# 邮政工作人员个人年终总结

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-02-09

*邮政工作人员个人年终总结(优秀4篇)邮政工作人员个人年终总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的邮政工作人员个人年终总结样本能让你事半功倍，下面分享【邮政工作人员个人年终总结(优秀4篇)】，供你选择借鉴。>邮政工作人员...*

邮政工作人员个人年终总结(优秀4篇)

邮政工作人员个人年终总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的邮政工作人员个人年终总结样本能让你事半功倍，下面分享【邮政工作人员个人年终总结(优秀4篇)】，供你选择借鉴。

>邮政工作人员个人年终总结篇1

我支行根据省市分行“优质服务年”活动的要求，为推动创建活动的全面深入开展，促进我行文明优质服务水平的不断提高，201\_年，我们以改善金融服务为切入点，在所辖三个网点集中开展了“优质服务年”活动。下面将活动的开展情况总结如下：

一、加强领导，广泛动员

为加强对“金融优质服务年”活动的领导，市行成立了以行长为组长的“金融优质服务年”活动领导小组，成员由工会、行长办、综合管理部、会计核算部、综合业务部、信贷业务部的有关人员组成，并下设办公室。领导小组办公室结合我行实际，认真研究制定了开展“金融优质服务年”活动的具体实施方案。

为了深入扎实地开展好这项活动，元月12日晚，我支行召开了全行“金融优质服务年”活动动员大会，党支部书记、行长廖文新同志作了重要动员讲话，对活动的开展进行了全面部署和安排。会议阐明了开展“诚信金融”创建活动和“金融优质服务年”活动的重要意义。指出了我行文明优质服务工作中存在的突出问题，提出了开展“金融服务优质年”活动的具体措施及具体要求。

二、思想重视，提高认识

我行组织广大员工认真学习了人行开展创建活动的有关精神和要求，要求全辖三个网点把文明优质服务工作当成“一把手”工程、“生命”工程来抓，充分认识到做好文明优质服务工作的长期性、重要性，切实增强主动性和紧迫感，以赶超同业一流为目标，把不断提高我行行业信誉和服务水平作为一个长期性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落实。领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究原因，定措施，促整改，以自己良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正起到了以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的。

三、措施得力，狠抓落实

为使创建活动真正转化为每位员工的实际行动，努力为客户提供优质高效的金融服务，一是积极做好舆论宣传工作，在每个网点都悬挂宣传横幅，组织员工上街进行了大规模的宣传，并充分利用宣传栏、黑板报大造声势。二是在督促检查、严格奖惩、狠抓落实上下功夫，做到落实落实再落实，形成行领导亲自抓，职能部门经常抓，基层行、处重点抓，社会人士监督抓的四维体系。三是狠抓了“以人为本”的职业道德教育和遵章守纪依法合规经营等方面的教育，重点抓好对《邮储银行员工行为守则》、《邮储银行柜台服务规范》、《邮储银行柜台文明优质服务奖惩暂行规定》等制度的全面落实。三是从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查。每季度，市分行渠道部的专家组对我行的文明优质服务情况进行了暗访，同时，由市行有关领导带队，组织工会、行长办公室、计划财会、风险、渠道科技等部门共十余人的检查小组，按照各自分管的职责，对全市所有网点文明优质服务的软硬件环境进行了拉网式的大检查，做到了边查边改，立查立纠，并加大考核力度，迅速有效地提升了我行的服务水平。银行服务工作总结各网点针对各自存在的问题进行了认真总结，对照总行《柜台服务规范》逐项逐条对照找差距，按照我行文明优质服务三年规划的目标要求认真抓好文明优质服务硬件建设，加强一线柜台员工的业务技能培训和《柜台服务规范》的知识学习，加强制度建设，严格考核。各单位将文明优质服务与考核挂钩，对这次检查存在的问题责任落实到人，严格兑现奖惩。

四、公平竞争，维护中行社会形象

公平竞争是银行业遵守的基本职业道德。在与同业的竞争中，坚持“客户自愿”的原则，不贬低竞争对手，不采取不正当竞争手段，依照国家有关法律法规开展业务，不断改进服务态度，优化服务手段，创新业务品种，提高工作质效。

五、下一步的工作措施

(一)大力开展岗位练兵活动。要认真组织，大力开展岗位练兵、业务技术达标和各类技能比赛，鼓励员工学业务、练技能，树立忧患意识，提高竞争能力，在保持我行优势项目水平的基础上，努力创造更好成绩。要搞好岗位培训，推动岗位轮换工作的开展，培养高素质业务人才，努力为社会、为客户提供优质服务。

(二)进一步搞好“柜员”评定工作。推出“柜员”，实现服务是我行发挥比较竞争优势，提高服务质量的一项重要举措和形象宣传。要发挥柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当柜员。要注意培养柜员，同时对达不到标准的柜员要坚决取消其柜员资格。

(三)进一步落实规范化服务。标准化、规范化服务是我行树立良好整体形象，发挥整体竞争力不可或缺的重要方面，要充分发挥文明优质服务检查督导职能，积极协调配合有关部门，抓好规范化和标准化建设，重点抓好“十统一”的推广工作。

(四)继续加大服务检查力度和考核力度。我行已确定将服务检查工作作为一项制度，实行明查与暗访相结合，长期坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。要坚持月检查制度、通报制度、服务工作点评制度、奖惩制度、考核制度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有制度可依。要认真学习同业的好经验和兄弟行的好做法，推动服务质效的不断提高。实行综合考核办法，将文明优质服务工作作为一项重要指标，加大其考核权重，将文明优质服务工作放到应有的重要位置。活动结束时，对排名前3位的员工进行表彰，对排名后3位的员工进行经济处罚。同时在辖内每个季度评选一个“优质服务先进集体”，对在活动中有突出成绩的个人，授予“优质服务明星”荣誉称号。

(五)实施切实有效的社会监督体制。要面向社会，广开监督渠道。通过开展形式多样、内容丰富的“百日优质服务竞赛”、“行业行风万人评”、“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”等争先创优活动，强化社会监督力量，对内形成比学赶帮超的核心竞争力和奋发向上的企业文化氛围，对外树立邮储银行诚实守信的良好服务形象，创造效应。做到“六个一样”，即：工作忙闲一样耐心，钱多钱少一样欢迎，零币整币一样受理，烂币脏币一样收储，生人熟人一样对待，存款取款一样热情。

(六)正确处理文明优质服务与依法合规经营的关系。要坚持诚信经营，发扬金融“三铁”精神，严格按规定开展代收代付及其它中间业务，严禁期诈客户的行为。要加强存款管理，杜绝不正当竞争。要规范信贷行为，严格执行国家信贷政策，严格按照《贷款通则》等规定发放贷款。要规范结算秩序，严肃结算纪律，保证结算渠道畅通高效。要完善现金服务，解决好当前群众反映强烈的零币兑换服务问题，做好损伤票据管理及人民币反假工作。

>邮政工作人员个人年终总结篇2

县邮政局～年工作总结与～年工作计划 今年以来，在省、市局的正确指导下，通过全局员工的共同努力，克服了种.种困难和不利因素，在艰难中跋涉，在探索中前进，业务收入、邮政储蓄、手机放号、邮证通等几项重点指标保持了较好的发展势头;邮证通、代理保险、网点彩票投注业务出现了健康发展的态势。全年累计完成业务收入625万元，为年计划(按调整后的计划797万元计算)的78.4%，欠产21.6%;1-12月份邮政储蓄累计净增5000万元，为市局下达八亿计划的100%，市场占有率为22.87%，累计净增余额占全县金融系统累计净增的28%，居全县五家金融机构之首。cdma、移动、联通、小灵通累计放号2786台;代理保险累计完成305万元;邮证通开户23户，邮证通交易量累计达700多万元，交易手续费收入近8000元，沉淀资金100余万元。邮购分销业务充分利用“端午节”、“中秋节”两节完成邮购分销近10万元、喷施宝完成20400多包;亮博士洗衣粉完成1300件.

由于9月份按上级局有关规定，挤压业务收入水份149万元，加之以前年度多提报刊收入近40余万元，导致今年业务收入欠产.

由于\_年旅游奖和其他业务酬金到今年才兑现，导致收支差额的完成艰难,完成收支差额140万元。

一、突出重点抓经营，持续、健康促发展。

(一)、邮政储蓄再攀新高。今年的邮储发展困难重重，上半年中山商业广场门面出售到邮政取存款的多，加之又没有去年烟厂买断的有利时机，但我局员工克服种.种困难，艰难发展邮储业务，多方挖掘市场，取得了可喜的成效，邮政储蓄全年累计净增5000万元，为市局下达八亿计划的100%，市场占有率为22.87%，累计净增余额占全县金融系统累计净增的28%，居全县五家金融机构之首,为新田局邮储发展最好的一年。今年，我局农村邮储发展来势较好,农村邮储在减少了两个网点的情况下(农村两个网点搬迁至县城)，累计净增2533万元，首次超过了县城网点(县城三个网点1—12月累计净增2478万元)。在～年十字、新隆所邮储余额过千万的基础上，～年又有新圩支局和枧头支局两个网点邮储余额突破了1000万元大关。

(二)夯实发展基础，精诚所至抓代办。

纵观新田邮政几年的业务发展，农村邮政所占比重甚微，与新田、农业县的特点格格不入。弱势就是潜力，～年初以来，我们认定农村代办是新田农村邮政发展的生力军和基础。“咬定青山不放松”，利用春节、端午、中秋等传统节日，给代办员发放节日物资300余人次，召开了三次全县性的代办员会议。同时，每月每个农村网点召开一次代办员座谈会，县局领导参加会议。一年来，县局领导共计走访代办员196人次，“精诚所至，金石为开”，通过夯实基础，农村代办成为了我局邮政业务发展的生力军，全年全县农村代办员发展邮政储蓄2500万元，销售喷施宝2万余包，销售洗衣粉1000多件，收订报刊500多份。

(三)寻求支持，青少年书信比赛达到了预期目的。

青少年书信比赛是我局11—12月增加函件收入的重要来源。我们在通过县领导的理解和支持下，与县关工委、教育局、团县委、邮政局四家单位联合行文开展书信比赛，取得了较好的效果，完成比赛书信3万件，我们主要做了以下工作：一是成立了由县委副书记任组长的书信比赛竞赛领导小组。二是由我局领导和教育局领导每天联合下乡督导书信比赛。三是我们也对相关各单位下达了任务，对经济条件好的乡镇和平时关系好的学校加大公关力度，力争多超计划，弥补了函件收入的不足。

(四)以人为本，推行人性化、人情化管理。

今年以来，我们在突出重点的同时，结合新田局的特点，量化所有邮政业务指标，发挥职工个人特长，尽可能少下买断性任务。年初确定全年任务和奖罚措施，鼓励职工提前完成任务，确保了政策的连续性和稳定性。

(五)依托农村代办，做强做大邮购分销业务。

喷施宝和洗衣粉是我们邮购分销业务的重点，主要依靠农村村邮站代办人员，对这两项邮购分销业务，我们结合村邮站达标建设来抓。一是将分销业务作为达标村邮站考核的一项重要指标;二是将村邮代办站建设纳入农村支局所经营承包考核办法;三是要求各村邮站选准一片示范田，由各支局所提供示范田用喷施宝，以点带面，扩大宣传;四是制作了一期中邮广告，宣传邮政新业务及喷施宝、洗衣粉;五是要求支局所在逢圩日，组织人员摆摊销售;六是成立专门的农村代办管理中心，负责全县农村代办工作及县城所辖五个乡镇的代办队伍发展，其中农村代办的营销重点是邮储、喷施宝及报刊收订，并制定了达标标准，力争～年建成标准村邮代办站182个，协储7000万元，销售喷施宝20万包，报刊收订\_份。

(六)保质保量完成集邮预订工作。

～年集邮预订时间紧、任务重，关系到明年的业务收入，为确保完成～年集邮预订任务，通过宣传造势，创新营销，全员动员，重点突破，～年集邮预订取得了阶段性的效果，同时完成形象年册1000册，为明年的经营工作奠定了基础。

(七)、代理保险、邮证通、网点彩票投注等新业务健康发展。

今年全县累计完成代理保险近400万元;邮证通开户23户，邮证通交易量累计达700多万元，交易手续费收入近8000元，沉淀资金100余万元。纵观三项新业务，除代理保险外，对职工未强行下任务，力求健康发展和理性发展，从今年代理保险业务来看，95%的业务为揽收客户的，而不是自己购买的;邮证通也未强行要求职工完成多少户，而且对为完成任务而开假户或“死”户的职工从政策上予以制止，意在重质量，着眼长远发展和理性发展，促使这些新业务健康发展。网点彩票、代收、代办业务通过中邮广告、招牌广告，以及网点经营考核指标设置等措施，扩大了新业务的知名度，增强了网点的业务功能。 &nbs

p; (八)、加大人才培养和设备投入，为业务发展提供支撑和保障。

今年以来，我局针对人才短缺和设备老化的实际情况，压缩其它开支，加大了人才培养和设备改造的投入，为邮政业务发展提供艰强的保障和支撑。一年来，送外地培训63人次，更新打印机6台，添置了安全保卫设备，为四个农村支局所配备了炊事员。共计投入资金13万元，为业务发展提供了坚强的支撑。

二、行管法规力度不断加强。

今年以来，我局一手抓经营，一手抓管理，在人力物力上给予倾斜，配备了两名专职视检人员。全年共写出专题通报14份，发出整改通知书74份，处理违章违纪人员35人次，其中处理辞退短期工3名，共计罚款12700余元。同时，加强了对营收款和应收款的管理，防止收入“跑、冒、滴、漏”。对～年汉德利饲料欠款进行了清收，清收回饲料款7000元，对～年邮购种子按规定进行了结算，并已收回～年种子欠款2万余元，清收回物流配送收入\_余元。对于历年的报刊欠款采取责任追究到位，逐笔逐项加以落实，全年共收回报刊欠款26万多元，有效缓解了资金的运作矛盾。

三、财务运行情况：

1、收入完成情况：全年累计完成业务收入625万元，为年计划(按调整后的计划797万元计算)的78.4%，欠产21.6%;

2、成本费用开支情况：全年共列支了成本费用491万元，其中：列支成本369万元，管理费用91万元，财务费用6万元，其他支出1万元.

3、收支差额完成情况：在\_年旅游奖和其他业务酬金20万元都是今年才兑现，另外房屋折旧费多提21万元，这种艰难的情况下,我局通过各种减员增效，增收节支措施，有效完成了今年的收支差额计划，全年完成收支差额140万元，

四 、工会工作情况：

1、开展了一系列的文体活动，一是在今年的“三八”妇女节，组织全体女职工到青云塔开展活动，并与县移动公司员工进行了一次乒乓球友谊赛。二是组织退休、退养职工参加全县老年人门球赛并取得了第三名的好成绩。三是组织职工参加了全县党的知识抢答赛，在比赛中获得了三等奖。四是组织职工学习，进行业务练功培训，强化职工的业务技能。

2、主人杯劳动竞赛如火如荼，今年初，我局工会继续组织员工开展“主人杯”劳动竞赛，发挥职工的顽强拼搏精神，在做好本职工作的同时，不惜牺牲个人的休息时间，不惜辛苦上门公关揽收各种业务，为企业多做贡献，本局职工欧桂丽、唐丽萍、郑定荣、邹红卫在揽收业务时热情周到，深受客户的好评，是全局员工的楷模，特别是邹红卫同志5月初以来身患精神病，但他在清醒的时候，仍忘不了为局里揽收业务，打电话吩咐自己的爱人、朋友发展邮政业务，全年共揽收毛利25万多元。

五、深化“三大制度”改革，机制创新激活力。

～年，我们进一步深化了人事用工和分配制度的改革，注重人才的培养，稳定职工队伍，公开招聘了发投中心、农村代办中心负责人和技术维护人员，不拘一格选人才，通过招聘，共有两名短期工走上了中心负责人的位置。在分配上，按照省、市局的精神，向管理人员、技术人员和营销人员倾斜，短期工中心负责人人平增加月薪200元，技术人员增加月薪200元，营销能力强的短期工最高月薪可增加600元，一般短期工也人均增加了50元/月。同时，对于一些特殊人才和技术人员，少下营销任务甚至不下任务。通过这些措施，稳定了职工队伍，进一步激发了全局员工特别是短期工的工作热情和主人翁精神。

六、存在的问题和不足。

1、发展不平衡。一是单位之间发展不平衡。邮储完成最好的新圩支局净增邮储余额500多万元，完成年计划的112%，而完成最差的金陵只净增40万元，完成年计划的32%，相差68个百分点。代收续期保费完成得最好的新圩支局完成12万元，而至今仍有枧头1分未收，县城营业中心也只完成10万元，与县城巨大的市场格格不入。代理保险也是如此，中心所完成了35万元，而石羊、陶岭、金陵至今尚未完成任务;二是个人之间发展不平衡。完成得好的职工超额完成了全年任务，而有的职工四个季度未完成1个季度的任务。

2、整体发展亮点少。

3、健康发展欠规模。

4、生产用电脑、打印设备陈旧老化和维护人才的欠缺制约了业务的发展。目前我局的电脑、打印设备大部分都是邮电分营时移下来的，这些设备陈旧老化严重，加之维护人才的欠缺已在不同程度地影响了业务的发展，有时还严重地影响了邮政信誉，甚至通信服务质量问题的发生。

5、邮政员工业务素质、业务水平和业务技能的整体水平下滑。缺乏专业化营销人才，缺少称职的专业中心负责人。邮政员工业务素质、业务水平和业务技能的整体下滑已不同程度影响了业务的发展，如何加强对新进局人员的培训和教育，是我们急需解决的问题，正如一名客户反映的：这些营业员还不如那些老的。

二0\_年工作打算

指导思想：

以党的\_大为指针，以省、市局精神为指导，立足新田特点，以经营为中心，以发展为主线，夯实基础工作，加快发展速度，突出发展金融、邮送、物流和代办业务，实现邮政业务持续快速健康发展。

工作目标：

完成业务收入720万元，收支差额170万元，全年净增邮储余额5000万元，目标6000万元，喷施宝50万包，员工人均增收1000元，企业争优争先。

工作措施：

(一)完善农村支局所承包办法。实行“以收定支、风险抵押”。对固定成本费按规定核算，变动成本费用，按标准计算，不得突破。同

时为防止短期行为，要求缴纳风险抵押金。同时要确保完成几项主要经济指标，超额完成的收支差额部分，实行分成或重点奖励。

(二)集中力量抓好村邮代办站建设。今年我局农村支局所业务发展来势好的原因就是村邮代办人员发展的结果。目前我局共有村邮代办人员119人，全年协储近4000多万元，为今年我局农村邮储发展挑了大梁。但现有的代办员发展不平衡，素质参差不齐，业务发展比较单一。但农村代办是我局农村邮政业务发展持续健康发展的源泉。重点新建村邮站建设，同时，严格按照新建村邮站标准建站，达到有效村邮站建设182个以上。

主要措施是：

1、成立农村代办管理中心。配备2人，负责全县农村村邮代办管理、业务指导，建立健全制度和台帐达到规范化管理的目的。同时农村代办中心还要负责县城周边的龙泉镇、田家、城东、莲花、茂家五个乡镇的代办队伍的建设工作。县城所辖五个镇目前还是我局代办工作的一个盲点，充分利用代办管理中心的优势将五个镇的村邮站建设启动起来。

2、对代办中心和各个农村支局所下达～年代办员发展规划，制定达标标准。力争明年的农村代办工作既要有量的增加，更有质的提升。～年争取建成标准村邮代办站182个，协储6000万元以上，销售喷施宝30万包，报刊收订\_份。

3、将代办工作纳入日常的经营工作来抓，对代办管理中心和各网点进行承包考核和评先评优条件。每个网点每月必须召开1次代办员会议，县城每季或每半年召开一次全县代办员会议，局领导对所有代办员走访1次。

(三)以经营为中心，实施专业化经营的营销策略。

1、突出重点抓好邮政储蓄。～年净增任务5000万元，目标6000万元。继续完善储蓄网点经营承包，农村重点是依托村邮代办，城市则在全员营销和专业营销的基础上，积极探索社会代办和网点承包方式。不断强化了专业营销和社会营销。活期比重偏低是我局邮储发展的又一弱点。改善存款结构是我局邮储发展的又一个重心，主要的突破口就是代收代付业务和个体工商户的营收款的揽收，主要依托的是专业营销。

2、大力发展代理保险、邮证通，代办电信类业务。“代”字号业务成本少、效益高，关键在于业务宣传和窗口营销，对邮证通还可以针对客户集中的重点单位上门营销。如党政机关、税务、电信、学校等。～年力争完成代理保险600万元，发展邮证通100户，邮证通交易量达到3000万元，代办放号3000张，实现代办收入20万元。

3、规模发展邮购分销业务。～年邮购分销的重点是喷施宝、洗衣粉及酒类分销。喷施宝和洗衣粉的营销重点是在农村，酒类分销业务的重点在城市。～年喷施宝力争完成30万包，目标50万包，洗衣粉\_件。主要措施是通过村邮站达标建设和引导代办员主动发展邮购分销业务，形成规模发展的态势。要使代办员从叠加业务的发展中尝到甜头，要形成“要我发展分销业务”转变到“我要发展分销业务”的思想观念。

4、抓好县城投递段别的调整和信报箱群的建设。要做好县城城区投递段别的划分，力争科学、合理，实行投递路段招标，同时针对一些新的家属住宅群及新的居民区的信报箱群加强建设工作;重点是房管局大院、原县委大院住宅群、开发区的教师楼及一些产权全部卖出的一些单位住宅楼等等，为今后的报刊发行工作打好基础。

5、加强检查稽查力度，确保企业健康发展。～年，要结合省、市局的有关精神，将违规经营、通信服务专项整治工作抓到底，对资金安全作为重点来抓，时刻不容放松，因此视检部门要以高度的责任感和敏锐性来做好～年的检查稽查工作，防微杜渐，确保企业的健康发展。

6、加强业务应收帐款的清缴工作，为企业盘活资金。清收组要克服一切困难，加班加点，抓紧做好业务应收帐款的清缴工作，为企业盘活资金，确保企业的正常运转。

\_\_邮政局

>邮政工作人员个人年终总结篇3

\_年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到邮政储蓄银行\_区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20\_年已过去。20\_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。

>邮政工作人员个人年终总结篇4

伴着纷飞的瑞雪，20\_即将离我们远去，回首这即将过去的一年，深感充实与忙碌，做为市集邮协会的理事，在这年终岁尾，有必要盘点一下一年来的工作，一来，给少年邮局一个总结，二来也向局领导汇报一下我们的工作，第三也是为新的一年提前做一个筹划。

黑河少年邮局作为黑龙江省第一家少年邮局，得到了省邮协的高度重视，更得到了市邮政局的大力扶持。在市集邮业务局东飞局长的直接领导下，坚持了三年，在省集邮秘书长会议和今年在牡丹江召开的全省青少年集邮活动工作经验交流会上作了经验交流，得到了与会同志的一致好评，成为全省青少年集邮工作的排头兵。

1、纪念成立三周年，举办集邮知识竞赛

从\_年4月6日挂牌成立，黑河少年邮局已走过了三个年头号，每年的4月6日，少年邮局都要用各种活动开展纪念活动。20\_年是中国的奥运年，于是我们就结合省邮政宣传中心开展的“迎奥运集邮知识百题竞赛”活动，在黑河市第三小学多功能厅举办了“迎奥运，集邮知识竞赛”暨纪念黑河市少年邮局成立三周年活动。集邮业务局伍东飞局长、区教育局常务局长谭启发、黑河日报社记者张辉、协会委员李石平等到会祝贺。活动气氛紧张热烈，活动收到了很好的效果。黑河日报和黑河电视台都进行报道，《黑龙江邮电报》在《集邮纵横》专刊头条显著位置上刊登了活动照片，起到了很好的宣传作用。

2、普及奥运知识，开展迎奥运答卷活动

在省邮协开展的“迎奥运百题知识竞赛”活动中，学校积极参与，组织，出资印答题卡600多份，并按时交寄了试卷。同时我们还积极组织学生参加《中国集邮报》组织的“中国少公民集邮知识竞赛”，我校一名学生获二等奖;在重庆丰都集邮协会组织的集邮知识竞赛中，我校有4名学生分获二、三等奖，16人获优秀奖。通过参与这些活动，普及了集邮知识，也使同学们更加关注奥运，热爱祖国。

3、开展社会实践，参加世界邮政日的宣传活动

十月九日，是世界邮政日，少年邮局刻制了主题为：“世界邮政网，网络连天下”的宣传戳，少年邮局的小员工与黑河市邮政局的员工一道走上街头，宣传邮政业务，在活动中学生们得到了锻炼。

4、请专家讲座，提高活动的层次

何宏老先生是商大教授是省邮政的常务理事，我省的东北解放区邮票的研究专家，德高望重，在我省集邮界地位举足轻重，十月二十七日，他去俄出差途经黑河。我们得知消息后，立刻与他取得联系，邀他来校做了一场精彩的集邮知识讲座，何老风趣、热情的授课风格，让师生如沐春风，收获很大。

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！