# 电子银行个人工作总结（精选6篇）

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-03-25

*小编为大家整理了电子银行个人工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有...*

小编为大家整理了电子银行个人工作总结(精选6篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

电子银行个人工作总结(精选6篇)由整理。

第1篇：电子银行个人工作总结

电子银行个人工作总结

篇1：电子银行部工作总结

XX年电子银行部工作总结

电子银行部紧紧围绕联社年初制定的各项工作任务，以强化科技支撑，加强络管理，注重计算机安全，促进联社电子银行业务快速稳定发展为目标，现将全年的工作总结如下：

一、推进金农卡发行，做好ATM、POS机布放工作，

1、认真做好金农卡发行及金农卡业务管理工作

为促进金农卡业务稳步健康发展，我部年初制定了《\*\*\*电子银行业务考核任务分解表》，按季对金农卡发卡、卡均余额，上银行业务、POS机进行考核，并组织人员对辖内点电子银行业务考核任务计划完成情况进行检查督促，同时，针对下半年的金农卡发行数量较低，追加XX0张金农卡发行任务。

截止12月底，全县共发行金农卡143163张，金农卡存款余额万元，卡均存款余额2550元;其中新增卡61886张，完成全年计划的的%。

2、做好ATM、POS机具的布放工作

截止12月底，全年发展特约商户100户，全县100台POS机实现交易2990笔，交易金额万，实现手续费收入16459元。我部将继续推进特约商户的签约和POS机的安装，为金农卡提供无障碍刷卡，更多地服务客户。

3、上银行及短信业务开展情况

截止12月底，全县共开办个人上银行业1185户，转帐5881笔，转帐金额为万元;其中行内转帐3233笔，行内转帐金额万元，跨行转帐2627笔，跨行转帐金额万元，农信银转帐21笔，农信银转帐金额97万元。

截止12月底，企业上银行业务98户，转帐194笔，转帐金额4710万元;其中跨行转帐139笔，跨行转帐金额3973万元，农信银转帐3笔，农信银转帐金额万元。

截止12月底，开通短信业务4833户，占发卡总量的%。下一步工作是利用省联社电子银行业务营销方案，做好全县电子银行业务的宣传和营销工作;进一步推动电子银行业务的快速发展，引导客户多频次、多品种使用\*\*\*\*\*\*电子银行系列产品,扩大\*\*\*\*\*\*电子银行业务影响力，推广和提升\*\*\*\*\*\*品牌知名度,把握优质客户，开办上银行业务及短信业务;同时做好上银行业务风险防范工作。

4、认真做好ATM机、POS机的日常维护及管理工作

我部制定《寿县农村信用合作联社自助设备管理办法》等三项制度，明确ATM点的管理人员和业务操作人员，制定了ATM机各项登记簿，监察保卫部一起做好ATM机日常管理工作，要求每天两次对全县ATM机点进行上午与晚间各一次安全检查，并做好登记工作，与监察保卫部、稽核部对ATM机进行定期与不定期安全检查，对发现问题及时纠正，确保安全无事故。

对特约商户进行走访，加大对POS机检查力度。确保用卡安全。

二、做好全县设备技术保障工作，强化络管理工作。

1、加强络管理，做好中心机房的维护工作

通过联社络安全监控、ATM机监控软件，及时做好各营业点及机房各硬件设备的维护工作。中心机房一直是联社综合业务及办公系统的核心，我部严格遵守\*\*\*机房管理制度，坚持专人值守，坚持节假日轮换查看，确保综合业务系统及办公系统营业和办公不间断。同时，做好省、市、县连通络管理工作，XX年12月6-8日，积极配合省科技信息中心做络升级改造工作，确保全县络安全无事故。

2、日常保障无间断，做好计算机维护工作

为做好综合业务系统络安全畅通，除平时加强络管理工作外，同时做好节假日值班及周六、周日值班工作，确全县中心机房日常保障无间断;全年排除络故障50次，从此确保全县络安全畅通。

电子银行部全年修理各种打印机及复印机、终端、排除各种络故障120次、解决计算机软件故障30余次，有力地保障了全县综合业务系统和办公系统的正常运行。

3、加强ATM机、POS机培训

为确保ATM机上线工作，电子银行部工作人员对新安装13台ATM机点管理人员进行现场培训，确保每台ATM台管理人员会操作并能

排除故障。 对POS机商户严格入审核，确保成熟一户发展一户。对POS机商户及各点POS机管理人员进行业务知识及风险防范讲解，提高POS机人员操作人员的业务水平和技能，使联社新业务及时得到拓展。

4、做好银行卡助农取款试点工作

为确保“银行卡助农取款服务”工作健康有序、扎实有效的开展，电子银行部专门负责具体事务和业务推广。

三、做好全县城乡居民社会养老金和涉农资金技术保障工作 做好全县城乡居民社会养老金打折发放工作，共办理17万户，资金5000多万元。同时做好财政局涉农资金技术保障工作，确保全县涉农资金户能按时完成，全年共办理111万户，资金14亿元。

四、完善电子银行部各项管理制度，确保络系统稳定运行 通过完善制度、规范管理与操作、落实安全责任制等措施，先后修定了《\*\*\*络管理办法》、《\*\*\*计算机岗位人员管理办法》、《\*\*\*县级机房管理制度》、《\*\*\*计算机安全管理制度》、《\*\*\*计算机病毒预防管理制度》、《\*\*\*计算机病毒预防管理制度》、《\*\*\*计算机络突发事件应急预案》、《\*\*\*金农卡(借记卡)业务管理办法》、《\*\*\*金农卡(借记卡)业务风险防范措施》、《\*\*\*自助设备业务操作管理办法》、《\*\*\*自助设备业务操作管理办法》、《\*\*\*自助设备业务风险管理办法》等12项电子银行部管理制度，为计算机、络安全等信息系统

安全稳定运行提供保障。

1、完善ATM、POS机管理流程

制定《ATM机设备维修登记簿》、《ATM机日常管理登记簿》、《ATM机故障处理登记簿》、《ATM机安全检查登记簿》、《金农卡风险安全检查登记簿》、《ATM机长短款登记簿》、《ATM机废卡回收登记簿》、《POS机维护登记簿》等10余种登记簿，强化ATM、POS机业务流程管理。

2、狠抓银行卡管理制度落实，加大检查力度

我部积极开展银行卡受理市场及发卡完成情况专项检查，及时下发\*\*\*银行卡业务风险防控分析、\*\*\*银行卡安全状况分析报告、银行卡欺诈交易的风险提示等文件，做好金农卡风险防控工作，同时对金农卡各项风险控制制度进行安全检查，对检查中存在的不足，及时整改到位。通过检查，提高了点主管和操作人员的银行卡安全用卡意识，排除了银行卡安全风险点。

3、加强络电子设备管理，提高计算机及络应急速度

加强联社电子设备管理，确保综合业务系统及联社办公的正常运转，合理提高设备的使用寿命，对发生的故障及时

检修，对存在的安全隐患及时排除。我部组织人员每月对辖内各点络设备进行了一次全面的维护，合理地延长了设备使用寿命。计算机设备到点到人，管理责任明确，从购入、使用、维修、报损等方面跟踪相关信息，高效保障全联社计算机业务系统的正常安全运行。同时对我联社计算机络突发事件应急预案进行演练,提高突发事件的快速应急。

篇2：XX年电子银行部工作总结

XX年电子银行部工作总结

XX年来，电子银行部终始以快速、稳健发展我社电子银行业务为目的，以提高点人员电子银行业务技能、大力推广电子银行业务，增大电子业务替代率为工作重点，紧紧围绕省联社的电子银行业务任务目标，相对应的制定出了本社的电子银行业务考核目标，在县联社领导的统一部署与指导、各部室同事的配合以及点工作人员的共同努力下，我社较好完成了各项电子银行业务任务。现将工作总结报告如下：

一、信合卡的发放工作

截止12月31日，全年共计新增发信合卡XXX张，累计总发卡量达到XXXX张，完成了XX年全年卡发放任务的XXX%。年初至8月10日，累计新增发信合卡XXX张，距全年任务XXXX张还有较大差距，我部室立即采取了有效措施。8月11以来，组织开展了信合卡免费营销活动，活动期间累计发放XXXX张，顺利完成了全年新增发卡任务。同时12月以来，我部室为迎接信合IC卡的发行，积极与省联社相关部门联系，充分做好发行准备。

二、ATM方面

年初以来，我部室加强了ATM机的管理与制度梳理，并针对ATM机业务开展了一次全面检查，排查并解决了存在问题，使得ATM机业务得到健康发展。目前我社已在全县10个乡镇共计布放XX台自助机器，XX年新增布放X台ATM，其中存取款一体机X台，完成全年任

务的X%。全年共发生取款业务XXX笔，取款金额XXX万元，手续费收入XX万元;发生存款业务XX笔，存款金额XXX万元;发生转账业务XXXX笔，转账金额XXX万元。有效的缓解了柜面渠道压力，提高了电子银行业务替代率。

三、“村村通”工作开展

XX年我社加大了对“村村通”的投入力度，做到商户设备统一配套，每户都配置一台POS机、一张门牌、一台点钞机、一张办公桌、一台保险柜，将“村村通”的风险进一步降低。XX年“村村通”新增XXX台，累计布放XXX台，达到全县行政村XXX%的覆盖面，累计发生交易XXX笔，金额XXXX万元。“村村通”的开展有效的解决了农村金融支付环境的空白，给老百姓带去了方便。同时我部室制定了《 “村村通”应急预案》、《关于加强”诚者信合村村通“管理改善

农村支付结算环境的通知XX(106)号》、《关于进一步加强“诚者信合村村通”管理优化农村支付结算环境的通知XX(255)号》等，梳理了管理制度，明确了管理人员，加强了商户的回访与管理。明确了以部室管理商户联系人、商户联系人管理商户的二级管理模式。同时我部室还制定宣传方案，组织开展了一系列的宣传活动，在全体员工的共同努力下，实现活机率90%。

四、特约商户方面

XX年新增特约商户XXX台，累计布放达XXX台，全年发生交易XXX笔，金额XXXXXX万元，完成手续费收入XXXX万元。同时，完成对特约商户管理的梳理。制定了《关于做好城区商户POS管理、回

访等工作的通知XX(152)号》文件，下放了管理权限，更有利于开展商户管理与回访工作。

截止12月31日特约商户与“村村通”共计 新增POS机XXXX台，完成全年新增POS任务的XXXX%。

五、银手机银行方面

截止12月底，新增银用户XXX户，完成全年任务的157%，其中个人上银行新增XXXX户，企业上银行16户，共发生转帐业务XXXX笔，转帐金额为XXX万元;新增手机银行用户XXX户，完成全年任务的XXX%，共发生交易XXX笔，金额XXXX万元。

结合ATM机、特约商户、助农POS实现XX年电子业务替代率XXXX%，有效的缓解了柜面压力，减轻了柜员负担。

六、加强电子银行业务培训工作

1、根据年初计划，确保电子银行业务正常运行，我部室分别在二月、八月组织开展了两次全员培训。培训内容覆盖所有电子银行业务，取得了明显效果。

2、对POS机商户严格入审核，加强对POS商户的培训，确保成熟一户发展一户。加强对POS机管理人员的培训，提高POS管理员的业务水平和技能，使得特约商户管理更加规范。

七、冠字号码查询工作

根据《中国人民银行贵阳中心支行办公室关于转发〈中国人民银行办公厅关于进一步明确全额清分和冠字号码查询工作有关事项的通知〉的通知》的要求及我社实际工作开展需要，我县柜面已全部配

备A类冠字号点钞机，全面实现冠字号查询。 同时，开展冠字号查询的培训工作，使得各点柜面实现机具能查询，柜员会查询。

八、存在的问题

1、电子银行业务培训覆盖面未达到100%，因我社一线需保证业务正常，每次培训只能针对前来培训的员工，临柜人员无法再培训当日参与到培训中来，造成了培训存在盲点

的问题。

2、ATM机存在设备老化，布放年限较长的ATM机出现不同程度的老化，部分机器经常出现错账现象。

3、发卡量任务大，存在一定困难。因人文地域等因素，部分乡镇老百姓不愿使用银行卡，他们看不见流水就觉得钱不踏实，而我社又立足于农村，信合卡的推广有较大难度。

4、“村村通”业务进展缓慢。新事物的推广缺乏足够的关注，部分员工仍旧认为我社业务就只有信贷跟存款。“村村通”是项惠及民生的大工程，靠部门单打独斗，效果不理想。

九、XX年工作计划

1、开展定期培训，确保培训覆盖面达到100%。计划全年开展两次全面培训及两次专项培训。培训采取轮流培训或远程视频培训的方式，确保每个员工都能掌握电子银行业务。

2、做好农村金融综合服务平台的推广工作。计划3月底前，每各点推出1-2家综合服务点，6月底前，按照省联社要求全面完成任务。

3、开展电子银行业务竞赛活动。计划第一季度开展电子银行业

务竞赛活动，通过比赛，增加全体员工对电子银行业务的关注度，调动员工积极性。通过竞赛活动的开展，将发卡量、银、手机银行等业务营销得更好。

4、加强营销宣传。电子银行业务的发展离不开大力营销宣传，XX年我部室将制定新的宣传方案。进一步推广电子银行业务，把握好业务走向，占领好市场。同时协助相关部门开展好“金融夜校”工作，将金融业务转化为“村村通”推广的又一战线。

5、做好发卡任务的分配与督导。XX年信合IC卡的上市，也是我社增发信合卡的最好机遇，我部室力增将信合IC卡的发卡任务做实做好。

6、开展两次电子银行业务自查。对我社ATM机、特约商户、助农服务点等进行全面自查。整理收集现有问题并分析解决。让电子银行业务良性发展。

7、做好管理制度的梳理与规范。根据省联社电子银行业务管理办法，结合我县联社实际，逐步制定和完善我县联社电子银行业务管理办法与电子银行业务相关规章制度。 联社电子银行部

XX年1月13日

篇3：工商电子银行个人工作总结

从XX年到工行贵宾专线岗位，两年来，经过自已不断的努力，到目前已成为小组中的业务骨干。在电子银行工作的日子里，我能够全身心于本职的工作中，认真负责的对待每一位客户，诚恳热情，谦逊有理，耐心细致的以客户的满

意为止，一步一步稳稳当当地不断提升自己的业务知识水平。 做为一名工商电子银行中心的员工，如今我十分热爱自己的这份工作，也深知它的责任性，如今做为一名贵宾专线的员工，我更加认真遵守每一条规章制度，细心执行每一个工作流程，牢记规范用语，为优质客户提供满意的服务。在这一年的工作中，自己也不断总结出各地势的特点信息，像：街道名称，或客户口音较重问题，通过积累如今已能很好的与客户沟通，遇到通话过程中受到语言阻碍的问题，我会先注意倾听，恰当的打断客户赢得切入点，避免直接告知客户自己身处北京等，使得客户产生距离感与解决问题无关的弊端。遇到不能准确解答的问题，及时上报，或记录电子登记薄，避免激化客户情绪，造成投诉等负面的影响，尽自己所能把矛盾降置最小，从而安抚客户情绪，真正帮助客户解决所面临的问题。 在这一年中，自己也切身感觉到了贵宾专线是在不断发展壮大的，从呼入量的骤增，日常受理业务的多元化，使得自己面临很大的压力，但同时也肩负挑战，我时刻鞭策自己，你是一名老业务代表，一名老坐席，在一组就要起到模范带头作用，就要各项指标接近合格，就要通话质量每月100分，就要积极团结组内员工，分担组长的工作，大家共同进步，我想，在过去的一年，这几个“就要”我是做到了，但我不会因此而骄傲，因为及时发现自己的薄弱环节，取长补短，才能得到再次的进步。 对于新的一年，贵宾专线的服务重点也调整了许多，服务不能怠慢的基础上，各项指标的要求更加明确了，例如：有效控制通话时长这方面自己很是薄弱，做为一名工作了五年的老业务代表很是惭愧，有时候在解答业务方面还是没有很清晰的条理，容易被客户所牵制，影响通话效果。新的一年里，我给自己制定了新的目标，对于同一个问题，看看其他优秀的组员是怎样解答的，大家利用闲暇时间可以一起讨论，对于客户集中咨询的热点问题，我们应如何快速的解答，降低通话时长，时时多与组长及老业务代表沟通，找到业务宝典，同时向新的业务代表学习新思路，自己和自己来个评比，争取每天都有一点小小的进步。 目前每周大家均会汇总客户来电的热点问题，本人也建议此类业务可经常维护到短信模版中，这样可以再次降低通话时长，但同时随着短信模版的增加，坐席在通话过程中，查找就很不方便了，此点也建议是否可以输入关键字或检索的方式再次优化短信模版，方便坐席，从而快速帮助到客户，同时也可以降低我们的通话时长，一举两得了。 目前对于接听数量，通话时长等各项指标每天都会排名发到区别针，此方法固然可以激励大家，因为谁都愿意名列前茅，但是否需要考虑那些没有达标人员，以什么样的方式方法进步呢，如果不找到原因，想必会有破罐破摔的想法了，针对此方面，本人建议对于优秀员工好的录音，可以大家共同学习，优秀坐席可以分享一些个人总结的经验，

印制成小卡片或摘抄到每日晨训中，共大家参考;对于一个四星以下的录音，大家可以一起讨论，或对于同一个问题，应如何找到切入点解答，缩短通话时长等，有时候客户问一句我们答一句，很是被动的，能否直截了当的主动宣传，赢得时间，解决客户实质的问题。 新的一年已经到来，在未来的日子里，我要树立新的服务理念，加强自身业务学习，提高业务素质，个人服从集体，顾全大局，稳重做好自己的本职工作。大家坦城相待，增强团队意识，一起创造、维护和谐的工作环境，为实现贵宾专线新一年的共同目标而努力奋斗。想客户之所想，急客户之所急，不烦不躁，一切以客户的满意为中心，以工作好上加好为服务宗旨，贵宾专线没有最好，只有更好。

第2篇：电子银行个人总结

篇1：电子银行部工作总结 202\_年电子银行部工作总结

电子银行部紧紧围绕联社年初制定的各项工作任务，以强化科技支撑，加强网络管理，注重计算机安全，促进联社电子银行业务快速稳定发展为目标，现将全年的工作总结如下：

一、推进金农卡发行，做好atm、pos机布放工作，

1、认真做好金农卡发行及金农卡业务管理工作

为促进金农卡业务稳步健康发展，我部年初制定了《\*\*\*电子银行业务考核任务分解表》，按季对金农卡发卡、卡均余额，网上银行业务、pos机进行考核，并组织人员对辖内网点电子银行业务考核任务计划完成情况进行检查督促，同时，针对下半年的金农卡发行数量较低，追加20000张金农卡发行任务。

截止12月底，全县共发行金农卡143163张，金农卡存款余额36509.3万元，卡均存款余额2550元;其中新增卡61886张，完成全年计划的的103.14%。

2、做好atm、pos机具的布放工作 截止12月底，全年发展特约商户100户，全县100台pos机实现交易2990笔，交易金额5365.99万，实现手续费收入16459元。我部将继续推进特约商户的签约和pos机的安装，为金农卡提供无障碍刷卡，更多地服务客户。

3、网上银行及短信业务开展情况 截止12月底，全县共开办个人网上银行业1185户，转帐5881笔，转帐金额为13280.5万元;其中行内转帐3233笔，行内转帐金额5666.4万元，跨行转帐2627笔，跨行转帐金额7516.9万元，农信银转帐21笔，农信银转帐金额97万元。

截止12月底，企业网上银行业务98户，转帐194笔，转帐金额4710万元;其中跨行转帐139笔，跨行转帐金额3973万元，农信银转帐3笔，农信银转帐金额177.7万元。

截止12月底，开通短信业务4833户，占发卡总量的0.3%。下一步工作是利用省联社电子银行业务营销方案，做好全县电子银行业务的宣传和营销工作;进一步推动电子银行业务的快速发展，引导客户多频次、多品种使用\*\*\*\*\*\*电子银行系列产品,扩大\*\*\*\*\*\*电子银行业务影响力，推广和提升\*\*\*\*\*\*品牌知名度,把握优质客户，开办网上银行业务及短信业务;同时做好网上银行业务风险防范工作。

4、认真做好atm机、pos机的日常维护及管理工作

我部制定《寿县农村信用合作联社自助设备管理办法》等三项制度，明确atm网点的管理人员和业务操作人员，制定了atm机各项登记簿，监察保卫部一起做好atm机日常管理工作，要求每天两次对全县atm机网点进行上午与晚间各一次安全检查，并做好登记工作，与监察保卫部、稽核部对atm机进行定期与不定期安全检查，对发现问题及时纠正，确保安全无事故。对特约商户进行走访，加大对pos机检查力度。确保用卡安全。

二、做好全县设备技术保障工作，强化网络管理工作。

1、加强网络管理，做好中心机房的维护工作

通过联社网络安全监控、atm机监控软件，及时做好各营业网点及机房各硬件设备的维护工作。中心机房一直是联社综合业务及办公系统的核心，我部严格遵守\*\*\*机房管理制度，坚持专人值守，坚持节假日轮换查看，确保综合业务系统及办公系统营业和办公不间断。同时，做好省、市、县连通网络管理工作，202\_年12月6-8日，积极配合省科技信息中心做网络升级改造工作，确保全县网络安全无事故。

2、日常保障无间断，做好计算机维护工作

为做好综合业务系统网络安全畅通，除平时加强网络管理工作外，同时做好节假日值班及周

六、周日值班工作，确全县中心机房日常保障无间断;全年排除网络故障50次，从此确保全县网络安全畅通。

电子银行部全年修理各种打印机及复印机、终端、排除各种网络故障120次、解决计算机软件故障30余次，有力地保障了全县综合业务系统和办公系统的正常运行。

3、加强atm机、pos机培训 为确保atm机上线工作，电子银行部工作人员对新安装13台atm机网点管理人员进行现场培训，确保每台atm台管理人员会操作并能排除故障。 对pos机商户严格入网审核，确保成熟一户发展一户。对pos机商户及各网点pos机管理人员进行业务知识及风险防范讲解，提高pos机人员操作人员的业务水平和技能，使联社新业务及时得到拓展。

4、做好银行卡助农取款试点工作

为确保“银行卡助农取款服务”工作健康有序、扎实有效的开展，电子银行部专门负责具体事务和业务推广。

三、做好全县城乡居民社会养老金和涉农资金技术保障工作 做好全县城乡居民社会养老金打折发放工作，共办理17万户，资金5000多万元。同时做好财政局涉农资金技术保障工作，确保全县涉农资金户能按时完成，全年共办理111万户，资金14亿元。

四、完善电子银行部各项管理制度，确保网络系统稳定运行 通过完善制度、规范管理与操作、落实安全责任制等措施，先后修定了《\*\*\*网络管理办法》、《\*\*\*计算机岗位人员管理办法》、《\*\*\*县级机房管理制度》、《\*\*\*计算机安全管理制度》、《\*\*\*计算机病毒预防管理制度》、《\*\*\*计算机病毒预防管理制度》《、\*\*\*计算机网络突发事件应急预案》《\*\*\*金农卡、(借记卡)业务管理办法》、《\*\*\*金农卡(借记卡)业务风险防范措施》、《\*\*\*自助设备业务操作管理办法》、《\*\*\*自助设备业务操作管理办法》、《\*\*\*自助设备业务风险管理办法》等12项电子银行部管理制度，为计算机、网络安全等信息系统安全稳定运行提供保障。

1、完善atm、pos机管理流程 制定《atm机设备维修登记簿》、《atm机日常管理登记簿》、《atm机故障处理登记簿》、《atm机安全检查登记簿》、《金农卡风险安全检查登记簿》、《atm机长短款登记簿》、《atm机废卡回收登记簿》、《pos机维护登记簿》等10余种登记簿，强化atm、pos机业务流程管理。

2、狠抓银行卡管理制度落实，加大检查力度

我部积极开展银行卡受理市场及发卡完成情况专项检查，及时下发\*\*\*银行卡业务风险防控分析、\*\*\*银行卡安全状况分析报告、银行卡欺诈交易的风险提示等文件，做好金农卡风险防控工作，同时对金农卡各项风险控制制度进行安全检查，对检查中存在的不足，及时整改到位。通过检查，提高了网点主管和操作人员的银行卡安全用卡意识，排除了银行卡安全风险点。

3、加强网络电子设备管理，提高计算机及网络应急速度

加强联社电子设备管理，确保综合业务系统及联社办公的正常运转，合理提高设备的使用寿命，对发生的故障及时检修，对存在的安全隐患及时排除。我部组织人员每月对辖内各点网络设备进行了一次全面的维护，合理地延长了设备使用寿命。计算机设备到点到人，管理责任明确，从购入、使用、维修、报损等方面跟踪相关信息，高效保障全联社计算机业务系统的正常安全运行。同时对我联社计算机网络突发事件应急预案进行演练,提高突发事件的快速应急。篇2：电子银行工作总结

崇仁县农村信用社三季度电子银行风险分析报告 202\_年以来，我县联社按照省联社制定的工作重点与计划，结合我县实际，扎实开展电子银行产品市场营销工作，在联社领导的重视和各部门与网点的共同配合下，做到风险可控，保持了电子银行业务的持续、稳健、协调发展。

一、业务发展状况

(一)转账终端业务分析

1、数据分析

截止今年9月底，我县联社共发展特约商户63户，其中3户已撤机，累计实际布放转账终端机具55台，今年以来共布放机具47台， 完成省联社年初计划90台的52.22%。今年有交易终端数50台。

(1)基础信息。今年清算总笔数7868笔，总金额达1.2亿，比年初增 个亿，手续费总收入2584元，比年初净增元，比上季度增 元，台均手续费收入51.68元，比年初增 元，比上季增 元。

(2)消费类交易。今年消费清算笔数2498笔，金额达5966万元：其中百福卡消费笔数630笔，金额1403万元;他行卡消费笔数619笔，金额1580万元(其中贷记卡消费笔数245笔，金额81.28万元);本行账户清算笔数1249笔，金额2983万元。手续费收入1520.66元。 (3)转账类交易。今年转账清算笔数5370笔，金额达6057万元：其中百福卡收款笔数2587笔，金额2894万元;他行卡收款笔数196笔，金额268万元。手续费收入1063.35元。 (4)存款。今年共绑定卡数量39张，绑定卡存款266.28万元，关联卡数量600张，关联卡存款达775.57万元。

2、现状分析

今年4月份以来，我县联社根据业务发展需要成立了电子银行部，制定并下发了《关于开展崇仁县农村信用社新一代自助转账终端营销竞赛活动的通知》文件，成立了竞赛活动领导小组，明确了工作职责和奖励办法，通过竞赛活动，提高了员工营销积极性，自助转账终端业务得到了较好发展，今年以来共营销了47台。由于前段时间pos机营销竞争激烈，其他银行均未收取押金，而我县联社机具要收取800元押金，在很大程度上影响了我县联社转账终端业务的发展。现阶段我县联社采取自营模式，实行稳健经营，对机具营销的押金灵活变化，进一步带动了转账终端营销热情。

(二)百福卡业务分析

1、数据分析

截止今年9月底，我县联社共发卡39397张，比年初净增7885张，比上季净增202\_张;卡存款余额达16001万元，比年初增4177万元，比上季增921万元;卡均存款4062元/张，比上季增21元/张;本期农民工卡受理128笔，取款金额20万元，比上季增2万元;本期手续费收入816元，比上季增135元。

2、现状分析

现阶段我县百福卡业务发展势头良好，基本上是自然增长，未纳入绩效考核系统，主要是考虑到百福卡如按卡数量考核到社容易造成低效卡、无效卡的滋生，如按卡均余额考核则与存款余额考核相冲突。

(三)atm业务分析

1、数据分析

2、现状分析

atm、crs的铺设已对我县联社的中间业务收入产生了明显效益，手续费收入已成梯形逐步增长，4台atm机累计手续费收入已达10.13万元，计划在下一年度增加atm机的投放，已进一步开拓市场，增加收益。

二、风险管控分析

(一)银行卡风险管控现状

202\_年，我行企业网上银行任务45个，实际完成49个，完成率为108.89%，个人客户网上银行任务202\_，实际完成3483个，完成率为174.15%;对公电话银行任务20个，实际完成22个，完成率为110%;个人电话银行任务900个，实际完成157个，完成率为17.44%;手机银行客户任务数12个，实际完成12个，完成率为100%;网上银行交易额任务为52亿，实际完成7\*\*\*\*亿，完成率为150.35%;电话银行交易额计划为0.6亿，实际完成0.65亿，完成率为108.33%;电子银行中间收入任务为14万元，实际完成15.22亿元，完成率为108.71%;全年电子银行交易笔数为49948笔。同时加班加点免费完成电子银行业务的几次升次与测试工作。

二、通力合作共同做好电子银行的营销工作

1、我行将公司业务部定为电子银行业务的联系部门，提供技术上的服务，负责做好电子银行业务的营销、安装与日常维护工作。下辖各网点共同努力做好宣传。因电子银行业务的开展，为我行减少了大量的柜面压力。

2、营业部为电子银行业务提供业务上的支持，具体办理电子银行的业务处理，如信息录入、落地处理、联机打印、制卡发卡、手续费收取等，以及客户在业务方面的咨询等。并按制度规定做好各项电子银行业务的处理。

3、会计结算部门做为会计结算的检查监督及业务培训部门，向下辖各网点做好业务培训、制度落实，以切实保证我行在电子银行业务操作中的安全防范与风险控制工作。

三、具体措施

1、加大营销力度，提高我行电子银行品牌的美誉度。首先我行电子银行业务的营销有公司业务部的副经理负责，并在公司业务部设立电子银行专职人员与各网上银行使用单位进行联系，处理对公网上银行的安装与售后的系统维护，保证了我行电子银行的稳步发展。

2、从严把握核算质量，防范资金风险。电子银行业务从受理客户的申请

资料开始，便存在有各个环节的风险点，便开始受操作流程与规范制度的约束，我行要求经办人员严格按照流程与制度办理业务，并建立检查、通报、奖励、处罚等考核机制。保持我行电子银行业务的安全经营。

3、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。我行针对各部门对电子银

行业务不同的需要分别进行培训工作，如针对公司业务部，我行着重向员工介绍电子银行业务的各种品牌名称、产品功能及在营销过程中需要注意的问题，以提高员工的营销能力。针对各网点主要介绍电子银行业务的操作流程、规章制度，以提高员工的业务处理能力。从而全面提升我行服务手段，最大限度减轻柜面压力。

4、加强与企业的联系，发现问题及时解决。除了我行配有专人负责外，我行在各种的银企会议中都将电子银行业务的介绍列入会议内容，负责解答客户提出的问题，如客户关心的电子银行费用问题、安全问题等，同时也进行一次对客户的电子银行业务知识、业务新品种篇3：关于电子银行的工作总结 发现需求 用心服务

近年来，满洲里路支行按照呼伦贝尔分行的统一部署，紧紧围绕全行电子银行业务发展的总体思路和工作目标，细分市场、强化营销，采取一系列措施叫响“e路通”品牌。如果说我行在此方面取得一定成绩的话，那么这些成绩得益于市分行党委的正确领导，得益于支行领导的团结合作，更得益于全体员工的共同努力。 目前，电子银行已逐渐成为加速业务分流、网点转型的引擎，是维系和营销客户的良好武器。为此我行从四方面入手：

一是改变对电子银行认识不足的观念。我行多次在大小会议上强调，在竞争对手业务发展咄咄逼人、“金融电子战”愈演愈烈的新形势下，发展电子银行，在分流低端客户、有效缓解柜面压力、提高整体服务水平、增强市场竞争力等方面发挥了越来越重要的作用。

二是发现需求，用心服务。结合我行客户的实际需求、用心去服务客户。在善于观察中找到客户需求，制定有针对性的营销措施。在202\_年的业务中我们发现，有许多的客户每月都会定时的来行里办同一类的转账业务或是现金汇款业务，针对这一特点我们在仔细了解客户需求后发现，这类客户每月都会给自己在外地上学的子女汇款，这样我们就加大了电子银行业务的营销宣传，客户不仅可以通过网上银行，手机银行，短信转账这样便捷的方式及时给子女汇款，同时也可以体验到电子银行中的缴费、理财等功能。这样给客户带来方便的同时，我行稳定客户也大幅提升。三是转变宣传思路。好货也要勤吆喝，电子银行产品要走出市场，深入人心，就必须加强宣传走访力度，拉近客户之间距离，让建行产品深入客户心中。对重点客户建立信息库，通过手机短信等形式，向客户及时宣传我行网上银行、手机银行短信渠道等电子银行产品。再次放弃节假日休息，对客户进行上门走访营销。

四是营建你追我赶的业务氛围。为了让大家及时了解任务完成情况，我行对电子银行等主要个人业务指标每日排名通报，让每名职工及时了解任务进展情况。 展望202\_年，尽管我们前进的途中将面临许多新的挑战和各种困难，满洲里路支行全体员工始终以坚定的信念保持必胜的信心，以务实的态度加倍努力工作，认真做好自己的事情，按照市分行的部署和经营目标，扎实推进各项工作，把握好市场节奏，抓住关键要素，提高营销技巧，我们就一定能够抓住发展机遇，迎来更加美好的明天!

第3篇：工商电子银行个人工作总结

工商电子银行个人工作总结

从xx年到工行贵宾专线岗位，两年来，经过自已不断的努力，到目前已成为小组中的业务骨干。在电子银行工作的日子里，我能够全身心于本职的工作中，认真负责的对待每一位客户，诚恳热情，谦逊有理，耐心细致的以客户的满意为止，一步一步稳稳当当地不断提升自己的业务知识水平。

做为一名工商电子银行中心的员工，如今我十分热爱自己的这份工作，也深知它的责任性，如今做为一名贵宾专线的员工，我更加认真遵守每一条规章制度，细心执行每一个工作流程，牢记规范用语，为优质客户提供满意的服务。在这一年的工作中，自己也不断总结出各地势的特点信息，像：街道名称，或客户口音较重问题，通过积累如今已能很好的与客户沟通，遇到通话过程中受到语言阻碍的问题，我会先注意倾听，恰当的打断客户赢得切入点，避免直接告知客户自己身处北京等，使得客户产生距离感与解决问题无关的弊端。遇到不能准确解答的问题，及时上报，或记录电子登记薄，避免激化客户情绪，造成投诉等负面的影响，尽自己所能把矛盾降置最小，从而安抚客户情绪，真正帮助客户解决所面临的问题。

在这一年中，自己也切身感觉到了贵宾专线是在不断发展壮大的，从呼入量的骤增，日常受理业务的多元化，使得自己面临很大的压力，但同时也肩负挑战，我时刻鞭策自己，你是一名老业务代表，一名老坐席，在一组就要起到模范带头作用，就要各项指标接近合格，就要通话质量每月100分，就要积极团结组内员工，分担组长的工作，大家共同进步，我想，在过去的一年，这几个“就要”我是做到了，但我不会因此而骄傲，因为及时发现自己的薄弱环节，取长补短，才能得到再次的进步。

对于新的一年，贵宾专线的服务重点也调整了许多，服务不能怠慢的基础上，各项指标的要求更加明确了，例如：有效控制通话时长这方面自己很是薄弱，做为一名工作了五年的老业务代表很是惭愧，有时候在解答业务方面还是没有很清晰的条理，容易被客户所牵制，影响通话效果。新的一年里，我给自己制定了新的目标，对于同一个问题，看看其他优秀的组员是怎样解答的，大家利用闲暇时间可以一起讨论，对于客户集中咨询的热点问题，我们应如何快速的解答，降低通话时长，时时多与组长及老业务代表沟通，找到业务宝典，同时向新的业务代表学习新思路，自己和自己来个评比，争取每天都有一点小小的进步。

目前每周大家均会汇总客户来电的热点问题，本人也建议此类业务可经常维护到短信模版中，这样可以再次降低通话时长，但同时随着短信模版的增加，坐席在通话过程中，查找就很不方便了，此点也建议是否可以输入关键字或检索的方式再次优化短信模版，方便坐席，从而快速帮助到客户，同时也可以降低我们的通话时长，一举两得了。

目前对于接听数量，通话时长等各项指标每天都会排名发到区别针，此方法固然可以激励大家，因为谁都愿意名列前茅，但是否需要考虑那些没有达标人员，以什么样的方式方法进步呢，如果不找到原因，想必会有破罐破摔的想法了，针对此方面，本人建议对于优秀员工好的录音，可以大家共同学习，优秀坐席可以分享一些个人总结的经验，印制成小卡片或摘抄到每日晨训中，共大家参考;对于一个四星以下的录音，大家可以一起讨论，或对于同一个问题，应如何找到切入点解答，缩短通话时长等，有时候客户问一句我们答一句，很是被动的，能否直截了当的主动宣传，赢得时间，解决客户实质的问题。

从20xx年到工行贵宾专线岗位，两年来，经过自已不断的努力，到目前已成为小组中的业务骨干。在电子银行工作的日子里，我能够全身心于本职的工作中，认真负责的对待每一位客户，诚恳热情，谦逊有理，耐心细致的以客户的满意为止，一步一步稳稳当当地不断提升自己的业务知识水平。

做为一名工商电子银行中心的员工，如今我十分热爱自己的这份工作，也深知它的责任性，如今做为一名贵宾专线的员工，我更加认真遵守每一条规章制度，细心执行每一个工作流程，牢记规范用语，为优质客户提供满意的服务。在这一年的工作中，自己也不断总结出各地势的特点信息，像：街道名称，或客户口音较重问题，通过积累如今已能很好的与客户沟通，遇到通话过程中受到语言阻碍的问题，我会先注意倾听，恰当的打断客户赢得切入点，避免直接告知客户自己身处北京等，使得客户产生距离感与解决问题无关的弊端。遇到不能准确解答的问题，及时上报，或记录电子登记薄，避免激化客户情绪，造成投诉等负面的影响，尽自己所能把矛盾降置最小，从而安抚客户情绪，真正帮助客户解决所面临的问题。

在这一年中，自己也切身感觉到了贵宾专线是在不断发展壮大的，从呼入量的骤增，日常受理业务的多元化，使得自己面临很大的压力，但同时也肩负挑战，我时刻鞭策自己，你是一名老业务代表，一名老坐席，在一组就要起到模范带头作用，就要各项指标接近合格，就要通话质量每月100分，就要积极团结组内员工，分担组长的工作，大家共同进步，我想，在过去的一年，这几个“就要”我是做到了，但我不会因此而骄傲，因为及时发现自己的薄弱环节，取长补短，才能得到再次的进步。

对于新的一年，贵宾专线的服务重点也调整了许多，服务不能怠慢的基础上，各项指标的要求更加明确了，例如：有效控制通话时长这方面自己很是薄弱，做为一名工作了五年的老业务代表很是惭愧，有时候在解答业务方面还是没有很清晰的条理，容易被客户所牵制，影响通话效果。新的一年里，我给自己制定了新的目标，对于同一个问题，看看其他优秀的组员是怎样解答的，大家利用闲暇时间可以一起讨论，对于客户集中咨询的热点问题，我们应如何快速的解答，降低通话时长，时时多与组长及老业务代表沟通，找到业务宝典，同时向新的业务代表学习新思路，自己和自己来个评比，争取每天都有一点小小的进步。

目前每周大家均会汇总客户来电的热点问题，本人也建议此类业务可经常维护到短信模版中，这样可以再次降低通话时长，但同时随着短信模版的增加，坐席在通话过程中，查找就很不方便了，此点也建议是否可以输入关键字或检索的方式再次优化短信模版，方便坐席，从而快速帮助到客户，同时也可以降低我们的通话时长，一举两得了。

目前对于接听数量，通话时长等各项指标每天都会排名发到区别针，此方法固然可以激励大家，因为谁都愿意名列前茅，但是否需要考虑那些没有达标人员，以什么样的方式方法进步呢，如果不找到原因，想必会有破罐破摔的想法了，针对此方面，本人建议对于优秀员工好的录音，可以大家共同学习，优秀坐席可以分享一些个人总结的经验，印制成小卡片或摘抄到每日晨训中，共大家参考;对于一个四星以下的录音，大家可以一起讨论，或对于同一个问题，应如何找到切入点解答，缩短通话时长等，有时候客户问一句我们答一句，很是被动的，能否直截了当的主动宣传，赢得时间，解决客户实质的问题。

新的一年已经到来，在未来的日子里，我要树立新的服务理念，加强自身业务学习，提高业务素质，个人服从集体，顾全大局，稳重做好自己的本职工作。大家坦城相待，增强团队意识，一起创造、维护和谐的工作环境，为实现贵宾专线新一年的共同目标而努力奋斗。想客户之所想，急客户之所急，不烦不躁，一切以客户的满意为中心，以工作好上加好为服务宗旨，贵宾专线没有最好，只有更好。

工商银行员工个人工作总结

我的今年是在营业室度过的，这是一个业务量大，业务种类繁多的地方。我的职责是接待单位客户，开立对公结算账户、企业网上银行，以及其他核算业务。回顾这一年来的工作，我学到了很多东西，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为我营业室的服务比其他银行的好，都愿意来这里开立账户和办理业务，今年开立的会计账户有100多个。工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

一年时间说长不长，说短也不短。时间让我对于工商银行有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升自己的业务技能，更加胜任自己从事过和正在从事的岗位工作。这一年，我作为一名工商银行员工，亲身感受了工商银行给我们的日常工作、生活带来各方面的巨大变化——经营部门的经营理念真正从过去只注重量的扩张转变为注重质的提升，以及由此带来的岗位分工和收入分配的显著变化。各种规章制度的出台，对于我们工商银行“规范经营”提出了许多更为明确和细化的要求，工作中注重细节管理、精细化管理，针对违法违规行为，也有了更多的预防和惩戒措施，特别是行内开展的“违法违规行为专项整治活动”向我们再一次地敲响了警钟——工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好

工商银行新员工年度个人工作总结

202\_年过去了，我进入工商银行这个大家庭已经有半年了。感谢工商银行、笛扬支行在过去6个月里给了我不断学习和锻炼的机会。新年伊始，为了给下年的工作打下良好的基础，我将对过去半年的培训和工作进行总结。

6月，在市分行一个月新进员工的入行培训过程中，我们从书面的传授到模拟银行的实践学习工行的基本知识，全面了解了工行的各项业务。并掌握了一些临柜基本技能(单指单张、多指多张点钞，小键盘翻打传票，捆钞等)为接下来的网点实习打下了扎实的基础。在培训期间的朝夕相处，更是让我跟同事们结下了深厚的\*\*。

7月19日，那是一个幸福的日子。我像是找到了归宿，初出茅庐的我成为了\*\*笛扬支行的一员，从那一刻，我将与年轻的笛扬家人一起成长，一起奋斗…… 9月，带着期待的心情上柜了。上柜过程中，得到了笛扬家人们的真诚指导。徐行长\\\"做事要形成思路\\\"、陈经理\\\"要抓住风险点\\\"、王师傅\\\"一切要按规矩办事\\\"、张师傅\\\"随机应变才是能力\\\"、汤师傅\\\"淡定就是王道\\\"……\\\"纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。\\\"从\\\"您好，请坐\\\"到\\\"请慢走\\\"中学习工行服务标准;从日间对钱箱的清点到日终对帐包凭证的整理中学习师傅们日积月累的小技巧;从普通的存取钱到复杂的挂失业务中学习交易的考察点。短短的几个月，让我对于工行有了更深入的了解，也让我通过自身的学习，领导和师傅们的教育帮助，提升了自己的业务技能，逐渐成为一名独立的柜员。

3个月的现金柜台，3个月的非现金柜台。虽然取得了一定的成绩，但也不是很完美。6个月中，相对于业务量较少的情况下，也产生了一笔反交易，一笔一般差错，一笔自发现差错，七笔远程拒绝。从中得到结论：工作不仅要做的\\\"好\\\"，\\\"快\\\"还要\\\"合规\\\"，\\\"合法\\\"，不仅要懂的\\\"亡羊补牢\\\"重要的还在于\\\"未雨绸缪\\\"。 202\_年是辉煌的，202\_年是充满挑战的。我愿意和笛扬家人共同努力，为工行的明天，为笛扬支行的明天付出一切……笛扬支行，笛荡激扬……

中国工商银行个人电子银行业务介绍

提供3a服务，提高服务质量

工行网银的优势

领先的市场地位

领先的市场地位

工商银行个人电子银行功能 1个人网上银行 2个人电话银行 3手机银行

1.个人网上银行

存折版功能：

注册客户常用功能：

第三方存管开通情况

目前威海地区我行已开通了天同证券东城路营业部、海通证券营业部、荣成齐鲁证券营业部第三方存管业务

下一步马上将要开通齐鲁证券文登营业部、齐鲁证券海滨北路营业部、齐鲁证券乳山营业部、中投证券营业部第三方存管业务

工行网银买基金 方便优惠送大礼

1、中国工商银行联手国内20家知名基金公司分期分批推出网上基金交易手续费8折优惠。

2、每月在使用工行网银认购和申购基金的客户中抽取140名中奖客户，奖励最高价值1000元的礼品。年终还将抽取“交易之星”10名，奖励价值4800元的礼品。

网上银行办理与网点办理基金业务的比较

网上基金购买、赎回操作流程：

个人网上银行安全

保障个人网银安全的最佳选择--u盾

硬件加密，安全级别达到企业级

获国家实用新型及发明专利

保护网上银行客户安全的“智能卫士”。

个人网上银行安全

物美价廉、安全方便的口令卡

物理安全保障 无需安装驱动

同银行卡一样大小，携带方便

个人网上银行安全

别具匠心的安全保护功能

预留信息验证

余额变动提醒

密码安全控件

1.2 个人电话银行

无论身在何处，只要拨通中国工商银行全国统一的服务热线电话：95588(香港为21895588)，即可随时享受自助语音和人工坐席高效、便捷、全面的金融服务! 使用简单，操作便利

手续简便、功能强大

覆盖广泛、灵活方便

成本低廉、安全可靠

服务号码统一

全国(含香港)漫游 1.2 个人电话银行

(2)转账汇款

本人的注册账户之间进行转账，还可以通过前台设定“约定转账账户”实现向工行/他行的

个人账户转账。

存折账户转存折账户

存折账户转牡丹灵通卡

牡丹灵通卡转牡丹信用卡

牡丹信用卡转存折账户

注意事项：

(3)在线缴费

移动公司手机话费

小灵通话费

固定电话费

电费

(4)证券业务

稳坐家中，轻松投资

多种投资产品：开放式基金、记账式国债、银证转账、第三方存管

多种交易方式：即时，委托随您选择

一站式投资服务：买入、卖出、查询，电话在手，轻松理财 (5)外汇买卖

(6)黄金买卖

美元账户黄金买卖

方便、快捷地查询黄金(盎司)和美元的买入/卖出价，进行美元和黄金之间的买卖，包括黄金账户余额查询、黄金交易明细查询、黄金(盎司)/美元汇率播报、建立获利委托、止损委托、查询委托结果、进行即时交易等功能 。

人民币黄金买卖

直接使用人民币进行黄金投资，办理黄金账户管理、黄金即时/委托交易、账务查询等业务。

(7)银彩通

无论何时何地，只需拨打95588，就可使用本人银行账户资金进行福利彩票的投注与查

询。福利彩票单注奖金金额一万元(含)以下的中奖资金会自动返存到中奖者的银行账户中，省去专程兑奖的麻烦。

(8)银行卡服务

提供办卡、换卡申请，卡片启用、挂失，账户查询，人民币购汇还款，调整信用额度等服务。

(9)代客交易

专业化人工坐席代客户办理缴费、转账汇款、基金、理财产品、外汇买卖、黄金买卖等各项银行业务，客户无需亲手操作，只需最后输入卡号和电话银行密码确认即可。

1.3 手机银行

主要功能

如何开通电子银行服务?

只要携带一张工商银行的银行卡及身份证，您就可以在就近的工商银行网点开通网上银行、电话银行及手机银行服务，服务实时开通、即时生效。

中国工商银行电子银行个人客户服务协议

工商银行年终工作总结

工商银行202\_年工作总结

工商银行工作总结

202\_年工商银行工作总结

第4篇：工商电子银行个人工作总结

从XX年到工行贵宾专线岗位，两年来，经过自已不断的努力，到目前已成为小组中的业务骨干。在电子银行工作的日子里，我能够全身心于本职的工作中，认真负责的对待每一位客户，诚恳热情，谦逊有理，耐心细致的以客户的满意为止，一步一步稳稳当当地不断提升自己的业务知识水平。

做为一名工商电子银行中心的员工，如今我十分热爱自己的这份工作，也深知它的责任性，如今做为一名贵宾专线的员工，我更加认真遵守每一条规章制度，细心执行每一个工作流程，牢记规范用语，为优质客户提供满意的服务。在这一年的工作中，自己也不断总结出各地势的特点信息，像：街道名称，或客户口音较重问题，通过积累如今已能很好的与客户沟通，遇到通话过程中受到语言阻碍的问题，我会先注意倾听，恰当的打断客户赢得切入点，避免直接告知客户自己身处北京等，使得客户产生距离感与解决问题无关的弊端。遇到不能准确解答的问题，及时上报，或记录电子登记薄，避免激化客户情绪，造成投诉等负面的影响，尽自己所能把矛盾降置最小，从而安抚客户情绪，真正帮助客户解决所面临的问题。

在这一年中，自己也切身感觉到了贵宾专线是在不断发展壮大的，从呼入量的骤增，日常受理业务的多元化，使得自己面临很大的压力，但同时也肩负挑战，我时刻鞭策自己，你是一名老业务代表，一名老坐席，在一组就要起到模范带头作用，就要各项指标接近合格，就要通话质量每月100分，就要积极团结组内员工，分担组长的工作，大家共同进步，我想，在过去的一年，这几个“就要”我是做到了，但我不会因此而骄傲，因为及时发现自己的薄弱环节，取长补短，才能得到再次的进步。

对于新的一年，贵宾专线的服务重点也调整了许多，服务不能怠慢的基础上，各项指标的要求更加明确了，例如：有效控制通话时长这方面自己很是薄弱，做为一名工作了五年的老业务代表很是惭愧，有时候在解答业务方面还是没有很清晰的条理，容易被客户所牵制，影响通话效果。新的一年里，我给自己制定了新的目标，对于同一个问题，看看其他优秀的组员是怎样解答的，大家利用闲暇时间可以一起讨论，对于客户集中咨询的热点问题，我们应如何快速的解答，降低通话时长，时时多与组长及老业务代表沟通，找到业务宝典，同时向新的业务代表学习新思路，自己和自己来个评比，争取每天都有一点小小的进步。

目前每周大家均会汇总客户来电的热点问题，本人也建议此类业务可经常维护到短信模版中，这样可以再次降低通话时长，但同时随着短信模版的增加，坐席在通话过程中，查找就很不方便了，此点也建议是否可以输入关键字或检索的方式再次优化短信模版，方便坐席，从而快速帮助到客户，同时也可以降低我们的通话时长，一举两得了。

目前对于接听数量，通话时长等各项指标每天都会排名发到区别针，此方法固然可以激励大家，因为谁都愿意名列前茅，但是否需要考虑那些没有达标人员，以什么样的方式方法进步呢，如果不找到原因，想必会有破罐破摔的想法了，针对此方面，本人建议对于优秀员工好的录音，可以大家共同学习，优秀坐席可以分享一些个人总结的经验，印制成小卡片或摘抄到每日晨训中，共大家参考;对于一个四星以下的录音，大家可以一起讨论，或对于同一个问题，应如何找到切入点解答，缩短通话时长等，有时候客户问一句我们答一句，很是被动的，能否直截了当的主动宣传，赢得时间，解决客户实质的问题。

第5篇：银行电子银行部员工个人工作总结

银行电子银行部员工个人##工作总结

电子银行部

##年是我在电子银行部工作的第二年，也是对我而言充满挑战的一年。##年10月20日前我在运营管理团队工作，从10月21日开始在个人金融服务团队工作。虽然更换团队一定程度上对我是一种挑战，但是同样也是一个绝佳的成长机会，让我可以学习到更多的业务知识，同时也能让我的个人能力得到了一次全方位的提升。在此，再一次感谢领导对我的栽培与厚爱，谢谢!

现将本人##年全年工作总结如下：

一、运营管理期间工作

本人在工作上虽然经验不足，但还算踏踏实实、勤勤恳恳始终秉承着严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，在领导和同事们的指导下仍能较好地完成领导安排的各项任务。主要工作内容如下：

(一) 企业网银运营方面：

1、在电子银行业务持续跨越式发展客户数倍增的情况下，加班加点做好辖内南昌市城区支行以及省行本部的集中签约(经办)工作，做到每日上交的网银申请资料当天维护完毕，保证客户申请开通实效性。

2、每日至少三次对企业网银故障业务进行监控，并督促辖内机构及时处理企业网银故障业务，防止有T+3日的故障未处理，使企业网银故障业务处理时效达到总行要求。

3、及时处理辖内机构企业网银客户投诉及网银故障业务。

4、对辖内部分分支结构企业网银日常运营工作进行指导与培训，并积极与辖内从事企业网银工作的相关人员进行交流沟通，及时解决他们工作中遇到的一些难题，并将领导的指示与精神传达给他们。

5、每周对辖内分支行BNMS集中签约情况进行资料抽查，审核各行的签约资料，并将资料存在的问题形成资料抽查结果下发各集中签约行要求其限期整改。

6、每月将当月遇到的企业网银运营中出现次数较多的问题整理为企业网银运营工作有关注意事项并下发辖内各机构。

7、每月末协助省行公司业务部完成部分企业的网银落地打标工作，有效防止月末公司存款外流。

8、每月协助完成全辖BOCNET企业网银运营情况通报。

9、定期完成企业网银资料归档与整理工作。

10、每周对总行对我行BNMS维护资料抽查进行反馈，如存在资料维护错误或不合规的情况则督促相关机构立即进行整改。

11、对新建、昌北、安义等分支行跟班学习人员一对一的进行网银业务操作培训和指导。

12、参与 ##年度企业网银业务现场检查工作。 (二) 报关即时通运营方面

1、指导各分支行完成客户报关即时通业务开通工作，并监督辖内报关业务取单行按时完成取单及核单入库。

2、处理辖内各机构报关即时通故障业务 (三) 其他日常运营

1、完成本部门所有同事的费用报销工作。

2、收集本部门##年公众教育活动的相关材料，每季度形成公众教育活动总结发送办公室。

3、管理本部门综合信箱，做到文件流转工作无延误。

4、每季度完成本部门补充医疗保险理赔的相关工作。

5、完成##年文书档案归档工作。

6、参与IT蓝图并行演练测试及投产准备、案例测试、指令转发等工作。

7、完成本部门##年行政印章及各业务条线业务印章使用规范自查工作。

二、个人金融服务期间工作

从10月20日开始，本人在个人金融服务团队工作，变更工作岗位后本人努力学习新的业务知识、积极向同事请教学习，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，在同事的积极配合及领导的耐心指导下完成了以下工作：

(一) 指导柜台人员完成B2C商户的前台签约开通工作、指导B2C商户完成接口的开发及后期的测试工作。 (二) 配合完成个人网银及手机银行外部营销推广活动。 (三) 参与举办总行后批次个人网银产品培训班，负责手机银行及中银快付产品的讲解。

(四) 参与完成员工使用手机银行有奖活动。

(五) 参与完成每日个人网银和手机银行业务发展情况表。 (六) 配合完成全辖个人网银及手机银行各项数据统计。

三、工作存在的不足及改进

本人加入个人金融服务团队后积极学习新的业务知识及个人网银、手机银行相关规章制度，但由于时间的关系仍感觉对个人网银及手机银行的各项业务知识和相关规章制度掌握不够到位，不能够很好的解答分支行同事提出的疑问。

今后本人将继续保持踏踏实实的工作态度和一丝不苟的工作作风，尽全力将个人网银和手机银行的各项规章制度掌握到位，努力将个人网银及手机银行的所有功能灵活掌握并运用。时刻关注同业的个人网银及手机银行发展方向及营销策略，采百家之长，为我行个人网银及手机银行发展策略出谋划策。

四、##年工作展望

##年是我行个人网银及手机银行跨越式大发展的一年，##年新增个人网银客户数88.68万户，完成总行下达年度新增计划(59.93万户)的147.97%，省行计划(70万户)的126.69%;新增手机银行客户数51.20万户，完成总行下达年度新增计划(23.19万户)的220.78%，省行计划(25.6万户)的200%;电子商务客户存量20户，完成总行计划的250%，计划完成率排名全国第一。

##年我将积极投身到个人网银及手机银行的外部市场推广活动中，在配合完成总行系列市场推广活动的同时，还应积极思考针对我行目前自身发展情况及客户结构的营销策略，以制作适合我行的市场推广活动，为领导分忧。争取使我行个人网银及手机银行发展迈向一个新的纪元。

敬请领导和同事们批评指正!

第6篇：电子银行专管员工作总结,个人总结

电子银行专管员工作总结,个人总结

电子银行专管员工作总结

202\_年，不管是在工作上，还是在生活上，对于我来说都是富有意义的一年。为了写好这一年的工作总结，我在网上翻阅了大量工作总结范文;从中虽是能学到些较通用的总结版式，可以领会到工作总结的一般性行文思路，可我发现无论我如何仿写范文，都不能真实地描述这一年我所经历，都无法准确地表达这一年下来我的感受。请领导见谅，且让我绕开工作总结里普遍具有的逻辑条理条条框框，用较为松散的行文结构，来总结我202\_年的工作;虽或欠工整，但句句发自肺腑。

202\_年是我的本命年，据讲“一旺旺三年”，在这个稍显迷信的心理铺垫上，我很希望在工作上能有所突破。202\_年开年的时候，我计划要完成许多事情，比如要努力揽储(截至202\_年12月31日，本人的时点存款为xx万元，年日均存款为xx万元)，要学好并做好信贷业务(截至202\_年年底，本人管户贷款余额约为xx万元)，要积极拓展POS机特约商户(202\_年支行新增特约商户xx户)，等等。一年下来，取得了一定成绩，却存在诸多缺憾。成绩且不提，下面我主要从“缺憾”的角度，来总结，来自省：

在揽储方面，目前本人过多地依赖了贷款及保证金存款的拉动，缺乏渠道多样性，存款稳定性堪忧，日均存款底下。202\_年2月份时候，我试图通过江西老乡这一层面的优势，对横县贵源XX公司进行营销，并与该公司饶某取得了联系。在了解到饶某所经营一家砖厂有小额资金需求后，我向其推荐了我行的微贷业务。后经周折，未果。再后来除节日互致问候，我与该公司往来也渐少，业务未能顺利开展。我总结这次营销失败的原因有：缺乏经验，对客户了解少，没有在第一时间让客户开立我行结算户，在微贷开展不成功后也缺少后续营销跟进的手段;与该公司人员之间走动不够积极，想当然以为存款工作能够一蹴而就，却未能持久长期地与其保持联系。

在信贷方面及电子银行业务方面，本人有多项不足。最大的不足在于，由于本人的管户不力，造成名下两笔余额共近xx万元的个人贷款在某期未能按时归还利息，导致该两笔贷款进入五级分类“关注类”，给支行造成了一定损失。另有：1.赴三江县办理某笔贷款的抵押时未处理好细节首尾，导致费时却做了无用功。后赴隆林县办理另笔贷款抵押，同样是赴县域远地，算是吸取了经验，处理得较为完备;2.年初新业务汽车按揭贷款开展较为缓慢;3.贷款档案和特约商户档案归档存在不够及时现象。4.营销的POS机特约商户主要为低费率的批发类商户，高费率的零售类商户新增较少;5.虽有开展重要电子银行业务如POS机装机业务、手机银行安装业务的转培训，但作为电子银行专管员，未曾开展专项营销培训。 在其它方面，本人不足之处首属工作与生活的关系处理得尚不妥善，具体表现在：202\_年年初时未能把握好与客户往来的尺度，饮酒常过量，讲话少思量;在年中时个人情感曾有波动，未能及时平复，其时未能以最佳状态投入工作。另有：工作轻重缓急把握尚不得当，202\_年一年下来有许多琐碎但又必须完成的工作，例如POS机费率调整及程序升级、特约商户与我行协议换签、信用机构代码证推广、对公账户年检、支付密码器推广等等，这类工作未能与客户点对点营销结合起来，营销效率较低。

所谓痛定思痛，在总结了202\_年我在工作上的诸多“缺憾”后，我得到了不少教训，受篇幅所限，不再一一赘述。儒家有云成事者先齐家，先修身，先正心，先诚意，可见成事当从诚意开始。如今既有东隅之失，故有桑榆之盼。诚意已俱，且看202\_年奋勉自励。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！