

农村商业银行工作总结(优质5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

农村商业银行工作总结篇一

刚去农商银行笔试，回来发个笔经攒攒rp

下午13:30开始，考到15:00，就单选和多选，大概110道单选(貌似，记不清了)，30道多选。我考的是公司职员的，考管培的还有主观题应该。

综合题不是很多啊，大多数都是银行从业方面的题目。。都靠蒙的。

综合题就记得有一道破釜沉舟来自哪个战争，我好像猜错了。。还有一道好像和去年一样的北京正午太阳方向的，一道化学的溶液浓度的题，一道古文里年龄排序的，一首诗写的是什么的。等等记不清了。。

有蛮多数学方面题目的，概率啊什么的，数字推断，图形推断什么的，还有逻辑类行测什么的也挺多的。

还有一部分政策、法律类的题目，经常看这方面新闻的应该比较得心应手，

有几道英文的货币银行的题目，相关专业的应该没太大问题(上课不认真的哭了tat)

有一题很长的，给了很多资料图表什么的，关于老年人养老，

然后根据材料，有几道单选。

就一道跟农商银行有关的题目，答案是金融便利店。

主要还是银行从业的题目最多，金融类，货币政策财政政策啥的，利率，存款准备金啥的。。挺专业的，我学国贸的，有些是学过的，英语的那些货银的题目都是学过的，但是都还给老师了。。

不过农商银行笔试很好的一点是可以标记，很烦的先空着，或者先猜一个，有时间再返回去认真考虑。不知道别的笔试是不是这样，这是我第一个银行的笔试。

时间总体还是满充裕的，我算是做题比较慢的类型了，最后还剩了20多分钟可以再去看看那些不确定的题目(不过反复考虑也没用，不会做就是不会。。还是第一感觉好些。。)

俺之前没怎么准备过，也不知道该怎么准备，大多数都是猜的，只能来发发笔经攒攒rp了，求rp大爆发!!

大家求职都加油吧!

农村商业银行工作总结篇二

一 认真学习党和国家的金融工作方针政策，把牢自己思想关，合规敬业

多年党的教育告诉我：我们的工作既要对数字负责，更要对人负责!从参加工作至今，我是这样要求自己的，也是努力这样做的;我认为：作为一个银行业从业人员，在个人利益和社会良知之间，作怎样的选择应当是不言而喻的;我们可以不富贵，我们可以不腾达，但我们要时时处处对得起自己的良心!正是这种平和的心态，使我能正视个人的荣辱和得失，能不矫不燥的搞好自己的工作!三 对于服务的意识增强，重新理

解了从服务要效益的含义重庆农商行上市之后，特别今年以来，整个银行进入了一个大发展的时期，总行出台了加强员工素质，提升服务水平的各项措施。通过学习，我举得收获最大的是思想上的转变。作为柜面人员来说，处在于客户交流的第一线，我们的一言一行就代表了整个农商行的形象。我们对客户多一分的关怀和理解，换回的就是他们多一份的信任和支持。我深深的体会到了做好窗口服务的重要性，也增强了自觉、规范服务的意识。

四 努力加强自身学习，提高各方面素质，为应对新的工作环境作好准备

工作上的不足;另一方面，我要加强新知识、新技术的学习，要跟得上发展的需要，这也是在20__年需要加强的方面。20__年就这么过去了，20__年正大步向我们走来!对照从业责任对我们的要求，我们的工作还远远不够;正因时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，天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，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的工作能力，把自己培养成为一个业务全面的农村商业银行员工，更好地规划自己的职业生涯。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我决心在新的一年里发扬优点，克服不足，严以律己，刻苦工作，在领导和同事的指导帮助中提高自己，为农村商业银行事业的发展尽绵薄之力。

农村商业银行工作总结篇三

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍。

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，

做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优，运筹制胜千里。

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，讯和《如皋日报》已作了相关报道。

1、抓好员工职业道德教育

主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制

二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。

三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作

营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了万经济效益。

三、求真务实，勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况。

建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹。

南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xxx等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源。

安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

4、积极配合客户经理做好服务工作。

今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

农商银行个人工作总结二

时间飞逝，转眼我已经与xx银行共同走过了x个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进xx银行的情形历历在目。入行以来，我一直在一一线柜面工作，在xx银行的以“激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，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，提高专业技能，完善业务素质，在不同的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，逐渐成长为xx支行的业务骨干。

20xx年来，在xx银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的xx之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更

加坚定，更加充满信心。

一、勤学苦练，爱岗敬业

进入xx银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。

平日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同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。

俗话说“业精于勤，荒于嬉。为此，我为自己规定了“四个一点，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。

相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对xx银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。

离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度□xx银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。

在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们xx客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。

我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务、“站立服务和“微笑服务，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。

从不对客户轻易言“不，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。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。

针对不同客经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。

结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。

新区支行去年相继有x名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。

对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下坚实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

20xx年进入xx来，繁华的xx也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。

在xx银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。

在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实工作，同xx银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

农商银行个人工作总结三

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。

时光飞逝，来支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在支行，我从事着一份最平凡的工作柜员。

也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。

作为一名x行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示x行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

是的，在x行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示x行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，

用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到x行人的真诚，感受到在x行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！

为此，我要求自己做到：

- 1、掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；
- 2、保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；
- 3、培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；
- 4、清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。

点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。

在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举

止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。

富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。

因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与x银行的金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创xx银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

农商银行个人工作总结四

一、取得的工作成绩

20xx年，我勤奋努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品，共销售银行理财产品万元，其中：基金x万元，保险x万元，银行卡x万元。

二、认真学习，提高政治思想觉悟和业务工作水平

20xx年，我认真学习党的理论，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。

我在工作上除了学习政治理论外，重点是学习银行的各项制度、工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。

通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度、工作纪律及基本理财业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

三、树立服务意识，做好服务工作

1、摆正位置

认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。

2、熟练业务技能

把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本

功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。

3、努力学习新业务知识

掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

20xx年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。

今后，我要继续加强学习，深化管理，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

农村商业银行工作总结篇四

一、主要工作开展情况

2019年度，纪检监察室积极落实全面从严治党要求，依据《监督执纪工作规则》、《监察法》等相关规定，在具体工作上做好统筹安排，严格落实好问题线索集体研判办法，依规依纪对案管室移交的问题线索开展了调查处置工作。截止目前，已完成件，其中：立案件，涉及县管领导干部违纪违法案件件，其他党员干部违纪违法案件件，给予名党员干部党纪政务处分。同时，本着依规依纪、实事求是、抓早抓小、防微杜渐的原则，积极践行监督执纪“第一种形态”对名相关责任人员进行了问责处理。

今年纪检监察室共收到委机关领导批转自办信访件件。根据信访件举报的相关内容，纪检监察室严格按照信访办理要求，严谨细致、认真负责的对举报问题开展调查核实，对疑难复杂的集体研讨。截止目前，已办结信访件件，在信访调查核

实中，发现涉嫌违纪违法转问题线索办理件，已立案处理件，人受到党纪处理，对余名责任人员进行了问责处理。较好的完成了交办信访件的调查、核实、答复、结报及信访件复评工作。

（三）加强联系单位党风廉政建设“两个责任”的落实工作

按照《关于切实抓好2019年度落实党风廉政建设主体责任有关工作的通知》要求，纪检监察室对联系的派驻纪检监察组、乡镇（街道）所涉及的各单位党委（党组）及相关领导班子成员党风廉政建设主体责任清单进行了审核把关，指导相关单位做好主体责任清单制定工作，并督促相关派驻纪检监察组审核认定。为进一步提升各乡镇（街道）纪委（纪工委）、派驻纪检监察组执纪审查工作实效，履行监督责任，第一纪检监察室采取了联合办案、主动上门、手把手帮教等方式指导乡镇（街道）纪委（纪工委）、派驻纪检监察组开展相关案件的调查核实工作，帮助解决在案件办理中存在的问题和困难。

二、下步工作打算

（一）找准定位、补齐短板，进一步做好问题线索处置、信访调查核实工作。

问题线索、信访举报是执纪监督和审查调查的源头和基础，问题线索的处置与信访件的调查核实工作也是当前纪检监察室主要的工作职责。针对当前两项工作存在的问题，纪检监察室将严格落实好一月一梳理工作，根据对科室手头工作的梳理情况，按照轻重缓急，进一步做好统筹安排，力争以扎实的工作作风、严谨细致的工作态度优质高效的完成各项工作任务。同时，对承办部门和乡镇（街道）纪委（纪工委）、派驻纪检监察组问题线索处置及信访调查核实工作加强指导，统一处置标准，推动线索处置、信访调查形成一盘棋。

（二）加强学习、铸造能力，多举措挖掘线索，切实加大查办案件力度。

下一步要有计划的通过以下三个方面开展初查，充分挖掘案件线索。一是从现有案件中挖掘线索。对收集的案件线索进行分类对比，对正在查办的案件进行分析，发现有价值线索。二是从信访举报中挖掘线索。充分发挥信访举报主渠道作用，在日常信访件办理中认真筛选。三是日常监督中发现问题线索。通过对重点单位、重点领域、关键环节的日常监督中发现线索。

（三）强化担当、主动作为，督促指导联系派驻纪检组充分发挥“派”的权威。

一是在大局中强化担当。主动适应党风廉政建设和反腐败工作的新常态、新格局、新要求，在日常纪检监察工作中紧紧围绕市委、县委中心工作及上级纪委的部署要求不折不扣的开展工作。二是加强对联系单位党风廉政建设情况的监督检查和联系派驻纪检组职能履行情况的督促和指导工作，牵好主体责任“牛鼻子”，督促联系派驻纪检组充分发挥“派”的权威。三是打好作风建设“持久战”。对违反中央八项规定精神和“四风”问题，坚持越往后执纪越严，发现一起、查处一起。

农村商业银行工作总结篇五

吃好“三碗面”

——参加湖北郧西农商银行文明规范服务培训有感

8月2日—4日，我有幸参加了郧西农商银行文明规范服务第三期培训。行党委、运营服务部给我们提供最好的平台，聘请专业培训机构远融咨询的金牌讲师给我们授课，对我们而言，是最大的福利，也是难得的学习机会。张艳老师不仅以

幽默诙谐的语言、生动形象的图片、视频对银行礼仪做了详细的解读，而且她还现场示范，并与台下的学员良性互动，我们一起跟着张老师进行站姿、坐姿、手势、文明用语等的实际操作，对银行礼仪有了更加深刻的理解与体会。我觉得，“吃好三碗面”是我悟到的精髓所在。

第一碗面：门面

门面，就是一个人外在的仪容仪表。无论时代如何发展，外表始终是我们判断一个人最优先、最直接的依据。加州大学洛杉矶分校的一项研究表明：第一印象55%取决于穿着、化妆，38%取决于行为举止，7%取决于谈话内容。恰当的服饰搭配会给人留下明快、自信、精干、庄重的良好印象。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行业是一个窗口行业，银行工作人员的服装不仅代表了个人形象，更是银行整体形象的展示。良好的仪表形象对一名银行人来说，是一种修养，一种文化，也是一种精神礼貌的体现。我们的衣着品味，价值取向，服装风格，服饰特点，整洁程度无不体现着我们的文化品位，生活态度，生活习惯和个人修养。打理好我们的门面，就是在无形中给自己创造机会，给银行创造口碑和价值。

第二碗面：体面

体面，需要我们举止大方，谈吐优雅。银行人行为举止最基本的要求是稳重，稳重就是举止得体、庄重潇洒、不卑不亢、落落大方。坐有坐样，站有站样。要善于控制自己的情绪，不可装腔作势，大发威严，无论在任何状况和场合下，都应沉着、冷静、谨慎、有条不紊，从容不迫。是在接待客户时应做到来有迎声，坐有问声，走有送声。与客户坐着面对面谈话时，应坐椅子的三分之二处，面带微笑，()目光平视客户。解答客户问题时应做到耐心仔细，并使用文明用语（“您好、请、谢谢、对不起、让您久等了、请慢走”等）。

为客户办理业务时应主动、专注、高效，并做到微笑服务。与客户递送东西时应双手递交。体面，还需要我们具备足够的应急事件的处理能力。如客户排长队时，大堂经理要及时分流客户，引导客户到其他窗口办理相关业务，带有卡客户到自助设备办理，从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。遇到客户投诉时，要安抚好客户，并妥善处理与解决。

第三碗面：情面

情面，不是看人情办事，而是在合法守纪的基础上坦诚相对。好的人际关系，一定是共赢、互相借力的。也唯有付诸以真心，换位思考，才能维持好来之不易的人缘。在日常服务中，要做到换位思考，例如我们银行有自己的规章制度，虽然很多制度都是为了保护客户的合法权益，但有时可能会给客户带来不便，这个时候便要求我们要做到换位思考，从客户的角度出发向他解释我们的制度，用真心取得客户的理解。同时在制度允许的情况下，积极的帮客户想办法解决问题，争取给客户最优的服务体验。好情面需要维护，遇到坏情面，也不要怕撕破“脸面”，当断则断，坚决不能触碰法律及合规的底线。不以人情代替纪律，不以信任代替管理，树立合规意识，把“人情”带来的潜在风险扼杀在萌芽之中。

这次培训，作为第二组的组长，在所有组员的积极配合、主动参与下，我们获得了第一名的好成绩。成绩的取得，是“无敌战队”全体队员共同努力的结果，也对我们今后的服务规范及日常礼仪提出了更高的要求。这次培训不仅带给我们满满的干货，也带给我们宝贵的精神食粮，使我们深感行领导的用心良苦和殷切期望。作为农商行的一员，应脚踏实地，戒骄戒躁，以空杯心态去认真学习。礼仪的学习过程不难，难的是持之以恒、坚持不懈。此次培训虽然已经结束，但我们对服务规范的贯彻执行还只是一个开始。服务源自真诚，诚心实意去对待每一位客户，我们肯定能活成门面清静，情面宽敞，一身体面，坦坦荡荡的好模样。

(六郎支行胡超 供稿)