

银行职员个人工作总结(大全6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？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

银行职员个人工作总结篇一

即将到来的4月份对我而言无疑是充满许多新机遇的时期，无论是银行工作中的挑战还是领导布置的任务都要提前做好准备，再加上我也得反思自己近期在银行工作中的不妥之处并在4月份加以改进，所以我制定了4月份的银行工作计划并期待能够获得能力的提升。

考虑到我对部分银行业务并不熟悉的缘故自然需要加强这方面的学习，至少要在客户办理业务的时候能够为对方进行详细的讲解，对待客户的需求也要秉承良好的服务态度从而维护好银行的整体形象，因此我得加强银行工作人员的话术学习并将服务礼仪融入到日常的工作中去，无论是敬语的使用还是银行业务的专用术语都要能够熟练运用到工作中去，即便是些许的提升也能够通过不断的积累从而获得银行领导的认可，须知细节往往能够体现出银行工作人员的素质自然不能够轻易忽视，所以我得加强对业务知识的学习并经常性地利用空闲时间进行模拟对话练习，毕竟在办理业务的时候任何紧张或者忐忑的情绪都会让客户觉得自己不可靠。

为了加强客户开发的力度应当认真做好业务宣传工作从而吸引更多的人流量，虽然在当前的市场环境下想要在银行工作中开发新客户比较困难，但也要秉承不屈不挠的决心从而在宣传工作方面多花费心思，毕竟只有银行的整体收益获得提

升才能够令全体职员都从中获益，所以我在做好银行工作的前提下不妨多宣传一些银行业务，让所需的客户得知这类消息并前往银行进行办理也是自己需要认真对待的，我得重视业务宣传的作用从而在客户开发工作中取得成就。

在4月份的银行工作中应当养成撰写日志的习惯从而对完成的任务进行分析，想要在银行工作中有所作为自然需要经常分析自身存在的不足，无论是服务态度不好还是工作疏忽的问题都应当引起重视，尤其是工作中的细节应当认真对待从而争取办理好每一个业务，随着时间的流逝导致目前对银行工作人员的能力要求越来越高，因此我得尽快适应日益提升的工作压力从而成为更加优秀的银行工作人员。

回顾以往完成的银行工作不难发现自己需要改进的地方还有很多，所以工作计划应该认真制定并在4月份将其执行下去，无论是否能够取得预期的效果都应该要尽快改变现状，只要有对工作的热忱以及不懈的毅力自然能够与成为被领导认可的银行职员。

银行职员个人工作总结篇二

时间是箭，去来迅疾，我们又将接触新的知识，学习新的技能，积累新的经验，此时此刻我们需要开始做一个工作计划。那么我们该怎么去写工作计划呢？下面是小编为大家整理的银行职员个人的工作计划，仅供参考，大家一起来看看吧。

根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在xx年的工作思路。

- 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。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款**bsp**航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、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。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

银行职员个人工作总结篇三

尊敬的领导：

您好！

我叫xxx是一名来自xxx大学的应届硕士毕业生，专业是计算机应用技术。虽然所学专业是计算机，但一直以来我对金融行业非常感兴趣，选修和自学过多门金融专业课程，并且考有银行从业人员资格证书。附件中是我的简历和部分证书以及个人照片。

一直以来从事金融行业就是我的梦想，恰逢贵单位招聘之际，特来应聘。首先说明一点，我原籍不是陕西，但是我的部分亲戚已定居西安，我的很多同学分布在西安各个行业领域，我也非常希望能留在西安为西安的发展贡献微薄之力。我没有名牌大学的文凭来保荐，也没有绚丽的家庭背景来装潢，但我拥有一个健康自然的我，自信而不狂妄，稳重而富有创新，成熟而充满朝气。我愿凭着这个自然的我以最诚挚的心和其他大学生一起接受您的挑选。

“良禽择木而栖，贤臣择主而事”。招商证券所开创的业绩和远大的开拓前景我仰慕已久。深信我会用自己勤勉的汗水与同仁一道为贵行的锦绣前程奋斗不息，奉献我的年轻的热忱和才智！我真诚希望成为其中一员。相信您的信任和我的实力的结合将会为我们带来共同的成功。蒙阁下抽暇一顾此函，不胜感激！

谨祝工作顺利！

此致

敬礼

文档为doc格式

银行职员个人工作总结篇四

下面是计划网工作计划栏目小编为大家整理的银行职员个人工作计划，欢迎阅读。

银行职员个人工作计划【一】

以前只是在书本、报纸和新闻等报道中听说过村镇银行，只知道它是政府大力发展农村金融的产物，并不清楚它与其他的银行有什么区别，也不知道它在这个金融机构处处可见的

世界之中有什么竞争优势……可以说自己不知道的太多太多了。

但后来作为村镇银行的一名未来员工，我了解到：村镇银行是为当地农户或企业提供服务的银行机构，区别于银行的分支机构，村镇银行属一级法人机构。

对于作为村镇银行的一名员工，我对未来的工作计划和认识从两大层面来讲：

(一) 整体大局上

首先，要清楚的了解我行成立的背景、意义和发展目标，清楚我行的市场定位，明白我行的主要目标客户群。只有明白了大方针，才能准确找到自己的工作重点，清楚自己的工作方向，这样才能有的放矢，达到事半功倍的效果，使自身发展与全行发展相契合。因为只有在整体上了解自己工作岗位所处的大环境，才能帮助自己迅速找到自己的位置，更快的适应工作，提高工作效率。如果自己根本不清楚自己的工作大环境，不知道单位给予我们的期望，只是一味的做自己认为对的事情，那么自己做的也许一点价值也没有甚至有时候还会有反作用。

其次，在开始工作之前以及在工作中，要先对我行的整个机构设置以及部门职责等有一定的了解，因为各个部门之间的工作是相互联系的，是一个整体。你的工作不是独立的，它与其他部门、同事的工作是相互影响、相互作用的。比如说在做柜台工作时，出了要清楚自己的工作性质以外，也要了解一下会计工作，这样才能明白操作流程为什么要这样走，有助于提高业务技能，同时迅速接受自己不熟悉的业务，也清楚了票据、重要凭证等哪些地方是不允许有错误的等等。还有，当你在工作中遇到问题或者有疑惑的时候，就知道应该向谁寻求帮助能够达到自己想要的结果，增加了有效沟通的机率。

再者，要不断加强理论政治学习，充实自己的头脑，使思想更进一步的成熟进步，这并不是做表面功夫说场面话。因为理论是实践的'基石，思想是行动的指引。每个人的思想是在不断变化，而且受外在因素影响的，它有一个不断发展的过程。你的思想会决定你的行动，你的价值观、人生观会左右你对待人和事的态度，同样会改变你思考问题的高度、层面以及角度。

(二)个人具体工作上

一、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，清楚自己的工作职责，对自己有一个准确的定位，找到自己所处的位置。在工作的过程中，不断提高自己的业务技能，提高自己的效率，争取用最短的时间最好的服务为客户办理每一项业务。平时休息中，也要不断的提高自己的基础技能素质，例如点钞、汉字录入、翻打传票、假钞鉴别等，让自己拥有过硬的基本功。

二、要设定目标，对自己要有阶段性的目标规划。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；今年报名参加会计从业资格考试，明年争取把剩下的三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，更上一层楼！

银行职员个人工作计划【二】

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫xxx□一年多以来，我从一个在对银行业务几乎什么都不懂的实习生到现在对各项业务都能熟练应对并服务于每一个

客户，这其中的成果离不开领导的支持和同事们的帮助，在这里真诚的向大家说声：谢谢！为不辜负领导的期望将工作做的更好，我特制定出银行个人工作计划。

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。

记得刚来时，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，在银行工作计划就有这样一条是：不论身份，不论金额大小，耐心服务每一个客户。谨记在心，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。

银行职员个人工作总结篇五

即将到来的4月份对我而言无疑是充满许多新机遇的时期，无论是银行工作中的`挑战还是领导布置的任务都要提前做好准备，再加上我也得反思自己近期在银行工作中的不妥之处并在4月份加以改进，所以我制定了4月份的银行工作计划并期待能够获得能力的提升。

考虑到我对部分银行业务并不熟悉的缘故自然需要加强这方面的学习，至少要在客户办理业务的时候能够为对方进行详细的讲解，对待客户的需求也要秉承良好的服务态度从而维护好银行的整体形象，因此我得加强银行工作人员的话术学习并将服务礼仪融入到日常的工作中去，无论是敬语的使用还是银行业务的专用术语都要能够熟练运用到工作中去，即便是些许的提升也能够通过不断的积累从而获得银行领导的认可，须知细节往往能够体现出银行工作人员的素质自然不能够轻易忽视，所以我得加强对业务知识的学习并经常性地

利用空闲时间进行模拟对话练习，毕竟在办理业务的时候任何紧张或者忐忑的情绪都会让客户觉得自己不可靠。

为了加强客户开发的力度应当认真做好业务宣传工作从而吸引更多的人流量，虽然在当前的市场环境下想要在银行工作中开发新客户比较困难，但也要秉承不屈不挠的决心从而在宣传工作方面多花费心思，毕竟只有银行的整体收益获得提升才能够令全体职员都从中获益，所以我在做好银行工作的前提下不妨多宣传一些银行业务，让所需的客户得知这类消息并前往银行进行办理也是自己需要认真对待的，我得重视业务宣传的作用从而在客户开发工作中取得成就。

在4月份的银行工作中应当养成撰写日志的习惯从而对完成的任务进行分析，想要在银行工作中有所作为自然需要经常分析自身存在的不足，无论是服务态度不好还是工作疏忽的问题都应当引起重视，尤其是工作中的细节应当认真对待从而争取办理好每一个业务，随着时间的流逝导致目前对银行工作人员的能力要求越来越高，因此我得尽快适应日益提升的工作压力从而成为更加优秀的银行工作人员。

回顾以往完成的银行工作不难发现自己需要改进的地方还有很多，所以工作计划应该认真制定并在4月份将其执行下去，无论是否能够取得预期的效果都应该要尽快改变现状，只要有对工作的热忱以及不懈的毅力自然能够与成为被领导认可的银行职员。

银行职员个人工作总结篇六

银行是存款人和借款人之间的渠道，其所从事的活动称为金融中介，做任何事情都应该有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。下面小编带来的银行职员个人年度工作计划最新，希望大家喜欢！

20__年对公业务工作思路

一、当前我行对公业务上存在的一些问题

1、对公司业务发展的意识还不是很强。在平时的工作中常常能碰到开户企业到我行来开户，需要排队且需等候较长时间，有时甚至要让客户第二天再来开户的情况。

2、员工服务效率及态度还需提高。时常有企业对农行抱怨对帐单不能及时拿到(农商行每月1日就能拿到，而我行一般要过2天后才能拿到)，甚至有些企业反映员工服务态度冷漠从没看过笑脸，亟需员工提高服务质量、服务效率、服务意识。

二、机遇1、从开户数量看：周庄开票销售企业大概有1200多户，在我行开立帐户结算的仅有700户。

2、从大客户数量看：全镇5000万销售以上企业有，在我行开户的仅有 家，能够拓展的企业还有不少。

三、下阶段工作思路

(一)、重视开户工作，拓展新客户群。

1、与工商部门搞好关系。客户是银行发展的基石，客户拓展工作始终是对公工作的重中之重。在平时工作中，看到支行下发的开户信息后及时与工商部门联系，获取企业信息，及时与企业沟通。

营等情况，确保营销工作永有源头活水同时在营销对公客户时要坚持抓大不放小，既要拾得芝麻和西瓜，又要让其开花和结果。

(二)、做好公私联动，通过个人高端客户挖掘对公客户。

以前，说到公私联动我们常常会想到通过某某企业销售了多少黄金，基金、个人网银等一些个人产品。其实倒过来，通

过我们的个人客户系统可以从中发现有不少个人客户在我行还没有企业开户，这些个人客户既然个人帐户上有存款，相信在对公存款上一定也能有所收获。在客户的走访中有一些老板娘要帮儿子找女朋友，有些老板娘要为女儿找男朋友，如果我们通过自身资源能够帮他们解决这些问题，相信我们能够获得客户认可从而带动对公业务。

(三)、做好包户管理，力促联动营销模式常态化。

1、平时应抓好大堂、窗口主阵地的服务，健全柜台、大堂、外勤三环联动营销机制，提高窗口工作效率和大堂日常服务质量及客户经理外部营销能力，使信息共享、内外联动、相互配合、通力协作做好联动营销模式常态化。

2、将客户信息进行整理，实施分类分级管理，进行差别维护。

一、20__年工作总结

在领导的指导下，今年本人在履行市场经理职责方面，取得了巨大的进步，下面主要从产品督导、营销与市场推广、客户需求定位和团队建设四个方面，进行了总结：

1、产品督导方面：

制定个贷和零售银行产品体系，制定最新产品推荐表。

上线了新产品《小微金融资讯》《零售银行专题》，已实现了多份销售，并为下一年打下了基础。

指导分析师写作，全面监控产品质量，无客户投诉事件；与数据部和技术部积极沟通，目前综合处理系统中已有个贷相关数据。

2、营销与市场推广：

对新产品制作营销方案，对客户经理培训；及时更新样本、产品介绍、征订通知等；加强主动与营销总监及客户经理的沟通；通过撰写银行界、回答记者问题等方式，宣传产品。

3、客户需求定位：

加大了与客户的主动沟通，如民生总行的个性化；及时拜访客户，了解客户需求，向客户推荐相关报告，根据客户需求提出个性化报告，或者对相关产品进行改造和完善；统计所负责客户的反馈信息，并进行归纳总结。

4、团队管理：

了解团队分析师各自优势及缺点，并适当鼓励和及时指导；多与分析师沟通，将公司政策和客户需求及时反馈给分析师。

二、工作亮点：

第一个亮点是个性化项目取得较大进步，全年共到款__万元，不管是对市场经理还是对分析师来说，均具有重大意义。

第二个亮点是个贷月报优势依然保持，贡献了__%的业绩。

第三个亮点是注重个性化的再销售，比如__银行总行零售银行部的个性化，通过对产品的再组合与整理，及时出台征订通知，加大与营销的沟通，实现了产品价值的最大化，共创造了__万的业绩。

三、工作出现的问题：

《零售银行同业监测月报》仅实现了销售一份，分析原因还是月报与周报的定位差异性不大。

《小微金融资讯》季度出刊，时间间隔较长。

四、20__年的工作计划：

20__年，希望能稳定保持目前的工作团队，继续不断改善产品，加强与营销客户经理、客户的沟通，敢于尝试做个性化报告，使我们的产品销售更上一层楼，业绩提升30%以上。同时，还要多向公司优秀的、有经验的同事学习，珍惜公司的培训机会，使得自身及分析师的职业素质不断提高。

(一)产品方面

常规性产品也不是一成不变的，要积极调整以适应客户需求和形势变化。20__年计划调整产品包括：

(1)零售月报——产品需重新定位，调整报告框架，可以通过与客户经理沟通，和客户需求调查来实现。

(2)《小微金融资讯》——由季度出刊改为月度出刊。保证重点产品质量：包括《个人信贷业务月报》，《零售银行专题》。

(二)数据库方面

零售银行业务信息的抓取：个人理财、银行卡、电子银行、零售银行均有监测类周报，可以通过技术的主动抓取，减少重复劳动和人力成本。目前公司数据库中已有个贷相关数据和存款数据。

(三)分析师管理

加强对分析师的管理，要求分析师写月度工作总结。

今年以来，各商业银行之间的存款竞争日趋白热化，尤其是进入二季度以来，工商银行长治分行储蓄存款呈现持续大幅波动的不稳定态势，稳存增存压力较大。对此，长治分行多

措并举，采取有效措施确保下半年实现储蓄存款余额和增量同业占比稳中有升。

一、提高认识，明确目标，力求完成保底任务。

将储蓄存款的稳定持续增长作为日常工作来抓，紧紧围绕发展中高端客户的经营思路，努力拓展客户规模，优化客户结构，提高重点业务客户渗透率，促进个人客户资产稳定增长，在确保一季末储蓄存款余额的基础上做好稳存增存工作。

二、加大私人银行客户拓展力度，全面落实“一行一季一户”的工作要求。

中高端客户快速发展。二是做好存量客户的服务与维护工作。目前，全行已基本完成存量私人银行客户的签约工作，要求各支行要加强与客户的沟通交流，充分了解客户需求，及时了解产品发行、客户活动等信息，同时还要加大私人银行专属产品配备力度，通过产品稳固客户，防止出现客户资产下降的情况。三是积极捕捉市场信息，抓好私人银行客户的规模扩张。以“煤炭资源整合、上市及拟上市企业高管、中小企业主和私营业主、第三方存管、房地产商”五大板块为重点，实施名单制管理和维护，加大高净值客户拓展力度。

三、全力维护和发展财富客户，努力完成全年目标任务。

一是以全行开展的“大学习、大联动、大营销”活动为契机，持续快速推进优质企事业单位代发工资业务发展，带动财富客户数量和资产的增长。二是要深入挖掘存量潜力客户，确定发展目标，努力将其培育发展成我行财富客户和私人银行客户。三是加强前台柜员和客户经理的客户推荐对接工作，采用“对接对子”的方式，前台柜员发现的目标客户要及时有效地推荐给客户经理做营销和后续维护，确保客户资源不丢失，不外流。

四、发挥理财产品与储蓄存款的互动作用，实现二者同步协调发展。

一是大力营销保本理财产品，将其作为理财产品重中之重进行全力营销，在增加理财产品余额的同时增加储蓄存款余额，实现二者同步发展。二是要提前做好月末、季末和年末到期理财产品的衔接和存款转化工作。三是全力营销理财产品的同时，要积极挖转他行客户和他行资产，稳定本行储蓄存款余额，避免出现此增彼减的情况。

五、充分发挥营销团队的作用，做好客户分层维护工作。

一是各支行行长、个金业务分管行长要亲自参与本行私人银行客户、财富客户的维护，定期联系和拜访客户。每季度组织一次有针对性的财富客户定向营销活动，每年组织一次较大规模的营销活动。二是各支行个人客户经理要做好中高端客户的日常维护工作。做好客户大额现金提娶预约服务、泊车、理财规划等方面的安排，确保服务质量；了解客户日常金融需求，与客户建立长期、稳定的关系，提高客户满意度和忠诚度。三是建立个人高端客户维护的双线联系、分层维护机制。加强与市分行财富管理岗、私人银行部太原分部的联系，从不同层面上共同维护。

六、认真落实相关激励措施，加强监测通报管理，实行大额资金报告制度。

各支行要落实市分行储蓄存款的相关激励措施并加强动态监测，尤其对高端客户、大额资金的流动要责成专人予以关注，行长、分管行长要亲自过问。营业网点柜面遇有大额资金向他行通兑情况，经办行要在办理业务前向开户行通报，开户行要积极进行客户关系维护，确保资金不外流。

随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了

继续做好公用事业费税款财政性收费交通罚没款bsp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联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。

以银行为课堂，明年我们将举办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。

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。

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。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范制度的执行有了更高的要求。

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。

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。

规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。切实履行对分理处的业务指导与检查。

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。

制定出财务人员工作计划，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。

做好会计核算质量的定期考核工作。

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。

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。

勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

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。推荐阅读：

银行办公室工作是银行各项工作顺利进行的前提，如何配合好银行各部门工作，我们制定出银行办公室工作计划：

一、紧紧围绕全行工作思路开展信息和调研。

当前，银行工作计划中的重点抓好对“散小差”贷款退出、市场保险代理拓展和企业改制中不良资处置等方面的调研。二是紧紧围绕服务领导需求开展信息和调研。首先要为上级行领导解下情服务，重点围绕上级行各类会议精神情况的贯彻落实，各个时期业务经营管理发展情况、基层行的新做法等，及时为上级行领导提供信息。其次，调研要面向基层，服务领导。办公室要组织得力人手，及时总结基层工作中的好经验、好做法，反映工作中出现的新情况和新问题，争取

每季度能提供一篇数据准确、分析透彻有针对性的调研材料，为本行领导下一步工作科学决策提供服务。三是紧紧围绕业务经营中热点、焦点、难点开展调研。当前，全行各项业务发展速度呈现出良好的增长态势，工作中的新情况、新问题不断涌现，这就要求我们必须把准时代脉搏，通过调研，及时向行领导汇报，向基层行反馈，使信息调研始终站在业务的最前沿。

二、努力提高公文管理质量和效率，保证各项工作的贯彻落实。

公文是各级行开展公务活动的基本工具和重要载体，也是各级行管理水平和工作效率高低的集中体现，要实现公文管理的科学化、规范化和高效化，发挥提升机关管理水平和促进业务发展的作用，应重点做到三个加强。一是加强制度建设，夯实公文管理运行基础。合理的制度和完善的规章体系，是保证公文管理质量和公文水平的重要基础，要根据总行公文管理办法及相关制度规定，及时制订涵盖公文处理、审核，收发、机要文电管理在内的一系列规章制度，积极构建较为完善的公文管理体系。二是加强过程控制，提高公文管理质量和效率。针对目前我行公文质量偏低的实际，今后我行应重点把好公文审核关、会签关、内容关和文字关，严格公文保密规定，切实加强对涉密文件的签收及各流转环节的'管理，有效提高公文流转速度。三是加强对公文的督查督办。进一步细化督查工作程序，建立督查卡、明确督查责任、督查内容、交办时间、完成时限、主办部室，努力提高督查工作的权威性，逐步使督查工作制度化，规范化和科学化，提高工作实效，保证政令畅通和全行各项工作的及时、正确贯彻落实。

三、使银行员工工作计划都细致分明，领导做好督促工作。

加强档案管理，努力提升档案服务水平。近年来，地分行机关档案管理工作，围绕服务全行业务经营和改革发展需要，

积极创新服务手段，不断提高档案规范化管理水平，取显著成效，但是，由于对基层行档案管理工作指导较少，加之受客观条件等因素制约，使基层行的档案管理普遍跟不上当前形势发展的需要，突出地表现在硬件设施不全，公文不按制度要求归档，人员素质偏低等，给行领导和各部门及时查阅档案资料，迅速准确地提供信息造成一定的困难。针对这些问题，今后我行档案管理工作将在继续抓好机关档案管理的基础上，着重加强对基层行档案管理的指导，加强档案资源的利用，提高档案管理电子化水平和服务层次服务价值，管好用好档案，积极配合各业务部门充分利用历来数据，定期开展业务经营形势预测和分析，及时为行领导正确决策提供科学依据。

四、认真履行“党办”与“行办”的双重职能，狠抓各项制度的贯彻和落实。

当前各项工作十分繁重，改革发展的任务十分艰巨，因此，作为履行“党办”与“行办”双重职能的办公室，必须紧密围绕党委中心工作，突出重点，强化服务，健全党办工作机制，积极推进党办工作制度化、规范化，及时将重要文件、会议、决策部署分解立项，落实具体承办部门，明确责任和具体要求，定期或不定期地进行督查通报。对领导批示查办的事项，做到“批必查、查必果、果必报”。形成“党办”“行办”双线运行，各项工作项项有人抓、件件有落实，相互衔接、相互促进、齐抓共管的良好氛围，保证领导与部门之间、部门与部门之间、上下级行之间信息渠道的畅通和及时有效衔接。要做好新时期信访工作，健全来信来访、督查督办登记簿，认真解决和答复来访来信群众反映各寻问的问题，积极为全行各项业务的发展创造宽松良好的经营环境。

一、加强日常管理工作各支行明确各岗位职责，

使网点人员既能合理分工又能团结协作，推进“联动营销”。20__年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落

实到每个人，确保20__年各项任务的顺利完成。

二、加强监督检查工作20__年将完善各项制度，

对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

三、不断提高后勤服务水平落实车辆、会务和接待三项服务工作，切实保障区支行的日常运作。

区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。20__年，车辆运转正常，没有发生任何大的事故，20__年继续做好车辆管理工作，一是部门领导定期加强对司机进行安全教育，增强司机的安全意识，克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。二是司机认真遵守有关行车规章制度，做到疲劳不驾车，酒后不驾车，对车辆勤检查，勤保养，勤维护。发现问题及时解决，做到车辆不带病上路，司机不带情绪开车，确保安全行车。对客户接待和会议组织，进一步创新运转机制，改进服务方式，优化工作流程，做好各个环节的有机衔接，保证有序运行。

四、做好“为民服务创先争优”活动

20__年我行将继续优质服务中严格遵守上级有关规定，将“为了服务创先争优活动”全面开展，落到实处。并针对实际情况，我行将抽出专门人员利用利息时间及周六周日时间通过对网点进行暗访等形式，对辖内所有网点的文明服务情况进行监督，及时提醒存在的问题并督促全行员工增强服务意识、转变服务观念、强化服务措施。

五、认真做好人事

劳资工作一是加强考勤管理，规范考勤制度，实行考勤月报按时上报，在严格落实考勤责任制度的同时，进一步完善请

假制度的管理，二是加强劳动用工管理，构建和谐稳定的劳动关系，严格岗位管理，进一步提高劳动关系管理的规范化水平。

六、做好安防工作

因金融行业的特殊性，各支行应征对断电、电脑设备紧急瘫痪状况组织员工进行定期演习，从面有效的保证营业的正常开展；会计主管每天定期对已经安装的安防设备进行检查，加强对保安人员的培训，增强他们的业务知识和敬业精神。

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合能力、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的换位思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为三农服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的带领下，

我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成20__年的各项目标任务作出自己的努力。

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，行里的事就是我的事，我要精心守护我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫招行、守卫我家”的责任重大。

20__年我来到招商凤起支行直到现在，我主要负责支行营业大厅和自助银行值班及日常清机，押运的保卫任务。记得刚到招行时，为了能快速进入角色，熟悉工作。我利用一切可能的时间学习招行保安工作的各项规章制度，遇到不明白的地方就立即向班长及老同志请教。在支行大厅值班时见到有客户向大堂经理咨询时我就在一边仔细的听着，然后默默的记下来，遇到不明白的地方及时主动地向大堂经理请教，为提高自己的工作能力和服务水平，在平时工作中，我学会了塌实，勤奋，务实，兢兢业业地干好每一项工作，所以我很快就熟悉了工作技巧。赢得了许多客户的好评。我记得第一次被客户表扬时是一次我在支行大厅值班，当时客户很多，我见到一位年纪30岁左右的客户东张西望，我就主动上前问到：“您好，先生，请问您需要办什么业务”客户回答说：“我有一笔钱要汇到深圳的一个朋友那里，要填什么单子吗”我说：“要填的，请问你要汇的金额大吗”客户说：“三十多万吧，”我说：“那手续费可能高一点。大概需要1000多元的手续费”客户吃惊的说，“以前不是50元就够了吗”于是我耐心的向客户解释说：“不好意思，我们这里系统刚升级过，汇款方式有所变动，以前通过转账的方法汇出去的，要第二天才能到账，系统升级后该业务已经取消了。接着我就向该客户介绍了网上银行专业版，然后告诉他如果通过网上汇的话手续费只有0.2%而且是50元封顶的！该客户得知一卡通在网上转帐时，他立刻就填写了开护申请书和网上专业版申请书，使该客户减少了等待时间，在我的帮助下很快办理

了业务。临走时,该客户来到大堂经理面前微笑着说:“你们保安服务态度很好,没想到你们保安也这么懂业务,我很满意。”

然后走到客户意见簿上写道:“保安服务态度非常好,服务也比较专业,请领导给予表扬。”虽然是短短的两行字,但但确实是对我工作的最大肯定!

二勤学苦练、强化自身素质

无论做任何事,务心竭尽全力,因为它能决定一个人事业的成账。我深知,作为银行的警员,平时接触现金的机会多,所以必须具备较高的个人综合素质,否则就容易出问题,而只有不断强化自身的综合素质和业务技能,才能提高自己的整体工作水平与战斗力。

(一)细分目标市场,大力开展多层次立体化的营销推广活动。

__部门负责的客户大体上可以分为四类,即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全月的发展目标,坚持以市场为导向,以客户为中心,以账户为基础,抓大不放小,采取“确保稳住大客户,努力转变小客户,积极拓展新客户”的策略,制定详营销计划,在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动等,形成持续的市场推广攻势。

巩固现金管理市场领先地位。继续分层次、深入推广现金管理服务,努力提高产品的客户价值。要通过抓重点客户扩大市场影响,增强现金管理的品牌效应。各行部要对辖区内重点客户、行业大户、集团客户进行调查,深入分析其经营特点、模式,设计切实的现金管理方案,主动进行营销。对现金管理存量客户挖掘深层次的需求,解决存在的问题,提高客户贡献度。今月争取新增现金管理客户185200户。

深入开发公司无贷户市场。中小企业无贷户，这也是我行的基础客户，并为资产业务、中间业务发展提供重要来源。20__7月在去月开展中小企业“弘业结算”主题营销活动基础上，总结经验，深化营销，增强营销效果。要保持全公司的公司无贷户市场营销在量上增长，并注重改善质量；要优化结构，提高优质客户比重，降低筹资成本率，增加高附加值产品的销售。要重点抓好公司无贷户的开户营销，努力扩大市场占比。要加强对公司无贷户维护管理，深入分析其结算特点，进行全产品营销，扩大我行的结算市场份额。20__月要努力实现新开对公结算账户358001户，结算账户净增长272430户。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、名牌企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强”等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

(二)加强服务渠道管理，深入开展“结算优质服务月”活动。

客户资源是全公司至关重要的资源，对公客户是全公司的优质客户和潜力客户，要利用对公统一视图系统，在全面提供优质服务的基础上，进一步体现个性化、多样化的服务。

要建设好三个渠道：

一是要按照总行要求“二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点(含综合业务网点)应当根据业务发展情况至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，”构建起高素质的营销团队。

二是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然是柜

面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分考虑对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不同网点业态对公业务的服务内容、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今月，电子银行业务在继续“跑马圈地”扩大市场占比的同时，还要“精耕细作”，拓展有层次的目标客户。各行部应充分重视与利用分公司下发的目标客户清单，有侧重、有针对地开展营销工作，要在优质客户市场上占据绝对优势。同时做好客户服务与深度营销工作。通过建立企业客户电子银行台账，并以此作为客户支持和服务的重要依据，及时为客户解决在使用我行电子银行产品过程中遇到的问题，并适时将电子银行新产品推荐给客户，提高“动户率”和客户使用率。

深入开展“结算优质服务月”活动。要树立以客户为中心的现代金融服务理念，梳理制度，整合流程，以目标客户需求为导向。加快产品创新，提高服务效率，及时处理问题，加强服务管理，提高客户满意度，构建以客户为中心的服务模式。全面提升__部门服务质量，实现全公司又好又快地发展目标。

(三) 加快产品创新步伐，加大新产品推广应用力度

结算与现金管理部作为产品部门，承担着产品创新、维护与管理的责任加强营销支持系统建设。做好总行全公司法人客户营销、单位企业级客户信息管理和单位银行结算账户管理三大核心系统的推广工作，为实施科学的营销管理提供技术手段。

完善结算产品创新机制。一是要实行产品经理制，各行配备产品经理。产品经理要成为收集、研发产品的主要承担者。二是建立信息反馈机制。各行部将客户需求汇总后报送分公

司结算与现金管理部。分公司定期组织联系行、重点行召开产品创新业务研讨会，集中解决客户关心的问题。

提高财智账户品牌的市场认知度。今月要继续实施结算与现金管理品牌策略，以“财智账户”为核心，在统一品牌下扩大品牌内涵，提升品牌价值。要对新开发的结算与现金管理产品及时进行品牌设计，制定适当的品牌策略，纳入到统一品牌体系中。加强财智账户品牌的推广力度，做好品牌维护，保持品牌影响力。

发展第三方存管业务。抓住多银行第三方存管业务的机遇，扩大银证业务占比，发挥我行电子银行方便快捷的优势，加大新产品推广应用力度。各行部要加强对产品需求的采集和新产品推广应用的组织管理，明确职责，加强考核，形成触角广泛、反应灵敏的市场需求反馈网络和任务具体、激励有效的新产品推广机制，增强市场快速响应能力，真正使投放的新产品能够尽快占领市场、取得盈利。今月将推出本外币一体化资金池、单位客户短信通知、金融服务证书、全国自动清算系统等新产品。

(四) 抓好客户经理和产品经理队伍建设，加紧培养__部门人才

要加强人员管理，实施日常工作规范，制定行为准则，建立和完善工作日志制度、客户档案制度、走访客户制度以及信息反馈制度。

加强业务培训。今月分公司将继续组织各种结算和现金管理业务、电子银行业务培训和营销技能培训，尝试更加多样化的培训方式，通过深入基层培训，扩大受训人员范围，努力提高业务人员素质，以适应现代商业银行市场竞争需求。

(五) 强化流程管理，提高风险控制水平

要以风险防控为主线，积极完善结算制度体系建设。在产品创新中，坚持制度先行。要定期通报结算案件的动向，制定切实的防范措施，坚决遏制结算案件发生。加强对结算中间业务收入的管理，加大对账户管理的力度。进一步加强监督力度，会计检查员、事后监督要要注重发挥日常业务检查监督的作用，及时发现、堵塞业务差错和漏洞，各网点对存在的问题要进行整改。