

# 2023年银行岗位工作总结(精选9篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 银行岗位工作总结篇一

转眼已经实习了两个多星期，曾怀念睡觉睡到自然醒的生活。但是现在银行紧张有序的实习生活让我一改从前自由散漫的作风，自觉融入到这个优良的工作环境中去。生活节奏变得规律，每天准时上下班，上学时候的散漫、轻松的日子一去不复返。

实习期间，在单位老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好了解了银行零售部门的工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。因为我以前没接触过，对零售方面很多业务都不懂。“师傅”是一个随和而又豪爽的人，从第一天起，她就仔细给我传授业务的点点滴滴。在师傅和领导的关心和支持下，我各方面进步都很快，对银行工作也有了一个全新的认识。在银行工作首先要抱着“认认真真工作，堂堂正正做人”的原则，在实习岗位上勤勤恳恳，尽职尽责。上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事，对工作每一笔业务都要谨慎小心。在银行业谁赢得了客户谁就是最后的胜利者。业务主任娜姐告诉我，在工作中要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的业务人员，代表着企业的形象与信誉，所以一切都要谨小慎微。要做好业务人员的工作就必须做到以下几个方面：干练，稳重，自信，亲和。对顾客的需求要能够迅速作出反应，对工作里出现的不同问题要能够表现出遇事不慌的心态，机智的处理并解决出现的状况，作为一个业务人员要能够以低姿态

友善地与客户沟通、交流，但也不能唯唯诺诺，在任何时刻我们都应该对自己充满信心。在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们耐心解释；当客户不满时，我们及时安抚。我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户的信赖。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。

刚从学校走入社会的我有一颗不安静的心，而从事工作后，我最大的体会就是个人的发展和能力的进步不仅需要高超的技能，更需要对工作的忠诚和以工作为中心的职业精神，即做事能沉得下心。这主要体现在日常工作的许多小事上，从细节处入手。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，更应该加强自己的业务技能水平，这样我们以后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。同时，我也领悟到学生和社会工作者的区别。工作说不辛苦那是假的，参加工作后让我进一步领悟到生活中的本质东西，即你要成功，你想得到你所希望的状态，首先你必须付出12分的努力。实习以后，我们才真正体会父母挣钱的来之不易，而且开始有意识地培养自己的理财能力。”在大学里学的不仅是知识，更是一种叫做自学的的能力”。参加实习后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少。在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。我们要在以后的工作中要勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己要虚心请教他人，并做好笔记认真的去理解分析。没有自学能力的人迟早要被社会所淘汰！

在实习的过程中我深刻的认识到尽快实现角色的转变，是一个大学毕业生刚步入社会时所面临的首要任务。对于刚毕业的大学生来说，一开始就做一番伟大的事业并不现实，而是必须从最细小的工作中做起，甚至还要一遍遍的重复那些“细小”。这不仅要我们从行动上改变，更要先从心理上、

思想上接受并改变，要充分认识到伟大都是从平凡累积起来的。正如书中所说，成功是一种努力的累积。平凡的人乃是一种无过高期望但又极认真生活的一种人。首先态度是乐观的，将人生视为一种在不断奋斗中的历练，经得起人生的大起大落，能够以宽容的胸怀善待一切。总是将复杂的事简单做，简单的事重复做，重复的事快乐做，快乐的事用心做。要是想变得伟大，其实不一定要成就辉煌的功业，因为构成伟大的决定性因素，恰恰在做得比平凡者更平凡而已。认清了这些以后，角色转变也就不再是问题。作为一名零售人员，不但要熟悉业务知识、金融产品，更要加强自身职业道德修养，坚守自己的职业道德。平时在工作中，零售人员是第一个接触到顾客的人，因此她的一言一行会第一时间受到客户的关注，就要求她必须要有过高的综合素质，才能更好的展示银行的实力与形象。由于很多顾客都是直接拿着相关证件来咨询，还经常需要大堂经理帮忙指导atm的操作等问题，这些都涉及了顾客的切身利益，坚决遵守“为顾客保密”的原则就成为每个零售人员的最基本素质，最基本的职业道德。当然作为一名业务人员，必须具有敏锐的洞察力，能够及时的发现顾客的需求与困难，随时提供帮助。顾客就是上帝，我们必须为每一个客户提供及时、全面、周到、热情的服务，但不是对所有的客户都提供千篇一律的服务，首先得迅速判断顾客的需求，然后提供差异化的服务。银行跟一般企业的经营目的一样，都是寻求利润最大化，业务人员又是客户与银行的纽带，所以要特别能够挖掘黄金客户并想办法留住他们，这样才能发挥大堂经理的真正作用。同时，业务人员必须及时发现顾客的问题，积累并分析，向银行提出具有建设性的建议，不断提高银行的服务、管理水平，改善银行的业绩，为员工、客户提供一个舒服的环境。

通过这段实习的经历，对有意向从事销售工作的学员来说也是很有帮助的，尤其是想从事证券，保险，期货以及信托工作的学员。银行是如今中国资本市场上的龙头老大，所占的比例是最大的，有过银行工作经历的求职者是很受以上这些金融行业公司欢迎的，就劳动力市场而言，这种复合型人才

是最为缺乏的。我们也期望更多的青年，通过一次良好的见习机会，提供自己一次快速成长的机会。

不过，跟任何工作一样，成功的实习需要学员足够正确的态度。在实习过程中不可避免的会遇到各种困难，关键在于大家是否能坚定目标，坚持。就拿我来说，一开始最大的障碍就是对业务的不熟悉，面对客户提出的问题我都不知道，一问三不知，很是迷茫。而一开始面对客户的时候也很紧张，别人盯着自己，就难免有点不自信。另外，有时空的时候，会觉得很无聊，忙的时候，又会感觉累得不得了，特别是最开始几天，脚疼地不得了，全身的肌肉都很酸痛。不过，带教老师说，每个人都有这么一个过程，关键问题还在于对银行业务的不熟悉，还有就是你的学习方法对不对。整个实习过程中，带教老师不可能一直陪着我，所以善于观察，主动理解，不断尝试，是使自己快速独立的好办法。每个学习工作都有一个过程，而开始的过程又是最易让人放弃的。“坚持”就是每个学员走向成功的基石。

我最欣赏把撒哈拉沙漠变成人们心中绿洲的三毛，也最欣赏她一句话：即使不成功，也不至于成为空白。成功女神并不垂青所有的人，但所有参与、尝试过的人，即使没有成功，他们的世界也不是一份平淡，不是一片空白。实习的工作是忙碌的，也是充实的。生活的空间，须借清理挪减而留出，心灵的空间，则经思考领悟而扩展。当我转身面向阳光时，我发现自己不再陷身在阴影里。我开始学着从看似机械重复的实习工作中寻找快乐。

## 银行岗位工作总结篇二

这次实习，总的来说，有苦有甜。对我来说，是一种挑战，也是一个机会。一个月的银行实习，让我对银行的基本业务有了一定的了解，并且我觉得自己在其他方面的收获也是非常大。我真实地感受到自己所学的知识之浅薄和在实际运用

中的专业知识的匮乏。刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措。在学校学到的知识，一旦接触到实际，才发现自己的差距。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意。比如：对客户的态度，首先是要用敬您好，请签字，请慢走，；其次，与客户传递资料室必须起立并双手接送，最后对客户的一些问题和自学必须要耐心解答。

这使我认识到真正的工作当中要求的事我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。作为一名在校大学生，这次的暑期实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会提供一次良好的契机。

首先，我深刻体会到银行工作规范化管理，严格执行标准的重要性。那么，在工作岗位上，必须要有很强的责任心，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。例如，在银行工作，如果没有完成当天的工作，职员必须加班：如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回，那也必须有经办人负责赔偿。

同时，遇到不懂得问题向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，按时上下班等。其次，工作后每个人都必须坚守职业道德和女里提高自己的职业素养，正所谓做一行摇动一行的行规。这一点我从实习单位同事哪里还深有体会。现在的银行已经类似于服务行业，所以支援的工作态度尤为重要。

再次，培养良好的工作习惯，虚心向他人学习，和同时培养钻对合作精神，在实际生活中学习与沟通交流等一些做人处事的基本原则，不断培养好的习惯，不断提高自己的素质。在银行，尽管许多操作看似简单重复枯燥，但要做到保持适中如意的工作热情和长期的准确无误还需要加倍努力以及进

一步再学习。从这次实习中，我认识改进了自己的一些缺点，学会了如何戒骄戒躁，耐心谨慎地对待每一笔业务。

认识到这些，我更需要将自己在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，是一个具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

俗话说，千里之行始于足下。这短暂而又充实的实习，对我走向社会起到了一个桥梁的过渡作用，是我人生中的一段重要经历，对将来走上和工作岗位也有着很大的帮助。感谢中国工商银行为我提供了这样一次宝贵的实习机会，感谢工行领导和指导老师对我的教导和支持。

## 银行岗位工作总结篇三

- (1) 实习时间□20xx年xx月。
- (2) 实习地点□xx银行xx市分行。
- (3) 实习性质：顶岗实习。

xx银行xx市分行，地处xx市中心商务区，毗邻xxx银行等金融机构，是xx市的金融于商务中心地区。

机构设置上□xx市分行设有行长室、公司业务部、计划财务部、国际结算部、信息科技部、事后监督中心、风险管理部、银行卡中心、公司vip服务中心、个人金融部和综合管理部（秘书/人事/工会/总务/科技）等部门分别处理不同类型的业务。

实习期间我所在的信息科技部主要从事对xx银行xx各营业网点信息部门的技术支持和技术保障。信息科技部共有6名成员，分别是科长1名、软/硬件人员各1名、机房管理人员1名、其

他事务处理人员2名。

### (1) 了解过程

在以前来说，银行对我来说只是一个储蓄所，外加如贷款、汇款等几个一知半解的业务名词。然而来到银行一看，才明白银行的业务覆盖面十分庞大，业务分类细致入微，远远超出我的想象。作为中国四大国有银行之一—xx银行的业务范围涵盖商业银行、投资银行和保险领域，旗下还有中银xx等控股金融机构。在其主营的商业银行业务中，以服务对象，即客户身份归类，有个人金融服务、企业金融服务、资金及国际业务三类。而再往下细分，每一类客户服务，又按服务的内容进行分类。就拿企业金融服务来说，就分为存款业务，融资业务，国内支付结算，国际结算等10多项业务。每项业务又再细分成多项子业务。如企业金融服务中的国际结算业务，其实就包含了进口汇利达，出口全益达，信用证业务，托收业务，汇款业务，保函业务，保理业务，国际结算融资业务，特殊贸易结算，加工贸易保证金台账，船情调查业务，资信调查业务，分行咨询电话，国际结算业务资费标准这十四项业务。这些业务没有一个离得开计算机，都需要用到计算机方面的知识，所以我想在这里实习会是一个很好的锻炼自己的机会。我认为在这方面我有优势，利用好自己所学的知识，在实习单位好好锻炼自己。

### (2) 摸索过程

在实习的这段时间里，我觉得自己太渺小了，掌握的知识也比较少。我所在的信息科技部，是处理整个市xx银行各网点的软硬件上的问题，对于软件，我的接触的比较多，但是主要是了解它的应用和一些简单的编程，在学校里做那个课程设计的时候，有充裕的时间和比较完整的参考资料，但是在现实生活中就没有这么好。我进去没有多久的时候，部里说要我跟着做点事情，一开始他们就知道我在软件方面还比较了解，他们要我再电脑上，用编程的方式制作表格，我就在

电脑里摆弄，但是最后还是没有做好这个事情，最后我看着师傅是怎么完成的，他先是进行远程登录到的一台linux系统的电脑上，之后再行编程，没有过多久，表格就按照要求打印出来了。在银行里，其他部门要做的统计表或者工资表什么的传到网上去，都是信息科技部来负责这个事情，都不是用microsoft excel做，而是进行编程做出来，时间的原因也不可能完全的让我去参考资料，这让我感觉到我身上有一股无形的压力！在之后的时间里，我一般是跟着熊师傅学习软件上面的知识，在银行里，遇到什么问题，我都会跟着师傅一起去，看看这些问题的出现原因和解决方法。我现在终于明白人家都说：要学计算机很容易，但是你要想学精，就不是那么简单的事情了。对于我们在大学刚毕业的人，马上要进入工作状态是不太可能的，首先，业务知识不了解；其次，专业知识一般来说不是很扎实而且缺乏实际工作能力；最后，公司的一些工作要慢慢了解。

### （3）实际操作

在后面的实习阶段，经过我的申请，部里同意让我进行一些实质性的工作，就是让我以后也处理业务，在业务上有不懂的可以核对内网上以前的资料或者询问。我处理了一个这样的问题：就是一个这样的问题，有一些对账单不知道是因为什么原因，打印不出来，因为我最近经常看以前的业务和论坛上的东西，让我很快的就知道了问题的原因，经过调试，对账单比较顺利的打印出来。在这之后，我经常处理行里的一些关于软件上的业务，在空余时间，我经常摆弄电脑里的一些软件（银行里需要的），自己慢慢摸索，而且每天也做一些熊师傅他们要做的业务，然后跟他们的对比，有不好的地方，再进行修改！在银行里，大家都是靠自己的实力来做事情的，单有知识没有能力是完全不行的，在实习的后面一个多月，我主要是跟着师傅处理银行出现的一些软件方面问题，和办理的一些业务。在之后的工作中，我利用空余时间也跟着张工程师学习硬件上的一些知识，主要是处理硬件问题，因为我的工作俩也不打，我想利用实习的这一点时间，



让自己多学习点东西！

实际工作与在校的学习有着巨大的不同，实习可以让人深深体会到长辈们所说的从工作中再拾起书本的困难性。每天早晨大早就要出门赶车，傍晚回家后深感疲惫，难有精力能再静下心来读书治学。这样想来，那些能够一边工作一边学习考学的人想必有非常过人的决心和毅力。这样让我更加珍惜在学校的时光，好在我也并未虚度四年的光阴。

在实际工作中，比起在校园里更能学到如何与人相处有效沟通的正确方法和技巧。这里所说的方法和技巧并非溜须拍马、阿谀奉承的害人之道。而是作为一个刚踏入社会的人，如何在复杂的社会人际关系中处理现实和原则关系的问题。如何与同一办公室里的男女同事相处，并听取他们的心声和工作体会？如何与部门领导顺利交谈和沟通处事？这都是可以在实际工作中学习的经验之道。从这次的实习中我真的体会到，现在的社会竞争是残酷的，但是对于有真才实学和有能力的人疼爱有加，对于没有知识和能力的人是不会可怜的。在现在的社会不象以前，竞争方式跟自然环境一样，适者生存、不适者淘汰，每一个工作岗位都不是铁饭碗，所以在这个社会中，你单单有知识或者是能力都是不行，要在学校学好知识的同时，利用其他空余时间去锻炼自己，使自己掌握更多的技能和提高自己的能力，在以后的过程中能使自己创造更大的价值！

这次在实习的过程中碰到好多问题，凭自己的知识量很难解决，以后在工作的时候，也不能放弃任何学习的机会，只有让知识来武装自己！这次的实习对于我来说是个很难得的机会，因为让我接触到了平时根本不能接触计算机方面的一些问题。我会把我这次实习中碰到的问题和解决问题的方法，牢记在心里，并且我做了记录，方便以后解决类似的问题。在处理人际关系的问题上，我也懂得了好多。

我十分感谢xx银行xx市分行能给予我这样一个宝贵的实习机

会，能让我到平时接触甚少的金融企业内部增长见识开拓眼界。在此，我还要感谢我的实习指导老师xxx老师，在实习期间经常指导我在实习过程中要注意实习的要求，在工作中要我结合所学的知识，要我多动手，多进行实际操作，在我实习中碰到困难时，给了我及时的帮助。

## 银行岗位工作总结篇四

- (1) 实习时间□20x年x月。
- (2) 实习地点□x银行x市分行。
- (3) 实习性质：顶岗实习。

x银行x市分行，地处x市中心商务区，毗邻x银行等金融机构，是x市的金融于商务中心地区。

机构设置上□x市分行设有行长室、公司业务部、计划财务部、国际结算部、信息科技部、事后监督中心、风险管理部、银行卡中心、公司vip服务中心、个人金融部和综合管理部（秘书/人事/工会/总务/科技）等部门分别处理不同类型的业务。

- (1) 了解过程
- (2) 摸索过程
- (3) 实际操作

实际工作与在校的学习有着巨大的不同，实习可以让人深深体会到长辈们所说的从工作中再拾起书本的困难性。每天早晨大早就要出门赶车，傍晚回家后深感疲惫，难有精力能再静下心来读书治学。这样想来，那些能够一边工作一边学习考学的人想必有非常过人的决心和毅力。这样让我更加珍惜在学校的时光，好在我也并未虚度四年的光阴。

这次在实习的过程中碰到好多问题，凭自己的知识量很难解决，以后在工作的时候，也不能放弃任何学习的机会，只有让知识来武装自己！这次的实习对于我来说是个很难得的机会，因为让我接触到了平时根本不能接触计算机方面的一些问题。我会把我这次实习中碰到的问题和解决问题的方法，牢记在心里，并且我做了记录，方便以后解决类似的问题。在处理人际关系的问题上，我也懂得了好多。

## 银行岗位工作总结篇五

### 一、对企业的有更深入的了解

新能源的开发和节能

产品生产的的智能化和机械化

产品生产的易操作和简单化

注重产品的环保

### 2、对企业的管理和发展有了新的认识

企业更加注重人性化，智能化，现代化的发展和管理，从科学技术上完善产品的功能和新产品的开发，在竞争中处于有利的位置，通过展开国内和国外市场，不管是市场还是技术与国际竞争，取到国际领先技术，于竞争中处于顶尖地位。

### 3、对企业多个岗位的认识

4、各个岗位的顶岗实习，既是对产品的直接了解，也是对技术的领悟，体会到技术在更新和改革中的艰难和进步，以及流水线上从原件到半成品到漂亮的成品的一个蜕变，是一种喜悦和神奇的体会。同时感受到在一线岗位上的工人的辛苦和他们优良的品德，细心，认真，坚持，任劳任怨等。

## 5、新产品的销售和开发

新的电子产品其实是一种知识的载体，是科技力量的载体，新产品的出生需要大量的人力和物力，同时它再作用到我们的生活中，从小家庭到大企业到国家级建设，是实实在在的取之于民用之于民，因此在顶岗和观摩中也是我们学习新技术发展新技术的一个很好的见习机会。

### 二、个人感受与收获

#### 1、动手操作能力得到加强。

虽然以前在大学里面参加过一些比赛，动手能力得到了些锻炼，但是始终没有在企业实习过，很多操作都没有遵循一定的标准，不规范。通过这次在企业里的实习，也学到了些操作规范。例如在焊接不同的元器件的时候，温度是有要求的，不能因为为了提高焊接速度而随意调高温度，那样在这里是绝对不允许的，在焊接之前会有专人来调试好温度。

2、了解到了企业设定的的工作岗位、岗位的工作任务、技术要求及人员需求量。这让我以后的教学工作更有针对性。也为我的市场调研提供了丰富的材料。

3、收集到了一些企业文档资料，为我以后的教学工作提供了很多素材。通过亲临岗位，亲自体验了生产过程，这些是更直接、更形象的素材，可以直接引入教学，让教学更加生动，更能吸引学生的注意力。

4、了解了企业员工的工作及生活，便于以后给自己的学生更好的目标定位。

5、了解了企业的用人机制，知道了企业是怎样挑选、培养及提升员工，以后对学生的情感教育更有针对性。

### 三、对中职教育现状的反思

“中职教育即就业教育”、中职教育就是要“做中学，学中做”、“中职教育要走校企合作的道路”——这是中职教育改革的浪潮中喊得比较响的口号。但实际上，通过实习这段时间老师和老师之间、老师和工厂领导、老师和工厂员工之间的交流发现，这些仅仅是一句口号，并没有真正得到实施，究其原因有很多，值得我们深思。

## 银行岗位工作总结篇六

据学校实习要求，本人于20\_\_年\_\_月20日到\_\_月25日在\_\_银行\_\_县支行进行了为期\_\_周的实习。实习期间，在单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将实习的具体情况及体会作一系统的总结。

### 一、实习单位简介

\_\_银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在\_\_。在国内，\_\_银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国的银行之一。在海外，\_\_银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。

### 二、实习过程

(一)了解实习单位基本情况和机构设置，人员配备等。

(二)学习银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务，如活期存款、整存整娶定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票，签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等；联行业务；贷款业务等。

(三)了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(四)总结实习经过，并填写实习鉴定表，写实习报告。

总的来说\_\_银行的规章制度还是比较全面的，它具体规定了职员的操作规范及行为守则。

其次给我留下最深刻的印象是现代银行在人民的日常生活中扮演的角色，已不仅仅局限于储蓄及放贷，与此同时，现代银行的服务涉及到人民生活的方方面面，交保险，充话费，交罚单，买基金，炒股票，外汇，理财……夸大一点就是“只有你想不到的，没有银行办不到的”。

下面谈谈我在\_行的工作经历，开始几天主要是跟在指导老师后面看，看指导老师具体怎么操作，大概看了3天，了解了银行柜面服务的全套流程，由于\_行有规定：非工作人员不得操作，并且我非\_行人员，是不可接触现金的。所以刚开始我的任务就是指导客户填单子等类似于大堂经理的工作。

然后，我开始学习储蓄业务。现在，\_\_银行储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。凭证不再像对公业务部门那样在会计之间传递，而是每个柜员单独进行帐务处理，记帐。但是每个柜员所制的单据都要交予相关行内负责人先审核，然后再传递到上级行“事后稽核”。而学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折，银行卡，存单等。

经过三天时间的学习后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业

务)主要分为三个步骤,记帐、复核与出纳。这里所讲的票据业务主要是指支票,包括转帐支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务,首先是要审核,看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符,方式就是通过电脑验印,或者是手工核对(我实习的银行设备不是很跟得上科技的进步,还使用的是手工核对);再看大小写金额是否一致,出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改,支票是否已经超过提示付款期限,支票是否透支,如果有背书,则背书人签章是否相符,值得注意的是大写金额到元为整,到分则不能在记整。对于现金支票,会计记帐员审核无误后记帐,然后传递给会计复核员,会计复核员确认为无误后,就传递给出纳,由出纳人员加盖现金付讫章,收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对帐后)。转帐支票的审核内容同现金支票相同,在处理上是由会计记帐员审核记帐,会计复核员复核。这里需要说明的是一个入帐时间的问题。现金支票以及付款行为本行的转帐支票(如与储蓄所的内部往来,收付双方都是本行开户单位的)都是要直接入帐的。而对于收款人、出票人不在同一家行开户的情况下,如一些委托收款等的转帐支票,经过票据交换后才能入帐,由于县级支行未在当地人民银行开户,在会计账上就反映在“存放系统内款项”科目,而与央行直接接触的省级分行才使用“存放中央银行款项”科目。

### 三、\_行银行的管理上的问题与存在的弊端

(一)管理信息化的实质是管理中深层次的内容用到信息化的过程,必然涉及流程改革,涉及各管理主客体利益的调整,因而阻力较大。并且,中国银行业现在只注重于增加业务品种,如何提高业务处理效率,对于后台管理成本管理涉足较浅。因此建立一个包括财务管理,人力资源管理等在内的强大的银行后台管理信息系统成为未来几年改革的主旋律。

(二)职能相近的机构重复设置;部门之间的目标不同,导致一体化进程受阻;管理者不熟识各类业务产品,业务经营上有盲目性。因此有人提议用事业部制代替矩阵制,进行扁平化管

理。

(三)纵向分工细，管理链条长，整体服务效率低，横向部门多，职能单一，整体服务力低，人力资源配置效率低下。

在\_行的一个月我学到了很多在书本上学不到的东西，我对中国的银行系统有了一个粗略的了解，也发现了其中的一些不足与弊端。

(一)人情大于制度。可能是受中国两千年封建制度的影响，虽然银行业的制度是比较完善的，但真正能做到的却很少，从我看到的文件，我知道这一直是\_行的一个软肋。

(二)监管不力。虽然\_行在每个营业部都安装了大量监控摄像头，并说会每天派人查看，但真正做到的分行很少。

(三)银行考核项目太多太杂，而且不科学合理，导致银行内部为了争业绩，造假严重。

(四)工作重担全部落在内勤主任身上，责任也全部落在内勤主任身上，影响了办事效率，也容易导致职业犯罪。内勤主任作为三级主管，拥有至高无上的权力，同时也肩负太多的责任。银行的几乎每一笔大额资金往来都需要三级主管来授权，同时内勤主任还要打印每天的报表，随时解决工作中的问题，把每天的柜员工作流水账装订成册……诸此种种不枚盛举。然后出现任何事情或事故，责任先追究内勤主任的，再追究柜员的，每天我能看到的就是内勤主任在不停的奔波，忙得焦头烂额。我觉得\_行有必要将权力下放或让更多的人来分担内勤主任的工作。

(五)柜员服务态度有待提高。在临柜实习的那一个多星期，经常可以看到柜员想许聊天，而且柜员都比较有时间观念，时刻看着是不是到下班的时间了，这都极大的降低了\_行的社会影响力，以及在人们心中的形象。在银行业日益激烈的今



天，只有以人为本，以客户为上帝才能立于不败之地。

这次实习给了我一次很好的学习机会，我觉得银行业还是应该加强自身的管理力度，做好监督工作，完善管理条例及施行方法，做到以客户为上帝，坚决杜绝职业犯罪，在日益开放的中国银行业大环境下才能立于不败之地。

#### 四、小结

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在短暂的实习过程中，我深深的感到自己所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。

“千里之行，始于足下”，这近一个多月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。

实习中有苦有甜，平坦的大道上多个门槛是种挑战也是一种机遇，这个门槛也许是障碍也许是通向另一个世界的门票。

当我实习结束的时候，再回首那绿色的麦穗的时候，看到那热情洋溢的一张张笑脸的时候，我知道银行里还有好多好多要学的！

## 银行岗位工作总结篇七

又到一年毕业季，大四生即将离开校园到社会上实现自己的价值，相信很多想要进入银行上班的学生已经有了一定的实习经历，下面为大家分享了银行顶岗实习报告范文，欢迎借鉴！

毕业实习是我们大学生必须经历的过程，是理论与实践相结合的重要方式。它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识。实习也是对我们毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识、技能，既开阔视野，又能增长见识，为我们走向社会打下坚实的基础，是我们走向工作岗位的第一步。本次实习主要是熟悉银行中贷款的基本操作流程和贷款产品，进入企业实践，学习企业的运营模式，将理论与实战进行结合，用理论指导实战，用实战检验理论。通过实习，在毕业前先接触一下社会，了解一下企业，为自己以后更好的找工作，更好的融入社会做准备。

XXXX年X月X日至XXXX年X月X日

中国建设银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，中国建设银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，建设银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。中国建设银行莆田市分行一直鼎力支持莆田经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

本人在建设银行莆田市分行的实习内容如下：

（一）跟指导老师学习部门相应的理论基础知识及银行相关

## 各种文件

在实习的前几天里，我主要跟老师学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。同时通过实习还让我们了解银行的业务，建行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及信贷业务等等，我实习的主要是信贷业务，包括很多种类的贷款，学习这些贷款的基本操作流程和需要注意的地方。

### （二）信贷业务

由于目前的实际情况，中小企业融资难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。建行也是如此。

所以，银行目前也投入了个人贷款领域。需要注意的是，银行的个人贷款业务并不是直接将款贷给个人，而是与商家签订一定的协议，其实是将款贷给商家，然后商家把商品卖给个人，个人再还款给银行。银行在与商家签订协议时，审查商家的证件是否齐全。而个人要向银行提供有关的收入证明，身份证明等。一般都是以购买的标的物作为抵押，最常见的就是动产抵押（如汽车贷款）和不动产抵押（如住房贷款）。信贷部门实行的是审贷分离制，就是进行贷款客户开发与具体发放贷款，审核贷款可能性的工作人员是各司其职的。

### （三）跟综合柜员学习银行基本业务操作

在学习各种相关银行知识的同时，我还积极向综合柜员学习银行基本业务操作。因为现在银行是实行的柜员制，所以我并没有机会去进行实时操作，所以能做的就是将培训时的技

能操作和综合柜员的操作结合起来，寻找两者的不同，并记录下不同业务类型的交易码和分析码及特殊业务的类型。但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。“创建学习性组织，争做学习性员工”每个员工勤奋学习的精神，带动着银行业务的广泛开展。通过与业务员的接触，我还了解了银行的操作流程及储蓄业务方面的知识。

储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务及外汇业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧库，学习如何打印流水，平账报告表，重要空白凭证销号表，重要空白凭证明细核对表，审查传票号是否连续金额是否准确，凭证要素是否齐全等。以及明白了事中监督和事后监督的重大意义。

存贷款是银行最原始也是最重要的一块业务，必须有效利用存款，用活存款为银行创造最大效益，因而我认为信贷管理是改革的重中之重。首先，人员配置亟需调整，应大力充实客户经理队伍。以都办为例，整个信贷部，个贷客户经理有x人而公司客户经理只有x人，相比之下，个贷业务量却远远不及对公业务量。在这种情况下每个公司贷款客户经理往往要对口x—x个客户，客户经理常常分身乏术，直接导致服务质量降低，从长远来看更可能在无形中流失大批客户源，这对工行发展来说是一笔无法估量的损失。

其次，营销意识有待提高，应加大客户和市场拓展力度，不能仅仅依靠领导营销，而需要在全体客户经理中树立营销意识，可以不定期的邀请营销精英深入支行开展营销技巧培训，同时鼓励业务人员实施“走出去”战略。近年来莆田城市建设和经济发展的盛况有目共睹，在政府的各项优惠政策指引下，越来越多企业进驻莆田，这其中既包括诸如世界500强这样的大企业，更多的还有中小企业这支不容忽视的群体，潜在的优质客户数量自然不言而喻，建行应利用这个良好的外部经营环境，主动出击、抢先营销，源源不断的发展新客户，同时稳抓老客户，大家齐心协力共创建行稳健发展的新阶段。

最后，风险管理常抓不懈。放款的最终目的是为了利润，过去沉重的历史包袱给我们敲响了警钟，好不打无准备之仗，因而必须严抓风险管理，尤其要将事后控制转移到事前预防。（法律上事后惩治犯罪不如转移到事前预防犯罪上来）但严抓风险决不意味着牺牲利润，可在原则性理念的指导下为客户最大限度的提供金融服务。“以产品为中心”的无差别、单一化的信贷管理向“以客户为中心”的个性化管理的转变。

一个月来我学到的不仅仅是银行的相关业务，更学到了一种积极竞争、勇挑重任、兢兢业业的工作态度，所有这些成为了我人生中一笔重要财富。同事们在平时工作中、具体业务上给与我的巨大帮助让我难以忘怀，他们对银行业相关政策、具体业务知识的精通，与合作伙伴、具体客户关系维护的得心应手以及他们积极勤奋的工作态度都使我受益匪浅。

这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。发现学习和交流的重要性和必要性。发现一些实习生跟老师像朋友一样相处，老师有什么事都喜欢找他们帮忙，有什么机会也会首先想到他们。并非他们巴结或有后台。而是他们用朋友的态度相处。另一方面一个人掌握的信息多、技能多，能帮助别人的地方也多，帮助别人多了，别人也愿意帮助你，而

你的人脉也广了，掌握的信息也越来越多。这样就形成一个良性循环。要改变一个人的行为首先得改变他的思想，大多数时候你以什么心态对别人，就会得到怎样的回报。深刻的意识到自己再不能处于独处的状态了。独来独往，别人不主动自己也不理会。把自己个在自己自己的小空间了。总担心别人的看法，把别人想的难以接近。开放的态度使人更快更好的成长。

## 银行岗位工作总结篇八

根据学校的要求，本人在2019年x月x日开始为期五周的时间在\_银行\_支行进行了毕业实习。在\_银行\_支行实习期间，在单位指导老师的帮助、指导和教育下，我熟悉了中国银行的主要经济业务活动，系统地学习并较为深刻地掌握了中国银行各方面的实务工作，对关于银行经营和管理的理论知识和各方面实际工作能力都得到了不错地锻炼和提高。也明白了理论与实践相结合的重要性。现在就将这次毕业实习的具体情况作出以下报告。

### 一、实习单位简介

\_银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在\_。在国内，\_银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国的银行之一。在海外，\_银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。

### 二、实习过程

(一)了解实习单位基本情况和机构设置、人员配备等。

(二)学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞、珠算、五笔字型输入、

捆扎等;银行的储蓄业务,如活期存款、整存整取、定活两便等;银行的对公业务,如受理现金支票、签发银行汇票等;银行的信用卡业务,如贷记卡的开户、销户、现金存取等。

(三)了解银行会计核算方法,科目设置与账户设置,记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(四)总结实习经过,并完成实习手册、实习报告。

### 三、实习内容

在正式学习银行业务前,我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能,包括点钞、捆钞、珠算、五笔字型输入法、数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威,本来自以为银行业务相当的简单,却没发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞,真是又佩服又羡慕,而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算,刚开始我一直无法理解为什么不用计算器,这不是更方便吗?后来慢慢才了解,原来银行柜员经常需要查点现金,看是否能账实相符,而人民币有多种卷别,在点钞时需要累加,这时使用算盘就要比计算器方便,因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的“苦练”,我虽然还不能熟练操作银行的基本技能,但大致也掌握了其中的技巧,所谓熟能生巧,主要是靠以后勤加练习了。于是接下来,实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制,就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务,即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。对于每一笔业务,我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程,业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账,学习如何打印流水、平账报告表、重要空白凭证销号表、重要空白凭证证明细核对表,审查传票号是否连续,金额是否准确,凭证

要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折、银行卡、存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记账、复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对;再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

#### 四、实习收获与体会

这次实习，除了让我对\_银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以



后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。

现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好、请签字、请慢走”；其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

# 银行岗位工作总结篇九

从教育过程来说，学生到企业顶岗实习，虽然教育行为没有发生在学校，但是实习过程依然是学校教学的重要组成部分，是学生将理论知识转化为实际操作技能的重要环节。下面给大家分享一些关于邮政银行顶岗实习报告，供大家参考。

## (一) 实习前阶段的情景

实习的前半阶段，所在的部门是储汇营业处。经过营业员指导和讲授相关业务知识和业务操作技能，同时在营业员的教导下，进行实际业务的操作，逐渐熟悉邮政储蓄系统，基本上能够独立完成日常的储蓄业务。尤其在点钞、捆钞技能的掌握方面取得了明显的提高。

### 1. 了解熟悉邮政储蓄系统

### 2. 营业窗口的实际操作

在熟悉了操作系统之后，我就开始进行实际操作了。起初在营业员的随身指导下，慢慢地进行操作。我所在营业处采用的是柜员制交易操作，即每一笔交易都是由营业员单人单独完成的，操作过程必须十分谨慎，注意操作流程的规范。当收到来自客户的现金时，必须将钞票“正反”两面过机鉴别并计数，确认无误后方可入柜，在相应的凭单上加盖“现金讫”，之后再行数据的录入、打印单据等。而支付客户现金时，必须手工点钞与机器点钞两项步骤相结合，缺一不可。手工点钞的作用在于防止钞票粘合过机时无法完全分开。对于整捆的钞票拆封过机清点后方可支付。另外，在支付前必须询问一下客户“请问您支取多少”，再次核对金额。

### 3. 点、捆钞技能的锻炼

“点钞”是银行柜员的基本技能之一。坐姿、手势及钞票的摆放角度，指法、手指间作用力度和双手的协调本事等等，这些都是要经过一番刻苦锻炼才能掌握的技能。“捆钞”中指法的运用是关键，一把钞票抓在手中，用拇指按于中间使其凹出弧状来，另一只手用捆钞带贴着外沿用力拉紧，绕两圈后反扣住原先的带也缠两圈，最终将整捆钞票压平，这样就能够牢牢地捆住一把钞票了。

#### 4. 中间业务

在营业实习期间，我还涉猎到了邮政储蓄中间业务中的两项，一项是代发财政工资、养老保险；另一项是收缴电话费。前项跟一般的窗口服务差别不大。相关员工开立活期结算帐户要根据所在企业、单位的工资清单，其帐户余额等于工资款。社会养老保险则根据其保障号开立帐户，员工可凭存折直接到窗口支取。后一项则要到电信的营业处去收取，大概每日午时5：00左右，带齐准备好的缴费单据，加盖日戳、私章。与电信方财会人员当面清点款项金额，对方确认、加盖印章，并撕下相应的收据联交于电信方保存。

#### (二) 实习后阶段的情景

实习的后半阶段，所在的部门是储汇局综合部，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——尤其体此刻对潜在风险(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，能够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，之后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，系统自动核对两项资料，回显交易流水中的其他资料。如果发现了不相符的情景，则手工联动登记差错。

毕业实习是大学课业里最终的一门课程，也是正式步入社会前对四年大学学习的一次检验。本次实习的单位是普宁市邮政储汇局，为期一个多月，我先后到邮政储汇营业处和邮政储汇局综合部两个不一样的部门，亲身体会了柜台营业员、事后监督员、实时监控员的工作实况。将本次实习分为前后两个阶段进行概述，进而针对储蓄业务实行“实名制”方面的思考。

### (一) 实习前阶段的情景

实习的前半阶段，所在的部门是储汇营业处。经过营业员指导和讲授相关业务知识和业务操作技能，同时在营业员的教导下，进行实际业务的操作，逐渐熟悉邮政储蓄系统，基本上能够独立完成日常的储蓄业务。尤其在点钞、捆钞技能的掌握方面取得了明显的提高。

#### 1. 了解熟悉邮政储蓄系统

#### 2. 营业窗口的实际操作

在熟悉了操作系统之后，我就开始进行实际操作了。起初在营业员的随身指导下，慢慢地进行操作。我所在营业处采用的是柜员制交易操作，即每一笔交易都是由营业员单人单独完成的，操作过程必须十分谨慎，注意操作流程的规范。当收到来自客户的现金时，必须将钞票“正反”两面过机鉴别并计数，确认无误后方可入柜，在相应的凭单上加盖“现金讫”，之后再行数据的录入、打印单据等。而支付客户现金时，必须手工点钞与机器点钞两项步骤相结合，缺一不可。

手工点钞的作用在于防止钞票粘合过机时无法完全分开。对于整捆的钞票拆封过机清点后方可支付。另外，在支付前必须询问一下客户“请问您支取多少”，再次核对金额。

### 3. 点、捆钞技能的锻炼

“点钞”是银行柜员的基本技能之一。坐姿、手势及钞票的摆放角度，指法、手指间作用力度和双手的协调本事等等，这些都是要经过一番刻苦锻炼才能掌握的技能。“捆钞”中指法的运用是关键，一把钞票抓在手中，用拇指按于中间使其凹出弧状来，另一只手用捆钞带贴着外沿用力拉紧，绕两圈后反扣住原先的带也缠两圈，最终将整捆钞票压平，这样就能够牢牢地捆住一把钞票了。

### 4. 中间业务

在营业实习期间，我还涉猎到了邮政储蓄中间业务中的两项，一项是代发财政工资、养老保险；另一项是收缴电话费。前项跟一般的窗口服务差别不大。相关员工开立活期结算帐户要根据所在企业、单位的工资清单，其帐户余额等于工资款。社会养老保险则根据其保障号开立帐户，员工可凭存折直接到窗口支取。后一项则要到电信的营业处去收取，大概每日午时5：00左右，带齐准备好的缴费单据，加盖日戳、私章。与电信方财会人员当面清点款项金额，对方确认、加盖公章，并撕下相应的收据联交于电信方保存。

#### (二) 实习后阶段的情景

实习的后半阶段，所在的部门是储汇局综合部，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——尤其体此刻对潜在风险(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，能够及

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，之后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，系统自动核对两项资料，回显交易流水中的其他资料。如果发现了不相符的情景，则手工联动登记差错。

### 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，到达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，主要经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。

实习单位简介：中国邮政储蓄银行，中国邮政储蓄银行于20\_\_年x月x日正式挂牌成立，是在改革邮政储蓄管理体制

的基础上组建的商业银行。中国邮政储蓄银行承继原国家邮政局、中国邮政集团经营的邮政金融业务及所以而构成的资产和负债，并将继续从事原经营范围和业务许可文件批准、核准的业务。

**实习目的：**此次实习的目的在于经过在邮政储蓄银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

**实习时间**□x年x月x日-8月x日

**实习过程：**在实习的大大部分时间里，主要是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。在大堂工作要异常注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中构成的行为规范与准则，成天与客户打交道的大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要细心谨慎。经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。营业中的礼仪主要有四大资料：(1)解答客户问题。(2)营业中分流客户。(3)维护大堂秩序。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。

**实习收获与体会：**经过这一个月实习，除了让我对邮储银行的基本业务有了必须了解，并且能进行基本操作外，我觉得自我在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一向生活在单纯的大学学校的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不一样就是进入社会以后必须要有很强的职责心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要要有强烈的职责感，要对自我的岗位负责，要对自我办理的业务负责。如果不细心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时必须谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自我的主角转变。对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成主角转变是十分重要和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自我能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。此刻银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度并虚心向他人请教。

最终，还要有明确的职业规划。经过实习，从一个在职员工的角度来了解邮储银行，又从一个客户的角度来审视邮储银行，体会到的感受远远超过书本上对银行的介绍。读万卷书，不如行万里路。想要真的进入银行工作，融入银行这个圈子，成为真正的银行人，不可能仅仅凭借考取的银行从业资格证，也不可能凭借学过读过的寥寥基本关于银行的书。需要的是一个端正的心态，需要的是献身银行事业的决心，需要的是埋头苦干的恒心。否则，会在进入银行之后倍感失望，对反复重复的工作唉声叹气，这样的应聘者，也不会成为最终的银行人。

致谢衷心地感激邮储银行x支行为我供给的这次难得的实习机会，让我在实践中体验、学习和成长。感激学校在百忙之中为我安排实习岗位，经过近距离接触银行职员，也学习了他们忙碌而又有有条不紊认真协调解决各种业务和人事问题的工作作风。虽然实习的时间仅有短短的一个月，但我相信这次实习经历是我人生的另一个起点，因为在邮储银行x支行我看到了商业银行的严谨理性的工作状态，学会了银行人严谨的工作态度。感激邮储银行x给我的这次实习机会，我会更加进取投入商业银行这个行业中来，为我国的金融业贡献自我的



力量。

从走出学校大门走进邮政储蓄银行，从学生身份到客户经理。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从大学学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了主角，教师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不一样。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法立刻适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。而在学校，有同学教师的关心和支持，每日只是上上课，很简便。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。两个月的实习时间虽然不长，可是我从中到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

走进邮储银行是因为邮政体制改革以后，邮储银行成为一家独立的商业银行，呼唤着金融创新。为稳定老客户，发展新客户，供给更优质的服务，十分有必要开展理财类业务。同时，中资银行和外资银行在大中城市和经济发达地区进取开拓个人理财，加之邮储银行在资金清算等方面处于的劣势，迫切要求引入人民币和外币理财这种具有丰富性、多样性、灵活性、个性化的金融创新品种，与其他商业银行站在同一齐跑线上，为自身业务发展注入新的活力。所以保定市邮储银行统一面向地区公开招聘。

个人业务客户经理是指从事个人银行产品营销、市场拓展和客户服务工作，为客户异常是vip客户供给个性化、综合性的个人金融服务，收集和反馈市场信息，宣传银行形象的从业人员。客户经理素质的高低将直接影响个人理财业务服务质量的好坏，金融市场的竞争根本是人才的竞争，拥有优质的客户经理即拥有了优质的客户。所以，首先应选拔业务熟练、知识面广、具有较丰富的市场营销知识和客户服务经验、有奉献敬业精神的优秀人员充实到个人理财客户经理岗位。其次在上岗前要采取多种形式进行严格的培训，第三应探讨建立相应的客户经理激励约束机制、准入和退出制度、建立科学的考核管理体系，吸引高素质人才，稳定客户经理队伍。

。从我们报名到面试，再到培训。到此刻的正式上岗签订合同，这个期间只用了短短的一个月，我们的工作其实严格来说仅有五天的实习期。五天之后我们就正式上岗了，可是由于邮政储蓄银行刚刚和邮政局分家，所以之前的员工并入邮政局，我们在实习期间压根就没有老员工的指导，在这五天里。我体会到了签到一笔保险单的欢乐，也感受到了储户把你当成保险公司推销人员的冷落的眼神。

怎样说呢，保险在我们那里做的很失败，名声很不好，我们要在银行把保险的信誉竖立起来很难。可是这种银行代理保险又何外面保险公司的直接保险不一样，是储蓄式的分红保险。

邮政储蓄银行代理的保险有很多，可是我们邮储银行根据我们行的自身特点目前只代理三种保险。

一种是人寿公司的\_\_分红型，这种的特点是一千块钱起存，以一千的整数倍存上不封顶，一次性趸交。投保范围为三十天到六十周岁的人，五年后分红加固定收益加本金一齐取出。保险期限是五年。

不然这种投资就不能发挥它的最大价值了。

第二种还是中国人寿的一种分红保险，叫做安享一生。此种险种是起存为一千，期交五年，第十年退回本金的百分之四十，第十五年退回剩余的百分之六十。投保范围是三十天到五十五周岁的人。我们的分红则是从第一年交第一次的那一年开始分红一向到七十周岁。保障期限也是从投保生效之日起至七十周岁。保障范围是一倍的疾病身故两倍的意外身故三倍的重大灾害(指洪水，地震，台风，海啸，泥石流，滑坡)这种没有固定收益，仅有分红，可是保障期限长。

国寿安享一生两全保险(分红型)是中国人寿推出的一款新型分红产品，该产品不仅仅供给涵盖疾病、意外及地震、泥石

流、滑坡、洪水、海啸、台风六种重大自然灾害的周全保障，还将在约定期限内返还全部保费后一向到70周岁。在这期间，该产品将供给红利分配，您能够分享保险公司的投资和经营成果直到70周岁。一份保单，多重收益！

第三种就是\_\_财产保险公司的\_\_财险双赢型家庭财产保险，此种保险起点为一万元，以一万的倍数递增，上不封顶。保险范围为家庭财产遭遇火灾，爆炸，飞行物坠落等造成的家庭损失，承担两倍的赔付，期限为三年，而存款的利率为同期三年整存整取三年利率高百分之零点六，同减同增，分段计息。区别于寿险的是要在邮储银行开一张邮政绿卡三年之后本金加利息打到绿卡上。三年之后兑付可直接拿卡到邮储银行支取。

我们的工作很简单就是帮忙储户合理的分配他的财产让他们的投资能够到达收益的最大化。

要做到这些首先是要对储户分类。我在实际工作中把储户分成了三类：

第一类是商人，这类是我们基本上不太花长时间介绍分红保险的，因为他的资金通常是流动性很大的，如果做了长期的固定投资那么他的资金链会受到影响。所以会提议他存成定活两便的单子或者是时间短一点的定期存款。

第二类是工薪阶层，这类我们会做很多工作理解我们的分红保险因为工薪阶层都有稳定的收入，每年都会有存定期的意向存定期其实就是为了有利息还能够攒下钱，而分红型保险就是很好的一种理财投资方式。我们每年村一部分这种又能够存钱还能够有一份人生保险的保障。

养老金、代发工资类的客户，岁数大，有必须的财富积累，但缺乏金融知识，理解本事较差，理财产品涉及的很多方面，他们都不理解。所以要不厌其烦地给他们讲解。

最近金融危机也对我们的银行代理保险有影响，很多人都持观望态度。尤其是\_\_财险他的计息是分段的而连续降息对\_\_的影响是最大的。鸿丰的人家都认为金融危机会导致企业不景气分红就会降低。所以好多人都不敢把钱拿来投资。

今年资本证券化类的理财产品如财富系列比较好卖。它属于资产负债结构，对邮储贷款业务发展，收益率提高等很有意义。

应对储户我们能做到的首先要全心全意为储户服务。为储户保密。认真负责的分析它们的自身特点，为其选择一种比较合理的理财方式。所以客户经理在市场营销、客户发展和维护等方应对于邮储的作用不言而喻。客户经理素质的高低将直接影响个人理财业务服务质量的好坏，但毋庸讳言，目前邮储一方面客户经理的素质还有待提高，一些理财经理或客户经理是兼职，给客户理财全凭个人经验或感觉，缺乏系统的金融知识和专业理财训练。另一方面，一些网点没有专门的理财专席、大客户室等硬件设施，甚至很多网点没有客户经理。这在必须程度上影响了理财业务的发展进度。”我们要做到这一点就要业务熟练、知识面广、具有较丰富的市场营销知识和客户服务经验、有奉献敬业精神才能充实到个人理财客户经理岗位。

金融市场的竞争根本是人才的竞争，拥有优质的客户经理即拥有了优质的客户。所以，在上岗前市局采取多种形式进行严格的培训，建立了相应的客户经理激励约束机制、准入和退出制度、建立科学的考核管理体系，吸引高素质人才，稳定客户经理队伍。

从上岗的这几天我不但学到了理财的经验，还学到了如何与各部门协调工作。中国有句俗话说叫“林子大了什么鸟都有。”踏上社会，我们得与形形色色的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角

不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，所以刚出校门的我们很多时候无法适应。那里说一下我自我的一点小小感受吧！我们的工作很简单就是帮客户找到自我的一套理财方针，然后帮忙客户填写单据，之后的事情就是我们的柜员打出单据，这就要我们必须同柜员之间把关系搞好，机打的单据如果出不出来那么我们的一笔业务就是没有任何效应的。如何维护和他们之间的关系呢我们经常做的就是营业厅里面的卫生都要进取的打扫。每一天的凭条我们都是在早上上班没有营业之前就要整理好方便储户使用。每一天早上早去十分钟开营业厅的前门。之后擦营业厅的玻璃门，拖地。柜员有什么事情走不开我们会主动帮他们解决。

实习虽然苦点，累点，这些都无所谓，重要的是经过实习我有了必须的收获。实习让我熟悉和适应了银行的一些基本流程和业务操作环节，了解了什么是工作，工作是怎样一回事，怎样样的工作适合自我，以及如何处理复杂而微妙的社会人际关系。经过实习，让我又全面的了解了自我一次，对自我的职业生涯有了设计、补充和调整。

我是学管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自我本事的欠缺和知识的匮乏。实习这两个多月期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是期望自我在工作中积累各方面的经验，为将来自我走创业之路做准备。