

银行柜员半年度工作总结 银行柜员上半年工作总结(通用10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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

银行柜员半年度工作总结篇一

办理业务先外后内，认真细致，快捷准确，在规定的时限内完成每一笔现金收付业务；在这半年来，没有发生过任何差错事故。刻苦钻研业务，争当业务能手。凭着这样一种坚定的信念，本人已熟练掌握储蓄、出纳、会计、信用卡、网上银行等业务。在20xx上半年度工作中，成绩突出，荣获xx支行“先进工作者”的荣誉称号。除了在服务客户上本人尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。

这些都只是我在工作中取得的一点成绩，这与我的领导和同事们的帮助是分不开的，这次如果我将受聘为xx银行综合柜员岗位，我愿意服从领导分工、听从安排、努力工作、严守客户秘密，维护客户正当权益；做一个业务技术过硬，思想素质高，安全防范意识强的综合性人才，以适应综合业务系统对综合性人才的需要。

20××银行柜员上半年工作总结（四）

本人于20xx年x月有幸成为建行这个温暖大家庭中的一员，在入职的x个月以来，我被分到xx支行实习锻炼。在此锻炼期间，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，

服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。虽然在该岗位的学习时间只有短短的x个月，但是我却从中受益非浅，感慨良深，主要的工作如下：

银行柜员半年度工作总结篇二

柜员能否做到依规照章、高效快捷办理业务，为客户提供满意的服务，其在岗时心情的好坏至关重要。好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

那么，怎样才能使自己拥有美的心境和愉悦的心情呢？首先，学会欣赏自己。人的一生中，人人都有过这样的攀比与感伤，你羡慕我，我羡慕你，而唯独忘记了去羡慕你自己。其实，我们每一个人都可以设想一下，就是当你真的一切情况都很糟糕时，也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨，那样你只能让别人看不起。想明白了，你能发现自己是最值得自己去羡慕的、夸奖的，哪怕比来比去你真的没有别人好，但是，要记住，金无足赤，人无完人，你要坚信你是最棒的，你是最富有的！多花时间品读一些有品味、有寓意的美文，美化自己的心境，使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事，为自己心灵建立一个温馨的驿站，用鲜花编织芬芳的日子，用朝霞编织灿烂的日子？让心放逐，让心飞扬。多与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量的。

其次，学会欣赏大自然。每天一上岗，就要面对着形形色色、性格各异的顾客，面临着莫名的嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧杂的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、

江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜区。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。俗话说，远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨，也很大度；被人算计，也很洒脱；要能做到以德报怨。记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。你不是傻子，你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生！宽容是会受人尊敬的。好的心情会使你有个性、有创造力和凝聚力，会拥有良好的人际关系，会在工作中如鱼得水，会密切与顾客的关系，会使你的工作提高效率，会让你的的人生丰富多彩。因此，工作中的柜员，我想对你说：“每天带着快乐的心情上岗！”

第二篇：银行柜员新员工工作体会

毕业后进入银行工作，对我和父母来说是莫大的幸运，几十年的艰辛投入最终也算是谋得了一份体面的工作。签协议时，慈眉善目的行长语重心长地说，农行的希望都在你们这些年轻的大学生身上，你们将来都会走上重要岗位，肩负重任，但你们必须首先到基层锻炼，积累基层经验。但没有想到分配到乡镇网点做柜员，天天敲键盘、打算盘，数钞票。对于这样的安排，我欣然接受，明白任何事情都是从零开始起步的道理。我拿出十足的劲头干着，以新鲜人的姿态勤奋学习，虚心请教，力求给同事留下踏实勤奋、积极主动的好印象。期间，也因专业荒废，工作单调重复，没什么创造性而厌烦过，但很快经过激烈的自我思想斗争，摆脱了这种消极情绪，

清楚地认识到自己在工作上还有许多努力的地方，抱怨是解决不了问题，为此，一方面依然积极热情投入工作，另一方面挤时间学习专业，希望能改变目前的状态。银行待遇比较优厚，食宿都有安排，各种福利都有，这一年积攒了点小储蓄，物质世界是比较丰富的。

这一年让我习惯了孤独。在这只身的城市，假期里，我可以一直呆在房间里，睡觉，吃方便面、看书、听音乐。有时候，也会发狂似的和同学煲一小时的电话粥或者一个人漫无目的地在街上闲逛。现在想来还是学校好，像天堂一样，无忧无虑，当初毕业时，我们信誓旦旦发誓过，要经常联系，勿相忘，可是现在大家像风中的飞尘，顷刻间都消散在茫茫人海，彼此没了音信。

生活是平平淡淡从从容容的东西，但不能放弃，我们要努力坚持，希望就在前方。

第三篇：银行柜员个人工作心得体会 工作心得体会

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非

常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

第四篇：银行柜员 银行柜员工作总结

时光荏苒如白驹过隙，蓦然回首，象牙塔里三年已所剩无几，我们只是单纯学习的日子也似乎已经进进尾声了！在开始步入社会之前，我们就要充分做好迎接人生挑战的预备，银行柜员工作总结。要学会现实，学会认清自己，认清自己在这个社会中的位置，既不要有不现实的奢看，更不要盲目的自卑自弃，也就是学会在人生的风浪中自由安闲的游泳，而不被人生的任何风浪击倒。

实习，是一项检验我们大学三年理论成绩的最好标杆，它对大学生的就业有着很大的促进作用，是大学天生功就业的条件和基础，它不单是为了落实工作，更是让我们明确自己与岗位的差距以及自己与职业理想的差距，从而明来弥补自身的不足。

一、实习目的了解国际经济活动的各项实务与治理工作，熟

悉银行内部各个部分的运作流程，了解银行基本业务板块，对银行工作及知识有个具体的认知，了解金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好把握了银行实务工作，巩固国际金融专业知识，进步实际操纵技能，丰富实际工作和社会经验，把握操纵技能，将所学知识用于实际工作，在现代就业形式严重的情况下，达到行知同步的目的，促使返校后能对罅漏的理论知识及时补足。

二、实习背景

1、实习时间:年1月3日~年4月日

2、实习地点:杭州银行慈溪分行

3、实习岗位: 银行柜员: 日常的工作主要是从事各类现金业务的复核、零钞盘点、大额现金盘点等工作。

4、实习单位扼要先容:

杭州银行成立于年9月日，已成为一家初具规模、资产质量良好、盈利能力较强、综合实力跻身全国城市贸易银行前列的区域性银行，先后在舟山、上海、北京、深圳、南京、宁波等地设立了分支机构。年，在中国《银行家》杂志中国贸易银行竞争力排行榜中，获年度最佳城市贸易银行殊荣。宁波分行于年5月日正式对外营业，各项业务稳健发展，截止6月末，分行本外币各项存款余额达到.8亿元，各项贷款余额达到.5亿元，不良贷款率为零。

宁波分行第一家支行——宁波慈溪支行坐落在慈溪市新城大道南路的新都明珠苑门前，该行成立于年月日。慈溪是一座布满活力的城市，也是一片蕴躲无穷商机的热土，目前已形成家电、轻纺、轴承、化纤等诸多产业集群，年度分别在中国最具投资潜力中小城市百强中排名第6位，第九届全国县域经济基本竞争力百强县（市）排名第3位。在慈溪设立支行是

我行进一步提升服务能力，更好地参与慈溪市跨越发展的一项重要举措。慈溪支行正式开业后，将以服务地方经济为己任，坚持立足中小、贴近市民的市场定位，为慈溪中小企业、广大市民提供专业、便捷、高效、亲和的金融服务，真正打造成为服务高效、营业安全、业绩优良、特色明显的精品银行，成为促进慈溪经济金融发展一支新的新气力。作为我行宁波分行首家辖内支行，慈溪支行的开业正式吹响了杭州银行在宁波区域机构延伸的号角。

三、实习内容（实习过程）

实习的第一天，我被安排到了现金柜员的部分，我初步了解到银行柜员的概念，该类一般指在银行分行柜台里直接跟顾客接触的银行员工。银行柜员在最前线工作。这是由于顾客进进银行第一类人就是柜员，他们负责侦察与及停止错误的交易以避免银行有所损，该职位一般要求受雇者对顾客态度亲切诚吭冬为顾客提供银行服务及有关他们户口的资讯。

工作总是催人长大的，要做一名合格临柜职员，全面的业务知识必须要了解透彻，对于我们柜员来说，做好柜员一职，首先就是要做事冷静，精神集中，工作中不要光顾聊天什么的。要知道我们的一时疏忽可能导致储户有很大的损失，终极会导致银行的信誉受损。收钱时，记到先收钱才记账，收钱时确认客户是多少钱，实收多少之后，收好的钱放到抽屉里，然后记账，这样减少了记完账顺手把钱递回客户的差错。付款时，记好账才拿钱出来，也是为了减少没记账就付钱的差错（有时候，你钱拿出来了，但客户有时由于密码或其它的什么题目取款不成功）。付款的时候，刚捆的钱先不要放出往，除非你点过库存是对的，由于有时候，捆的钱中也会有多或少，你没点过库存，那刚捆的钱有没错还不知道。而这种疏忽没不是没有发生在我们身边，比如在我实习过程中，我就碰到了一件事，当我收到储户的钱时候，对方说存块进往，我接过钱放进点钞机的时候发现只有张，我当时没有向对方确认是张还是张，预备记录开存根的时候忽然发现在窗

口槽里面还有一张遗落的0块钱，那时候我真的是哭笑不得，尴尬的要命。于是我故作冷静得将0块钱再次放进点钞机，才让整整张钱放进我的柜台。倘若我没有及时发现这个题目，储户也在签字之后随即离开，最后损失的是储户的钱财，我们的信誉。刹那间，我明白我是作为一名工作职员，我现在有民事责任和刑事责任。

坐在柜台上的锻炼，我改正的是沉默的毛病。过往在学校，接触的主要是同学，同学之间关系比较单纯，没有夹杂任何的利益纠纷，相对来说交往起来也比较简单，大家上同一个学校，住同一幢寝室冬抬头不见低头见，使得同学们之间亲密了很多，偶然一句玩笑或者一件无心之失的事，完全可以将之抛到脑后，而对于社会上的各色人等，我以前都是避免接触的，怕和他们有什么纠葛或者冲突而给自己带来不必要的麻烦。然而现在实习中就不一样了，要接触各种各样的人，除了同事之外，还有陌生的顾客，我们前台服务职员天天面对的储户有成千上百，而我们作为银行的门面，必须随时保持微笑，即使是陌生人，也没什么可怕的，微笑，会让我们变得更有默契。现在我做好自己的天职，与他们是业务关系，他们有求，我们来供给，其中的利益关系很清楚，也不会给我们带来什么不必要的麻烦，反而储户有时候说谢谢的时候会让我感到无穷的安慰。

银行的工作对于初进社会的我来说，是开始了与形形色色的人打交道的开始，这才让我真真切切的感到要想很快融进进往真的不是件轻易的事。由于存在着竞争与利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘冷问热。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门真的无法适应。我想我能做的就是学会察言观色，多工作，少闲话。工作环境环境往往会影响一个人的工作态度。一个齐乐融融的工作环境中，自然心情就好，大家工作开心，便有利于公司的发展。

另外，我们的工作还需要配合主动、热情、耐心的服务。我

们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的主动和客户打招呼、交流。我随时主动向部分客户先容我行的业务、新产品。工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。

吸收存款，发放贷款，办理结算是银行的主要业务，但是在营业厅里，还有一群人来的比较勤快，就是忘记密码，丢失凭证的。让我希奇的是，这群人中大学生比老年人还多，而且往往是开卡才一两个月就忘记了密码。仅挂失这一项，就浪费了很多时间和金钱。还有很多学生前来汇款的时候，签名时不好好签，汇款不知道对方是谁，甚至有的时候都让我汗颜，但是本着是服务职员心态，我只能笑颜迎人地解释哪里出错之类的。可以说，就办理银行业务的角度来看，最差的就是中年人，固然文化程度都还不错，经济实力尚可，但是无论男女脾气的不怎么好，而且经常自以为是，耐心极差，是试图插队职员的主力军。少数中年男性更是极不文明，稍不顺意，污言秽语张口就来。女性相对好点，但是比较喜欢钻牛角尖，对于银行业务制度完全无视，经常要求违规操纵，并且琐屑较量。

四、实习感想

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在其他生活处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础，工作总结《银行柜员工作总结》。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户

负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是，之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/还不到，有些地区的学生卡甚

至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们这里没钱了；取xx万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这尽对是真话。尽管很多人会觉得银行里怎么会没有钱呢？但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金（发达地区除外），假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的0元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡（折），需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区（城市）内（跨省市确实不能办理），任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务

能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

五、对单位的分析和建议

杭州银行固然不属于四大银行之一，但是它同样为我国经济建设筹集和分配资金，是再生产顺利进行的纽带。一般银行通过吸收存款和发放贷款，为我国的经济建设筹集和分配资金。银行通过现金收付和资金划拨活动，一方面，促进企业内部的产、供、销连成一体；另一方面，又像纽带一样把国民经济各部分连接起来，沟通生产、分配、交换、消费四个环节。银行能够把握和反应社会经济活动的信息，为企业和国家作出正确的经济决策提供必要的依据。银行通过存款和贷款数目大小的变化，信贷资金周转的快慢，现金的投放和回笼的多少，转账结算的数目和方向变动的趋势等信息，可以把企业乃至整个国民经济的运行情况综合反映出来，从而为领导者的决策提供必要的依据。银行对国民经济各部分和企业的生产经营活动进行监视和治理，以优化产业结构，进步经济效益。

银行在自己的各项业务活动中，可以把握国民经济各部分和企业的经营状况，督促它们正确执行国家金融政策和有关法律法规，按照市场需求组织生产和商品流通，严格遵守财经纪律，搞好经济核算，不断进步经济效益。杭州银行立足于地方银行、市民银行、中小企业主办银行的市场定位，在支持城市基础建设、中小企业发展、国企改革、实施再就业工程以及满足广大市民金融需求等方面做出了应有的努力。年，本行制定了三步走发展战略：第一步，吸收国内民营资本进股，优化产权结构，在股权多元化基础上逐步完善公司治理结构和市场化经营机制；第二步，引进境外优秀战略投资者参股，以引资促引智，进步核心竞争力；第三步，实现跨区域经营，力争成为公众上市银行，成为一家总部位于杭州、具有竞争上风和价值领先的股份制贸易银行。年4月与年8月，先后与澳洲联邦银行、亚洲开发银行签署战略合作协议，从

而成为全省第一家拥有外资股份的城市贸易银行。本行已建立了比较完善的以股东大会、董事会、监事会、高级治理层组成的公司治理架构，形成了以权力机构、决策机构、监视机构和治理层为主体的治理机制。

对此，我对自己所在的单位提出相关的建议。

一，建议开始零钱兑换转柜台。在实习的这段时间了，我发现有相当一部分的人想来兑换零钱的，目前主动愿意提供找零的银行较少，有些银行也吐苦水称零钞紧缺，现在银行、农业银行、农村信用社等银行柜台称可提供服务，但是没足额零钞就没有办法，流通的零钞很少，只有几块钱。零钱比较紧张，只有储户存零钱时才能收到零钱，但一般人很少用零钱来存。

二，实施走出杭州的跨区域经营战略，在浙江省内乃至长三角地区设立分支机构，建设具有经营特色和竞争上风的区域性银行；目前，杭州银行共有近百家分支机构，在北京、上海、深圳、南京、宁波、舟山、绍兴、合肥设立了分行，并且在嘉兴设立了支行。今后几年，本行将在新发展战略指导下，继续稳步推进跨区经营，为发展成为一家立足浙江、在长三角地区具有竞争上风、在长三角以外的其他城市具有经营特色的区域性银行而努力。

三，对于大厅工作的看法，实在我觉得这个工作的必要性不大。由于一般的客户都可以独立完成办理业务；即使偶然有疑问，也都是很小或者很简单和单一的咨询，而这些题目往往柜员都可以很轻松地顺口讲解，不会费很大事情也不繁琐。所以我觉得在这个方面浪费人力不是很必要。有时候我看见倘若主动往问询客户是否需要帮助，有时会把客户吓一跳，有时只是得到一个摇头的微笑；而默默等待别人的咨询，却几乎没有。所以我觉得岗位没有什么价值。

四，加强员工治理体制，实现求名求利。现在区域性的银行

蓬勃发展，而一家企业的信誉需要员工的素质来维持，倘若一个员工的素质没有打到相应的要求，而会让储户以为是银行的工作没有到位。所以在员工素质的挑选上，银行必要的时候要严格把关。我们在网上随处可以见银行职员素质差，柜员牛什么牛等等之类的话，而先现代信息传达迅速的时代，正所谓好事不出门，坏事传千里，一点点的差错都逃不过群众雪亮的眼睛，必要的时候，我们必须打起精神，全身心地投进到工作中往。

六、实习总结

或许很多大学生和我一样，对理财没有什么概念，一直以来都是依靠父母的收进，每月固定的生活费，到用的时候则是大手大脚的花钱。在实习，我们才能体会父母挣钱的来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力，现在实习的工资水平普遍不高，经常会所剩无几，一不留神可能就进不敷出成为月光一族，但此时我们再也不好意思伸手向父母要，因此很多时候我们要公道支配我们手中的这笔少的可怜的钱。在银行实习，我总是和钱打交道，这样子培养了我的理财能力，对于现在的工资，我会选择进行定期存款，由于究竟我还没有正式工作，父母也没有硬性要求自己自力更生，我还可以省点吃住用度。

团队合作，不管到哪里都是一种发展该企业的源泉。在实习期间，我不仅挑战了自卧冬也熔炼了团队，有时候我们会把困难放大，而低估了自己的能力，而有的时候困难却是很大，但只要我们的团队能够团结协作，那么再大的困难也可以克服。在我们今后的实际工作中，无论自己从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，由于一滴水只有在大海中才能生存。既然需要配合，那么就必须沟通，只有不同部分之间、同时之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能进步工作效率，进步更快。

在银行的营业厅里，我们柜员的直面顾客的形象，这个形象

却经常遭到批评“&l(更多请关注)dquo;你们的速度太慢了，什么效率啊。你们不知道顾客是上帝，什么态度。没有我们，你们就要失业了。这一类的话我们已经习以为常了，但是即使像我这样慢的人，一笔业务的均匀时间也不过是3分钟左右，冬快的人，不到2分钟。题目在于，顾客太多了。为什么不增加人手呢？由于这么多顾客里面，有价值的，实在还不到5%。而那5%是由专人打理。增加人手的后果是亏本。如前，的确，顾客是上帝。但是条件是，上帝也要给我们带来好处，否则他比撒旦还不如。对于我来说，一个劣质客户的价值仅有6分钱（有的地方会高些），即使他天天来，也不过是个块。而一个好的客户带来上万每年的毛收进，而恰巧觉得自己是上帝的，都是些劣质的。

总之，究竟学校与职场、学习与工作、学生与员工之间存在着巨大的差异。在这个社会角色的转化的过程中，我们作为工作职员所持的观点、行为方式、心理等方面都要做适当的调整。实习提供了一个机会，提供了这样的一个平台，让大家接触到真实的职场。有了实习的经验，以后毕业工作时就可以更快、更好地融进新的环境，完成学生向职场人士的转换。

在这次实习中固然有开心，有难受，有委屈，但更多的是体会到了以后进进企事业单位工作的话，我们现在的经验还远远不够，而经验不是一夜所成的，是要靠你自己往积累的，往慢慢发现其中的道理的，假如你想一步登天，那么可能的飞得越高，摔得越疼。当然这次实习也增加了我的信心，现在熟悉到了无论做什么只要你努力往做了，对自己有信心了，那么很多事情多是可以获得成功的。目前的就业形式还是存在着一定的危机，但是我不能把这个做为为自己成绩不好，或者业绩不突出的借口。

学海无涯苦作舟，二十年的学习积累的很多知识，但基本上都是理论知识，对于工作来说只是基础和指导的作用，不管以后我来到新环境，面对什么新工作，我们不能放松自己，

更要抓紧学习更多专业知识和技能，努力适应新环境，对工作精益求精。在实习中固然有很多地方我们还无法在短时间内理解，但是很多知识和方法都是老前辈们几年甚至几十年的工作经验，这是一笔无价的财富，它可以让我们在工作中少走很多弯路，一个新工作的员工可以得到这样一笔财富，让我对以后的工作布满了信心，更督促我认真学习、刻苦钻研、积极创新。

至此，感谢杭州银行慈溪分行给了我这次实习的宝贵机会。在今后，无论是选择学习还是工作，我都本着一颗平常心往对待身边的人或事。

第五篇：银行柜员工作职责 银行柜员工作职责 前台柜员负责直接面向客户的柜面业务操作、查询、咨询等；后台柜员负责无需面向客户的联行、票据交换、内部账务等业务处理及对前台业务的复核、确认、授权等后续处理。独立为客户提供服务并独立承担相应责任的前台柜员必须自我复核、自我约束、自我控制、自担风险；按规定必须经由专职复核人员进行滞后复核的，前台柜员与复核人员必须明确各自的相应职责，相互制约、共担风险。

一、综合柜员的主要职责

1. 领发、登记和保管储蓄所的有价单证和重要空白凭证，办理各柜员的领用、上交；
2. 负责各柜员营业用现金的内部调剂和储蓄所现金的领用、上缴，并做好登记；
3. 处理与管辖行会计部门的内部往来业务；
5. 监督柜员工作班轧帐；
7. 编制营业日、月、季、年度报表。

二、柜员的主要职责

4. 掌管本柜台各种业务用章和个人名章；

银行柜员主要包括现金柜员和非现金柜员。岗位名称：现金柜员 主要职责任务：

1. 贯彻执行国家金融法令和法规制度，加强银行柜面审核和监督，负责办理本外币现金、有价单证的收付、兑换、整点、调运、保管及残损票币的回收兑换等工作，合理匡计库存现金头寸，保证对外支付。做好爱护人民币的宣传活动和反假工作。积极宣传推荐客户尽量使用转账支付结算，减少现金交易。

2. 认真贯彻实名制原则，不得为客户开立匿名账户和假名账户。个人客户申请开立存款账户办理结算的，必须要求其出示本人身份证件进行核对，并登记其身份证件上的姓名和号码；代理他人开立个人存款账户的应当要求其出示被代理人 and 代理人的身份证件进行核对，并登记被代理人 and 代理人身份证件上的姓名和号码。建立健全个人客户信息数据档案，全面掌握个人银行结算账户存款人的姓名、身份证件号码、住所、职业、经济收入、家庭状况等信息。核实所有申请本机构提供金融服务的客户的身份，核对客户的真实身份信息，不得为身份不明的客户提供金融服务。

3. 遵循“存款自愿，取款自由，存款有息，为储户保密”的原则。负责办理储蓄、银行卡和个人贷款入账等业务，根据外币储蓄有关制度规定办理个人外币业务，注意钞、汇标志，确保资金往来、业务处理的正确。

4. 根据委托协议，将需要代发或代扣的款项准确无误的采用转账形式划入指定的账户或从指定的账户扣出。

5. 代理国债、基金、黄金、三方存管、外汇买卖等业务，根

据实名制要求为客户开通或办理相关业务，增加客户投资渠道。经办人员要根据中国人民银行的制度规定，按照“了解你的客户”的原则，建立客户身份登记制度。

6. 各项业务的受理严格执行金融法规、政策。收集大额和可疑支付交易信息，对符合报送条件的信息，应按规定及时补录系统或通过联络员报送。

具体岗位描述：

1. 坚持现金收入，先收款后记账；现金付出，先记账后付款；当面点清，一笔一清，盖章确认，职责分明，严格做到日清日结。

2. 对公万元以上现金收付款应做到当场换人复核及授权，5万元以上现金收付应按人行规定做好大额现金审批备案工作；当日办理个人存款业务单笔金额在人民币万元或等值1万美元（含）以上或同一存款人存款超过人民币0万元（含）的业务，并摘录存款人身份证件；办理个人取款业务一次性提现人民币5万元、等值1万美元（含）以上，应由取款人提供身份证件，并经业务主管人员审核。他人代理大额存取款业务还需提供代理人身份证件。

主要职责任务：

1. 各项业务的受理严格执行金融法规、政策。收集大额和可疑支付交易信息，对符合报送条件的信息，应按规定及时补录系统或通过联络员报送。按照人行各项账户管理规定，将开户资料交事中监督审核后，进行各类对公结算账户开户操作。

人民币账户开户成功后，应及时将信息上报账户管理员输入人民银行账户管理系统。开户单位账户的信息变更，按规定报人民银行进行核准或备案。

2. 认真审核票据凭证的真实性、有效性、合理性、合法性。审核内容包括：票据金额；日期；收（付）款人名称；签章；背书、凭证上应编的密押、压数；凭证是否错用、错填、伪造、变造；贷款凭证是否经有权人审核签章；凭证的内容、联数、附件是否完整齐全等。
3. 对于大额款项进出等受理必须坚持由支行授权人签章并落实双热线联系。
4. 对于公转私存的业务必须按照国家现金管理办法进行处理，审核出具的证明文件，按照大额审批办法经有权人审批。
5. 规范票据凭证的传递和交接手续。
6. 坚持审核盖章负责原则，对审核后的票据凭证必须加盖经办名章以明责任。
7. 业务用章必须符合规定：转讫章用于转账业务；清算章用于提出借方凭证；业务受理章使用在提出贷方凭证、回单等。
8. 业务的记账复核必须根据本行业务范围内合法、有效原始凭证或文本按照系统操作规定，选择正确的交易代码输入业务信息。对宕账性科目、表外科目、备忘科目及常有需要备查的业务必须详细录入摘要。输入业务信息后，系统根据交易代码进行账务处理。对有专用画面进行账务处理的，必须使用专用画面记账；对没有专用画面的，应经有权人审批后，按对转关系将原始凭证通过万能交易成套记账输入。业务处理顺序：资金划收，先收报后记账，资金划付，先记账后发报；转账业务，先记借后记贷，代收他行票据，收妥入账。
9. 对冻结或解冻款项、暂封或解封账户、柜员权限设置、已生成账务信息修改、补打印交易、调整积数、调整利率、调整起止息日等特殊业务操作，均须凭会计主管签发的操作任务书并经有权人授权后才能操作。错账处理：当日输入的账

务数据发生错误时，应经会计主管授权后由柜员根据柜员流水号进行抹账。系统内跨机构抹账交易由原业务发起行经会计主管授权后发起处理。隔日错账、跨年错账的冲正必须填制错账冲正传票，经会计主管授权后由柜员使用冲补账交易进行处理，在输入错账冲账传票时必须输入冲账内容和错账日期。本年错账以同方向红字冲正，上年错账以反方向蓝字冲正。

. 负责对凭证出售、保管、登记、核对等工作。

. 负责对票据出票人（承兑人）、结算凭证签发人（申请人），以及银行本汇票最终背书人签章的验印，确保以上签章与预留银行印鉴的一致；负责对银行本汇票专用章的验印，确保以上签章与有关印模的一致。

. 柜员暂离岗位必须将业务终端作临时签退、凭证与业务用章人箱上锁；柜员密码不得泄露并定期进行修改。

. 负责核对提出交换打码信息、负责交换提出、提回和清算资金核对，负责提出票据的次日收妥入账。

. 负责客户提交的现代支付往账业务的发出、现代支付来账业务的入账、现代支付业务的查询查复。往账发出和来账入账做到各要素正确无误、处理及时，保证银行和单位资金的安全。 . 外汇汇款审核电汇申请书上是否内容齐全、字迹清楚、英文含义明确，货币符号正确，大小写一致，收款人账号及汇入行地址银行清算代码是否填写完整。

. 托收的票据记载事项内容齐全，大小写金额一致，收付款人名称，背书真实，出票日在有效期内，符合票据托收范围。

. 外币付款凭证必须记载大小写金额、收付款人名称、收付款行名，付款人签章等事项。

. 补发入账证明申请书核对预留印鉴、收付款人账号、户名、币种、金额等要素是否填写完整准确。

. 对于在本行签有代发协议的企业，将其提供的代发资料交予事中人员审核，并核查代发企业提供的身份证件。按照规范要求为其批量开立卡、折、存单等账户，并且在确保资金收妥的情况下，按照协议签发事项为其定期或一次性代发各类款项。

. 受理客户提交的光票托收、结汇、售付汇业务，对单据合规性进行审核。

. 结售付汇的账务处理□swift来报的入账□swift查询查复报文的处理，打印兑换水单，出具出口收汇核销联等。

. 根据国家外汇管理局对涉外收支申报规定，完成相关信息的申报工作。负责各类业务报表的数据采集，统计分析，编制上报。对报表数据的采集，要求真实、及时、完整。

. 按照业务需求分别设置手工账簿，根据合法有效凭证，序时登记账簿，逐日结计余额，并做到内容完整，数字准确，摘要简明，字迹清晰。

银行柜员半年度工作总结篇三

一年的工作转眼之间就结束了，在这一年中自己听从领导的指挥，时刻遵守着银行的纪律，很好的完成了自己这一年的工作，也有了很不错的工作成绩。马上就要开始新一个阶段的工作了，我觉得自己若是想在新的一年里有更大的进步的话就应该要为自己这一年的工作做一个总结，这样才能够知道自己这一年是有哪些地方没有做好的，在新的一年里就能够有一些进步。

作为柜员就是帮助来银行的客户办理业务的，同时也可以根

据客户的需求推荐银行的一些理财产品。所以自己是必须要清楚这些理财产品的特点的，才能够根据客户的需求做好推荐。自己每天都会花时间去了解银行一些产品的特点，也会向领导请教这方面的一些问题。一年下来自己对所有的产品都比较的了解了，我觉得自己今年在工作上的表现是很不错的，一直都有在认真的去学习一些新的东西，在工作的过程中也非常的努力，也是能够很好的去完成自己的工作的。但自己在工作能力这一块还是有一些欠缺的，所以也导致自己在工作中出现了一些错误。

在这一年自己也遇到了几个比较难沟通的客人，也在工作中犯了一些小的错误，我也明白了想要做好这个工作不是一件容易的事情。在跟客户的沟通上我还是存在着一些小的问题的，所以自己之后还是要加强这一方面的训练，让自己能够更好的去处理自己面对的一些问题。在工作的过程中也要更加的认真和细心才行，很多的错误其实都是可以避免的，但就是因为自己的不细心导致犯了错误，所以在之后自己要改变一些不好的工作习惯，让自己能够把工作完成得越来越好。

3、要设定目标，对自己要有阶段性的规划。有目标才会有动力，有目标才会有进步。短期内是把业务熟悉，提高操作速度，同时不断加强业务学习；今年报名参加银行从业资格考试，明年争取把剩下的一门银行从业资格考试通过；同时长期上，不断学习会计、金融等知识，考取相应等级会计师资格证、理财规划师资格证等，追求学识和职业上的进步。

（一）在业务营销方面

1、存款任务是关键，为完成我行存款任务，充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、吸引储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大我行资本金实力不遗余力，完成分行下达的存款任务。

2、积极主动的学习营销我行的相关新业务和新功能。立足我行实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务卡、小微企业贷款、高收益的理财产品等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议。

（二）在安全防范与设备管理方面。

作为行内的安全员和设备管理员要时刻注意安全防范意识，牢记“安全重于泰山”。严格遵照分行安全保卫相关要求，按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查各种设备、电路、电话是否正常。每天检查业务设备是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的立即向上级汇报。不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起、从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个动性，我终会实现自己的人身价值，与我们长安银行共同走向更好的明天。

银行柜员半年度工作总结篇四

白驹过隙，两个多月的试用期行将停止!从__月__号工作至今，天天都过得很空虚，我从刚进来的生疏到现在的熟习，这个进程，____信社的引导以及各位同事给了我很大的支持与鼓舞，他们的信赖与教导使我一直提高。

为了熟悉____信的各种业务和基础知识，我看了不少如柜台、信贷、稽核、会计准则、财务等方面的业务书籍，在接触到一些不太熟悉的术语以及科目时，我就会在网上查找相关的

说明，假如切实不清楚，我就向同事们求教，大家也都不厌其烦地给我讲授，并且千方百计让我去接触更多我尚不熟悉的知识。

有了业务常识还不够，还得过硬的业务素质跟道德素质，通过学习职业道德标准读本以及信社按期发展的案件防控专项整治工作以及会议精力，我深知作为____信员工，必定得经得起考验，经得起引诱，做到莲花般的纯粹，微笑服务，举止文化，切实做到“手握手的许诺，心贴心的服务”。

在同事们需要的情形下，我也会尽自己所能去给大家供给方便，每天我都准时高低班，回到营业厅时做好各种开展业务前的筹备工作，如泡茶、开电脑或者是放工前的干净……只管这都算不上什么大事，只是我的举手之劳，不外我感到恰是这样一个好协调的办公室氛围，使我在一个祥和的环境中能够把工作做得最好。

总结这两个多月来的日子，我自我以为获得了很大先进，学到了良多，固然也犯了不少错。在此真挚感激信社领导的关心与个同事的教导，试用期的结束，并不是真的结束，而是新的开始，是对我更严格的考验，我将加倍努力，用青春的汗水去浇灌____信社这颗茁壮成长的大树！

银行柜员工作总结述职报告3

银行柜员半年度工作总结篇五

上半年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的半年，这上半年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整半年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任

我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在

实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事

情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

上半年已经过去，在新的、半年中，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

比尔·盖茨说过这样一句话：“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业？又是什么创造了他的财富？是责任与激情！我认为责任是一

种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理

想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

银行柜员半年度工作总结篇六

我叫，是一名普通的交通银行储蓄柜员，半年来，在领导的带领与同事的支持的，我有了不错的成长，有今天的业绩，关键要感谢我的上级领导，是他在我刚开始工作时候，教会我工作要细心，其次今日事今日毕，最后要微笑着面对每一个人包括你自己。以下是我个人的工作总结：

一、思想建设方面

我始终坚持以习近平理论为指导，认真贯彻“三个代表”重要思想。时刻提醒自己，严格要求自己，以身作则。不断加强自己政治思想工作，积极向上，锐意进取。

二、工作态度方面

人们说：，爱岗敬业、热诚服务是一条维系人民与我们柜台工作人员的连接线。工作以来，我处理工作难题无数次，加班加点，处理紧急情况，为交行客户的利益护航，这就是我们交行柜台工作人员的优良作风。从我参加工作到如今，我一直以成为交行客户大众贴心人为我人生奋斗的第一个目标。一年来工作的热血沸腾，做事的大胆心细，以大局为重的工作经验使得我成长的更快。

我不曾忘记目标的设立是激励我发奋工作的最好动力。作为交通银行的一分子，我始终立足岗位，始终坚持为民服务、体恤百姓，用自己火热的青春，奉献了一名普通柜员对于客户业务服务工作的无限忠诚与热爱，赢得了交行领导的高度赞誉。

我的日常工作内容主要是负责为个人客户存取钱，开户，签

约，划款转账，兑换外币等等。大胆实践，勇于开拓，廉洁自律，扎实苦干，热情服务。在对一些遇到困难的客户上，本着热情服务的理念，帮助客户解决实际困难。在对待工作上，勤勤恳恳、兢兢业业，对不配合不理解工作的乡亲做到耐心细致的讲解。在工作中，遇到突发事件，总是及时、迅速的出现在现场，给客户强有力的工作支持。充分发挥自己的年青优势和技术专长，积极配合我行柜台工作要求，有时为了工作进度加班，在办公室一干就是好几个小时，累了就在办公室休息一下，虽然加班多但休假却很少，一心扑在工作中。

记得有一次，我正赶上亲人传染出疹子，高烧40度，可是我前两天手头的柜台工作出现了点失误，必须马上返回解决。作为一名光荣的交行人一想起交行不怕苦，认真负责，一切为了客户的精神，就会觉得全身充满强大的动力。我坚信世上无难事只要肯攀登，我坚持带病返回工作岗位继续自己未完成的工作。终于功夫不负有心人，我逐渐成长为银行优秀人才。未来的日子里，我正以高标准和实际行动按照自己的人生信念，在人生的坐标上追寻着更好的成绩。

交行是我成长的地方，这片沃土培育了我养育了我，我感谢这里给予我的一切。今后，我将一如既往，一步一个脚印向前迈进，为交行的发展和腾飞做出自己新的贡献。

银行柜员半年度工作总结篇七

银行对公柜员201x一

20xx年已经过去，回望我今年整体的工作情况，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善服务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。一年多以来，在*银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一一年中的工作情况，总结如下：

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，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*笔，日均业务量近*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。

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**。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，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断提高。

201x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，我从事着一份最平凡的工作 对公柜员。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。

附送：

银行小金库自查报告

银行小金库自查报告

为切实做好小金库治理工作，把小金库治理工作落到实处，构建防治小金库工作长效机制。根据人总行统一部署，我支行于201x年6月上旬组织开展了对小金库治理回头看工作，现将有关情况总结汇报如下。

一、统一思想精心组织

为提高全行上下对开展小金库治理工作重要意义的认识，深刻认识小金库治理工作的必要性、紧迫性，支行党组组织会计财务、后勤、内审、纪检等部门负责人召开了专门会议，研究部署对小金库治理回头看自查工作，要求相关人员认真对待，全行上下齐心协力，相关部门通力合作，共同把这次自查工作完成好。

为使自查工作有序开展，支行成立了由一把手任组长、分管领导任副组长，会计、财务、后勤、内审、纪检等部门负责人为成员组成的小金库治理回头看自查工作小组。并公布了举报电话，自觉接受群众的监督。

二、认真细致自查到位 1、宣传动员提高认识

召开全行干部职工大会，学习有关文件，强调小金库治理工作的重要意义，提高对小金库治理工作全员参与意识，对发现有小金库现象或隐患的及时主动报告。

2、认真自查全面细致

通过对支行账户开立情况、财务收支情况、出纳现金、银行存款情况、基建管理、固定资产管理情况的检查表明：

我支行无截留收入、虚列开支、违规收费、乱罚款、虚假发票列支、上下级单位相互转移资金等行为，不存在小金库现象。

三、完善制度构建长效机制 1、加强思想教育

积极开展党性、党风、党纪教育，帮助广大党员干部坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观、价值观和正确的权力观、地位观、利益观，明辨是非，不断增强拒腐防变能力。

结合典型案例进行警示教育，警钟长鸣，用发生在身边的人和事进行教育，切实提高班子成员和干部职工的法制意识，使设立小金库违纪、违法、易诱发职务犯罪的观念深入人心，使党员干部从思想上、行动上支持、参与禁止小金库的工作，努力形成良好的氛围，筑牢拒腐防变的思想道德防线。

2、加强制度建设，健全管理体系

认真调研、分析、查找在分配制度、干部人事制度、监督管理体制等各个方面存在的漏洞和环节，不断总结完善制度建设，建立责任追究制，从源头预防和治理小金库的产生和蔓延。

3、实行责任追究，加大惩处力度

建立和完善一把手责任追究制，把小金库问题纳入党风廉政建设的责任目标之一，实行一票否决，一旦发现小金库，除对当事人进行处理外，还必须对一把手实行责任追究。

4、加强群众监督，健全信息渠道

充分发挥广大干部职工的监督作用，建立举报箱、举报电话等多种渠道，发动干部职工监督的有利条件，为其反馈情况提供有效平台，达到有效扼制小金库的目的。

5、建立奖惩机制

建立举报查处奖惩机制。对举报小金库现象、查办小金库行为的有功人员，不仅从精神上给予奖励，同时从物质上给予一定奖励。

银行柜员半年度工作总结篇八

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，通过它可以正确认识以往学习和工作中的优缺点，让我们一起来学习写总结吧。那么总结应该包括什么内容呢？下面是小编帮大家整理的上半年银行柜员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

20xx年是我在行大家庭工作的第二个年头，入行以来一直在一线柜面工作，在岗位上不断学习新的工作技巧，学习新的业务知识，努力提高自己的全方面能力。在这里我对20xx年上半年的工作做一个总结。下面我将从三个方面对自己的工作做如下总结：

1、在工作方面认真履行岗位职责，踏踏实实做好本职工作。严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。在具体的办业务过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待好每一位客户。做到来有迎声，问有答声，走有送声。在繁忙的工作中，耐心细致的解决客户的每一个问题，从未因个人原因出现客户投诉的情况。

2、立足实际，精诚团结，为完成存款任务尽心尽力。为完成存款任务，充分利用工作日常机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋，动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策。

3、在生活上，与人为善，注重培养自己的团队合作和协作意

识。我深知个人的力量是有限的，促进我行的业务发展，需要的是全体员工的共同努力，在提高自身素质的同时，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”积极营造团结进取的工作氛围，有效开展我行的各项工作。

1、学习的积极主动性不够，创新意识和进取意识不足；工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果有待提高。

2、业务技能还要加强。有时候面对客户的问题，根本不知道问题的源头是什么，该怎样帮助客户解决。遇到特殊问题才去找解决办法，多数时候都要让客户长时间的等待。在日常的工作过程中接触基本都是个人客户，办理的基本都是开户、开短信提醒、开手机银行、修改密码、存取款、打印流水、转账等基础业务，所涉及的复杂业务较少，就让自己比较散漫，不积极主动的去学习和掌握。在今后的工作中，要加强与其他网点内勤人员的交流，主动去请教自己不会的业务，多多学习跟柜面知识有关的文件，做好笔记。

3、自我约束能力不足，需要严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规意识。在过去的一年中，我能够做到按时到岗，按时参加各项会议和村行组织的各类活动，这点我对自己还是认可的。但是因为现在村行的客户较少，业务量也较少，加之柜面业务比较枯燥，比较无聊。有时候会比放纵自己，本来按照规定是不允许携带手机进入营业室，但是还是会玩手机来打发时间。作为柜面人员，各种规章制度都比较严苛，只有养成好的行为习惯，才能减少自己的差错，在接下来的工作中，将严格要求自己。

4、需要加强服务意识。柜员和大堂经理作为银行的一线工作人员，是客户了解银行的一个窗口，同时，也是面对客户最多的人员。需要全面了解各类产品的特点、优点、客户的收益情况，客户咨询时，做到应答自如，体现出我们的专业性。加之村行现在的`客户群体大多数是农村客户，农村客户存在

识字量少，时间观念淡薄等问题，在客户咨询、办理业务过程中更加需要我们的耐心指导。在平时比较累的时候，出现客户比较难沟通交流的情况时有过思想松弛，会表现出不耐烦，这种做法是不对的。在以后的工作中，出现问题要用通俗易懂的话语让客户了解情况，帮助解决问题，用好的服务态度获得客户的好评。

1、增强大局观念，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，积极配合领导同事把工作做好。

2、加强自己的业务技能学习，要全面熟悉各项业务，了解各种业务的工作流程，并且清楚自己的工作性质和工作职责，对自己有一个准确的定位，找到自己所处的位置。在工作过程中，不断提高自己的业务技能，提高工作效率，争取用最短的时间、最好的服务为客户办理每一项业务。利用好空闲时间，不断提高自己的基础技能素质，例如点钞、小键盘输入、汉字录入、假钞鉴别等。

3、设定目标。目标分为两个方面的，一方面是要主动的走出去积极营销，走出去维护与老客户的关系，挖掘老客户身边的潜在资源；另一方面是加强技能学习，在新的一年里有所收获。

银行柜员半年度工作总结篇九

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xx-xx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，

抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服 务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xx-xx年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期增加 万元，其中：企业存款余额 万元，比去年同期减少 万元，个人存款余额 万元，比去年同期增加 万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为 万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为 %。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达 万元，五级分类口径不良率为 %；累计发放公司类人民币贷款 万元，回收公司类人民币贷款 万元，发放美元贷款 万，回收公司类外汇贷款 万美元，发放信用证 万美元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

二、主要工作

(一)顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

- 1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。

2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。

3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。(二)大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %；个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风

险的前提下，继续大力发展贴现业务。

今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“xx-xx”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收；根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况；建立工作日志，及时登记外出情况；实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

1、为贯彻盛市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系

文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现的问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯穿于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

沟通交流，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执

行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[xx-xx]51号文件的员工十三条禁止性规定。

会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二)企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。(二)业务之间发展不平衡。

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领

导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

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，我从事着一份最平凡的工作——对公柜员。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，为客户提供及时、准时、定时的服务。

20xx年已经过去，回望我今年整体的工作情况，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善服务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日

益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。一年多以来，在*银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况，总结如下：

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*笔，日均业务量近*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**。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*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*银行共同成长，谢谢！

银行柜员半年度工作总结篇十

2xxx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支行已经半个年头了，在这短短的半年中，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x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x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信任。是的，在x行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示x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x行人的真诚，感受到在x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x行岗位，中国x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x业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。