

银行工作总结 实用的银行工作总结(实用9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

银行工作总结篇一

在刚到融汇支行的那段日子里，因为我是原顺通支行公司业务部唯一到融汇支行的老客户经理，对顺通支行的很多老贷款户及结算户比较了解，所以理所当然的承担起了象各个部门介绍情况的额外工作及客户的稳定工作。个贷方面，因为我曾经在个贷部工作多年，并且也是唯一到融汇支行的老个贷客户经理，所以也承担了较多的对接工作，也曾因此被人误解，但我还是本着为支行业务大局着想的心理，欣然的接受了这些工作。

接下来在融汇支行公司部的日子里，我最大的感受就是同事们的工作热情和部门领导精通的业务指导能力，部门领导们都有着高人一筹的业务能力，遇到问题总能够主动帮助分析解决，让我这个以前在顺通从来不服上级的所谓业务高手真的从心底佩服他们。在这里没有一下班就回家的人，每天晚上五点钟的下班音乐没有人听得到。受这样一种氛围的感染，我也把全部精力投入到工作中，主动说服金基置业公司以100%保证金银行承兑汇票方式支付工程款1600万元，增加了我行存款及中间业务收入，也增加也企业的收入，实现了银企“双赢”。在存款新增方面，实现了日均新增约3000多万元。纯新增贷款利息收入超千万元。

并申报辽宁北方广播电视公司授信增加到5000万元，为将来全面营销这一重要潜力客户打好了坚实的基础。

联动营销方面，继续发扬我在营销楼盘方面的优势，在已经累计为支行贡献了约2亿元优良个贷的基础上（占顺通支行全部正常类贷款的约50%），继续为支行房贷部推荐优质的“西堤国际”楼盘，累计发放个人住房贷款5000多万元。这些贷款每年可为建行带来1000多万元的利息收入及大量的相关业务收入。

其实，能取得么多“第一次”的突破，并不是我一个人的成绩，比如在年终结算日12月31日，客户辽宁北方广播电视公司急需流动资金，支行公司业务全流程人员从主管行长到部门正、副经理再到其它客户经理急客户所急，开通“绿色通道”，调动全科力量，完成了早上取得审批部批复，当日走完业务申请、合同申请、指标核准、到企业签字盖章等流程，实现当日贷款到帐的“神话”。这完全是由于全公司部以至全行各部门密切配合共同努力的结果，成绩应该归功于集体，我为亲身见证了这么多的“第一次”而感到荣幸。

实事求是的讲，我在工作中存在着明显的缺点和毛病。

在工作方面，营销意识有待加强，从近期的国美电器被其它支行强行“霸占”一事，我反思了很多。因现在建行clpm流程设置问题，谁抢占了管户权，谁将占有主动。这件事情还说明我在工作中，存在办事慢的习惯，其实我这人的性格就很慢，这是多年养成的习惯，今后在营销新客户方面一定要提高效率。

在日常与领导、同事、其它部门的沟通中，存在说话过于直率、不注意方法的问题，容易引起误解。有时不能够虚心接受领导的指导和建议，过于坚持自己的观点。在意识到上述缺点之后，我已经进行了改正，今后将在这些方面继续改进，以促进业务的开展。

在自身约束方面，不重视支行组织的考试，存在六七十分万岁的心里，今后一定要全面做好支行的每一项工作部署，在

各项考试、考核中争取最好的名次。

在业务方面，要加强业务学习，减少、杜绝差错的发生。

在其它方面，存在参加集体活动过少、业余时间同事们交往少等缺点，今后我会多参加团队集体活动，多与同事们交往，增加彼此了解，多向先进同事学习，以利于更好的开展业务工作。

xx年，在取得了很多个美好的第一次的同时，我也得到了一些不该有的“第一次”，如第一次被其它支行抢占客户，应深刻总结经验教训。如果我能行动快一点，就可以得到一个非常好的客户。今后一定要在客户营销中，提高效率。把现有的存款户中有一定潜力的客户提前注册到clpm系统，先把客户抢占到手。

在行里组织的考试中，我也第一次考了一个十分不理想的成绩，这是我对支行组织的考试不重视的结果。不能以工作忙没时间看书来做为借口。诚然，公司业务有区别于其它部门的特点，在业务机会到来的时候，需要加班加点抢时间办理业务，占用了考试学习时间。也因为公司业务需要在下班后请客户吃饭而占用了晚上的时间，但无论如何不应该不重视支行组织的考试。今后一定要严以律己在每一次考试及考核中争取最好成绩。

总结以前的业务经验，今后要做到这四个字：专、早、全、新。

专，要学好文件、规章、制度，办业务做到不走弯路，一遍成功。

早，一切事情提前想到，一切手续提前准备好，一切事情早于其它银行办成。

全，考虑周全，不要给客户多增加麻烦，需要的资料一次要齐。主要资料齐全、手续合规之后再放款，尽量杜绝手续不全而放款。

新，思维要创新，方法也要创新。要贴近市场，根据市场需求开拓新业务。

xx年，我力争创造更多的、美好的第一次！

银行工作总结篇二

20__年度建行在上级行和县委、县政府的正确领导下，认真贯彻上级行工作会议精神，全面落实“抓营销、防风险、增效益”的指导思想。在社会各界、各部门和广大客户的支持下，通过全行上下的共同努力，各项业务工作得到了健康发展。

1、存贷款业务。今年以来，传统业务发展势头较好，存贷款业务量放大较多。截至十一月末，全口径存款当年新增176x元，完成上级行下达任务的10。贷款业务全年累计发放106x元，比去年同期累计多放31x元，有力的实现了增加经营效益和支持经济发展的目的。

2、结算业务。今年以来，随着我行开办的业务产品不断增多，服务手段持续增强，各项业务的结算量都有较大的放量增长。全年共实现办理各项业务手续6笔，资金结算金额9亿元。其中现金收付4.3亿元，相比去年同期增长了2。

3、利润情况。今年全年随着业务量的增大，中间业务收入增长较快。全年共实现收入26x元，实现账面利润9x元，相比去年又上了一个新台阶，达到历史最好水平。

我行为加强各部门之间的'联动，增强工作效率，进一步改善服务配置的协调性，确保各项业务的健康开展。今年初，把

所有业务部门、业务岗位全部集中到营业室，分管领导到营业室办公。各部门共处一室，尽量减少流程环节，积极进行联动营销、联动协调。在今年的账户规范清理专项治理、实行新帐户管理办法和每季度对帐工作中，充分显示其积极效果，几项工作在市行名列前茅。对公业务增长较快，个银业务稳中有升。

防范信贷风险是今年总行确定的重中之重的一项工作，我行虽然只有办理小额质押的贷款的转授权，但是我们不敢懈怠，信贷审批权限上收一级，所有贷款均有主任亲自把关审批。同时还组织信贷人员和审批人一起学习有关文件规定，凿清细节，在法律上找着立足点，明确了几个关键环节。一是要求本人办理，就是别人转借也要本人当信贷人员面亲签转授权书。二是坚持审慎原则，对于任何有疑问的票据，不能只凭本人提供的证据，必须信贷人员亲自去核对求证，无误后才能受理。三是坚持谁受理谁负责的制度，和绩效和年终考核挂钩，强化责任认定。经过努力效果较好，确保了贷款不良额、不良率均保持为0。为我行不良贷款率的下迁，作了尽可能的贡献。

今年初，我行领导班子认真学习领会上级行有关发展战略的精神，结合我行实际，自觉把经营定位于以个银业务为主，以经济效益为主。牢固树立两个中心，在管理上以效益为中心，在营销上以客户为中心。自觉把效益、把创造增加值作为衡量经营上每一笔业务、管理上每一项决策的主要标准之一。自觉把客户（特别是质优高效客户）作为服务中心。为了服务客户，今年来我们在硬件上，在节俭的前提下改进了营业的设施、环境；在人员上全力向一线倾斜，将大部分人员（包括主管负责人）全部充实到营业室；克服自身困难，调整岗位配置，增设服务窗口，进一步减少客户的等候时间，尽最大努力提高办理业务的便捷性。进一步强化服务观念，加强教育、督导，常抓不懈，提高了服务水平，初步做到了全行为一线，全员为客户的氛围，推动了工作进展，取得了良好效果。

总之，我们建行在20__年度的工作中，通过全体员工的共同努力，取得了一定的成绩，也存在许多不足，尤其是各项业务发展不平衡，成为制约我行发展的瓶颈。在今后的工作中，我们要继续努力、发扬成绩、改进不足，推动我行进一步发展。

银行工作总结篇三

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫__，一年来，在单位领导和同志们的帮助下，在各个方面都取得了较好成绩。现将今年的工作、学习情况向大家总结汇报如下。

我所在的岗位是__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，__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。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，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。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

多领社保和医保的银行柜员下岗、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。

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……那个小妹妹态度真不错……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。

银行工作总结篇四

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*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*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。

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*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*凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于*凡之中，*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。*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*凡哪来伟大！人生的价值只有在*凡的奉献中才能得到升华和完善。

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*凡，立足于*凡，淡泊名利，勇于奉献！

银行工作总结篇五

是我在寮步支行工作的第二年，在领导的支持和鼓励下，我接手了大堂主管的工作，管理大堂的服务和大堂团队的销售，这一年中，大堂的工作无论在服务还是管理方面都有了很大的提升。以下是我几个方面的工作总结：

作为大堂主管，除要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，还要加强自身的职业道德修养，爱岗敬业；在服务礼仪上要做到热情大方，动作规范，而且还要处事机智，及时处理一些突发事件，避免不必要的投诉。在大堂服务上，要配合柜台及时分流客户，要为客户所需，为客户所急，赢取客户的信任，要让每一位客户都感受到我们的微笑，有一种宾至如归的感觉。

3月份接手了大堂团队管理工作。与之前不同的是，除了做好本职工作外，还要管理好大堂理财人员之间的配合和沟通。按照支行的各项任务指标分解任务，按时间进度督促大堂理财人员完成任务，使寮步支行提前完成信用卡和保险及电子银行的全年任务，使我们支行的平衡积分卡取得了优异的成绩。

一年来，我在大堂用更贴心的服务挖掘客户，赢取客户的信任，得到客户的业务支持，一年中开立了多张达标金卡，多张达标金葵花卡，多张信用卡，还开立了钻石卡和私人银行卡各一张。除此之外，行外资金有多，做客户定期存款有万。本人能在本年度取得如此优异的成绩，当然离不开同事们的配合和领导的'支持。

当然，在这一年的工作中，本人也有自己的不足之处，也曾出过失误，但在领导的教导下都得以及时的改正过来，并更加严厉的要求自己，不断的成长，不断的进步，以更新的面貌迎接下一年的到来。

银行工作总结篇六

二0一x年，是总行规范管理深化年。在行领导的正确领导下，我与稽核部一班人一道，紧密围绕全行工作中心，严格按总分行和市行领导关于加强内部控制的有关指示精神开展工作，以防范风险、堵塞漏洞、提高管理水平为落脚点，稳步开展稽核检查工作。年度内累计完成各项稽核检查21项，其中常规稽核8项，内控综合评价7项，离任稽核5项，专项稽核1项；稽核报告累计提出问题和整改要求各111个，针对被检查单位管理相对薄弱方面提出稽核建议43条；全年完成稽核工作量达267日。

自20xx年稽核部成立以来，今年，我行新领导班子对稽核工作给予了超过以往任何一年的高度重视。从行领导组织分工一把手亲自主抓稽核工作，增加专职稽核人员配备，到修订中层干部年终考评办法，明确稽核部不列入考评范围，再到委以稽核部以重任，将稽核部作为支行规范管理深化年和窗口单位规范化服务达标、支行内控工作等牵头单位，并将内控委员会办公室设于稽核部，多方面给予了稽核人员充分的独立性，确保稽核人员全身心投入工作并获取较高工作质量。

组织落实各级稽核整改方案，并将稽核部收集整理稽核情

况和建议列入内控工作会议发言内容，作重点强调等等，主管行领导对稽核工作的高度重视，使我们感到没有理由不将全身心投入到工作之中，没有理由不将工作干好；各营业单位也普遍提升了对稽核检查的认识程度，能够认真对待并积极配合稽核工作，对稽核提出的问题能够及时整改、落实到位，并普遍表示愿意接受稽核部经常性的检查。

布的结算账户管理办法强化账户真实性检查等稽核建议，为确保银企资金核算安全作出了我们的努力。

为提高稽核人员的政策、业务水平，我部多次与沈阳市审计局联系，使我行专、兼职稽核员19人全部参加了由沈阳市审计局举办的内审人员脱产专业培训班，对内部审计相关法律法规，以及内部审计实务标准等内容进行了系统学习，并全员通过了考核，获得了国家内部审计协会颁发的岗位资格证书，使我行内审人员的专业化水平得到了普遍提高。

银行工作总结篇七

一、勤奋努力，爱岗敬业。

在担任储蓄工作时，坚持每日营业终了做到帐实相符、账款相符。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务及规章制度，逐渐成为一名业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务攀升，我不断总结经验，提高速度，单月业务量接近xx笔，日均业务量近xx笔。这迫使我不断提醒自己要认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务，并连续数月无差错。

二、团队协作，共同进步。

银行工作需要的是集体合作，一个人的力量是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事互相帮助。与同事交流经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保留地告诉他们。只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，提高自身综合素质。

我积极参加金融业相关各项考试，考取了xxxx□拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习掌握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了不少东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

虽然各方面取得了进步，但我仍然存在着不足，如点钞虽将达标，但是还需要继续努力，不断提高。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守xx银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热忱、对同事关心友爱、和同事关系融洽，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断提高工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相关考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20xx年的工作中再接再厉，与xx银行共同成长，谢谢！

银行工作总结篇八

保险柜使用管理办法一中国石油化工股份有限公司加油站保险柜使用及管理办法(试行) 为进一步健全加油站资金管理，规范加油站保险柜使用流程，特制定本办法。所有加油站员工必须严格遵守本办法的有关规定。

一、销售系统所有在营加油站应统一配置投币式保险柜和普通保险柜，投币式保险柜用于存放加油员、收银员和计帐员收取的营业款项，包括现金、支票；普通保险柜用于存放备用金、印章、发票等重要物品。

二、保险柜必须在安装在符合安全要求的收银室或办公室内，投币式保险柜应固定安装，不允许移动使用。

三、保险柜由各单位统一采购。保险柜质量应符合国家标准并满足加油站实际需要。

四、锁匙及密码的保管

(一) 保险柜钥匙和密码必须分开保管。

(二) 密码保管人员变动时，必须立刻更改保险柜密码。

五、保险柜提示

为防范抢劫风险，保障员工安全，各单位应统一制作保险柜提示保险柜仅由公司专门人员开启。加油站应在保险柜上方、营业室、办公室的统一位置张贴该提示。

六、投币式保险柜使用流程

(一) 收到现金管理

1、各省市分公司要根据《备用金额度及管理办法》确定加油员、收款员携带现金最高上限及找零金标准。

2、营业现金由加油员负责收取的站点，按下列程序投进投币式保险柜。

1) 加油员将需要投放的现金以整百、整千为单位进行整理。

2) 加油员按规定将需要投款的金额整理好放入投款袋，并封好封口。

3) 交接班时，加油员应立即清点手中现金，将油款封入投款袋，并投入保险柜。

4) 投款袋按颜色分班，须编号并标明姓名，确保不会同其他员工混淆。

5) 加油员应对每笔投款进行登记，并及时投入保险柜。

3、营业款由收银员负责收取的站点，按下列程序投进投币式保险柜。

1) 收银员将需要投放的现金以整百、整千为单位进行整理。

2) 收银员按规定将需要投款的金额整理好放入投款袋，并封好封口。

3) 交接班时，收银员应及时归集加油员或顾客手中的油款，清点完毕后应及时投入保险柜。

4) 投币式保险柜：收银员应对每笔投款进行登记，并及时投入保险柜。

如遇工作繁忙时，员工应在接待完该批顾客后立即将现金按上述程序投入保险柜，以降低被抢劫的风险。投款时注意应将款项完全投入保险柜内，以确保安全。

(二) 收到支票管理

一般支票(除应收、预收款外)由站长或记帐员负责收取。收到支票时应做好登记，同时填写《每班保险柜存款记录表》，支票需用信封封好后投入保险柜。

(三) 收到应收款项管理

加油站应收款由加油站站长或记帐员二人负责收取，前庭不予收款。收到应收款项后应按现金和支管理流程操作，并及时投入保险柜。

(四) 开启保险柜清点货款

投币式保险柜由站长和记帐员共同开启，营业款项取出后，移至符合安全要求的房间内交给记帐员核实清点。现金清点查核后，填写《保险柜现金核实表》，由加油站站长和记帐员共同签字。当站长不在场时，经手人签字后，站长需补签。

营业额较大的加油站，站长应在下午缴行或银行上门收款前对当天的营业款作一次清点，一并缴行。同时需将营业款按相应的形成日期分别填写交款单，以便交款单金额和《销售日报表》金额进行核对。如当天现金清点后不能立刻送入银行或需等待银行上门收款，记帐员必须将现金封包存入保险柜。

保险柜使用管理办法二1 目的及适用范围

维护公司内部正常的工作秩序，确保公司财产及人员安全；

本办法适用于公司各部门的安全管理；

2 管理组织

行政部负责本办法的实施；

3 管理内容

各部门职责

行政部职责

组织公司内部的安全检查，及时发现和消除安全隐患；

保证财务取送款的安全工作；

负责政府领导、重要客人和外宾参观公司时的安全保卫工作；

各部门职责

行政总监职责

确保本公司安全技防报警系统(如有)和其它技防设备完好有效;

对发生的经济诈骗、财产侵占类刑事犯罪案件要及时向上级领导和法务部汇报;

财务、商务等部门职责

银行工作总结篇九

目前, 银行排队现象是社会舆论关注的焦点问题。从笔者调研情况来看, 大型国有商业银行排队现象比较明显, 而股份制银行以及地方中小银行排队现象相对而言不明显。本文对杭州市江干区的某两家商业银行支行营业室排队现象进行了比较研究。两家银行在地理位置上相距不到300米, 规模相当, 其中一家是股份制商业银行(下文称作a行), 另外一家是国有大型商业银行(下文称作b行)。

一、a□b行排队现象抽样调查

在具体抽样调查过程中, 根据实际情况, 对样本所涉及的时间点进行了选择。两家银行营业时间均为9: 00—17: 00, 其中12: 00—13: 30为中午休息时间, 均开立较少窗口。一般比较繁忙的时间段为9: 30—11: 00及14: 00—16: 00。在抽样调查过程中选取的时间点分别处于一天中上午繁忙点、上午一般点、中午休息点、下午繁忙点、下午一般点, 从而使样本数据能够比较全面地反映银行一天当中的排队全貌。具体抽样调查结果如表2所示。显然□b行排队人数明显多于a行, 在所选取的五个时间点上□b行排队人数几乎都是a行的两倍。到a行办理业务的客户即使在业务繁忙时, 其等候时间一般不

超过20分钟，而到b行办理业务的客户，在业务繁忙时，其等候时间则要长得多。

二、原因分析

两家银行排队情况差异显著，这不得不令我们深思。为此笔者对两家银行的业务办理情况进行了进一步的调研，对形成这种差距的原因进行了分析。

（一）窗口服务模式的差异

b行采用的是传统的“大前台小后台”的窗口服务模式。客户到银行办理业务，从客户填写凭证到柜员对凭证的审核、账务的处理等各个业务环节都是在窗口进行的，导致窗口效率低下。而a行自2008年1月1日起，对公业务的办理开始采用了由其总行开发的业务集中系统[ncop]将对公业务中占比超过50%的转账业务通过扫描的方式全部集中到总行后台处理。拿最普通的电汇业务来说，传统的业务流程为：审核凭证，耗时约10秒；验印，耗时约70秒（需到另外一台装有验印系统的电脑上进行，耗时较长）；记账，耗时约20秒；加盖转讫章、验印章、记账章等各种印章，耗时约10秒；复核，耗时约40秒。这样一笔电汇业务即使顺利也要耗费2分半钟时间，如果中途再出现凭证填写有误、印鉴不符等各种问题，所耗费的时间可能更长。但是采用业务集中系统后，窗口柜员所需做的只是将客户提交的凭证大体审核一下，在回单上加盖一个“业务受理”章交给客户后即可，剩下的工作由后台集中扫描到总行业务处理中心去做。这样，柜员办理一笔电汇业务最多只需要30秒即可，时间大大缩短。同时，由于a行采用的是综合柜员制，对公业务节省下来的时间自然可以分担个人业务。

（二）大堂经理配备上的差异