# 邮政员工工作总结

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-04-17

*邮政员工工作总结（精选9篇）邮政员工工作总结 篇1 转眼间，20xx年即然结束，下面我将\*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...*

邮政员工工作总结（精选9篇）

邮政员工工作总结 篇1

转眼间，20xx年即然结束，下面我将\*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。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“主管”荣誉称号、两次在分行评为“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!”

邮政员工工作总结 篇2

又是一个月的时间过去了，这一个月我所在的部门是储蓄银行综合部，实习的岗位有：事后监督和实时监控。事后监督是对营业处及个网点的交易进行严格把关，是一项繁琐的 校对 工作，它意义重大 尤其体现在对潜在风险(如大额支付、可疑支付等)进行全面地、系统地监督。相比之下，实时监控则体现出了防范风险的 时效性 。充分运用日常交易预警系统，可以及时发现重大风险并尽快排除风险。

1、事后监督的操作

起初到综合部，我实习的岗位是事后监督，主要是基本业务的监督。先按每日营业轧帐单上登记的各类基本业务的交易总笔数、总金额分别与原始凭证进行校对，确认无误后，接着按照原始凭证的任意顺序，逐笔输入凭证打印的交易流水号和客户填写的交易金额，系统自动核对两项内容，回显交易流水中的其他内容。如果发现了不相符的情况，则手工联动登记差错。具体可以分为以下七种工作：1、审查各储蓄所(柜)报表的各项业务凭证的内容是否合法、完整、真实、准确，将各储蓄科目传票的借、贷方发生额与营业汇总日报表上的各储蓄科目的借、贷发生额相核对，零存整取和活期存款还应加计各变动户存款余额与营业汇总日报表核对。 2、核打其它科目传票借、贷方发生额与营业汇总日报表其它栏借、贷发生额栏核对。 3、核打定、活期传票的利息付出数与利息支出科目副联传票付出利息数相核对。 4、审核空白重要凭证，有价单证数是否与营业日报表上的收、付数相符。 5、审查挂失，储蓄异地托收业务的处理手续是否符合有关规定。 6、根据昨日营业汇总日报表的各储蓄余额，户数，现金，库存重要空白凭证的今日结存与当日营业汇总日报表的各昨日存栏相衔接核对，审核营业日报表是否四栏轧平，当日各存栏是否正确，传票累计数是否相符。 7、如发现差错及时逐笔登记并通知总监督和有关所(柜)进行更正。

2、监督大额可疑支付及反洗钱系统的操作

对可疑支付交易的参数规定是：一日累计取款超过50万元;单个帐户10天内集中(一次性)转入金额超过100万元并超过3次分散转(取)出。单个帐户10天内累计现金支付超200万元，清户前10天发生过200万元现金收付。反洗钱系统是全国银行系统统一版本，启用之后，将相关的参数输入，之后由专业人员进行等级评定，在两日之内汇报上一级管理部门。

3、运用储汇电子风险预警及稽查系统进行实时监控

为确保建立有效的非现场监控和稽查管理，达到及时有效地控制储汇业务操作和现金流转过程中的风险，从而提高非现场稽查的控制力度和威慑力，防范和化解各类储汇业务的操作风险。实时监控员须对预警系统显示的风险进行排查，主要通过电话核销相关的风险预警。当发现了重大风险时必须及时通知稽查人员，由稽查人员进行现场稽查。发现较难判定的风险时，向协查人员发送协查任务书，又相应的协查人员协查并排除风险。

通过这些工作让我深切体会到要完成银行业的工作需要做到以下几点：

1.要有坚忍不拔、吃苦耐劳的精神 俗话说： 吃的苦中苦，方为人上人。 一个人要想有一番作为，那么必须要先学会吃苦。中国邮政储蓄银行作为一个长期服务于我国农村建设的经济组织，很多服务网点分布在我国的乡镇，条件相对于城市来讲相对艰苦一些。在进入邮政储蓄这个大家庭以前，我就做好了充分的准备。年轻人就是要在困难的条件下不断的锻炼自己，培养坚忍不拔、吃苦耐劳的精神，为以后的事业奠定坚实的基础。

2.认真的学习的态度，不断提升自己的专业知识和技能。 作为银行业的新人，我们要学习的东西有很多。首先我们要有认真的学习态度，在学习中做到 多看，多听，多记，多练，多问 。其次虚心向前辈学习，积累工作经验，在工作中不断提高自己的专业技能

3.树立以客户为中心的服务意识。 中国邮政储蓄银行作为服务性行业，提倡提供 精品 服务。银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。我们柜面服务人员直接面对客户，我们服务质量的好坏，直接影响客户对我们银行的评价。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

4.学会勇于展现自我。 机会是留给有勇于展现自我的人。刚刚起步的中国邮政储蓄银行，体制尚未完善，需要大量的人才资源去完善。面对金融市场竞争日趋激烈，银行业城乡市场均出现新的竞争格局，对邮政储蓄银行的发展形成很大压力。那么这个时候要学会展现自我，展现出自己的能力，为自己寻找到一个发展空间

这一个月的实习时间使我较刚开始的一个月对银行业务有了更加深入的了解，包括银行组织框架、管理模式、业务范围等，并进一步坚定了往银行业发展的方向，虽然距银行要求还有一定的距离，但我会努力。同时也提高了我的市场敏感度和市场开发的能力，对邮政储蓄市场有了更深的了解;在与人交流沟通方面有了长足进步，特别是与客户的交流。三个月的实习培养我的职业素质，从刚开始的基本业务的学习到后来的临柜实践，邮储银行严谨、高效、真诚的办公氛围潜移默化的影响着我，让我逐渐褪去学生的稚嫩，一步步向成熟的职业人迈进。 两个月来，我拼命的学习、工作，全心全意投入职业，让我感受到了在邮储银行不一样的生活，让我的人生有多了一种经历。

邮政员工工作总结 篇3

本人自2-x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。

邮政员工工作总结 篇4

我局根据全省 商业化经营，集约化发展 战略，确定了今年发展目标，以 争取主动，创造条件，寻找商机 为经营思路，根据省、地局的邮政会议精神，发扬求真务实、干事创业、埋头苦干的工作作风，加强队伍建设，强化基础工作，提高服务质量，较好地完成了上半年工作任务。

一、上半年工作回顾：

㈠1 6月份经营各项指标完成情况：

1、收入完成情况：业务总收入完成405.29万元,比上年同期下降2.04%，完成年计划的46.59%。其中通信业务收入完成396.13万元，比上年同期下降3.53%，完成年计划的46.39%;其他业务收入完成9.16万元，完成年计划的57.25%。函件收入完成2.94万元，完成年计划的19.60%;包件收入完成16.49万元，完成年计划的41.23%,其中快递包裹收入完成5.14万元，完成年计划的25.70%;汇票收入完成6.72万元，完成年计划的39.53%;特快专递收入完成7.96万元，完成年计划的33.17%;机要收入完成0.2万元，完成年计划的50%;物流收入完成8.01万元，完成年计划的26.70%;报刊收入累计完成8.43万元，完成年计划的45.32%;集邮收入完成6.85万元，完成年计划的26.35%;储蓄收入完成313.82万元，完成年计划的49.27%，其中保险收入完成8.74万元，完成年计划的31.21%;代办收入完成24.71万元，完成年计划的53.72%。

2、支出完成情况：成本费用总支出完成417.16万元，完成年计划22.27%。其中通信业务成本完成326.83万元，同比增长29.87%;管理费用完成89.93万元，同比增加0.75%;财务费用完成0.06万元;其他费用支出完成1.34万元，同比增长19.64%。

3、收支差额完成情况：完成-26.52万元，完成年计划-36.33%。

4、服务满意度：87.88分

5、金融业务指标完成情况：储蓄净增余额完成423万元，完成年计划12.81%;保险业务完成162.17万元保额，完成年计划20.27%。

6、电信业务指标完成情况：代理联通业务完成G网放号1160户，完成年计划62%;完成C网放号781户，完成年计划63%。

㈡采取的经营措施：

1、实施人才战略，调整岗位发挥人才效应。今年上半年我局进行了22名职工20个岗位的调整，辞退6名劳务，有效地发挥人力资源的潜能，使人力资源组合达到最优。由于广告设计人员相应的技术技能要求较高，我局缺乏相应人才，通过多方考核从社会上招聘了

名设计人员，进行了竞争上岗制，经过4个月的比较使优秀人才脱颖而出，现在留下的这名设计人员全面素质较高，得到了用户的认可，为广告业务发展打下了基础。

2、推进三项制度，提高劳动效率在用人改革方面，形成能者上、庸者下的用人机制，形成人才的流动性，我局上半年调整更换了2名营业班长和1名支局长。在用工制度方面，结合省局减员增效工作要求，做到不断规范用工管理，优化人员结构。在分配制度方面，深层次体现薪酬靠贡献，晋升靠业绩的理念，调整了设备维护员等技术人员的工资，正棋路、新华路邮政支局XX年收入上了一个等次，支局长工资也相应调整了一个档次，充分调动了基层组织者的工作积极性和创造性。本着向一线倾斜的政，后台人员由原450元调整为430元，营业员、投递员均上调了工资。

3、注重宣传营销战略的总体部署宣传是各项业务发展的基础。三月份我局对业务收入较大的乡镇林场进行了邮政业务检查督导，制定了业务宣传整体营销战略，即按时节不同整合业务宣传进行营销。五月份组成联通用户交话费抽大奖、 农都乐 叶面肥推销、送图书下乡、报刊短期收订、集邮业务等综合业务宣传小组，历时9天行程600多公里进行9个乡镇的宣传营销。当月联通话费额达45.7万元，发展G网用户181户、C网用户109户;推销42箱叶面肥;销售出540元的大图书;报刊短期收订完成2万元;签定1000版个性化邮票开发意向书。

4、根据业务特点提供个性化服务个性化服务即根据不同用户确定不同服务方式。在特快专业方面，与婚庆公司协商，把出租彩虹门礼炮业务作为婚庆辅助项目，上半年实现收入8090元;3月份我局与人民银行多次沟通达成协议，将人行每天的会计报表通过特快专递的方式邮寄到地行，年收入可达5000元;4月份正式启动酱菜厂的豆瓣酱、酱油、老醋等产品至加格达奇的配送业务。在报刊发行业务方面，对原投递到各学校发行站的报刊杂志，进行年组班级细分后，直接投递到各班主任手中，缩短了投递时限，得到了学校师生的欢迎。

5、锁定目标市场确定拓展业务发展空间只有锁定了目标市场才能确定业务发展方向。我局报刊短期收订计划2万元，在营销中首先将短期订阅用户信息进行统计，分区域下发至各支局及县局投递员手中，进行逐户宣传订阅，力争不漏一个老用户;其次在发展新用户方面，进行用户细分，发展各中小学校教辅类报刊及报刊亭销售情感类杂志。广告业务由于县内竞争激励，我们借助网点优势锁定周边的乡镇，将周边乡镇广告业务实现逐步垄断，上半年承揽户外广告1080块，收入6万元，由此打开了乡镇包围城市的局面。同时在县内寻找边缘市场，开发了校园文化市场、启动了邮送广告市场、承揽了各单位胸卡业务、党政机关的公示栏业务，由此集聚竞争力量，逐步参与业务竞争，争取到主动。

㈢、基础工作情况：

1、完善各项制度：我局今年年初在基础管理工作方面着重加强了各项制度的完善，使制度更加严密。在邮政业务资费的管理上，根据省、地文件要求完善资费优惠管理，明确审批权限，完善优惠标准及程序，严格控制超范围、超标准优惠资费。在欠费管理上，要求各专业每月与财务及时对帐，实现财实相符，帐实相符，强化了责任追究，有效控制用户欠费。在视检视察工作方面，6月份重新修订的管理办法对34个监督岗位人员职责进行了落实、规范了管理、推动邮政安全工作由防范向源头管理、由事后检查向务实基础管理，努力杜绝案件的发生。

2、制定增效节支21项规定：我局不断革故鼎新，将降本增效定为攻克目标。1月26日召开行政工作会议研究决定在业务酬金、旅差费标准、业务宣传费使用、招待费标准、办公费等方面制定了新的规定，3月24日职代会通过执行。

3、提高职工素质：职工岗前培训，做到培训有计划、有准备，岗位练功与每日一题活动有效结合，各班组基本上能够按照要求进行，但存在有的做的不实、不透，下步我局将按照方案实行阶梯式管理，使此项工作做实做透，加大监督管理力度。

㈤队伍建设情况：当前我局面临着前所未有的困 难，企业要发展离不开人，人的素质提高了，经营工作才会不断深入，经营水平才会不断提高。今年上半年我局继续以促进企业发展为目标，以管理、营销、专业技术三支队伍建设为重点。

首先加强干部队伍建设，主动适应形势发展的需要。通过保持共产党员先进性教育学习活动，使班子整体素质得到提高，树立了班子的整体形象，注重了团结协作、整体作用的发挥，做到重大事项的集体协商，努力站在全局和战略高度确定本单位、本部门的发展规划，全面、系统地推进企业的改革、经营、管理等各项工作。其次要提高职工队伍的整体素质，努力适应市场竞争的需要。上半年我局将职工队伍的思想和精神集中到加快发展上来，切实调动职工队伍的积极性与创造性，增强职工参与市场竞争的信心与决心。不断提高营销人员的实践技能与操作技能。不断估化干部队伍的能力结构，提高干部队伍的领导能力与管理水平。做好规范用工、依法用工工作，加快人员流动与合理配置，满足企业对人才的需求。加强岗位技能培训，建立职工培训平台。

㈥安全工作情况：加强了企业内部的安全防范、防火、安全生产、内部治理综合治理等各项工作。将各类安全责任制度层层分解到各部门，各基层，严格执行责任制考核办法，做到了责任分明。安全保卫工作，1 6月份长途押运240次，市内押运500次，顺利完成了上半年的守护押运工作。定期组织经警进行业务学习、纪律整顿，思想教育、逐步提高队员的个人素质和整体素质。经常组织谈心活动，从而提高队员的凝聚力、战斗力，为全局的

安全保卫工作起到了稳定作用。4月份对全县各支局电线进行维护，使安全防火工作落实到实处。

二、下半年工作安排

㈠振奋精神，增强发展意识，坚定完成全年任务的信心任何改革创新的实质都是思想观念的转变，班子的团结、职工的积极性都需要一种精神。为此，我局将发展的切入点放在职工思想观念的转变上，结合 增强发展意识、树立良好精神状态 和 学习王顺友 大讨论活动，针对6月份职工思想状态调查问卷情况，解决在职工中存在的影响发展的思想观念和精神状态问题，树立和增强发展的紧迫感和责任感，以思想观念的高度统一，稳步引领企业发展。虽然我县地处偏远，自然条件差，地方经济不景气，据统计局统计较XX年固定人员减少6000人，流动人口减少10000人，企业发展业务遇到了困难，但 办法总比困难多 、 思路决定出路 ，我们要积极看到地方政策和当地资源市场都将为邮政业务发展提供机遇，下半年我县对俄口岸的开通势必形成资金流，这样我们储蓄业务将利用网络优势吸收大量的储额;上千家的商家广告、政府和林业局的户外广告、各单位的公示栏上墙、 双评 活动的形象树立等等都将为广告业务提供无限商机;农资分销叶面肥业务正逐步形成规模; 不打无准备仗 ，充分的市场调查和方案营销都将为专业化发展提供保障，算细每分收入，确定目标市场，就能保证全年业务收入的完成。我们完全有理由相信我们有能力完成今年任务计划。因此我们要营造 以人为本，以情为重，以局为家，以和为贵 的氛围，要一心想着职工，一切为了职工。领导班子要配合默契、合作共事，形成岗位上分、思想上合，工作上分、目标上合，职责上分、步调上合的 三分三合 管理模式，班子成员的率先垂范将成为广大职工的一面镜子。这样我们企业才能形成合力，上下一盘棋，把发展作为第一要务，把落实作为第一举措，把效益作为第一目标，紧紧抓住经营这个中心不松劲，积极强化经营意识，调整经营策略，创新经营方式，加强学习，形成每天学，每周学，讲政策、学业务、提升理念的良好氛围。

邮政员工工作总结 篇5

20xx年已过去，回望我今年整体的工作情况，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，进步专业技能，完善服务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。一年多以来，在Xx银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况，总结以下：

一、勤奋努力，爱岗敬业。在担负储蓄工作时，坚持逐日营业终了做到帐实符合、账款符合。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户题目，面对个别客户的无礼，奇妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中延续磨练，现在已熟练把握了相干业务及规章制度，逐渐成为一位业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务爬升，我不断总结经验，进步速度，单月业务量接近笔，日均业务量近笔。这迫使我不断提示自己要认真再认真，严格依照行里制定的各项规章制度操纵流程来办理各项业务，并连续数月无过失。

二、团队协作，共同进步。银行工作需要的是集体合作，一个人的气力是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事相互帮助。与同事交换经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保存地告知他们。只有整体的素质进步了，支行的业务 水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，进步本身综合素质。我积极参加金融业相干各项考试，考取了。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习把握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了很多东西，真的是 三人行，必有我师焉 。

固然各方面取得了进步，但我依然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断进步。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守Xx银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热情、对同事关心友爱、和同事关系，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相干考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20xx年的工作中再接再厉，与Xx银行共同成长，谢谢!

邮政员工工作总结 篇6

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，20xx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 星级柜员 评定工作。推出 星级柜员 ，实现星级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。要发挥星级柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当星级柜员。要注意培养星级柜员，同时对达不到标准的星级柜员要坚决取消其星级柜员资格。

(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，创造名牌效应。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。

邮政员工工作总结 篇7

伴着纷飞的瑞雪，20xx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XX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。20xx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。

邮政员工工作总结 篇8

本人自2-x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。

邮政员工工作总结 篇9

时光如锉，细磨无声。进入邮政分公司工作也已经有一年多的时间了，在这一段时间的工作中有匆忙、有懊恼、也有成长和收获。在单位领导的培养和教导下、在同事的帮助和指导下，当然还有自身的不断努力和学习下，无论是思想、工作还是学习中，我都取得了长足的进步和巨大的收获。这一年多的时间，我获益良多。

一、初步接触储蓄网点

20\_\_年9月初，为了能够使我们快速的了解邮政的业务，局领导安排我到\_\_所去学习。

第一次在\_\_所主要是大概的学习各项操作。从点钞、加打凭条到上机操作以及扎帐结账，只是跟着营业员们简单的学习了各项步骤，能够知道各项流程的操作，偶尔上机实习一下，但是没有具体实践的操作。只是明白了解了操作流程，并不代表就可以当好一名储蓄营业员。熟悉操作只能够表明你可以办理业务，但是想要在储蓄岗位干好，需要的不仅仅是操作，还必须要能发展各项业务，这就要熟练的掌握各项业务的话术，明白它们的特点，针对不同的人群运用不同的话术。在\_\_学习的时候，营业员们给我好好的上了一课，从短信、网银到理财、保险营业员们不仅全部给客户介绍了，关键是能够把它们串联结合起来，显得很流畅，让客户感到我们确实是为了客户的利益着想，站在他们的角度替他们考虑。

元旦当天，第一次感受到银行也可以有这么多的人，整个大厅基本上被来办理业务的客户围了个水泄不通，连着几天的火爆场面，让我对元旦开门红有了新的认识和感官。场面火爆的同时也意味着大堂工作人员需要做的工作量相当的大。此时大堂工作人员就要做到“面观四方、耳听八方”。由于元旦开门红活动的吸引力，致使好多客户存定期、保险，这样难免遇到客户排长队的问题，此时大堂工作人员就要及时的分流客户，引导客户到不同的窗口办理不同的业务，同时利用好自动取款机、助农取款机。遇到客户对办理业务慢、服务等方面的意见时，要及时倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算驳倒了客户也不会带来好的结果，或许会更糟。

大堂工作人员作为直接面对客户的人员，要有较强的沟通能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，还要具备足够的应急事件的处理能力，因为不可避免的会遇到诸多的突发事件。而理财经理就需要掌握不同的理财产品，基金、保险、理财等金融知识都不可或缺。在柜员转介客户的时候，理财经理需要做的就是利用专业的知识来说服客户、打消客户的疑虑，从客户利益的角度去分析、讲解，对客户进行资产规划、配置，实现客户和企业之间的双赢。

二、烟草款项目

20\_\_年9月底在\_\_所由于是刚去学习所以对烟草款项目不是特别的了解，加上烟叶不好仅仅在烟站待了2—3天，没有深入的了解。20\_\_年8月又来到\_\_所对烟草款项目进行详细的学习。这次烟草款项目刚开始就来到\_\_所，参与了烟草款项目前期的准备工作：收集烟农资料、核对烟农信息、给烟农办理存折、给烟农开户。每天所里面安排2个人下乡，到烟站和烟站工作人员对接后，去村里面核对烟农的信息，在收集、核对资料的同时，还给烟农讲解我们邮政储蓄针对烟农存定期、活期所专门准备的优惠政策。另外我们也在烟站的代付室准备了大量精美的礼品和宣传海报，并在烟站周围张贴了宣传海报和条幅。

除了在烟站宣传外，我们还通过多送到网点办理存款业务烟农礼品，和他们搞好关系，让他们帮助我们宣传。定时的我们联系他们，通过他们组织或者带领我们到村里面的种烟和有钱大户家进行宣传走访并小礼品，来吸引客户到我所办理定期、保险。经过我们的大力宣传，今年烟草款项目取得了一定的效果。

三、储蓄营业员

在烟草款结束后，我又回到\_\_学习储蓄营业员和综合柜员的相关业务操作流程。\_\_所在元旦前要搬迁到顺河广场，所以我们在12月开始对顺和广场周边就行覆盖式的宣传，利用不上班的时间，我们对周边商户进行上门送小礼品和宣传页的方式挨家挨户宣传走访，对周边小区和村镇在醒目位置张贴宣传海报的方式进行宣传。

元旦再次感受到开门红的火爆，但是这次和上次的感觉不同。这次是在里面当营业员，抬眼望去窗口密密麻麻的全是人，从早到晚，根本没有时间停歇。由于澧泉是职工劝储所，所以和平时办业务还不一样，一个人来办理好几笔业务，后面还有客户在不停的吵喊，所以有点头蒙脑胀，忙业务办理完毕后，还要整理账，此时就一个字可以形容“累”。

实践出真知。只有在不同的地点，不同的岗位干过，才能体会到其中的差异，针对不同的环境，不同的客户群体采用不同的方法取得同样的效果——业绩的增长。

转眼间，已来到邮政分公司一年多的时间了，在储蓄上算下来也有将近1年的时间了。这一年在不同的地方、不同的岗位经历了不同的人际关系，每经历一个地方、一个岗位就多一份收获，无论快乐还是忧伤，无论进步还是失误，无论成长还是阻碍，这些都是一种经历，唯有在这些经历中不断的总结其中的不足，才能把这些经历化作前进的基石，变为人生的财富，并且这种财富只会越来越多，而不会减少。

在过去的一年多时间里，公司给我提供了一个宝贵的工作机会，一个锻炼能力的良好平台；领导给予了我长辈般的关爱和悉心的指导；同事给了我无私的帮助和莫大的支持。这些，让我的正式工作生涯从一开始就是美好和顺利的，面对这些，我除了感谢，还有就是感恩。另外，很感谢局领导班子对我的培养和认可，使我能够在不同的岗位进行锻炼和学习，让我对单位的其它工作也有了了解与认知，熟知了邮政各项业务的发展和流程。

前面的道路还很长，相信途中的坎坷也会有很多，也许前路荆棘遍布，也许未来困难重重，但我始终相信：只要年轻，就没有什么不可能。因此，趁着年轻，必须勤于学习，用知识理论武装自己；必须善于创造，以敢于挑战的勇气鼓舞自己；必须甘于奉献，把知识和行动统一起来，积极为邮政的璀璨流芳献出自己的力量！

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！