上，确保每位员工都能跟上行业发展的步伐。

### 2.优化激励政策

在现有激励政策的基础上，我们计划引入更多的非物质激励措施，如表彰优秀员工、创建“员工之星”活动，以增强员工的归属感与工作热情。

### 3.持续关注客户需求

未来，我们将继续深化客户反馈机制，定期分析客户需求变化，以便及时调整服务策略，确保客户满意度持续提升。

总之，过去的一段时间里，我们在团队的共同努力下，取得了显著的成绩，同时也发现了许多需要改进的地方。展望未来，我相信只要我们继续保持团结协作，积极应对挑战，就一定能够在行业中取得更大的成就。

## 篇3：银行业务主管年度个人工作总结

### 一、坚定信心，刻苦学习，努力提高业务技能。

\_\_\_\_年，本人被安排到公司业务二部工作，由于本人长期从事私人业务，所以对公司业务很少涉及，既没有客户资源，又缺少工作经验，也不懂信贷政策，感到不知所措。加上本人年龄较大，身体不好，所以认为自己没有信心能够干好对公业务工作，当时思想压力很大，曾一度想放弃。后来在崔行长的耐心开导和鼓励下，本人的思想观念得到转变，认识水平得到提高，逐步对自己的工作有了信心，开始在部门领导和同事的帮助下，积极投入工作。一方面刻苦学习业务理论知识，学习我行的信贷政策，一方面加强学习我国的有关法律法规。另外还主动找老同志取经，经常到审批部门请教，通过近半年的努力，终于掌握了办理业务的相关知识，具备了开发客户的业务能力。为下半年开拓市场奠定了基本的理论基础和一定的工作经验。

### 二、不畏困难，扎实工作，不断发展授信客户。

\_\_\_\_年下半年，本人在部门负责人的带领下，不分节假日，不顾疲劳，不畏困难，在没有经费，自己出钱的情况下，经常到各地市调查市场，搜寻客户，通过各种途径，利用一切关系，开发授信客户。在分行公司部、风险管理部等部门的指导下，经过刻苦努力，持续公关，终于成功发展了几个客户，如中友数码、鑫泰铝业、永顺铝业、华丰钢铁、孟电水泥等。在开发客户的过程中，我也学到了很多业务知识，积累了很多工作经验。对今后本人各项工作的顺利开展，打下了良好的基础。

### 三、加强管理，按章操作，严格防范信贷风险。

授信客户的成功开发，为我行带来了相应的业务收益，但是这些授信业务的办理，所产生的信贷风险也如影相随，相伴而生。按照我行贷后管理办法操作，按照部门领导的要求办理业务，努力防范信贷风险，成了平时工作中的一项重要任务。为此，我定期不定期走访客户，深入企业，了解客户，调查市场，努力做到未雨绸缪，居安思危，始终把风险防范作为重要工作来看待。特别今年\_\_\_\_月份以后，由于受全球金融危机的冲击，我部门开发的授信客户的业务，受到很大影响，业务大幅下滑，有的亏损严重。分行对此十分重视，成立风险排查小组到重点授信企业收集信息，对此我根据领导安排，积极协助有关人员实地调查，摸清情况。这一切工作的扎实开展，可以在防范风险方面赢得先机，争取主动。为我行信贷业务的健康发展，起到

积极的护航作用。

#### 四、明年的工作打算：

\_\_\_\_年，经过努力，虽然取得了一点成绩，但是离一个合格客户经理的标准还有一定差距，工作中也存在很多不足之处，客户规模还较小，业绩不是很突出，银企关系还需要进一步加强，工作经验还欠缺，业务水平还有待进一步提高，相关知识还需要继续学习，防范业务风险的能力还需要不断加强。在明年的工作中，我一定继续努力学习，认真工作。我相信在分行行长的正确领导下，在大家的热心帮助下，我一定会更加坚定信心，克服困难，不断进取，积极工作，为我行的健康发展，多做贡献。

### 篇4：银行业务主管年度个人工作总结

#### 一、加深了对银行价值最大化的理解

何谓价值最大化，是指企业通过合理经营，采纳最优的经营策略，充分考虑资金的时间价值和风险与酬劳的关系，在保证企业长期稳定进展的基础上使企业总价值最大。通俗的讲，是把企业视同项资产组合拿到“市场”去卖得到的价值最大化。“价值最大化”克服和避开了“规模最大化”、“质量最大化”目标的狭隘；“价值最大化”也不同于利润最大化，它不仅反映以即期效益为核心的现实财务状况，也考虑了企业将来价值增长的进展潜力，它不仅计量了现实经营损失和风险成本，也综合考虑了资本收益的要求，是银行经营平安性、流淌性、效益性和成长性的高度统一。作为现代商业银行，必需树立价值最大化的经营理念，深刻熟悉和领悟价值最大化理念的精髓，并探讨实现价值最大化的有效途径。我们银行将成为最具价值制造力的银行”确定为进展的远景。其实质就是要求我们银行能持续保持优异的经营业绩，在国际通行的财务指标上达到领先水平；在市场价值的增长上达到同业领先水平；树立全面的价值观，能够为股东、客户、员工和社会等利益相关者供应优厚的价值回报。

#### 二、在实践中印证了理论，熬炼了力量。

拓展式训练不同于竞技竞赛、军事训练。它是一种培训，是一种通过每一个人的亲身参加、挑战自身的心里障碍从而获得提升的一种体验式培训。它以“先行后知”而区分与其他培训，精华就在于参加后的沟通和领悟。通过拓展训练给我感悟最深的是一个人的力气是有限的，团队的力气是无限的，“1+12! ”。一个人不行能完善，但团队可以；每个角色都是优点缺点相伴相生，合作能弥补力量不足。进展的道路并不平坦，困难和挑战无处不在，有些是我们难以想象的，有些是我们不敢逾越的，但是团队可以完成只身一人不敢完成的任务，团队可以完成只身一人不能完成的任务。

#### 模拟银行演练

在激烈的市场竞争环境下，商业银行经营要胜利，必需具有比竞争对手学习得更快的力量，这才是唯一长久的竞争优势。通过四天的“商业银行经营管理实战演练，使我们

近距离地亲身感受和了解了西方股份制商业银行的运作模式及先进的经营理念，找到了商业银行经营管理理论与实践的结合点。从战略目标和实施策略的制定，到依据业务战略在存贷款业务、人力资源管理、市场营销、证券投资、财务管理等方面进行决策，再到每一个战略步骤的详细实施;使我们真正体验了如何在市场竞争的环境下规避和掌握风险，如何优化业务、量化培训、抢占市场、争得先机，努力实现银行价值最大化和股东价值最大化。

“模拟银行”演练收获颇多，感受最深的主要有以下三个方面。

#### 1、更加深刻的理解了银行价值最大化的经营理念。

模拟演练的最终结果反映在各家模拟银行在资本市场的股价(即各家银行的市场价值)上。在四天的模拟演练中，我们切身体验了如何在市场竞争环境中去权衡“规模扩张”、“追求利润”、“资本对风险资产的约束”以及“资金流动性”的关系;体验了他们之间相互冲突又相互依存的运动过程，理解了要实现“价值最大化”目标必需以“博弈”的方法去寻求“价值最大”的“平衡点”。更加深刻的领悟了“价值最大化”是银行经营平安性

2、流动性、效益性以及成长性的高度统一;价值最大化不仅是衡量业绩的指标，更是生存进展的基础，进而将其贯穿于全行经营管理的始终;而“以经济资本为核心的风险和效益约束机制”、“以经济增加值为核心的绩效评价和激励机制”是价值制造的两个核心机制。

#### 3、明确了银行管理的目标。

银行管理的目标是要确定如何实现股东价值最大化，成为持续高效的银行。而持续高效银行不会为了一时的高利润而接受较高的风险，而只在限定的“风险承受范围”内开展业务;不会为了更快的赚钱而频繁变动业务方向，而要保持目标和方向的稳定性;不会常常进行猛烈的变革，而是坚持循序渐进，注意长期治理。

## 篇5：银行业务主管年度个人工作总结

尊敬的领导和同事们：

时光飞逝，转眼间又到了一年的尾声。在这一年里，我有幸担任银行业务主管，经过一年的辛勤工作和努力拼搏，我在这个岗位上取得了一些成绩，也遇到了一些困难和挑战。通过此次年度总结，我想和大家一起回顾过去的工作，总结经验，发现不足，为新的一年做好充分的准备。

#### 一、对工作成绩的总结和分析

在过去的一年里，我兢兢业业，努力工作，取得了一些成绩。主要表现在以下几个方面：

##### 1.业务工作能力的提升

在过去的一年里，我不断学习和提升自己的业务水平，参加了各类银行业务培训和学习课程，不断提高了业务能力。在日常的业务操作中，我注重细节，严格遵守业务流程，提高了工作效率和质量。在办理业务过程中，我积极与客户沟通，细心解答客户的疑问，赢得了客户的信任，取得了良好的业务成绩。

## 2. 团队管理能力的提升

作为银行业务主管，我注重团队建设和管理，积极参与团队建设，促进团队凝聚力和向心力的提升。在日常工作中，我督促团队成员按照规定的流程 and 标准开展工作，定期组织团队培训和交流，提高了团队的整体业务素质和服务水平。团队成员之间的沟通和合作变得更加紧密，工作效率得到了进一步提升。

## 3. 业务成绩的突出

在过去一年里，我所在的团队取得了一定的业务成绩。我们主动开拓客户，积极推广银行产品，取得了不俗的市场业绩，为银行带来了可观的收益。我们还积极参与各项市场活动，提升了银行的知名度和声誉，取得了一定的业务量和市场份额，为银行的品牌建设作出了一定的贡献。

## 二、存在的不足和改进措施

在工作中，我也意识到了自己的不足之处。主要表现在以下几个方面：

### 1. 学习不够深入

在过去的一年里，由于工作繁忙，我没有花足够的时间和精力进行学习。我感到自己掌握的业务知识和技能还不够扎实，需要加强对业务知识的学习和掌握，提升专业能力。

### 2. 管理经验不足

作为银行业务主管，我在团队管理和领导能力上还有待提高。我需要加强对团队的凝聚力和向心力的培养，提升团队成员的积极性和创造性，促进团队的发展和壮大。

### 3. 客户服务能力有待提升

作为银行业务主管，我需要更加注重客户服务能力的提升，提高服务水平和服务质量，提高客户满意度，增加客户忠诚度。

为了改进这些不足，我制定了以下几点改进措施：

### 1. 加强学习，提升业务水平

我将抽出更多的时间和精力，加强对业务知识的学习和掌握，不断提升自己的专业能力，增强业务竞争力。

### 3.提高客户服务水平，增强客户满意度

我将努力提高自己的客户服务水平，热情接待每一位客户，细心解答客户的疑问，提高客户满意度，增加客户忠诚度，营造良好的服务氛围。

### 三、展望未来，制定工作计划

在新的一年里，我将继续努力，在工作中不断学习和进步，取得更好的成绩。具体工作计划如下：

#### 2.加强团队建设，提高管理水平

我要感谢所有给予我指导和支持的领导和同事们。在新的一年里，我将继续不懈努力，为公司的发展和壮大做出更大的贡献！

谨代表全体银行业务主管，祝愿公司在新的一年里再创辉煌！