

最新银行柜员转行做 银行柜员工作总结(模板9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

银行柜员转行做篇一

- 1、检查网点安全情况(含atm)及大厅客户服务设施是否处于正常状态；
 - 2、按考勤指纹仪签到，打扫网点卫生包括办公设备的清洁；
 - 4、打开各种电子设备电源，开启服务评价器及我行视频系统；
 - 5、查看凭条盒根据需要补充所需的各种凭条；
 - 6、双人在监控下打开各自的款箱，整理好钱款、凭证准备对外营业。
- 1、根据人员的分工情况按总部要求及网点需要打印各类批量凭证、清单及报表等；
 - 2、主管柜员查看各种账务清单、报表并核对待清算科目余额，检查大小额有无退汇等；
 - 4、库管柜员要根据网点情况做好现金及重要空白凭证的计划申报、上下解确认及下发；
 - 6、严格按照我行的操作流程及规章制度办理各项业务及内部账务；

9、负责电子联行及外联账务的柜员要及时做好来账打印、挂账处理及查询查复等；

7、为客户办理业务的同时要针对不同的对象推广介绍我行的新业务如网银、财税库银等；

10、业务空闲时整理残破币，保持钱箱的整洁；

11、及时登陆人行系统对新开立的结算账户进行备案；

12、认真及时地登记本岗位的各种登记簿，收集整理好相关资料。

1、停止对外营业后检查整理传票，盘点自己尾箱的库存，保证账款准确无误；

2、柜员之间交叉盘点库存现金及重要凭证并登记交叉盘库登记簿；

3、将钱、证、章及重要物品放入款箱，双人上锁加锁扣，登记押运交接登记簿；

4、换人认真复核勾兑流水并签字；

5、打印现金收付登记簿、柜员流水账、表外销号清单后正式签退；

8、关闭除监控主机和ups外的所有设备电源，检查所有的水龙头、灯、门窗等是否全关闭，关联动门、按指纹仪签退，查看自助设备是否正常，110布控后锁好网点大门。

银行柜员转行做篇二

为贯彻落实《xx省农村信用社20xx年信贷管理工作意见》精神，

实现信贷管理与操作流程的再造，提高信贷资产质量精细化管理水平。xx农村商业银行按照省联社及xx市办的总体部署，本着“夯实基础、稳步推进、务求实效、确保质量”的宗旨，认真开展信贷业务前中后台分离工作，取得了良好成效。

我行把前中后台分离纳入年度阶段性重点工作扎实推进，成立由董事长同志任组长，行长同志、分管信贷的副行长同志任副组长，信贷管理部总经理同志及其他相关人员为成员的工作领导小组，并在信贷管理部设立办公室，全面负责此项工作的组织、协调、督导和推动。我行还专门召开行长办公会议，传达了《xx省农村信用社20xx年信贷管理工作意见》精神，对信贷业务前中后台分离工作进行了动员和部署，要求全辖信贷从业人员必须增强创新意识和风险意识，充分认识开展此次工作的重要意义，明确工作重点，确保工作取得实效。

我行采取统一组织实施、统一培训考试、统一操作规程、统一人员配置的“五统一”方式，引导各支行（部）做到“五结合”，即：将此项工作与信贷业务创新相结合、与进一步完善防范操作风险的长效机制相结合、与提高信贷从业人员专业素质相结合、与提高内部精细化管理程度相结合、与加强信贷合规文化建设相结合，做到了前中后台分离与业务发展两不误，为实现安全效益的经营目标打下了良好基础。

为保证前中后台分离的平稳运行，我行按照《xx省农村信用社信贷业务前中后台管理操作规程》要求，综合考虑业务量及人力资源等因素，在培训和考试筛选的基础上，专门召开行长办公会议，将政治素质高、业务能力强和计算机操作熟练的员工充实到总行及各支行（部）信贷业务前中后台管理的各个岗位，达到了优化配置人力资源的预期目的。其中：前中后台各岗位均设专职，无兼职现象。目前，除个别人员业务尚未移交完毕外，前中后台各岗位人员已基本到位，但4月30日前可全部到位。

（一）前台业务部门岗位设置及人员配置情况。总行设立客户营销中心，共配置13人，由同志任该中心总经理。各支行（部）均按省联社规定的标准，对前台业务岗位进行了人员配置。

（二）中台管理部门岗位设置及人员配置情况。总行设立授信审查审批中心，由同志任主任。该中心设立审查岗，共配置4人。各支行（部）均按省联社规定，对授信审查审批岗位进行了人员配置。

（三）后台管理部门岗位设置及人员配置情况。总行设立信贷作业监督中心，由同志任主任。该中心设立核保核押岗、作业监督岗和放款核准岗，共配置4人。各支行（部）均按省联社规定，对核保核押、作业监督和放款核准岗位进行了人员配置。

4月8日，我行举办了“信贷业务前中后台管理培训班”，对全辖各支行（部）行长（经理）、副行长（副经理、信贷负责人）、坐班主任（会计主管）、全体信贷员及中层干部第二梯队入围人员进行了系统培训，培训面100%。培训结束时对参培人员进行了闭卷考试，成绩通报全辖。此次培训，达到了准备工作充分、授课方法创新、学习氛围良好、学员受益匪浅的培训目的。

按照《 省农村信用社信贷业务前中后台管理操作规程》要求，我行结合全辖信贷工作实际，制定了《 农村商业银行信贷业务前中后台管理操作规程》，该规程不仅涵盖了总行客户营销中心、授信审查审批中心、作业监督中心的岗位职责，还涵盖了各支行（部）所有信贷岗位的岗位职责及各类信贷业务的操作流程，为信贷业务前中后台分离提供了强有力的制度保障。

针对信贷业务前中后台分离因岗位调整、人员变动而涉及到的业务交接时间紧、业务量大的实际情况，我成立由信贷管

理部总经理同志牵头的监交小组，分赴各支行（部）具体协调、督导移交、接交工作。为确保业务交接质量，我行提出以下四点要求：一是移交人必须整理好应该移交的各项信贷档案资料，对未了事项写出书面说明；二是移交人除移交好信贷档案资料外，还必须向接交人介绍管户企业、包片村（组）及重点客户的基本情况和财务、非财务、担保等情况，帮助接交人处理好业务上的疑难问题；三是移交人员必须限期对未了事项处理完毕，并对移交的所有资料的合法性、真实性承担责任；四是为保证移交前后的业务衔接，4月30日前的岗位业务由移交前的人员负责，5月1日后的岗位业务由接交人员负责。目前，业务移交工作正在有条不紊的进行，4月30日前可结束。

综上所述，我行信贷业务前中后台分离工作已按省联社的要求，在规定时限内基本完成了机构设置、人员配置、专业培训及业务交接等相关工作，并拟在“五一”假日期间进行模拟操作，能够确保于5月4日开始正式运行。

银行柜员转行做篇三

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行今年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出必须的发展势头。现将今年主要工作开展情景汇报如下：

截止到十二月三十一日，我部全口径存款x万元，比去年同期

增加x万元，其中：企业存款余额x万元，比去年同期减少x万元，个人存款余额x万元，比去年同期增加x万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为x万元（不含票据中心及保全部的数据），五级分类口径不良率为x%。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达x万元，五级分类口径不良率为x%。累计发放公司类人民币贷款x万元，回收公司类人民币贷款x万元，发放美元贷款x万，回收公司类外汇贷款x万美元，发放信用证x万美元，签发银行承兑汇票x万元，回收x万元。实现收费类收入x万元。实现报表利润x万元，实现税后净利润x万元。

（一）顺利经过总行零售网点转型验收。

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自x月x日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在x月x日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利经过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅仅能够一站式办理传统的“存取款”业务，并且还能够购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

3. 员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，进取向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一向到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，进取推荐适合的产品及服务。

（二）大力开展旺季营销活动。

1. 强化组织领导，成立营销活动领导小组；

2. 精心制订营销方案并按旬调度营销进展情景。活动期间，共下发通报x个人存款日均新增x万元，完成旺季营销计划的x%营销乐当家理财卡白金卡x张，完成旺季营销计划的x%个人消费贷款余额新增x万元，完成旺季营销计划的x%个人网上银行x个，电话银行x个，完成电子银行业务交易量x笔，交易额为x万元。

（三）细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，进取拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

3. 大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，进取做好代发工资、贷记卡pos商户vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

（四）中间业务取得突破性进展。

我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入x万元，完成全年计划的x%完成去年全年计划的120%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡x张，信用卡消费额x万元，电子银行渠道占比x%新增电子银行客户x户，其中：个人网上银行客户数新增x户，个人电话银行客户数新增x户，个人手机信息客户数新增x户，手机银行客户数新增x

户。实现电子银行中间业务收入x万元，电子银行交易额实现x万元。

（五）大力加强合规文化建设。

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理本事，推动合规文化的构建，我部进取实施合规文化教育活动。

2. 与省行开展的“星级网点”创立活动相结合。创立星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

（六）强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1. 对个贷实施精细化化管理；

3. 对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与xx重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑类贷款本金万元；损失类贷款本息万元。

（七）进一步加强内部管理，提高内部控制水平。

2. 组织人员进取修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情景，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改善的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮忙员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

（八）对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关职责人的职责并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。

针对追踪审计检查中发现的问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

（九）进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。

今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

（十）深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。

沟通交流，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

一是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

二是对20xx年以来内外部检查发现的问题严格执行问责制，加大职责追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的职责人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究职责人和部门负责人的职责。

三是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是职责人的理念深入人心。严格落实建x办xx51号文件的员工十三条禁止性规定。

四是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的资料为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

（十一）开展标准化服务服务活动

根据xx股份有限公司“01号—10号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

（十二）企业文化建设渐入佳境

2. 在x月x日举办的庆xx表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

（二）业务之间发展不平衡；

（三）制约我部发展的个人存款指标完成的`虽好，但波动幅度过大；

（四）持续发展本事不足，存款受制于几个大户，公司类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

四、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速

发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

（二）提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展；

（三）继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展；

（四）突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展；

（五）加强领导班子建设。

银行柜员转行做篇四

20xx年xx月，我来到了xx银行xx支行，并在领导和同事们的帮助下顺利的加入到了xx支行这个大家庭。如今，伴随着新年的到来□20xx年也即将走向尽头。

回顾在这里的将近一年的时间里，我作为一名普通的柜员，在工作中充分的学习和努力的提升了自己，服务了客户。并且从领导的指点中，认识了许多与银行工作有关的知识 and 经验。这让作为一名新人的我有了很大的成长。

总结这一年，在工作方面，我经历了很多也学习了很多，现对我这一年来的情况做如下总结：

一、积极学习加强锻炼

作为xx支行的一名新人柜员，我在工作方面其实有很多不足的方面。如在服务上还不够周到，面对工作的耐心也不是特别足。尽管在工作方面我一直努力保持着严格认真的态度去处理自己的每一次任务。但随着时间过去，与其他前辈相比，我还是欠缺了许多。

后来，在工作方面我开始主动的去学习和提升自己。礼仪方面，我通过向前辈的学习和请教，在工作上有了很多的改善。这点一方面，我一开始只是模仿着前辈的工作，但很快，我也努力的吸收了这些经验，并慢慢修正为适合自己工作的做法。

如今，在礼仪上我已经能良好的达到标准，并能让客户感到满意和好评。让自己成长了不少。

此外，在于服务方面。起初我在工作中只知道给客户按照基本流程进行工作，不仅对不太了解业务流程的客户不太周到，也无意间丢失了很多的机会。后来，随着领导培养的深入，我也深刻的感受到自己责任的重要。不仅开始在工作中确认客户的情况，及时的给予帮助，还认真的学习了银行的业务。这不仅仅是为了提高我的业务能力，更是为了让我能在工作中给客户做好业务推荐，为银行的理财产品带来更多的新客户。

二、思想的提升

一年来，我成长的不仅仅是工作的能力和技巧，在思想和态度上也有了不小的提升！根据工作的情况，我认真的学习了企业文化，提升了自己作为一名银行柜员的责任心。同时我还锻炼了自身的管理能力和对心态的调整。

心态和自我管理的提升都让我更好的适应了柜员工作的枯燥，在工作中也能以更好的状态去服务客户。

在这20xx即将到来的时刻，回顾这将近一年的工作，我有成长也有不足。但这些来自过去这一年的经验，都会为我在20xx年的工作提供更多的动力！

银行柜员转行做篇五

xxxx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□xxxx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。

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，在熟练掌握最好的原创免费公文站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。

xxxx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朋友情，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，最好的原创免费公文站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！

银行柜员转行做篇六

截止到十二月三十一日，我部全口径存款x万元，比去年同期增加x万元，其中：企业存款余额x万元，比去年同期减少x万元，个人存款余额x万元，比去年同期增加x万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为x万元（不含票据中心及保全部的数据），五级分类口径不良率为x%[]截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达x万元，五级分类口径不良率为x%[]累计发放公司类人民币贷款x万元，回收公司类人民币贷款x万元，发放美元贷款x万，回收公司类外汇贷款x万美元，发放信用证x万美元，签发银行承兑汇票x万元，回收x万元。实现收费类收入x万元。实现报表利润x万元，实现税后净利润x万元。

（一）顺利通过总行零售网点转型验收。

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自x月x日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在x月x日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以

购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。

（二）大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组；

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报x□个人存款日均新增x万元，完成旺季营销计划的x%□营销乐当家理财卡白金卡x张，完成旺季营销计划的x%□个人消费贷款余额新增x万元，完成旺季营销计划的x%□个人网上银行x个，电话银行x个，完成电子银行业务交易量x笔，交易额为x万元。

（三）细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

3、大力发展个人银行业务。坚持大个银的工作思路，人人都当个银客户经理。坚持上下联动，公私联动。大力培育高中端个人客户群体，积极做好代发工资、贷记卡□pos商户□vip客户、本外币理财产品的营销等工作，大力发展个人银行业务。力争使个银业务做成今年我部赢利的重要增长点。如我

部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

（四）中间业务取得突破性进展。

我们高度重视收费类业务的发展，以代理发行基金、扩大客户群体和资产负债业务为依托，及早动手，强化创新，在竞争策略和产品上实现了新突破。全年共实现中间业务收入x万元，完成全年计划的x%[]完成去年全年计划的120%。

全年单位电子银行客户签约户，发行信用卡x张，信用卡消费额x万元，电子银行渠道占比x%[]新增电子银行客户x户，其中：个人网上银行客户数新增x户，个人电话银行客户数新增x户，个人手机短信客户数新增x户，手机银行客户数新增x户。实现电子银行中间业务收入x万元，电子银行交易额实现x万元。

（五）大力加强合规文化建设。

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

（六）强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理；

3、对于公司类不良贷款，以鲁抗集团领导班子调整和与xx重组为契机，努力化解风险。利用减免息政策，成功回收可疑

类贷款本金万元；损失类贷款本息万元。

（七）进一步加强内部管理，提高内部控制水平。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4、0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。

（八）对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。

针对追踪审计检查中发现的问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

（九）进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。

今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

（十）深入开展《山东省分行案件防控及整改攻坚战方案》活动。

沟通交流，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：

一是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

二是对20xx年以来内外部检查发现的问题严格执

行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

三是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建x办xx51号文件的员工十三条禁止性规定。

四是变被动为主动，组织一次“双排查”工作。以十三条禁令的内容为重点，在全部开展一次全员行为排查，切实筑牢合规依法经营的防线。

（十一）开展标准化服务服务活动

根据xx股份有限公司“01号—10号零售网点转型指引”的通知以及网点转型的相关文件精神，经主任办公会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

（十二）企业文化建设渐入佳境

2、在x月x日举办的庆xx表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

（二）业务之间发展不平衡；

（三）制约我部发展的个人存款指标完成的虽好，但波动幅度过大；

（四）持续发展能力不足，存款受制于几个大户，公司类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

重点做好各项业务指标的发展工作。发挥好营业部大客户较多的优势，以公司业务为突破点，促进存款、中间业务的开展；以大客户贷款业务为龙头，拓展新的形势下的综合理财业务，提升我行竞争力；以vip客户、个人理财业务促进个人存款的增长；以提升、稳定服务水平为手段稳定个人存款。具体措施有：

（二）提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展；

（三）继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展；

（四）突出收费类业务优先发展地位，继续促进我部收费类业务快速发展；

（五）加强领导班子建设。

银行柜员转行做篇七

20xx年，是我收获最大的一年，也是进步最大的一年。今年以来，在与广大同仁的'团结、努力、奋斗的基础上，在银行领导的关心和正确领导下，我坚持以高标准严格要求自己，兢兢业业做好本职工作，较出色地完成了领导交给的各项工作任务，个人工作能力得到很大的提高。回顾起来，现将20xx年度工作及20xx年工作计划具体总结安排如下：

一线储蓄柜银行储蓄的窗口和形象。在这里，每天接触的客户最多，发生的交易量最大。在这一年中我主要做到了以下两点：

1、优质的服务理念。我每日按时到岗，做好班前准备，准时参加晨会，以优质文明的服务为标准，接待每一位客户，耐心详细地宣传本行业务规章和相关产品，回答客户疑难问题。

记得有一次一位个体工商户拿来十多万元零乱不整的钱来到支行存款，我专心迅速整理清点打捆，很快把准确数字告诉了顾客，顾客连声称赞。过一段时间这位顾客把存到其他银行的存款也转到了我行。

这件事让我深刻地认识到，要想将业务做好，必须坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念。

2、良好的工作态度。我的工作主要是按规定使用、保管柜员尾箱中的重要空白凭证、有价单证、现金、及印章；认真审客户递交的业务资料，确保交易录入正确，完成权限之内的交易，每天早中晚做到三碰库以及确保帐证、帐款、内外帐务相符；班后和同事相互进行柜员流水勾对。

我的工作有时很繁琐，必须做到一丝不苟、认真负责，要想出色地完成自己的工作，就必须努力加强自身学习，练就过硬的本领，提高自身素质。

于是我白天上班，晚上回家熟记理解规章制度、服务规则，练习点钞和微机操作从那以后，只要是银行开展的业务，我都率先及时学习，掌握制度和业务要求，通晓每一个细节，坚持边干边学边练，虚心向比自己业务能力强的同事和领导学习请教，在同事的指教、领导的支持下，使我的综合素质得到了全面的提升，期间的工作也得到了同事和客户的认可，在这里我由衷地感谢同事和领导的帮助。

对于明年的工作计划，我又如下几点想法，还不成熟，敬请同事和领导指教：

一是摆正位置，消除思想上的松懈和不足，彻底更新了观念，以客户满意为标准，自觉规范自己的行为，认真落实我行各项服务措施。二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识大力拓展业务营业室的业务领域，创造良好的发展环境。

一年都沉浸在工作中，现在回顾一年的点滴，又感觉收获了不少，我将在20xx年的工作中投入更多的热情，让我行的业务更上一层楼！

银行柜员转行做篇八

xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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xx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xx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。

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。

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，给客户及时、准时、定时、随时的服务。

我相信自己能够在短期内成为一名优秀的银行柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金

融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；和同事之间建立更默契的配合，把支行的发展作为大家共同的目标。相信通过自己的努力，我能够成为支行最优秀的员工之一。

银行柜员转行做篇九

xx年是xx行发展史上浓墨重彩的一年□xx行成功迈出了股份制改革的第一步□xx年对xx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练的机会。

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xx行各阶段的改革得到了更新和进步。

xx年，我在xx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xx名内，还曾几度位于前xx名之列，我个人还曾连续xx月在xx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xx村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，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xx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xx行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！