

会计年终总结个人工作经验 会计个人年终总结(优秀6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？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。

会计年终总结个人工作经验篇一

200x年x月x日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。

我是20xx年9月有幸被录用，在进行培训。于10月8日正式到上海就职，至今已有四个多月的时间。

上海财务部目前只有夏部长和我两个人。所以，我担负着出纳和会计辅助工作。工作伊始，人员少、工作杂、业务多，我一兼数职，在繁忙的工作中锻炼自己磨练自己，也常常加班加点的熟悉自己的本职工作，在短时间内就进入角色并配合夏部长按纪律做好财务工作。

财务部一直人手较少，而且我们没有独立的办公室，一间办公室内安排了四个部门。但在夏部长有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项工作。财务部每天都离不开资金的收付与财务报帐、记帐工作。这是财务部最平常最繁重的工作。一年来，我们及时为各项内外经济活动提供了应有的支持。基本上满足了各部门对我部的财务要求。由于上海公司是筹建阶段，工程、生产、后勤需要的资金量巨大，每月的现金流量就有上千万。虽然现金流量巨大而繁琐，但我们“认真、仔细、严谨”的工作作风，各项资金收付安全、准确、及时，没有出现过任何差错。企业的各项经济活动最终都将以财务

数据的方式展现出来。在财务核算工作中我都尽职尽责，认真处理每一笔业务，为公司节省各项开支费用尽自己最大的努力。

今年下旬上海北玻的一期工程已接近尾声，设备的生产阶段开始展开。随着业务的不断扩张，记帐、登帐工作越来越重要。为提高工作效率，使会计核算从原始的计算和登记工作中解脱出来。我们在12月份进行了会计电算化的实施，即采用新中大a3财务软件，虽然系统开始不是太稳定，但工作的高效率已经体现出来。这为我们节约了时间，还大大提高了数据的查询功能，为财务分析打下了良好的基础，使财务工作上了一个新的台阶。

财务部除要认真负责地处理公司内部财务关系外，为达成本单位的任务，还要妥善处理外部各方面的财务关系。与外部建立并保持良好的联系。本年度财务部友好妥善地处理了各单位的往来款项的收支。同时与银行建立了优良的银企关系、与税务机构建立了良好的税企关系，并圆满完成了对统计、税务等各部门有关资料的申报。

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，争取更好的工作成绩。

会计年终总结个人工作经验篇二

今年，是本人在参加财务工作的第二年。按说，我们每个追求进步的人，免不了会在年终岁首对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。在一年的时间里，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，无论是在敬业精神、思

想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，本人能够遵纪守法、认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上发挥了应有的作用。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将xx年的工作做如下简要回顾和总结。

今年的财务会计工作总结可以分以下三个方面：

一、加强财务会计工作学习，注重提升个人修养。

一是通过杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为行动指南，积极参加政治学习，遵守劳动纪律，团结同志，热爱集体，服从分配，对后勤工作认真负责，在工作中努力求真、求实、求新。以积极热情的心态去完成园里安排的各项工作。积极参加园内各项活动，做好各项工作，积极要求进步加强政治思想和品德修养。

二是认真学习财经、廉政方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

三是努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，严格按照胡*同志提出的“勤于学习、善于创造、乐于奉献”的要求，坚持“讲学习、讲政治、讲正气”，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则；始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；四是不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

二、爱岗敬业、扎实财务会计工作、不怕困难、勇挑重担，

热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

1、任劳任怨、乐于吃苦、甘于奉献。今年以来，由于教育系统财务规范化整改工作，财务工作的力度和难度都有所加大。除了完成报账工作，本人还同时兼顾园里的后勤工作及其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，经常加班加点进行工作。在工作中发扬乐于吃苦、甘于奉献的精神，对待各项工作始终能够做到任劳任怨、尽职尽责。在完成报账任务的同时，兼顾后勤工作，出色地完成各项工作任务。

2、顾全大局、服从安排、团结协作。今年，根据园内的工作安排，本人从原来的记账岗位上调整到报账岗位上。在岗位变动的过程中，本人能顾全大局、服从安排，虚心向有经验的同志学习，认真探索，总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，并能团结同志，加强协作，很快适应了新的工作岗位，熟悉了报账业务，与全员同志一起做好财务审核和监督工作。

3、坚持原则、客观公正、依法办事。一年以来，本人主要负责财务报账工作，在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，坚决不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续完备、规范合法，确保了我园会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

4、爱岗敬业、提高效率、热情服务。在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力

提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，获得了园内教职工的好评。

三、遵纪守法、廉洁自律，树立起财务会计工作者的良好形象。

本人作为教育系统的一名财务工作者，具有双重身份。因此，在平时的工作中，既以一名人民教师的标准来要求自己，学习和掌握与幼儿教育有关的教育教学知识，做到教学相长，为人师表。又以一名财会人员的标准要求自己，加强会计人员职业道德教育和建设，熟悉财经法律、法规、规章和国家统一会计制度，树立了幼教教育工作人民教师和财务工作者的良好形象。

四、努力学习，增强业务知识，提高财务会计工作能力。

为了能够适应建设现代化文明幼儿园和实现我园会计电算化的目标，xx年，本人能够根据业务学习安排并充分利用业余时间，加强对财务业务知识的学习和培训。通过学习会计电算化知识和财务软件的运用，掌握了电算化技能，提高了实际动手操作能力；通过会计人员继续教育培训，学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平得到了更新和提高，适应了现在的工作要求，并为将来的工作做好准备。

五、在财务会计工作总结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、在本职工作上，由于经验和专业水平不足，有很多地方做的不到位，不够熟练。

总之，在财务会计工作总结中我享受到收获的喜悦，也在工作中发现一些存在的问题。在今后的财务会计工作总结中我应不断地学习新知识，努力提高思想及业务素质。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。

会计年终总结个人工作经验篇三

20xx年，是我从事会计工作的第n年。一年来，本人在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，由一名初涉会计行业，没有任何经验的新人，转变为会计的行家里手，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，圆满地完成了领导赋予的各项工作任务，并取得了一定的工作成绩，现将本人一年以来的工作、学习情况总结如下：

一、工作情况

1、加强政治学习，注重提升个人修养。

20xx年，本人积极参加政治理论学习，先后学习了邓小平理论、重要思想和党的xx届四中、五中全会精神，并对科学发展观、创先争优、构建社会主义和谐社会、建设节约型社会等相关理论进行了重点学习。通过学习，进一步提高了本人的思想政治觉悟和道德品质修养，做到了与人为善，和睦相处。增强了在思想上、政治上同党中央保持高度一致的自觉性，提高了对发展是第一要务的认识，有效地增强了工作的系统性、预见性和创造性，为做好会计工作打下了坚实基础。

2、加强业务学习，提高工作能力。

我是一名半路出家、初出茅庐、没有任何经验的会计人员，我深知会计是一项专业性相当强的工作，在这么重要的岗位担任会计人员，我感到肩头的担子是沉重的，压力是极大的。有压力才有动力，紧张而又充实的工作氛围给予了我积极向上的动力，任何一项业务核算对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都虚心向身边的同事请教，

直到弄懂弄通为止，真正做到“三人行必有我师”，取别人之长，补己之短。同时，为了能熟练应用会计电算化，利用业余时间自学了《财务管理与会计核算办法》、《现代营销学》、《计算机会计学》等书籍，提高了自己的业务水平，丰富了自己的营销理论知识，为更好地做好会计工作打下了坚实的基础。

3、勤奋敬业，热情服务。

在会计工作中，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。面对工作量大、结算复杂的情况，严格按照财务管理规定的规定，从收入做原始凭证到审核、装订，记账凭证的填列，以及增值税发票的开具，一般纳税人专用发票的开具，办理纳税上报以及其他与发票管理有关的工作，银行账目的核对，用户现汇、承兑汇票的验收工作等等，都坚持实事求是的原则，每项工作都一丝不苟，做到了账清、账实、账表相符、账簿整齐。及时准确地录入数据，建立客户档案，做好客户信息调查，了解客户的基本情况。遵守财务保密制度，对未公开的煤炭价格、财务数据严格保密，决不泄漏。积极协调与计财部、银行、税务等部门的各项工作关系。工作上随叫随到，保持高度的自觉性，及时为客户办理业务，从不抱怨。真正做到了为客户服务零距离。优质文明的服务赢得了客户的信任和赞扬。

4、工作敢于创新，提高工作效率。

本人积极探索会计的新思路、新方法。不断规范财务工作程序，简化各种手续。例如：以前开具增值税发票时，一个订单一开，费时费力，发票使用很多，而且不易查找，本人和同事积极探索新的工作方法，按厂家、品种将发票合开，然后再打好明细附在上方，既节省了发票的使用张数，又提高了工作效率而且方便了查找。通过工作创新最大限度的给用户提供方便，提高了工作效率。

会计年终总结个人工作经验篇四

从学校生活到社会工作的转变，从在基层的锻炼到市局机关的具体工作，在党和各级领导的教育、培养下，以及同事的关心帮助下，我一路走来。自参加工作以来，我在思想上积极要求进步，认真学习了xx届三中全会精神和“三个代表”的重要思想；在业务工作中，我主动学习相关业务知识，并将其运用到具体工作中，也使自己在工作中得到了成长。现将我在思想和业务工作中取得的成绩总结如下：

1、在政治思想上，我坚持社会主义道路，认真学习xx届三中全会精神和“三个代表”的重要思想，深入把握其精神实质。伴随行业改革的深入和不断规范，行业发展也越发引得烟草人的关注。怎样领会和实践市局党组“以市场为导向，以效益为中心”的发展思路，做为烟草的一分子，我积极参加思想政治学习，积极关注行业发展动态，以期提高自己的政治理论水平和综合素质，积极参与和支持行业改革，并在实际工作，根据自身岗位特点，切实作好本职工作。

2、认清岗位职责，切实作好现金及银行出纳工作。作为企业经济活动的起点，货币资金的管理责任重大。自在市局从事出纳工作以来，我严格按照中国人民银行规定的现金管理办法和财政部关于各单位货币资金管理和控制的规定，办理市公司的日常费用报销业务。为作好现金的管理，并结合会计电算化工作，我坚持日清月结，作到每日库存数与现金日记账余额核对，确保账实相符；月末现金日记账余额与现金总账余额相符。作为银行出纳，我认真把握中国人民银行的《支付结算办法》和财政部关于货币资金的内部控制制度，作到了严格按相关规定和在单位财务制度范围内办理银行存款、取款及转账业务，对不符合制度的资金业务坚决不予办理。同时，我还注重与货币资金相关的票据及单据管理。结合市公司资金活动的特点，单位银行账户达30多个，票据的购买、保管、领用及注销等环节我都要一一把关，确保不发

生因票据引发的资金安全问题。每月结束后定期主动与银行对账单核对，进行银行存款余额调节表的编制，确保了单位资金的安全与会计核算的准确。xx年6月至xx年9月我在市公司投资的房地产公司从事出纳工作。在此期间，我严格按现金及银行结算制度和公司的资金使用要求进行资金结算活动，确保了在个人职责范围内的三个项目的资金作到了专款专用。

3、深入学习《会计法》，积极参与会计基础规范工作。按照国家局规范会计基础工作的要求，针对市公司前期会计基础工作的不足，我配合处内同事在拟定的原始凭证粘贴规则后分处室制作了自制凭证粘贴样本，并于xx年12月试行。在新的原始凭证粘贴规则实行后，我尽量做好宣传、解释工作。对于不熟悉的同志，我亲自示范，直到达到要求为止；尤其是离退人员报销医药费用时问题层出不穷，我都能细心讲解、热情帮助。在工作中既坚持原则，又不拘泥于形式，工作得到大家的肯定，也使会计基础规范工作得到其他部门的支持，也为整体提升市公司会计基础工作水平打下了良好的基矗通过近半年的不断摸索与实践，会计基础规范工作从凭证这一源头取得明显的进步。

4、立足本职，作好本部门其他工作的配合。由于市公司本部核算人员较少，结合财务工作的特性，我除作好本职工作外，认真学习市公司机关财务开支审批制度、差旅费开支管理办法等内部控制制度等，认真把握经济事项的实质，作好会计基础核算工作；协助完成市公司各项税收的解缴；定期根据人劳通知编制公司职工工资表及其发放；每月与结算中心往来账的核对；以及对营销中心的利润上划下拨。这些工作虽然琐碎，但是我始终能保持良好的心态，认真的作好每一项工作，为处内各项工作能顺利开展尽自己的努力。

5、认真学习《企业会计准则》，积极参加会计人员后续教育。伴随我国会计制度、法规的不断完善，新的制度、新的准则对会计人员提供更高质量的会计信息提出了要求，提高自身的专业素质成为必然。只有在工作中不断积累经验，在学习

中丰富知识，认真把握会计制度和税收等相关政策，才能为行业财务管理水平提高打下基矗在过去取得的成绩的同时，我深知自己的进步相对于行业改革和发展的需要来讲还有不小的差距。在今后的工作中，我将进一步发挥自己的主动性，注重自身思想修养的提高，努力提高自己的业务工作能力，力争出色完成自身工作和领导安排的任务，为行业的发展作出应有的贡献。

会计年终总结个人工作经验篇五

20__年_月中旬，我非常有幸的加入到这个大家庭中来，成为我校财务室的一员。转眼在有序的繁忙中来到了学期末，回顾这期间的工作，有成绩也有不足，我会在以后的工作中，积极进取，弥补不足，为我校的财务室的会计工作增光添彩，努力提升自己，力创优绩。值此，对几个月来的工作情况予以总结。

一、加强知识学习，不断增强思想道德素养

我一直将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想，通过从书籍杂志、电视新闻、电脑网络等途径，丰富知识，提高思想道德素质，增强集体观念，真正把读书学习当成一种生活态度、一种工作责任、一种精神追求，自觉做到爱读书读好书善读书。

工作期间，我以会计职业道德作为行为指南，遵守校规校纪，团结同志，热爱集体，服从分配，以积极热情的心态完成各项工作。在工作中不断地充实自己，完善自己，努力增强思想和道德修养，从而使自己真正树立正确的职业观和人生观。

二、笃实认真，增强专业知识，提高工作能力。

1、在会计专业相关理论知识的学习方面，我根据工作安排充分利用业余时间，加强学习和培训。通过专业书籍以及相关

刊物的学习，增强财务知识并及时了解相关政策法规；通过会计人员继续教育培训，使自己的会计知识得到更新和提高。

2、在工作上，通过这些天的工作和同事之间相处，使我获益良多。我了解了学校财务工作的特点，对自己的会计理论知识有了新的认识，对人与人之间的沟通、团队合作、各部门之间相互协调有了新的体会。而这些都与领导和同事们的帮助密不可分。

财务部门整天与数字打交道，是一个要求细腻的部位。就出现了这样的情况，财务室都是女同事，男的只我一个，初来乍到，我心里多少有些紧张。但办公室的同事对我很和气，也很是照顾，她们耐心地向我介绍了学校日常工作的基本业务、会计科目的设置以及具体核算内容，并且对于如费用报销标准，具体审批流程等我不熟悉的工作环节，caiwu总监及同事们不厌其烦，真诚耐心的指正，指导，使我及时高效的提升了自己的工作能力，并迅速的适应了这里的工作环境。非常感谢。

三、勤奋工作，敬业爱岗

积极进取我在日常工作中能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，尽职尽责。严格遵守学校各项规章制度，努力提高工作技能，没有迟到、早退的现象。认真做好本职工作和办公室卫生清理，接打电话，送交文件等日常事务性工作，做到腿勤、口勤，使票据及时报销，账目清楚，保持良好的工作秩序和工作环境，我认为，勤勉敬业应是对自己的基本要求。

四、尽职尽责履行好自己的工作职责。

我对本职工作和临时性工作能够及时完成，为学校的教育教学提供保障和支持。

对内严格执行财务手续，认真审核原始凭证。

根据工资管理规定严格正确的计算教职工工资，耐心准确地解释教职工对工资的各项质疑，保障教职工正当利益不受损。及时整理，装订会计资料及上级下发的各类文件。

通过对实际运营过程中财务数据的统计和分析(如本学期对小学固定资产的盘点，账实核对，审核报废)，为学校各部门及决策层提供数据参考。

几个月来，我围绕自己的工作职责做了一定的努力，取得了一些成绩，但还存在一些问题和差距，主要是：自己来到我校时间短，一些情况还不熟悉，对部分学校规定和 workflows 还没有吃透，我将在今后的工作中认真加以学习，不断提高自我，为做好各项工作任务而努力，使自己可以更好的为学校服务，为教职工服务。

会计年终总结个人工作经验篇六

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、根据建娄函[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20xx0xx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：户，专用账户：户，临时账户：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。