

最新领导个人总结 领导个人工作总结(实用6篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

农行工作总结篇一

年，我满怀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。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“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，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，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：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、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。

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，给客户及时、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，只有把个人理想与农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，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

农行工作总结篇二

在农行工作已5月有余，试用期即将结束，新一阶段的工作更让人跃跃欲试。这5个多月中，有太多熠熠生辉的时刻：无论是与同事的友好相处，还是办理日常业务，甚或工作中遇到难题，每个瞬间都令人难忘，都让我学到不可多得的经验与知识。

借此辞旧迎新的机会，来梳理一下工作中学到的知识。

首先，营销理论不该停留在课本中。本科至研究生阶段，我的研究方向都是市场营销，硕士毕业论文是关于网络购物中的消费者行为学，前沿的营销理论掌握了很多，基础的消费者知识也早已烂熟于心。但是在与客户交流过程中却发现自己不知从何做起，也不知从何讲起，反观同事在为客户优质高效办理业务的过程中顺便营销了我们农行的产品，让一旁的我暗自佩服。归根结底，出现上述情况的原因有二：主观上的内向，不敢于客户多沟通交流；客观上业务知识储备不足，害怕在营销过程中被客户问得张口结舌。前一因素，我相信随着工作时间的增长可以有所改观，后一问题则需要认真学习专业知识，端正态度努力学习柜面知识，紧密结合经济形势为客户提供适合的、优质的理财产品，让客户在农业银行实现资产的保值增值。

其次，临柜工作中应当以柜面知识为基石，以银行、会计、证券、保险等业务知识为辅助。唯有踏实努力地不断学习，才能随时掌握最新的柜面知识；也唯有对金融知识有全面的了解甚至掌握，才能厚积薄发，做一个专业的金融工作者。

当今经济形势复杂多变，金融衍生品日益增多，投资渠道越来越丰富，广大储户不再将定期存款作为唯一的资产增值方式，我们在做好临柜储蓄工作的同时，也应系统全面地学习基金、股票、债券、期货等金融产品知识，提供更加专业的服务。

第三，临柜工作中，扎实的业务知识是前提，耐心专业的服务态度是保障。同样丰富的专业知识，不同柜员的业绩却大不相同。究其原因，服务态度是导致差异的“元凶”。和蔼可亲、让人如沐春风而又不失专业的服务态度让客户觉得宾至如归，放心将自己的资产购买我行的产品；缺乏耐心、不够专业的态度不仅让人如履薄冰，也会失去不断客户资源，为我行造成巨大损失。因此，我们应当“内外兼修”，外练专业知识，内修涵养气质，全面提高服务质量，真正做到强我农行，报效国家。

最后，临柜业务是看似简单，实则牵一发而动全身的工作。临柜窗口是我行面向客户最直接的门户，客户在此可以最直观地感受我们的企业文化与服务。在农行的5个月，最大的感受就是同事哥哥姐姐们为我树立了很好的榜样，不管工作再忙再累，他们总是笑脸迎人，认真细致地为客户提供专业的金融服务。在此为他们鼓掌，他们永远是我们农行的骄傲！

入职的第一课从入职培训开始。尽管入职培训的时间安排相当紧凑，但是入职培训对于我们新人有着重要的意义。通过入职培训，我了解到了中国农业银行的企业文化，学习了银行个金、公司、理财的基本知识，培养了团队意识，认识到了沟通交流的重要性。入职培训让我受益匪浅。

经过短暂的入职培训，我在崇明县支行人民路储蓄所开始学习柜面业务。刚刚开始上柜操作时，我总感觉手忙脚乱，对于客户的提问也显得不知所措。在师傅和同事们的真诚帮助和耐心指导下，我虚心地学习请教，认真地做笔记，很快我学会了存取款、挂失、外汇买卖、存款证明的开立等各项柜

面基本业务。与此同时，我也认识到银行柜面业务看似简单重复，但实则需要柜员细心、耐心、有责任心：细心地处理每一笔业务，耐心地服务每一位客户，时时刻刻谨记工作的责任，对每一位客户负责。

想，忧客户之所忧，以客户为中心，力争做到让客户高兴而来，满意而归。

要做好柜面工作，各项技能必须达标。对于我来说，点钞、计算器、中文录入、个金业务每一项技能都需要练习。在网点同事的帮助下，在综管部的训练指导下，在自己的刻苦努力下，我的技能水平渐渐提高，柜面办理业务的效率也随之提高了。技能水平的高低完全取决于练习的刻苦程度，因此，在今后的工作中，我将继续苦练技能，力争不断提高。

在银行工作在风险，因此，认真执行和遵守各项规章制度就显得格外重要，这也是责任心的体现。作为柜员，我严格按照农行有关的的规章制度进行工作。无论是业务的办理过程，还是图章、凭证使用保管，都严格按照要就执行。长此以往，我自觉养成了认真谨慎的工作作风，尽可能的将工作中的风险降低。

营销也是柜面工作的重要组成部分，由于基金、保险等中间业务也是银行利润的主要来源之一，所以营销是我们柜面工作中能创造出亮点和利润的一部分。为了更好的进行柜面营销，我学习了相关的基础知识，树立了相应的理财意识。在户外营销方面，我主要扎根大市场和写字楼，并向沿街商户推广我行的支付通，同时发掘有理财需求和融资的潜在客户，留下其联系方式，引荐给我行专业的理财经理和信贷员，真正做好交叉营销工作。

秉承脚踏实地的精神，保持学习的热情，摆正心态，用心做事，立足岗位，廉洁奉公，真诚服务，真心奉献，以追求卓越的精神，力争与中国农业银行共同成长，共发展。

农行工作总结篇三

(一)认真贯彻落实“财务会计精细化管理”活动及“三化三铁”精神，多措并举，全面提高会计内控管理水平。

以会计内控“三化三铁”创建为主线，以会计监控系统和会计内控管理系统为抓手，全面落实内控管理工作。

三是加强对运营主管、柜员业务学习，本年度对运营主管专题培训10次，对主管、柜员业务知识培训6次，举行运营主管、柜员“三化三铁”考试两次。

(三)抓好统计、报表工作。

一是认真贯彻执行《统计法》和行统计工作有关规定，按照国家经济、金融政策和行业务经营情况准确及时地编报行信贷、现金、资金等统计报表，准确及时地上报各类统计报表。

农行工作总结篇四

我能够更加积极主动地学习银行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

我个人也能够积极投入，训练自己，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的xx银行员工的标准严格的要求自己，

立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为xx银行事业发出一份光，一份热。对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

在日常的工作生活中，我能够及时地融入到xx银行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——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，由此可见，服务是银行最基本的问题。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。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的xx银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

农行工作总结篇五

一、单项选择题（0.5×70）

1. 下列属于重要空白凭证的是（ ）。

a□企业债券

b.旅行支票

c.汇票

d.定额存单 2. 下列属于有价单证的是（）。

a.存单

b.国库券

c.存折

b.销毁前，必须填制“有价单证和重要空白凭证销毁清单”，由分管行长签署意见，报上级行批准后，登记“重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿”，办理出库。

c.销毁时，应由内控合规部门、运营管理部门、库房管理部门和保卫部门共同负责监销。

d.销毁后，填制“有价单证和重要空白凭证销毁表”，记载销毁情况。销毁表及销毁清单作会计档案保管15年。

4. （）纳入表外科目核算，定期进行表外科目账户与实物核对，确保账实相符。

a.空白票据

b.现金

c.贷款

d.存款 5. （）是投资者指定的用于储蓄国债资金结算的个人结算账户，现为借记卡主账户或活期结算存折（必须为凭密、通兑存折）账户。

a.个人结算账户

b.资金结算账户

c.个人储蓄账户

d.资金储蓄账户

16. 基金的《交割单》为客户交易确认凭证，系统对《交割单》的保留期限为交易确认后（）。

a.一年

b.两年

c.三年

d.五年 7. 基金业务，操作员在受理客户账户及交易类交易时，须提示客户在每次申请交易的（）后打印交割单。

a.一个工作日

b.二个工作日

c.三个工作日

b.三

c.二

d.一

9. 定期定额赎回的约定日期为每月（）日，约定日遇非基金开放日顺延到下一个基金开放日，顺延不跨月。

a. 1-26

b. 1-25

c. 1-30

b. 5年

c. 3年

d. 2年

11. 因客户账户内基金份额不足，导致系统连续（）个约定赎回日赎回不成功，系统将记录客户违约一次。

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4 12. 电子国债开户、销户（）a. 不允许代理

b. 允许代理，须出示委托证明及代理人和被代理人的身份证件

2 13. 系统每次最多接受（）只基金的定期定额业务修改申请（）a. 1

b. 2

c. 3

d. 4 14. 基金销售风险等级测评结果默认有效期为（）。

a. 3月

b. 6月

c. 1年

d. 2年

b. 2个

c. 1个

b. 100元的整数倍

c. 500元的整数倍

c. 必须在原冻结网点办理，并且与冻结交易一一对应

b. 客户需已完成基金签约和智能定投签约，并已开通所申请基金TA账户

c. 对同一只基金来说，普通定投申购和智能定投只能选择开通其中一种

b. 证件

c. 预留印鉴

d. 密码和证件 20. 通兑的凭证式国债损坏换发，允许在（ ）办理。

a. 全国任一网点

b.同一一级分行下任一网点

c.3同一二级分行下任一网点

d.原购买网点

21. 在《凭证式国债收款凭证》、密码和印鉴同时挂失时的后续处理顺序为（）。

a.先凭证，再密码，后印鉴

b.先密码，再凭证，后印鉴

c.先密码，再印鉴，后凭证

d.先凭证，再印鉴，后密码 22. 柜面签约自动理财时，签约时间需遵循网点的营业时间。签约需要（）授权。

a.1+0

b.2+0

c.3+0

d.3+3 23.理财产品购买时，对公客户仅支持（）交易。

a.开放日规定时间

b.开放期二天（含）

c.开放期三天（含）

d.开放期三天以上 24. 定期保证金账户允许（）。

a.部提一次

b.部提二次

c.部提三次

d.部提多次 25. 保证金合同账户无（）时才能销户。

a.追加账户

b.凭证账户

c.结算账户

b.5 万元

c.10万元

d.起存金额 27.（）是指银行机构通过空白票据管理、票面审核、查询查复等措施，4 防范票据伪造、变造和克隆等诈骗行为。

a.人民币鉴别

b.票据鉴别

c.人民币反假

b.特种转账凭证

c.交易凭证

d.转账凭证

29. 空白票据集中入库统一管理。（）凭证由具有承兑审批权机构集中入库管理。

a. 现金支票

b. 空白银行承兑汇票

c. 转账支票

d. 银行汇票

30. 空白票据交回及作废的，剪去右下角并加盖（）戳记，作当日传票附件。

a. 作废

b. 附件

c. 办讫

b. 勾稽关系

c. 是否真实

b. 大额支付系统

c. 国库信息处理系统

d. 银行卡子系统

33. 收到银行承兑汇票查询，将查询要素与留底的汇票卡片一一核对。收到传真方式的查询，将汇票的（）传真给查询行。受理查询的过程中如发现疑点，及时提醒查询行。

a□第一联（卡片）

b.第二联

c.第三联

d.第四联 34. 发出查询及查复须经（）审批。

5 a□网点主任

b.运营主管

c.大堂经理

d.客户经理 35. 注册企业网银渠道交易码是（）。

a□5003

b.5004

c.5009

d.5010 36.客户领取密码信封和空白k宝，并成功完成下载证书后，需向注册行申请办理（）业务方可正常使用。

a□申请证书

b.补办证书

c.激活证书

d.挂失/解挂证书 37. 客户证书由于到期或其他原因导致无法正常使用，可以向注册行申请（）业务。

a. 申请证书

b. 补办证书

c. 激活证书

d. 挂失/解挂证书 38. 客户证书丢失或出现其他紧急情况，需要临时冻结证书时，注册行可以为客户办理（）业务。

a. 申请证书

b. 补办证书

c. 激活证书

d. 挂失/解挂证书 39. 查询企业网上银行注册客户信息的交易码是（）。

a. 5036

b. 5037

c. 5038

d. 5039 40. 客户开通代付业务，《中国农业银行网上代付服务协议》银行方由开户行负责人签章，并加盖银行（）章。

a. 行政

b. 业务办讫

c. 凭证受理

d. 业务专用 41. 修改企业网上银行代付业务不需要提供（），

其他资料的提供、审核、保管以及操作流程比照开通代付业务的要求执行□a□电子银行业务申请表（企业）

b.法定代表人有效身份证件的复印件

c.经办人的有效身份证件的原件及复印件

6 d.中国农业银行网上代付服务协议

42. 企业网上银行开通代收业务的交易码是（ ）。

a□5020

b.5021

c.5022

d.5023 43.现金管理客户开通企业网上银行现金管理功能后，客户的相关分支机构（子公司）或关联企业还需进行（ ）。

a□账户绑定

b.账户添加

c.账户授权

b.补录经办行

c.转汇行

b.补录经办行

c.转汇行

d.注册行 46. 企业消息服务业务签约交易码是（）。

a.3381

b.3382

c.3383

b.二级分行

c.一级分行

b.二级主管

c.三级主管

b.定期存单

c.凭证式国债

b.车贷宝

c.存贷通

d.卡捷贷

7 51. 网点管理员发现自助设备长短款，当日在《运营集中监控平台》系统中填写，经运营主管审批后进行挂账处理，在清机日起（）个工作日内完成查找工作。

a.1

b.2

c.3

b.每月， 每季， 每月

c.每月， 不定期， 每季

d.每月， 每季， 每季 53. 贷款放款交易打印制式借款凭证（五联）， 由信贷部门打印凭证的（）部分， 柜员激活放款后打印（）部分。

a□下半， 上半

b.上半， 下半

c.上半， 上半

d.下半， 下半 三十九批优化后， 放开了必须在开户网点进行冻结扣划的系统限制， 允许有权机关在（）集中冻结、扣划（）内任意网点开户的个人账户资金。

a□指定网点， 同一省市分行

b.指定网点， 同一辖属机构

c.任意网点， 同一省市分行

b.6个月

c.一年

8 债前， 柜面可通过“51401 国债结算账户管理”交易， 选择（）操作， 为客户电子国债关联新结算账户。

a□原卡异常更换结算账户

b.更换结算账户

c.解除结算账户

d.国债异常更换结算账户 57. 客户已用 15 位身份证的客户号进行了基金签约，若再用 18 位身份证的客户号进行签约，就不能签约。柜面上可通过 50403 基金异常更换结算账户交易，通过 15 位身份证或 15 位身份证的客户号查出客户的签约情况，然后选中（）交易，输入 18 位身份证客户号对应的卡，即可完成15位身份证升级为18位身份证，客户签约成功。

a□换卡

b.换客户号

c.换身份证号

d.既换卡又换客户号 58. 客户购买基金后，由于用户卡号挂失换号，导致挂账（基金在同一网点申购）。网点可通过（）查询，直接通过该交易下方“销账处理”对该笔挂账进行转入客户卡号销账处理。

a□62245过渡户挂账

b.50000客户基金查询

c.62400 客户资金挂账登记簿管理

d.50400基金签约管理 59. 查询查复业务原则上应在（）小时内回复。16:30之后收到查询业务当日确实不能回复的，可在次日（）之前回复。

a□1小时，9:00

b.1小时， 10:00

c.2小时， 9:00

d.2小时， 10:00 60. 网点受理岗用户可以（）自身发起的任务，主动撤销需主管进行嵌入式授权。

a.主动撤销

b.被动撤销

c.系统撤销

d.手工撤销

9 系统上传财政支付业务时，收、付款人账号均为同一机构，业务类型应选择（）。

a.对公汇款

b.支付行内通存

c.行内通存转账

b.两种

c.三种

b.贷款合约号

c.账户名称

b.业务挂起

c.业务撤销

b.经营行行长

c.支行客户部负责人

d.放款中心放款审核岗

b.记账凭证

c.存款凭条

d.汇款凭证 67.发现假币必须由（）名以上业务人员同时认定后予以收缴，并向客户说明情况，追查来源。

a.1

b.2

c.3

d.4 68.对盖有“假币”戳记的人民币纸币，经鉴定为假币的，由（）予以没收。

a.中国人民银行分支机构

b.收缴单位

c.鉴定单位

d.营业网点

b.原面额的一半

c.不予兑换

d.原面额的四分之三 70. 内部票币兑换适用于（）。

a□对外营业机构

b.现金中心

c.挂靠金库的营业机构

d.分支库

二、多项选择（1×40）

1. 保证金开立的账户类型为（）。

a□保证金账户

b.凭证账户

c.追加账户

d.合同账户 2. 保证金账户只能在账户状态（）时才能销户。

a□正常

b.无冻结

c.无封户

d.清息 3. 储蓄国债计息方式有（）。

a□固定利率

b.固定期限

c.利随本清

d.定期付息 4. 基金交易手续费包括（）环节的手续费。

a□认购

b.申购

c.赎回

d.转换手续费 5. 储蓄国债的特殊业务包括（）。

a□电子式国债非交易过户

b.国债交易介质管理

c.凭证式国债密码及支控管理

d.凭证式国债凭证管理 6. 必须到原开户网点办理的凭证式国债业务有（）。

a□修改支控方式

b.修改通兑标志

c.司法冻结

d.支取兑付

b.因业务需要须进行凭证版式变更，原凭证作废

d.因业务系统不再支持该凭证收、发、存、用的自动核算 8.

重要空白凭证调拨和领用应遵循的原则是（）。

a.重要空白凭证调拨业务必须遵循“根据指令，见单调拨”的原则

b.调出凭证应遵循“先记账，后出库”原则

c.调入凭证应遵循“先入库，后记账”原则

d.库房人员管理应遵循“不相容岗位相分离”原则 9. 票据合法性审核要求包括（）。

a.是否是统一印制的凭证，是否到期

10. 汇票（包括银行承兑汇票、商业承兑汇票和银行汇票）主要审核防伪点包括（）。

b.底纹采用彩虹印刷、微缩文字、变形曲线等防伪印刷技术

11. 助学贷款是指农业银行各分支机构向正在接受高等教育的全日制本、专科学生（含高职学生）、研究生及攻读第二学士学位的在校学生发放的、用于（）的人民币贷款业务。

a.学生创业

b.支付学费

c.支付住宿费

b.柜台取款

c.柜面放贷

d.合约变更

13. 网点在办理吞没卡领取业务时，必须核对持卡人相关资料，符合()条件可以领取卡片。

a.持卡人有效身份证件上姓名与卡正面姓名字母或客户背面签名一致

b.持卡人持本人有效身份证件并通过卡片密码验证

d.能够确认持卡人身份的其他法律认可的证明方式视同有效身份证件 14. 个人家庭客户办理智付通的准入条件是：（）。

a.有合理的经营计划或稳定的经营收入

b.有合法的营业证明

13 c.具有完全民事行为能力, 有合法有效的身份证明

d.具有能提供房产证明的自有房产 15. 贷款利息包括（）。

a.正常息

b.罚息

c.复利

d.罚款 16. 贷款账单上的利息类型分为()。

a.欠息

b.应收 c.已收

d.核销

17. 在nbos系统中，根据条件查询多笔业务信息时，业务应用、

()四个条件为必输项，其他条件可选输。

a.金额

b.当前历史标志 c.起始日期

d.终止日期 18. 查询查复业务信息查询交易支持 () 机构查询。

a.发起行

b.交易行

c.代理行

d.信息转中心的业务 19. 业务撤销包括 () 和 () 两种撤销方式。

a.主动撤销

b.被动撤销

c.系统撤销

d.手工撤销 20. 电子验印流程中，手工验印通过后需用户复验的，有权限复验用户包括 ()、网点生产管理岗、 ()。

a.网点受理岗

b.网点复验岗

c.网点复核岗

b.已用xxxx笔撤销

c.撤销柜员号

d.业务序号22.07b8交易需在a网输入（）、（）、交易金额、（）。

14 a□原记账日期

b.柜员号

c.原记账传票号

系统收费

c.现金收费

b.理赔贷款类

c.多个收款方账户

d.单一收款方为农行账户 25. 现金收付必须坚持（）原则。

a□收入现金先收款后记账

b.收入现金先记账后收款

c.付出现金先记账后付款

d.付出现金先付款后记账 26. 收付现金必须要（），做到现金实物与记账凭证或现金事件单核对相符。

a□点捆

b.卡把

c.核准封签

d.散把点数

27. 以下哪些人员，必须取得中国人民银行统一颁发的《反假货币工作人员资格证书》。

a.办理现金业务的临柜人员

b.现金清分人员

c.运营主管

b.要做出鉴定结论

c.鉴定后应出具中国人民银行统一印制的《货币真伪鉴定书》

d.加盖假币鉴定专用章和鉴定人名章

29. 以下（）假币，应当面以统一格式的专用袋加封。

15 a.假人民币纸币

b.假人民币硬币

c.假外币纸币

d.假外币硬币 30. 统一格式的假币专用袋，需标明a.币种

b.券别

c.面额

d.冠字号码

b.收回持有人的《假币收缴凭证》

c.盖有“假币”戳记的人民币按损伤人民币处理

d.按照面额兑换完整券退还持有人

32. 对盖有“假币”戳记的人民币纸币，经鉴定为假币的，以下哪些说法是正确的（）。

a.由鉴定单位予以没收

b.由鉴定单位向收缴单位和持有人开具《货币真伪鉴定书》

c.由收缴单位开具《假人民币没收收据》

d.由鉴定单位开具《假人民币没收收据》

b.由鉴定单位收回《假币收缴凭证》

c.由收缴单位收回《假币收缴凭证》

d.由收缴单位退还持有人

34. 对收缴的外币纸币和各种硬币，经鉴定为假币的（）。

16 a.由鉴定单位将假币退回收缴单位依法收缴

b.假外币纸币 c.假外币硬币 d.假人民币硬币

36. 现金整点流程包括（）。

a.挑净

b.点准

c.捆扎紧

d.墩齐 37. 有关现金整点说法正确的是（）。

a.细数未点清前不得将原捆把的封签、腰条丢毁

b.不得与其他票币调换或混淆

d.现金整点过程中不得发生收付、交接行为，严禁单人或无监控、超监控范围整点现金。

38. 对兑换的残缺、污损人民币硬币，柜员应（）。

b.退还持有人

17 c.当面使用专用袋密封保管

d.在专用袋外封签上加盖“兑换”戳记

39. 对兑换的残缺、污损人民币硬币，柜员应a“假币”戳记

b.带有本行行名的“全额”或“半额”戳记

c.柜员名章

d.“兑换”戳记

40. （）是vms中设置的非操作用户。

a.解款员

b.管库员

c.清分员

d.提解员

三、判断（0.5×50）

1. 保证金账户可作为结算账户使用，可出售支付结算凭证。

（ ） 2. 保证金账户销户时，资金只能转账转出；当转入账户类型指定结算账户时，结算账户与保证金账户必须属于同一客户号。（ ）

3. 保证金专项用于所担保业务项下的债务履行，不得挪用，出资人不得自由使用。（ ）

4. 当同一时间需要开立多个保证金账户时，如开户要素完全相同，可以填制一份《开立 / 变更保证金账户申请书》并在备注栏说明，《开立 / 变更保证金账户申请书》随第一笔开户传票装订。（ ）

5. 保证金冲正业务一笔冲正交易只能调整一个分户及其明细。必须按照“先处理贷方红字或借方蓝字业务，再处理借方红字或贷方蓝字业务”的顺序做冲正交易。（ ）

6. 补打凭证上的受理日期不作为实际交易日期的依据。（ ）

18 7. 电子式国债进行强制兑付的兑付面额最低为100且为100的整数倍，产生的兑付手续费，从兑付所得金额中扣收。（ ）

8. 用于基金交易的借记卡，挂失补办后由系统自动建立与基金账户的对应关系。（ ）

9. 客户购买电子式国债前必须先开立电子式国债账户，系统会自动生成债券账号。（ ）

10. 凭证国债密码挂失可以代理。 ()

11. 同一个客户在农业银行可以开立多个电子式国债账户。 ()

12. 处于发行期的基金，系统不受理分红方式修改。 ()

13. 储蓄国债只能使用个人人民币活期结算账户，包括军保卡、武警军人保障卡。凭证式国债还可使用现金购买。 () 14. 基金业务允许跨省市交易。 ()

15. 个人客户办理理财签约信息变更时，应持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（仅限于借记卡或凭密支取的结算账户存折）到原签约营业机构办理。 ()

16. 开通自动理财功能的客户均需签订《自动理财账户服务协议》，一个账户同时只能签约一种自动理财产品。 ()

17. 已进行理财产品认购预约的客户，在募集期内进行理财产品认购交易时，首先使用预约额度，认购金额可低于或超过预约金额。 () 18. 网点权限是指各网点仅能根据上级机构设置的网点权限销售风险等级与网点零售产品授权等级相匹配的个人理财产品。 ()

19. 机构按客户号进行签约。 ()

20. 有价单证上应印制号码，按号码顺序发售和使用，不得跳号。 () 21. 有价单证的票样和暗记是鉴别有价单证真伪的重要依据，要比照现金妥善保管。 ()

22. 合作方书面声明无需退回的代理重要空白凭证可以销毁。 () 23. 重要空白凭证库房管理员可以兼任凭证记账岗位。 ()

24. 营业终了网点已领用但尚未使用的重要空白凭证，应集中装箱加锁入库保管或入柜员现金箱保管。 ()

25. 结算印章应与票据和结算凭证共同保管。（）

26. 业务管理部门权属证书管理员允许进入重要空白凭证库。

（）27. 对于因业务需要必须开展而暂时无法自动核算的，应通过表外账户进行手工核算，并设立“重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿”进行相关登记。（）

28. 出售空白支票前，加盖开户行全称和开户人账号，业务忙时可交由开户单位自填。（）

29. 结算账户撤销时，要求客户将未用的空白票据交回银行；客户未按规定交回的，要求其出具有关证明，造成损失的，由客户和银行共同承担。（）30. 出票行审核票据提示付款人签章是否真实、有效和规范；持票人为个人的，审核其身份是否真实、合法。（）

31. 柜面为客户办理申请证书、补办证书业务后，打印密码信封后，柜员将密码信封当面交给客户并告知其根据密码信封中的参考号和授权码，由柜员将证书下载到空白k宝中。（）

20 32. 行内有关部门查询企业网上银行业务应提供查询申请书，查询申请书必须有部门负责人签章并加盖部门公章。（）

33. 法定代表人本人亲自办理企业网上银行业务时，不需要提供《法人授权委托书》。（）

34. 发放个人贷款，执行31100贷款放款交易成功后，柜员在《贷款发放通知单》上签字并加盖业务办讫章。一联附在借款凭证第三联后作附件；一联交给客户。（）

35. 普通个人贷款是指柜面操作流程没有特殊规定的一般性贷款，包括个人住房贷款、个人消费贷款、个人经营性贷款、个人小额信用贷款等。（）系统信贷资产业务中超期账单选择根据账单还款时，必须按照账单顺序还款，先还完所有超

期账单才能进行正常账单的还款。（） 37. 贷款展期是指借款人生产经营和财务状况出现严重问题不能按期归还贷款，经借贷双方协商一致、担保人同意，于贷款到期前延长原借款合同期限的行为。（）

38. 委托贷款是由委托人提供资金，银行根据委托人确定的贷款对象、用途、金额、期限、利率等代为发放、监督使用并协助收回的业务。银行作为受托人承担贷款风险。（）

39. 一笔贷款可建立多个自动提前还款合约，对应关联多个自动提前还款结算合约卡或折。（）

三十九批优化后，冻结成功后，解冻、续冻、扣划等后续处理仍然只能在原冻结网点操作，不能跨网点操作。（）

41. 办理开立账户业务，开户申请书银行审核意见栏内不需要填写科目号。

21□□

42. 客户开立单位结算一般存款账户不需要提供机构信用代码证。（）系统来帐业务退回流转规则中，若原发起用户不在线，网点端是将业务随机分配给在线的有权限用户，若有权限用户均不在线，则退回作业中心。（）

系统中，网点根据条件查询来帐多笔业务信息时，机构号默认本网点机构号，且可修改。（）

5□07b1交易操作用户完成。（） 48. 柜员在办理柜面现金业务时，必须在客户视线内进行。（） 49. 对假人民币纸币，应当面在假币正面加盖“假币”戳记，背面不需要加盖。（）

50. 盖有“假币”戳记的人民币按损伤人民币处理。（）

农行工作总结篇六

【范文一：农行员工年终工作总结】

时光荏苒，进入农行已有快两年的时间，这近两年的时间让我打心底喜欢上农行这个大家庭，在这里有激情有荣誉，有拼搏有汗水，让我们在工作的时候同时享受工作。在过去的一年里我积极服从领导的工作安排，团结同事，主动履行工作职责，能很好的完成本职工作。工作之余积极参加支行组织的学习和业务培训，端正学习态度，认真学习新业务新知识，能较好的完成学习任务，达到学习目的。

我认真履行职责，爱岗敬业，扎实工作，不怕困难，刻苦学习业务技能，本着严谨细致的目标任务，发扬甘于吃苦乐于奉献的精神，对持各项工作都任劳任怨尽职尽责，以高度的责任心，客户至上的服务理念，将优质服务工作落到实处将规范经营落到实处。

入行一年多的时间里，我早已没有了刚开始工作时的紧张和茫然，在领导的关心和帮助下，我业务技术不断增强，工作能力也有很大的提高，对于柜员的各种业务操作已是轻车熟路。为了提升自身的业务素质，我在工作之余学习各种会计业务知识和保险代理业务知识，并获得会计从业资格证和保险代理从业资格证。回首2015年，这段时间里我学习到很多东西，自身素质也有了很大提高，一年来，我不段充实自己，在树立正确的人生观，世界观和价值观上有新的认识，一年里我思想积极向上，工作勤勉努力，坚持不断学习我行的规则制度和业务知识，提高自身业务素质，把学习到的知识应用到实际中去。在三化三铁的创建工作中严重按照标准执行，切实履行柜员职责。本着服务三农的宗旨，认真学习胡锦涛同志的思想，自觉贯彻党和国家制定的方针政策，全心全意为人民服务，严格遵守各项金融法律法规以及单位的各项规章制度，忠于职守，实事求是，在工作之余认真学习金融业务知识，不断充实自己的工作经验，提高自己的业务素质，

对于下发的各种文件和资料认真学习融会贯通学以致用，业务工作能力和综合分析能力有了很大提高。当然，在工作中我还存在一些不足之处，如在工作较累时候有懈怠现象，柜员等级只有中级水平等，在以后的时间里我会针对自身的不足进行学习改正。

2015年对我们支行而言，是辛勤耕耘的一年，是开拓创新的一年，是积极奋进的一年。对于我而言是具有转折意义的一年，从青涩变的成熟，从生涩变得熟练，从茫然变得坚定。在新一届支行党委的正确领导下，我行各种业务飞速发展，迎来崭新的发展局面。这一年来我始终以一个合格银行员工的标准严格要求自己，立足于本职工作，潜心钻研业务技能，在平凡的岗位默默奉献，为我们农行奉献自己的光和热，为我们**农行的飞跃贡献一份力量。

现如今国家执行的是稳健的货币政策，出现的新问题亟待解决，面对来自各方的严峻挑战，我们能做的就是加强自身素质，迎接未来的挑战。在今后工作中我将继续加强理论学习，进一步提高自身素质，以更加严格的标准要求自己，努力克服各种负面情绪，吸收过去的经验和教训，提高服务质量，配合领导和同事把工作做好把工作做实，相信在支行党委的带领下我们会飞的更高。

【范文二：农业银行员工个人工作总结】

我叫xxx□女，1971年7月出生，现年35岁，大学文化，现在农行***支行**任主任。

具备了较强的业务处理能力、产品营销能力、风险防控能力和综合分析统计能力，也具备一定的组织协调能力，曾多次被评为金融工作先进个人、电子银行先进个人、女工先进、工会积极分子，我也以满腔的热情和更加努力地工作回报组织的肯定和信任。

在柜台临柜期间，通过扎实的学习、苦练，自己很快成为储蓄所业务骨干，不仅使自己经手的账务合规、合法、整洁、规范，还帮助同事更好地完成组织交予的任务，并利用业余时间揽储200余万元，为储蓄所被总行评为全国十佳储蓄所贡献了自己的力量。

在后台担任主控室管理、储蓄事后监督、计算机管理期间，我克服工作重、任务多、事情杂的困难，科学安排好时间，使工作做到杂而不乱、繁而有序，总能在第一时间处理好计算机运行故障，在第一时间发现并纠正前台误操作，筑牢了第二道防线，得到了支行领导的肯定。

在担任财会监管员期间，我负责4个营业机构的财会监管工作。在支行要求每季进行一次监管检查的基础上，自我加压，要求自己每季对负责的营业机构进行两次以上全面检查，并充分履行好工作职责，重点对各风险环节的控制上进行监督检查，即时发现问题并提出整改意见，使负责监管的4个网点没有出现一次安全责任事故。由于监管工作抓得实、效果好，xx年我作为财会监管骨干人员被**市分行抽派到**分行参加全省操作风险大检查。在保质保量地完成好监管工作的同时，我还兼任全行统计工作，经常加班到深夜、凌晨，总能准时提取、汇总和报送相关数据，上报的各种统计资料做到真实、准确、无差错。我还汇总撰写全行《财会监管报告》，深入地分析和总结取得的经验、存在的问题及准备采取的措施，为上级行防范和化解财会风险提供了有力参考，所在的财会科技部也被市分行和市人行评为先进单位。

在担任**任主任期间，我一是抓好基础管理，推行内控管理量化考核机制；二是建立学习制度，搭建起职工互动交流的学习的平台；三是抓好优质服务，倡导细心观察、体贴入微的智能化服务；四是抓好营销工作，充分挖掘员工潜能，大力拓展业务市场，推动了本所业务快速发展。在本所任职期间，各项存款累计增长4800万元，余额8109万元；营销银行卡2800余张，卡总量达11000张；电子银行注册客户528户，xx

年评为**市分行电子银行网点营销第2名□xx年上半年评为第4名，受到市分行表彰。我本人也因电子银行知识掌握较牢，运用较好□xx年7月，经过选拔和培训，代表**分行参加了全省电子银行知识竞赛。同时，全所内控管理更趋严密，没有发生一起风险责任事故，员工业务技能、服务质量也明显提高□xx年我所还被市支行评为巾帼文明示范岗。

时间努力钻研计算机知识，通过了全国职称计算机考试，取得了微软公司办公室软件产品高手认证，目前对“word”“excel”“powerpoint”“frontpage”“photoshop”“flash”等系列办公、制图软件都能熟练操作和使用，能够设计制作较大型的网页，能够编辑复杂的幻灯、影像资料等。我也充分利用自己的这些特长，一方面，帮助同事熟悉和掌握计算机有关知识，传授一些办公软件的应用技巧。另一方面，为业务部门进行的保险、基金、电子银行等知识培训制作一些通俗易懂、图文并茂的幻灯片等，起到了很好的效果，得到了同事和领导的充分肯定。

通过16年的磨砺和锻炼，自己逐步走向了成熟，也养成了稳重却不失果断、谦虚却不失自信、沉着却不失干练的工作作风。如果说有一些成绩的话，应该是得益于各位领导的关怀和培养，得益于同事们无私的关心和帮助。在今后的工作中，我将一如既往、一步一个脚印地干好每一项工作，为农行的改革和发展贡献自己的力量。

【范文三：农行员工工作总结】

在xx年，我满怀着对银行金融事业的向往与追求走进了农业银行心水支行，在这一年里，我释放了青春的能量，特点燃了事业的梦想。

时光飞逝，来心水支行已经整整一个年头了，在这一年中，我的人生经历了很大的变化。在工作上，在学习上，在思想

上都逐渐成熟稳重起来。

在心水支行，我从事着银行里最平凡最普通的一份工作——柜员。

也许有人会说，普通的柜员很普通，很难作出一番事业。但是我要说不，在柜台上只要勤奋努力一样可以干出一番辉煌的事业和成就。

卓越始于平凡，完美源于认真。

我热爱银行柜员工作，把它作为我事业腾飞的一个起点。作为一名普通的农行员工，特别是一线服务员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行优质服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情去用心真诚的服务顾客，以自己积极热情的工作态度去赢得顾客的信任。

在农行员工中，柜员是特殊的职位，这是因为他是直接面对客户这一群体，柜员的日常工作虽然是繁忙而单调的，但是柜台是展示农行形象的窗口，面对需求不同的各类客户。柜员要熟练操作技术、热忱服务客户，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚和热诚，感受到在农行办业务的温馨，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：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律。

农行工作总结篇七

我在日常的一线服务中我始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。__银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛苦开拓来的。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。

作为柜台里的一名老员工，我的一言一行，一举一动都时刻影响着其他同事。在岗位职责方面我严格按照《支付管理结算办法》，《储蓄存款管理条例》，《现金管理办法》，《人民币账户管理办法》等的有关规定对私储蓄，中间业务等业务的审查，账户处理和现金支付，为客户提供优质高效的服务。办理现金收付款业务时，坚持现金收入先收款后记账，现金付款先记账后付款的原则，受理业务时认真审查凭证要素，坚持核对客户预留信息，储蓄存款提前支取和挂失严格按照规定办理，以确保业务交易合规合法，真实准确。在日常办理业务过程中发生差错不论大小我都及时向柜台经理汇报，按规定处理，办理错账冲正业务，必须经柜台经理在错账凭证上签字方可办理，未经领导批准不得办理冲正业务。

工作需要学习，学习是为了更好的工作。不管在哪个岗位我都会把握住每次学习的机会，每天早上的业务培训，不但可以学习到柜台业务，还能学到对私以及对公的一些业务。通过最近一段的晨训培训我学到了对公的银行承兑汇票，保函，保理，圈式链式模式等，对私的理财产品，信用卡进件要求等。进一步打开了自己的视野。

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__客服电话进行口头挂失，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，却折射出员工的素质、企业的文化。

以上是我一季度以来的工作情况，不足之处还有很多，希望领导批评指正。

农行工作总结篇八

20**年，我满怀对金融事业的向往与追求走进了中国农业银行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来秦安路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。

在秦安路支行，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。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“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的信任。

良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、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，才能确实实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。

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，只有把个人理想与农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，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

各项工作基本告一段落了，在这我简要的总结一下我在这一年的工作情况。由于人事的调动，8月底我从赤岗支行调到了南洲支行，在领导和各位同事的帮助和关怀下，我很快地

适应了本支行的工作。

强自身廉洁自律教育，忠于职守，依法办事。关心时事和国家大事，增加自己的视野和政治理论。对国家的金融经济政策和农行的规章制度都能认真地遵守。认别真伪，不断地提高自身观察和分析能力。

2、工作表现和业务水平。热爱自己的本职工作，能够正确、认真地去对待每一项工作任务。在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过一年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步。平时能够认真负责并尽力高标准高质量地完成上级安排的各项工作任务，不计较个人得失。我认为自己的业务水平和各项技能都要不断地提高。现在的业务推陈出新，我要熟悉了解农行的每一种新产品及各项新的业务，以便帮助顾客有效地解决有关的疑难问题。

3、服务意识和业绩方面。我对我个人在农行工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，南洲支行是城南支行业务量比较多的网点之一。因此这样的工作环境就迫使我不不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。一年里始终如一地要求自己，在我的努力下，20**年我个人没有发生一次责任事故。南洲支行每季都会公布每个员工的各项业绩和内控的情况，让排在前面的员工先挑选工作岗位，使全体员工都认识到差距，感受到压力，从而产生动力。这种做法有效地打开了工作局面，在中间业务上取得了良好的成绩。在20**年本人的业绩考核情况如下：基金销售约470万元，代理保险约67万元，贷记卡12张，网银15个。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自

已鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。，希望能帮助您！

农行工作总结篇九

一、思想方面

以积极的心态面对工作和生活中的困难及挫折。

二、工作方面

在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作是繁忙而单调的，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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的而自豪！这两年以来，我立足本职岗位，踏实工作。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。

三、学习方面

参加农行组织的各种学习和考试。如：我们农行组织了“三基本”的培训和考试，我积极参加、努力学习，在前面的几次考试中都取得了可喜的成绩。另外，我现在还在继续学习《公共基础》，提高自己业务素养。

我作为一名成长中的青年，深深地知道：只有把个人理想与农行业务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，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

一、思想方面

我个人觉得，思想认识的进步程度是衡量一个人成熟度的主要表现。这两年里，我深刻认识到农行的发展是我取得成功的基础，我与农行荣辱与共，要主动推动农行的发展，自觉维护农行的社会形象，坚定为农行发展奉献力量。另外，这两年我最大的进步就是能很好地调节自己的心态。这一点表现为在危机关头、心理压抑时能很好地控制自我。在困难与挫折面前，学会了往好的方面想，学会了换位思考，看问题也学会用全局的眼光。这使我逐渐接受了这样一种思想：敢于吃亏，同时要善于吃亏；在工作和生活中尽量给人于方便，多些给予，少些索取。凡事往好的方面想，以积极的心态面对工作和生活中的困难及挫折。

二、工作方面

在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作是繁忙而单调的，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农行人的真诚，感受到在

农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的而自豪！这两年以来，我立足本职岗位，踏实工作。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，给客户及时、准时、定时、随时、随时的服务。

三、学习方面

作为一线柜员，必须掌握过硬的业务本领，因此，我时刻不放松业务学习。这两年来，我一方面向同事们请教业务知识；一方面积极参加农行组织的各种学习和考试。如：个人信贷、大堂经理的上岗证考试，运营主管后备的培训等，我都积极参加。

我作为一名成长中的青年，深深地知道：只有把个人理想与农行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，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，今年我个人没有发生一次责任事故。我所在的储蓄所是分行级的青年文明号。就象

所里同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

xx-x位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人

连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用xx-x另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有有的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

农行工作总结篇十

1、在业务水*方面，我一直都在学习和进步着。还记得上柜第一天从库管员手中接过现金那种紧张的心情，还记得刚上柜时每天都担心自己传票出问题那种担惊受怕的心情，还记得遇到新业务时那种茫然无措的心情，作为一个新人，为了克服这一切的困难，我付出了很大的努力。一方面，我通过自身的努力勤练各种技能，提高工作效率；勤读各种业务文件，增长业务知识。另一方面，我相信“三人行，必有我师”，遇到不懂的业务就及时请教其他同事，待业务办完后再细细总结和消化，为尽快熟悉业务，我每天晚上都坚持做笔记和

总结当天的业务。天道酬勤，在这半年里，我每个月的*均业务量都比分行账务柜员的*均业务量高，并且保持了每个月零差错的记录。

2、在思想方面，我不断地在进行转变。一方面是从一个学生到社会人角色的转换。社会和学校毕竟还是有很大差距的，在hyzh领导的关心、支持和同事们的协助下，我很快就适应了这个工作环境，我也逐渐明白了职场是一个非常讲究纪律和团队合作的场所。另一方面是从一个接受服务的客户到服务客户的柜员身份的转换。客户可以自由选择到任何一间银行办理业务，而我们却不能去选择客户，虽然客户不一定总是正确的，但在服务方面客户却是我们的上帝。“来有迎声，问有答声，走有送声”是做好服务最基本的要求，而在服务质量上面我坚持“善待别人就是善待自己”的理念，运用换位思考的方法，想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧。由于的客户层次较鲜明，特别hyzh的待发工资客户较多、文化程度较低，故面对这方面的客户，我会站在他们的角度去思考并实践：应该用什么样的方式才能让他们更容易听懂，并更快更好地办好业务。为了更好地做好服务工作，我还响应了行里的号召，亲自去体验他行服务，并撰写体验报告，把他行值得学习的地方引进自己的业务当中。

这半年里我虽然各方面都有了一定的进步，但仍存在着许多缺点和不足：

1、理论水*不够高。虽然*时每天都有坚持学习，但学习的内容不够全面、系统。大部分时候只是注重学习与自身业务有关的内容，跟业务无关的知识涉猎较少，对很多新事物、新知识学习掌握得不够好，运用理论指导实践从而促进工作方面还有较大的差距。在工作较累的时候，有时放松对自己的要求和标准，满足于过得去、差不多的状态。

2、全局意识不够强。有时工作只从自身的业务或本部门业务出发，对分行甚至是省行、总行作出的一些关系整个银行全

局发展的重大决策不理解，尽管也按领导的要求完成了工作，心里面还是会有一些其他的想法。

- 1、把握一切机会提高专业能力，加强*时知识的总结工作；
- 2、工作要注重时效、注重结果，一切工作团结着目标的完成；
- 4、要提高大局观，思想问题不仅从自身业务出发，还应站在整个部门，甚至是整个交行的高度上。

其实作为一个新员工，所有的地方都是需要学习的，下年我会坚持多听、多看、多想、多做、多沟通，向每一个员工学习他们身上的优秀工作习惯和丰富的专业技能，配合实际工作不断地进步。