

# 最新银行柜员季度工作总结(汇总5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 银行柜员季度工作总结篇一

在银行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。或许有人会说，一般的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完善源于认真。我宠爱这份工作，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，以自己主动的工作看法赢得顾客信任。

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，柜员的日常工作或许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要娴熟操作、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工人的真诚，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：一是把握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培育和谐的人际关系，与同事之间和谐相处；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，努力学习业务学问，向有阅历的同事请教，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，宏大正寓于平凡之中，平凡的一样能够奉献，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，没有平凡哪来宏大！

## 银行柜员季度工作总结篇二

总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地开展今后的工作。下面是小编搜集整理的20xx年银行柜员第四季度工作总结，欢迎阅读。更多资讯请继续关注个人工作总结栏目！

20xx年8月，我满怀着对\*\*银行和金融事业的向往和追求走进了\*\*银行高桥支行，开始释放自己青春的能量，点燃起事业的梦想；不知不觉已近年底，在这短短的四个月中，无论是在工作上，学习上还是在思想上，我都逐渐变得成熟起来。常听别人谈论柜员是一个烦琐枯燥并且忙碌的工作，谈不上事业，其实不然，卓越始于平凡，完美源于勤勉，柜台作为一线岗位，是银行与客户关系的直接枢纽，因此更能锻炼技能。

刚开始接触柜面工作，因知识不熟悉，技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，摆脱现状，于是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同事请教，俗话说“业精于勤，荒于嬉”。只有这样才能实实在在地经得起这个岗位所带给我们的考验；只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将提高业务，将工作更上一层楼。

作为一名\*\*银行的一线员工，我深切感受到自己肩负的重任，由此必须严格地要求自己立足本职工作，潜心钻研业务技能，掌握过硬的业务本领，时刻不放松业务学习；更重要的是要保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规，同时培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处，从而清醒地认识自我、提高自身服务质量。

众所周知，在高桥支行辖内，望春工业区分理处是比较忙的一个点。每天业务繁忙，接待客流众多，因此这样的工作环境就迫使我不断地提醒自己要在工作中加倍认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作，始终如一地要求自己，在做好自己工作的同时，多帮助同事；当发现问题的时候，虚心地向其他同事请教。对待业务技能，我秉持着“三人行必有我师”的理念，千方百计地把自己薄弱之处加强补足。

于是在领导、老师的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，提高业务知识学习频率，自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度。柜台是展示银行形象的窗口，柜员是直接面对客户的群体，我的一言一行都代表了\*\*银行的形象，为此我常提醒自己要坚持做好“阳光服务礼仪”，耐心细致地解答客户疑问；面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的赞许，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。

牢记“善待别人，便是善待自己”，换位思考，将心比心，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。时代在不断发展，银行工作的竞争也日趋激烈。柜员的日常工作也许是平凡而单调的，然而我们更应怀有危机感，时常告诫自己不能满足现状，虽甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战，将工作做细、做好、做精。青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充，因为敢闯敢拼，活力四射，因为有太多的梦想和希望！可在我看来，青年的宝贵

还在于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，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

总结之后，回顾自身存在的问题，一是学习不够，技能不足。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感，且理论基础、专业知识、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作疲累之时，有过松弛思想，反映出自身政治素质不高。针对以上问题，今后的努力方向为：

一、加强理论学习，进一步提高自身素质。

转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地开展今后的工作。对于工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

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”。今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。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创\*\*银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

20xx年已经接近尾声，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天！我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强！学会用激情创造灿烂，使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

1、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。做为一名前

台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。行里组织员工对内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了总行《中国建设银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务。2019年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立“服务无小事”的观念。

不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

4、工作中存在的不足及今后的打算。一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标。

二是对一些业务还不够精通。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要。2、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提升自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，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，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，争取更好的工作成绩。

## 银行柜员季度工作总结篇三

银行柜员进行第一季度工作总结的意义在于提升银行人员的工作能力。银行柜员第一季度工作总结是本站小编为大家带来的，希望对大家有所帮助。

### 银行柜员第一季度工作总结(一)

有幸在中国建设银行(江岸球场支行)进行了两个月的实习，学到不少实用的财务知识和技能。这次实习所涉及的内容主要是个人银行业务，对会计业务(对公业务)、银行卡业务也有一般了解。

由于银行规定没有柜员号(实体柜员权限)的人员一律不准担任单人上岗，于是初来乍到的我除了协助会计主管整理每日会计凭证，就是从《建设银行柜面业务操作指南》一书中获取了不少重要的初步信息。但理论和实践是有一定差距的，通过后来的实际操作让我对书本的内容更加融会贯通，下面谈谈在这期间我对银行工作有限的认识。

## 个人银行

首先要提一点，建行实行的是综合柜员制，是指按照规定的业务处理权限和操作流程，由单一或多个员工的组合，通过临柜窗口为客户综合办理本外币对公会计、出纳、储蓄、信用卡等各种金融业务，并独自承担相应责任的一种劳动组合方式。

每天清晨，营业前所有当班柜员根据主管规定提前5分钟到岗做一些准备工作比如加盖存取款凭条现金讫章等等。款箱到达后，一天的工作就可以开始了。柜员要进入dcc柜面操作系统，必须先通过银行指纹对其柜员身份进行认证签到。指纹仪通过数据接口连接到网点的业务终端，安全可靠。

个人银行业务包括储蓄业务、龙卡业务、速汇通、代收代付、中间业务、个人柜台签约(网上银行)等。这些均由柜员通过在本终端dcc系统中输入相应交易代码和一系列操作才能完成。本外币一本通是将客户的本、外币活期(含现钞、现汇)储蓄存款使用同一帐号、同一存折，按业务发生的先后顺序进行记载。可涵盖目前普通本、外币活期储蓄存款的一切业务种类，分活、定期两种。

活期储蓄开户和存取款的程序是这样的：

在开户时，需填写内容有存款日期、户名、存款金额的活期储蓄存款凭条，并将凭条、现金和个人身份证明交银行经办人员。银行经办人员审核后，发给客户存折；若要求凭密码或印鉴支取，要在银行网点的密码器上自行按规定格式输入密码。活期存折支持零金额开户（但存款不能保持0余额），办卡则至少保持10元。大额款项的支取（一般是大于或等于5万元，存款标准则为10万）要登记报备，涉及到支票的该笔款项的支票也要由会计主管签字后方可支取。

定期储蓄是指在存款时约定存期，一次或按期分次存入本金，整笔或分期、分次支取本金或利息的一种储蓄方式。

零存整取有专门的储蓄存折，是按约定存期、每月固定存款、到期一次支取本息的一种储蓄。开户手续与活期相同，每月要按开户时的金额进行续存。储户提前支取时的手续比照整存整取定期储蓄存款有关手续办理。一般五元起存，每月存入一次，中途如有漏存，应在次月补齐。计息按实存金额和实际存期计算。

网上银行不单独设置帐务体系，其帐务处理由dcc系统完成，其资金清算纳入柜台业务清算系统自动处理。签约客户通过网上银行进行交易，其在dcc所产生的电子信息记录为交易的有效凭据，各会计核算部门凭交易明细记录或交易清单作为记帐凭证。

每笔业务须由柜员及客户双方确认凭证单据并各自签字盖章。在本日业务结束后，进行日终处理，打印本日发生业务的所有相关凭证，对帐；打印“流水清单”，检查今日的帐务的借贷方是否平衡。最后，轧帐。这些打印的凭证由相关行内负责人再次审查，看科目章是否盖反、有无漏盖经办人员名章等，然后整理装订。每日凭证不再由营业网点保管，而是进行帐务处理后交送现至直属支行，记帐。然后再传递到上级

行进行“事后稽核”。

## 会计

相对储蓄，会计业务种类就比较细分了。大类有公司业务，票据交换和资金清算，支付结算等。

**a**公司在建行开户须递交“开立单位银行结算帐户申请书”、相关证明材料及复印件，包括营业执照正、副本，税务登记证(国税or地税)、法人身份证明，按照《人民币银行结算帐户管理办法》规定进行审查。柜员根据会计主管审核后的申请书建立单位客户信息维护，作单位活期存款开户交易处理，打印开户单位印鉴卡，交单位财务人员预留印鉴。申请开立基本存款帐户、专用存款帐户和临时存款帐户的，应向当地人行进行帐户申报。开立一般帐户的，由开户行业务部门审查。申报成功后，柜员作活期存款帐户资料维护交易处理，将帐户状态由未申报状态转为已申报状态。

**b**票据交换(主要有现金支票、转帐支票、银行汇票和电汇)属于与金融机构往来业务的一种，是由当地人民银行统一组织实施和管理，并按人行相关规定在同一票据交换区域通过手工交换方式办理的各种款项的票据资金清算业务。

柜员根据客户提交的或转汇需提出的票据，审核无误后，根据不同情况作单位活期存、取等相关交易处理，对提出票据与打印的提出交换票据核对表核对无误后，将票据和核对表一并交交换员，最后交换员打印提出交换票据清单，与柜员提交的提出票据进行核对无误后，接当地人行要求进行交换提出。

**c**支付结算是单位、个人在社会经济活动中使用票据、银行卡和汇兑、托收承付、委托收款等结算方式进行货币给付及其资金清算的行为。

我国发布的《支付结算办法》中明确规定了办理支付结算的基本原则：

1. 对付款人来说，要恪守信用，履约付款。
2. 对收款人来说，谁的钱进谁的账，由谁支配
3. 银行不垫款原则

应在转账支票领用单上加盖预留银行印鉴，同时按标准交费，领取空白转账支票。

现金支票是委托建设银行在见票时无条件支付给收款人确定金额的现金的票据。在建设银行开立可以使用现金收付存款账户的单位和个人，对符合《银行账户管理办法》和《现金管理条例》规定的各种款项，均可以使用现金支票，委托开户银行支付现金。现金支票只能用于支取现金。现金支票只能在出票人开户银行支取现金，不需要交换。一天进行两次清算(中午11:30前，下午18:00前)，打印提出卡、批控卡，向复核员对帐，确认帐实相符后批次入帐。

## 银行卡

银行卡按是否具有消费信贷(透支)功能分为信用卡与借记卡(储蓄卡visa mastercard)[]借记卡是没有透支功能的，但可以进行转帐结算，存取，消费的一种卡。异地本行存款转账手续费为按每笔金额的0.5%收取，最低2元，最高50元。异地本行取款手续费按每笔0.5%的金额收取，最低2元。异地跨行atm取现要按金额的1%(最低2元)加上每笔2元手续费收取。10元年费是成本，因为借记卡的维护成本高，一般每张银行卡本身的成本在1.5~2元;40多万元一台的制卡机在制作40万张左右的银行卡后就会报废，摊到每张卡上的费用在1元左右;一台atm机也得二三十万，还需要工作人员及时补充现金，付出相应的人力、现金成本。而工农中建四大国有银行的发

卡量都在8000万张以上，每年的维护费就要数亿元，这对于银行来说是个不得不考虑的因素。

贷记卡是银行授予持卡人一定的信用额度(根据贷记卡使用或个人信用可调整)，无需预先交纳准备金就可在这个额度内进行消费，银行每月会打印一张该客户本月消费的清单，客户就可以选择全部付清或支付部分，如果选择后者，则未付清部分作为银行的短期贷款按月计收复利。信用卡还可以按使用对象分为单位卡与个人卡;按信用等级分为金卡与普通卡。

## 银行柜员第一季度工作总结(二)

三个月以来,我牢记服务领导、服务机关、服务群众的工作职责，不怕困难、团结协助，较好地完成了各项工作任务。现将这几个月来的工作总结如下：

### 一、加强学习，不断提高思想政治素质和业务水平。

乡党政办公室作为综合性的办公室，承担的工作职责较多，工作又十分琐碎，做起来千头万绪，这就要求办公室的人员必须具有较高的思想政治素质和业务水平才能胜任，否则工作起来就会无从下手，顾此失彼。今年以来，我认真学习党的各项方针政策，不断提高自身的思想政治素质;认真学习公文写作、如何做好办公室工作等业务知识。通过学习，思想政治素质和业务水平有了很大的提高，各项工作有条不紊开展，并取得了较好的工作效果。

### 二、加强锻炼，做好领导分配的各项工作任务。

20xx年第一季度，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，认真完成领导交办的各项任务，努力做好本职工作。

1. 认真配合完成村“两委”换届工作。去年年底到今年2月份，我乡进行了村“两委”换届选举工作。在选举过程中，从推

选村民选举委员会、选民登记到预选、正式选举，我们都本着“严格依法办事、处处有据可查、坚决杜绝漏洞”的原则，精心组织，周密部署，做到一个步骤不省略，一个细节不忽视。从选举之前的宣传工作、明白卡的制作到选举之时选票的制作与发放、选举之后计票与统计等各个环节我都参与其中，认真负责的完成了分配的各项工

2. 精神文明工作。党政办分工我主要负责精神文明建设的材料，第一季度以来，我乡精神文明建设主要开展了以下几项活动：积极组织开展第十一个“公民道德建设月”活动，认真学习文件精神，安排部署集中活动方案；开展乌什塔拉乡首届道德模范评选活动；积极组织参与“天翼杯”精神文明知识竞赛，精神文明建设和“3·15”国际消费者权益有奖知识问答活动；动员参加“春暖三月 雷锋精神”读书征文大赛活动。同时认真筹备创建自治区级精神文明机关的各项工

3. 团委工作。主要协助专职副书记做好团的自身建设和基础工作，负责志愿者服务活动和其他日常工作。第一季度以来，团委主要开展了如下活动：组织青年志愿者参加“学习雷锋 奋斗青春 给力和硕”为主题的学雷锋志愿服务活动和“爱国卫生日活动”；认真组织进行“走进青年”活动。

4. 办公室其他工作。同时在办公室还负责会务通知、会场布置以及办公室日常工作。办公室工作可以说是服务性工作，既要对外也要对内服务。在工作中要做到“三勤”，即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，要主动询问是否需要办理的事情，遇到办不了的证明材料耐心向其解释清楚，或帮助联系经办人；收集整理材料时，全面准确的了解各方面工作的开展情况，及时总结汇总，向领导汇报。

回顾第一季度的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用

到实际工作中去的能力还比较欠缺;其次,在工作上,工作经验尚浅,尤其是在办公室呆的时间多,深入村里的时间过少,造成调研不够,情况了解不细,给工作带来一定的影响,也不利于尽快成长;再次,在工作中主动向领导汇报、请示的多,相对来说,为领导出主意、想办法的时候少。

在以后的工作中,我一定会扬长避短,克服不足、认真学习、发奋工作、积极进取、尽快成长,把工作做的更好,为人民群众做的更多,贡献做的最大。

### 银行柜员第一季度工作总结(三)

我所在的岗位是\*\*银行的柜员,我的一言一行都代表着本银行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知□xx的储蓄所是最忙的,每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔,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。三个月中始终如一的要求自己。

所位于城乡结合部,有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人,也有好几所学校。文化层次各不相同,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。

由于我是新来的,在柜员业务上还不是特别熟练,为了尽快熟悉柜员业务,当我一遇到问题的時候,我会十分虚心的向老柜员请教。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。今后想在工作中帮助其他人,就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候,我还由于不够细心和不够熟练犯过错误,虽然赔了钱,但是这并不影响我对这份工作的积极性,反而更加

鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，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，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。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，但是我认为，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……那个小妹儿态度真不错……。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银行柜员工作的挑战。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。我也会向其他柜员同志学习，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。

我现在所在的岗位是储蓄服务窗口，我的一言一行都代表着我们农行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，我们储蓄柜员是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，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。几年来我始终如一的要求自己。

由于我是老职工，在业务上我敢不上年轻人那样快和熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向年轻人请教。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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够认真，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

我们清水分理处位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多沈阳矿务局的职工社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，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。

我们分理处经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，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，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。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。并不能增加分理处的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，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……那个老同志态度真不错……。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。

在今后的工作中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。

## 银行柜员季度工作总结篇四

2017年一季度已悄无声息的落下了帷幕，一季度以来本人一直在支行营业部从事柜面工作，下面就本人半年来在思想上，工作上，学习上的情况总结汇报如下：

我在日常的一线服务中我始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。光大银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。

作为柜台里的一名老员工，我的一言一行，一举一动都时刻影响着其他同事。在岗位职责方面我严格按照《支付管理结算办法》，《储蓄存款管理条例》，《现金管理办法》，《人民币账户管理办法》等的有关规定对私储蓄，中间业务等业务的审查，账户处理和现金支付，为客户提供优质高效的服务。办理现金收付款业务时，坚持现金收入先收款后记账，现金付款先记账后付款的原则，受理业务时认真审查凭证要素，坚持核对客户预留信息，储蓄存款提前支取和挂失严格按照规定办理，以确保业务交易合规合法，真实准确。在日常办理业务过程中发生差错不论大小我都及时向柜台经理汇报，按规定处理，办理错账冲正业务，必须经柜台经理在错账凭证上签字方可办理，未经领导批准不得办理冲正业务。

工作需要学习，学习是为了更好的工作。不管在哪个岗位我都会把握住每次学习的机会，每天早上的业务培训，不但可以学习到柜台业务，还能学到对私以及对公的一些业务。通过最近一段的晨训培训我学到了对公的银行承兑汇票，保涵，保理，圈式链式模式等，对私的理财产品，信用卡进件要求等。进一步打开了自己的视野。

在日常工作中，我都以点点滴滴打造品牌的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95595客服电话进行口头挂失，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，却折射出员工的素质、企业的文化。

以上是我一季度以来的工作情况，不足之处还有很多，希望领导批评指正。

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，才能确实实出

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。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希望！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！

今天，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”。今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。因为我知道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积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

## 银行柜员季度工作总结篇五

在中国银行工作已经半年有余，作为一名高柜柜员，每天的工作虽然固定但却不简单。谨慎、仔细、合规是这项工作的基本原则，每个细节都不能放松，否则很有可能失之毫厘，差之千里。

记得刚上柜的那段时间，尽管之前在师傅身后看过业务办理流程，但是真正需要自己操作的时候，面对某些细节还是一头雾水，只能不停的问两旁的同事，而他们则毫不厌烦地一点一点的教我；当我由于粗心，业务出现错误时，他们也会一起帮我出主意、想办法纠正错误；这些都让我很感动，让我觉得自己是在一个大家庭的环境里工作和学习，每个同事和领导身上都充满着人情味儿。我想这就是之前行长开会时所讲的“家文化”的其中一面吧。

而在这样的大家庭中，我想每个人都应该是积极主动的，就像田国立董事长倡导的“自觉精神”一样，我们每个员工都要自觉的维护好我们的大家庭。

再有一段时间就到鼠年了，作为一名新入行的员工也要正式“上马”了。在“自觉精神”的倡导下，新的一年要有新的作为。

首先也是最基本的，就是要脚踏实地的做好本职工作，提高业务熟练程度，避免出错，提高柜员效能，积极完成上级分配的任务。

其次，随着中国金融业“走出去”的提速，中国银行全球综合服务能力越来越受重视，作为英语、金融双学位的新入行大学生，更应该充分利用业余时间加强业务与专业知识的学习，积极参加培训辅导和业务相关证书考试，为中国银行的发展做出一点贡献。

空想必定误人，务实才会成功。选择中国银行，实现心中理想。