

2023年银行柜员年度工作总结心得体会

银行柜员年度工作总结(大全8篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。优质的心得体会该怎么样去写呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

银行柜员年度工作总结心得体会篇一

20xx年是工行发展浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步□20xx年对xx支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

20xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

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，大

胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

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工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久”的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

银行柜员年度工作总结心得体会篇二

8月，我满怀着对xxxx银行和金融事业的向往和追求走进了xxxx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，于是积极认真地学习新业务、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xxxx银行的一线员工，我深切感受到自己肩负的重

任，由此必须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；更重要的是保持良好的职业操守，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。

众所周知，在高桥支行辖内，望春工业区分理处是比较忙的一个点。每天业务繁忙，接待客流众多，因此这样的工作环境就迫使我不断地提醒自己要在工作中加倍认真，严格按总行和支行制定的各项来进行实际操作，始终如一地要求自己，在做好自己工作的同时，多帮助同事；当发现问题的时候，虚心地向其他同事请教。对待业务技能，我秉持着“三人行必有我师”的理念，千方百计地把自己薄弱之处加强补足。于是在领导、老师的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，提高业务知识学习频率，自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度。柜台是展示银行形象的窗口，柜员是直接面对客户的群体，我的一言一行都代表了xxxx银行的形象，为此我常提醒自己要坚持做好“阳光服务礼仪”，耐心细致地解答客户疑问；面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的赞许，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。

牢记“善待别人，便是善待自己”，换位思考，将心比心，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。时代在不断发展，银行工作的竞争也日趋激烈。柜员的日常工作也许是平凡而单调的，然而我们更应怀有危机感，时常告诫自己不能满足现状，虽甘于平淡，但不能流于平庸，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xxxxx因为敢闯敢拼，活力四射，因为有太多的梦想和希望！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，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，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”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与xxxx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xxxx银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行柜员年度工作总结心得体会篇三

20xx年在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员工都有自己的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的开展做出奉献。现将全年的工作情况汇报如下：

在会计经理的组织下每天晨会认真学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算数量上一直高于平均水平。在核算质量上无重大过失事故，并控制在万分之2以内。

全年无迟到早退，以积极心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在平安防范方面，对柜员日常工作所

用的`各种公章、名章都严格做到每日入库保管；对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。对二级库中的重要凭证和现金的领用，作为库管记账柜员能做到仔细核对、帐实相符；总之，我们要将一切防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。并，在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，互相帮助、互相进步的气氛，考试成绩始终保持在前三十名的水平。表达出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参加了民航学院的效劳品质学习。在学习过程中，我对效劳有了新的体会，在学习结束后，大家的面貌焕然一新，更整洁的仪表，更标准的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户提供效劳。在分行的各项效劳品质检查中，我们用标准、真诚的效劳交出了满意的答案。

回忆今年一年的工作，我发现在工作中还有一些缺乏：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改良的。

以上是我20xx年的工作总结，向全行领导及员工作汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和缺乏我都牢记在心，努力改良。工作是日复一日的，我们相信“点点滴滴，造就非凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

银行柜员年度工作总结心得体会篇四

年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了~支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨

大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx支行，我从事着一份最平凡的工作——柜品。也许有人会说，普通的柜品何谈事业，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。柜台效劳是展示农行系统良好效劳的，文明窗口气所以我每天都以饱满的热情，用心效劳，真诚效劳，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、热忱效劳，日复一日，用点点滴滴的周到效劳让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪}为此，我要求自己做到：

一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习

二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规

三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；

四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实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。

在为客户效劳的过程中，我始终坚持，想客户之所求，急客户之所需，排客户之所。比气为客户提供全方位、周到、便捷、高效的效劳，做到操作标准、效劳标准、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、快捷的效劳。完美源于认真。在做好柜面优质效劳的根底上，我们想方设法为客户提供更加周到的效劳。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的效劳。

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，熟练掌握各项效劳技能。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、少间，为客户提供及时、准时、定时、随时的效劳。青年时期是人生最珍贵的时光，因为踌躇满志，精力充分，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望。但在我看来，青年的珍贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前开展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。

富兰克林有句名言：，推动你的事业，不要让你的事业来推动你。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成

长中的青年，只有把个人理想与农金事业的开展有机结合起来，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。

银行柜员年度工作总结心得体会篇五

为贯彻落实《xx省农村信用社20xx年信贷管理工作意见》精神，实现信贷管理与操作流程的再造，提高信贷资产质量精细化管理水平，xx农村商业银行按照省联社及xx市办的总体部署，本着“夯实基础、稳步推进、务求实效、确保质量”的宗旨，认真开展信贷业务前中后台分离工作，取得了良好成效。

我行把前中后台分离纳入年度阶段性重点工作扎实推进，成立由董事长同志任组长，行长同志、分管信贷的副行长同志为副组长，信贷管理部总经理同志及其他相关人员为成员的工作领导小组，并在信贷管理部设立办公室，全面负责此项工作的组织、协调、督导和推动。我行还专门召开行长办公会议，传达了《xx省农村信用社20xx年信贷管理工作意见》精神，对信贷业务前中后台分离工作进行了动员和部署，要求全辖信贷从业人员必须增强创新意识和风险意识，充分认识开展此次工作的重要意义，明确工作重点，确保工作取得实效。

我行采取统一组织实施、统一培训考试、统一操作规程、统一人员配置的“五统一”方式，引导各支行（部）做到“五结合”，即：将此项工作与信贷业务创新相结合、与进一步完善防范操作风险的长效机制相结合、与提高信贷从业人员专业素质相结合、与提高内部精细化管理程度相结合、与加强信贷合规文化建设相结合，做到了前中后台分离与业务发展两不误，为实现安全效益的经营目标打下了良好基础。

为保证前中后台分离的平稳运行，我行按照《xx省农村信用社信贷业务前中后台管理操作规程》要求，综合考虑业务量及人力资源等因素，在培训和考试筛选的基础上，专门召开行

长办公会议，将政治素质高、业务能力强和计算机操作熟练的员工充实到总行及各支行（部）信贷业务前中后台管理的各个岗位，达到了优化配置人力资源的预期目的。其中：前中后台各岗位均设专职，无兼职现象。目前，除个别人员业务尚未移交完毕外，前中后台各岗位人员已基本到位，但4月30日前可全部到位。

（一）前台业务部门岗位设置及人员配置情况。总行设立客户营销中心，共配置13人，由同志任该中心总经理。各支行（部）均按省联社规定的标准，对前台业务岗位进行了人员配置。

（二）中台管理部门岗位设置及人员配置情况。总行设立授信审查审批中心，由同志任主任。该中心设立审查岗，共配置4人。各支行（部）均按省联社规定，对授信审查审批岗位进行了人员配置。

（三）后台管理部门岗位设置及人员配置情况。总行设立信贷作业监督中心，由同志任主任。该中心设立核保核押岗、作业监督岗和放款核准岗，共配置4人。各支行（部）均按省联社规定，对核保核押、作业监督和放款核准岗位进行了人员配置。

4月8日，我行举办了“信贷业务前中后台管理培训班”，对全辖各支行（部）行长（经理）、副行长（副经理、信贷负责人）、坐班主任（会计主管）、全体信贷员及中层干部第二梯队入围人员进行了系统培训，培训面100%。培训结束时对参培人员进行了闭卷考试，成绩通报全辖。此次培训，达到了准备工作充分、授课方法创新、学习氛围良好、学员受益匪浅的’培训目的。

按照《xx省农村信用社信贷业务前中后台管理操作规程》要求，我行结合全辖信贷工作实际，制定了《xx农村商业银行信贷业务前中后台管理操作规程》，该规程不仅涵盖了总行客户营

销中心、授信审查审批中心、作业监督中心的岗位职责，还涵盖了各支行（部）所有信贷岗位的岗位职责及各类信贷业务的操作流程，为信贷业务前中后台分离提供了强有力的制度保障。

针对信贷业务前中后台分离因岗位调整、人员变动而涉及到的业务交接时间紧、业务量大的实际情况，我成立由信贷管理部总经理同志牵头的监交小组，分赴各支行（部）具体协调、督导移交、接交工作。为确保业务交接质量，我行提出以下四点要求：一是移交人必须整理好应该移交的各项信贷档案资料，对未了事项写出书面说明；二是移交人除移交好信贷档案资料外，还必须向接交人介绍管户企业、包片村（组）及重点客户的基本情况和财务、非财务、担保等情况，帮助接交人处理好业务上的疑难问题；三是移交人员必须限期对未了事项处理完毕，并对移交的所有资料的合法性、真实性承担责任；四是为保证移交前后的业务衔接，4月30日前的岗位业务由移交前的人员负责，5月1日后的岗位业务由接交人员负责。目前，业务移交工作正在有条不紊的进行，4月30日前可结束。

综上所述，我行信贷业务前中后台分离工作已按省联社的要求，在规定时限内基本完成了机构设置、人员配置、专业培训及业务交接等相关工作，并拟在“五一”假日期间进行模拟操作，能够确保于5月4日开始正式运行。

银行柜员年度工作总结心得体会篇六

今年是我走上工作岗位的第一年，也是我进入支行的第一年。很庆幸，一毕业就参加到支行这个大家庭中。在这里，我感受到领导和各位老同志给予的关心，也学习到了许多业务和理论知识，不断的充实了自己。我所在的岗位是效劳岗位，也是顾客进入支行最先接触的岗位，我的一言一行都代表着支行的开展。

虽然我的工作中更多的是效劳顾客，但仍容不下一丝马虎和放松。因为支行地处的位置，顾客中老年人相对较多，有的老年人连所需要的凭条都不会填写。每次我都会十分详细的给他们讲解，一字一句的教他们，知道他们学会为止。银行顾客文化层次各不相同，每天为各种不同人效劳，我时刻提醒自己要从细节做起，不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，让客户感受到温暖的含义。

由于我进行时间不长，在业务上不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，我虚心的向老同志学习。刚开始的时候，还由于不够细心和不熟练犯过错误，但这并不影响我工作的积极性，反而鞭策我更加努力学习理论知识。效劳是大堂经理的主要考核目标。在这一年里，通过行里的检查得分，我认清了自身的缺乏，不断改善自己的效劳态度和效劳质量，对每位客户都给予了热情的接待，询问办理什么业务，引导客户，让客户在支行感受到我们的真诚与热情。

当听到有客户对我说：“你们的效劳态度真不错”“支行的效劳就是好”时，我就会感到发自内心的快乐，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的鼓励。新的一年为自己制定新的’目标，那就是加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态迎接新时期的挑战。首先，提升效劳质量，熟悉效劳流程，认真对待每一位客户，严格按照行里规定的各项规章制度进行工作。第二，在效劳的同时，加强客户推介，积极增加手机银行，网上银行的动户。

明年会有更多的时机和挑战，我心里为自己暗暗的鼓劲。要在竞争中站稳脚步，踏踏实实，目光不能局限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的开展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作和经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

银行柜员年度工作总结心得体会篇七

旺狗回家，福猪归来。做为柜员的我们将继续紧密地团结在以xx主任为中心的领导班子周围，高举“爱我信社，建设信社”的伟大旗帜，认真贯彻落实“来有迎声，问有应声，走有送声”的三声要求，坚持“安全第一、服务周到”的思想路线，大力弘扬“一不怕手酸，二不怕嘴麻”的伟大精神，把优质服务做为第一要务!业务要有新思路，效本站益要有新突破，笑容要创新局面!要从根本上改变“有规不依、思想散漫”的无畏型方式，以促进效益杜绝风险为中心，以提高窗口服务质量为方向，以一线柜员手工操作速度和精确度为基础，注重目标定位策略，进而走上人性化的人脉销售道路，培养一批师奶杀手和客户方出纳会计偶像，建立顾客忠诚度，走可持续发展的“每柜员都有磁场，没有磁场至少要有笑场”的特色道路!使我们的信社前台业务承前启后、继往开来、与时俱进、开拓创新。

银行柜员年度工作总结心得体会篇八

20xx年在全行员工劳碌紧急的工作中又接近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最踏实的时候。由于回首这一年的工作，每一名员工都有自己的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的进展做出奉献。现将本人全年的工作状况汇报如下：

贯彻人行、总分行各项制度，在会计经理的组织下每天晨会仔细学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。始终坚持向时间要效益、向工作要质量。

全年无迟到早退，以乐观心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日入库保管；对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。

总之，我们要将一切防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋进展。

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。并在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，相互帮忙、相互进步的.气氛。表达出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的暖和。

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参与了xx学院的效劳品质学习。在学习过程中，我对效劳有了新的体会，在学习完毕后，大家的面貌焕然一新。更干净的仪表，更标准的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户供应效劳。在分行的各项效劳品质检查中，我用标准、真诚的效劳交出了满足的答案。

回忆今年一年的工作，我发觉在工作中还有一些缺乏：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改良的。

以上是我20xx年的工作总结，向全行领导及员工作汇报。这一年中的全部成绩都只代表过去，全部教训和缺乏我都牢记在心，努力改良。工作是日复一日的，我们信任“点点滴滴，造就非凡”。有今日的积存，就有明天的辉煌。