

银行个人年度工作总结报告清算 银行年度工作总结报告(大全10篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

银行个人年度工作总结报告清算篇一

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，我主要学习了对公司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”

银行个人年度工作总结报告清算篇二

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，坚决贯彻年初工作会议所制定的工作思路，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

]

银行个人年度工作总结报告清算篇三

有人说悠闲快乐的工作最容易感到时间流逝，但是我却认为，充实慢慢的工作才能让人忘记时间。在今年，我依然作为__银行__支行的保安在大堂里尽忠职守。工作时不曾离开过自己的岗位，也不曾忘记过自己的使命。我，就是__支行的保安。

虽然只是一介保安，但是我却始终为自己是__银行的一名员工自豪，为自己的工作骄傲。我一直认为，虽然我们保安的工作看起来很不起眼，看起来很平凡。但是我们是在保护人民的生命，保护人民的财产安全，这是非常值得骄傲的一件事!最让我感到自豪的莫过于学校和银行的保安工作了，一个是保护祖国的未来，一个是人民的生活，这是让我非常向往的工作，所以我才选择了这里，让__支行成为我的工作地点。

但是，社会在变化，我们也必须紧跟其步伐。银行是个人多的地方，是个对犯罪者充满诱惑的地方，所以我需要不断的精进自己，让自己能更好的做好自己的保安工作!为此，我对自己这段时间的工作做了一次总结，从过去的经验中吸取教训，不断的改善自己。我的保安工作总结如下：

一、在工作方面

对于工作，我一直知道自己是一名保安，更知道自己是一名银行的保安。比起其他在门口站岗放哨的保安们，我们更多的与客户接触。这就要求我们在工作的時候不仅能保持保安的威严，但也不能对进门的客户恶颜相向，在保持着一定亲和力的状态下工作，是我一直的工作态度。我们__支行周围的居民区比较多，有的时候人流量也比较多，工作人员有些忙不过来。这时候常会有些人找不到业务办理方向，也会到我这里来询问自己的业务该去哪里办理，因为在他们的眼里我也是银行的工作人员。虽然这不是我的专业，但是我也会对这方面做一些学习和了解，毕竟这是常会发生的事情，我也会主动帮助那些在巡视中遇上的迷茫的客户。

二、在提升自我方面

作为一名银行的保安，我也是有许多需要不断学习和提升的地方。首先作为保安，我必须要有—副好的身体，在日常的训练是少不了的，工作后的锻炼也是日常的课程。其次作为银行的保安，我必须熟记银行的条例和规则，对略有违规行为要理性的劝阻，对恶劣的行为要及时制止。再次，作为人们常询问的对象，我对银行的业务也是要有一定的熟悉、更新。

这些都是需要不断坚持和不断更新的东西，我能在之前做好这些，在今后也一样能做好，并作出提升！

银行个人年度工作总结报告清算篇四

我有幸成为了保安行业立法后的第一批保安队伍中的一员，心里面感到既高兴又担心，高兴的是因为自己的职业得到了社会的认可和法律的保护；担心的是自己能不能有条件继续发展下去。回首自己这一年来，在行领导的正确领导下工作圆满结束。为了总结经验，扬长避短，推进来年的安全保卫工作更上一层楼，我现将今年安全保卫工作中的得与失总结如下：

一、做好纪律作风整顿工作，提高个人素质通过开展纪律作风整顿

我认识到自身的不足，作为一名保安服务人员，就应具备好的素质和道德观，在日常工作中做到“爱岗位、爱企业、忠于职业、忠于企业”的职业操守。所以，我平时不断的总结自己在生活和工作上的问题，充分改正不足，提升自身的素质。

二、勤打基础，预防为主

1、保安工作是一项特殊的服务性工作，保安人员必须要具备良好的军事体能素质，才能完成好各项安全保卫任务。因此我平时加强军事体能方面的训练，以保证自己有一个良好的自卫及维护安全的身体素质。

2、积极参加支行开展的防火防抢预案演练，身临其境地体验事故现场受益匪浅。防火演练加强了我们的防火意识，从而让我们对平时学习的灭火器材使用方法得到了实践与巩固，提高了火灾中自救应变能力；防抢演练提高了我们的防抢意识和处置突发安全事件的能力，让我在受到外力袭击时，能沉着、冷静的思考与处理问题。

三、参加学习培训，提高业务技能

1、通过参加分行组织的监控系统基本操作的培训，让我掌握了新的一项工作业务技能，让我在日常工作中在处理相应问题时，不再手足无措到处求援浪费时间，有能力独立的进行简单的系统操作及维护。

2、为了提高我行一线工作人员的品质服务，分行请了专业的礼仪老师对所有工作人员进行了系统的培训。我们保安也不例外，也参加了此项培训。通过培训礼仪礼节，使我对礼仪规范有了一个全新的认识，对我今后的工作和生活受益良多。

四、20__年的工作计划

- 1、工作执勤中做到服务热情、文明礼貌用语等，时刻规范个人的言行举止。
- 2、加强个人业务知识和技能的学习，军事体能做到“勤训练、勤锻炼”，进一步提高个人的军事体能素质。
- 3、做好安全保卫工作的各项防范措施，防患事故于未然。

银行个人年度工作总结报告清算篇五

在20xx年，我满怀着对银行金融事业的向往与追求走进了农业银行心水支行，在这一年里，我释放了青春的能量，特点燃了事业的梦想。

时光飞逝，来心水支行已经整整一个年头了，在这一年中，我的人生经历了很大的变化。在工作上，在学习上，在思想上都逐渐成熟稳重起来。

在心水支行，我从事着银行里最平凡最普通的的一份工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员很普通，很难作出一番事业。但是我要说不，在柜台上只要勤奋努力一样可以干出一番辉煌的事业和成就。

卓越始于平凡，完美源于认真。

我热爱银行柜员工作，把它作为我事业腾飞的一个起点。作为一名普通的农行员工，特别是一线服务员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行优质服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情去用心真诚的服务顾客，以自己积极热情的工作态度去赢得顾客的信任。

在农行员工中，柜员是特殊的职位，这是因为他是直接面对

客户这一群体，柜员的日常工作虽然是繁忙而单调的，但是柜台是展示农行形象的窗口，面对需求不同的各类客户。柜员要熟练操作技术、热忱服务客户，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚和热诚，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。

扩展阅读

岁月悠悠，今年的工作即将结束了。要想在下一年职务和薪资上“更上一层楼”，作好岗位的年度工作总结至关重要，通过总结上一年，下一年的工作就可以避免重复踩“坑”。一篇优秀的岗位的年度工作总结是怎么样的？下面的内容是工作总结之家小编为大家整理的柜员年度总结范文商业银行通用，供您参考，并请收藏本页！

银行个人年度工作总结报告清算篇六

转眼我已在x行度过一个春秋。我虽是一名普通的保安员，但在在我心中，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，行里的事就是我自己的事，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x行、守卫我家”的责任重大。

银行安全保卫是一项特殊的、并具有很大的危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。卡内基钢铁公司总裁齐瓦勃曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在

业绩中提升自己。”因此，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。坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，做到让领导放心。随着x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，如何提高我们警员的自身的素质和工作能力!现总结如下：

一、立足本职工作，处理好每向任务

20__年我来到x商__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x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，但确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。

俗话说的好：“打铁还得自身硬”，如果自己都一知半解又怎么能令客户满意呢？所以我几次参加保安公司、金融系统及x商银行组织的各种政治理论、专业技能和法律法规方面的培训，并在小队组织学习时参加了“_____”重要思想、《公民道德规范》、《治安管理处罚条例》、《消防法》等活动，平时小队长还要求我们互相帮助沟通交流的学习心得、不定期摘选优秀文章在班上宣读并结合实际交换看法等，形成了一个“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，不但提高了我的思想道德素质和政治理论修养，在潜移默化中改变了大家处理问题时的思维方式，还促进了彼此间的友谊，可谓一举多得。

在参加思想道德教育的同时，也积极参加体能训练，内容包括：队列训练、擒拿格斗、三十分钟的俯卧撑、哑铃等体能练习，休息时还参加爬山等运动。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划。我刚开始时出现了叫苦叫累的现象。但我明白作为银行的经警，只有练就了过硬的业务本领和有强壮的体能素质，才能更好地发挥其辅警作用，“养兵千日、用兵一时”，没有日常刻苦的训练，关键时刻怎么能发挥出我们的作用呢？所以，我不怕苦，不怕累一直坚持。

三、自动自发

自己的事自己办。想，想别人之前；做，做别人没有做的。

我自己在平时空余时间监控与消防知识。自助银行安装数码监控时，我虚心请教安装技术人员及时掌握操作程序，并学会了摄像机的简单维护与安装。平时如出现一些小的故障我都自己完成，减少供应商来行维护所需要的不必要的费用，和带来安全的隐患。熟悉消防的总体布局及每一个设备的位置：如火警按钮，烟感探头，消防栓等。加强消防知识学习。懂灭火器的一般知识：什么着火，用什么灭火器。会主动帮助班长对灭火器定期检查，如有压力不足，及时汇报，确保灭火器材处于正常的运转状态。对突发事件提供了安全保障。

最后我想说：我的岗位虽然很平凡，但为了“守卫x行，守护我的家”。我爱我的家，爱x行，爱我的职业，愿将我平凡而又坚毅的青春与蓬勃朝气倾注到自己所爱的职业和家中去，未来我将一如既往地做好自己的本职工作，更加严格要求自己，为x行贡献自己的微薄之力！

银行个人年度工作总结报告清算篇七

20xx年，在各级领导的关怀支持和全体员工的共同努力下，客服中心紧紧围绕“移动金融年”的工作主题，员工队伍不断壮大、运营管理水平不断提高、业务量不断攀升、服务质量及客户满意度不断提升。现将20xx年工作总结如下：

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规

范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《x银行客户投诉管理办法》、《客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务能力大幅提高。

三、推进新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行955码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因955码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

五、其他工作

1. 合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。

2. 推进与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省联通公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

银行个人年度工作总结报告清算篇八

__月份的工作即将告一段落，可能是这个月的天数比别的月都少的原因吧，觉得一眨眼这个月就过去了，回顾一下这个月来的工作。

首先说一下日常工作：

- 1、审核和调整了以前完成的账目，及时改正一些账务上的错误。
- 2、配合销售部门做好销售结算开票，督促销售货款及时回笼，合理使用资金。
- 3、根据会计制度与准则结合实际状况，进行业务核算，及时

进行记账、登帐、编制各种会计财务报表;做好财务最基本工作,所有账实相符,支出思考合理性,做到出有凭,入有据;在做好本职工作的同时,处理好同其他部门的协调关系。

这个月最最重要的工作就是帐的审计工作和统计年报工作。

对于我来说,这项工作给我的压力很大,这个审计过程的顺利与否,直接证明了这一年来我们在财务工作上的成绩,值得欣慰的是,没有什么大问题,只有一些数据需要核实证明一下就能够了,连给我们做审计的注册会计师也夸我们今年的帐比去年的做的清楚多了,基本上没有什么问题了。这对于我们来说就是最大的鼓舞和信心。

再有就是统计局的年报工作,以前的统计申报工作是会计公司负责上报的,我们自己没有接触过这种报表,所以今年的统计年报对于我们来说也是一个挑战,每一个数字都要查几遍,算几遍,不会的,不懂得也及时向统计局商调队的老师请教,在我们的共同努力下最后全部审核透过。

下面是总结的一些关于财务上面的问题:

由于新来的实习生是在年底进入我们公司的,临近年关,所以没有把工作具体的分工到个人,这也就造成了有些事,做完之后没有人整理、记录,甚至出现问题没有人承担职责的现象。所以,在这个月,我们重新分配了一下工作,定人定岗,每个人每一天务必上交详细的工作记录,避免此现象的再次产生。

还有就是做事情粗心,财务工作最重要的就是要有细心,其次是用心,再者就是耐心,如果是因为自己不细心的结果而感到委屈的话,大可不必,只要做到以后耐心的用心仔细对待每一件工作就好了。在那里也对给大家带来麻烦的同事说声抱歉,人总是会犯一些错误,期望大家再给一次机会,让我们慢慢成长起来。

下月公司财务部的重点工作主要是加强对新员工的学习培训，以及完善本部门组织机能，细化各员工工作职责，各项工作资料具体落实到人，定时定量完成，提高部门工作质量要求，圆满完成公司交给的各项工作任务。

新的一月又开始了，财务部还有很多应做而未做、应做好而未做好的工作，这些就应是以后财务要重点思考和解决的问题，也是每一位安都人如何提高自我、服务企业所要思考和改善的必修课。作为财务人员，我们在公司加强财务管理、规范经济行为等方面还应尽更大的义务与职责。我们将不断地总结和反省，不断地加强学习，以适应时代和企业的发展，与各位共同进步，与公司共同成长。

银行个人年度工作总结报告清算篇九

时间飞逝，转瞬我已经与xx银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热忱和美好的期盼走进xx银行的情形油然在目。入行以来，我始终在一线柜面工作，在xx银行的以激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的关怀下，我始终严格要求自己努力学习专业学问，提高专业技能，完善业务素养，在不同的工作岗位上兢兢业业，阅历日益丰富，越来越自信的为客户供应满意的服务，慢慢成长为新区支行的业务骨干。五年来，在xx银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的xx之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚决，更加布满信念。

进入xx银行开头，我被支配在储蓄出纳岗位。时常听别人说：储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格准备了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，可以说是从零开头，业务不熟、技能薄弱，在处

理业务时时常遇到困难，猛烈的挫折感让我在心里静静地跟自己较劲，要做就要做得。平日主动认真地学习新业务、新学问，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户供应优质的服务必需拥有一身过硬的金融专业学问与操作基本功。俗话说业精于勤，荒于嬉。为此，我为自己规定了四个一点，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平常少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和精确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和阅历，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但靠着对xx银行工作的宠爱和永不服输的拼劲，时常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热忱和良好的工作态度□xx银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有娴熟的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们供应快捷优质的服务。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。记得有一次我正预备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。依据规定挂失要供应有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，依据客户供应的身份证号码进行查询，查出他的卡号，关心客户通过我们xxxx客服电话进行口挂，避开可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素养、企业的文化。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xx银行的形象，为此我时常提示自己要始终坚持做好三声服务、站立服务和微笑服务，急躁细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，奇异应对，不伤和气；而对客户的赞扬，则虚心谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言不，在不违反原则的状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，换位思索问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经娴熟把握了相关业务以及规章制度，慢慢成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力气总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还留意做好传、帮、带的作用，主动、热忱、急躁地关怀新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地生疏相关业务，较好地把握业务技能。结合我自己做新人时的阅历，我留意引导他们从账理动身，而不是教他们如何进行简洁的菜单操作。在平常的工作中，我还将自己的工作学习阅历毫无保留地告知他们。我想，这样的教法不愿定是的，但确定会让他们学到业务学问点的本质，学会融会贯穿，举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入，他们虽有确定的金融专业学问，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急躁进行操作章程的`培训，特别是要严格依据规章制度、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知他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能娴熟进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素养提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温和的大家庭里欢快的工作着。

在市场竞争日趋激烈的今日，在具有热忱的服务态度，娴熟

的业务力气的同时，必需要不断的提高自己，才能更好的向客户供应高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能供应了有力的保障。我始终主动参与各类培训，坚持认真听课，结合平常学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成果始终保持在一二名。进入xx五年来，繁华的xx城也变得的不再生疏，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤独。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点学问，用心理解我的每一样工作，用诚意和热忱去对待我的工作。在xx银行的大家庭里，我取得今日的成果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，我将以更加周到热忱的服务去赢得客户、留住客户，结实树立服务是立行之本，创新是进展之路的思想。以敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实工作，同xx银行共同成长，去缔造一个更加美而好的明天。

银行个人年度工作总结报告清算篇十

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