# 2024年邮政营业员工工作总结报告(模板12篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-08-29

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。邮政营业员工工作总结报告篇一管理，...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**邮政营业员工工作总结报告篇一**

管理，科学设置收入指标，深化企业改革，严格管理制度等，使全局服务水平和各项基础管理工作得到了加强，全年实现业务收入增幅6%的发展目标。主要表现在:

——全面推行项目管理，函件、集邮、物流、速递、储蓄等专业

开发了一批大单项目，如:北京交管局违章通知帐单、车船使用税催缴通知账单、医保账单、\'宋庆龄伟大光荣一生\'独立邮资图明信片、密云水库独立邮资图邮资封、法院法律文书特快专递、储蓄个人缴费卡等优秀项目。

——理顺专业经营体制，对速递、物流专业进行了体制调整。速递专业在去年治理整顿代办站的基础上，进而强化速递局的`\"裁判员\"职能，弱化\"运动员\"职能，为全力发展速递业务创造更好的内部环境。物流专业按\"搭建同城配送平台，强化物流专业经营管理\"的思路进行，将物流局从\"职能管理\"部门，逐步向\"经营实体\"过渡，为物流业务快速、健康发展奠定基础。

**邮政营业员工工作总结报告篇二**

本站发布邮政营业员工作总结报告模板，更多邮政营业员工作总结报告模板相关信息请访问本站工作总结频道。

这篇邮政营业员工作总结报告模板的文章，是本站特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去。20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的`好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

**邮政营业员工工作总结报告篇三**

在储蓄前台实习后我的深刻体会是工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。这一点我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在储蓄已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以在空闲时师傅们让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，敲打每个数字都要很小心谨慎，如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的`处理基本实务的能力，这才是我们实习的真正目的。

虽然我在每个前台呆的时间都不是很长，但是我深深的体会

体形象。我们应该认真向那些在平凡岗位上做出不平凡事迹的营业人员学习。

**邮政营业员工工作总结报告篇四**

这几年对我来说也是辛勤耕耘的三年，是适应变革的三年，是开拓创新的三年，也是理清思路、加快发展的三年。在这三年里，随着中行的发展，我完成了自己与工作的融合，并且在这三年里，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中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。

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。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中行员工，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，为中行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处!

三、 工作展望

本人希望继续在现在的储蓄岗位上工作，安分守己，兢兢业业，所以对于目前的工作岗位竟聘，我也选择综合柜员这一岗位，我曾经在20xx，20xx两年的技能测试里拿到过一级手的成绩，唯一的遗憾是没有冲到过5星级柜员，所以我今后的目标是争取拿到过5星级柜员，不管能不能行，以此为奋斗目标。

**邮政营业员工工作总结报告篇五**

20xx年， 我处始终坚持以经营工作为中心，通过试行全面预算

管理，科学设置收入指标，深化企业改革，严格管理制度等，使全局服务水平和各项基础管理工作得到了加强，全年实现业务收入增幅6%的发展目标。主要表现在:

——全面推行项目管理，函件、集邮、物流、速递、储蓄等专业开发了一批大单项目，如:北京交管局违章通知帐单、车船使用税催缴通知账单、医保账单、\'宋庆龄伟大光荣一生\'独立邮资图明信片、密云水库独立邮资图邮资封、法院法律文书特快专递、储蓄个人缴费卡等优秀项目。

——理顺专业经营体制，对速递、物流专业进行了体制调整。速递专业在去年治理整顿代办站的基础上，进而强化速递局的\"裁判员\"职能，弱化\"运动员\"职能，为全力发展速递业务创造更好的内部环境。物流专业按\"搭建同城配送平台，强化物流专业经营管理\"的思路进行，将物流局从\"职能管理\"部门，逐步向\"经营实体\"过渡，为物流业务快速、健康发展奠定基础。

——完成\"支局集中交易处理系统(09版)\"推广工作，确保国家局量收系统数据传输和满足新航站转场运行。

——规范营业厅管理，统一对外服务形象，制定下发了《北京市邮政管理局营业厅管理规范(试行)》。同时，根据生产实际需要，对邮政网点营业时间进行调整，满足普遍服务需求，促进了企业发展。

——加大了企业内外部监督检查的力度。坚持每周检查40个局所、40个报刊亭、走访40个用户，每月对检查情况进行一次全局性的通报，每半年对各二级单位进行综合满意度评价，并纳入绩效考核，加强对专职检查员的管理，结合不同时期的业务管理重点，开展了有针对性的服务监督工作，加大服务管理工作的针对性。全面贯彻了国家局、管局《邮政业务视察规则实施细则》的相关规定和要求，认真落实视察工作通报制度、联席会议制度和报告制度，及时向主管领导、业务管理部门和基层生产部门通报检查中发现的问题，定期召开会议，通报检查情况。

——规范经营行为，维护经营秩序

重点查处跨界揽收和低资费收寄行为，做到关口前移。对基层举报、反映的问题在第一时间做出快速反应，及时核实、协调、查处，将问题消灭在萌芽状态。实行预警联动制度，对危害全局经营秩序的行为予以遏制，对违规经营行为坚决进行处理。加大对\"低资费、跨界揽收\"等违规行为的查处力度，通过检查、受理举报等多种方式，加强了对干部、职工遵纪守法、遵章守纪的教育，提高规范经营的自律意识，维护正常的经营秩序，为企业经营发展创造良好的内部环境。坚持执行跨界揽收收入划拨制度，全年划拨跨界收入共12笔。实现快速反应，对基层举报或反映的问题能在最短的时间内核查落实，进行处理或解决，将问题消灭在萌芽状态。

——规范营业窗口出售邮票，杜绝私进销售低面值邮票的行为，有效遏制大宗邮件低面值邮票交寄和内流，防止资费跑、冒、滴、漏发生。

——开展对邮政业务资费进行明码标价签工作，重新印制邮政业务资费表16种(4000多张)，标价签2种(万枚)。

——加强投递基础管理和质量管理，对支局进口包裹的内部处理手续进行规范，试行国内普通包裹效果投递试点工作。

——完成信筒、信箱、风景日戳制作和更新，刻制风景日戳30枚;完成新增信筒、信箱71个，更换信筒、信箱441个。

——全面开展大宗邮件收寄专项治理工作

重新确定了35个大宗邮件收寄局，实行非大宗局向大宗局集中的一带一试点;强化了大宗邮件用户与收寄局间的交寄凭据;建立了记帐用户邮费信息档案;规范了资费和邮资机数据统计管理;严格了邮件交邮、拉运，增车报批制度等，制定和下发了《大宗局设置标准和审批办法》，组织3次对大宗局的检查工作，检查覆盖面达到xx0%，大宗邮件收寄整顿工作收到较好效果。

——加强了ems信息上网质量管理，完成了国家邮政局提出的信息上网率98%、上网及时率98%、上网质量95%的指标要求，为\"卡哈拉\"国际速递全面实现服务承诺和新航站生产运行提供了保证。

——完成20xx年贺年(有奖)明信片的销售工作， 20xx年共销售贺年(有奖)明信片3195530枚，实现收入4845741.9元，销售量较20xx年增加68150枚，销售收入增加589337.1元。

——根据共青团中央、全国少工委、国家邮政局联合下发的《关于开展第一届全国少年儿童书信写作比赛活动的通知》精神，与团委配合，协调商函局组织开展了第一届全国少年儿童书信写作比赛，共收到投稿3万余封，评出一等奖40个，二等奖60个，三等奖xx0个，上交国家局评选入围稿件20xx封，为广泛发动各区县学校、团组织，宣传奥运，促进函件发展起到积极作用。

——本着收订提前，营销前移，责任到位，统一行动的原则，为实现20xx年一次性报刊收订流转额同比增长3%—5%的工作目标，提前启动20xx年报刊收订工作。完成了新式报刊样亭的制作安装工作。

——强化服务

组织实施了《北京邮政服务质量综合评价办法》，按照以社会评价为主、内部评价为辅，以用户满意、社会认同为主要标准的基本原则，对其中的部分具体评价项目进行了修订和完善，并将评价结果纳入效绩考核。按照国家邮政局开展的\"提高服务质量，落实规章制度\"专项整治活动要求，认真组织落实\"一杜绝\"\"二严禁\"\"三减少\"\"四达标\"工作，坚持推行服务标准，组织开展5次全局规模的检查活动，通过整治，全局整体服务水平有较明显的提高。

——完成了为北京市两会、全国政协常委会、全国两会、达园宾馆国务院会议、全国劳模大会、第八届科博会、怀柔宽沟会议等22次在京大型会议及活动提供邮政服务的全面协调与部署工作。

20xx年新建局所26个，其中:支局 4个，邮电所22 个。

20xx年，我处按照国家邮政局和管局党委要求，认真组织开展党员先进性教育活动，支部和全体党员积极参加每一阶段的学习、讨论，认真开展自查、评议、走访活动，按时完成党委的各项工作布置。党支部提出了\"坚定一个信念\"\"树立两个观念\"\"争做三个表率\"\"增强四个意识\"\"围绕五个服务\"\"提高六个能力\"的共产党员先进性具体要求，受到全体党员的拥赞，成为全体党员工作准绳。一年来，全体党员按照中央和局党组要求，紧密团结，遵纪守法，努力提高思想道德水平，管理水平，工作能力，工作效率，努力服务基层，努力完成本处的各项工作任务，用实际行动实践\"三个代表\"的重要思想。

在先进性教育活动过程中，我处结合支部查找出的主要问题和不足，制定了20项具体的整改措施，其中针对管局领导班子征求意见中反映的问题，制定整改措施9项，针对基层提出的意见制定的整改措施4项，我处征求基层意见制定的整改措施7项。

在这20条整改措施中，整改时限要求在今年底前完成的有18项，整改时限在06年9月底前完成的有2项。现将整改措施落实情况汇报如下:

1、对国家局下发的业务文件，我处除必须原文通知的以外，不再将原文转发，同时结合我局实际，因地制宜制定了具体措施;减少了发文数量和开会次数，并于xx月26日制定下发了《关于规范各专业生产经营工作会议的通知》，力争精简会议、开短会、开有质量的会、开有效果的会;要求对基层单位的请示及时进行回复，进一步提高了我处的办事效率。

2、贯彻落实《北京邮政文明行业服务标准》，并以此为依据按月对支局、班组和干部职工进行服务质量评价，按季度进行考核。同时严格按照《北京邮政服务质量综合评价办法》对各二级单位进行评价考核。

3、我处在制定新的业务制度和生产作业流程时，注意并做到了深入生产单位和基层管理部门进行调研，并积极听取相关生产人员的意见。

4、针对基层提出的\"希望管局能够对邮政业务各项管理办法和规章制度进行适当简化和整理\"的意见，我处专门进行了研究，决定对可以进行简化或删减的业务规章，在新规章下达时予以删减。

1、为提高营销人员职业道德素养、科学文化知识、营销技能水平和创造性思维，我处于xx年xx月制定了“营销员素质培养五年规划”。

2、为实现由系统控制量收、结帐，由技术手段控制前端的收寄行为，有效遏制违规经营行为，提高管理水平，我处对xx版收寄系统进行了完善，xx年11月9日对xx版收寄系统一期进行了验收，xx月份完成了xx版收寄系统二期总体方案的制定。

3、在推进投递体制改革方面，我处在万寿路投递部进行了“劳务增员”模式试点工作，并抽调了专人进驻投递局推进此项工作的开展。

4、我处与零售公司进行了沟通，要求零售公司通过加强从业人员培训、加强服务检查等手段，解决邮政报刊亭服务水平偏低的问题。

5、我处与发行局进行了沟通，了解发行专业的相关需求，并加强了对发行专业经营发展战略的研究。

6、我处xx年9月底前完成了20xx年相关经营指标及业务奖励政策的调整工作，并于11月初完成了20xx年经营预算工作。

7、我处对xx版操作系统的操作流程进行了修订， xx年11月初印制完成了《支局生产作业集中交易处理系统使用说明书》，并下发到各基层单位。

8、为提高11185的服务水平，正确解答用户疑难问题，我处于xx年9月组织11185人员进行了疑难问题的专项培训，取得了良好效果。

9、为加大对邮政新业务、新产品的宣传力度，我处对全市邮电局、所电视设备情况进行了调查，并在06年的业务宣传计划和费用预算中安排了制作业务宣传光盘的计划和费用支出。

、为加大营销培训及经验交流的力度，提高基层单位方案营销的策划水平和谈判技巧，我处制定了20xx年营销培训工作计划，并在课程设计上安排了有关营销策划和谈判技巧的内容。

11、 为加强对全局邮政服务和视察工作的指导，我处组织进行了通信生产质量规格培训、服务和视察管理人员培训。

1、对已经实施的报刊零售、物流、速递等改革措施不断进行调整和完善，为配合零售体制改革，我处正在牵头开发新的报刊零售综合管理系统。

2、为健全完善服务检查制度，加强服务管理，我处根据《北京邮政文明行业标准》中的“服务标准”，正在制定《北京邮政服务工作监督检查管理办法》。

3、为加强对投递服务的管理，改善投递网，加强投递能力建设，我处正在逐步推行信报分投工作，并逐步解决乡道问题，使今后城区不再产生晚报次日投递的现象，同时对效果投递作业方式中出现的问题进行调整。

4、我处严格按照综合评价体系的要求，对11185客服中心的服务水平进行监督考核，每半年将通过满意度测评对11185客服中心的服务水平进行监督和考核。

5、为落实北京邮政服务“三农”措施，我处在即将开始的“五节联送”活动中加大了礼品型农产品品种的开发，利用节日礼仪平台销售和配送礼品化的农副产品。

(一)党支部工作必须求真务实，党务工作如果脱离了经营发展这个中心，支部建设工作就失去了意义。

(二)抓好经营服务工作是实现党的“三个代表”重要思想和具体体现。

(三)调动和振奋全体党员的积极性是发挥支部战斗堡垒作用的基础和保证。

在新的一年里，公众服务处将按照管局十三次党代会提出的要求再接再厉，为北京邮政的发展做出更大的贡献。

**邮政营业员工工作总结报告篇六**

本站发布邮政营业员工作总结报告，更多邮政营业员工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

本站英文写作翻译频道为大家整理的邮政营业员工作总结报告，供大家参考:)

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的2024年已过去。2024年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的\'服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

**邮政营业员工工作总结报告篇七**

我支行认真贯彻顺庆支行201x年工作会议精神，牢固树立科学发展观，进一步深化改革，加强员工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我支行201x年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

一、各项指标完成情况

1、存款业务指标增势明显。8月末，各项人民币存款余额为××万元，较年初新增××万元,完成顺庆支行人民币存款计划的×。

2、信贷业务总量上升，不良贷款比重大幅下降。8月26日，人民币贷款余额为××万元，较年初增加××万元。完成顺庆支行人民币存款计划的×。

二、主要工作回顾

(一)坚持以人为本，狠抓员工队伍建设，充分调动员工工作积极性,增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。

1、按顺庆支行要求改革工资分配办法，调整月度绩效工资和年度绩效工资的分配权重，有效地鼓舞了士气，带动了人气，促进了业务的指标的攀升。

2、因人因地制宜，把合适的人安排在合适的岗位，用人所长，使每位员工都在一个和谐的氛围中充分地发挥各自的作用，是支行今年工作的一个着力点。

(二)坚持以市场为导向，以产品营销和个性化服务为手段，进一步扩大客户群体，确保支行各项业务的快速发展。

1、加强业务发展科和营销模式，加大了对大客户和对网点员工服务管理的工作力度。银行工作总结2、改革营销模式，变一线网点人员单打独斗、散兵游勇式的营销为全员整体联动、铺天盖地、轰炸式的全员营销。

3、抓客户群体的建设，通过各种途径，巩固老客户，争揽新客户，侵吞、蚕食他行重点客户，我们的客户群体正在逐步扩大。

4、加大信贷业务的营销力度，广辟信贷渠道，初步形成了一定规模的客户群，信贷业务步入了良性发展的轨道。

(三)坚持合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。

始终不渝地坚持从严治行，不断强化内部管理，加大对风险点的检查督导，确保了各项业务的健康平稳发展。

三、今后的工作意见

今后，我行各项业务工作都取得了较快的发展，经营效益也得到了大幅提高，的确令人欣喜，但我们在享受胜利的喜悦的同时也必须清醒地认识到我们下半年面临的巨大的困难和挑战：今年下半年，我们要消化代发后客户大量取现带来的存款流失，要妥善处理好贷款的逾期问题，工作的难度非常大，任务非常艰巨，稍有懈怠，上半年取得的成绩就会化为乌有。 下半年我们的工作重点：

1、抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和职业使命感。

2、新网点搬迁后，硬件设施完备，要求员工提高服务质量，进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展已经取得的成果，尽最大努力全面完成全年的目标任务。

3、积极主动地解决好费用资源和费用需求之间的突出矛盾，在业务和效益发展的同时，实现员工收入的同步稳定增长。

4、进一步强化内部管理，落实安全制度，抓好安全工作，保障各项工作的健康运行。

**邮政营业员工工作总结报告篇八**

转眼间，201x年即然结束，下面我将201x年工作总结：

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等;并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从x年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践， 我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处!”

**邮政营业员工工作总结报告篇九**

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着敬意，我来到邮政储蓄银行xx区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去。20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。

在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢!这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。营业员是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。

我们每个员工都是邮政企业形象的.传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。

在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩!”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

**邮政营业员工工作总结报告篇十**

转眼间我市邮政局实习已经有9个多月了，在这9个月的实习工作中，我完成了从一名刚出校门的学生转换社会人员的身份转变，我在邮局学到了许多课堂上学不到的东西，我不但拓宽了知识面也学习到了很多社会实践经验，受益匪浅。同时也对中国邮政这个百年企业有了自己的认知和看法。入局9个多月的时间，从入局见习、培训，再到各专业局，支局锻炼以到计划财务科的实习，各个新环境的不同学习、认识、感受，苦也融融，乐也融融，让我觉得自己正在邮政企业中渐渐的成长，走向成熟。

回顾这九个多月的实习，说心里话，我感触很深。因为这次实习时间短，加之又是各个科室任务量最大最繁忙的时候，所以每到一个点我不仅要靠前辈的悉心指点和帮助，更要自己看着学着每一项工作的具体流程。最终在科班领导及班组的关怀和指导下，在各位同事的支持和鼓励下，我不仅大致掌握了邮政的业务知识，还能够协助我们的业务人员为用户服务，这使我觉得很充实也很满足。下面我将就我在各个专业局及科室实习的主要内容和情况进行以下汇报。

一、营业前台实习

营业前台是邮政的重要组成部分，更是展示我们邮政企业形象，体现我们精神面貌和综合素质的窗口。实习第一天，当我站在这里，我内心又激动又自豪，我很荣幸我职业生涯能站到这里。在邮政营业大厅的前台工作不仅接触的用户多，需要协调的事情也多，特别是在奥运会进行的重要时刻，每一项工作对我们来说都是一个挑战。给我感触最深的就是我们的包裹收寄。我们的业务员不仅要详细的咨询用户的寄出地点，仔细查看用户要邮寄的物品，更要慎重的检验每一件物品。有时候检验过程太过仔细就会遭到一些用户的冷嘲热讽或者不满意，说我们邮政服务工作没有效率。每到这时候，我们的业务人员不是用微笑带过或者就用和蔼的口气告诉用户这样仔细的原因，得到用户的认可和接受。这样的态度，这样的素质，真的是很难得值得我这个新人学习的。

这次实习主要学习的是我们邮政传统业务的工作流程---函件业务，特快专递，包裹收寄。现在由于各个流程都有配合使用电脑终端，所以这几项业务的办理也变得比以往简单了。其中业务量最大的就是我们的ems，很多时候甚至超过了普通信件。这让我觉得很自豪。因为就我所知道的，目前国内有很多和邮政ems竞争的快递公司：天天、中通、申通、宅急送等等，但是没有一个可以和邮政的ems相提并论。这就充分体现了我们邮政ems拥有很高的名气和声誉，被广大客户所认可。但是提到我们邮政的包裹，我觉得需要改进的地方很多，由于我们邮政禁忌的物品太多，检查太严格，使得很大一部分用户流失。这造成的经济损失是小，但是对我们今后的业务发展影响是比较大的。在奥运这一特殊时期国家安全放在第一位是有必要的，但是从我们邮政局长远的发展来看，需要做一些相应的挽救措施，使得邮政包裹重新做回国内的老大。

二、邮政通信营业厅实习

在建设路通信营业厅实习，刚开始我对这个网点具体是做什么的都不了解，由于我是新来的，在那儿的人又是比我大几岁的姐姐们，所以都很照顾我，不但给我进行了详细的业务介绍，还给我讲解了许多前台应该注意的问题。我了解到在通信前台不但要办理各种业务，还要听取客户的各种意见，解答客户的疑难问题，有时还要饱受客户各种不满的态度，甚至是粗鲁的言行。但这都是作为一名营业员需要去面对处理的，而且态度必须诚恳和蔼。这和邮政综合营业厅差不多。邮政代理的移动通信业务，主流三大业务为神州行、动感地带和全球通，外加一个集团网业务。光神州行最近更新就有四种套餐，为了能够流利地解答客户提出的问题，营业员们必须对各种套餐业务了如指掌。由于实习的时间紧迫，我主要负责开户和收缴话费等一些简单的操作工作，对其他业务流程进行了一般的了解。短短的三天就被调离了岗位换其他地方实习了。虽然只有三天，但这三天也让我感受到了一名邮政工作者应有的热情。

三、储蓄前台实习

在储蓄前台实习后我的深刻体会是工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养,正所谓做一行就要懂一行的行规。这一点我从实习单位同事那里深有体会。比如,有的业务办理需要身份证件,虽然客户可能是自己认识的人,他们也会要求对方出示证件,而当对方有所微词时,他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在储蓄已经类似于服务行业,所以职员的工作态度问题尤为重要,这点我有亲身感受。在我实习快要结束时,基本业务流程我也算是掌握的差不多了,所以在空闲时师傅们让我上岗操作。没想到,看似简单的业务处理,当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，敲打每个数字都要很小心谨慎，如果是不小心弄错了钱款,而又无法追回的话,那也必须由经办人负责赔偿。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度,这样才能在自己的岗 位上有所发展。我觉得到了实际工作中以后,学历并不显得最重要,主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作,做得时间久了是谁都会做的,在实际工作中动手能力更重要。因此,我体会到,如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起,用实践来检验真理,使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力,这才是我们实习的真正目的。

虽然我在每个前台呆的时间都不是很长，但是我深深的体会

到作为一名合格的邮政营业人员，不仅要具备较高的业务水平，更需要具备良好的职业素质和心理素质。营业员，是我们企业最普通、最平凡的岗位，但作为企业的最前沿，代表的却是我们邮政企业的整体形象。我们应该认真向那些在平凡岗位上做出不平凡事迹的营业人员学习。

四、计划财务科实习

在这五个多月里，我大多数时间在财务科实习。会计是我大学所学的专业也是我最喜欢的职业。由于去年见习期我在财务实习过，所以对财务的人和工作已经有了一定的了解，为我这次真正的实习奠定的一定的基础，也为我能更顺利的工作打下了基础。

在见习期我就对邮政使用的财务系统，原始凭证的审核和编制记账凭证有了深入的了解，这次实习由于情况特殊，在我实习时间不久师傅就休假了，把报刊、损益核算的任务都交给了我，对新人的我来说是一个考验，但是机会和挑战总是并存的，考验的同时也是证明我自己能力的一次难得机会。工作时我认真审核每一张凭证的附件，制作收付转凭证;按月与网点核算报刊欠费;清理报刊欠费，做好欠费清缴工作;在每月月初做损益核算报表。努力使科长安排给我的工作做到最好。财务的工作是繁忙而又紧张的，在科长的指导和同事们的帮助下，我对邮政的财务工作已经基本掌握了一些，但仍有许多缺点和不足束缚着我，如对邮政各专业局的具体业务不熟悉;对一些问题上强调客观困难多，没有充分发挥主观能动性;对一些新问题的解决，不能系统地考虑问题，对问题的理解和看法站的高度不够等，这都是我本人急需攻克的弱点。

五、函件局实习

函件是中国邮政的基础性也是核心业务，直接关系到整个邮政事业的持续健康发展。金昌函件局有七人组成：一名局长，一个经理，两个电脑制作，两个营销人员和一个核算员。在未到函件局实习之前我单纯的认为在电子通讯、电子商务越来越发达的今天，函件业务作为邮政的基础业务、核心业务也许会渐渐萎缩。但是到了函件局之后我对邮政函件的认知发生了改变：在社会经济高速发展、各项通讯设备蓬勃发展的今天，函件作为社会传媒仍然具有十分广阔的发展空间，这也就是国家邮政对函件局做出的新的定位——社会传媒业。为了响应国家局的号召，金昌函件局开发以及亟待开发的项目有很多。在我实习期就正是dm广告册招商最繁忙的时候。大家集思广益，为邮政dm广告册的制作献计献策。函件局的实习，让我看到了团队协作对大局事业发展的重要意义。由于我没有营销和制作的经验，所以就只能帮助他们做一些基础性的工作，例如建立数据库。数据库是现代营销的重要的方式，有时是否达到营销的目的就看营销人员是否具有完善的数据库。不能盲目的营销但是也不能毫无目的的营销，所以要建立详细的数据库。反过来想想看似简单的工作其实也并不简单，我在为成功的营销打基础呢。

**邮政营业员工工作总结报告篇十一**

\_年我局干部职工心往一处想，劲往一处使，紧紧围绕年初职代会所确定的方针目标，以更扎实的工作和更有效的措施，向管理要效益，以服务求创新，调动一切积极因素，迎难而上促发展，圆满完成了上级下达的各项工作任务，现将一年来工作总结如下：

(一)、邮政业务发展进一步加快

1、储蓄业务发展较快\_年市局给我局下达的邮储余额净增指标为200\_\_，但是由于银行转存款利率的下调，一年内完成200\_\_元净增额肯定是完成不了收入任务的。因此在年初职代会上，我们根据市局文件精神提出了必须在第一季度完成全年储蓄余额净增任务的工作目标。同时加大了职工揽储力度和考核力度，实施压缩在途资金在0.\_\_以下、控制库存现金在\_\_以下、加快资金归行率等办法来提高储蓄余额的含金量，以增加储蓄收入。第一季度我局储蓄业务是历年来完成最好的，截止3月20日，累计余额达31，77\_\_元，上划资金4，85\_\_元，超额完成市局下达的计划指标，受到了市局的表扬。但是第二季度由于我们举办了保险推介会，其中42\_\_元的保费中有8\_\_以上资金都来源于邮政储蓄，加之四、五月份又是农村播种季节，也是用钱的高峰，想保住一季度的邮储增长额是非常困难的，因此局领导多次召开会议，号召职工抓好储蓄业务，经过全局干部职工的共同努力，截止6月20日，我局邮储净增余额3,65\_\_元，仅比3月20日少了7\_\_。在第三季度，我们又加大了储蓄业务的发展力度，截止11月20日，我局实现了净增储蓄余额656\_\_元，完成了全年计划的182.\_\_，创下了我局储蓄净增余额的新高。

2、代办保险业务发展突出 邮政代理保险业务是邮政金融实施战略调整的重点业务，是规避金融风险、调整业务结构、实现多元化经营的有效手段。\_年是代理保险业务向科技化、成熟化、可持续化发展的关键性一年。根据国家邮政局发出的《关于加快\_年代理保险业务发展的若干意见》和省、市局的要求，我局把代理保险作为做大、做强“代”字号业务的切入点，充分利用邮政网络资源优势，努力开拓农村市场和大客户市场业务发展，积极与平安、人寿等多家保险公司进行全面的合作，联合开展各类营销宣传活动，取得了较好业绩。为了充分做好这顶工作，我们先后召开了三次发展保险业务工作会议，制定了切实可行的业务发展奖励办法，邀请市人寿保险公司的讲师传授保险业务发展经验，并借鉴辽阳县局召开保险推介会的成功经验于4月29日召开了“鸿泰纳祥、绿衣献爱”保险推介会，实现保费42\_\_元，超出了原订的30\_\_元目标，达到了预期的效果，为今后保险业务的发展开了一个好头。这次推介会中共有1\_\_储蓄单位、6\_\_个人参加揽收，职工们为了这次推介会都做了不少的牺牲，付出了很多的心血。这也说明了我们是一个非常团结的集体，是一支特别能战斗的团队。

3、其他业务发展较快 按照平等协商、优势互补、互惠互利、共同发展的原则，我们积极开辟联合发展领域，寻求与电信、移动、联通、保险等企事业单位的通力合作，大力发展中间业务。今年5月份，我局开展的代售网通话费充值卡取得了快速的发展，仅一个月的时间就卖出了充值卡5\_\_多元。 另外，面对激烈的市场竞争形势，我们还专门研究了\_\_的市场环境和客户需求，适时调整了业务开发重点，积极开展函件业务。今年许秀飞同志不辞辛苦，多次攻关，成功地开发了县政府、职教中心、国土局、法院、一中、北甸实验学校、\_\_发电厂等七家邮资封业务，为局创收2.\_\_元。同时他抓住“五女山申报世界文化遗产”的机会，积极与县委县政府沟通,发行“五女山山城个性化邮票”，为局创收4\_\_万元。另外，我局还开发了大雅河漂流邮资明信片\_枚，为移动公司制做了\_枚企业拜年卡，使我局在邮资明信片业务和企业拜年卡业务发展上实现了零的空破。

(二)、邮政服务水平有了一定的提高 服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。今年，我们把对外服务工作的要求提高到了以服务促发展的高度来对待，把改善服务作为企业经营的重要举措，以桓邮字[\_]1号文件下发了《\_\_邮政生产服务考核标准》，并根据《本溪市邮政服务工作考核办法》的规定，对职工的对外服务工作做了明确的规定。根据《考核标准》我局在第一季度组织了以陈东副局长为首的联合检查小组于三月三日至三月十三日对全县十九个支局、班组及储蓄所进行了生产服务工作专项检查，对没有达到考核标准的5\_\_职工进行了处罚，对服务质量较好的投递班和泡子沿支局给予了奖励。通过检查，全局职工充分认识到了对外服务工作的重要性，都能自觉履行各项服务职责，使自己养成良好的行业规范和职业习惯，形成一种奋发向上的良好氛围，我局职工的服务水平和服务质量在第二季度明显提高。另外，为了使营业员、储蓄员、投递员等工种的对外服务工作更规范，今年我局共举办的两期业务培训班，共有职工6\_\_次参加了培训。此外，我们还在3月份开展了全县星级营业员、投递员资格评定考试，对原有的星级营业员、投递员进行了重新评定，共评定出星级投递员五名、星级营业员2\_\_。 通过全局职工的共同努力，现在我局职工着装整齐，态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。

(三)、安全生产工作得到加强 安全工作重于泰山，安全工作一向是我局工作中的重中之重。尽管在我局资金十分紧张的情况下，我们仍然对各支局、班组安装了夜间远红外线报警器1\_\_、110联网报警器\_\_、关门提醒器1\_\_。这些设备的投入使用不仅提高了物防、技防的能力，也为确保资金的安全起到了决定性的作用。与此同时，我局根据《邮政局(所)营业人员安全操作规程》、《安全生产工作百分制考核细则》、《安全生产工作展开表》等相关文件的要求，针对我局营业网点多、服务面广等特点，成立了视察、安保为一体的联合检查领导小组，今年我们共进行了综合大检查\_\_，安全保卫专项检查\_\_，进行防抢演练\_\_。半年来由于我们制度到位，责任落实到位，检查工作到位。从而保证了我局的各项工作都能安全的开展，多次受到省、市局的表扬和认可。

(四)、其他工作开展的比较顺利 1、职工业余文化活动丰富多彩我们坚持把节日、纪念日与企业的中心工作相结合，积极组织开展各种有益于职工身心健康的文体活动。今年我局在“三八”妇女节和“五一”节日期间举行了职工知识竞赛，使职工在工作之余仍能保持良好的学习劲头。在“七一”时我们还举行了职工拔河比赛和四人组合跑比赛。在“十一”期间，局工会组织了职工运动会(排球、篮球比赛)，党政领导与一百多名会员一起参加了比赛活动，最后评出一、二、三等奖各一名，这些活动从组织到准备各项工作都安排有序、落实到人，各单位给予了大力的支持，活动取得了圆满成功，也充分调动了职工工作积极性，提高了工作效率，激发了职工爱邮政、爱企业、爱岗位的热情，文明之风在全局盛行，也使得我局顺利的被省委省政府评为“省级文明单位”。

2、各种劳动竞赛开展的有声有色 为了更好的调动职工发展业务的积极性，今年局工会围绕企业的中心任务，积极配合行政抓好劳动竞赛活动。2月份我们开展了储蓄业务劳动竞赛和汇兑业务劳动竞赛，促进了我局储蓄金融业务的快速发展，使我局在第一季度就完成了全年的储蓄余额净增计划。3月份我们又开展了物流大客户揽收活动和长途注册业务主题营销活动竞赛，为我局开展物流业务和代办业务的发展奠定了良好的基础。为了促进新业务的更好发展，我们还制定了关于代理保险业务和卡哈拉业务的发展奖励政策，使我局的业务呈多元化发展。通过这些竞赛活动的开展工作，使我局的业务发展取得了显著成效，超额完成了市局下达的各项任务。

3、加强了设施建设 为了美化环境，创造一个良好的用邮和办公条件，树立邮政良好的社会形象，我局先后为1\_\_支局安装了大的局名牌，更换小局名牌、储蓄牌、营业时间牌、代办业务牌、委代办牌51块，引进梧桐树、果树等近20株。另外，为了配合五女山申报世界文化遗产，我局对邮政大厦重新安装的装饰灯，现在我局的营业场所宽敞明亮，满院飘香，用户用邮倍感温馨，职工工作神清气爽。 为了使我局的业务分布更加合理，今年我们将原城西支局拍卖后，又在江城花园购买了一处新的营业网点，现在已经对外营业，不仅方便了西关用户用邮，而且一定会给我局带来更大的经济效益。 虽然经过干部职工的共同努力，取得了一定的成绩，但也存在一定的差距和问题。其主要表现一是营销体系不完善，市场开发力度不够，有的新业务还有待于深层次开发。二是业务发展不平衡，基础业务的低迷状态仍然不能回升。邮储比重已经占到78.\_\_以上，可能会给企业的未来发展带来后患。三是经营和服务工作还需进一步完善，经营意识淡薄的问题仍然存在，应该加强管理，改善服务，特别是对外服务的工种更应加强等等。这此问题给我们的发展造成一定的不良影响，在明年，我们将认真反思，从自身做起，克服不足，发扬成绩，为企业发展大局着想，力争在明年有个实质性的改变。

**邮政营业员工工作总结报告篇十二**

本人自20xx年7月份参加工作至今，已经有七年多时间。七年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了一定的进步。回顾这七年的工作，邮政提供了各种让自己快速锻炼成长的平台，邮政领导给予自己很多工作上的关心，老师傅们给自己提供了很多宝贵的经验和帮助，这一切让自己在各方面都取得不同程度的进步，当然，自己也存在着许多需要改进的地方。在今后的工作中，我将继续以务实的工作态度，一如既往地认真学习工作，争取工作水平的更大提高。

我作为一名邮政营业员，是邮政企业最普通、最平凡的一员，作为邮政企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持邮政企业在市场竞争中的优势，与我们邮政营业员工作岗位息息相关。精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。这就要求我在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是邮政企业希望与活力的象征。“干一行，爱一行，钻一行、精一行”是我的工作宗旨。在过去的工作中我严格要求自己，熟练掌握业务技能，每一次业务培训和技能鉴定我都积极参加，希望能从中学习更多业务技能和业务知识。质量是邮政通信的命脉，它直接影响到企业的形象和信誉。在平时的工作中，熟悉业务章程和邮政制度，并以此严格要求自己，不容自己出现一点马虎和差错。在工作处事中缺少一定处理事物和特殊情况的能力，存在一定的不足，这也需要我要去更努力的改进和学习的。

在今后的工作中，我将发扬邮政优势，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，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邮政理论知识，并用于指导实践，以更好的适应行业发展的需要。

2、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、邮政业务等技能才能更好的实践为人民服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、“学精于勤而荒于嬉”，实践是不断取得进步的基矗我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一件工作，每一位客户。

总之，短短的几年在邮政企业中，是我人生角色起了转换，使我不断成长不断学习，也是我对邮政事业由陌生进而熟悉、热爱并愿意为之默默奉献。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn