

银行收银员的工作总结报告(优秀9篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行收银员的工作总结报告篇一

今年是我行实现股份制改革的关键一年，是我行发展战略的落实之年，是体制与机制的变革之年，也是公开上市的关键之年。

这一年，在上级行和支行党委的正确领导和全体员工的共同努力下，房信部以饱满的精神、高昂的斗志和脚踏实地的工作作风，提出了“不为困难找理由，只为成功想办法”的工作理念，解放思想，更新观念，不断创新工作方法，克服工作中遇到的种种困难，严格执行上级行和支行的各项规章制度和业务措施，围绕省分行制定的“业务发展年”、“安全运行年”等重点方针政策扎实开展工作。

年年是广东省分行确立的“安全年”，为贯彻省分行和支行党委对“安全年”的各项工作安排和要求，我部成立了“安全年”工作领导小组，制定《房信部“安全年”工作实施方案》，利用班后会的学习时间，把上级行和支行的各项会议精神、工作安排和部署及时传达给每位员工，使全体员工清楚认识当前我行的形势、任务和要求；组织全体员工学习《“安全年”工作实施方案》、《违法违纪专项治理工作实施方案》、《中国我行工作人员违规行为处理办法》等文件，开展对典型案例的学习分析和讨论。

通过学习和讨论，落实案件防查制度，使全体员工从思想上

认识安全防范的重要性、必要性，明确各项规章制度、加强遵纪守法观念，牢固树立廉洁自律和风险防范意识，并以此指导我部的日常工作，保证各项业务开展合法、合规；根据支行“访百家、谈百人、到百点”活动工作要求，通过个别谈心、上门拜访等形式，了解员工思想动态、协助员工解决工作、家庭等方面困难，及时掌握员工状况。

在做好各项专项治理工作的同时，我部注重培养员工的职业道德素质。今年，我部在工作中加强了员工的组织纪律性，教育员工爱岗敬业，工作中提倡员工发扬无私奉献精神，鼓励员工积极参加支行组织的乒乓球赛、篮球赛、羽毛球赛等活动，通过活动充分调动员工的积极性、创造性，发扬团队精神，增强了部门的凝聚力、战斗力，提高了部门的工作效率。

今年是我行广东省分行制定的“业务发展年”。年初，省分行向我支行下达了商业性个人按揭贷款余额新增21000万元，个人消费贷款余额新增3400万元的任务。但直至9月，各类贷款余额不升反跌，其中个人消费贷款余额比年初下降4232万元；个人住房按揭贷款余额比年初下降1789万元；个人商业用房贷款余额比年初下降799万元。

业务发展不理想，主要有以下几方面原因：一是我行个人消费贷款对客户的贷款用途有较大的限制，申请资料的要求比较严格，客户不愿意到我行申请个人消费贷款；二是我行助业贷款的操作办法未能适应市场需求，助业贷款业务受到限制；三是自年年初省分行停止我支行开发贷款和个人按揭贷款业务经营权后，发展商未恢复与我支行合作的信心；四是我支行个人住房按揭贷款依赖性较强，业务发展不均衡；五是我行信贷政策收紧，个人类贷款准入门槛较高；六是我行按揭业务政策竞争力不足；七是受到人民银行提高按揭贷款利率影响，客户提前还款量较大。

面对困难和问题，我部采取了多种措施，扭转不利形势：

1. 分清岗位，明确职责。

房信部是年年8月由原房地产金融客户部、个人客户部及个人银行业务部的部分岗位组建而成。部门成立后，我部马上制定的《房信部岗位设置及岗位职责方案》，根据业务分工和流程控制的需要，把前后台各岗位分设成贷款业务营销岗、公积金业务岗、贷款业务申报岗、贷款发放岗、客户服务岗、贷后管理岗、档案管理岗、综合管理岗等岗位，对各岗位的职责进行了清晰的划分，基本上达到了分工合理、职责明确、岗位制衡的目标。

2. 优化业务流程，加强业务培训。

在我部业务开展过程中，发展商普遍对我支行提出提高贷款发放速度的要求。为恢复发展商与我行合作的信心，加快业务发展，我部对贷款业务流程进行了完善和优化。

首先，利用新开发的个人贷款业务系统，在贷款业务申报岗和贷款发放岗之间实现了贷款资料一次录入、共享使用、异机修改等功能，使贷款申请资料能够应用于贷款申请、合同打英贷款发放等多个环节，避免了各岗位录入资料的重复劳动，减少出错的机会，对贷款发放流程进行了进一步的优化。

银行收银员的工作总结报告篇二

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用

语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点一滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

9、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、20xx年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。
- 4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。
- 5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

银行收银员的工作总结报告篇三

我是中国_银行的一名非常非常普通员工。在__银行已经工作的近三年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格x行

员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上奉献青春，为x行事业发出一份光，一份热。我要求自己不断进步，努力工作之余，我参加电大学习，于今年顺利取得了会计大专文凭，并在今年“中国_银行_分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得_市第一名。

一、履行职务情况：

思想上，积极参加政治学习，关心国家大事，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向党组织靠拢。

工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩：

1、今年“中国_银行_分行第七届业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得_市第一名。

2、我参加电大学习，于今年顺利毕业，取得了会计大专文凭。

三、存在的主要问题：

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，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

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。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

特此报告

银行收银员的工作总结报告篇四

***** 银行工会在市联社、行党委和区总工会的正确领导下，在行领导班子大力支持和全体员工的努力下，认真贯彻“三个代表”重要思想，以服务经营工作为出发点，以开展社会主义劳动者竞赛为切入点，以稳定职工队伍、维护职工利益为着眼点，突出工作创新，制度创新和活动创新，全面完成“四好”工作目标，银行工会工作总结。取得了较好效果。被**区总工会评为“模范职工之家”。

20xx年，为进一步巩固基层信用社工会组织，合作银行工会加强支会内部的组织建设，着力抓好支会主席换届工作，依托行党政班子的支持，下大力气做好职工参政、议政工作，做好临时工入会工作，实现在岗员工全部入会。区行工会始终以“三个代表”重要思想为指导，大力加强工会建设，全面推动农村合作金融事业的改革与发展。着力实现、维护、发展全行工会会员的利益，工会是党领导下的工人阶级群众组织，维护职工合法权益，是工会神圣的职责。**农业合作银行工会作为联系区行党委和职工群众的桥梁和纽带。在履行维护职能方面发挥着重要作用。当前，在新一轮的农村金融改革当中，各信用社、营业部部分员工在某种程度上存有消极情绪，合作行工会针对这一情况，积极参与协助区行党委和行政部门做好职工的政治思想和维权工作，工会主席亲

自到各单位找职工谈话，从而保证了合作银行业务经营的顺利进行，保持了职工队伍的稳定；在工会自身建设方面，合作行工会结合当前改革中出现的新问题、新特点。切实加强工会自身建设。为切实抓好这项工作，区行工会主席深入基层，研究讨论职代会作用。要求各信用社、营业部重大事项必须经职工代表大会研究决定。充分发挥了职工代表大会作用，使工会工作参与到信用社的民主决策、民主管理、民主监督之中，在合作行领导班子的大力支持下，我行工会要求凡是重大事项必须征求职工意见，特别是信贷审批、大额财务支出、抵债资产接收处置等问题，涉及到职工切身利益的重要决定都要通过职代会和职工大会审议通过。这些措施使我行职工的“主人翁”意识和民主意识得到了进一步加强。

20xx年，区行工会积极参与人事培训工作，开展各专业培训班，对部分业务骨干及优秀职工代表，定期进行辅导培训；同时组织了工会财务人员进行业务培训，提高工会管理水平。举办了信贷、财务、安全保卫、存款及档案管理培训班。参加培训达到120多人次，从而提高了信用社员工的素质，为全面推动业务发展提供了有力的人才保障。

20xx年，区行工会围绕经营管理工作，积极组织职工大力开展社会主义劳动竞赛活动，加强妇女工作力度，完善女工委工作，结合女工的特点开展“巾帼营销先进人物”评选活动，对全行营销工作做出贡献的女工给予支持和奖励，工会工作总结《银行工会工作总结》。同时继续开展服务明星评选活动，收息能手和吸储状元评选活动和组织存款劳动竞赛活动，进一步调动广大职工的积极性和创造性，促进全行各项业务的持续、健康、快速发展。

今年以来，**合作银行工会根据市、区两级工会工作的指导思想，不断完善工会自身建设，坚持“发扬好传统、创造新经验”的工作原则。紧紧围绕全行经营目标和改革重点，大力开展劳动竞赛，使职工的工作热情和聪明才智得到了充分发挥，为实现全行增盈目标和推动农村金融事业发展做出了

贡献。

一是**合作银行工会继续开展了“双先”竞赛，配合专业部门开展了信贷、存款等竞赛活动。先后发放竞赛奖金12000元，充分发挥了竞赛奖金的杠杆作用，使我行的各项业务实现了齐头并进，协调发展。工会结合区行业务经营难点，促进经济效益提高，与计划信贷科联合开展了“收息能手”和“收息状元”评选活动，收到了较好的效果。工会根据参赛单位各项收息增加额和收息率比评出先进信贷员和先进信贷主任，并给予奖金进行物质奖励和发给荣誉证书进行精神鼓励，此举充分调动了广大干部职工的积极性，全行信贷员深入企业、农户，采取现场办公，上门收息。做到大额不漏，小额勤收。内外结合，上下联动，确保贷款本息应收尽收；并通过进一步完善贷款利息清收责任制，全面实行工效挂钩，加大考核力度。全面开展了一场户户见面、户户见钱的全方位利息清收攻坚战。使全行实收利息实现了大幅增长。截止12月31日，全行实收利息余额***万元，区行工会全年评出了收息状元和收息能手5人□20xx年，工会继续开展了“吸储能手”“吸储状元”和“服务明星”评选活动。全年评出“服务明星”6名，“吸储状元”和“吸储能手”各1名，工会拿出资金，加大奖励力度，对全行组织存款工作和服务工作做出突出贡献的个人给予奖励。同时区行工作继续开展了存款工作劳动竞赛，通过这3项劳动竞赛，进一步加强了柜台服务，在全行范围内迅速掀起规明用语、提高服务水平的热潮；为使全行的服务质量和水平得到提高。做到了工会工作即支持了行政工作，解决了业务难题，又维护了全行的整体利益，体现了工会组织的优越性。

二是以业务创新工作为载体，全面开展征收合理化建议和出点子、献计策活动。区行工会结合**农业合作银行实际，组织开展了创新群众性合理化建议活动，发动全体员工提建议、献良策，全面推动我行管理制度创新、业务技术创新，使职工能以主人翁姿态关心信合事业，爱护信合事业。全行今年评出“最佳合理化建议”7条，并对建议者给予了物质奖励。

在全行职工的共同参与下，针对职工关心的`民主管理、生活福利和防腐倡廉等方面提出了大量的宝贵意见和建议，合作行做到了及时采纳、部署落实。

四是区行工会继续在全行开展了“创建文明优质服务”活动，把文明用语、环境建设、工作效率等方面作为考评的主要内容，工会和存款科采取了明查暗访等手段，对全区网点进行了突击检查，对不符合要求的网点提出了整改意见，对资格不够的收回了奖牌，这项活动的开展使一线员工提高了服务水平和工作效率，改善了所容所貌，树立了**合作行全新的形象。

银行收银员的工作总结报告篇五

党员，即政党的成员，是赞同某党的纲领和政策、遵守党章、自愿加入该党的成员。今天本站小编给大家为您整理了银行党员工作总结报告，希望对大家有所帮助。

我是在今年七月份正式加入敦煌支行这个温暖的大家庭，转眼间已经半年多了，六个月的时间并不算长，但足以为我划上深邃的记忆。因为这里包含了太多的教诲和厚爱，包含了太多的支持与帮助。在此，我向那些给予我感动和快乐的领导和同事表达我深深的谢意，感谢你们的帮助和支持!总结这期间的工作履职情况，主要体现在以下几点：在思想上，一方面，我坚定自己的政治信仰，始终以一个党员的身份严格要求自己。

努力提高自己的思想觉悟，积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把自己所学的理论知识运用到实际工作当中来。另一方面，在工作上转变思想态度，未踏入银行之前对我行并不是很了解，所以来到这里之后强烈的反差，使我很长一段时间

间情绪一直处于低谷，看到重重困难，我退缩过，甚至想过放弃，但支行温暖的大家庭让我又舍不得离开这里，经过一段时间的思想挣扎我终于明白人必须学会适应环境，而不是环境适应你。

也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。比如在操作业务的过程中不够认真仔细，给客户多付，在bos业务中没有弄清收费的方式，日终结账时总是漏打报表，究其原因还是自己的基本功不够扎实，工作中太浮躁。在过去的的时间里很多工作总是说的多做的少，想的多行动的少，因此在今后的工作中，我将坚持多实践的工作作风，“宽以待人，严以律己”，在工作中不断完善和细化自己的工作。

在学习上，认真参加行里组织的各项培训，并且在十一月份参加了省分行组织的新员工入职培训，通过半个月的学习，了解了业务办理的流程和原理，有利于在以后的工作中进行业务的操作。同时，利用空闲时间我不忘学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间，提高自身的理论水平，在日常还实时关注经济政治形势的变化，开阔了视野，丰富了知识，为更好的服务客户打下基础。

没有最好，只有更好。回首过去，总结这些日子的点点滴滴，展望未来，描绘以后的天空，一定更蓝。过去的学生时代已经随记忆的河水流向岁月的深谷，珍藏在回忆的美好里面，自己不应该再以学生的身份再以学生的角度去思考问题，应该认真总结经验，努力学习担责上阵，积蓄更多的力量，在工作的舞台上演好自己的每一出戏，或许我们都不能预料未来的路有多坎坷，担子有多重，但一起走过了不平凡的20xx□我们有足够的信心迎接更美好的20xx□因为我们属于永远的大家庭—敦煌支行，我们时时刻刻在准备着迎接明天的挑战。

我叫*，女，汉族人，25周岁。1986年9月，我在崇仁县巴山镇巴山小学读小学一年级，由于父亲工作调动，我于1987年进入抚州市第十小学继续就读。在1991年9月，进入抚州市第

三中学读初中，1994年9月我以优异的成绩考入江西省银行学校金融专业进行学习，1997年7月从江西银校毕业后，被分配到中行抚州分行邮电分理处工作，在那里我从事过会计、出纳等工作，并积极协助主任管理好分理处的工作。工作之余，参加成人高考，于20xx年顺利取得了电脑会计大专文凭。20xx年2月通过竞聘上岗，被组织上委任到玉茗支行新华分理处任主任。现仍为新华分理处主任。

一年来，我在支行领导的指导和同志们的帮助下，能够以党员的标准严格要求自己，认真刻苦学习，勤奋踏实工作，清正廉洁，团结同志，顾全大局，学习和工作生活上都取得新的进步。

一、在学习和思想上，认真学习邓小平理论和“三个代表”重要思想，努力提高理论水平和思想素质。

党组织考验我，帮助教育我，并送我参加了党校的培训班学习，另外我还在业余时间里学习毛泽东思想、邓小平理论及“三个代表”的思想，对党有了较系统全面的认识。对政治理论学习，思想重视，将其作为日常工作的重要内容，能结合理论与实际工作进行分工，自加压力，有意识要求自己多学一些，学好一些，学深一些。在学习内容的安排上，紧紧围绕党和国家大事和大政方针，学习中做到“四勤”，即勤看，勤听，勤记，勤思，平时除积极参加分行和本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃支行组织的学习之外，遇有空闲，主动学习，遇有好的专场报告和音像辅导材料，尽量争取多听，多看，在听和看中坚持作好笔记，事后进行归纳整理和思考，将学习内容转化为学习心得，使自己得到升华与提高。通过学习，我提高了自己的政治觉悟和思想水平。精神上感觉更加充实，自己的灵魂也用到了归宿，心灵也有所寄托。但和其他一些优秀党员相比自己还做的远远不够，以后会多加严格要求自己。使自己做一名真正合格的共产党员。

二、在工作中，尽心尽责做好本职工作，勤奋务实，为中行

事业发展尽职尽责。

在担任新华分理处主任这一段时间以来，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为中行事业的发展鞠躬尽瘁。作为一名分理处的主任，一名入党积极份子，我始终以身作则，以党员的标准严格要求自己；以高度的自觉性，正确的认识自己；严于剖析自己；坚定信心，执着追求，使自己成为员工们的模范。克服了新华分理处成立时间短、地域较偏、客源有限的缺陷，带领全处员工勇于开拓市场、积极营销，今年上半年，在分理处成立短短一年的时间里，取得了人民币存款净增近800万元，完成全年任务的105 %；外币存款净增9万美元，完成全年任务的900 %；公司存款净增 280万元，完成全年任务的 93.33 %，各项余额达20xx余万元的好成绩。全面完成上级下达给我们的各项业务指标，得到了支行及分行领导的好评。

文储蓄传票录入二级能手”、“计算器三级能手”等称号。以“立足本职、扎实工作”为理念，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献青春，为中行事业发出一份光，一份热。

总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。同时，本人也热切企盼有机会为中行今后的发展继续贡献力量。

三、在生活上，保持积极向上的生活作风。自觉做到政治上、思想上、行动上与党中央保持高度一致：去年4月，美间谍飞机侵我领空，撞毁我机时，声讨美国的霸道时能保持克制，以大局为重；在与“”邪教组织的斗争中，能始终坚持鲜明的政治立场，坚决支持党中央依法取缔邪教“”的决定。平时能够严格要求自己，注重日常生活作风的养成，坚决抵制了腐朽文化和各种错误思想观点对自己的侵蚀，做到了：1、生活待遇上不攀比，要比就比贡献、比业绩；2、非分之想不可

有。社会主义的分配原则是按劳分配，拿了应得的报酬，晚上睡觉也安稳。3、艰苦奋斗的作风不可丢。提倡艰苦朴素，勤俭节约；反对大手大脚，暴殄天物，杜绝现象的滋生蔓延。4、遵纪守法，接受监督，抵制腐朽思想的侵蚀。只有增强法制观念，完善监督机制，才能从组织上腐化堕落的通道。树立了正确的世界观、人生观、价值观。银行员工个人工作总结四、我的社会关系丈夫在*工作，共青团员。女儿年纪尚小，刚满周岁。父亲也是中行的老员工，中共党员。母亲以前在中行做代办员，现在家照顾家庭。哥哥在*，共青团员。在我的大家庭中，爷爷是老干部现已退休在家、叔叔在工作、舅舅在*工作，都是中共党员，政治清白。我是在党的教育下成长起来的。

我渴望成为一名光荣的中国共产党党员，入党有助于我们树立远大的人生理想。我觉得，每个人都应该有一种生活的信仰，在面对各种错综复杂的问题时，才不会迷失方向迷失自我。共产党以实现共产主义为最高理想，它高瞻远瞩地本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃为我们描绘一幅宏伟的蓝图。在这种理想的指引下，我才能以一种更深刻的目光去看待身边的人和事，我的人生理想也更加远大，从而得到充分的发展。我愿意用我十分的努力来表达我对于亲爱的中国共产党的无限忠诚。在一步步向共产党员靠近的同时，我也感到了一份责任和压力，我深知一名合格共产党员的权利、责任和义务，也深知我与一名合格共产党员之间的差距。我必须以更加积极地态度迎接党组织的考验，争取早日加入中国共产党组织。

以上是我这一年以来在思想、工作、学习方面的总结汇报，在以后的日子里，我还要总结工作和生活中的经验和教训，认真履行党章上所要求的一切，严格要求自己，接受党组织和同志们的监督，严于律己、勤奋进取，努力作一名合格的共产党员。

一是素质进一步提高。为了适应新形势下政府工作需要，一年来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质

上下功夫。重点学习了邓小平理论、“三个代表”重要思想和xx届三中全会决定等篇章，有效地提高了理论水平和思想政治素质，进一步增强了党性，提高了自己政治洞察力，牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨和正确的世界观、人生观和价值观。

二是当好参谋助手。按照办公室分工，我主要职责是负责副市长*同志的秘书工作，组织起草有关领导讲话和综合性文字材料，承办有关会务，搞好相关服务。为做好工作，经常随领导下基层搞调查研究，密切联系实际，注意收集有关资料，积极为领导实施正确决策提高准确可靠依据，当好参谋助手。*年，协助领导圆满完成了年初市委、市政府下达的各项工作目标，使我市的城镇建设、土地管理、文化旅游、广播电视以及邮政、电信等各项事业都取得了较大进展，有力促进我市经济持续健康发展。

三是为民务实高效。按照办公室制订的《机关效能建设十项制度》，积极转变工作作风，增强公仆意识，为民务实高效。以全心全意为人民服务的宗旨，把群本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料众满意、领导满意作为工作的出发点和落脚点，对群众来访和办事人员换位思考，将心比心，积极热情为基层和群众办事，恪守为民之志，以实际行动践行“三个代表”，切实为领导分忧，为百姓解难，充分发挥桥梁纽带作用。工作踏实，任劳任怨，务实高效，坚持网上签到，每天记工作日志，自我激励，自我鞭策，时时处处以党员标准严格要求自己，自觉维护办公室形象。

一年来，虽然自己在工作上取得了一定成绩，但仍存在着不足。一是工作当中主动向领导汇报请示的多，为领导出注意想办法的少。二是调研不够，有些情况了解得不够细，不够实，不够多，掌握材料不够充分，使工作被动。在新的一年里，我将扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好。

银行收银员的工作总结报告篇六

人民银行年终工作总结一年来，市中心支行在____分行和市委、市政府的正确领导下，树立和落实科学发展观，全面贯彻落实总、分行工作会议和全省人民银行业务工作会议精神，紧紧围绕党委中心工作，立足实际，开拓进取，求实创新，充分发挥窗口指导作用，强化金融管理，维护金融稳定，创新金融服务，加强内控内管，推动了各项工作迈上新台阶。至__月，中支全辖共获得市级以上集体荣誉80余项，其中获“分行文明单位”等省级荣誉26项。

一、把握货币政策规律性，充分发挥窗口指导作用，助推吉安经济快速发展

(一)加强“窗口”指导作用。

一是年初召开了全市金融工作座谈会和全市法人金融机构信贷调控工作会议，研究部署20____年全市金融工作要点和信贷调控方向。二是提请市政府转发了《人行__市中支关于金融支持现代服务业加快发展意见的通知》，要求金融机构加大金融创新，不断提升金融支持现代服务业加快的水平，突出支持重点，努力满足现代服务业对金融服务的要求，抓住有利时机，在促进现代服务业发展中做大做强金融业，完善风险控制，形成金融支持现代服务业发展的长效机制。三是举办了全市法人金融机构信贷政策业务培训班，详细分析了当前宏观经济形势，围绕再贴现、支农再贷款以及存款准备金管理等各项货币信贷业务知识进行了详细讲解，有效防范金融机构在实际工作出现各项违规行为。四是组织举办了20____年吉安市银企对接合作会，市银行机构与30家企业进行了现场签约，签约总金额达39亿元。

(二)强化信贷调控管理。

一是制定出台了《人行____市中支地方法人金融机构信贷调

控操作规程》，就人民银行信贷调控的工作机制、合意贷款的申报、核实、测算核定、监督管理、合意贷款调控、奖惩约进行了规定。二是下发《关于进一步加强辖内地方金融机构信贷调控的通知》，就做好货币信贷调控工作提出了明确要求。三是开展了对县域涉农信贷专项评估，并组织了对驻市9家银行业金融机构、全市13家地方法人金融机构##年信贷政策执行情况的现场评估，及时通报了评估果。四是组织开展辖内法人金融机构信贷投向大核查。

(三)用好货币政策调控工具。

一是加强存款准备金管理。组织开展了对4家农村合作金融机构、村镇银行的存款准备金现场检查。二是加强再贴现、再贷款业务管理。____年累计发放再贴现85笔，金额____亿元；发放支农再贷款____亿元，有力地支持了金融机构业务拓展。三是加强已兑付央行票据农社后续监测考核。

(四)加大对薄弱环节的金融支持。

一是继续完善小额担保贷款管理机制，增强小额担保贷款扶持创业的功效，推动小额担保贷款覆盖面。至__月末，全市小额担保贷款余额11.2亿元，累放10.84亿元，贷款到期回收率达99.9%。二是加大“三农”信贷投放力度。至__月末，全市银行业金融机构涉农贷款余额____亿元，占各项贷款余额的61.42%。三是加大小微企业信贷产品创新。全市各国有商业银行、邮政储蓄银行均成立了小企业贷款专营中心，专为企业提供500万元以下的融资服务，简化了小微企业贷款业务流程，提高了审批效率。至12月末，全市银行机构小微企业人民币贷款余额____亿元，比年初增长39.91%。

(五)积极开展跨境人民币算业务。

中支及时将有关政策规定转发给辖内经办银行机构，加大政策宣传培训力度，编发了《____货币信贷之窗》，专门宣传

跨境贸易人民币算政策，在全市范围内积极宣传跨境人民币算政策以及工作开展情况，____年全市跨境人民币业务算总量达____亿元。

二、增强风险监测针对性，提高金融稳定驾驭能力，促进辖区金融稳健运行

(一)创新建立影子银行体系风险监测机制。

将全市融资性担保机构、小额贷款公司、典当行、民间融资等非银行机构纳入影子银行体系。建立跨部门信息共享协调合作机制，及时掌握包括政策法规、影子银行体系各机构的发展状况和相关监管报告等信息。在开展日常监测工作中，借助政府协调平台、专题调研平台、信息披露平台三个平台，实现了风险监测由人民银行独撑向多平台互动转变。探索出台了《____市影子银行体系风险监测预警综合评价办法》，提请市政府下发了《关于建立影子银行体系数据信息质量维护机制的通知》，有效解决了影子银行共享数据信息的真实性、准确性难题。

(二)加强重点领域和行业风险监测。

认真撰写《____年吉安市金融稳定报告》，客观真实反映了全市金融业风险状况和金融监管效果，披露了全市金融业风险状况。继续实施地方性法人金融机构风险监测分析月报制度，合《____市“金融稳定性监测评估”法人金融机构操作细则》，定期上报监测报表和分析报告。在巩固现有银行业、证券业、保险业金融风险监测评估体系的基础上，继续将担保公司、典当行等非银行金融机构纳入监测体系，不定期进行监测分析，重点关注银行、证券、保险等各类理财产品的发展及风险隐患，对地方政府融资平台开展深入研究，加大对辖内城投公司等政府融资平台的风险监测力度。

银行收银员的工作总结报告篇七

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。

银行收银员的工作总结报告篇八

20xx年上半年，我行认真贯彻落实全国、全省金融工作会议精神和总行、省行的工作部署，结合实际，围绕年初制定的工作目标和措施，狠抓落实，银行半年工作总结。坚持从严治行、科技兴行，加大市场拓展力度，加强基础管理，调整经营策略，推进经营机制改革，促使上半年全行各项工作健康发展，各项业务状况明显改善，经营效益明显提高。至六月末，全行人民币各项存款余额417399万元，比上年末增加60427万元，增长16.9%，完成省行下达年增长计划104%；外币存款余额1449万美元，比上年末增长529万美元，完成年增长计划106%；人民币各项贷款余额180119万元（剔除剥离不良贷款63686万元），实际增投12181万元，完成全年增投计划的122%，剥离后，不良贷款比年初下降11.9个百分点；帐面利润1364万元，同比减亏4187万元，完成计划的137%，实际利润亏损875万元，同比减亏2870万元。

上半年，我们主要的工作措施及成效有以下几方面：

（一）、以资金组织工作为立足点，拓展筹资市场，促进存款稳步增长。上半年，我们在存款利率下调、国家开征存款利息税、股市火热、国债发行速度快，存款工作难度增大的不利情况下，采取有效措施，大力发展存款业务。一是抓好首季存款“开门红”。首季是组织存款的黄金季节，我们通过正确分析形势，促使全行上下提高认识，树立信心。制订并下发了《关于加强全市农行系统形象宣传的意见》，组织全辖开展全方位的形象宣传活动，加大宣传公关力度，有效提高农行的社会形象，并动员全行抓住有利时机，加强金融服务，促使首季存款工作出现良好的开局，首季各项存款净增55270万元，为全年的业务经营打下坚实的基矗二是发挥网

点网络优势，加大市场拓展力度，积极拓展系统性、行业性的代收代付业务，组织对公存款。如各行抓住首季学生入学的有利时机，积极开展代收学费业务，发挥我行网点、网络优势，争取代理各级法院诉讼费用和代收中联通移动话费等。至6月底，全辖代收代付业务发生额21178万元，工作总结

《银行 半年工作总结》。三是完善激励机制，调动资金组织积极性。全行在坚持依法合规的前提下，完善激励机制，把存款纳入综合经营效益体系，与单位费用挂钩，有效地调动干部员工组织存款的积极性。同时总结和推广了去年***、揭东支行学普宁、赶普宁抓存款的先进经验，有效推动全行的存款工作。四是抓住机遇，协调各方面关系，依法合规、积极稳妥地做好接收他行存款业务和代理兑付农金会股金工作。共接收中国银行、支行人民币存款23640.5万元，港币存款1948.8万元，美元存款57.5万元；代理兑付农金会个人股金4899万元，完成需兑付总额的58.8%。由于组织领导得力，准备工作充分，服务及宣传工作做实做到家，接收中行****属下部分存款业务交接顺利，平稳过渡，代理兑付农金会个人股金顺利开展，从而有效提高了农行社会形象，拓宽了存款市场，促进各项业务有效发展。至6月底，全行各项存款余额417399万元，比年初净增60427万元，在当地四行中，增量市场占有率44.84%，存量市场占有率28.83%，比年初提高1.83个百分点，暂居当地四行首位。

（二）、以不良资产剥离为重点，加强资产管理，优化信贷投放，提高资产质量。今年来，我们在做好贷款“清分”、企业信用等级评定、客户统一授信管理等常规管理工作的同时，把做好不良贷款剥离作为甩掉包袱、加快发展的工作重点，把加强新增贷款管理、优化信贷投放作为效益的增长点，把加强清贷收息、盘活存量作为优化资产结构的重要措施。首先是做好不良贷款“内外部”剥离工作。年初按照省行部署，成立了资产管理部，结合实际，制订了《不良贷款分帐经营分步实施意见》，为不良资产剥离工作打下基矗实施不良资产剥离工作中，我们针对****存在剥离资产户数多、金额孝距省行路途远、工作量大、涉及面广、历史遗留问题

多、情况复杂、工作难度大等实际困难，分行及各支行领导亲力亲为，周密部署，坐镇指挥，有关职能部门做好上传下达工作，积极协调各方面关系，发扬不怕苦、不怕累的精神，日夜奋战，在时间紧、任务重、政策性强、压力大的情况下，按时按质按量完成不良资产剥离工作，剥离工作取得阶段性成果：全行共剥离不良资产69923万元，其中本金63686万元，利息6237万元，超过省行下达指标3138万元，为我行甩掉包袱，走上良性发展道路打下坚实基础。其次是瞄准优质资产市场，实施信贷有效投放。新贷款投放贯彻年初全市农行支行党委书记、行长扩大会议精神，以“瞄准优质资产市场，确保贷款有效投放”为中心，坚持“三个有利于”原则，继续实施“双优”发展战略。年初，分行信贷管理部门在基层行推荐的基础上，对推荐的重点企业进行实地考察，按照有关标准，严格考核，评癣确定53户市级重点企业作为2000年信贷重点支持对象，上半年支持信用总额17148万元，其中增投贷款7950万元，占新增贷款的53.8%，承兑汇票9179万元，占新开出承兑汇票总额的82.77%。同时全面实施新投贷款本息收回责任人制度，确保新投贷款的综合效益。至6月底，全行新投贷款到期收回率87.2%，利息收回率100%。第三是加大清贷收息力度，盘活存量。全行在做好经营管理自查自纠和不良贷款剥离工作的同时，坚持“二清”工作不放松，将清贷收息与不良贷款剥离工作有机结合起来，加大考核力度，把清贷收息任务分解下达到基层营业单位，到岗到人，将清收实绩与收入挂钩，“二清”工作取得一定的效果，到6月底，全行贷款利息收入6950万元，比去年同期增加1631万元。

银行收银员的工作总结报告篇九

__年4月，按照新一届分行党委的工作要求，分行重新修订了《____分行文明优质服务工作管理办法》，《办法》进一步细化了对窗口服务的检查标准，加大了对服务违规人员的惩罚力度。之后，分行工会服务督导组及外聘的专业服务检查机构，以此为依据，通过明查暗访的方式，量化检查结果，

在辖内各营业机构间开展了文明优质服务竞赛活动。应该说，经过9个月的严格监督、检查和考核，全行窗口服务的总体质量和水平，均较上年有了明显的改善和提升，具体表现在以下几个方面。

一、各营业机构的服务硬件环境得到进一步优化，服务设施配备较为标准、齐全，基本符合总行的服务要求。

网点服务的硬件环境，既是服务工作的基础，也是银行外在形象和实力的具体呈现。分行新的《服务工作管理办法》出台后，分行工会首先组织全辖所有营业机构，按照总行制定的《服务规范》要求，对所属各网点的服务硬件设施的配备情况，进行了全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行了认真的汇总和分类，并积极与有关业务条线的管理部门沟通，对照总省行的服务标准，去除了一些自行添加有悖总行标准的服务设施，同时，针对多数网点残障通道、外币兑换网点标识以及网点窗口分布指南缺失的状况，分行负责统一订制，并分发至各相关网点，使我行营业机构必备的服务设施，得到了及时补充，全行的服务硬件环境，也得到了优化和完善，基本符合总行的服务要求。

二、全辖临柜员工的服务意识有了明显增强，服务礼仪执行得中规中矩，上级行制定的服务规范和标准，正逐步变成窗口员工的自觉行动。

在各级行领导日常的有效督促和分行明查暗访监督检查的强化下，经过9个月的严格考核，总行制定的各项服务礼仪，由窗口员工的被动执行，已经逐步变成了绝大多数员工的自觉行动。尤其需要说明的是，举手招迎礼仪，是总省行对临柜员工提出的一个新的服务要求。该项礼仪标准的执行情况，也一直是省、市行__年服务检查工作中的一个重点。为此，分行针对这项新标准的执行，几次下发指导性文件，同时，为各机构员工配发总行录制的服务礼仪示范专题片，供全体员工学习和参考。通过近一年的考核和监督，该项礼仪已经

由员工的机械模仿，变成了一种自然而然的行动。

三、首问负责制在辖内员工中得到了进一步贯彻，“为客户负责到底”，正在成为大多数员工基本的服务素养。

首问负责制，是省行党委在__年重点推出的一项新的服务工作制度，也是省行党委对全体员工提出的一项新的服务要求。为在辖内有效贯彻落实该项制度，分行在年初就及时聘请省行工会专业人员来行，对我行200余名员工骨干进行了专门的系统培训，之后，将培训情况制作成录像光碟，发送全行，供全体员工学习并执行。对于员工的执行情况，分行还聘请专业服务暗访机构进行按月跟踪，对违规员工，进行通报批评和处罚。截至目前，该项制度在我行基本得到了有效落实，能够“即办”的业务咨询，都能给客户一个较为满意的答复。通过对这一制度的贯彻和推行，我行员工的接听电话礼仪和业务知识水平，也得到了强化和提升。

四、临柜员工业务素质有所提高，应对不同客户的服务方式趋于灵活，经验日趋丰富，客户投诉数量明显减少。

__年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与__年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈____，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行__年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉

支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《____分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行__年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

首先，在硬件服务设施配置方面，总行服务规范要求的一米线或一米线标识，在我行几乎所有网点都还没有配备和落实。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然__年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还

依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。