

银行柜员年度总结报告(精选7篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

银行柜员年度总结报告篇一

银行的每一份工作都涉及到金钱，因此，无论是银行的普通柜员，还是银行会计，甚至是银行行长，他们的工作都容不得半点马虎。下面是工作计划网为大家搜集整理的银行柜员年度工作计划，欢迎阅读。

银行柜员年度工作计划(一)

2018年，我成了的一名银行综合柜员，做现金收付业务。由于业务不熟，我感到忐忑不安，生怕辜负了领导和同事们的期望。半年来，在支行领导的关怀与耐心指导下，在银行同事们热情的帮助下，刚刚走出学校大门的我很快适应了新岗位新环境，在学习和工作上取得了很大进步。现作2018年工作计划。

一、努力学习，尽快适应新环境新岗位。

刚刚走出校门，踏入银行的大门，我感到很不适应，为了不辜负领导们的期望与信任，我下决心努力学习，切实提高自我的业务水平和工作能力。我积极参加了银行系统组织的各种培训，充分认识到：作为金融机构，安全防范工作是重中之重，不能有丝毫马虎和懈怠，也深感自己岗位责任重大，现金收付业务需要一丝不苟，不能有半点马虎。除了参加集体的培训，我还积极向领导请教，虚心向周围的同事们请教，逐步了解了业务规范和业务流程，在实践中积累了初步的经

验，同时也深感自己的差距，因此业余时间我参加了某某金融管理的自学考试，力争使自己的能力再上新台阶。

二、尽职尽责，扎实做好本职工作。

银行柜员的工作是需要强烈的责任心和服务意识，需要一丝不苟的工作态度和吃苦耐劳的敬业精神。在工作中，我珍惜自己的岗位，强化了责任心和责任感，对于现金业务仔细认真，半年来从来没有出过任何差错。我直接面对的工作对象是客户，半年来我不断地提高自己的服务水平与服务。

银行柜员年度工作计划(二)

根据我行20**年这一年来会计结算工作中的实际情况，我们在200**年的工作主要从三个方面着手：抓内控制度建设、抓会计核算质量、抓柜员业务素质以提高我行的服务水平与风险防范能力。现就针对这三个方面工作内容制定会计结算部在20xx年的工作计划：

一、加强内控制度建设，防范风险的发生。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：

1、定期召开由行长及网点主管参加的内控、制度、风险分析会议，提出业务处理中出现的问题并解决，同时形成会议纪要对一些各网点不规范的业务进行统一落实。

2、会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、人民

币结算业务的管理；组织落实相关制度、办法及柜面业务核算和管理；负责人民币结算中间业务的收入；负责综合业务系统参数表的统一管理；负责全行会计凭证的统一管理，包括领取、分发、保管与销毁的管理；负责会计专用印章的领取、分发、

回收和销毁工作；负责全辖现金、有价单证等贵重物品保管、调运业务的管理。这些业务的每一个环节都存在着风险点，要求我们按照制度规定加强对每一个环节的控制。

3、加强对全行所有网点在制度执行及业务操作中的监督检查工作，并落实专人负责，发现问题及时提出并督促对问题的整改落实情况，定期通报会计结算部的检查结果并跟踪落实，杜绝同样问题在网点的二次发生。

二、加强会计核算工作，提高工作质量。因我行的前台临柜人员的流动性较大，而且我行的新业务新办法变化较快，对我行的会计核算质量一直都是个挑战：

1、继续执行柜员绩效考核机制，经过20xx年的绩效考核对我行的临柜人员产生了一定的积极作用□20xx年我们将更好地利用这一个考核机制，让更多的柜员参加到这个考核中来，以提高柜员的工作主动性与责任性。

2、对在我们检查中发现的问题除进行通报处理外，我们将继续执行对临柜人员的经济处罚手段，以及差错人员的业务学习与考试。促使柜员重视业务差错的发生，努力减少差错。

3、有罚有奖，按照全行临柜人员的差错考核情况，对全年无差错及工作表现好的柜员进行奖励，以促进柜员的工作积极性。

4、定期、准确、及时地向市分行会计结算部上报各种会计结算报表。

银行柜员年度工作计划(三)

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20xx年的工作计划。

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

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。

银行柜员年度工作计划(四)

一、加强内控制度建设，防范风险的发生。伴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：

1、定期召开由行长及网点主管参加的内控、制度、风险分析

会议，提出业务处理中出现的问题并解决，同时形成会议纪要对一些各网点不规范的业务进行统一落实。

2、会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、人民币结算业务的管理；组织落实相关制度、方法及柜面业务核算和管理；负责人民币结算中间业务的收入；负责综合业务系统参数表的统一管理；负责全行会计凭证的统一管理，包括领取、分发、保管与销毁的管理；负责会计专用印章的领取、分发、回收和销毁工作；负责全辖现金、有价单证等贵重物品保管、调运业务的管理。这些业务的每一个环节都存在着风险点，要求我们按照制度规定加强对每一个环节的控制。

3、加强对全行所有网点在制度执行及业务操作中的监督检查工作，并落实专人负责，发现问题及时提出并督促对问题的整改落实情况，定期通报会计结算部的检查结果并跟踪落实，杜绝同样问题在网点的二次发生。

二、加强会计核算工作，提高工作质量。因我行的前台临柜人员的流淌性较大，而且我行的新业务新方法变化较快，对我行的会计核算质量一直都是个挑战：

银行柜员年度总结报告篇二

回想起我刚来到xx银行实习的时候，对工作的一无所知，在为人处事方面都是非常的小心谨慎。下面来下我谈下我的工作情况。

我具体的工作是xx柜员，这个看似简单又体面的岗位，原来只是玻璃墙外人对我们的定位。而我的转换不仅是从以前的玻璃墙外到内部的更替，更多的是我感到了表面的东西不一定是真实的东西，最能欺骗人的就是我们自己的眼睛。工作时的精神高度集中，容不得半点松懈，对客户要耐心的解释。说实话，这在没参加工作以前的我是根本做不到的，现在我知道我可以做到了，并且可以自豪的说我不比别人做的差，

这也许就是工作带给我自身的变化，虽然这个变化是潜移默化的，但我切切实实的感到了这个变化。

既然是工作心得，我想就没必要写太多冠冕堂皇的话，只有那些中肯的建议和批评对我们的工作来说才最实在。xx的发展经历了很久的转变和提高，但是存在的问题亦不容小视。自身的‘人员素质不高，业务的单一和少的可怜的附加值，管理的不健全，激励措施的效用性不高等等。这一切是我们无法不面对的问题，虽说我们也在努力的改变这一现状，但改变不是一朝一夕。我们正在这个关键的转型期。

我们可以借着xx银行的成立这个绝好的契机，实现整个企业的蜕变和提高。虽然这个过程中会有很多的阻力和压力，但是我们明白了压力是动力之后，也许很多的问题就会迎刃而解。

工作转正后，我想转变的不仅是身份，更应该是这种身份转变后的责任，所以我会更加地努力工作。

精选阅读

时间过得很快，旧的一年即将在我们身后关闭。很多单位都会安排银行柜员的年终述职，我们需要及早准备，回首过去年一年的工作，能让我们受益匪浅。有哪些好的银行柜员的年度工作总结模板值得借鉴呢？工作总结之家小编收集并整理了“银行柜员新入职年终工作总结”，仅供参考，希望能为您提供参考！

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰；我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账、结账、做传票、写账簿、编报表；虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。一年来我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡

的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。一年来又是许许多多的工作值得总结：

一、思想政治方面

一年来，我坚持学习各种金融法律、法规，通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。勤勉的精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障，一年以来，我在行动上自觉实践为“三农”服务的宗旨，用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，严格遵守各项金融法律、法规以及单位的各项规章制度，认真履行“三铁三化”职责，自觉按规章制度操作，平时生活中团结同志、作风正派，自觉抵制各种不良风气的侵蚀。

二、主要工作方面

20xx年自己的工作岗位主要是综合柜员。首先业务知识和工作能力方面，能够不断的去学习，积累经验，经过自己的努力，具备了较强的工作能力，能够从容的接待储户的咨询。在业务技能、组织管理、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高，在工作中，按照业务的操作规程，把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。

其次在工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守区行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间，我以严格的规章制度来约束自己，促进自己。通过学习内控制度，进一步的完善了业务各方面的管理。随着行内部分工的越来越细化，我们临柜人员的分工也越来越细。在今年的工作里，我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密。建立客户

信息;开立个人结算账户;大额现金支取,我都严格按照上级的要求,请客户提供相关手续和收集所需要的资料;在结算上我严格遵守结算制度做到“谁的钱入谁的帐,由谁支配,银行不垫款”;在账务上我坚持做到“五无,六相符”的会计制度,认真履行好记账员的职责。

其次就是在工作的数量、质量、效益和贡献方面,能够及时完成制定的工作任务,达到了预期的效果,在日常工作中,都能保质、保量的完成行里交给的各项工作任务,对营业部分配的各项任务都能保质保量完成。同时在工作中学习了许多的知识,也锻炼了自己,经过一年的不懈努力,使工作水平有了长足的进步,为xx支行营业部的发展做出了应有的贡献。

三、存在不足及今后打算

一年的工作里,虽然有了一定的进步和成绩,但在一些方面也存在着不足。如:有创造性的工作思路还不是很多,个别工作还不是做的很完善,需要继续学习更多的业务知识和生活常识,扩大自己的知识面。这有待于在今后的工作中加以改进,因为现在我调换了工作岗位,面对一个新的工作岗位,和日益更新的业务只有不断的学习与提高才能跟上发展的形式。

辞旧迎新,抚往思今。过去的一年各项工作开展得扎实有效,为我今后的工作打下了坚实的基础,在新的一年里,我将抢抓机遇,乘胜前进,努力开创一个充满活力,具有时代气息的景象,推动我的各项工作向更高的层次迈进。

到了年尾,回头看这一年的工作,有收获,也是有一些遗憾,但同时我也是不断的进步,去更好的做好柜员的工作,虽然工作不是那么的难,但是和客户的交流,处理事务却并不是那么简单的,我也是在这得到了很多成长,以及肯定,在此我整理这一年的一个工作,也是来总结下。

做柜员，其实也是需要拥有一定的能力，自己能得到这个岗位，其实也是领导给予了我信任，我也是不能辜负，所以也是尽责做好，客户也是给予了我好评，微笑的去面对客户而帮他们解决问题，有些不是在我权限范围内的，我也是积极的和他们沟通，联系领导，尽心的处理好。除了工作处理好，和同事的相处也是友善，很多的工作其实也是需要他们积极的来配合，才能处理好的，我也是尽责的来和同事交流做好，工作既然给到了我，那么就要做到位，而不能觉得处理完就够了，而是要拿出精力去花心思处理。同时做完一天的工作其实也是要去思考，究竟哪些方面还是可以做的更好一些的，又是哪些还需要更进步的，很多的工作并不是那么的简单，其实多去思考，一件看起来简单的事情，其实也是可以做的更好而这也是让自己的能力得到锻炼的。

柜员工作里头，和客户的沟通也是我去思考的一个方面，虽然有固定的一些话术，但是多交流，以及思考，其实更能把握客户的需求，去更好的处理，让服务做好，客户也是会更加的满意，在银行我知道作为柜员是基础的岗位，但是只要自己努力，其实也是可以去提升的，而这也是需要自己去学习，去锻炼能力，当有机会的时候，才能去把握，银行有很多的岗位以及内部竞聘的机会，但是想要把握住，那么就要自己的能力足够才行的。这份工作也是我进入社会来的头一份工作，刚做不久，但却是一个很好的起点和平台，我也是珍惜，这一年，我也是比起之前有长足的进步。

当然依旧有做的还不够好的，这些问题有些是自己发现的，有些还是领导提出来，我才知道我的工作其实也是有做的还不够到位的，但是问题发现了也是要去积极解决，只有如此才能让自己得到更大的成长。我也是相信通过自己的付出努力，今后能力有了进一步的提升也是可以把握机会，有上升的可能。

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。每天记账，结账，做传票，写账簿。虽然

没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。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。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

众所周知，在__支行辖内，__分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，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，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下□20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。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。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本，2021年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行

属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。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，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，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，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

在这一年中，我按照行里制定的工作计划和目标，我在自我的岗位上，认真履行职责，努力完成分配给我的各项工作任务。此外，今年对我具有异常的意义，我经历了工作上的变动，从营业部调入综合管理部，进入新的环境，面临新的岗位和工作，在经历了很长一段时间的适应后，我从心底开始热爱这份工作，人事工作非同小可，能够让我从事这一工作体现出行领导对我的信任，这是我职业生涯的一个转折点，我对此异常珍惜，尽的努力去做好这份工作。

经过一年来的不断学习，以及上级领导及同事的帮忙，我已经完全融入到新的工作环境当中，个人的本事和工作水平也有了明显的提高与发挥。虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但应当说这一年也付出了不少，也收获了很多，自我感到正逐步成长，也逐渐走向成熟和稳重。现就20xx年的

工作情景总结如下：

一、进取准备，完成支行在全息同人力资源项目提升工作中的各项任务。

从今年年初开始，按照上级的有关要求，人力资源管理提升项目逐步开展了岗位梳理、定岗定编、岗位评价和确定薪点等资料。在人事主任的带领下，我做了很多的准备工作，加班加点将每位员工的岗位信息及自然信息录入梳理，并进行了认真的核对，确保全行员工信息准确无误，确保报送市行的各种报表真实有效，确保员工的切身利益得到切实维护。

二、尽职尽责，做好权限卡的管理和维护。

一是根据上级部门的要求和工作需要，从月份开始启用新版的《全功能银行系统权限卡签发及信息变更申请表》，并及时下发申请表的填写要求和审批签章流程，使支行在今年没有一笔因为申请表填写问题受到清算中心下的差错和查询。

二是认真做好全功能银行系统柜员岗位设置的变更工作，对全行100多名持卡柜员、营业经理和网点负责人分别进行了岗位编号和级别的变更。在工作中，对分期分批到行里修改信息的柜员，都给予了认真对待、认真审核，严格把关，把错误发生几率降至了最低，经过不断努力，变更工作圆满完成，在其他各项工作正常运行的同时保证新旧岗位信息顺利过渡。

三是针对支行部分营业经理在各网点轮换顶岗，需要定期及时修改信息以及柜员普遍出现的权限卡消磁的情景，我都认真加以对待，无论是节假日还是下班时间，都毫无怨言的对出现的问题进行有效处理，一年来，共修改权限卡信息上余笔，累计补发卡余张，保证全行没有因为修改不及时耽误营业经理和柜员的工作现象发生。

三、按部就班，搞好员工劳动合同的续签工作。

由于今年有很多在岗职工和柜员合同工劳动合同到期，合同续签工作量较大，为了能够保障这项工作的顺利进行，我及时按照上级行的要求下发了劳动合同续签通知，公布岗位信息，及时提醒员工做好续签劳动合同的准备工作，监督员工本着严肃认真的态度签订劳动合同，并在第一时间报送市行，使全行今年没有出现到期没续签和不签劳动合同的现象发生。

四、保质保量，系统开展总行人力资源系统维护工作。

行的人力资源系统记录了每位员工的自然信息、教育程度、薪酬档案等资料。随着员工受教育程度的变化、职务的晋升、党派团体的加入以及各部门网点之间的岗位轮换，系统中各项资料都要随时更新和维护。而上级行也从今年11月份开始要求将每位员工的照片上传人力资源系统，还要将每位员工从入行前的毕业学校开始将简历补充完整，这两项工作量都很大，在困难面前我没有任何怨言，下到每一个网点给全行每一位员工照相，然后保存和修改，并逐一对每名员工的简历进行修改和维护，在规定的时间内完成了整个支行人力资源系统的维护工作。

五、有条不紊，搞好统筹保险和公积金管理。

一是按照统筹保险属地化管理要求，对新调入的外地员工全部建立了三险一金档案，对新录用的大学毕业生及时建立了统筹保险和公积金帐户，有效消除了这些员工的后顾之忧。

二是严格按照上级行的有关要求，按时上收法人营销中心的员工的公积金余额划转到指定帐户，保障法人营销中心及时上收。

三是认真做好行内不幸去世的员工的善后工作，及时帮忙职工家属提取了公积金及医疗保险卡内的余额，确保了职工及其家属的权益得到维护。

四是做好员工提取公积金的各项程序和准备工作，对需要提取公积金的员工，帮忙其认真填写凭证，督促其准备各项手续，保证公积金得以顺利提取，截至目前，共有名员工提取了公积金，累计万元，没有一笔在领取过程中出现问题。

一年来，我在工作中虽然取得了一点成绩，但仍然存在着一些问题和不足。业精于勤荒于嬉，构成于思毁于随，新的一年我为自我制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自我，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。我要一如既往地向领导和其他同志学习，发扬优点、克服不足，勤勤恳恳，任劳任怨，努力开拓，力争使自我的政治素质和业务水平在较短的时间内再上新台阶，更好地完成领导安排的各项工作任务，争取取得更好的工作成绩，不辜负领导和同志们的信任。

2xxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx支行，在那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——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样能够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，个性是一线员工，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“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接应对客户的群体，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，然而应对各类客户，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；

二是持续良好的职业操守，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”，为客户带给全方位、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，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、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带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，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，给客户带给及时、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期望！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！

这天，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”。这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。因为我明白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用心性、主动性和创造性，在开创农业银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

工作总结之家工作总结频道为大家整理的履职年终工作总结，供大家阅读参考。更多阅读请查看本站工作总结频道。

一、政治思想及师德自xx年*月履行小学高级教师职务以来，我始终坚定不移地坚持四项基本原则，努力学习马列主义、*思想和邓**理论。热爱祖国，热爱人民，拥护中国*的领导，热爱教育事业。认真贯彻执行党的教育方针，积极参加政治学习。讲政治、讲正气、讲学习，服从组织的工作安排，与同事团结协作。遵纪守法、教书育人、为人师表。始

终恪守“学高为师，身正为范”的原则。认真学习新的教育理论，及时更新教育理念。积极参加校本培训，并做了大量的政治笔记与理论笔记。新的教育形式不允许我们在课堂上重复讲书，我们必须具有先进的教育观念，才能适应教育的发展。所以我不但注重集体的政治理论学习，还注意从书本中汲取营养，认真学习仔细体会新形势下怎样做一名好教师、好校长。

二、教育教学能力自履现职以来，我担任过普通老师、村校长、中心校区校长、中心学校校长，工作中我始终以教学质量为中心，不管在哪个岗位我都坚持上课。为了上好课，我做了下面的工作：

- 1、课前准备：备好课。
- 2、认真钻研教材，对教材的基本思想、基本概念，每句话、每个字都弄清楚，了解教材的结构，重点与难点，掌握知识的逻辑，能运用自如，知道应补充哪些资料，怎样才能教好。
- 3、了解学生原有的知识技能的质量，他们的兴趣、需要、方法、习惯，学习新知识可能会有哪些困难，采取相应的预防措施。
- 4、考虑教法，解决如何把已掌握的教材传授给学生，包括如何组织教材、如何安排每节课的活动。
- 5、课堂上的情况。组织好课堂教学，关注全体学生，注意信息反馈，调动学生的有意注意，使其保持相对稳定性，同时，激发学生的情感，使他们产生愉悦的心境，创造良好的课堂气氛，课堂语言简洁明了，克服了以前重复的毛病，课堂提问面向全体学生，注意引发学生学习的兴趣，课堂上讲练结合，布置好家庭作业，作业少而精，减轻学生的负担。
- 6、要提高教学质量，还要做好课后辅导工作，初一学生爱动、好玩，缺乏自控能力，常在学习上不能按时完成作业，有的学生抄袭作业，针对这种问题，就要抓好学生的思想教育，并使这一工作贯彻到对学生的学学习指导中去，还要做好对学生学习的辅导和帮助工作，尤其在后进生的转化上，对后进生努力做到从友善开始，比如，握握他的手，摸摸他的头，或帮助整理衣服。从赞美着手，所有的人都渴望得到别人的理解和尊重，所以，和差生交谈时，对他的处境、想法表示深刻的理解和尊重，还有在批评学生之前，先谈谈自己工作的不足。
- 7、积极参与听课、评课，虚心向同行学习教学方法，博采众长，提高教学水平。
- 8、热爱学生，平等的对待每一个学生，让他们都感受到老师

的关心，良好的师生关系促进了学生的学习。自xx年9月担任永兴乡中心学校校长、乡长助理以来，我始终积极向各位教职工听取意见和建议，与各位领导团结协作，充分发挥中心学校统揽全局、协调各部门领导的核心作用，严格执行集体领导与个人分工负责相结合的制度。大胆推进教改，制订各种制度措施，充分调动教师积极性，力争创一流质量，办出特色，最终使我中心学校的各项工作得以稳步提高，协调发展。

三、工作量和实绩我热爱自己的事业，从不因为个人的私事耽误工作的时间。并积极运用有效的工作时间做好自己分内的工作。一分耕耘，一分收获，在我的团结带领下，经过全体师生的携手努力，学生的巩固率明显提高，教育教学质量有了较大突破，各方面的工作成效明显。200x年度担任永兴中心校区校长（现中心小学），通过年的精心管理，这一年小学毕业检测全乡平均分80.2分，从以往的全县第八、第九名跃到第四名，上升了四至五个名次，取得了永兴小学具教育前所未有的好成绩，彻底改变了永兴永远是倒数第一的局面。xx名，其中有五名学生被永仁一中民族班录取，位居山区学校之首。中小学教学质量均有历史性突破。学校办学条件日益得以改善：白马河小学、灰坝小学、干树子小学、立溪冬小学、永兴完小、那软完小、永兴中学等各学校的条件都有不同程度的得到改善，危房都得到了排除。我所做的工作，得到了各级各部门的肯定。xx年3月我中心学校被州妇联评为“优秀家长学校”。xx年7月又被永仁县委评为“精神文明工作先进单位”，同时，中心小学荣获县教育局目标管理二等奖。我本人于xx年7月被永仁县委评为“优秀*员”和“精神文明先进工作者”。xx年9月被评为“先进教育工作者”。为了使更多的教师受到激励，每年履职考核我都把该得的“优秀”让给一线的教师。履行小学高级教师近六年来，每年考核均为称职。“金无足赤，人无完人”，在教学工作和学校管理工作中难免有缺陷，例如，课堂语言平缓，平时考试较少，语言不够生动，考试成绩不稳定等。加之由于精力有限，以及自身能力还有待提高的地方。走进21世纪，社会对教师的素质要求更高，在今后的教育教学工作中，我

将更严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为美好的明天奉献自己的力量。

我工作的明白白白，清清白白，没有做任何不利于工作的事情，也没有做错过任何账目。我认真听从领导的指示和同事的正确建议，我做的一直很好。

一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行党和国家的金融方针政策，严格执行支行的规章制度，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

一、在廉的方面：

1. 按规定执行个人重大事项报告制度、个人收入申报制度。

2. 严格执行和维护党的“四大纪律八项要求”，自觉遵守《廉洁从政准则》，自觉做到遵守党的纪律不动摇，执行党的纪律不走样。增强接受监督的意识，主动接受党组织、党员和群众的监督。一年来，本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律。自觉做到同党中央保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是；遵守民主集中制；依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守；廉洁奉公；管好配偶、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利；公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊；艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受；务实为民，不弄虚作假、与民争利。

4. 在干部选拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

5. 严格执行各项规章制度。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行支行各项规章制度，树立爱行如家、爱岗敬业的良好风尚。

二、在绩的方面：本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强；开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作；讲究工作方法，效率较高；能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，200*年上半年，本人在调查研究的基础上，分析了我县外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的问题，在支局局务会上提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，获得局务会的采纳。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》，采取区别对待、分类管理、有保有压的措施，加强核销单管理。并组织开展对部分外贸企业外汇需求情况的问卷调查，制定了《关于进一步支持××*外贸出口的指导意见》，对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。此外，还组织对部分私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促进了我县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

在支行制定中层干部选拔任用方案的过程中，本人提出要坚持公开、平等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，作风好的人，主张选拔任用中层干部的方式要由“相马”改为“赛马”，让人才的本领得以施展，在年龄的条件上不宜定得过低。本人的主张最终被支行党组采纳。

三、在德的方面：继续深入学习、贯彻落实“三个代表”重要思想，保持*员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩观，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党中央

保持一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。

四、在能的方面：熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行；较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务；有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强；文化知识水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能；能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力；工作经验较丰富，知识面较宽。

开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把“一个规定两个办法”、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

五、在勤的方面：本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因而多次放弃了应邀参加全国性学术交流和赴外考察活动的机会。

总的来说，一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，

坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“三个代表”。

在将要到来的一年里，我不会有任何的松懈，我只会更加努力的工作，将自己的在过去一年的不足之处和优点之处认真总结，做出在新的一年中怎么样去工作的方法，才能更好的工作下去，我能够做好。

银行是中国的命脉，只有银行的工作做好了，使我们国家的账目都能够完整的清楚，才能使我们的国家更好的发展，这就是需要每一个银行职员努力工作，才能使每一笔账目清清楚楚，为我们国家的经济发展做出自己应有的贡献！

20xx年**政协活动组工作在区政协和街道党工委的关心指导下，在各委员的共同努力下，围绕保持经济平稳较快发展、促进社会和谐稳定等工作重点，充分发挥政协委员的桥梁和纽带作用，服务大局，求真务实，与时俱进，积极开展调研视察活动，为我街道的经济发展和社会稳定献计献策，较好地完成了年度各项工作任务。现将20xx年履职情况汇报如下：

一、抓好学习管理，提升委员参政议政能力

一是组织定期培训学习活动。由于各委员自身工作事务繁忙，临时通知学习不能保证学习人数，年初我们就制定了《20xx年**政协活动组学习计划》，在每个季度都安排一次集中学习活 动，并制定了学习制度和规定发放给每一位委员，使每一位委员都能根据计划提前做好工作，确保学习质量和效果。对因其它原因无法参加学习的委员，在学习结束后我们也同时将学习资料与课件发放到委员手中，让每名委员都能参加到学习中来，不断在工作中提升委员参政议政的能力。

二是保证学习活动的高效性。在学习上我们精心安排，认真组织委员学习政策理论与政协章程，如及时组织学习三中四中全会精神，将政协委员纳入到街道机关的学习中来，担任

街道群众路线教育活动监管员、信息员等，使大家能进一步明确新形势下政协工作的责任和义务。通过学习，使政协委员思想政治素质和政策理论水平有了明显的提高，在行动上能时刻同街道工作同步。

三是加强委员之间交流学习。在工作中，活动组能利用各种机会组织委员交流学习，特别是委员工作活动室建立后，保证了学习场所落实，这样不仅有利于组织委员活动，也有利于增进委员之间的交流，使他们在学习中进步，在联系中形成共识，特别是作为一名政协委员，怎样在服务大局中找准定位，积极发挥职能作用，得到干部群众的认可。辖区村社区在组织活动时，也都积极邀请政协委员参加，培养了政协委员的光荣感与使命感，使他们的作用得到更好的发挥。

二、抓好调研视察，切实履行委员监督职责

街道政协小组以街道重大决策部署和中心工作为重心，选准主题，突出重点，深入各街道、社区、单位，对关系地区经济发展和人民群众切身利益的课题进行调查研究。上半年围绕城改村回迁安置房建设进行了视察调研，下半年重点围绕村民回迁后的社情民意进行调研，还对平安建设、凤城八路铁路桥等重点项目进行了视察。在调研活动中，我们联合各部门，积极为委员参政议政创造条件，形成科学调研、科学发展的强大合力。

特别是在平安建设工作视察调研中，采取灵活方式组织委员调研，发放调查问卷*多人次，面对面征求群众意见建议*多人次，征集到的各种意见建议*多条，共召开相关座谈会*次，并及时向街道有关部门进行了反馈，最后形成有一定质量的调研报告。

三、抓好参政议政工作，促使委员积极发挥作用

一是精心组织议政活动。今年组织政协委员参与我街道的重

要会议*次，多次提出合理化意见、建议，为党工委、街道做决策出点子、当参谋。先后围绕城改回迁、社区换届、治污减霾、平安建设等问题，举办了*次委员专题议政，还分别组织委员听取、评议了街道各部门的上下半年工作，对地区的建设、管理及发展提出意见建议，这些建议对推动街道工作都起到了积极的作用。

二是落实制度，搭建平台。在贯彻落实中共十八届三中全会关于推进协商民主广泛多层制度化发展的新要求时，街道按照区政协的决定设立了委员协商民主工作室。委员小组能及时将街情民意告知每名委员，委员也能将工作中、生活中采集到的社情民意带来集体讨论。一年来委员为群众解决各方面问题*件。通过这样的活动，使委员在第一时间了解了街道的中心工作，使大家不管是在思想上和还是行动上都能在第一时间同街道党工委同心、同力、同向，真正为促进街道经济社会发展做贡献。

四、抓好意见收集工作，为地区发展建言献策

为引导政协委员牢固树立履职为民的思想，深入群众，了解民众疾苦。委员小组组织委员按照年初的计划，以座谈、视察、走访等多种形式，先后*次面向辖区内群众广泛听取社情民意，10月*日集中组织委员到*社区进行面对面的社区贴心倾听服务活动，深入一线、深入基层广泛征求社情民意，就群众反映强烈的问题进行了细致的考察调研，撰写提案及社情民意，把群众的呼声变成工作的动力，确保件件事务有回声。

今年*政协活动组各项工作虽然取得了一定的成绩，但还有一些不足的地方需要改进。一是有个别委员在参加学习、活动时，积极性不高，发言中全局性、前瞻性不高；二是组织委员开展的活动还不够丰富，委员参政议政能力还有待进一步提高。这些问题，我们将在今后的工作中积极改进，不断提高委员参政议政的素质和能力，为谭家经济和社会和谐发展作

出新的更大的贡献。

时光如水，新的一年正在向我们招手。银行柜员年度总结，是对工作进行一个全面工作的检查与分析，没有对过去一年的认真总结，很难在下一年中有快速的提升。应该从哪些方面来写银行柜员的年度工作总结呢？下面是工作总结之家小编为大家整理的“银行综合柜员个人年终工作总结”，仅供参考，希望能为您提供参考！

今年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一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一年，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。现将这一年工作情况总结如下：

一、在思想与工作上

我能够更加积极主动地学习银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。

二、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xx银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xx银行事业发出一份光，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。

三、在日常的工作生活中

我能够及时地融入到xx银行这个大家庭中，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。

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。xx银行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在xx银行工作过程中，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。

五、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。

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xx银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

一、积极学习加强锻炼

作为xx支行的一名新人柜员，我在工作方面其实有很多不足的方面。如在服务上还不够周到，面对工作的耐心也不是特别足。尽管在工作方面我一直努力保持着严格认真的态度去处理自己的每一次任务。但随着时间过去，与其他前辈相比，我还是欠缺了许多。

后来，在工作方面我开始主动的去学习和提升自己。礼仪方面，我通过向前辈的学习和请教，在工作上有了很多的改善。这点一方面，我一开始只是模仿着前辈的工作，但很快，我也努力的吸收了这些经验，并慢慢修正为适合自己工作的做法。

如今，在礼仪上我已经能良好的达到标准，并能让客户感到满意和好评。让自己成长了不少。

此外，在于服务方面。起初我在工作中只知道给客户按照基本流程进行工作，不仅对不太了解业务流程的客户不太周到，也无意间丢失了很多的机会。后来，随着领导培养的深入，我也深刻的感受到自己责任的重要。不仅开始在工作中确认客户的情况，及时的给予帮助，还认真的学习了银行的业务。这不仅仅是为了提高我的业务能力，更是为了让我能在工作中给客户做好业务推荐，为银行的理财产品带来更多的新客户。

二、思想的提升

一年来，我成长的不仅仅是工作的能力和技巧，在思想和态度上也有了不小的提升！根据工作的情况，我认真的学习了企业文化，提升了自己作为一名银行柜员的责任心。同时我还锻炼了自身的管理能力和对心态的调整。

心态和自我管理的提升都让我更好的适应了柜员工作的枯燥，在工作中也能以更好的状态去服务客户。

在这20xx即将到来的时刻，回顾这将近一年的工作，我有成长也有不足。但这些来自过去这一年的经验，都会为我在20xx年的工作提供更多的动力！

20_年，我在银行的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，以科学发展观为指导，认真执行银行的工作方针政策，立足本职，服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得银行领导的肯定和客户的满意。现将20_年工作情况具体总结如下：

一、取得的工作成绩。

20_年，我勤奋努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品，共销售银行理财产品_万元，其中：基金_万元，保险_万元，银行卡_万元。

二、认真学习，提高政治思想觉悟和业务工作水平。

20_年，我认真学习党的理论，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。我在工作上除了学习政治理论外，重点是学习银行的各项制度、工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度、工作纪律及基本理财业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

三、树立服务意识，做好服务工作。

作为一线前台柜员，要做好自己的工作，关键是要树立服务意识，做好服务工作，获得客户的满意，以此增强银行品位与形象，促进银行业务的发展。为此，我做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，为客户做好服务工作。着重做好三方面工作：

一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。

二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。

三是努力学习新业务知识，掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

20_年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，按科学发展观的要求，以求务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

xx是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。xx年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会

贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。xx年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出现的客户投诉或不满意。

银行柜员的工作中良好的交际对于自身的发展是不可或缺的，所以我在今年的工作中常常在思考如何使自己的表达能够更加清晰地展现在客户面前，根据这方面的问题自己在平时的柜员工作中比较注重实践经验的积累，这样的话便能够从实际的工作中了解到前往银行办理业务的大多数客户的发音习惯，然后根据这方面的因素对自己的表达方式作出相应的调整以便于客户更容易理解，而且在办理业务的过程中自己比较注重礼貌性用语给予客户留下了较好的印象，通过这样的工作方式使得今年的柜员工作即将结束的时候自己已经彻底掌握了这方面的技巧。

对于新业务的学习也是自己今年工作中不可缺少的环节，有些时候银行内部也会根据时代的发展以及客户的需求推出一些新业务，对这方面的知识应该要有着适当的了解并尽快应用到实际中才行，实际上每次自己办理好当前业务的时候都会注意询问对方是否有新的需求，这样的工作方式也是为了让客户在感兴趣的时候为对方讲解新推出的业务，若是对方不在意的话也可以尽量节省时间并给对方留下良好的印象。

根据未来的规划在柜员工作中不断调整才能提升自身的潜力，对于未来目标的明确是我在当前工作中比较注意的因素，毕竟即便自己身处于银行柜员的工作中也不能够因为满足于此而不去学习新的知识，若是将思维局限于此的话只会让自己满足于混日子而失去对工作的兴趣，所以自己在今年的柜员工作中便是采取这样的方式保持对银行事物的热爱与追求，而且若是有着明确的目标便能够为了将其实现而在过程中不断奋斗直至具备相应的资格。

工作总结之家的年终工作总结频道希望在写作方面解决您的问题，也希望我们的创作和收集整理《银行年终柜员工作总结履职报告【必备】》内容给您带来帮助。同时，如您需更多总结范文可以访问“银行柜员年终工作总结”专题。

银行柜员年度总结报告篇三

转眼间我从进入农业银行那时算起已经满十一年了。十一年时间说长不长，说短也不短。时间让我对于农业银行有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升自己的业务技能，更加胜任自己从事过和正在从事的岗位工作。最近这几年，我作为一名会计主管，从农行城中支行西大街分理处到南小街分理处又到现在的南关街分理处。亲身感受了银行股改给我们的日常工作、生活带来各方面的巨大变化如经济增加值、关键绩效考核指标等概念的引入，使经营部门的经营理念真正从过去只注重量的扩张转变为注重质的提升，以及由此带来的岗位分工和收入分配的

显著变化。各种规章制度的出台，对于我们农业银行“规范经营”提出了许多更为明确和细化的要求，班前的晨会，班后的夕会，每个员工轮流主持，即消除了员工“事不关己高高挂起的”思想。又从另一方面充分让员工认识到“农行是我家，事事靠大家”的心态。引入了我行精细化管理，针对违法违规行为，也有了更多的预防和惩戒措施，特别是行内开展的“违法违规行为专项整治活动”向我们再一次地敲响了警钟工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。

力推广的，以及如何办理，有何优势与不足；对于原先工作中一直存在的一些难点、盲点都有了一些全新的理解，真正认识到自己的工作与岗位的重要性与任务的艰巨性——风险防范的第一道屏障，需要通过我们会计主管扎实有效的工作来当好“农业银行风险防范的看门人”。除此之外，每当有新的有关行内发文，尤其是业务方面的文件。我不但自己认真学习，还组织同志们在部门内的例会上认真阅读，有不懂不会的，大家共同探讨。真正做到把文件落到实处而不是纸上。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的农业银行员工，更好地规划自己的职业生涯，使我所努力的目标。

当然，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。

银行柜员年度总结报告篇四

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在上级行的正确领导和关心支持下，我行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯

初年初工作会议所制定的的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、主要业务经营指标完成情况

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，呈现出超常规的发展态势。

(1)各项存款快速增长。到年末，全行各项人民币存款余额85亿元，比年初增加6亿，同比增加万元，增长了%。。其中，人民币对公存款增加2.2亿元、人民币储蓄增加3亿元、人民币同业存款增加0.8亿元;外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿;外币对公存款增加成为我行存款增长的一个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，存款增长速度创历史新高。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末，各项贷款余额47亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款;如pta□投总、钨业、众达、海沧大道等大项目;信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降;但从存量上分析，呆滞贷款有所增加;表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

(4)经营利润成倍增加。200*年，我行实现利润总额达0.85亿元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为7700万，外汇利润约

为450万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达25万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

二、主要工作措施和成功经验

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销批发业务。

200*年，我行将对公市场细分为“五个一”，即一个港口、一条大道、一个房地产、一批项目及一个信托公司。明确了目标定位后，我们建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场。具体做法有：提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，1000万美元以上的项目直接由行长负责攻关和谈判；组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组，对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战，上下联动，精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章，以优质的服务吸引客户，大力营销总分行推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行；行领导以身作则，带头攻关，保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力，今年我行新争取了一批有价值上档次的客户，如德彦纸业、金桐化学、丰龙水产、厦信国托、海沧医院等重点客户，同时还储备了飞腾、珍珠湾、出口加工区、国际货柜等一批有潜力的项目，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基础。

(二)坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。

今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。

一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；

二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。

三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。

五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为亿元，约比年初增加亿元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

(三)加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务和结算业务。

一是优良客户的贷款营销，针对pta翔大、众腾、柳业、多威、投总等重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。

二是加大项目贷款的营销，如飞腾、珍珠湾项目。

三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信

贷资产管理水平。

首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；

其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。

三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。至年末，我行本外币各项贷款余额超过10亿元，比年初增加3亿元。其中优良客户及低风险业务的贷款占比达90%以上。

(四)努力提高资金营运水平，争取最大限度地实现利润。

从年初开始，我行就加大对我行各季度资金营运状况的分析，找出解决问题的办法；办公室在行政后勤保障上也十分强调节约费用开支，加强了费用控制，制订了一系列有效的办法，如加强对车辆费用，水电邮等营运费用的控制，加强对业务招待费和公杂费的管理，把钱用在业务发展的关键上。网点无效益的事不干，无效益的费用不花，全方位增收节支。业务部门还坚持每日做好重点企业资金进出的监控和调度，优化头寸运用效率，提高了经营的效益。针对海沧外资客户较多，以及我行国际业务从业人员综合素质较高的特点，我行十分重视抓住机遇发展国际业务。今年来，我行通过加强客户经理培训，进一步提高从业人员的素质和水平；在服务上，确保上门收单，提高办事效率，保证工作的时效；同时，以国际结算为龙头，积极拓展进出口项下的融资业务。在国际业务营销策略上，做足已有客户，不断扩大群体，重点抓好pta的开证业务，确保份额；争取增加我行在翔鹭、多威等重点客户原有的份额；实现在德彦、金达威等客户国际结算的突破。至本年末，我行的国际结算量预计达到2.6亿美元，结售汇达1亿美元，国际业务手续费收入达350万元人民币，外汇利

润45万美元，两项合计650万元人民币，约占总利润的45%。

同时，狠抓清收工作。一是严格把关，不符合条件的不良贷款不盘；另一方面只要符合盘活规定三原则的，要大胆盘活。针对客户经理对盘活旧贷有担忧的思想问题，支行重申一要认真审批严格把关。二是符合分行盘活原则的企业，要有负责任的态度大胆盘；如果客户经理在这个问题上消极对待，支行将严肃处理；三是明确各阶段的重点清非目标，一户一策，加大进度的落实，每日追踪；对赖帐不还的企业拿出典型，实施有效手段进行催收。四是抓紧农贷收息工作。这项收息来源往年是我行提高收息率的重要组成部分，但今年总体效果不明显；五是积极清收大户欠息和表外应收未收利息。通过努力，今年我行不良贷款上半年实现了下降，下半年受贷款形态调整影响，预计使年末数比年初增400多万元。综合收息率预计将达到97%，完成分行下达的目标。

(五)深化改革，强化管理，提升服务品质和竞争力。

今年，我行首先进行了更深入的三项制度改革。在人事用工改革方面，全面推行中层干部竞聘制，通过内部竞争引进人才和引进相结合，不断提高中层管理人员素质。实施全员竞争上岗，实行内部流动摘牌，一年一选择，半年一微调，优化劳动组合。在收入分配改革方面，制定了综合考核办法，对各网点全面推行内部模拟计价，根据网点的综合效益、工作质量和数量来拉开差距。对不同岗位，综合考虑难易程度、劳动强度、风险程度、地域条件等四项因素，科学制定岗位系数，向关键岗位倾斜，推行客户经理等级制，真正调动员工的积极性。在组织机构上，推行扁平化管理，实施上收事后复核等措施。通过积极推进三项制度改革，逐步建立了科学合理的竞争、激励和淘汰机制。设立助理岗位锻炼了年轻干部。调整岗位系数，进行双向选择摘牌。

[

有关银行的年终工作总结报告

1

银行柜员年度总结报告篇五

对于我个人，我认为这次培训非常有意义、非常有必要，因为这次培训不但使我解放了思想，打动了内心，还开阔了我的视野，无论从听课到看影片，还是做游戏，每时每刻、都让我有所感动和收获，许多不可言语表达的收获。加之与来自大江南北、不同工作岗位的同仁聚集一堂，相互交流相互交心、从而改变了自己的人生态度以及价值观。以下是培训后的心得体会：

一、“厕所文化”到健康管理

对于我做的行业不仅仅是谋求一份工作或是挣一个月的工资，而是打造一个健康的企业、发展健康产业，“健康是人的本钱”企业也是一样，健康管理才能创造健康企业及发展健康产业，健康管理注重细节、注重最基层，从保洁员、技师、服务员树立健康氛围创建健康团队，就像孙老师讲的“厕所文化”在我们的厕所都能感受到温馨舒服。

二、心态决定命运

心态决定行为、行为决定习惯、习惯决定性格、性格决定命运。因此、想要改变命运应该从改变习惯做起，想要改变习惯，就要从改变行为做起，想要改变行为，就要从改变心态做起。对于我而言心路历程怎样走过不言而喻，就像课堂上讲的“木匠”的故事，人生就是一项自己做的工程，今天做事的态度，决定了明天所住房子的质量，只有理解、感悟到这些，才能树立良好的心态，尽最大可能的发挥自己的主观能动性，由被动变为主动，由此上升到用心做事，因为我要成功不是一句口号和一条标语，我要改变我的命运需要付出

真诚的实际行动。

三、人最大的“敌人”就是自己

为什么有些人活的很潇洒，在工作中不断的进步成功，不断实现自我价值；而有些人却与成功无缘，工作消极，人与人之间智力差距并不大，而差距在于你做人做事、有没有给自己找借口、有没有对自己不忠实。就好像我们在课堂上做的那个游戏，你到底想给对面的伙伴怎样的动作，是看对方的眼睛、是握手、拍肩膀、还是真情的拥抱。其实大家心里都很明白应该给对面伙伴怎样的动作，只是碍于各种心里原因在作怪，在给自己找借口、在欺骗自己。没有给予伙伴的那个动作，而错过了机会，我们的人生何尝不是这样呢。那么不要给自己找任何借口，一定要忠于自己。当我们选择了一份工作，一种职业，而且清楚的认识到我所做的每一件事都是为自己而做，一份耕耘也许不一定就有一份收获，但一定会是一份积累，这时，我们离成功又进了一步。

四、拥有感恩的心

对帮助过你的人、给你希望的人都应该拥有感恩的心，（给儿子的一封信）让我感动流泪，我们应怀抱着一颗感恩的心来回报父母。要做事先做人，人都做不清楚怎样做事。工作也是一样、不仅可以让我们衣食无忧，而且还给我们创造了一个可以实现自我价值的平台。对企业，我们应该怀抱着一颗感恩的心。积极的心态将促成积极的行为，当我们抱着一颗感恩的心来面对我们的工作时，我们将发现它是一截从尾吃到头的“甘蔗”，越吃越甜。在我们的工作过程中，将会多了一份宽容和理解，少了一份抱怨。

五、确定人生目标

确定自己的人生目标，没有目标就好比一条船在茫茫的大海上漂泊，没有航线也没有目的地。只有确定目标，才能够勇

于前进。

我坚信，年轻、聪明的我们，一定能够战胜自己、保持良好的心态、确定自己的目标、抱着一颗感恩的心去实现自己的人生价值，相信自己、我一定行。

银行培训工作总结

银行柜员年度总结报告篇六

在经历了投递简历、一轮笔试、一轮面试后，我被长沙市商业银行录取，进行了为期3个月的实习。我于2月7日被分配到长沙市商业银行星城支行实习。第一个月，我被分配到市场营销部实习。在楼上实习的这一个月里，我主要学习了对公业务当中的票据贴现业务，开具银行承兑汇票，公司类贷款以及开具保函等业务的理论知识及基本操作规程。之后的两个月我被分配到营业部临柜实习。我练习了大量办理储蓄业务相关的基本功，点钞、捆钞、过机、数字录入等，也学到了很多了现金储蓄业务的基本流程及操作技能。这次实习，是一次综合检验所学专业知识和能力的很好机会。对我来说，这是一次难得的锻炼和演练的机会，使我受益匪浅，为我将来的工作奠定了良好的基础，让我的学习更有目标性了，可以通过实践发现问题研究问题，从而解决问题；让我对自己的综合能力有了一个更清晰的认识，使我也更加充满信心。

一、长沙市商业银行简介

(一)、长沙市商业银行概况

长沙市商业银行作为湖南省首家地方性股份制商业银行，成立于5月，下辖30家支行、57个营业网点，金融服务网络覆盖长沙市五区四县，现有在职员工1600余人。

本行始终崇尚并坚持：“人本制胜、千心铸信”的发展理念，“稳健、效益、成长”的经营理念，“服务零抱怨”的服务理念，致力于服务理念的不断创新与升华。率先在全省推出24小时银行服务，到以创优服务为核心的“千心工程”，再到“千心为您跳动，信用美好生活”，其中凝聚着全行上下一千六百多名员工的爱心与奉献，缩影与折射着“以人为本”的企业文化。成立七年来，累计支持中小企业4800余家，支持市政重点工程项目50多个，支持市民消费、理财和创业近10万户，树立起卓越的银行信誉和社会形象，“地方银行、市民银行”、“长沙人自己的银行”观念深入人心，成为省内知名的金融品牌。

(二)、长沙市商业银行特色业务简介

1、电子化建设

我行坚持科技兴行的发展战略，在开办“一本通”、“芙蓉卡”业务，实现长、株、潭、岳四市通兑的基础上，大力发展了“一卡通”电子货币和电话银行、网上银行等虚拟银行，成功地开发并代理了财政工资统发、社会医疗保险、会计集中核算、电话费代收、罚没收入集中收缴等多项系统业务，并充分发挥信息技术在稽核监控、办公自动化、信贷管理中的作用，全力打造高效方便、反应灵活、服务和科技领先的精品市民银行形象。

2、国际业务

我行国际业务部正式对外营业。目前可经营外汇存款、外汇贷款、外汇兑换、国际结算和结售汇等六项外汇业务，从而结束了基本业务不全的历史，并以此推动我行业务国际金融发展大循环。

3、启动成功人生“第一站”

银行柜员年度总结报告篇七

我在中国银行解放南路支行是如何做的：

中国银行解放南路支行特点：

1) 三月下旬存款余额4500万，其中对公：2500万个人____万

3) 留学的多炒股的多放高利贷多炒房地产多学生多退休老人比较多做医疗和健康产业的多

5) 网点人员素质比较高，人品也非常好，做事非常谨慎，认真，细心，开口量很低，几乎不开口，行长工作非常敬业，做事非常谨慎，由于以往保险银保严重误导，出现过一次很严重的纠纷，(10万趸交给人办成10万期交，银行和保险公司各承担客户50%的损失)，所以对保险宣传相当慎重，经过观察，网点工作人员对保险认同度不高，对保险公司银行客户经理存在比较重的偏见。

我的做法是放平心态，一点一滴的做，让他们慢慢认同中英人寿

由于是新网点，很多人都不知道这个网点，初期网点人流量很少

我的做法：

1. 办借记卡，网银，信用卡一条龙服务和宣传，例如，汉园宾馆员工来办卡，一个人我一次把他的借记卡，网银，信用卡办完为银行提供附加服务。

3. 尽可能利用自己的人脉和网点接待了解的资源，帮助银行拉外汇和人民币存款，客户没有保险意向就尽量宣传银行中间业务。对于银行的所有中间业务不遗余力，不记成本的为

银行奉献，通过自己高附加值的额外服务，让银行真切感受到你的用心付出和价值。

4. 抓住储户短暂的办业务机会，用心沟通，为银行筛选和挽留大客户，

请大堂经理一起配合，为银行争取大额贷款，存款，基金，黄金等，成功了好几例。对此大堂经理对我的配合和支持也比较满意。

5. 定位好自己的角色，对于银行业务，我是配角，对于保险业务，我是主角。不怕挫折，不怕困难，不畏艰难，不怕歧视，坚实做好每一天工作。

6，平衡网点工作人员的关系和利益，平衡业务的分配，只要网点安排的事，要不遗余力的去做，不要计较个人得失，魏总常说，吃亏是福，处理好柜台，对公会计，大堂经理，行长之间的关系。只要对银行有利的事，就要多做，哪怕有误解，他们最终会理解的。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)