

银行柜员述职报告 银行柜员的工作述职报告(优质12篇)

竞聘报告可以用来详细说明应聘者在过去的工作经历中所承担的任务和取得的成就。以下是一些经过编辑筛选的竞聘报告范文，希望能给您带来写作上的灵感和启发。

银行柜员述职报告篇一

尊敬的领导，各位同事们：

大家好！

20____年__月，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了____分理处，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，____分理处已经__个年头了，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工的标准严格要求自己，立足本职工作，刻苦钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位默默奉献着，为我们的银行事业发一份光，贡献一份热。忙碌碌的20____年即将过去，回顾一年来的所有工作令人欣慰，在支行分理处各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年的各项工作任务，现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下：

一、加强业务知识学习。特别是学习《员工违规处理办法》和《员工守则》等。增加自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质服务，提高窗口服务质量，我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象，因此，我时刻提醒我自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行操作，同时尽最大努力去帮助客户耐心解答客户在输业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之

所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，全面完成分理处下达的各项业务指标，____保险____万元，____保险____万元，办理网银开户85户，____卡开户__户，为本行创造了中间业务收入。

四、增加安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故，业务要发展，安全是基础，工作中能够坚持及时上下班，进出门能做到即开即锁随手关门，坚持做到一日三碰库，杜绝自办业务，及时避免业务操作风险。回顾20____，展望20____，在新的一年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

述职人：_____

20____年__月__日

银行柜员的工作述职报告5

银行柜员述职报告篇二

在即将过去的20____年里，在行领导的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。作为一名储蓄岗位的一线员工，我深深地明白我们更应该加强自己业务技能水平，这样们才能工作得心应手，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确服务。以“客户满意、业务发展”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，让每个顾客都能高兴而来满意而归。

这一年里，通过我的不断努力，我的工作得到了客户的认可，同时也给我们农行创造了较大的经济价值。截止12月26日，我个人营销保险销售共计120余万元，营销个人网上银行120户，营销短信通达320余户。我取得的这些成果是全所干部职工共同辛勤努力换来的。这些也为全所甚至全行，完成年初既定任务目标做出了应有的贡献。

时，我还积极帮助其他同志，同志们有什么样问题，只要问我，我都会细心予以解答。当我自己有问题时候，也会十分虚心向其他同志请教。对待业务技能，我心里有条给自己规定的要求：三人行必有师，一定要千方百计德把自己不会的学会。我知道要想在工作中有能力帮助其他人，就使自己业务素质提高。一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识的学习，能自觉遵守法律法规以及单位的各项规章制度，同时坚持刻苦钻研业务知识，不断提自己工作技能。回顾这一年的工作，我问心无愧，在工作中，我忠于职守，尽力而为，银行属于服务行业，工作性质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”，耐心细致地解答客户提出的各种问题，遇到蛮不讲理客户，我也试着去包容他、理解他，并最终也得了客户的理解尊重。

回顾20____，展望20____。新的一年，我一方面还要加强理论学习，进步提高自身素质。另一方面我还要转变工作作风，克服自己偶尔的消极情绪，提高工作质量和工作效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，在这里总结20____，是为了汲取经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和有欠缺的地方，请各位领导和同事批评和指正。

银行柜员的工作述职报告4

银行柜员述职报告篇三

且在这一年里，我也在积极改进自身的思想，通过自我管理的完善，较好的完成了员工的管理和公司内管理计划的制定。

二、提高能力，加强业务工作

在工作方面，我也一直在加强自我的管理。通过过去的反思和计划，我加深了对自身的认识。为此，在这一年来也积极的向领导和同事们学习，改进。并通过空闲时间里对自我的充电，更好的加强了自身业务能力，提高了管理方法。

三、管理加强，提升队伍的管理

在员工管理上，我配合各部门领导，积极加强员工的要求和培训，提高银行员工的个人能力和团队精神，加强银行凝聚力，提高了我们银行队伍业务能力和服务能力，在一年来，也得到了不少客户的好评和建议。这些，都让我们在工作中体会到了更多不足和问题。但今后的要求上，我们还要更多认识队伍的不足，完善工作的要求。

四、自我的不足

一年来，我在工作上严格的遵守规定要求，但却也有一些死板。在今后，我要更多的分析银行的情况，紧跟公司的发展，对今后的队伍发展和计划进行严格的管理和提升。并更加贴合各部门的要求，完善好员工发展和整体的进步。

一年来我们在领导的帮助下积极的改进了自己，但在下一年，我还有很多任务需要完成，我会打起精神，带着全新的目标和动力做好未来的任务！

银行柜员述职报告篇四

回顾这段时间的工作，相信你有很多感想吧？是要做比较多事情的，但是现在又到了写述职报告的时候，却发现不知道该写些什么，下面是小编收集整理的2023实用银行柜员年终述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

我的20__年是在__x银行分理处度过的□__x分理处是一个业务量大，业务种类繁多的分理处，我的职责是接待单位客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入会计凭证，登记账簿，整理和保管会计业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，我的自我评价，是不是在美化自己，自有公论。我的缺点也是昭昭不可掩饰的。我的述职报告请大家评议，欢迎大家提出宝贵意见。

首先，学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，必须要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我透过成人高考参加了__x大学的本科函授教育，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮忙和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为__x分理处的服务比其他银行的好，都愿意来那里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去年更是从年初的日均__x多笔上升到__x多笔，人均笔数列居全行榜首，每一天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每一天要应对众多的客户，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“三声服务”、“站立服务”和“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，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。应对严峻的挑战，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。对前台金融业的熟悉，不能代替对提高个人素养更高层次的追求，务必透过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的潜力，二是增强大局观念，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，用心配合领导同事们把工作做得更好。

作为一名银行柜员，对于过去一年来的工作我也是感觉自己进步很大的，在这一点上面我也是深有深有感触，一年的时间也在不知不觉当中过去的了，我当然也是非常清楚自己接下来应该要去努力的方向，这对我个人能力更加是一个非常大提高，来到x这里我深刻的意识到了这一点，在这方面，我也需要总结一下工作。

在这个过程中，我深刻的意识到了这一点，来到x银行工作已经有一段时间了，我对自己各个方面还是很有信心的，在这方面我也是能够有深刻的体会，在这个过程中，我也是做好了足够多的准备，虽然有的时候会出现一些问题，但是问题也不大，这一点是非常清楚的，我也相信我是可以做好这些，在业务的的方面，我还是做的比较好的，认真服务好每一位客户，保持一个好的态度，在这方面我更加是能够做好这方面的职责，这对我个人也是一个非常大的提高，我也

是对自己很有信心的，在这个过程中我也是做的比较认真的，在这方面我也是能够对自己有进一步的提高。

回顾过去一段时间以来的工作我也是感觉进步很大的，对于我个人来讲还是缺少一些锻炼的，我在业务方面，也是做好了准备，我喜欢在x这里工作，我知道自己在x这里能够有很多的进步，每天和同事们虚心的请教，学习，在这个过程中，我觉得还是很有动力的，在这一点上面我是感觉很有意义的，我每天认真做好分内的职责，同时也不断的积累工作经验，现在回顾这些事情的时候，我就感觉非常的充实的，感觉在工作当中我个人能力是有很大的提高的，作为一名柜员，虽然在工作当中每天做的事情是比较枯燥的，但是我还是感觉很有意义的。

当然在工作当中，我也是有一些问题的，在这一点上面我应该要做出一定的调整和纠正，现在考虑这些的时候，我还是认为自己能够做出一个好的判断，只有在这个过程中，积累足够多的经验才可以做的更好一点，对于自己出现的问题，还是应该要维持好的状态，作为一名银行柜员我也需要把工作做的更加到位，这给我的感觉是很好的，我会认真的去做好自己的本职，这对我个人还是一个很大的提高的，现在回想起来的时候我也是希望可以做的更好一点，在一些细节上面，我更加希望可以做的更好一点。

伴随着20__年即将到来的钟声，回望20__年我以“服从领导、团结同事、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，较好的完成各项工作任务。一年来，我不断成长、成熟、有过幸福和感动，有过泪水和鲜花，总结过去是为了更好地把我未来。因此现将一年来的工作总结如下：

一、一年来工作的回顾和体会

一年来在工作中狠抓支行的财务管理、薪酬管理、oa系统管理、人事管理、各类印章管理、办公用品管理以及各种建立等相

关工作，起到各部室的枢纽作用，回顾过去一年，我深深地明白，办公室是为全行服务的综合部门，发挥着承上启下、协调关系的作用，在这样一个锻炼人的岗位上我加强思想道德建设，提高职业素养，树立正确的人生观和价值观，加强自身爱岗敬业意识培养，进一步增强工作的责任心、事业心，以主人翁的精神热爱本职工作，做到“干一行、爱一行、专一行”，全身心地投入工作，用细心、周到的服务，用敢为人先的创新激情，用务实高效的实干作风，用严谨精细的工作精神将敬业两个字铭刻在我心中，我深深地明白在在办公室主任这样锻炼人的岗位上，只有不断地加强和学习新的业务知识，做好本职工作，提高工作效率，才能发挥办公室的桥梁作用，协调作用，管理作用。为此一年来我认真学习相关理论知识，利用业余时间熟悉新的业务技能，提高管理潜力，这赢得了分行领导和同志们的广泛好评。

在即将过去的一年里，在分行领导的关心和帮忙下，我始终持续着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，推动了办公室工作的有序开展。

酬核算、发放工作，支行经费管理，支行公章的保管、登记、管理工作、对外联络和接待工作，礼貌建立资料的收集、台账的整理和归档，做出了卓有成效的工作。有人说“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”我坚定的从小处做起，对自己严格要求，在每一项具体工作中都注意严格要求自己，用心努力，锐意进取。从领导的指示出发，踏踏实实做好工作。

二、工作中存在的不足和明年工作的思路和打算：

尊敬的领导各位同事们，作为一名办公室主任我没有显赫的地位，更没有如潮的掌声。伴随我们的只是辛勤的汗水和如山的职责。一份辛劳，一份收获，我的工作得到了领导和中心同志的广泛赞誉，但我深深地明白荣誉属于过去，未来我

还需努力，成绩不找跑步了，问题不找不得了，目前的工作与同事的期望和领导的要求尚有必须的距离，还存在着许多不足，在下一年的工作中我们将发扬成绩、弥补不足，用心摆正位置，结合自己的一些经验和教训，以“如履薄冰”的谨慎态度，以“一丝不苟”的严细态度，慎对从事的职业，力争在明年的工作中做到以下几点：

二、勤奋工作，默默甘当“螺丝钉”。紧紧围绕发展大局，时刻牢记使命，勤勤恳恳、无怨无悔干好本职工作，在领导的关心与支持下，和同事们一齐用心工作，为公司默默贡献。

总之，回顾20__年，“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都要不断积累经验，与办公室全体人员一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身素质和各种工作技能，用心发挥办公室承上启下的作用。

2__年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了__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__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__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。

我所在的岗位是银行的服务窗口，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，银行的储蓄所是最忙的，每一天每位同志的业务平均就要到达近两百笔，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，在业务上还不是个性熟练，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。今后想在工作中帮忙其他人，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用心性，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，每一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。让客户在那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……银行就是好……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。

银行柜员述职报告篇五

指缝很宽，时间太瘦，回顾坚强地走过的这段时间，一路高歌猛进，取得的成绩实则来之不易，为此要做好述职报告。相信大家又在为写述职报告犯愁了吧！下面是小编收集整理银行柜员的工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

在__支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

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。

一直以来，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。柜员，银行最基本的岗位，就如一栋大厦，柜员就是象是其中的砖一样普通。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。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。

务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。去年相继有四名新同事加入到我们支行，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为支行更好的开展工作打下扎实的基础。

只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》等各类资格证书。为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

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。

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”。只有把个人理想与农行金融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。

为了迎接银监会对商业银行个人理财业务的检查，规范支行个人理财业务，根据银监会下发的《关于进一步规范商业银行个人理财业务有关问题的通知》精神，我支行对200__年以来的经营业务进行了全面、逐项、细致的检查，现将开展自查工作情况汇报如下：

一、人员配备情况

为了确保个人理财业务的合规销售，支行配备了专职理财经理一名，该人员已通过__银行总行的理财经理资格考试、并取得了保险代理从业人员资格证书。所有银行理财产品、基金、保险、券商集合理财产品均由专职理财经理销售。鲜有一般产品销售人员向客户介绍理财产品情况发生，现已全面杜绝。

二、销售流程

支行理财经理均是在充分了解客户的财务状况、投资目的、投资经验、风险偏好、投资预期等的前提下向客户推荐理财

产品，并为每一位购买产品的客户填写《个人客户投资风险评估报告》（以下简称《评估报告》），理财经理根据其评估结果，向客户推荐相应得理财产品。《评估报告》经理财经理与客户进行签字后，交由支行理财主管审核并签字，单笔购买金额超过100万的客户，《评估报告》还经由支行分管个人理财业务行长签字。自查中发现有少数客户的《评估报告》未经支行理财主管签字审核，已补交给支行主管审核。

在具体的理财产品销售前，理财经理均向客户说明了产品结构、风险、收益等相关信息，让客户在充分了解产品的基础上作出选择。理财产品的《合约》、《合同》、《风险揭示书》中客户资料均填写完整。

三、资料档案保存

20__年以来，所有理财产品的《风险评估报告》、《合约》、《合同》、《风险揭示书》等文件资料均保存完整，并按期装订成册，入库统一保管，其中，《客户风险评估报告》实行专夹保管、一年内有效的保管机制。支行理财经理为每期产品和《风险评估报告》建立了详尽的客户电子档案，方便及时了解客户情况和日后与客户沟通。本次自查中发现有些风险评估报告未装订建表，拟定于今天下班前完成建表装订工作。

四、今后工作计划

支行虽一直坚持专职理财人员介绍、合规销售理财产品，但本次自查中仍然发现了一些问题，这些问题我们将在近几天集中整改。在今后的工作中，支行将继续坚决贯彻执行《关于进一步规范商业银行个人理财业务有关问题的通知》的精神，合规销售、定期开展个人银行理财业务自查工作，保证__银行芜湖__支行理财业务的健康、规范发展。

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。

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。

日常工作生活

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。

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。

服务工作

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。

当日历一页页撕落，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和万颗星辰；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。

一年来又是有许多许多的工作值得总结：

一、这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的银行员工的标准严格要求自己，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，为银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我深知应该加强自己的业务技能水平，这样我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”让每位客户都高兴而来满意而归。在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在中行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。

二、20__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，按照储蓄业务的操作规程，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。我们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，进一步的完善了储蓄业务各方面的管理。随着中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，我都严格按照上级及人民银行的要求，请客户提供相关手续和收集所需要的资料。

还有就是工作的数量、质量、效益和贡献。能够及时完成

制定的工作任务，达到了预期的效果，在储蓄工作中，都能保质、保量的完成社里交给的各项工作任务，对支行分配的各项任务都能保值保量完成。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，为我行的发展做出了应有的贡献。

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。3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中行发展的形式。

新的一年我会加紧学习，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。我将以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取，扎实工作，同中行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

20__是我工作的第三个年头，回想一年来，虽然辛苦但很有价值，学到了很多书本上没有的东西。

一、20__年基本工作情况

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。

20__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，对于支行下发的各类文件、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，积极参加支行、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。

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，我坚持做好服务，耐心细致的解答客户的问题，在其他工作的开展方面，能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务，严格按照支行各项工作开展的要求，切

实做好日常的岗位工作：

（1）严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。

（2）坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着我行的形象，自己的工作质量事关中行经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和支行制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求；从重空的检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。

（3）提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理。搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜。自从我行开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错。

3、立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我行经营效益尽心尽力

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我行实际，服从领导的安排，团结全体职工为我行经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

(1) 存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我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、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大我行实力不遗余力，较好的完成了支行下达的存款任务。

(2) 积极主动的营销我行的相关新业务和新功能。我立足我行实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我行新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，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，深受客户的好评。

(3) 勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

4、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。

我深知个人的能力是有限的，促进我行的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，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，有效开展好我行的各项工作。

5、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”。

一年来，我能严格遵照支行安全保卫相关要求，严格按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，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。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当

场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。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。

二、工作中存在的问题和不足

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

（1）学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

（2）创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

（3）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还有待提高。

三、20__年工作规划

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，结合县支行和我行发展的实际情况，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：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在20__年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考

银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我行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，不断提高自身综合技能、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“同位”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，在我行领导的带领下，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，与全体我行职工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成20__年的各项目标任务作出自己的努力。

回想起我刚来到__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__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，__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__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。

__年，我满怀着对金融事业的憧憬与追求走进了__支行，在这里我将开释芳华的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来__支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生阅历了宏大的变更，无论是工作上，学习上，照样思想上都渐渐成熟起来。

在__支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。大概有人会说，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。我酷爱这份工作，把它作为我事业的一个动身点。作为一名农行员工，分外是一线员工，我深切感想感染到本身肩负的重任。柜台办事是展示农行舷秤旁桨烱碌“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，居心办事，真诚办事，以本身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，柜员的日常工作大概是劳碌而单调的，然而面对各种客户，柜员要纯熟操作、激情亲切办事，日复一日，用点点滴滴的周到办事让客户真正体会到农行人的真诚，感想感染到在农行办业务的温馨，这样的工作便是不平凡的，我为本身的岗位而自豪!为此，我要求本身做到：

一是控制过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；

二是保持优越的职业操守，遵守国家的司法、律例；

三是培养协调的人际关系，与同事之间和蔼相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我容身本职岗位，踏实工作，尽力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，能力确实实干出能经得起光阴考验的业绩。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兵士一样用满腔的热血堵枪口，炸堡垒，留下豪杰隽誉供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的劳绩。有的只是日复一日年复一年的反复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的死板运作和庞杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，巨大正寓于平凡之中，平凡的一样可以或许奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的芳华。平凡的一样可以或许创造出一片杰出的天空，没有基本哪来高楼，没有平凡哪来巨大!人生的代价只有在平凡的奉献中能力获得升华和完善。

根据我行一年来会计结算工作中的实际情况，我们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。现对这一年已经完成的工作总结如下：

一、加强内控制度建设，防范风险的发生

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。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。

会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、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。

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。继续执行柜员绩效考核机制，经过往年绩效考核对我行的临柜人员产生了一定的积极作用。今后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。

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。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。定期、准确、及时地向分行会计结算部上报各种会计结算报

表。

三、加强业务培训，提高临柜人员的业务处理能力

员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我们需要有一支高素质的队伍。制定出培训计划，对我行各种新兴业务进行培训。及时让柜员吸收新的业务知识，帮助她们跟上我行的变革速度。加强与其他各部门之间的联系，在业务培训上做好互通有无，通过邀请其他各部门的业务人员为会计结算柜员讲课，或讲业务知识，或讲自己的工作经验，以加深相互之间的了解，从而相互学习，以提高柜员的业务素质，更好地做好服务。加强对营业经理的考核与考评工作，使营业经理能发挥潜力，履行好职责，提高我行的会计核算质量。

作为会计结算部，还起着支行下辖网点的上承下接工作，我们将加强与分行之间的工作衔接，及时将各项工作任务落实下辖各网点，努力完成分行下达的各项任务。同时，加强与各部门之间的工作配合，共同为__银行发展努力。

银行柜员述职报告篇六

20__年8月，我满怀着对__银行和金融事业的向往和追求走进了__银行高桥支行，开始释放自己青春的能量，点燃起事业的梦想；不知不觉已近年底，在这短短的四个月中，无论是在工作上，学习上还是在思想上，我都逐渐变得成熟起来。常听别人谈论柜员是一个烦琐枯燥并且忙碌的工作，谈不上事业，其实不然，卓越始于平凡，完美源于勤勉，柜台作为一线岗位，是银行与客户关系的直接枢纽，因此更能锻炼技能。刚开始接触柜面工作，因知识不熟悉，技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，摆脱现状，于是用心认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教，俗话说“业精于勤，荒于嬉”。只有这样才能实实在在地经得起

这个岗位所带给我们的考验;只有不断地增强自身的综合素质,不断地扩大自己的知识面才能将提高业务,将工作更上一层楼。

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

于平庸,既要心无旁骛、脚踏实地地将手中的工作完成,也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战,将工作做细、做好、做精。青年时期是人生最宝贵的时光,因为踌躇满志,精力充____,因为敢闯敢拼,活力四射,因为有太多的梦想和期望!可在我看来,青年的宝贵还在于不懈的追求与团队的融合,崇高的道德修养,以及坚强的意志,立足于平凡,淡泊名利,勇于奉献!

总结之后,回顾自身存在的问题,一是学习不够,技能不足。当前,以信息技术为基础的新经济蓬勃发展,新状况新问题层出不穷,新知识新科学不断问世。应对严峻的挑战,缺乏学习的紧迫感,且理论基础、专业知识、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作疲累之时,有过松弛思想,反映出自身政治素质不高。针对以上问题,今后的努力方向为:一、加强理论学习,进一步提高自身素质。转变工作作风,努力克服自己的消极情绪,提高工作质量和效率,用心配合领导和同事们把工作做得更好。新的一年我应加紧学习,更好的充实自己,以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战,总结过去,是为了吸取过去的经验和教训,更好地开展今后的工作。对于在工作中的不足和欠缺,请各位领导和同事批评、指正。

富兰克林有句名言:“推动你的事业,不要让你的事业来推

动你”。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____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____银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

银行柜员的工作述职报告2

银行柜员述职报告篇七

光阴似箭时光如梭，转眼间一年又过去。回顾在____市支行一年来的工作。可以说成绩尚可，但也存在不足。为了更好地做好今后的各项工作，现对一年来保安工作总结如下两点：

一、银行安全保卫是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。

我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导和银行交给我的每一项任务，做到让领导放心，让银行安心，让储户有信心。

随着农行胡市支行安全保卫工作的不断开展，我经常思索：如何才能更进一步地做好安全防范工作，如何提高我的自身的素质和工作能力！

二、回顾一年来的工作，在取得成绩的同时，我也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：

1、思想上依赖组织性较强，关键时刻缺少敢拍板决断的大将风格，显得不够自信与畏怯；

2、有时候办事不够机动圆练，太过墨守陈规；

5、我的工作方法还有待进一步的创新和改进；

6、工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些,我们将在今后的工作中痛下决心,加以克服和改进,全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。来年及今后的工作要求将会更高,难度将会更大,这就对我的工作提出了新的更高的要求。

我一定正视现实,承认困难,但不畏困难。我们将迎难而上,做好工作。

银行柜员述职报告篇八

尊敬的领导, 各位同事们:

大家好!

今年的工作转眼已经接近尾声,回想一年以来的工作,在基层领导的关心指导下,在网点全体同志的帮助下,我在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高,现将一年以来的工作总结如下:

一、基本工作情况

1. 学习方面

自觉加强相关金融政策及法律法规的学习,不断提升自身的整体综合素质。

作为一名普通的前台综合柜员,我自觉利用休息时间,系统地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和答复。

此外,我抓住学习的机会,积极参加联社、基层社各种培训

和技能考试，并注重对各种资料的学以致用，日常实战中不断积累了工作经验。

2. 工作方面

认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

(1)我在具体的业务办理过程中，坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户的问题，树立热忱服务的良好窗口形象。

(2)存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我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，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，积极完成了上级支行下达的存款任务。

(3)积极主动地营销我行的新产品和新服务。我立足我行实际，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心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。

(4)勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

3. 生活方面

与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，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，有效开展好我社的各项工作。

二、安全经营方面

增强防范意识，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动向上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。努力把安全工作确实落到了实处。

述职人：_____

20____年__月__日

银行柜员的工作述职报告3

银行柜员述职报告篇九

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，回顾这段时间的工作，慢慢地会去做到，相信你有很多感想吧，述职报告也应跟上时间的脚步了。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编收集整理的银行柜员工作年终述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

日历一页页撕落得只剩下最后几页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的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，事业发出一份光，一份热，用每一次真诚的服务，绘出一份愉悦，一份执着，一份收获，用这平平淡淡每一笔勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

自进入建行起，我一直在营业室工作，在建设银行的“百年之交，相融相通”理念的’氛围中，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

善业务素质，在储蓄和对公柜台上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。三年多来，在银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

我深知每一位客户都是同事们辛辛苦苦开拓来的，这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了建设银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声”、微笑服务。耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的急躁，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质满意的服务。

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握操作流程，只有整体的素质提高了，支行的服务业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在支行温暖的大家庭里快乐的工作。

在帮助新同事的同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。看着建设银行不断开拓创新，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高

的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》，为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

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

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守建设银行各项规章制度，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20__年的工作中再接再厉，与建设银行共同成长。

20__年已过去，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，进步专业技能，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，总结以下：

一、勤奋努力，爱岗敬业。

在担负储蓄工作时，坚持逐日营业终了做到帐实符合、账款符合。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，细致地解决客户题目，面对个别客户的无礼，奇妙应对，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，在实际工作中延续磨练，现在已熟练把握了相干业务及规章制度，逐渐成为一位业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务爬升，我不断总结经验，进步

速度，单月业务量接近__笔，日均业务量近__笔。这迫使我不断提示自己要认真再认真，严格依照行里制定的各项规章制度操纵流程来办理各项业务，并连续数月无过失。

二、团队协作，共同进步。

银行工作需要的是集体合作，一个人的气力是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事相互帮助。与同事交换经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保留地告知他们。只有整体的素质进步了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，进步本身综合素质。

我积极参加金融业相干各项考试，考取了__。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习把握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了很多东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

固然各方面取得了进步，但我依然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断进步。

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，对客户服务热情、对同事关心友爱、和同事关系____，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相干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20__年的工作中再接再厉，与__银行共同成长，谢谢！

在光华支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是

展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

一直以来，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。柜员，银行最基本的岗位，就如一栋大厦，柜员就是象是其中的砖一样普通。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。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。

银行工作需要的是集体的团协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告

诉他们。我想，这样的教法不一定是最好的，但一定会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。去年相继有四名新同事加入到我们支行，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为支行更好的开展工作打下坚实的基础。只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》等各类资格证书。为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

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。

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”。只有把个人理想与农行金融事业的发展有机合起来，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。

20__年，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将20__年工作情况具体总结如下：

一、完成工作任务，取得良好成绩

20__年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错；在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品x万元，其中：基金x万元，保险x万元，银行卡x万元。

二、积极拓展业务，认真做好新老客户工作

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。

在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银

行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。

我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

三、树立服务意识，真诚服务客户

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力；把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情；做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难；始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

20__年，我将切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的发展，做出自己应有的努力与贡献。

我自从20__年到__工商银行支行工作至目前已经有20__年了，通过x年的工作，在工行取得了一定的成绩，以下是我对我的工作情况总结。

调整信贷结构促进商品流通

20__年是国务院提出治理经济环境、整顿经济秩序的年，总行提出了“控制总量、调整结构、保证重点、压缩一般、适

时调节”的信贷总方针，如何把这一中心任务贯彻落实到我们的商业信贷工作中去，我们提出的口号是：调结构、保市场、促流通。其中调结构是基础，保市场是任务，促流通是目标。经过一年来的积极工作，商业信贷结构得到了有效调整。同时使我市市场出现了稳定、繁荣的喜人局面，完成购进总值20548万元，实现销售24178万元，创利税679万元，取得了比较好的经济效益。

调好两个结构，活化资金存量

今年，国家实行财政、信贷“双紧”的方针，其目的是减少货币投入，促进原有生产要素的调整及优化配置，从而达到控制通货膨胀、稳定发展经济的目的。商业部门担负着回笼货币、繁荣市场的任务，其经营如何，对于能否稳定市场，促进经济发展意义重大。我们认为，在货币紧缩、投入减少的情况下，支持商业企业、提高效益、保住市场的出路是活化资金存量，调整好两个结构，提高原有资金的使用效能，缓解供求矛盾。

（一）调整好一、二、三类企业的贷款结构

今年初，我们根据上级行制定的分类排队标准，结合20__年我们自己摸索出的“十分制分类排队法”，考虑国家和总行提出的支持序列，对全部商业企业进行了分类排队，并逐企业制定了“增、平、减”计划，使贷款投向投量、保压重点十分明确，为今年的调整工作赢得了主动。到年末，一类企业的贷款比重达65.9%，较年初上升4.7个百分点，二类企业达26.7%，较年初下降2.6个百分点，三类企业达7.4%，较年初下降2.1个百分点。这表明，通过贷款存量移位，贷款结构更加优化。

（二）调整好商业企业资金占用结构

长期以来，由于我市商业企业经营管理水平不高，致使流动

资金使用不当，沉淀资金较多，资金存量表现为三个不合理：一是有问题商品偏多，商品资金占用不合理；二是结算资金占用偏高，全部流动资金内在结构不合理；三是自有资金偏少，占全部流动资金的比重不合理。针对这三个不合理，我们花大气力、下苦功夫致力于现有存量结构的调整，从存量中活化资金，主要开展了以下几个方面的工作：

1、大力推行内部银行，向管理要资金

我们在20__年搞好试点工作的基础上，今年在全部国营商业推行了内部银行，完善了企业流动资金管理机制，减少了流动资金的跑、冒、滴、漏，资金使用效益明显提高，聊城市百货大楼在实行内部银行后，资金使用明显减少，而效益则大幅度增长。今年全部流动资金占用比去年增长1.5%，而购、销、利的增幅均在30%以上，资金周转加快27%。据统计，今年以来，通过开展内部银行，商业企业约计节约资金450万元。

2、着力开展清潜，向潜力挖资金

针对商业企业资金占用高、潜力大的问题，我们今年建议市政府召开了三次清潜工作动员大会，组成了各级挖潜领导小组，并制定了一系列奖罚政策，在全市掀起了一个人人重挖潜、个个来挖潜的__，变银行一家的“独角戏”为银企政府的大合唱，有力地推动了全市商业企业挖潜工作的开展。为配合好企业清欠，我们还在三季度搞了个“清欠三部曲”，派出信贷员28人次，帮助企业分市内、市外、区外三个层次清欠，清回资金317笔，581万元，受到了企业的高度赞扬。

3、全力督促企业补资，向消费挤资金

为解决商业企业自有资金少、抗风险能力差的问题，我们除发放流动资金贷款利用利率杠杆督促企业补资外，还广泛宣传，积极动员，引导企业学会过紧日子，变消费基金为经营资金。在我们的推动下，有7户企业把准备用于消费的285万

元资金全部用于参加周转。如地区纺织品站推迟盖宿舍楼，把85万元企业留利，全部用于补充流动资金。今年，我们共督促商业企业补资158万元，为年计划的6倍。

银行柜员述职报告篇十

银行柜员的日常工作就是负责给客户进行资金流转，述职报告是工作报告中的总结性报告，是向上级机关陈述事项的上行文，属于行政公文中议案、报告和请示三个上行文之一，下面是小编为大家整理的银行柜员工作的述职报告，欢迎查阅。

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中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，在新的一年中就能够有一些进步。

一、工作表现

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，也会向领导领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。

二、工作心得

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。

三、工作计划

明年自己要多向优秀的同事学习，我的各方面能力都有需要提高的地方，所以自己要抓紧时间努力的提高自己的能力，让自己在新的一年里能够更好的去完成工作。虽然今年的成绩是很不错的，但自己也不能骄傲和满足，在新的一年里要给自己定下一个目标，新的一年努力的去完成自己的这一个目标。我跟优秀的同事之间的差距还是有一点大的，所以在新的一年里自己要努力的去缩小这个差距，追赶上别人的脚步。我相信自己在明年是一定能够有进步的。

过去的一年，在分行领导的带领下，我积极服从支行领导的工作安排，积极配合、团结同事，认真学习业务知识和业务技能，主动的履行工作职责，较好的完成了自己的本职工作，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。现做20__年度工作述职如下：

一、踏实认真工作，积极学习柜面业务知识。

自从参加工作后我学会了踏实工作，努力学习业务知识，跟很多同事请教业务技巧与知识，只有这样才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。在工作和生活上，同事和领导都给与我无微不至的照顾，让我飞快地成长，业务不断变得娴熟。在实际办理业务时，在遵守我行各项规章制度的前提下，我能够灵活掌握营销方式，为客户提供一定灵活、快捷

的优质化服务，不仅不耽误客户宝贵时间更能改善客户对我行的印象。一年来，我始终坚持学习各种理论知识，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，思想上牢固树立了正确价值观，人生观，给自己创造更多的正能量。一年以来，我在行动上自觉践行优质的服务的宗旨，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务。在业务方面，我不断学习新的业务知识，严格要求自己熟练掌握更多业务技能，在20__年的等级考试中，取得了优异的成绩，成功被聘为一级柜员；同时通过了人民银行组织的反假考试，取得了货币反假上岗证，为自己的职业生涯画上完美的一笔。

二、努力把握提升自我的机遇，为自己创造更高更大的平台。

20__年，区分行下发了内部竞聘客户经理与会计主管助理的通知，在支行领导和同事的鼓励和支持下，我结合自身的职业规划，勇敢地去竞聘会计主管助理的岗位。通过平时自己的努力和领导的精心栽培，我先后通过了笔试和面试这两大关，荣幸被晋升为会计主管助理。这次岗位的转变给了我继续努力的动力和激情，让我更有能量去完成更多的任务，争取更大的进步。

三、团结进取，共同营造良好的工作环境。

正所谓团结力量大，我们每一个网点，都是一个有共同目标的团体，只有上下同心，我们才能在这竞争日益激烈的金融竞争中长盛不衰立于不败之地。团结他人、共同进取，也是我为人处世的态度。在工作中，我能够团结同事与和睦相处、相互学习、相互促进；在生活中，互相帮助、互相关心共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位、更新观念，为了统一的目标而努力奋进。

这一年来，在领导和同事的关心、帮助下，我在各方面都有了长足的发展与进步，但也还存在着很多不足，如还是对某些业务不熟练，特别是对公业务存在很多的缺陷，以至于在

新的岗位上有些力不从心的感觉；在前台遇到紧急情况机动性有待提高；对金融财会知识了解得不够等。今后我会十二分地严格要求自己，时刻叮嘱自己要多学多问多做，争取在新的一年里取得更好的成绩。

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。

20__年，我在银行的正确领导和同事们的帮忙支持下，按照银行的工作部署和目标任务要求，以为指导，认真执行银行的工作方针政策，在自己的工作岗位上认真履行职责，较好地完成自己的工作任务，取得了必须的成绩。

下面，根据上级领导的安排和要求，就自己今年的工作状况向领导和同志们做如下汇报，如有不当，请批评指正：

一、学习理论，提高政治思想觉悟

今年来我认真学习银行的规章制度与工作纪律，提高自己政治思想觉悟，在思想上与银行持续一致，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思想，做到无私奉献。在工作上我养有吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和求真务实的工作作风。

我服从上级领导的工作安排，紧密结合岗位实际，完成各项工作任务。在实际工作中，我坚持“精益求精，一丝不苟”的原则，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好。

二、学习文化，提高业务工作水平

我在工作上除了学习理论知识外，重点是学习银行金融方面的国家方针政策和业务工作知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好银行工作打下坚实的基础。

透过学习，我熟悉和掌握了银行金融工作方针政策、法律法规和基本工作知识与技能，增强了履行岗位职责的潜力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际状况加以贯彻执行，具有较强的工作潜力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

三、开拓创新，做好各项银行工作

我上半年担任大堂经理的职务，下半年因为身体原因担任柜员工职务。我想，无论大堂经理还是柜员工工作，都是银行的重要工作，我以认真、细致、负责的态度去对待它，务必把各项工作做好，推动银行整体工作又好又快发展。

(一)热情主动，做好大堂经理工作

我上半年做大堂经理时意识到金融业不断发展和业务创新对

大堂经理提出了更高的要求，因此，我认真学习，用心参加上级组织的相关业务培训，不断提高自己业务水平和工作技能，注重综合知识的积累，认真学习银行业务操作流程、相关制度、企业财务知识、资本市场知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等。在与客户的沟通中，我做到热情主动，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户带给推荐和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行业务的发展。

(二) 以优质服务做好柜员工工作

作为一名柜员工，关键是如何做好优质礼貌服务。我一是摆正位置，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，认真落实银行的各项服务措施。二是努力提高业务技术和熟练程度，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，掌握做好工作必备的知识与技能，为银行创造良好的发展环境。

20__年，我认真努力工作，虽然取得了必须的业绩，但是与银行的要求和客户的期望相比，还是需要继续努力和提高。

今后，我要继续加强学习，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，把各项工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为银行事业的发展，做出我应有的贡献。

我的述职报告完了，谢谢大家！

尊敬的领导、同事们：

在即将过去的20__年里，在行领导的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。

作为一名储蓄岗位的一线员工，我深深地明白我们更应该加强自己业务技能水平，这样才能工作得心应手，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确服务。以“客户满意、业务发展”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，让每个顾客都能高兴而来满意而归。现将一年来的工作述职报告如下：

一、不断加强学习，提高自身素质

现在金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富。作为银行柜员，只有自己首先学习把握这些新产品的知识，才能向客户营销。为此我不断地加强学习，学会相关操作规程。我觉得，只有学习，开阔视野，才能跟上业务发展的需要。独木不成林，在与同事合作中，我不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。

二、立足本职岗位，热诚服务客户

我所在的岗位是我行的服务窗口，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。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。我所服务的客户文化层次和性格脾气各不相同，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，用心来为广大顾客服务。当我听到客户对我说：你的活儿干的真快……你的态度真好……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。

三、吃苦耐劳，爱岗敬业

我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。

工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向老同志请教，积极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为青年人，我们有了更旺盛的精力投入到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。

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。

此致

敬礼！

银行柜员述职报告篇十一

在不断进步的时代，需要使用报告的情况越来越多，生活中，我们是怎么写自己的述职报告内容的？以下是小编收集整理
的银行柜员工作业绩述职报告，欢迎大家前来阅读。

过去的一年，在分行领导以及党支部的带领下，我积极服从支行领导的工作安排，积极配合、团结同事，认真学习业务知识和业务技能，主动的履行工作职责，较好的完成了自己的本职工作，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。现将本年度的工作述职如下：

1、加强学习，努力提高政治与业务素养。

一年来，我始终坚持学习各种理论知识。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，思想上牢固树立了正确价值观，人生观。一年以来，我在行动上自觉践行优质的服务宗旨，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务。在平时工作同，我也比较注重团结同志，因为我深信工作不是一个人干出来的，只有好的团队才能为客服提供更好的服务，才能为我们银行创造更多的价值。同时，在工作之余，我也积极地利用业余时间学习金融业务知识，不断充实自己，提高自己。

2、当好助手，尽职尽责的做好本职工作。

在工作上，通过思想认识上的提高使我更加认真的对待本职工作，勤于实践，业务技能不断增长，工作能力不断加强，兢兢业业完成领导交给的任务。

回顾一年的工作，我也还存在着以下几点不足：

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，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

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。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为一线员工，我更要不断加强自己的业务技能水平，这样才能在工作中得心应手，高效的完成工作任务。

总之在过去的一年里，在各级领导的指导下，通过自己的努力，我在思想、工作等各方面都取得了很大进步，并充分认识到金融工作的重要性和艰巨性，在后面的工作中更要通过总结经验，吸取教训，发现不足，弥补缺陷，不断增强政治思想素质和业务水平，戒骄戒躁，努力进取，取得更大的成绩，为我们支行经营效益的提高作出自己的一份贡献。

我是20__年开始担任支行__，至今已四年。四年，在人生的旅途中只不过是短暂的一瞬间，但对我个人来讲却是终生难忘的历程。回想这四来自己的工作 and 学习生涯，有喜有忧，有坎坷，也有收获，不再一一列举。但是我想说明的是，成绩是来之不易的，这里面包含着行领导的正确领导和今天在座的全行干部职工的帮助和支持。这四年来，我作为科技专

管员，只不过是做了一些应该做的工作，具体的可以概括为如下几个方面：

一、 加强管理、保障安全

银行科技工作中，安全为首要任务，科技工作的成果就在于各种银行业务都能正常无事故的顺利开展。首先，保障安全的最有力手段就是制度，我本着这一原则，制定了我行计算机方面的各种制度和措施，强调了科技工作的必要性和重要性，将制度、责任细化，责任到人，在管理层面有了明确的管理分工，使科技工作在有序的环境下进行。并且，在各部门共同配合下，保障了各项制度的贯彻执行。全年没有发生一起重大计算机安全责任事故，各项系统运行平稳，运行质量明显有所提高。

二、科技项目、重点实施

随着推广的应用系统和新产品的不断增多，保障各项系统安全平稳运行成为我们的基本工作任务，我们始终把计算机系统安全运行管理摆在各项安全生产工作的首位，加大了对系统运行的技术支持力度，一是我行的网络线路已全部更新为光纤(双回路)线路，从很大程度垫定了我行业务系统的稳定和高效运行的基础，二是加大了对我行计算机安全工作的检查的力度，从管理和技术着手，切实保障了系统、设备的安全。三是针对目前运行中存在的问题，自己能解决的马上解决，解决不了的及时市分行科技处反映帮助解决。四是规范运行维护流程，全面提高了应用水平，确保了各项应用系统安全、平稳、高效运行。

20__年自助查询机、pos机、网上银行等这些新产品得到了及时的上线，丰富了我行的产品线，增强了服务功能，逐步建立了一定的市场竞争优势，对于将来改善我行的客户结构起到了重要的推动作用和支撑作用。

网络和信息系统的安全稳定运行是科技工作的命脉，只有整个信息系统保持稳定、连续、高效的运行，我们才能在这个基础上谈下一步的发展，才能够充分发挥已有的和新开发的业务产品的作用。

三、内强素质、外树形象

一直以来，我十分注意提高自己的业务能力，不断培养自己做到思想上自律、学习上主动、工作上富有创造性。平时在工作中做到勤于实践，敏于思考，勇于创新。作为一名科技人员，要求我针对事务实事求是，要有脚踏实地的工作作风和务实的工作态度。始终坚持自警、自励、自盛自勉。事事服从行领导的安排，将行里的精神和工作指导思想落实到工作中。努力在工作中提高自己，完善自己，丰富自己的工作经验，在工作中寻找到自身的社会价值。

转眼20__年又开始了还记得往年今时，时光飞逝。刚刚进行的乃至都没有机会来写这份述职报告，而现在都算是行里的老员工了固然只是这短短的一年，却感觉我人生经历了巨大的变化，不管是工作上，学习上，还是思想上都逐步成熟起来。

在修水支行，我从事着一份最平凡也是最基层的工作柜员。作为一位一线的员工，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复杂事务。而在银行员工中，柜员又是直接面对客户的群体，柜台是展现银行形象的窗口。柜员的平常工作或许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操纵、热情服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到九银人的真诚，感遭到在银行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的。我深切感遭到自己肩负的重担，所以我要求自己天天都以饱满的热忱，专心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

在为客户服务的进程中，我始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧，做到操纵标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了很多客户的赞美。在做好柜面服务的基础上，我们千方百计为客户提供更加周到的服务。由于，没有挑剔的客户，只有不完善的服务。所以在平常工作中，主管带领我们积极刻苦研究新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。同时，我还能不断学习银行各项业务知识，积极利用工余时间加强对金融理论及业务知识的学习，不断充实自己，对总行及支行下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务工作能力、综合分析能力、调和办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定的进步。

在获得一点成绩的同时，我也还存在着以下几点的不足的地方：

一是，业务能力方面进步不快，还需要努力学习；

二是，本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强，工作开辟不够大胆。

面对新的一年，在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种金融理论知识，并用于指导实践，以更好的适应行业发展的需要。

2、我将通过量看、多学、多练来不断的进步自己的各项业务技能。

3、学精于勤而荒于嬉，实践是不断获得进步的基础。我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，进步自己解决实际题目的能力，并在实践的进程中渐渐克服急躁情绪，积极、热

忱的对待每件工作。

今天，我们正把如火的青春献给银行，银行也正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清楚的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。作为一位成长中的青年，只有把个人理想与事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在首创银行美好明天的进程中实现本身的人生价值。

尊敬的领导：

您好！

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

一、加强政治理论学习和业务知识学习

一年来本人通过集中学习和自学相结合的方式学习了三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质文明服务，提高窗口服务质量

我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心

解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、做好存款揽收工作

大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款__户，金额达__万元，其中__户余额达__万元以上，营销保险__万元，其中人寿保险__万元，人民人寿保险__万元，华安保险__万元，营销基金__万元，办理网银开户__户，电话银行__户，借记卡开户__户，电费签约__户，为本行创造了中间业务收入。

四、安全工作

增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五、不足及今后的打算

工作中存在的不足及今后的打算。主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上农行即将股改上市，更是给我们一线员

提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要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高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里讲制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为__支行的明天而尽心尽责。

此致

敬礼！

述职人：__

20__年__月__日

一年来，在上级和本单位党委的坚强领导下，我坚持严格要求自己，努力做到廉洁行政，爱岗敬业，组织指导分管科室认真扎实做好工作，较好地完成了各项工作任务。主要成效如下：

一、认真贯彻适度宽松的货币信贷政策，保持金融对经济社会发展的持续强劲支持力度。当前某地市正处在快速跨越发展的关键时期，充足合理的金融信贷支持至关重要。一年来，我积极组织有关科室千方百计出主意、想办法，传达政策、汇报情况、分析形势、引导投向，全年共召开金融信贷形势分析会议9次，组织重点项目银企合作洽谈会15次(其中市区2次)，落实信贷资金127亿元(市区资金到位率60、5%)，办理票据再贴现3、66亿元、支农再贷款4500万元，收到了较好成效。到11月末，全市存款余额突破1000亿元大关，当年新增

存款204、9亿元，同比多增28、1亿元，增长22、8%，实际新增贷款167、3亿元，同比多增4、8亿元，增长25、5%，存贷款增速均居全省第一位。

二、以创新求突破，努力实现工作成效的提高。在组织抓好日常工作的基础上，根据形势的发展，结合某地经济金融发展实际，积极组织创新工作方式方法，努力提高工作成效。一年来，分管工作中的银行业金融机构综合考核评价(条块结合、纵横对比的综合考核评价办法，专题报导)、货币信贷政策巡回宣讲(共组织宣讲9场，参会的中小企业1000余家，到会人数1300余人)、农村金融信贷服务创新(设立农村“金融服务室”、开展多种类的农村金融信贷业务创新等)□a级中小信用企业培植(累计建立中小企业信用档案2722户，当年新增280家)、跨境贸易人民币结算工作创新(结算金额比例数居全省第四位)、金融机构开业报告审核创新(组织了开业机构相关业务人员及分管领导的履职能力考试)、金融机构金融统计(107人参加)、征信业务人员(810人参加)业务能力上岗考试、农村居民消费定期监测(总行借鉴肯定)等工作均有程度不同的创新突破，收到了较好效果，先后被总分行和某地市委、市政府以不同的形式给予了肯定。

三、坚持严格执法，树立基层央行的监管权威。金融监管体制改革以来，工作实践表明，在努力做好对经济金融服务工作的同时，适度加强对金融机构的监督检查，非常有助于疏通货币信贷政策传导渠道，维护金融稳定，进一步树立基层央行权威。一年来，秉承这一指导思想，我带队组织了对中国银行__分行的综合性执法检查，坚持周密组织，科学调度，在检查深度、发现问题等方面成效显著(共查出8个专业57大类76小类问题，违法笔数10940笔，金额11、2亿元);同时，根据兄弟行对某地中行的检查情况，合理建议依法对其进行行政处罚。在日常检查工作中，对发现的存款准备金管理、调查统计、征信管理、民族用品企业贴息等方面存在的问题，都依法认真进行了处理。

四、强化调查研究，促进全面工作水平的提高。坚持“监测、分析、引导”的工作思路，组织分管科室围绕中心工作、热点、难点问题深入开展调查研究，1-11月份共上报政务信息202篇，被_行采用85篇，_行采用8篇，___、___采用3篇。各专业共完成上报各类调研报告233篇，被分行以上采用49篇，分行金融决策参考采用量居全省第一位，被省级以上报刊杂志采用20篇。

五、加强自我学习培训，不断提高自身全面素质。面对复杂多变的经济金融形势，为做好本职工作，一年来，我坚持从抓学习入手，自我加压，以党委中心组学习为主体，学政治、学业务、学形势、学法律，多途径、多形式不断提高自身政治业务素质和履职能力。针对自己综合素质已不能完全适应当前工作需要的现实，我还报名参加了今年的研究生全国统一考试，侥幸通过，目前在读mba研究生学习，相信通过这种比较全面系统的学习，对提高我本人的全面素质和工作能力必将起到较大的促进作用。

回顾总结一年来的工作与生活，也存在一些问题和不足，突出表现在针对复杂多变的经济金融形势，自身的素质和工作能力有待进一步提高；深入基层，深入一线，密切联系群众，开展调查研究不够等，这些不足和问题，我将在今后的工作中努力加以改进。

20__年过去了。我在领导的带领和同事的帮助下，认真履行职责，踏踏实实的做好本职工作。我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项任务，把金融政策及精神灵活的运用在工作中，工作中能够采取积极主动认真遵守规章制度，及时完成领导交办的各项工作任务。现将一年来的工作情况汇报如下：

1、提高工作质量。及时准确的做好信贷基础资料的管理，搞好信贷基础资料的记载、收集、管理，是信贷内勤重要的工作之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。

2、严格规章制度。作为一名信贷内勤，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就可能出现信贷风险。因此，我不断提醒自己，要增强责任心。对20__年新放的每笔贷款我都做到了先查、再放，更好的堵绝了向不良客户发放贷款及一户多贷，把借冒名贷款消灭在萌芽状态之中。如：借款人___，来我社贷款，经过客户信息查询发现本借款人在资产部有不良记录，拒绝了___的贷款申请。___再三请求我都谢绝。

3、坚持信贷原则、做好贷款的审查。我深知，信贷资产的质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山丝毫马虎不得。一年来，我坚持贷款的“三查”制度和联社制定的信贷管理制度，对每笔贷款都一丝不苟地认真审查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经验项目的现状与前景、还款能力到保证人的资格、保证人的能力、抵押物的合法有效性，每一个环节我都仔细审查，没有一丝一毫的松懈。在贷前审查时，我做到了“四个必须”

一、全面提高客户经理综合素质。

我部通过自学、集中学习等方式，树立了正气，培养了全局观念和团队协作观念，

其次，要求全体客户经理具备较高水平的专业技能和良好的工作方式和风格。我部要求全体客户经理结合工作实际，认真阅读《细节决定成败》这本书。通过相关学习，结合激励与约束并存的考核机制，我部客户经理队伍的综合素质有了很大的提高。

二、结算业务方面。

年是规范管理年活动的深化年，为将该项活动更深入的开展下去，让员工牢固树立“规范运作、严格管理、优质服务、稳健经营”的理念，我部细致开展各项工作，接受了总、分行及市行的多次业务和服务达标检查，多次得到好评。在业

务风险控制方面能有效的控制风险，全年无重大会计差错事故。

1、加强会计基础工作管理，会计业务操作规范化。

通过深化规范化管理活动，教育员工从思想上牢记操作业务时规范化的重要性，通过学习和培训，使员工熟悉和掌握各项规章制度、岗位责任制及营业部制定的内部规章，在工作中遵照执行。

2、加强内控管理工作，不断提高管理水平，防止案件的发生。

在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱、服务、奉献的职业道德信封上。并按总行的《商业银行内部控制制度指引》和《银行内部控制综合安全评价实施办法》，积极进行查找差距贯彻落实，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营，全年无一件安全事故，并在总行的内控制度专项检查中名列一级行行列。

3、加强员工业务知识和岗位基本技能的培训，配合市行搞好对外的宣传。

柜台业务是行的窗口，业务技能的好坏直接影响到行的形象，我部柜员中新员工较多，业务基础差，我们利用多种形式对新员工进行基础业务培训，使新来的员工能在较短的时间内适应工作并上岗。在员工的刻苦努力下，营业部在市行的业务技能竞赛中获得了团体总分第一名，并有多名员工获得前三名的好成绩。

年市行加强了个人业务开发，推出了多个个人业务品种，如“丰收”系列、“薪加薪”、“家多好”等产品，为做好个人业务，推广这些好的产品，我们的员工利用休息时间搞宣传，有效增强了我行个人产品的知名度。我部还成立

了“理财工作室”，使营业部的理财工作做在了各支行的前列。办理了兴隆大家庭现金整点业务，收取中间业务费10万元。全年个人住房贷款余额851.2万元，累计销售“丰收”系列产品(1-9期)272.3万美元、74.9万港元。

4、加强规范化服务，争创窗口单位规范化服务标兵单位。

为切实提高营业部的服务质量和工作效率，促进工的工作作风的根本转变，我部成立了达标活动领导小组，并制定了具体的计划和措施。组织员工学习《银行作风建设与规范化服务》的通知及《银行作风建设与规范化服务达标考核办法》，以此作为对员工进行检查、考核的标准，使员工在工作中做到仪表仪容规范化、服务语言规范化、服务质量规范化、服务纪律规范化。通过我们的艰苦努力，终于在总行的飞查中合格，获得标兵单位称号，这一称号既是对我们工作的肯定，也是对我们工作的一个促进，也对我们的工作提出了更高要求。

三、后勤保障及三防一保工作。

营业部下属两个营业网点及市行现金业务周转库，人员近40名。办公费用开支大，费用弹性大，事务繁多。合理压缩费用以紧缩的开支与全行共度今年的难关，还须保证正常的开门办理业务的需要，解决这个矛盾，办公室管理人员做了大量的工作，营业部全体员工作出了大量的牺牲，费用同比下降了200余万元，作出了巨大的贡献。

另外、在上级行的正确领导和大力支持下，在高度重视和全面组织安排下，通过全体员工认真地落实各项安全保卫工作规章制度，顺利地完成了年支行的安全保卫工作任务，维护了我部正常的工作秩序，确保了财产和员工安全，为我行在业务方面的快速发展提供了有效的内部安全保障。

1、根据市行不定期的安全通报和下达的各种关于安全保卫工

作文件，及时对员工进行传达，并对员工的日常行为规范、安全保卫防范意识及国家的法律法规进行宣传教育，预防职工的各种违规违纪及违法犯罪行为。

2、对我部的营业场所、运钞车、金库等要害部位的技防、物防设施进行经常检查，使问题得到及时解决。其中对于中街分理处监控出现问题时，立即向市行办公室汇报情况，并得到有力支持，短时间内便得到解决。对于市行金库密码器出现故障的情况，报上级领导批准，并立即进行了更换，避免了影响全市正常营业的严重后果。

3、认真贯彻落实防盗、防火、防抢、防诈骗和其他治安灾害事故的防范制度措施，及时完善各项制度，定期做好检查工作。对警械、报警设备、灭火设备等经常检查，确保正常使用。严格按照总行安全保卫条例执行，确保总行各项具体制度得到贯彻和落实。

4、按照市行要求，做好营业场所、运钞车、报警监控设备的档案建设，对要害部位工作人员建立了相应档案，并时时了解员工思想动态，掌握员工思想变化，防范风险。坚决执行市行对监控设备、报警系统进行定期检查和测试的规定，确保防范设施有效。

5、对经警保卫人员进行日常管理、组织工作，经常性对其各项工作进行检查监督，定期进行学习教育活动，共同探讨分析安全保卫形势，完善细节工作，确保安全工作万无一失。

6、根据市行要求，结合我部具体实际情况，及时完善各种突发事件处理预案，定期组织营业场所工作人员进行突发事件演练，增强员工安全防范意识，精心组织安排，做好演练记录，发现不足，及时完善。

四、完善各项规章制度，加强员工政治思想教育。

围绕上级行规范化服务和深化内控管理的各项要求，我部不断完善各项规章制度，细化管理，在实际工作中坚决落实和贯彻上级行下发的各项规章制度，有效保证了各项业务的制度化和合规化。

始终高度重视员工的政治思想工作，以党、团和工会组织为渠道，组织开展各种教育活动，培养员工正确的人生观、世界观和价值观，树立集体主义精神，增强集体凝聚力，有效推动了业务快速健康发展。坚持开展奖优罚劣活动，对在开拓业务中表现优秀、严格执行规章制度的员工给予奖励，表现落后的进行处罚，通过一系列教育活动，员工精神面貌焕然一新，形成了追求积极向上、团结拼搏精神的营业部风气。在党员的帮助和教育下，全年共有4名同志加入了中国共产党，另有6名同志上交了入党申请书，党员总数占全体员工人数的40%，成为开展各项业务的先锋队。

回首全年，总的感觉是忙与累，但我觉得很充实。自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强；三是只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆；四是有时脾气急躁，时不时的发点脾气。五是处理问题时工作方法需要改进。新的一年，我将努力克服自身的不足，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导，当好参谋助手，与全体同事一起团结一致，为我部经验效益的提高，做出自己应有的贡献。

在即将过去的20__年里，在行领导的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。作为一名储蓄岗位的一线员工，我深深地明白我们更应该加强自己业务技能水平，这样们才能工作得心应手，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确服务。以“客户满意、业务发展”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，让每个顾客都能高兴而来满意而归。现将一年来的工作述职报告如下：

一、不断加强学习，提高自身素质。

现在金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富。作为银行柜员，只有自己首先学习把握这些新产品的知识，才能向客户营销。为此我不断地加强学习，学会相关操作规程。我觉得，只有学习，开阔视野，才能跟上业务发展的需要。独木不成林，在与同事合作中，我不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。

二、立足本职岗位，热诚服务客户。

我所在的岗位是我行的服务窗口，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。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，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。我所服务的客户文化层次和性格脾气各不相同，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，用心来为广大顾客服务。当我听到客户对我说：你的活儿干的真快……你的态度真好……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。

三、我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。

工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向老同志请教，积

极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为青年人，我们有更旺盛的精力投入到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。

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。

银行柜员述职报告篇十二

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫xx□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xx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[]xx的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

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.....xx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。