

银行对账室工作总结 银行工作总结(实用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行对账室工作总结 银行工作总结篇一

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元；储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行借款余额为40273万元，比年初新增 万元。9月底，我行向**项目成功营销4亿元借款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产借款，有效调整了我行的借款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目借款营销上也取得了较好的成绩，分别营销**、**两家优质房地产企业借款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万

元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元，理财产品中间业务收入达到**万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销**科技、**等有进出口业务贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止11月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户□callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面□xx年**路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与**支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行

试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使**科技、等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险 今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应建行改造和社会竞争的所需人才。员工的培训主要从以下几个途径展开：1)积极组织员工参加上级行培训，全年参训132人次，是力度最大的一年。特别是支行在人员短缺、业务繁忙情况下，克服重重困难，让每一个前台员工脱产11天专心学习。2)、支行自行组织对全体员工的深化培训。专项制定学习计划，每周安排2个晚上培训。培训采取多样化的学习形式，如每次由3名员工做讲师进行背课，使每个人既是学生又是讲师，收到了很好的效果。3)、加大对客户经理、中层负责人、业务骨干的提升培训。组织读书活动，推荐《细节决定成败》、《成功人士的七个习惯》等优秀书目，开展读后感想座谈，使骨干人员得到有效的素质提高。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事

故安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把家园文化深入推广，团队凝聚力越来越强。今年工会注意家园文化建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

xx年发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增xx万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元；储蓄存款争取突破4亿元。国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

- 2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。
- 3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。
- 4、会计达标通过一级验收。
- 5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。
- 6、加大网银、电话银行的营销力度，全面提升我行服务手段，最大限度减轻柜面压力。

银行对账室工作总结 银行工作总结篇二

为深化干部人事制度改革，增进干部队伍活力，进一步拓宽选人用人渠道，促进干部合理流动、多岗锻炼，努力建设高素质的干部队伍。

一是对全行科级干部进行了调整。xx年初，在去年年底对支行科级干部进行年度考核的基础上，市分行党委对全行科级干部进行了调整，调整涉及全部16个支行，10个市分行内设机构，42人次，其中，5名能力突出、表现优秀的副科级干部提拔为正科级。通过调整交流，进一步优化各行领导班子结构，使班子整体合力得到明显提高。

二是面向全市农行招聘副科级干部。为进一步深化我市农行干部选拔任用制度改革，经市分行党委研究并报请省分行同意，决定采取公开选拔、竞聘上岗的方式，面向全市农行招聘副科级干部。副科级干部应聘资格为xx年确认的全市农行科级后备干部。参加竞聘人数达57人，市分行党委通过资格审查、演讲答辩、考察公示等一系列公开公平竞争，6名同志脱颖而出，走上领导岗位。

三是全面落实了会计主管委派制。一是通过组织竞聘、民主

推荐及考察，每个支行向市分行各推荐了2名会计主管，市分行从中确定了16名，并将其上收市分行管理，委派到各支行开展工作。二是3月份，市分行面向市直网点公开招聘了17名市直网点会计主管，在此基础上对所在市直网点会计主管都按要求进行了委派。委派会计主管上收到市分行管理，编制挂靠市分行计划财务部。

劳动工资管理是一项复杂细致的工作，涉及每位员工的切身利益。为规范和完善我行劳动工资管理，充分发挥工资的杠杆作用，我部积极探索激励和约束相结合的机制，从而调动全体员工的工作积极性。

一、继续完善工资分配方案。鉴于省分行xx年度工资分配指导意见尚未下达，我行在一季度制定了“效益优先、保障基本”的分配政策，基本工资为员工档案工资的80%发放到人，不参与考核。全行一季度共分配绩效工资150万元（不含科级及以上干部），工资计划按人头分配到各支行，只在本行内部分配，按完成比例分配，剩余部分纳入下期。考核项目为各项存款、经营收入、清收和到期贷款收回率等四项，权重分别为4:3:2:1。支行行长绩效工资按本行员工平均数的两倍分配，副职按行长的80%。市分行机关部室经理（主任）的效益工资为全市支行行长平均数，副职为正职的80%。市分行一般员工为副职的80%。科级干部绩效工资计划单列，不占员工的绩效工资。全行一季度共分配效益工资1320579元，其中最高为八里湖支行，人均990元，最低为德安支行，人均313元。

二是调整了离退休人员养老金和内退人员生活费。一是调整了退休人员基本养老金。参加调整的人员为xx年年底已办理退休手续的人员，共有507人。参加这次调资高的每人每月增加95元，低的每人每月增加20元，平均每人每月增加54元。二调整了内退人员生活费。1月份，对我行450名内退人员调整生活费，每人每月最高增加38元，最低增加28元，全行共增加11697元。5月份，再次调整426名内退人员生活费，同时

取消企业年金。每人每月最高增加150元，最低增加90元，全行共增加58580元。通过两次调整，内退人员每月共增加70277元生活费，人均月增加165元。三是增加了离休人员生活补贴。根据赣劳社养〔xx〕1号文件精神，我行共有33位离休干部（其中1人为建国前工人）参加这次生活补贴调整，从xx年1月1日起执行，每人每月增加100元。

三是审批了全行奖励晋升、职务晋升工资。向省分行报批了全行xx〔xx〕年度29名优秀科级干部和员工的奖励晋升工资〔xx〕年度9名新提拔职务的科级干部的职务晋升工资，并补发兑现了18290元工资。

为促使我行经营机构有序高效运转，提升我行的市场竞争力，加快业务发展。上半年，我行按照上级行的要求，结合我行实际，对现有机构继续加大了改革力度。

一是积极稳妥撤并了5个低效网点。上半年，在上级行还未下达撤并网点计划的情况下，根据我行实际情况，我部自主要求，撤销了九江县支行2个、修水县支行2个、八里湖支行1个低效网点。

二是拟增设市分行内设机构。根据上级行的有关要求和我行业务发展的实际需要，经研究，我行拟设立国际业务部、城区网点管理部、法律事务部和银行卡部，目前，国际业务部、城区网点管理部、法律事务部已得到省分行的批复。

三是顺利妥善地办好了农行九江白水湖支行和长虹支行（翻牌支行）的各项手续续，正式挂牌营业。经市分行党委研究，并报经省分行和九江银监分局同意：我行原郊区支行更名为中国农业银行九江市白水湖支行，并从九江市浔阳东路47号迁至九江市滨江路33号中国国电集团九江发电厂培训中心营业；市分行长虹分理处近年来业务经营稳健快速发展，达到了农总行关于基层营业机构翻牌的标准，将该分理处升格为中国农业银行九江长虹支行。升格后该营业机构隶属关系和

管理方式不变，机构的行政级别和干部的行政级别及各种待遇均不提高，无内设机构。

银行对账室工作总结 银行工作总结篇三

工商银行储蓄柜员年度年终工作总结年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步[]20xx年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，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专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

20xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。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，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对

我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每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，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久”的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提升自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

银行对账室工作总结 银行工作总结篇四

20xx年2月，按照新一届分行党委的'工作要求，分行重新修订《**分行文明优质服务工作管理办法》，此《办法》进一步细化对银行窗口服务的检查标准，加大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文明优质服务竞赛活动。应该说，经过10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，均较去年有明显的改善和提升，具体表现我总结为以下几个方面。

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，进行全面的梳理和检查。对于各行上报的自查结果，分行也进行认真的汇总和分类，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，得到及时补充，全行的服务硬件环境，也得到优化和完善，基本符合总行的服务要求。

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10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20xx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，变成一种自然而然的行动。

首问负责制，是省行党委在20xx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，也得到强化和提升。

20xx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20xx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20xx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20xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有一些收效，取得一些成绩，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。

第一，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。

第二，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。

银行对账室工作总结 银行工作总结篇五

（一）狠抓队伍稳定，维护发展大局。

在鄂东大桥通车的非常时期，队伍的稳定这方面，我们予以高度重视，将人心稳定作为我们全年的重要工作之首，是压倒一切的头等大事。我们通过五个方面来稳定人员的思想波动问题，一是通过交谈了解人心，二是通过学习稳定人心，三是通过活动凝聚人心，四是通过教育获得人心，五是通过党建打动人心。通过这些方面的努力，有效避免了员工某种错误观念的蔓延，确保了部门工作的正常进行。

（二）按照支部规范化建设的要求，积极开展党建工作。

1、组织职工学习党的十七届五中全会决定，要求全体党员深刻领会十七届五中全会决定精神，在大桥二次创业过程中真正起到旗幟作用。

2、及时组织传达市委书记王建鸣在我局调研会上的讲话精神和局党委书记袁联应同志七一党课讲话精神，并将这些精神贯彻落实到实际工作中，认真执行“五制”，积极开展五项活动，不断提升窗口形象。

3、加强领导班子建设。支部书记作用突出，实行“一岗双责”做到两手抓，营造一个班子健全、团结协调、堡垒形成、作用发挥，争创“五好”的格局。坚持民主集中制原则，坚持重大问题集体讨论决定，积极抓好班子的凝聚力和向心力，树立班子的良好形象。

做到有计划、有组织、有内容、有时间、有落实，同时对重大决策及时传达学习，党员撰写一年来共计30余篇，观看电教片2次。五是积极开展“争创学习型党组织、争当学习型党员”活动。通过学习黄桥发[20xx]29号文件《黄石大桥局创建学习型党支部的实施意见》的通知，开展“争创学习型党

组织、争当学习型党员”活动，部门还签订了20xx年度基层党组织公开承诺书及党员公开承诺书。进一步强化广大党员干部树立团队学习、终身学习、创新学习的理念，不断增强党员干部的`学习力、创新力，积极营造乐学、勤学、善学、比学、用学的良好氛围，努力造就一支政治素质高、业务能力强、工作作风实、工作业绩优的党员干部队伍，为促进我部门xx年度争创学习型党支部工作奠定坚实的思想理论基础。

5、《廉政准则》的宣传贯彻。按公司的要求，我们根据安排，多次组织员工对《廉政准则》定期学习，做好笔记和记录，结合实际，制订了信息监控中心《廉政准则》六禁十不准，支部和每名党员签订了廉政准则承诺书，并开展科学发展观学习。组织党员、员工学习科学发展观有关理论文章，通过对十七届五中全会精神的认识和理解，深刻领会加强和改进新形势下党的建设的重大意义。

育、形势教育），在做好职工的思想政治教育的同时，我中心支部即时组织全体职工收看了金正昆教授演讲的《职业道德》和《心态调整》等教育片，并展开讨论，分析当前形势的利与弊，为继续打造窗口建设，调整了心态，坚定信念、树立了信心。

7、通过实施“三比一推进”“争先创优”“提高组织满意度”“讲党性、重品行、做表率”等活动，提高了党员群众的凝聚力和向心力。

8、加强党的制度建设。一是坚持目标管理，制定年度党建工作目标，与局党委签订党建工作责任书，支部对党员实行目标管理，做到半年有自评年度有考评。二是坚持“三会一课”制度，党内生活制度化、规范化。坚持月汇报制度，坚持记录本和党费收缴制度。

9、按照支部规范化建设要求，对照规范化建设标准，参加局党委组织的支部会议，并就中心全年的党建工作做了详细的

汇报，对存在的不足也做了分析。会后及时召开支部会议，传达会议精神，并对下半年工作的开展进行了部署和安排。

（三）文明创建及学习型组织建设取得新突破。

责任书，让个个肩上有担子，人人心中有目标。

2、加强学习锻炼，制订学习计划，每周安排集中学习一至两次。还要求员工利用工作之余多看书看报，做好学习笔记。在学习过程中，积极响应“书香大桥”活动要求，努力将我中心打造成“书香部门”，大家经常到局阅览室借阅图书，把好的学习体会、感想写下来，积极向黄石大桥投稿，与大家一起交流。在部门中营造出多读书、勤学习、爱学习的良好氛围。

3、在公司举行的第六届职工运动会和第二届职工艺术节上，中心全体员工克服人员少、工作班次紧等困难，充分发扬团队协作精神，通过大家齐心协力、团结一致的共同努力，取得了运动会团体总分第二名和艺术节总分第三名的优异成绩。

（四）窗口建设工作

积极响应号召，不断加强窗口建设，按照“优质、快捷、安全、价廉”的总体要求，结合各自工作实际，及时调整完善窗口建设实施方案，实现服务优质化、执法人性化、环境优美化，全面提升黄石大桥的窗口形象。在鄂东桥通车后，中心联合广告公司设计《黄石大桥服务手册》，刊发后反映效果良好。