# 2024年信贷公司工作总结(实用11篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-09-15

*总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。信贷公司工作总结篇一不知不觉已到年底，在信贷岗位实习已经五个月了，以前对...*

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**信贷公司工作总结篇一**

不知不觉已到年底，在信贷岗位实习已经五个月了，以前对信贷工作缺乏深入的了解，以为信贷员就是简单的把银行的资金放出去，获得收益。透过这五个月的实习，我深刻认识到信贷人员肩负职责之重，从事信贷工作所务必具备的素质和潜力的要求之高。

信贷人员肩负着为银行创造经济效益的重要使命，同时也肩负着把控风险的使命。如何为银行开发优质的客户资源，努力防控信贷风险，是信贷人员务必思考的重要问题。信贷人员承担着业务发展与风险把控两个方面平衡的任务，也就在努力促进业务发展的同时，努力将风险控制在最小范围内。我们务必要深刻认识到这些，才能成为一名真正合格的信贷员。

作为信贷人员，首先务必具备专业的信贷业务知识。业务水平的高低与业务知识的精通与否有着很密切的关系。只有具备丰富的业务知识，才能以知识武装头脑，顺利开展信贷业务。因此，我始终都在提醒自我要不断学习业务知识，不断丰富自我的知识储备，将这些业务知识运用到实践工作当中去。

其次，信贷人员要具备良好的沟通潜力和观察力。信贷人员所面临的客户都是各行各业的生意人，只有具备良好的沟通潜力才能将我们的贷款产品介绍给客户，才能从他们当中发掘意向客户；同时，信贷人员开展业务，务必有敏锐的观察力，来从一些细节上，决定客户存在的潜在风险，以此来防控信贷风险。如果这两点不能俱备，那么很难发展业务，也很难发展业务的同时把控风险。我刚从大学毕业不足一年，在社会交往上还有很大的距离，这是我的一大弱点。在实际工作中，我也在不断的提高自我与人沟通交流的技能，同时也在跟老信贷人员学习怎样从细节中获知潜在的风险。

信贷工作是个特殊的岗位，发展业务的过程中，面临着各种诱惑，这是对信贷人员巨大的考验。如何让自我坚守原则，按章程合规操作业务，是务必要应对的问题。信贷人员行为规范的“shi不准”原则正式为了防控信贷人员出现道德风险的。在xx银行信贷岗位实习的五个月当中，我深切感受到了x人对工作是多么认真负责，他们身上总在体现着良好的服务意识和无私的奉献精神。“不拿群众一针一线”以前是我人民军队的优良传统，此刻，x人也在实践着这一优良作风，我对此有着一种由衷的敬佩之情。我也总在内心默默的告诉自我，他们是我学习的好榜样！

信贷工作总是在忙碌中忙碌着，似乎没有假期，没有空闲，要宣传，要调查，要在电脑前加班到深夜。就是这样也要总是以饱满的工作热情投入到第二天的工作当中去。每一天都是充实的，时光总是过的很快，时光总是不够用，这是我从事信贷工作以来的最大感受。

雷锋的一句话总能时刻激励着我——人的生命是有限的，但是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命投入到无限的为人民服务中去！我会牢记这句话，以此激励自我在以后的工作当中，不怕吃苦，努力学习，爱岗敬业，成为一名优秀的信贷员。

**信贷公司工作总结篇二**

转眼之间，一年的时间很快的结束了，在一年的信用社工作中，我作为信用社主任，可以说是十分良好的结束了一年的工作，这些都是我们一直以来的最起码的工作基础。一年来我们的工作总体来说完成的十分优秀，总结一年来我的工作，也是做好了自己的信用社主任的工作，我相信来年中我还会做的更好。一年来，在联社的正确领导下，针对本人自身担任信用社主任，主要做好信贷管理工作，具体有以下几方面：

一、对信贷人员的工作过程进行控制，重点在于使信贷人员的工作过程规范化、有序化，完善借款合同的各项要素，使之合法合规，杜绝信贷过程中的吃、拿、卡、要等现象。培训有的放矢，除通常对信贷人员进行法律、法规宣讲外，信用社更分别针对不同的情况进行专门学习，通过培训，有效提高信贷人员的工作技能和对农村信用社的各项管理规定的理解与认同，以及对信用社的忠诚，增强他们的信心。分类激励，优胜劣汰。对信贷人员的激励，不搞“一刀切”，而是针对实际情况，制定出相应的\'激励办法，营造一种你追我赶的竞争氛围。凡是不能胜任信贷工作或不能完成工作任务的，实行末位淘汰制，调离信贷岗位。

二、严把贷款投向关：放贷不滥。要求信贷人员“必须将每一笔贷款投放准确”作为信贷工作的一项准则。因此，我将经营方向定位为：立足“三农”，服务城乡，充当杠杆，实现“双赢”。一是着力推行农户小额信贷。二是着力支持农村经济结构调整。

三、严把制度执行关。在实际工作当中，严格执行“贷前调查”和“贷后回访”制度。每个季度我均对贷款户的贷款运作情况进行抽查回访一次，次次都形成纪录。通过贷后回访，使自身对全社的贷款情况了如指掌，并适时提前收回有风险贷款。

1、责任追究与激励政策的关系。建立合理的激励约束机制，对造成贷款损失的应给予处罚，对正确决策带来良好经济效果的给予奖励。有效改善在信贷管理中对信贷员只罚不奖、重罚轻奖的考核办法，调动信贷员发放、管理、收回贷款的积极性。

2、信贷风险与资产运用的关系。信用社贷款业务的收益来自资金成本和贷款利息的差额，因此我将处理好信用社信贷风险与资产运用的关系作为重来抓。

3、贷款营销与严格管理关系。当前在加大有效信贷投入时，严格控制新的不良贷款发生。把握好贷款投入，并用准用好信贷增量，杜绝违规发放贷款、“垒大户”的现象，堵住不良贷款发生的源头。并认真落实贷款“三查”制度，强化信贷监督与管理，严格贷款审批制度和操作程序，规范信贷行为。同时，要求各位信贷人员根据“三农”的特点和企业、农户生产经营的实际需要，合理确定贷款期限，不得任意延长或缩短，真实反映贷款占用形态。

五、提高信贷人员综合素质，有效规避信贷风险。要防范和化解不良贷款，员工素质是关键，特别是需要一支高素质的信贷管理队伍。一要强化信贷人员的职业道德教育，提高信贷人员的责任心和事业心，使防范信贷资产风险成为信贷人员的自觉行动，从而达到防范信贷管理人员道德风险的目的。二要加强对信贷人员的业务素质培训。信贷管理人员需要具备和掌握多种知识，不仅要精通信贷业务，熟识贷款操作规程，还需要掌握企业的财务知识等，现有的信贷人员业务素质远远不能适应业务发展的需要，应利用多种方式，对信贷人员进行业务培训并考试，防范信贷管理人员的能力差带来的风险。三要敦促信贷人员必须及时掌握各项法律法规，特别是一些与信贷资产质量密切相关的基本法规，如商业银行法、贷款通则、担保法、破产法以及民事诉讼法等。掌握并运用法律武器，这是时代对信贷人员提出的迫切要求。

六、结合实际情况制定出有奖有罚、权责对等的管理机制。根据信用社的实际情况，在征得联社同意的前提下，对信用社信贷人员适时推出了三包一挂的管理机制，从利息收入中拿出适当比例作为信贷人员的收入提成，这样一来明显加大了对放贷、收贷、收息有功人员的奖励和表彰力度，拉大信贷人员的收入差距，提高信贷人员工作积极性。同时，明确责任贷款警戒点，当信贷人员责任贷款中不良贷款超过一定数额时，坚决从信贷岗位甚至负责人岗位上换下来，防止因个人原因导致贷款质量的继续恶化和不良贷款的继续增加。通过一年的实践，取得了预期的效果，全社不良贷款比年初下降了52万元，贷款收息收回率首次达到100%，各位信贷人员年收入比普通员工高出5000元左右，可以说集体个人的双赢。

七、明确各环节、各岗位的信贷责任，防止责任悬空和不切实际的集中。每笔贷款，尤其是大额贷款，明确调查人员、二级决策机构成员、以及贷后管理人员的责任比例，既杜绝将责任集中于调查人员一身的不切实际的做法，又防止“集体清收”的形式主义现象，真正使贷款责任有着落，保证各岗位、各环节人员能恪尽职守，各负其责。非信贷岗位人员不具有信贷管理的相关业务技能，不宜作为贷款责任人。对内部职工介绍、担保、甚至本人承贷的贷款与其他贷款一视同仁，严格按照规定进行审查，清收责任应也由信贷岗位人员承担。

八、对信贷人员加强合理的激励和规范他们的工作过程。保持信贷人员队伍的相对稳定，使他们有足够的时间熟悉各种情况，并对信贷人员要提供通畅的沟通渠道，倾听他们的意见和建议。

一年的工作在完美的基础上结束了，这些都是我们一直以来必须要做好的事情，其实很多的事情都是需要很多的事情来组成的，很多的事实都是在不断的进步中，我的工作在来年中，只会做的更好，这是我们一直以来要做好的事情，但是其中可能有很多的挫折，需要我来面对，只要自己有良好的心态，我就相信没有什么事情解决不了，我会做好的！

银行信贷年终工作总结

信贷相关论文

中外买方信贷合同

信贷调研报告范文

信贷团队经理述职报告

信贷客户经理述职报告

信贷员面试自我介绍

茶叶信贷项目可行性报告

信贷员的述职报告范文

**信贷公司工作总结篇三**

（一）严格执行国家政策，确保各项指标达到省金融办的要求。截止20xx年x月x日，公司严格按照服务“三农”的原则，贷款的投向主要用于支持农民、农业和农村经济发展，同一借款人最高限额控制在100万元以内；账面利率控制在基准利率09.—4倍之间；无跨区域发放贷款的情况出现，无吸收或变相吸收公众存款的情况出现。

（二）积极营销，扩大市场份额，加快业务发展步伐。20xx年以来，通过积极的营销，公司在信贷业务发展中取得了一定的突破，抢占了一定量的市场份额，建立了一批相对稳定的客户群体，加大了对信用良好，还贷能力强的客户营销及维护力度，在行业内取得了一定的知名度，为今后的业务发展打下了基础。

（三）以效益为核心,完善工作效率，提高服务质量。公司在不断加强和改善日常信贷工作的同时，注重和加强了信贷人员业务能力的学习和培养，逐步提高了工作人员工作质量和效率，建立了完整的客户信息档案，强化服务手段，改善服务效率。

截止20xx年末累计发生业务x笔，累计发放贷款x万元，累计实现业务收入x万元。上缴各项税费x万元。截至年末贷款余额x万元，到期贷款和利息收回率均为x%，信贷资金实现了良性循环，取得较好的经营效益。

1、信用贷款x笔，累计金额x万元，占比x%；

2、抵押贷款x笔，累计金额x万元，占比x%；

1、公司从正式运行以来，客户的培养取得了一定的成效，但具有丰富管理经验的技术人员、独挡一面的人才较少，相比其他同业对手，客户经理队伍的专业技能仍然有不小的差距或信贷风险防范意识不高，专业技能还有待进一步提升。

2、公司融资难、融资能力有限。除股东资本金外，公司不能从金融机构或社会公众获得资金，无法满足中小企业、“三农”对资金的需求，制约了公司的发展。

3、公司客户数据未纳入人民银行征信系统管理，无法对客户申请贷款和不良信息进行有效识别，对拖欠公司贷款本息的客户没有“不良记录”的制约作用，增大了公司的经营风险。

4、内部管理力度不够。公司自正式营业以来，着重搭建了以业务发展为重心的经营方针，但在实际的运行当中，许多内部管理问题逐渐显露，主要体现在信贷资产质量，贷后管理及人才培养机制等几个方面。

针对今年经营管理中存在的问题，公司将通过以下几个方面的工作思路开展工作：

（一）实施人才战略，缓解和消除公司发展的“瓶颈”。

1、招贤纳才，网罗公司发展专业人才。根据企业发展战略，适时调整用人政策，招聘专业人才，充实公司的技术力量，满足我公司长期人才需求。

2、立足岗位，加强培养。在做好引进人才的同时，根据我公司目前发展现状，注重企业现有人才培养，调配和有效利用现有人才资源，挖掘现有人才的聪明才智，扩展其才能，提升其进一步为企业发挥智力的积极性。鼓励立足本职潜心学习，主动帮助其解决有关实际问题；对现有人才中具有一定实践经验、有培养前途的，创造条件进行专门的理论培训，进一步拓宽知识面，尽早培养为企业自己的高级专业人才。

3、建立人才激励机制，使人能尽其才。在人才的使用上，逐步建立一整套“事业留人，感情留人，政策留人”的用人奖惩机制。鼓励员工发挥、创造，让员工参与到企业管理中去，充分发挥员工的聪明才智，调动积极性，实行自我管理；敞开渠道，鼓励员工为公司的发展献计献策，按贡献大小给予不同的奖励。使每个员工产生一种归属感和成就感，充分发挥才能，做到公司与员工在利益上的双赢。

4、鼓励学习，不断提高。随着公司各种管理法规的不断完善，逐步建立奖励制度，鼓励员工积极学习，考取适合公司发展的各种执业资格，为赢得市场做好人才储备。

（二）统筹兼顾，进一步加大信贷营销力度。

1、继续提高宣传力度，树立典型客户。重点支持经济效益好、保全措施到位的企业及个人，在其产权明晰，手续齐全的前提下，集中信贷资金，为其提供各类信贷服务。

2、加大对优良客户的授权授信额度。在信用良好，资产状况良好的基础上，根据客户行业、性质及资产的实际情况，对客户授信额度进行合理的调整，优化审批环节，提高工作效率及服务质量。

3、扩大在本行业、本地区的`知名度和影响力，加大宣传力度，积极主动地利用各种合适的媒介和载体扩大市场占领份额。

（三）建章立制，实行公司规范化管理。

1、落实制度，强化问责机制，全方位化解信贷风险，加大贷款三查力度，明确清收责任，严禁向高风险企业和个人投放贷款，杜绝重放轻收的思想观念，加大贷后检查力度，及时发现贷款风险扩大趋势，杜绝新增不良贷款。严格考核，将贷款资产质量与信贷人员绩效收入直接挂钩。

2、加强制度执行管理和员工管理，加强对制度执行情况的检查和督办。

3、强化贷款投放和风险管理。因地制宜，确定支持产业和投放重点。深入研究各信贷项目中的风险点，有效防范风险。

4、提高服务质量，把握好重要数据、重点问题、重点环节和重点区域的分析和监控，有针对性的提出解决办法，为信贷工作提供参考。

5、强化信贷业务培训。以客户经理为首，带领区域内信贷人员对贷款客户共同调查、分析，使信贷人员在实际工作中不断充实自己的业务知识水平。实行信贷人员月例会制度。加强对信贷人员业务素质的培训，不断强化合规经营和尽职意识，分析典型案例，学习同行业先进经验，找出差距，纠正不足。定期对信贷人员进行专业培训，提高信贷人员分析问题和解决问题的能力。

（四）认清形势，及早谋划，进一步增强资金实力。

由于国家政策调控的影响，预计明年内信贷资金市场将面临更大压力，对信贷运营势必带来影响。因此，需精心组织，在确保运营资金能够在合法合规的前提下，拓展融资渠道，充分认识同业强劲的发展势头和市场竞争异常激烈的严峻形势，仔细分析资金市场走势，及早谋划，制定符合市场导向的信贷工作指引，及早准备信贷工作方案和计划，树立“任务有压力，完成有信心”正确工作理念，确保信贷工作稳步、健康、有序开展。

（五）调整信贷结构，全面控制风险

仔细研究国家宏观调控政策，积极营销具有实体经济平

**信贷公司工作总结篇四**

不知不觉中，一年过去了，我在客服的岗位已经工作一年多，虽然工作的任务和目标我一直记在心中，可是自己还是有很多地方学习的不够，还需要更加的努力才能胜任好这份工作。在过去的一年中，我经受住了一些考验，也不断的努力提升着自己的业务水平和工作技能，现将本年度个人工作总结如下，请领导审阅。

一、精诚团结 一年来，我与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好工作，后线虽然工作人员少，但是在领导的带领下，大家团结一致取得了一定的成绩。

1、勤勤恳恳的完成领导交办的工作；

2、在领导的指导下，和其他同事一起钻研业务，摸索好的工作方式和方法；

3、在领导的指导下，树立大局观，踏实工作。

二、加强学习，努力提高业务水平一年来，我能够认真学习公司相关政策和规定，合规工作。除了日常的审、录单，客户签约等工作，在催收、温馨提醒及追加贷款的工作中努力学习好的方式方法，在领导的指导和同事的帮助下，逐渐有了一套行之有效的工作方法。

三、

履行职责，踏踏实实的做好本职工作

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务。1、提高工作质量，及时准确的做好资料的管理。如资料的交接、登记、管理，坚持做到了当天工作当天处理完毕。

3、坚持工作原则，做好签约核实。我深知：客户的签约审核，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持执行公司的相关制度，在领导的指导下，对每一个客户认真核实，从客户的主体资质、信用情况、生产经营项目的现状与前景到还款能力，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。

信贷客服工作总结

我在一家公司做客服已经有一年多，时间过得真快，虽然一些基本的任务和困难我都能搞定，但是我知道自己也还有很多地方学习的不够，还需要更多的努力才能胜任好这份工作。在过去的一年多里，我经受住了一些考验，也不断地努力提升着自己的业务水平和工作技能，现在我想和大家分享我的工作总结，希望能给大家带来帮助。

一、团队精神

我刚进入公司的时候，发现公司的同事们都很团结友爱，互助互利，这是一个团队应具有的品质，大家都像一家人搞好了这个团队，服从领导的安排，积极主动的做好工作，一起共赢。

二、加强学习，努力提高业务水平。

三、认真做好本职工作，热爱工作。

信达小额贷款 有限公司

工

作

总

结

尊敬的各位领导：

大家好！

我是小贷部担任内勤柴莹芝，首先感谢在过去的2024年里，各位领导在工作上给予自己的极大支持、理解、关怀和帮助；在此，我将自己一年的工作情况向大家予以汇报，恳请各位领导、批评指正，谢谢！

作为一名内勤人员，我将从以下几个方面来总结。第一．内勤人员基本情况：

刚刚进入小贷公司的我来说，有很大难度。起初，我总在心里想，如果自己分析错误，把钱放出去还不上怎么办？于是在跟经验丰富的同事出去调查时，总是格外留心他们对问题的分析，对真假信息的识别，与他们交流心中的疑惑，在得到细心的答复后，自己思考总结。在实践中的学习，让我对信贷工作有了新的认识，也增加了自己的信心。

第二．日常工作开展情况：

首先，信用业务下柜是我这个岗位的工作重点，是优先要保障的。我们公司的下柜业务比较多，由于时间有限，经常是资料没仔细检查就拿过去下柜了，造成有时候会缺少东西或者写错了东西，这一点在以后的工作中还要好好改进；费用报销也是一项重要的工作，需 要切实做好各项费用的管理，及时为公共帐户和客户经理提供过来的报销资料做好审核、登记和上交；还有就是做好每天的进出头寸统计和每个月的贷款投放计划等统计工作；关注行里的动态及时传达给各位客户经理。面对这些繁杂琐碎的工作，今后还要自我强化工作意识，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。

3、公司员工职务职务不明显，前台应该有专门的人员负责，随

着公司的逐步发展，业务量也随之增加，若还是业务内勤轮流值班，可能会引起;

以上是作为一名内勤人员，我在本年度的工作总结，一年来，我们秉着团结协作、为公司着想的原则努力工作，尽管困难重重，我的相关工作还是得以顺利开展。

时光荏苒，2024年过去了，回顾一年的工作，觉得充实而忙碌。在工作中，当繁重的工作让自己倍感疲惫时有过抱怨，当偶尔得不到领导认可时有过委屈，当有时得不到同事理解时想过放弃，但是，伴随着完成工作的喜悦，伴随着公司的点滴成长，还有领导和同事对自己的那份关心与支持，这些抱怨、委屈、放弃都抛掷脑后，不值一提。一年来，在工作上我始终兢兢业业，不敢有丝毫松懈，在领导和同事的帮助下，取得了一定的进步和成绩。但是，仍然有很多不足的地方，仍然需要在工作中学会更冷静、更全面分析，更理智地处理各种问题。真心希望在新的一年，在领导和同事的帮助下，我能克服自身的缺点，能在工作中取得更大的进步！

最后，再次感谢大家对我的工作进行批评指导！祝各位领导工作顺利，阖家幸福！

总结人：柴莹芝 2024年1月23日

**信贷公司工作总结篇五**

公司自\*年\*月\*日公司正式对外营业以来，在各位股东的领导和关怀下，在公司全体员工共同努力下，公司各项业务逐步步入正轨，现将20xx年度基本经营情况、业务发展情况等汇报如下：

一、经营管理情况

（一）严格执行国家政策，确保各项指标达到省金融办的要求。截止20xx年\*月\*日，公司严格按照服务“三农”的原则，贷款的投向主要用于支持农民、农业和农村经济发展，同一借款人最高限额控制在100万元以内；账面利率控制在基准利率09.—4倍之间；无跨区域发放贷款的情况出现，无吸收或变相吸收公众存款的情况出现。

（二）积极营销，扩大市场份额，加快业务发展步伐。20xx年以来，通过积极的营销，公司在信贷业务发展中取得了一定的突破，抢占了一定量的市场份额，建立了一批相对稳定的客户群体，加大了对信用良好，还贷能力强的客户营销及维护力度，在行业内取得了一定的知名度，为今后的业务发展打下了基础。

（三）以效益为核心,完善工作效率，提高服务质量。公司在不断加强和改善日常信贷工作的同时，注重和加强了信贷人员业务能力的学习和培养，逐步提高了工作人员工作质量和效率，建立了完整的客户信息档案，强化服务手段，改善服务效率。

二、业务经营指标情况

截止末累计发生业务\*笔，累计发放贷款\*万元，累计实现业务收入\*万元。上缴各项税费\*万元。截至年末贷款余额\*万元，到期贷款和利息收回率均为\*%，信贷资金实现了良性循环，取得较好的经营效益。

三、贷款担保比例：

1、信用贷款\*笔，累计金额\*万元，占比\*%；

2、抵押贷款\*笔，累计金额\*万元，占比\*%；

四、存在的问题。

1、公司从正式运行以来，客户的培养取得了一定的成效，但具有丰富管理经验的技术人员、独挡一面的人才较少，相比其他同业对手，客户经理队伍的专业技能仍然有不小的差距或信贷风险防范意识不高，专业技能还有待进一步提升。

2、公司融资难、融资能力有限。除股东资本金外，公司不能从金融机构或社会公众获得资金，无法满足中小企业、“三农”对资金的需求，制约了公司的发展。

3、公司客户数据未纳入人民银行征信系统管理，无法对客户申请贷款和不良信息进行有效识别，对拖欠公司贷款本息的客户没有“不良记录”的制约作用，增大了公司的经营风险。

管理问题逐渐显露，主要体现在信贷资产质量，贷后管理及人才培养机制等几个方面。

五、工作规划

针对今年经营管理中存在的问题，公司将通过以下几个方面的工作思路开展工作：

（一）实施人才战略，缓解和消除公司发展的“瓶颈”。

1、招贤纳才，网罗公司发展专业人才。根据企业发展战略，适时调整用人政策，招聘专业人才，充实公司的技术力量，满足我公司长期人才需求。

2、立足岗位，加强培养。在做好引进人才的同时，根据我公司目前发展现状，注重企业现有人才培养，调配和有效利用现有人才资源，挖掘现有人才的聪明才智，扩展其才能，提升其进一步为企业发挥智力的积极性。鼓励立足本职潜心学习，主动帮助其解决有关实际问题；对现有人才中具有一定实践经验、有培养前途的，创造条件进行专门的理论培训，进一步拓宽知识面，尽早培养为企业自己的高级专业人才。

3、建立人才激励机制，使人能尽其才。在人才的使用上，逐步建立一整套“事业留人，感情留人，政策留人”的用人奖惩机制。鼓励员工发挥、创造，让员工参与到企业管理中去，充分发挥员工的聪明才智，调动积极性，实行自我管理；敞开渠道，鼓励员工为公司的发展献计献策，按贡献大小给予不同的奖励。使每个员工产生一种归属感和成就感，充分发挥才能，做到公司与员工在利益上的双赢。

4、鼓励学习，不断提高。随着公司各种管理法规的不断完善，逐步建立奖励制度，鼓励员工积极学习，考取适合公司发展的各种执业资格，为赢得市场做好人才储备。

（二）统筹兼顾，进一步加大信贷营销力度。

1、继续提高宣传力度，树立典型客户。重点支持经济效益好、保全措施到位的企业及个人，在其产权明晰，手续齐全的前提下，集中信贷资金，为其提供各类信贷服务。

2、加大对优良客户的授权授信额度。在信用良好，资产状况良好的基础上，根据客户行业、性质及资产的实际情况，对客户授信额度进行合理的调整，优化审批环节，提高工作效率及服务质量。

3、扩大在本行业、本地区的知名度和影响力，加大宣传力度，积极主动地利用各种合适的媒介和载体扩大市场占领份额。

（三）建章立制，实行公司规范化管理。

1、落实制度，强化问责机制，全方位化解信贷风险，加大贷款三查力度，明确清收责任，严禁向高风险企业和个人投放贷款，杜绝重放轻收的思想观念，加大贷后检查力度，及时发现贷款风险扩大趋势，杜绝新增不良贷款。严格考核，将贷款资产质量与信贷人员绩效收入直接挂钩。

2、加强制度执行管理和员工管理，加强对制度执行情况的检查和督办。

3、强化贷款投放和风险管理。因地制宜，确定支持产业和投放重点。深入研究各信贷项目中的风险点，有效防范风险。

4、提高服务质量，把握好重要数据、重点问题、重点环节和重点区域的分析和监控，有针对性的提出解决办法，为信贷工作提供参考。

5、强化信贷业务培训。以客户经理为首，带领区域内信贷人员对贷款客户共同调查、分析，使信贷人员在实际工作中不断充实自己的业务知识水平。实行信贷人员月例会制度。加强对信贷人员业务素质的培训，不断强化合规经营和尽职意识，分析典型案例，学习同行业先进经验，找出差距，纠正不足。定期对信贷人员进行专业培训，提高信贷人员分析问题和解决问题的能力。

（四）认清形势，及早谋划，进一步增强资金实力。

由于国家政策调控的影响，预计明年内信贷资金市场将面临更大压力，对信贷运营势必带来影响。因此，需精心组织，在确保运营资金能够在合法合规的前提下，拓展融资渠道，充分认识同业强劲的发展势头和市场竞争异常激烈的严峻形势，仔细分析资金市场走势，及早谋划，制定符合市场导向的信贷工作指引，及早准备信贷工作方案和计划，树立“任务有压力，完成有信心”正确工作理念，确保信贷工作稳步、健康、有序开展。

**信贷公司工作总结篇六**

在这骄阳似火的季节，我惊讶的发现今年已经过去了一半了，心里不由得回想自我这半年的工作，其中有做的好的，也有需要进一步提高的，但总之工作还是卓有成效。欢迎阅读。

客服工作总结(一)：

时间过得真快，上半年很快就成为过去，可是我们的工作并没有结束，上半年结束了在这期间对它做个总结。

一、遵守员工守则，加强精神建设

在这半年里，我时刻要求自我，从未有半点放松。因为我明白我身为客户服务人员，业主客户们有疑问第一时间就会向我咨询，而代表着公司门面的我如何表现才能让客户对我们物业公司满意，这是一门高深的学问。所以我不断地利用空闲时间来阅读相关书籍为自我的大脑充电，应对镜子练习自我的言谈举止，对于公司的员工守则我更是烂熟于心，一举一动都尽量贴合公司的标准，力求为业主客户供给最优质的服务。

二、认真工作，不忘初心

在工作上我始终不忘自我成为优秀客户服务人员的本心，在今年里获得了业主客户x个五星好评，x个差评，为客户解决难题x次。因为事情处理迅速而使得物业公司在小区内口碑极佳，可是这些也离不开各个部门的协调，是属于我们整个物业公司通力合作的成果，而我作为客服人员只是能够在最短的时间内将客户所需所求准确而细致的上报而已。x月份在物业部的那次茅盾冲突事件也是最终被我调解成功，没有从口角冲突演变成肢体冲突，充分展示了我的职业素养和为业主客户服务的真心。

三、工作上的不足与缺点

身为客服人员，虽然努力以高素质高要求来约束自我，可是平时工作中还是有一些失误与失职。就像这半年里我总共迟到了x次，平均每月迟到x次，实在是有违一名优秀员工的素质。并且在x月份因为我的一时误操作，导致公司电脑内的文件发生了损坏，影响了一些工作的展开。这些问题虽然都没有造成太坏的影响，可是依旧是我没能做好自我本职工作的证明，表现了我在工作中有着心不在焉的状况。可是经过我的努力纠正，在这个月月初到目前，我没有一次迟到，充分表现了我改正的良好结果是喜人的，努力是有效的。

四、做好服务

客服就要服务好客户，让客户满意才能够获得客户的认同，无论是售前售后我们做客服的态度都要坚持一致，始终要微笑，真诚的去给客户服务，让客户明白我们是十分重视他们，让他们感受到，体会到，让客户满意是最好的。我在工作的时候与客户沟通的时候都会十分友好的与客户共同，经过沟通了解客户的需要，并针对客户的情景给予客户合理的提议，不损害客户的利益，不做伤害客户的事情，把服务放在第一位，客户回电话及时接听，无论在什么时候都会做好这样的工作，让客户感到满意，用自我的真诚去打动客户。重视客户是不变的，客户的任何意见想法都会给予解答在投诉时认真倾听客户的问题，想方设法先让客户的情绪稳定，然后在给予客户满意的回复，注重售后的服务手段，时刻关注客户的问题。

我的服务态度始终是热情和友好，用自我的热情感染客户，对待客户时把客户当做朋友，拉近与客户的距离让客户感到亲切感到我的真诚，在客户生气的时候去耐心的解释，客户冷漠的时候始终坚持热情，客户高兴得时候为客户而高兴，用真挚的服务让客会理解我们。

五、对自我的工作负责

不管在什么岗位职责是离不开的，就算是客服也一样，既然来到了客服岗位，我们就要把客服工作做好，不管自我有没有做过客服工作都要用认真的态度去工作，都要把工作放在心上，不把工作当成是一件难事，我们来到公司担任这个岗位，不只是因为自我，更是因为公司对我们的认可，每一份工作都是十分宝贵的，宝贵的工作就需要我们去珍惜，去呵护，在工作中我会努力做好公司安排的工作，把每一天的任务做完，做好，把遇到的问题及时向领导汇报，并统计下来，对待任何事情都充满热情，让自我的工作更欢乐，去适应工作环境，去增强自我的工作技能，让自我能够更好的工作下去，不浪费工作的时间，用行动去实践，用努力去付出做好自我该做的职责。

六、工作的不足

在工作总我还存在很多的不足之处，在与客户沟通的时候不能够很好的和客户沟通，不能够把握住客户的意图，没有丰富的经验很多时候处理事情全靠胡乱解决，这样解决的效率十分低，而起也十分还时间，我们都明白每一分每一秒都是十分珍贵的，所以浪费时间是不好的，不能够给予客户满意的答复不会一些方法技巧，对待工作终掌握的知识不够全面这些都是我在工作最终到的一些问题，让我在工作的时候感到了十分的不适，可是再多的不足都是要改正的。在今后的工作中我会努力学习，多练习，多向其他同事学习这样提高自我的基本技能让自我工作不断提高。

上半年的工作结束了，下半年的工作开始了经过上半年的工作收获了很多的经验相信在下半年中我回去的好成绩。

客服工作总结(二)：

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的进取努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，并且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们立刻下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，并且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，经过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，并且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有:

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在必须程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富趣味的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了很多的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，可是结合此刻物业的实际运营情景，0.3元平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情景下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情景，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅仅发放了礼品，并且物业公司还收取了必须的费用来弥补物业费的不足，经过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一向配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一向未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。并且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情景我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内2024多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情景。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。经过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元吨上调到2.8元吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，代替以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，回到1600份，回收率为62%。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\*\*物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的坚持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为\*\*\*物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部xx年工作计划:

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情景进行跟进处理，以便提高2024年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在2024年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

客服工作总结(三)：

我是客服部的新员工xxx，来到公司已经工作一段时间了，作为一个新人，在试用期间我学到了很多电话接听和跟进的技巧，同时对于事项的处理，也有了更多的经验，现就我试用期客服的工作，做下总结。

一、学习

我之前是没有做过客服工作的，作为一个新人，刚到公司的时候，主管就带领我们进行培训，实操，一周的学习之后，我们也走上了岗位，从开始的线上文字沟通工作做起，主管会给到我们一些和客户沟通的话术，这样我们回答起来，就不会显得完全不明白了，并且我们的位置也是旁边有一位公司的老同事，这样能够更好的带我们和教我们。一段时间的线上沟通之后，我们就开始尝试接听电话和拨打电话的工作了，在这期间我渐渐了解了我们公司的产品，熟悉了怎样和客户的沟通，还有怎样解决客户的问题，不懂的地方，我就向老同事或者主管去请教，所以在电话里沟通的时候，已经很熟悉了，就不会显得手足无措，完全不明白要和客户讲什么。也能很好的帮他们解决一些问题。

二、工作

我所作的工作主要是两个方面，一个是线上的和我们客户的沟通，帮他们解决一些问题，还有一个是接听电话解决他们的问题，并在后续没解决的情景下再电话联系跟进，直到彻底的解决。刚开始的时候，我还需要看着话术，怎样回答，或者直接发话术，可是经过这段时间的工作，我已经脱离话术了，自我独立的来解决问题，像客户的一些比较简单的问题，我完全能够自我和他说清楚，而不再需要从话术里找一条适宜的发给客户了，而一些技术上的难题，如果我明白的，也是尽量解决，实在是解决不了的只能找技术的同事来帮忙了。在电话的沟通当中，我也能够完成每日主管给到的任务，跟进解决客户的问题。

三、不足

虽然工作了一段时间了，可是我觉得我要学习的东西还是有很多的，对产品方面还需要继续熟悉，一些常见的产品我是已经熟悉了，可是偶尔客户遇到了一些比较冷门的产品问题，我还是不能很好的及时解决。在和客户的沟通方面，还需要多听其他同事的录音，多学习他们沟通的优点，提升自我在沟通中的工作本事。在工作之余，我也需要多去看一些沟通方面的书籍，更好的把握客户的心理，异常是一些情绪比较激动的客户，更是需要好好的去解决他们的问题，避免因我的沟通本事不行，导致出现投诉的情景。

有很多的收获，同样我需要学习的方面也是还有很多的，客服的工作看起来比较简单，可是我越做的久，越是发现，还有很多东西需要我去加深，去研究，才能做到更好。试用期虽然结束了，但我的学习才开始没多久，在今后的客服工作中我要更加的努力，做好自我的工作。

时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮忙下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自我岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结如下：

一、工作态度

我热爱自我的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁职责感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务本事

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自我摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作本事，在具体的工作中构成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情景、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应当供给人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们明白，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁职责感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是经过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一年来的工作，我十分圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮忙，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自我的今日。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份职责。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。

客服工作总结(四)：

五年前，怀着对未来生活的完美向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名\*\*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、韧劲十足地不断努力提高自我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齐为华夏银行的发展贡献自我的力量，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，感受到了团体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评，银行从业人员工作总结。

我很庆幸自我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我定下了工作目标：严格要求自我，不断努力提高自我的专业技能，不断扩充拓展自我的业务面，亲切快捷地为每一位顾客供给服务，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缔，理解了服务的，深知仅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本事，不断提高服务和服务水平，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、微笑是礼貌优质服务的引言

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。仅有发自内心的微笑，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”，仅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，虽然他们单位此刻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。其实在每一天的工作中，随时随地都应对着客户审视的目光，就好象是每一天都要应对“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我，哪里不够好，哪里需要改善。然而要使所有客户都对自我的示满意那是很难的一件事，但我明白除了每一天着装整洁、礼貌用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，坚持良好的心态，养成微笑的习惯，并且不仅仅是我自我微笑，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，在给别人带来欢乐的同时，我自我也能从中得到欢乐。

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，就无法为客户供给完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，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，仅有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户供给方便、快捷、准确的服务;才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每一天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，仅有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自我，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也仅有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

三、知识是提高服务本事的坚强保证

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务本事的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我十分专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导;学师傅处理业务时的操作技术;做业务时要异常谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧;做完业务后立刻再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不性，并且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定。

于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的情景发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自我，更好地规划自我的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了专业专升本的学习，并于xx年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自我，为服务技能的提高供给了坚强保证。

客服工作总结(五)：

经过不断的努力，较好地完成了自我的本职工作，并且在工作上有了新的突破，工作方式和工作效率有了很大的提升，现将今年的工作总结如下：

一、主要完成的工作

(1)狠抓安全管理，减少事故发生：身为一名基层干部，虽然本事有限，但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

(2)保证产品质量提高产品品质：我深知作为客服主管，自我的工作直接影响车间的工作质量，出对公司的负职责，我在质量控制方面，一向不敢松懈，对于生产过程中出现的问题从不轻易放过，会主动与质控沟通解决问题，同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让同样的问题出现。

(3)提高班组管理力度：在我的进取带领下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在管理上借签以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作认真，提高了工作效率和工作质量，降底了成本，改善技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角料以废变宝。

二、工作出现的问题及解决方法

公司创立到此刻，虽然在不断的努力下取得了很好成绩，但同时也存在一些问题和不足，以下几点比较突出：

(1)班组管理方面：如，员工的标准化作业，专业技术水平，有待改善和提高，没有高素质的员工，就没有高质量的产品，员工管理不好是领导的错，所以在以后的工作中，要提高员工综合素质问题，加强岗位技能和专业技术知识的培训，企业文化是很重要。

(2)质量控制方面：质量是生产出来的而不是检出来的，必须要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供应商原材料abs板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必须把握‘严，细，实“的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格管理，认真细致，狠抓落实。

(3)安全生产方面：安全管理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后及时总结经验教训，避免类似的事件再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都认识到安全生产的重要性。从而构成”人人重视安全生产，人人参与安全生产“的良好性。

三、新年工作计划

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，在这一基础上我必须拥有新的高度，在原有的基础上再接再厉，认真提高工作水平，为我公司发展贡献自我的力量，我计划把我公司的功能背板作技术改善。最终再次感激领导和同事对我的帮忙，在新的一年我会再接再厉用优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱。

看完了客服经理年底总结，期望你自我的能够做得更好。

**信贷公司工作总结篇七**

从20xx年xx月xx日入职已x个多月，在这段时间里，领导和同事给了我诸多帮助和指导，使我对会计师事务所行业有了初步了解，在实践学习中有了不少收获和提高，已逐步适应提供专业服务工作的环境和节奏。现将我近段的工作情况做如下总结。

1、责任心增强，团队协作能力提高

审计工作是一项非常细致严谨的工作，对这份工作我始终怀着端正的心态去面对，尤其是团队协同工作时，我积极向老师和同事学习，对分配到的任务，尽力做好，与组内同事的节奏保持一致，跟上项目进度，遇到问题及时与团队成员沟通。通过这段时间的学习，我认识到每个项目组成员在整个项目中所担负的责任，自己的责任感也在不断增强，团队协作能力也得到了提高。

2、求真求是意识增强

社会审计工作是一项专业性很强的服务工作，在为客户提供服务时必须做到有理有据，依据必须真实、权威、可信。在刚开始参与xxxx的内部审计工作时，对于有些财务处理不规范的地方或者自己找不到相关法规的地方我抱着得过且过的态度，但是与共同工作的老师交流之后，我立即为自己的态度羞愧。在以后的工作中，对于发现的问题，我总是努力尝试去找到与之相关的准则依据，通过准则规定与实际财务处理比对，切实地找到问题所在，对于不懂的地方及时与老师和同事交流。在这个过程中，一方面培养了我求真求是的态度，另一方面也增强了我的专业知识，更好的为客户服务。

3、对财务实务工作有了初步了解

一项交易和事项可能涉及的原始凭证。某些对核算至关重要的原始凭证是我未曾关注到的，也并不理解它的重要性，但是在与老师和同事的沟通学习中，认识到某些原始凭证对交易的性质和核算都会产生重要影响。以前对会计知识的学习仅停留在法规和准则的硬性规定上，对于实务中如何处理考虑的不够全面，通过这段时间的学习，对会计处理的.整个流程有了新的认识，也体会到了“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”的深刻意义。

作为一名刚接触事务所工作的新员工，我还有许多不足和亟待提高的地方，主要有以下几个方面。

1、对于特殊交易和事项，分析不到交易背后的经济实质，因此没有关注到存在的潜在的风险。比如有些事项，仅通过翻看凭证觉得处理合理，似乎不存在问题，但是经共同工作的老师指导讲解以后，发现凭证背后隐藏的交易实质，由此可能会对财务状况产生的影响及风险，以及如何对这类问题做调整处理。2、没有形成清晰的审计思路，不能灵活实施审计程序。对财务审计虽然有简单的了解，但是在实务工作中对某些项目没有清晰的审计思路，有时候会“眉毛胡子一把抓”，反而抓不住应当关注的重点领域。针对具体认定的审计，不知道如何实施有效的审计程序获取适当、可靠的审计证据，或者照搬准则要求实施的审计程序，对具体情况缺乏灵活运用的能力。

3、工作中还不够严谨仔细。xxxx项目现场审计结束以后，对审计报告内容格式的检查还不够仔细，对于报告中同一数据的前后一致性、关联数据的相互对应性及准确性的核对没有做到深入细致。

4、工作的规范性有待加强。比如在搜集和整理数据时，为了节省时间，不注意千分符的使用，未对整张表单的小数位数做统一处理，致使小数位数参差不齐，自己使用起来不方便，在团队工作中也给其他组员带来不便；表单制作未注意格式的规范性，对细节的处理不够极致，整体显得粗糙，未达到“赏心悦目”的程度。虽然这是细节性问题，但细微之处见精神，尤其对专业服务人员而言更应该养成良好的职业素养。

5、沟通协调能力有待提高。目前工作中沟通协调能力不强，人际交往处于被动沟通状态。在以后的工作中，要多跟老师和同事交流，学习与客户的沟通技巧，保持主动性，锻炼自己的表达和协调能力。

为客户提供专业服务，扎实过硬的业务知识和技能是工作的基石，因此，在新的一年里我将继续保持探索发现的心态，踏踏实实做项目，在团队中勤勤恳恳，虚心请教老师和同事，多向他们交流学习，熟悉业务流程，培养风险把控思维，理清审计工作思路，对工作中的不足和缺陷，有针对性的逐步克服，提升职业素养和综合素质，努力做一名严谨细致的审计人员。

非常感谢公司为我提供学习和成长的平台，我知道在未来的工作中会遇到很多困难和挑战，但我一定会严格要求自己，积极主动应对，希望能够通过自己的努力为公司的发展添砖加瓦。以上是我入司x个月的工作总结，恳请领导批评指正。

**信贷公司工作总结篇八**

我从入职到今天可以说就是\_个月了，在这公司的\_个月，看着公司的一天天变化，也看着自己的一天天的成长，生活是如此充满希望。每日永无止境的问题，不断的磨练着我们，也不断的坚强着我们，很快新年就要到了，新的挑战也会跟着而来，我希望我和我的团队明年会更加的强大，发挥着更多的作用。蛮想找个很安静的环境，喝个茶，听个歌，安安静静的数下自己今年的收获，然后再想想明年的事情!

一、个人总结

我是\_月\_日入职的，前期和很多新来的员工一样，刚来的那段日子，真的挺迷茫的，部门是刚成立的，没有专业的实施主管，没有人告诉我什么是商家编码，没有人给我介绍网店是什么样子的，我要如何开始学习这个系统。我刚后的第一个星期，我就跟着池龙发去了奥巴实施，那个时候，真觉得自己就是个二愣子，啥都不会!回来后的我，努力的整理着在奥巴那4天遇到的问题，靠着自己的感觉提出问题的不合理，同时也告诉公司，我需要有人给我们一些系统的培训!

很快，所有的努力终于有了回报，公司组织了培训，详细的从网店到系统的操作，让我明白系统为什么能对接上网店，怎么对接的!我之前提出的问题，原来是可以那样解决的。同时终于我们也有了真正归属的部门：客服中心。

在客服中心的时候，因为是刚来的员工，每天做的工作就是学着别人测试系统，虽说没有测试任务，但是每天都会要求自己去测试每一个功能，我知道，测试不只是测试，也是一种学习!在\_月份之前，我都是没有客户实施的，这段时间除了测试系统，我自己也学着做各种各样的操作视频。没有人要求我这么做，但是我知道我要去做这些事情，同样的目的，我做出了的视频不一定能帮助别人，但一定可以帮助我!

在\_月初的时候，我终于实施了第一个客户。非常非常的感谢这个客户，多谢他的宽容以及指导，我艰难的实施完成了这个客户，也让我明白，实施真的不是一件很轻松的活!整个实施过程，我学到不只是软件的技能，也学到了软件系统的分析，功能文档的整理!

后续的实施慢慢的开始顺利，不过由于性格上的急躁，加上长期的异地实施，让我情绪没能稳定，在给\_个客户实施的时候言语过于急躁，着急着回去，没有把客户的事情放在心上，导致实施质量很不好，虽然最后这\_个客户还是使用系统了，但是由于我的工作态度，给客户造成了很不好的印象，这也是我后来一直警告自己的!

二、我的收获

**信贷公司工作总结篇九**

参加工作已有一年，一年里，我尽力学习，勤奋工作，顺利完成了由一名学生到一位银行员工的角色改变。下面我将本身一年的工作环境总结如下：

我地点的岗位是xx支行现金办事窗口，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。xx支行位于市中心繁华地带，每天款待大量的客户，工作量很大，因此这样的工作情况就迫使我本身要在工作中认真认真再认真，严格依照行里的订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本身。

由于我是新来的，在业务上还不是分外纯熟，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分客气的向老同志请教。行里的年老哥姐姐们也都热情的授与赞助和指导，令我很快地获得提高和进步。刚开始的时候，我还由于不敷细心和不敷纯熟犯过差错，固然赔了钱，然则这并不影响我对这份工作的积极性，反而加倍煽动我尽力的学习业务技能和理论知识。

在金融市场激烈竞争的本日，除了要增强自身的理论素质和专业程度外，作为网点的一线员工，更要注意自身的.办事，晋升核心竞争才能，将行里下发的各类精神与要求落实到实际工作中，细微化，布衣化，生活化。尊重客户，设身处地的替客户着想，真心真意为客户办事。为广大客户提供方便、快捷、精确的办事，博得客户的信赖。让客户在这里感想感染到温暖的含义是什么。总之，这是我人生角色改变的一年，是我持续发展的一年。新的一年里我为本身订定了新的目标，那便是要加紧学习，更好的充足本身，以饱满的精神状态来欢迎新时期的挑战。保持优越的职业操守，屈服我行上级的抉择与指令，并认真执行。工作一丝不苟，积极主动、负责努力把工作做到。

20xx年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为本身鼓劲。要在竞争中站稳脚步。脚踏实地，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于往后的成长。时代在变、情况在变，银行的工作也时时变更着，每天都有新的器械呈现、新的环境发生，这都必要我跟着形势而转变。学习新的知识，控制新的技术，适应周围情况的变更，进步本身的履岗才能，把本身培养成为一个业务全面的银行员工，更好地筹划本身的职业生涯。当然，在一些细节的处置惩罚和操作上我还存在必然的欠缺，我会在往后的工作、学习中检验本身，在领导和同事的指导赞助中进步本身，发扬优点，补充不够。

**信贷公司工作总结篇十**

不知不觉中，一年过去了，我在客服的岗位已经工作一年多，虽然工作的任务和目标我一直记在心中，可是自己还是有很多地方学习的不够，还需要更加的努力才能胜任好这份工作。在过去的一年中，我经受住了一些考验，也不断的努力提升着自己的业务水平和工作技能，现将本年度个人工作总结如下，请领导审阅。

一、精诚团结

一年来，我与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好工作，后线虽然工作人员少，但是在领导的带领下，大家团结一致取得了一定的成绩。

1、勤勤恳恳的完成领导交办的工作；

2、在领导的指导下，和其他同事一起钻研业务，摸索好的工作方式和方法；

3、在领导的指导下，树立大局观，踏实工作。

二、加强学习，努力提高业务水平

一年来，我能够认真学习公司相关政策和规定，合规工作。除了日常的审、录单，客户签约等工作，在催收、温馨提醒及追加贷款的工作中努力学习好的方式方法，在领导的指导和同事的帮助下，逐渐有了一套行之有效的工作方法。

三、履行职责，踏踏实实的做好本职工作

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务。

1、提高工作质量，及时准确的做好资料的管理。如资料的交接、登记、管理，坚持做到了当天工作当天处理完毕。

2、严格规章制度，把好资料审核的第一道关口。作为一名客服，我深感自己肩上的责任重大，稍有疏忽就有可能出现信贷风险。因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。

3、坚持工作原则，做好签约核实。我深知：客户的签约审核，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持执行公司的相关制度，在领导的指导下，对每一个客户认真核实，从客户的主体资质、信用情况、生产经营项目的现状与前景到还款能力，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作不灵活；

2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够；

3、本职工作与其他同行相比还有差距。

**信贷公司工作总结篇十一**

一年来，本人认真贯彻国务院金融改革的方针、政策，\_为指导，紧紧围绕农业和农村经济结构的调整，坚持为”三农”服务的宗旨，根据人行和上级联社下达的年度任务指标，带领员工开展各项工作。

一、本人能够认真学习有关金融法律、法规、学习有关信用社业务规章和业务知识，提高自身的业务素质，加强自身廉洁自律教育，忠于职守，依法办事。同时定期组织员工学习上级有关文件精神，加强员工业务习，加强员工廉洁自律教育，法律教育和安全意识教育，使本社各项工作遵章依法运行.

二、努力健全和完善规章制度并狠抓落实、不仅按照上级规定的执行，同时又能根据本社的实际制定相应的工作准则和业务考核办法，做到工作有制约，又有相互促进，达到各项工作顺利开展又取得一定的效益.

三、工作方面：

1、根据本社区域的经济特点，及时抓好存款组织工作，做到全员有任务，全员齐抓吸储存款.今年前三个季度，存款年增数稳居全区第一。

2、及时抓好”清非”化险和收息工作。年初做好”清非”总布署、总动员，根据季节性收入情况及时落实清收工作，并于对虾收入旺季组织了”百日清非”大行动，不良贷款得到了有效控制，效益得到了明显提高。

四、效益业绩方面：年底存款余额7430万元，净增额324万元，完成计划的85.3%，各项贷款余额5696万元，增加129万元，存贷76.66%，控制在合理比例之内;不良贷款余额2735万元，下降16万元，占比48%，下降1.4个百分点;利润帐面数为25.2万元，(实际数为34.7万元)完成计划的347%。

五、不足方面：本人业务水平、管理能力不高，业务发展缓慢，不良贷款居高不下，清收速度缓慢，”两呆”贷款上升，潜在风险加大，有超比例贷款企业四户，资本充足率严重不足，账面273万元的亏损额，办公条件，防范设施及员工生活条件、工作环境没有改善。

六、改进措施：加强自身的业务理论学习，进一步提高业务水平和管理能力，加大”清非”力度，尤其是清收”两呆”贷款，努力扎实支持”三农”贷款，压缩大额超比例贷款，增收节支，提高经营效益，提高资本充足率和贷款抵补率，尽快降低和化解风险。

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