

银行卡中心员工工作总结(实用5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

银行卡中心员工工作总结篇一

服务是银行立足的基石，是银行发展的根本，优质服务，就要注重每一个细节，做好细致工作。

2017年刚从事柜面工作，每天都要和不同的客户打交道，怎么留住客户，怎么发展我们的业务就成了我们经常思考的问题，有时候会以为很难，其实客户们也是有感情的，也都能感觉到我们是真心为他们考虑，时间久了，自然而然会对你产生信任。无论在工作上，服务上，都要做到让客户去相信你，服务是银行永恒的主题，现在银行之间的竞争上，我行服务的第一窗口是网点，网点服务的转型在打听，支撑大厅成败在于柜员，作为一名柜员，我任务网点服务礼仪的定位应该从我做起，如果每个人都能自觉做好了，不愁网点服务质量上不去。

首先，网点服务礼仪应发挥柜员的主观能动性，网点服务的关键是做人的工作，网点服务都是主观的因素在起作用。不能脱离客观环境看网点服务，到最后变成生搬硬套的“你好”，“再见”是没有效果的，一个发自内心的微笑才能够赢得客户，我们应该通过内容丰富，形式多样，意义深刻的教育活动，统一思想和教育提高从柜面一线员工的认识入手。把教育提高认识贯穿到提高柜面服务资粮的全过程，全方位，我们讲的教育入手，讲的不是大道理，而是为人处事的道理，教会员工怎样做人，使员工拥有良好的心态。只有柜员做到爱岗敬业，尊重职业，尊重自己，才能从真正意义上做到尊重客户。

二是树立“客户就是自己”的意识，人是决定网点服务礼仪成败的关键。对客户来说，能否为客户提供最好的银行服务是衡量成败最重要的标准。对于员工来说。只有满意的员工才会有满意的服务：对于管理者来说，要树立“管理者的客户就是员工，管理就是‘服务’”的意识，如果我们柜员能真诚树立“客户就是自己”的意识，为客户所想，急客户，我想一切网点服务迎刃而解。

三是网点服务不能走过场，只有持之以恒，而窗口服务是银行服务中最直接的方式，我们应加强自身修炼和学习，即使充实和更新上级对网点柜员服务理念的要求，不断丰富，提高我们的思想意识和服务水平，从每一件小事，每一笔业务，每一位客户的周到服务做起，做好五个到位：业务娴熟，单笔素质到位，有问必答，据理答，疑到位，善解人意，文明用语到位，无微不至，提请事项到位，不厌其烦，微笑服务做到位。窗口的服务工作让我每天面对很多客户，我的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。

用于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们要学习的东西还有很多很多，我只是邮储银行的一名普通柜员，但是对于客户，我就是邮储银行，我们要真正做到爱行如家，积极的维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己“善待别人，就是善待自己”。有一次，我给一位顾客取了5000元，给她过了机以后，把钱连同卡一起给她，可是她拿的时候少了一张，在下一位客户办理业务时我才发现，当时就给我们经理打电话反映此事，待经理调阅监控录像之后确定那张钱就是上一位客户的，就立即拨打了客户留存的电话，可这位客户根本不知道她少拿了一张，我们跟她说清楚以后第二天过来取的时候非常感谢我们。

虽然这只是一件小事，但却可以说明很多问题，因为我们平时能为客户做的也都是些很小的事情，来时一个微笑，一句亲切的问候，离开时一个善意的提醒，一句真诚的谢谢。只要我们坚持做好了这些小事，就一定能赢得呵护的理解和信

任。所以我们每一个员工务必都真正树立“以客户为中心”的服务理念，做到创一流服务，争一流银行。服务无小事，我们就是要坚持从身边的小事做起，点滴做起，做好优质服务这件大事。

银行卡中心员工工作总结篇二

2017年x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。

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2017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。

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。

2017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2016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2017年x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2017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。

银行卡中心员工工作总结篇三

时代在变、环境在变，2017年银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，现在建行为进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造建设银行国有商业银行良好的企业形象，推动和促进全行各项改革和现代金融企业建设上下了很大的工夫，又制定了全行柜面服务管理办法和柜面服务标准。

看到建行发展的巨大潜力，增加了我们对自身业务发展的紧迫感。下面我针对曾主任对我们日常工作状态提出的不足，

检点自己，说说想法。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

作为前柜业务人员，我就曾主任提出的几点不足做了反思，由于工作年限和年龄的关系，我很珍惜目前的工作岗位，在工作中自认为业务能力还算精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。

不足的地方就是，站姿可能不够标准，今后工作中会时刻提醒自己加以改正。

还有就是做为一名老员工怀着对建行的感情提一点有效建议。现在分理处客户排队的现象较严重，一进门给人的感觉就是纷杂和混乱，我建议应设置大堂引导员来主动解答客户疑问，引导客户快速办理各项手续。设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一，这样就能提高柜员办理业务的效率，也能在一定程度上缓解客户排队带来的压力。

我会在今后的工作中自觉加强理论学习，专业知识学习，向

身边的同事学习，进一步提高自己特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。在领导和同事的指导帮助中发扬长处，弥补不足。提高自己的履岗能力，严格要求把自己培养成一个业务全面的银行员工。

银行卡中心员工工作总结篇四

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》xx年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了窗口员工服务档案，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四□xx年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

xx年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

银行卡中心员工工作总结篇五

农行新密市支行不断创新体制，着力改进金融服务，全方位服务企业。截至6月30日，各项存款余额达36.59亿元，较年初增加2.86亿元；今年新增各类贷款余额8354万元，其中发放中小企业贷款9户，金额20xx万元。

该行从完善机制、组建团队、优化流程、创新产品四个方面入手，建立符合小企业特点的信贷业务流程，提高市场反应效率和审查审批效率。大力推广简便式快速贷款、小企业自助可循环贷款、存货抵押贷款、林权抵押贷款、应收账款融资、国际贸易融资等符合中小企业经营特点的`融资产品，努力提高中小企业信贷业务市场份额。对符合贷款条件的客户简化手续，提高贷款审批效率，帮助农民朋友解决燃眉之急。今年以来，该行先后放贷郑州安泰置业有限公司800万元、开阳宾馆200万元、郑州利生科教有限公司200万元、郑州金马实业有限公司200万元及6家个体工商户409万元，并及时为企

业办理抵押贷款408万元，办理银行承兑汇票4143万元。

该行坚持以立足“三农”为突破口，全力营销中小企业贷款，积极开展“六个到位”活动：

五是措施到位。该行在经费非常紧张的情况下，为全市16个营业网点全部配齐电脑、扫描仪、“三农”业务专用车等，为前来办理贷款的农民朋友提供快速、便捷、安全的金融服务；六是考核到位。设立专项奖励，对中小企业贷款暨小额农户贷款除省分行营业部奖励外，该行再给予一定奖励。

该行紧紧围绕农户贷款、农业产业化龙头企业贷款、粮食核心区建设项目贷款、农民专业合作社贷款、县域中小企业贷款等“五大重点领域”，大力拓展“三农”业务。

三是积极支持符合贷款条件的新型农民专业合作社。把为农户提供生产资料购买、农产品销售、加工、运输、贮藏以及为农业生产经营提供技术和信息的农民专业合作社作为支持对象。