

智能汽车论文 科技巨头布局汽车智能论文 (优秀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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

银行年终工作总结个人银行篇一

转眼间20__年的年末就到来了，前段时间整日忙碌在年末办理业务的工作中都没有注意到。现在终于抽出了时间，该给自己这一年来的工作好好的总结一下。

在这20__年里，或许遇上的“麻烦事”不如想象中的多，但是尽管如此，自己在工作中遇上的麻烦依旧不少。最多的还要数在提升自己的业务学习中所遇上的麻烦。有太多自己不熟悉却没有机会好好提升的地方，这也导致我在工作中犯下了不少的错，不过好在现在我都稳定下来了，更重要的是我学会了如何去掌控自己的时间，我相信我会在下一年的工作中有更大的提升。

一、业务能力的提升

在一年中我们有太多需要学的东西，尤其是对我这个知识还不够全面和熟悉的柜员来说，在年初的时候很多的事情还要经常请教领导和同事们。所以在有空的时候我也在积极的提升自己的能力，学习如何去做，如何去做好。

尤其是在接待方面是重点，作为柜员，我们常常是与客户第一或是第二接触的工作人员，所以每天要应对的客户是很多

的。为此我们得在工作的时间里时刻保持的心态，质的服务态度。要学会如何去接待客户不难，要提升也可以慢慢的来，但是真正困难的是在一天的工作之后依然能保持这样的状态。

在和很多的同事请教之后，我得到了很多的答案，但是我最后总结出来，这些都只不过是辅助，真正的做好，还是要靠着大量的经验和心态上的'准备。

二、工作方面

一年以来，基本的存取和业务工作并没有问题，但是要说问题的，还是老年客户。作为柜员，我们这里常常被作为询问窗口，有很多并不知道业务或者不明白的人常来询问，尽管有大堂经理，但是在人多的时候我们也会主动承担这个责任。

来询问的人中，数老年客户最难招待，并不是排斥的意思，而是我还没能做到很好的做好自己的工作，老年客户说话的时候常带地方口音，这对我一直是个考验，遇上的问题也往往来自这里。但是在意识到这是自己的弱点之后，我就开始积极的学习地方方言，提升自己 and 老年客户的交流能力，这个学习在工作中也受到过一些熟客的赞赏，这给了我很大的鼓励。

三、总结

一年的工作并不轻松，但是每天都能有成长。现在的我仅仅不过是踏上了及格线上，在明年的工作中我会继续努力的提升自己，为广大客户提供的服务！

银行年终工作总结个人银行篇二

回顾一年来的工作，银行会计员年终总结了会计的工作的情况。下面是本站小编给大家整理的银行会计年终工作总结，

供大家参阅！

今年是我们商业银行具有转折意义的一年，经过六年的打拼和积累，我行的羽翼已经逐渐丰满，准备更名挂牌，开始新的征程。然而，如果要使我们景星支行真正走在全行的前列，我们首先要做的是提高我们的业务能力。我行会计出纳部经常组织员工进行理论学习、岗位练兵。对市行传达的每一个文件、通知都认真贯彻。让员工树立主人翁精神，在工作中不推、不等、不靠，积极主动的完成自己的本职工作。我部一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算上无重大差错事故。

二、加强日常工作管理，做好安全防范工作

我部的内部制度是比较健全的，各项工作都有明确分工，员工病、事假都严格按照规定及时请假。

在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日下库保管；对重要凭证的领用，都有专人负责；明确柜员的权限，不得擅自授权；对于市行要求上报的反洗钱可疑业务及时上报；随时提高警惕，杜绝诈骗。总之，我们要将一切防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

三、培训员工操作能力，顺利通过柜员考试

今年是对全行职工个人业务考核要求最严格的一年，综合柜员上岗考试，直接关系到每个员工的切身利益。行里不想让任何一个职工掉队，我会计出纳部，为了使每个员工顺利的通过考试，带领员工们利用工作之外一切所能利用的时间，积极准备考试。其间，我们组织了员工点钞，打字的基本技能考试。组织员工去培训中心进行业务上机打操作的练习。

有些员工工作、家庭的各方面负担都很重，考试给其带来了

很大的心理压力，思想包袱很重。为帮助这样的同志，我部各个员工在考试期间，经常互相交流思想，一起钻研考试的命题，接受能力快的同志，耐心的给其他同志讲解。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。考试临近期间，大家都想争分夺秒的看书，但行里的各项工作是不可以停滞的。时间是自己的生命，因为这关系到自己是否有资格上岗；时间更是全行的生命，因为有那么多的客户需要我们为其服务。我部全体员工都义不容辞的选择了后者。在考试期间，没有人因为自己的利益，耽误本职工作，在最关键的时刻，我们看到了员工们的可爱之处。

四、全员拼“新百日会战”，向最后一季要成果

在临近年终的最后一季，市行“新百日会战”的各项指标下达到支行，支行下到各科部。我部所有职工都在第一时间积极的行动起来，配合行里完成各项指标。虽然“新百日会战”所大力宣传的各种产品大都是对个人客户的，但是我部员工只要有机会就向来办业务的客户宣传新产品。尤其是“得利宝”业务问世以后，我部员工向代发工资客户力推此项产品，滴水成河，为行内存款的上升做着力所能及的贡献。行领导多次强调，存款是责任，不是任务。就是想让职工转变思想，把行里的事当成自己的事，变压力为动力，当我们正视这个问题的同时，我们也感到了责任的重大和为行里工作的乐趣。员工们不再抱怨任务繁重，而是把“新百日会战”当成一个活动去积极的参与。

五、积累经验及时总结，稳扎稳打注重实效

这一年的工作和考核，又使我部员工得到了很多经验，当然也有很多教训。我们一直重视员工的整体业务水平的提高，大部分职工的工作质量都是达标的，但仍有业务水平参差不齐的现象存在。这样势必会对我行的整体服务形象造成一定程度的影响。所以，我部一旦接到上级部门的个别业务操作变更通知就及时的组织员工学习，减少核算差错。

六、在工作之中也存在很多不足，主要表现在：

- 1、服务上还达不到要求，有时态度生硬，不使用文明用语。
- 2、核算质量还存在很大差距，主要是因为工作不够认真细致。

以上是我部xx年全年的工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

一年来，在州分行党委特别是分管行长的高度重视、正确领导和大力支持下，在省分行垂直业务部门的帮助下，在各位同事的配合下，我按照上级行及本行领导赋予会计结算部的工作职责，团结和带领我部员工恪尽职守，努力工作，圆满完成了全年各项工作任务，年终银行会计部门个人工作总结范文。现将一年来的主要工作情况汇报如下：

一、认真贯彻落实会计基础管理工作会议精神，狠抓会计内控建设。为从根本上解决困扰我行的基础管理差，内部控制力弱的问题，我行于年初召开了高规格的会计基础工作会议。会议认真查找了我行会计基础管理方面问题，深入分析了题存在的原因，提出了提高我行会计内控管理水平的具体措施。会后不久，会计结算部正式单设。作为会计结算部的负责人，我把贯彻落实会计基础管理工作会议精神作为首要任务和工作切入点，并从以下几个方面开展了工作：

- 1、以抓《中国农业银行云南省分行会计内控管理尽职指引》和在会计基础管理工作会议上签订的《会计基础管理及内控建设责任书》的落实为契机，把各级行的行长、分管行长、会计部门(职能所在部门)负责人、会计主管、监管员以及人事、监察等相关职能纳入会计内控管理组织体系，大家各司其职、齐抓共管、相互制约、相互监督、一体考核，让会计

内控管理关系更清晰，会计内控管理层次得到提升。

2、坚持按季组织开展监管检查工作，促进会计内控管理水平逐步提高。会计监管是内控管理的重要组成部分和操作风险的重要防线。对这一块工作的重视我一刻也没有放松过，尽管面临这样或那样的困难，我还是坚持按计划、按程序每季度对各县支行各经营机构组织开展一次认真细致的检查。做到每次检查都有方案、有通知、有记录、有整改、对责任人处理。

监管的内容也严格按照会计监管制度的规定和案件专项治理的要求逐条细化，不敢有丝毫的马虎。从已经结束的前三季度监管来看，累计查出问题273个次，绝大部分问题已得到整改或改善，处理或建议处理责任人96人次，其中扣发考核性工资 44人次，扣款金额7750元，向州分行员工违规行为积分管理办法领导小组办公室提请积分建议52人次。我把实质重于形式作为监管的重要原则，通过持续、认真细致的监管，我们的会计内控管理水平有了明显的进步。

3、坚持值班制度，提高预警信息核销的及时性和真实性，充分发挥会计监控系统的监督作用。州分行会计结算部分设后，我对会计监管系统的在线值班非常重视，明确责任到人并严格执行值班员每日在线值班监控预警信息，督促网点机构会计主管按时核销预警信息。

对督办信息及时分配给包片监管员进行核实回复。节假日轮流值班，值班员轮班或休假交接时，通过“值班交接”功能进行交接。值班工作的加强，直接促进了我行预警信息核销效率的提高，更重要的是对会计人员产生了一种持续的强大的监督和震慑作用。

4、注重提高会计主管的业务素质与履职能力。会计主管履职到位与否，是会计内控好坏的关键一环。20xx年，我认真贯彻落实会计主管委派制，倡导提高会计主管待遇，加大考核力度，提高会计主管履职能力。20xx年，我督促对在同一机构履

职满一年的会计主管进行轮换调整，全州九个营业机构共轮换会计主管六名，新委派会计主管三名，增派会计副主管两名。我按月组织召开由分管行领导、直管网点会计主管、会计结算部人员、网点负责人等人员参加的会计主管例会，分析内控形势，学习新的文件精神，研究解决管理中存在的实际问题。以会代训，提高会计主管的业务素质与履职能力。

二、深入学习实践报告科学发展观，认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。1、深入学习实践科学发展观。深入学习实践科学发展观活动是适应新形势，完成新任务，实现新发展的需要，对于推动我行业务经营又好又快发展具有极其重要的历史意义和现实意义。通过认真的思考、学习和实践，我认为我行会计工作要贯彻落实科学发展观，让会计工作上水平，为我行经营改革发展大局做出应有的贡献，着重应做好以下几点：(1)、坚持以人为本，狠抓内控建设。“以人为本”，是科学发展观的本质和核心。银行会计工作要真正做到以人为本，把全面、协调、可持续发展观深入贯彻落实到工作实践中去，最重要的就是要抓好内控建设，确保业务实现“又好又快”地发展。“好”是指质量、安全，“快”是指速度、效益。这是在强调内控优先，是一种发展观念的转变。对银行来讲，首先就是要讲风险、内控，然后才是效益、发展。

(2)、坚持全面、协调发展，突出工作重点。会计工作落实科学发展观，必须坚持全面协调发展的方针。对我行会计结算工作来讲，所谓“全面”，就是要全面履行会计核算和会计监督职能，全面提高会计质量和会计工作水平，将凡是有经济活动的地方都要纳入会计的视野；所谓“协调”，就是要使会计工作与全行整体利益和改革发展的大局相适应，使会计核算和会计监督两方面相互促进，协调发展。

(3)、坚持可持续发展，构建风险防控长效机制。会计工作要实现可持续发展，构建风险防控长效机制，必须坚持精细化管理和执行力建设。要坚决贯彻“内控优先”的理念，特别

是在案件防控工作中，要“警钟长鸣”。人员管理要常抓不懈。要通过强化培训、完善“技防”措施、加大奖惩力度等多种手段，提高相关人员的风险识别能力。要强化问责，不断健全完善考核激励机制。

2、认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。农业银行每位员工的服务和言行举止直接体现农行的社会形象和社会声誉。总行制定专门的守则来统一规范全行员工的行为准则，弘扬良好的职业操守，倡导按规则为人做事的风气，是做好各项工作、推动全行改革发展非常重要的基础和保障。学习好、领会好、遵守好《守则》，将有助于规范全行服务标准，提升全行金融服务水平；有助于防范合规风险和操作风险；有利于推动全行合规文化建设。为达到规范行为、培育文化、弘扬正气、改善形象的目的，我按照怒江州分行开展《中国农业银行员工行为守则》教育检查活动实施方案的部署，积极组织我部员工和业务条线积极参加学习教育、检查评价和总结验收各阶段的活动。我本人参加了省分行开展《员工行为守则》教育检查活动视频会议。反复学习了褚行长“一把手”所作的“学习第一、认真第一、责任第一”的精彩而语重心长的讲课。通过会计主管例会和部务会等多种形式组织员工集体学习《员工行为守则》并讨论交流学习心得。组织部室员工参加网上测试并全部顺利通过。

我还公开在部室内进行了述合规，自觉接受大家的监督，同时组织部室员工进行对照检查评分，签署了《承诺书》，教育检查活动所形成的材料已整理移交办公室。通过集中系统的《员工行为守则》教育检查活动，让我更加深刻地理解了《守则》的内在涵义，更准确地把握《守则》具体条文与精神实质，让我知晓何事可为、何事不可为，自觉用《守则》标准规范自身行为。我决心认真执行《守则》，率先垂范，力求在部室内和条线上形成守法合规氛围。三、加强金库管理，规范金库运转。根据总行和省分行对金库管理体制的改革和日趋严格的管理要求，我按照分管领导的安排，牵头组

组织成立州分行现金管理中心，在人员极其有限的情况下，通过合理设置岗位、对金库门进行技术改造等措施最大限度地保障了按照制度要求对中心金库实行专业化管理的需要。对不符合保留条件的兰坪金顶营业所金库积极组织撤并。按制度要求监督并亲自参与查库，把金库管理作为每次会计监管的重点内容之一。

此外，在分管领导的重视下，我行查库“飞行队”的工作得到加强，一是调整充实了人员，二是先后组织了20余次突击查库活动，检查了辖内大小所有金库，通过专项督导，诸如损伤券解缴人行、假币收缴流程不清、库存登记簿券别与实物券别不符等问题得到及时纠正，金库门不合规等问题得到及时解决，进一步强化对全辖库款安全管理，健全金库管理制度。

四、配合风险资产管理部(资产处置部)做好不良资产剥离各环节工作，确保剥离数据准确无误，做到了应剥尽剥，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算。不良资产剥离是农行财务重组的重要环节，其中与我部工作联系紧密的是剥离前对拟剥离不良资产的核对确认工作和剥离时对在剥离范围内但不符合自动剥离条件的资产进行手工录入剥离以及剥离后续账务处理几项。为确保整个剥离工作万无一失，对以上工作我都主动学习、主动参与，及时指导辖属机构对拟剥离不良贷款按户逐笔进行核对，确保cms贷款凭证号与cas贷款账号建立正确的对应关系，确保两系统户名、基准日余额和当前余额一致，不一致的，查明原因，按要求做了整改。

对拟剥离非信贷不良资产，按照剥离要求，认真及时组织有关支行做好拟剥离非信贷不良资产账务划转信息的准备工作，逐个账户填写《非信贷不良资产账务划转信息清单》，规范填写账户合并、拆分信息表，确保剥离日成功划转。根据财政部最后确定的剥离要求，财政部只对基准日本金支付对价款，对基准日表内外利息和基准日后新产生的表内外利息，都不再支付对价款，需要无偿剥离，并且基准日后收回的表

内外利息需无偿剥给委托处置行。

因此，要对系统已自动进行账务处理，但不符合财政部要求的部分账务进行冲正，同时，还要对系统未能自动完成账务处理的部分账务进行手工处理，才能最终完成不良资产剥离的全部账务处理。我和我部员工在资产处置部和各经营机构同事的配合支持下，在十分紧张的时限要求内，准确无误地完成了所有后续账务处理，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算，为剥离工作划上了一个完美的休止符。

五、做好外部审计信息申报表的填报和新会计准则报表转换工作20xx里，总行继续聘请外部审计机构对我行20xx年年末和20xx年中期进行全面审计，因两轮外部审计不同于以往的外部审计，审计结果将对各项战略举措产生重要影响，其时间的要求是刚性的，贯穿于审计工作的计划、实施、汇总沟通等各阶段。时间紧、任务重，为了不给我县支行及基层营业网点增加负担，我把绝大部分的信息申报表填报任务自己承担了下来，以高度的责任感和使命感，按时按质按量完成任务。与此同时，实施新会计准则是我行完善公司治理结构、提高管理水平的重要举措，是当前我行股份制改革的重要基础性工作之一。

20xx年，我一是按照上级行统一部署，完成20xx年度全行会计报表转换的信息采集工作。二是定期做好20xx年中期(季度、半年度)及年度会计报表转换。三是在四季度，陆续完成了新旧准则差异的落账调整，实现在会计报告和会计核算层面与新准则对接。

六、组织会计核算清理，净化账面数据。为建立清晰、严明、规范、有效的会计核算新秩序，确保会计信息的真实、完整、合规，为股份公司发展奠定会计核算基础，同时也是落实外审管理建议，按照总行的统一部署，我积极组织辖内各县支行、各营业机构就存款、贷款等方面不规范、不真实的会计信息进行彻底整改，补充、完善和改进不完整、不精细的会

计信息，提高会计核算工作的合规性、真实性。

七、推广上线指纹认证系统、集中对账管理系统和会计档案管理系统等一批新系统，管理手段得到创新和加强。针对基层网点“明码、飞卡”的问题，推广上线“柜员指纹认证系统”，实现柜员身份的活体认证，通过技术手段解决“明码、飞卡”问题。针对对账管理不到位，对账率偏低的问题，在对全州单位结算账户摸底清查的基础上，推广电子对账管理系统，进行集中对账，实现对账、记账的分离，提升对账管理层次，增强对账工作的及时性、真实性。

回顾一年来的工作，在上级行的大力支持和行领导的正确领导下，本人能奋力拼搏，务实创新，围绕全行中心工作，深化会计改革，狠抓基础建设，规范业务操作，强化监督职能，加强人员管理和培训，增强风险防范能力，圆满完成了全年各项工作任务。××支行的会计工作有了全面提高，受到上级行和支行的肯定，现将本人一年来的工作总结如下：

思想方面

本人思想品德好，上进心较强，自20xx年起开始接受党组织的考验，定期向党组织做思想汇报。对自己严格要求，廉洁自律，团结领导及同事，团队精神强，组织协调能力也较强。不计较个人得失，敬业精神强。

学习方面

本人能吃苦耐劳勤奋好学，能全面掌握××支行所有柜面业务知识。在20xx年参加了省行dcc讲师团培训班，被省行评为优秀学员。学成后与其他三位共同完成了娄底分行柜面人员的全员培训工作。为dcc系统的顺利上线做出了应有的贡献。个人获得省行数据集中工程推广项目贡献奖。利用业余时间不断给自己充电，参加了20xx年11月国际注册内部审计师资格考试。

工作方面

做为管理者，能与支行负责人一起奋力拼搏，务实创新，围绕全行中心工作，深化会计改革，狠抓基础建设，规范业务操作，强化监督职能，加强人员管理和培训，增强风险防范能力，圆满完成了全年各项工作任务。用心管理，进行人性管理，并与支行领导达成共识：业务发展与风险防范的最终目标都是一致的，规范经营是基础，均是为了建行业务的稳健发展。使××支行圆满地完成了各项任务□20xx年度安全行建设综合考核中被市分行确认为15个a类行之一，考评分为97.7分，名列第一。会计基础工作等级被市分行确认为8个二级等级行之一。在市分行20xx年11月至20xx年3月开展的“抓服务、树形象、促营销”的柜面服务竞赛活动中获得二等奖。具体如下：

一、会计核算方面

1、委派会计主管能认真贯彻国家有关财经法规和建行各项财务会计规章制度及操作流程，正确组织会计核算，对重要会计事项进行审批、授权、签字，在全行员工的努力下，顺利完成了全年储蓄、会计、外币、信用卡、房信业务的核算工作。

2、狠抓会计基础工作规范化工作，督促网点按《会计基础工作等级验收评分标准》逐项检查落实。

为顺利实现升二级目标，××支行多次组织柜面人员学习《会计基础工作等级验收评分标准》、《会计基础工作等级单位验收程序》，以强化柜面人员会计基础工作规范化及升级意识，并组织柜面人员加班加点整改存在的问题，还多次组织柜面人员进行了点钞考试和柜面服务基础知识考试，最后对照《会计基础工作等级验收评分标准》自评分为90分，并及时向上级行报送了关于达标升级的材料。四季度经分行会计结算部检查验收，会计基础工作达二级。

二、会计内控方面

委派会计主管负责组织会计检查及日常查库工作，每旬查库一次，每月全面检查一次，对稽核工作进行日常检查、指导。重点加强以下四方面的管理：

(1)加强授权管理。督促网点负责人、业务主管严格按照会计制度的规定，做好对重要会计业务和大额收付业务的授权工作，必须先对业务和有关凭证进行严格审核，再进行授权或签字。加强授权卡及操作密码的管理，定期修改密码，防止授权卡被盗用或借给他人使用、密码失密等现象的发生。

(2)加强对现金、重要单证的管理。落实日终综合员核对每个柜员的现金及重要单证并双人上锁、尾箱双人接送、交接、异常现金支付进行严格审批、报备等规章制度。

(3)加强对单位定期存款，保证金存款，承兑汇票，银行汇票的核对和监控。

(4)加强对重点业务、重点环节的控制。如银承、承兑、贴现、个贷、资金挂账等业务的管理，严格执行双人折角验印制度。

(5)加强自助设备的管理。坚持每日双人清机制度，及时处理长短款，随时排除设备故障，确保设备运行率达95%以上。

三、柜面人员方面

1、为切实提高提高会计人员的工作积极性，增强会计人员遵章守规、按规操作的自觉性，解决会计核算管理、内部控制过程中的有章不循、违章操作现象屡禁不止的发生，年初××支行制定了《会计人员核算质量考核办法》，后分行又先后下发了《娄底市分行会计核算质量绩效考核标准》和《娄底市分行柜面优质服务绩效考核标准》、《娄底市分行员工违规行为积分管理办法》，××支行也相应制定了

《××支行绩效考核办法》、《××支行员工业务量考核办法》等。××支行严格按以上文件要求按月对柜面人员工作质量进行考核、通报。

2、根据建委函[20xx]301号《关于营业网点推行弹性工作制有关事项的通知》精神，为提高柜面工作效率，拓展网点容纳客户能力，提高柜面服务质量，贯彻落实“以客户为中心”的服务理念，市分行决定在各营业网点推行弹性工作制。我行严格执行，通过推行弹性工作制，打破传统的倒班模式，根据业务量的高低分布情况，灵活调整窗口设置，挖掘柜面人员的工作潜力，增强营业窗口的服务能力，减缓客户排队现象，业务高峰期，我行对外窗口由8组增开到了11组，为我行业务健康稳定发展提供保证。

四、高度重视、明确责任、全力以赴、圆满完成dcc上线工作

今年的dcc上线工作，是压倒一切的工作。尤其是第一、二季度，是dcc业务模拟演练及上线切换的关键时期。为确保万无一失、确保成功切换、确保按时开门，我行的具体措施有：

1、1-2月份，脚踏实地地做好城综网数据清理、补录、核对工作，我行加班加点，共补录客户信息近1500多条，为客户信息的准确转换打下了基础。

2、一季度，我行合理安排当班柜员，有21名柜员先后参加了dcc培训班，其中有2名柜员被评为优秀学员。培训完成后又为联机培训制定了切实可行的学习计划，从三月份开始每个晚上进行联机操作，利用实践来消化封闭式培训中的理论知识，全体员工全面完成市行下达的联机考试和考核要求。

3、我行深刻理解抓好全员模拟演练的重要性，召开全体人员思想动员会，要求每一位员工要全力以赴打好模拟演练仗。结果是比较圆满的，不仅保质保量地完成了六轮演练工作，而且演练考核名列前茅，其中第三、四轮我行演练的交易量和

交易代码获得全省第一。

4、提前做好客户的通知工作，5月15日前将《告客户书》送达客户，为平稳上线奠定了基础。

五、开展全行柜面服务大比拼劳动竞赛活动

根据建x函[20xx]181号“关于开展全行柜面服务大比拼劳动竞赛活动的通知”精神，8月1日至11月中旬在全行范围内开展以“提高员工技能、提供优质服务”为主题的全行柜面服务大比拼劳动竞赛活动。通过参加该活动，达到调动广大员工的积极性，从强化员工的操作技能和服务水平入手，全面提高柜面服务质量、服务效率和服务品质，提升核心竞争力，促进业务快速发展的目的。

8月份我行根据竞赛活动方案精心组织和安排，狠抓培训，全面提高营销知识、业务知识和操作技能。首先，全面培训，扩大员工的知识面。我行一共组织了5次集中培训，内容有会计业务、服务礼仪、dcc系统交易代码、点钞、柜面服务技巧和营销知识等。其次进行强化训练，使大部分员工的计算机操作和点钞速度明显提高，办理业务的速度明显加快，缩短客户等候时间，切实提高柜面服务效率。最后，对所有员工进行了全面测试，进行全面比拼，提升柜面人员综合素质。通过这次培训，强化了员工的产品营销技能、柜面交易业务技能和计算机操作技能。我行制定了柜面服务工作实施方案和细则、以及柜面服务监督方案、设立了客户投诉意见簿，对服务场所、服务形象、语言规范、服务检查都落实到实处。

总之，从意见簿中看到客户的肯定多了，一流的设备、一流的服务，文明用语、微笑服务已逐渐成自然，没有发生一起有效投诉。并在市分行20xx年11月至20xx年3月开展的“抓服务、树形象、促营销”的柜面服务竞赛活动中获得二等奖，这些都标志着我行柜面业务已上了一个新台阶。

六、抓结算账户清理工作

为配合人民银行做好账户管理系统推广工作，在人员非常紧张的情况下，安排专人负责此项工作，及时录入客户经理采集回来的客户资料报人行核准。到12月底止，共录入客户信息并经人行核准或报备的225户，其中基本账户170户，专用账户30户，临时账户3户，22户一般账户。人民银行已核准153户，其中基本户115户，临时户3户。并按时填报《人民币单位银行结算账户客户信息采集、录入进度报告表》，和《娄底行银行结算账户清理核实及账户管理系统推广工作周报》。对未经人行核准或报备的130户仍在使用的账户采取了定的措施，其中81户在系统中执行“封存”交活动方案精心组织 and 安排，狠抓培训，全面提高营销知识、业务知识和操作技能。首先，全面培训，扩大员工的知识面文秘家园。我行一共组织了5次集中培训，内容有会计业务、服务礼仪、dcc系统交易代码、点钞、柜面服务技巧和营销知识等。其次进行强化训练，使大部分员工的计算机操作和点钞速度明显提高，办理业务的速度明显加快，缩短客户等候时间，切实提高柜面服务效率。最后，对所有员工进行了全面测试，进行全面比拼，提升柜面人员综合素质。通过这次培训，强化了员工的产品营销技能、柜面交易业务技能和计算机操作技能。我行制定了柜面服务工作实施方案和细则、以及柜面服务监督方案、设立了客户投诉意见簿，对服务场所、服务形象、语言规范、服务检查都落实到实处。

总之，从意见簿中看到客户的肯定多了，一流的设备、一流的服务，文明用语、微笑服务已逐渐成自然，没有发生一起有效投诉。并在市分行20xx年11月至20xx年3月开展的“抓服务、树形象、促营销”的柜面服务竞赛活动中获得二等奖，这些都标志着我行柜面业务已上了一个新台阶。

六、抓结算账户清理工作

为配合人民银行做好账户管理系统推广工作，在人员非常紧

张的情况下，安排专人负责此项工作，及时录入客户经理采集回来的客户资料报人行核准。到12月底止，共录入客户信息并经人行核准或报备的225户，其中基本账户170户，专用账户30户，临时账户3户，22户一般账户。人民银行已核准153户，其中基本户115户，临时户3户。并按时填报《人民币单位银行结算账户客户信息采集、录入进度报告表》，和《娄底行银行结算账户清理核实及账户管理系统推广工作周报》。对未经人行核准或报备的130户仍在使用的账户采取了定的措施，其中81户在系统中执行“封存”交易，29户余额较高的账户专题向市分行报告，请求协助解决。

七、全面开展客户对账工作

为有效防范会计风险，为加强对账工作，树立“对账工作是全行大事”的观念，委派会计主管对会计人员分工进行必要调整，为了明确责任和便于考核对账工作进度，我行将负责对账人员分为三个小组，每个小组由一名开放式柜台人员与一名分行客户经理组成。同时根据客户原分管行业 and 单位，将所有账户进行细分到三个小组，并打印出明细表，使各个账户都有了相应的责任人员。因为任务分配到人，就有了压力，第二天员工就积极行动起来。在正式开展对账工作前，先加班做好了充分的准备，分别将以前未对账的对账单和利息清单、年费单、回单清理连同六月份对账单装订在一起，把同一单位开立的多个账户的对账单，或几个关联单位的对账单装订在一起。我行将对账工作分为三个阶段，第一阶段主要以柜台对账为主，对到开放式柜台来办理业务的客户，进行柜台当时对账，或进行对账单签收回。对于不常来柜台办理业务的客户则由客户经理上门送对账单。第二阶段由柜员和客户经理根据名印鉴卡上的联系方式电话通知单位，对于不经常办理业务的客户由柜员和客户经理一一电话通知和记录，电话通知第二天没有对账的我们又进行第二次第三次通知，直至到对完为止。第三阶段主要是针对那些没打通电话无法联系上的客户，由我行的大堂经理亲自上门对账。因为有了一二阶段的大规模对账，剩下的都是一些小金额不动

户，而且因为开立账户所留下的电话大多是停机或空号，所以更增大了对账的难度。我行大客户经理克服酷暑高温的炎热天气，顶着烈日根据客户以前留下的线索，跑遍了娄底的大街小巷。因而到7月底止，已回收6月份对账单309份，完成比率为100%。

为配合省行集中对账系统的使用，对400多户对公客户的客户信息进行了全面清理，对单位的地址和邮编进行详细登记。

八、强化会计稽核的“防火墙”作用

dcc上线后，开始的一、二个月，业务主管只起到了凭证装订员的作用，存在很大的风险隐患。为此，我行根据实际情况制定了支行会计稽核管理办法，规范了稽核内容，落实了稽核责任人，优化了稽核日志，加强了稽核工作，强化了会计监，对稽核发现的问题及时纠正，有效防范了会计风险。

九、加强自助设备管理，提高人机替代率

由于我行地处商业中心，流动人口较多，且客户群较为复杂。许多客户不愿使用自助设备，而宁可到柜台排队。针对这种现象，我行每天安排客户经理、大堂经理，甚至要求柜员亲自引导客户分流，手把手教会客户使用自助设备。短短几个月，我行自助设备使用率逐月提升，人机替代率已名列前茅。

十、做好财政支付中财库行切换上线前的准备工作

十一、做好违法违规行专项治理检查的准备工作和检查后的整改工作

十二、为配合人民银行长沙中心支行开展的反洗钱工作做好自查、整改工作

银行年终工作总结个人银行篇三

年末已经到了，很多的银行柜员都应该不知道怎么写年终工作总结。下面小编就和大家分享银行柜员年终工作总结，来欣赏一下吧。

20xx年银行的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在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，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下20xx年我个人没有发生一次责任事故。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。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：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。

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，直到他们学会为止。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。明年会有更多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。

一. 工作汇报

重头开始，说这个词的时候，相信连自己都不敢相信，虽然已经入职有几年的时间，也很多前辈眼里，甚至是得意门生。但是由于早前一直在工作，也由于的流水线工作模式，当我来到的时候，对于我而言几乎一切的业务都是新的和没有接触过的。还记得当时来到现金区，领导就教导我要多笑。我相信，这是我要持续学习的!也是领导给我的一份大大的见面礼。

机遇，在，有专门的管库员，虽然我是后备现金管库员。但对于我而言，现金大库对于我真的是陌生得不能再陌生了，要做什么，怎么做，我可谓是一无所知。但既然领导给了我这个机会让我学习，那么我就不应该放弃。只要不放弃就有成功的机会。从现金实物管库员到后来的99999管库员，在同事们的支持下，我不断的学习，也不断的进步。而我也得到很好的实习机会——学习管理和营销的机会。

二. 工作感想

非常感谢领导给在新的岗位上，给机会让我学习到很多，也得到很多。通过学习，让我对工作有更深一层的认识。而新的岗位也能够让我在读书时代所学知识得以现实工作中实践。也逐渐明白在很多突然情况下不可力敌，只可智取。新的工作岗位赋予我自由空间，而我也更应该把握好这种自由。

三. 工作目标

踏入xx年之后，我将会一如既往继续努力工作之余，并且会不断提升速度以节省时间可以做的事。作风上，继续遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

一、对第六届二次职代会以来工会工作的回顾我行第六届职代会第二次会议于xx年年5月19日召开至今已经将近一年时间。在过去的一年里，我行的工会工作，在分行党委、分行工会工作委员会、县总工会和支行党总支的领导和指导下，坚持以*理...

转眼之间□xx年的工作已经结束了一半了，在这半年之中，我们信用联社的工作进行的十分顺利，在前两个季度中，我们的工作都在不断的进步，第二季度的工作较第一季度是稳中有升，显示了我县经济的良好增长态势。

xx年，我任xx市联社副主任，分管财会统计、资金营运、科技信息、机关行政和营业部工作。现将一年来的工作述职如下，请领导和同志们评议。一、工作中的主要作法和取得的主要成绩(一)注重政治学习，提高自身素质。

转眼间从进入xx银行已经满了第二年。两年时间说长不长，说短也不短。时间让我对于xx银行有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升自己的业务技能，更加胜任自己从事过和正在从事的岗位工作。

银行职员工作总结一、不断加强学习，提高自身素质。时代的发展已使银行业由一个最平稳的行业变成一个变化最为迅速，最富挑战性的行业，学习对于银行业人员来说，比以往

任何时候更为重要，更为迫切。

本文由小编辑收集整理，这是一篇关于银行员工工作总结范文，欢迎浏览借鉴！一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚...

20xx年，在市分行和支行新一届党委的正确领导下，支行认真贯彻落实省市分行工作会议精神，以加快有效发展作为主线，以存款超百亿，效益超千万为目标，改进机制，严控风险，强化营销，通过全行员工团结拼搏，克难制胜，经营...

我，转眼已在招行度过两个春秋。我虽是一名普通的保安员，但在我心中，支行就是我的家，领导是我的家长，行里的职工是我的兄弟姐妹，行里的事就是我自己的事，我要精心守护我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。

今年我在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，无论在任何岗位，我都兢兢业业做好每一件事情，始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这一年的学习工作情况总结如下：

一、自觉加强理论学习，提高自身素质。

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加各项学习活动，并注重自学，认真学习农业银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政

策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，我参加了个人理财师资格的考试。在学习中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了角色。通过我行提出的“将农业银行打造成区域市场内客户首选银行”，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了农行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在分理处工作的这一年中我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

(一)在分理处工作期间，拓展了优质客户xx3户，新增存款300万元，签约三方存管26户，营销贷记卡14张，销售保险40万元，在年二季度阶段性考核及储蓄对抗赛中百花分理处取得了较好的成绩，在区行年上半年综合考核中，分理处考核位次大幅度前移。在这里，我也尽自己努力贡献了一分力量。

(二)在分理处工作至今，不论在高柜，还是在低柜，都努力做好本职工作。

1、通过对客户的深度挖潜，着力为客户提供人性化服务，“急客户所急，想客户所想”，在我和大家的共同的努力下，我们已经成为了客户情感上的朋友、财务管理的顾问、业务发展拓展的源泉、产品发布的渠道。现在以营销为主题、以产品为纽带、以理财为特色，细分服务群体，找准服务定位，加强服务沟通，维护客户关系，真正让客户喜欢农行，喜欢农行的产品及代销产品。在年的下半年成功销售保险趸交xx万元，期交2.5万元，营销借记卡300张，注册个人网银190户，电话银行90户，手机银行10户，签约三方存管5户，开通短信通90户，销售本利丰xx0万元，销售基金3万元，揽

存140万元，为y分理处完成各项计划贡献了自己的一份力量。

2、努力与客户沟通，化解各类矛盾，做好客户的分流工作。

客户经理是对外服务的窗口，是农业银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，低柜柜员也算作客户经理一类。因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。一天当中大部分时间都在低柜区，直接与客户面对面，还可以引导客户到相应的功能分区最快的办理业务。起到一定的分流客户，减轻高柜压力的作用。

近年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：

第一、自觉加强学习，同时向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。

第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行工作人员。

银行年终工作总结个人银行篇四

今年是对全行职工个人业务考核要求最严格的一年，综合柜

员上岗考试，直接关系到每个员工的切身利益。行里不想让任何一个职工掉队，我会计出纳部，为了使每个员工顺利的通过考试，带领员工们利用工作之外一切所能利用的时间，积极准备考试。其间，我们组织了员工点钞，打字的基本技能考试。组织员工去培训中心进行业务上机打操作的练习。

有些员工工作、家庭的各方面负担都很重，考试给其带来了很大的心理压力，思想包袱很重。为帮助这样的同志，我部各个员工在考试期间，经常互相交流思想，一起钻研考试的命题，接受能力快的同志，耐心的给其他同志讲解。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。考试临近期间，大家都想争分夺秒的看书，但行里的各项工作是不可以停滞的。时间是自己的生命，因为这关系到自己是否有资格上岗；时间更是全行的生命，因为有那么多的客户需要我们为其服务。我部全体员工都义不容辞的选择了后者。在考试期间，没有人因为自己的利益，耽误本职工作，在最关键的时刻，我们看到了员工们的可爱之处。

银行年终工作总结个人银行篇五

一年来，我们在上级行的正确领导下，抓住五个重点，即，重点抓好信贷管理，防范和化解经营风险；重点抓好储蓄存款，增强资金势力；重点抓好增收节支，提高资金营运效益；重点抓好规范化管理，促进依法合规经营；重点抓好队伍建设，提高全行的整体素质。圆满地完成了主要经营任务，到12月末，实现利息收入3054万元；储蓄存款增长率达到15.45%；对公存款增长率实现0.9%；外币存款额达到86万美元，比计划多6万美元；存贷增量比例26.66%；费用1378万元；帐面亏损37_万元；实际亏损4573万元。评价指标也完成得很好：无息资产占用率15%，仅比计划差0.2个百分点；新放贷款正常率达到100%；以资抵债处置率为23%，超额完成3个百分点；偿还借款3000万元；非利息收入增长率为-75%，较计划差95个百分点；信用卡消费额完成61万元，超额1万元；国际结算业务额达到1100万美元；超额350万美元；当年没有发生重大经济、刑事案件或责

任事故。

回首2020年，我们着重抓了以下几方面的工作：

(一)集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下3个措施。

一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。从行长到部室主任，继续落实了包处所、包大户任务。行长、副行长每月从个人工资总额中拿出30%与全行收息任务挂钩，部室主任和全体机关工作人员，每人每月从各种补贴中拿出400元，其中的40%与包所的收息任务挂钩，60%与全行主要经营任务挂钩。

二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息108万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息186万元。同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息220万元。

信贷部门密切配合，各司其责：会计出纳人员看住企业帐户，强化现金管理；信贷人员把握所辖企业的资金流向、贷款方向，搞好检查监督，促进贷款归行。信贷管理部、专贷部和业务开发部通力合作，经常深入企业检查库存现金，搞好调查，掌握企业多头开户情况，较好地防止了息源的流失。

(二)抓好规范化管理工作，降低和化解信贷风险。着重抓了

以下几个环节：一是重新调整审贷分离岗位，设立信贷审查岗、法律审查岗和信贷检查岗，合理分工，明确职责，依法办理信贷业务，确保信贷管理工作正规化、合法化和程序化。二是严格执行贷款第一责任人办法，彻底解决权责脱钩、责任不清、奖罚不明的老问题，将贷款损失的责任落到实处。三是严格承兑汇票管理。承兑汇票视同新放贷款一样严格管理，坚决按上级行规定的10个条件，履行程序，保证无一笔垫付发生。

(三)抓好清分和盘活工作。3月12日,总、省行召开了信贷资产清分工作电视电话会议,总行何林祥行长和省行张少士行长就清分的意义、步骤、方法和政策等,做了详细的部署。这是一项阶段性的中心工作,是银行信贷管理制度的一项重大改革。时间紧,任务重。根据上级行的统一要求,我们成立了清分工作领导小组,由行长亲自担任组长,副行长任清分办公定主任,主管这项工作。通过这次清分工作,促进全行信贷管理水平再上新台阶。

在抓好不良贷款的盘活工作。今年的盘活任务比往年轻,只下降3个百分点。但难度并不轻,要实实在在的收回,因此,落实到各处所的还不到1个百分点,要求保证完成,不得有水分。

(四)优化信贷结构,搞好信贷服务。我们打破行业、所有制界限,把有生命力的双优客户作为信贷支持的重点,从而实现了信贷资金的高效利用。着重抓了以下几方面的工作:

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行,并做到每个员工能耐心对待每个顾客,让客户满意。

网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种,提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。

虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

1、把好进人用人关。

银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

20-年，注定是一个不寻常的一年，对于我和我的同事亦是如此。伴随着一整年的疫情防控，我们的银行工作也面临着新的挑战 and 变化。

今年是我在这个岗位坚守的第x年，从开始业务技能的不熟悉到现在熟练进行柜面的相关业务，感觉自己的业务水平不断提升，但同时也有很多不足之处需要弥补。这一年里我认真学习业务知识技能，积极履行职责，较好的完成本年度的工作任务。现将这一年以来的工作情况和体会总结如下：

本人于20xx年x月入职，担任综合柜员一职，日常的主要工作有对私储蓄业务、对公业务、产品销售、授信业务等。这一年，我这枚柜员共办理业务总笔数xxxxx笔，总业务量xxxxx笔，办理授信业务xxxx笔，现金调剂xx笔，挂失业务xx笔，冲销业务xx笔，产品销售达xxx万元。这一年很忙，却又很充实，看到自己的年度工作量总结，觉得很开心很满足。

我认真履行柜员的岗位职责，踏实本分的做好本职工作。在

办理窗口业务过程中，始终坚持“微笑服务”，耐心解答客户的问题，帮助老弱病残群体解决相关金融业务问题。树立了“客户第一”的良好窗口服务形象。

业务营销方面，我不忘积极营销我行的各类产品，用心细致的服务老客户，以老客户带动新客户，积极拓展业务空间和提升业绩，并且取得较好的成效。另一方面积极宣传相关存款优惠政策，进入社区营销，较好的完成了业务指标。

业务安全方面，我督促自己增强安全意识，防范安全隐患，在保证业务质量的同时，规避业务风险。上下班及时检查，按照规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，既保证了工作效率有保证了工作质量。

我严格要求自己多学习金融领取相关知识和技能，提升合规操作意识。作为一个一线的网点柜员，是客户最直接的联系人，必须把专业做精，知识体系完善，思想觉悟提高牢记于心。业余时间我会在网上查找相关文件资料和规章制度，让自己能对政策有一个清晰的认识，同时也会对业务所需的相关资料加以整理学习，争取把自己锻炼成一个整体综合素质较高的柜员，并不断将所学知识技能加以运用，提升业务水平。

在日常生活中，我能做到及时融入到x行这个大家庭中来，以积极认真的态度对待工作，和同事之间团结协作，互帮互助。主动适应环境，耐心帮助新同事，积极求助老同事。相互分享掌握的相关知识技能，熟悉相关业务。不同部门之间也会做到相互沟通和配合，以提高工作效率为前提，目的是创造出更出彩的业绩。

此外我还积极帮助社区老人办理业务，人总有变老的一天，多帮帮老人也能有不一样的快乐。不光是老人，我和同事们还在我行举办的献爱心救助留守儿童活动中积极帮助那些上学困难的孩子，给他们传递我们银行的温暖，相信他们也会

更加感激我们所提供的帮助，这些也帮助我行树立了一个良好的形象。

在获得这些成绩的过程中也发现自己有很多不足之处，这些也是需要自己加以深刻分析和改正。这一年以来，自己的不足之处主要表现为这些方面：

1. 工作方法和对自我的要求有待进一步提升，对待工作任务可能只停留在最基础、最表面的达标上，没有进一步的分析，之后有一个质的提升，工作效率有待提升。
2. 对待学习新知识、新政策的积极性有待提高，有时因为业务上的一些琐事，或者客户投诉，导致意气用事，学习起来不认真，学习效率降低且对待学习持续不强。
3. 客户服务方面需要向前辈们学习，不但要服务好，更要维护好客户。与时俱进，真正帮助客户了解并解决业务问题。

但柜员这个岗位又让我学到了很多。它教会了我尊重他人、包容他人，教会了我沉稳、不骄不躁、微笑面对客户，教会了我守法合规，不能逾越底线。

新年新气象□20xx年，我要更加努力学习，把业务做到“更上一层楼”，保持一个良好的心态对待每一位客户，进行换位思考，不断改进自己服务的方式、态度和水平。加紧熟练掌握各项业务所需的知识技能，加强营销思维与技能的提升，努力向一个优秀的现代化柜员的靠近。

我相信我将克服自身现有的不足，不断总结经验教训，严格服从领导的安排，提高业务能力和水平，和同事之间团结互助，为xx银行创造更好的业绩贡献一份力量。

在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的

工作，我们会计出纳部的每一名员工都有自己的收获，都没有碌碌无为、荒度时间。尽管职位分工不同，但大家都在尽最大努力为行里的发展做出贡献。时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将今年的工作做如下简要回顾和总结：

今年我在财务部从事出纳工作，主要负责现金收付，票据印章管理，开具发票和银行间的结算业务，刚刚开始工作时我简单的认为出纳工作好像很简单，不过是点点钞票，填填支票，跑跑银行等事务性工作，但是当我真正投入工作，我才知道我对出纳工作的认识和了解是错误的，出纳工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术问题，需要理论与实践相结合才能掌握、在平时的工作中我能严格遵守财务规章制度，严格执行现金管理和结算制度，做到日清月结，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报及时处理，根据会计提供的凭证及时发放工资和其它应发放的经费，坚持财务手续，严格审核有关原始单据，不符合要求的一律不付款，严格保管有关印章，空白支票，空白收据，库存现金的完整及安全，及时掌握银行存款余额，不签发空头支票和远期支票，月末关帐后盘点现金流量及银行存款明细，并认真装订当月原始凭证，每月及时传递银行原始单据和各收付单据，配合会计做好各项帐务处理及各地市资金下拨款，严格控制专款专用和银行帐户的使用。

以上是我今年工作以来的一些体会和认识，也是我在工作中将理论转化为实践的一个过程，在以后的工作中我将加强学习和掌握财务各项政策法规和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强财务安全意识，维护个人安全和公司的利益不受到损失，做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处：

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。

以上是我的个人工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

2xxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx支行，在那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，柜台上一样能够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，个性是一线员工，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“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接应对客户的群体，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，然而应对各类客户，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；二是持续良好的职业操守，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。

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”，为客户带给全方位、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，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、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带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，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，给客户带给及时、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期望！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！

这天，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”。这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。因为我明白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用心性、主动性和创造性，在开创农业银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

20xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就一年来的工作小结如下：

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确

保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口的活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了万经济效益。二是服务好基

层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xxx等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

4、积极配合客户经理做好服务工作今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

20_年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支

持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达_亿_千万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，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。

20_年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺19，取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，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，为客户提供方便，

灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20__就过去了，在担任__行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20__工作情况汇报如下：

一取得的业绩

20__，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口勤动手勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客

户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息寻求支持，成功营销__族白酒交易中心__电力实业公司__中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资ps商户通知存款等业务都有新的突破。

二职责和使命

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查贷后检查跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20__，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

1. 是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样

化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

2. 是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

3. 是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章新的业务新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高更远的方向努力，用“新”的工作_实际工作中遇到的种种困难。