

最新银行职工年度工作总结(实用9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

银行职工年度工作总结篇一

时间飞逝，转眼我与村镇银行又共同走过了一个春秋。入行以来，我一直在一线柜面工作，在领导和同事的帮助下，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，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的村镇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，为村镇银行发展事业发出一份光，一份热。

作为临柜一线员工，我们更应该加强自己的综合技能水平，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。在操作技能方面，去年，点钞是我的弱项，只能勉强及格。为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作，一遍遍地练习，终于在今年四季度末的考试中取得了优秀的成绩。让我知道，不逼自己一把，永远不知道自己可以多优秀，我相信在技能方面，我还有更多的发展空间。只要功夫深，铁杵磨成针。

另外我也有在努力改正自己粗心的缺点，在传票的差错率上，较上年有很大的进步，不再是后督办公室的“常客”。但是

柜面长短款的现象较上年有增加，分析原因是自己上班时注意力不够集中。长短款作为一个柜员来讲可能是一种常见现象，但也是最不应该发生的差错，因为柜面操作的正确率直接影响到服务效率，是柜面操作的最基本的要求。

我们临柜员工应该时刻保持高度的工作热情和警惕性，注意力集中，是减少操作差错的关键。那么如何使自己注意力时刻保持集中呢，经过思考，我认为最重要的是要做到工作时不带任何生活中的情绪，不管是高兴的或者是沮丧的失落的。多做锻炼，多加休息，保持健康规律的生活，保持良好的精神状态，以饱满的工作热情面对每天的工作。柜面业务是繁琐的，枯燥的，但重复的业务每天做，而且一天比一天做得好，那么用不了多久就会变得很出色！每天问自己一遍，今天的我比昨天的我进步了吗？每天进步一点，才不枉又活了一天。

在今年的11月20日，我一早交接好工作，离开李家巷支行，到即将新开业的洪桥支行报到。李家巷支行可以说是我踏入职场以来的第一个工作环境，从陌生到熟悉，与同事从生涩到无话不说。离开总是不舍的，但我也知道这也是成长的过程。可以让我知道自己的适应能力到底有多少，在新的环境中，认识到自己的不足之处，究其原因，改善提高自己的能力。新支行，新气象。网点转型是一个突出的亮点。为了做好网点转型工作，我们作出了很多努力。首先从思想上进行转变，从原先的柜员只要做好柜面服务，到人人争当客户经理理念铭记在心，营销不再只是客户经理应该做的事。不一样的晨会是转变的开始，与以往不同，转型后的晨会要求柜员与客户经理包括行长，会计主管全体参与，巩固昨日业绩，分享营销经验，制定今日目标，喊响口号，为新的一天打好坚实的基础。

同时，从实际行动上进行参与，客户电话邀约工作成了每天的工作重点，从一开始的会因为客户无情地挂掉电话而郁闷，生涩不知道如何沟通，到现在能很自在的与客户交谈，介绍我行产品。电话邀约的见效是缓慢的，但坚持做，一年两年，

我相信肯定会有效果的。另外我积极参加各种聚焦活动，“普惠金融，送医下乡”活动就取得了圆满的成功。

还利用业余时间与客户经理进行片区开发工作。金融行业形势日趋严峻，面对利率市场化，存款保险制度，既是机遇又是挑战，如果还一成不变地进行老的经营模式，必将在激烈的竞争中日趋落后，甚至淘汰。愿网点转型试点能成功，推广至全行，重新夺回村镇银行全国第一强的地位！

以上是我对这一年中工作的总结，如有不到之处，请批评指正。在村镇银行的大家庭里，我全心追寻我的理想，用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚意和热情去对待我的工作。以“高效、创新、服务、共赢”的精神为动力，不断进取，扎实工作，与村镇银行共同成长，去创造一个更加美好的明天！

银行职工年度工作总结篇二

充实的工作生活一不留神就过去了，回顾这段时间，我们的工作能力、经验都有所成长，是时候仔细的写一份工作总结了。下面小编带来的银行工作总结个人计划大全，希望大家喜欢！

20__年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。20__年对南岸支行来讲，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。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

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。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处

我所在的岗位是服务窗口，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，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。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。

三、存在的问题和今后努力的方向

金无足赤，人无完人，回顾和检查过去，我也有一些不足之处：自我要求不够高，当今社会发展日新月异，虽然平时非常注重学习，但仍然有追不上时代的紧迫感。知识面太狭窄，现今社会提倡的是一专多能的复合型人才，而我对已有知识结构的更新还不够全面。在日常工作中以老员工身份自居，不能始终保持谦虚平和的心态，容易犯经验主义的错误。

新的一年即将到来，回首往事永不遗憾，展望未来充满希望。今后我将加倍努力学习和工作，以更高的标准要求自己，提高自身专业素质，以高效的、创造性的工作报答联社的培养和组织的关心，为联社更加美好的未来而奉献终身。

回顾20__年，我在__分社工作__天，在营业部工作__天，

这__天中，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形色式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖；本人生爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用；本人好学，这一年来主动亲近atm[]关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力的细胞。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断

地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交往能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标。

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。编后语：以上就是由为您提供提供的银行柜员年度总结报告，希望给您带来帮助！

今年是我行实现股份制改革的关键一年，是我行发展战略的落实之年，是体制与机制的变革之年，也是公开上市的关键之年。这一年，在上级行和支行党委的正确领导和全体员工的共同努力下，房信部以饱满的精神、高昂的斗志和脚踏实地的工作作风，提出了“不为困难找理由，只为成功想办法”的工作理念，解放思想，更新观念，不断创新工作方法，克服工作中遇到的种种困难，严格执行上级行和支行的各项规章制度和业务措施，围绕省分行制定的“业务发展年”、“安全运行年”等重点方针政策扎实开展工作。

一、贯彻落实上级行和支行党委关于年年的工作安排和要求，高度重视，密切配合支行开展各项专项治理工作。

年年是广东省分行确立的“安全年”，为贯彻省分行和支行党委对“安全年”的各项工作安排和要求，我部成立了“安全年”工作领导小组，制定《房信部“安全年”工作实施方案》，利用班后会的学习时间，把上级行和支行的各项会议精神、工作安排和部署及时传达给每位员工，使全体员工清楚认识当前我行的形势、任务和要求；组织全体员工学习《“安全年”工作实施方案》、《违法违规专项治理工作实施方案》、《中国我行工作人员违规行为处理办法》等文件，开展对典型案例的学习分析和讨论，通过学习和讨论，落实案件防查制度，使全体员工从思想上认识安全防范的重要性、必要性，明确各项规章制度、加强遵纪守法观念，牢固树立廉洁自律和风险防范意识，并以此指导我部的日常工作，保证各项业务开展合法、合规；根据支行“访百家、谈百人、到百点”活动工作要求，通过个别谈心、上门拜访等形式，了解员工思想动态、协助员工解决工作、家庭等方面困难，

及时掌握员工状况。

在做好各项专项治理工作的同时，我部注重培养员工的职业道德素质。今年，我部在工作中加强了员工的组织纪律性，教育员工爱岗敬业，工作中提倡员工发扬无私奉献精神，鼓励员工积极参加支行组织的乒乓球赛、篮球赛、羽毛球赛等活动，通过活动充分调动员工的积极性、创造性，发扬团队精神，增强了部门的凝聚力、战斗力，提高了部门的工作效率。

二、迎难而上，做好个人贷款营销工作，实现贷款余额止跌回升。

20__年是我行广东省分行制定的“业务发展年”。年初，省分行向我支行下达了商业性个人按揭贷款余额新增21000万元，个人消费贷款余额新增3400万元的任务。但直至9月，各类贷款余额不升反跌，其中个人消费贷款余额比年初下降4232万元；个人住房按揭贷款余额比年初下降1789万元；个人商业用房贷款余额比年初下降799万元。业务发展不理想，主要有以下几方面原因：一是我行个人消费贷款对客户的贷款用途有较大的限制，申请资料的要求比较严格，客户不愿意到我行申请个人消费贷款；二是我行助业贷款的操作办法未能适应市场需求，助业贷款业务受到限制；三是自年年年初省分行停止我支行开发贷款和个人按揭贷款业务经营权后，发展商未恢复与我支行合作的信心；四是我支行个人住房按揭贷款依赖性较强，业务发展不均衡；五是我行信贷政策收紧，个人类贷款准入门槛较高；六是我行按揭业务政策竞争力不足；七是受到人民银行提高按揭贷款利率影响，客户提前还款量较大。面对困难和问题，我部采取了多种措施，扭转不利形势。

1. 分清岗位，明确职责。

房信部是年年8月由原房地产金融客户部、个人客户部及个人

银行业务部的部分岗位组建而成。部门成立后，我部马上制定的《房信部岗位设置及岗位职责方案》，根据业务分工和流程控制的需要，把后台各岗位分设成贷款业务营销岗、公积金业务岗、贷款业务申报岗、贷款发放岗、客户服务岗、贷后管理岗、档案管理岗、综合管理岗等岗位，对各岗位的职责进行了清晰的划分，基本上达到了分工合理、职责明确、岗位制衡的目标。

2. 优化业务流程，加强业务培训。

在我部业务开展过程中，发展商普遍对我支行提出提高贷款发放速度的要求。为恢复发展商与我行合作的信心，加快业务发展，我部对贷款业务流程进行了完善和优化。

首先，利用新开发的个人贷款业务系统，在贷款业务申报岗和贷款发放岗之间实现了贷款资料一次录入、共享使用、异机修改等功能，使贷款申请资料能够应用于贷款申请、合同打印、贷款发放等多个环节，避免了各岗位录入资料的重复劳动，减少出错的机会，对贷款发放流程进行了进一步的优化。

其次，在贷款业务申报岗及贷款发放岗建立贷款台账。对每笔贷款申请的收件时间、申请资料完整程度、贷款发放进度、是否退件、退件原因等进行详细的台账登记。通过建立台账，两个岗位的人员能够对贷款状态有清晰的了解，方便了发展商或客户对贷款进度的查询，也避免了由于工作失误延迟了贷款的发放。

最后，对贷款业务申报岗及贷款发放岗设定工作时限要求，加强对每笔贷款发放时间的控制，加快放款速度。

时间飞逝，转眼我与村镇银行又共同走过了一个春秋。入行以来，我一直在一二线柜面工作，在领导和同事的帮助下，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，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的村镇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，为村镇银行发展事业发出一份光，一份热。

作为临柜一线员工，我们更应该加强自己的综合技能水平，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。在操作技能方面，去年，点钞是我的弱项，只能勉强及格。为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作，一遍遍地练习，终于在今年四季度末的考试中取得了优秀的成绩。让我知道，不逼自己一把，永远不知道自己可以多优秀，我相信在技能方面，我还有更多的发展空间。只要功夫深，铁杵磨成针。

另外我也有在努力改正自己粗心的缺点，在传票的差错率上，较上年有很大的进步，不再是后督办公室的“常客”。但是柜面长短款的现象较上年有增加，分析原因是自己上班时注意力不够集中。长短款作为一个柜员来讲可能是一种常见现象，但也是最不应该发生的差错，因为柜面操作的正确率直接影响到服务效率，是柜面操作的最基本的要求。

我们临柜员工应该时刻保持高度的工作热情和警惕性，注意力集中，是减少操作差错的关键。那么如何使自己注意力时刻保持集中呢，经过思考，我认为最重要的是要做到工作时不带任何生活中的情绪，不管是高兴的或者是沮丧的失落的。多做锻炼，多加休息，保持健康规律的生活，保持良好的精神状态，以饱满的工作热情面对每天的工作。柜面业务是繁琐的，枯燥的，但重复的业务每天做，而且一天比一天做得好，那么用不了多久就会变得很出色！每天问自己一遍，今天的我比昨天的我进步了吗？每天进步一点，才不枉又活了

一天。

在今年的11月20日，我一早交接好工作，离开李家巷支行，到即将新开业的洪桥支行报到。李家巷支行可以说是我踏入职场以来的第一个工作环境，从陌生到熟悉，与同事从生涩到无话不说。离开总是不舍的，但我也知道这也是成长的过程。可以让我知道自己的适应能力到底有多少，在新的环境中，认识到自己的不足之处，究其原因，改善提高自己的能力。新支行，新气象。网点转型是一个突出的亮点。为了做好网点转型工作，我们作出了很多努力。首先从思想上进行转变，从原先的柜员只要做好柜面服务，到人人争当客户经理理念铭记在心，营销不再只是客户经理应该做的事。不一样的晨会是转变的开始，与以往不同，转型后的晨会要求柜员与客户经理包括行长，会计主管全体参与，巩固昨日业绩，分享营销经验，制定今日目标，喊响口号，为新的一年打好坚实的基础。

同时，从实际行动上进行参与，客户电话邀约工作成了每天的工作重点，从一开始的会因为客户无情地挂掉电话而郁闷，生涩不知道如何沟通，到现在能很自在的与客户交谈，介绍我行产品。电话邀约的见效是缓慢的，但坚持做，一年两年，我相信肯定会有效果的。另外我积极参加各种聚焦活动，“普惠金融，送医下乡”活动就取得了圆满的成功。

还利用业余时间与客户经理进行片区开发工作。金融行业形势日趋严峻，面对利率市场化，存款保险制度，既是机遇又是挑战，如果还一成不变地进行老的经营模式，必将在激烈的竞争中日趋落后，甚至淘汰。愿网点转型试点能成功，推广至全行，重新夺回村镇银行全国第一强的地位！

以上是我对这一年中工作的总结，如有不到之处，请批评指正。在村镇银行的大家庭里，我全心追寻我的理想，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。以“高效、创新、服务、共赢”的精神为动

力,不断进取,扎实工作,与村镇银行共同成长,去创造一个更加美好的明天!

20__年在行长室的领导下,各部门的帮助配合下,我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“__”,以服务工作为中心,结合分理处的工作实际,充分发挥分理处的服务窗口形象,做好全行的会计结算业务,为我行的全年工作做一份努力。

一、做好日常的服务结算工作

做为支行分理处,是一个大型综合网点,既是对外服务窗口,又是全行的业务处理中心,我们认为最重要的就是做好日常的业务处理,对外做好服务工作,对内做好结算工作。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼,春节前为满足客户对现金的需要,从人民银行取2款1.5亿,春节一过,又向人民银行回笼了6500万现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合,对收回的现金及时清点入库,并及时开出行政事业收费发票交回学校,将款项及时划入财政。

3、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作,考虑到分理处人员比以往减少,在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量,以加快回笼资金的入库,减少库存。

4、参加__大型演唱会的门票出售收款工作,并按排好相关的各项工作,保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作,并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训,努力减少睡眠户的产生。至下半年,为更好地开展电子银行业务,在行长室关心下由

分理处与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

6、做好nova1.2□1.3□1.4版本的前期测试及投产工作。

7、配合__支行做好对__公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作（调为集团帐户）。

10、应电信局的邀请，由__对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。

14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、nova1.3到1.4版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、atm机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个

劳动力，因__所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的atm管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的个人与对公业务的开展，分理处动了很很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

三、配合做好行里的服务工作及工会工作

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因分理处有4人参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，__、__、__三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中__参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处员工的辛苦与努力。

四、尽早安排顺利完成年终决算工作

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行分理处，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

五、加强制度执行工作，防范风险

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20__年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行

的业务素质。

3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

一、客户身份识别方面。

20__年，营业部存在多次客户身份证应联网核查未执行联网核查的情况，也存在单位账户大额出账未主动联系法人、财务人员的现象。柜员在操作过程中风险意识不够强，保护自己的意识不够强，尤其是在现在这种电信诈骗手段层出不穷的形势下。针对此种情况，20__年对于新留存的客户信息，如有留存身份证复印件，联网核查必须打印在复印件反面，以备后期监督复核。单位大额复审时，复审柜员必须同时复核经办柜员联系单位财务人员、法人等人的信息。

二、传票审核方面。

20__年，营业部存在大小写金额错误或模糊、账号书写不正确等方面的问题。营业部柜员日趋年轻化，前台柜员基本已是近5年入行员工，整体业务素质有待提高。对于很多业务，没有第一时间做好审核工作。20__年，为确保做好传票质量，将做好自我复核、互相复核、专人复核三道程序。对于经常出现审核不到位的柜员传票或者容易出现问题的柜员传票，我也将再次复核一次，将问题降到最低。

三、柜员素质提升方面。

柜员是业务操作的主体，要想提升基础管理水平，必须做好柜员业务素质的提升，并根据柜员的特点做好更合理的劳动配置。20__年，通过柜员等级考试，营业部的年轻柜员都达到三级以上并有多名5级柜员。老员工中，也有2名取得了6级柜员的等级。但在支行业务竞赛中表现平平。20__年，营业部将利用好响应平台这个平台做好每日一练，青年员工也将定期做好支行的测试和训练。我也将通过微信群每日学习业

务知识要点，尤其是平时操作的重点和容易出现问题的一些关键点，逐步提升柜员业务知识水平。

四、业务分流方面。

目前超柜分流还未达到90%的标准，通过分析存在三个方面的问题。

1、大堂人员未第一时间识别客户办理业务的种类或者部分客户拒绝告知大堂经理需要办理的业务种类，当客户到达柜台后，柜员担心客户等待时间过长或者引起客户不满产生投诉，柜员未再次分流到高柜。

2、大堂人员对于客户办理的业务种类是否可以通过超柜办理并不十分清楚。

3、客户办理多笔业务，部分业务可超柜办理，部分业务须柜台办理，柜员为避免麻烦未再次分流。20__年，营业部将进行专项的超柜业务培训，使大堂人员更清楚地知晓超柜业务，尤其是轮班的客户经理。同时，也将超柜分流率考核的重要性再次对柜员做好强调，让柜员对客户做好解释工作，做好超柜业务的二次分流。

20__年已经过去，20__年任务仍然艰巨，但营业部将众志成城，团结一心，做好工作，不辜负支行领导的关心爱护。

一、品德素质修养和职业道德方面。

作为一名银行柜员，每天与金钱打交道，因此对员工品德修养以及职业道德上面的要求更高。需要我们有足够的自制力，能遵纪守法，忠于职守、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。因此我对自己这方面的业务知识和工作能力方面。在目前的工作岗位上，能够不断的去学习，积累经验，要求很高，坚决不做违反员工守则要求的事。

二、业务知识和工作能力方面。

在目前的工作岗位上，我不断的跟老员工学习业务知识，积累经验，经过自己的努力，具备了一定的工作能力，能够从容的接待客户，应对柜面上面的一般业务。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。因为我知道只有加强自己的业务技能水平，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。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。我始终以“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，让每个顾客都高兴而来满意而归。

三、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。

四、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、保量的完成行里交给的各项工作任务，同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过半年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为建行做出更多的贡献。

五、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。再加上成立武汉市农商行在即，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，这半年来感觉自己有了不小的进步，但不足之处仍然存在，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。在转正后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，为建行的明天而尽心尽责。

银行职工年度工作总结篇三

一、全力践行客户至上理念，推动业务经营快速发展

我行坚持以客户为中心，进一步加大了市场攻坚力度，经过半年的不懈努力，各项经营指标完成情况良好。

(一)收入完成情况

截止__月底我支行共完成收入__万元，完成市行下达的年收入目标的__%，同比增幅__%。个人业务完成收入__万元，完成目标的87.14%，公司业务完成收入446.54万元，完成目标的59.53%，信贷业务完成收入__万元，完成目标89.48%。

预计下半年__支行可完成收入3345万元，欠产365万元。具体是：个人业务完成__万元，欠25万元；公司业务完成__万元，欠270万；信贷业务完成__万元，欠70万元。预计完成利润1900万元，超计划101万元。

(二) 重点业务完成情况

1、储蓄业务：截止__月__日，自营网点储蓄余额50603万元，较年初新增7651万元、增幅17.4%，较全县大口径平均增幅(11.3%)高6.1个百分点，较全市自营网点平均增幅(17.1%)高0.3个百分点。活期占比较年初(45.67%)下降6.79个百分点，高于全县活期占比6.41个百分点，高于全市邮储银行活期平均比重4.04个百分点。自营网点余额占__县邮政金融储蓄余额份额的22.11%，较年初所占份额增长1.08个百分点。

2、公司业务：截止__月__日，公司开户336户，余额302万，较年初增长-2456万元。百日大会战增长-2235万元。办理票据业务3笔，金额360万元；现金管理业务开办1户，目前余额60余万元。

3、信贷业务：截止__月__日，贷款结余3150万元，其中小额贷款结余116万元，较年初下降2774万元。消费贷款结余1302万元，较年初增长1295万元。个人商务贷款结余347万元，较年初增长125万元。小企业贷款结余1562万元，较年初增长861万元。

4、资产保全：截止__月__日，逾期贷款28笔，金额14万元，逾期率1.24%。不良贷款21笔，金额7.28万，不良率0.84%。预计12月可收回9笔不良贷款，金额7.8万元，方可完成市行下达的100万的目标计划。

二、坚定不移狠抓风险管理，确保事故案件零的发生

开展了“制度执行梳理”、“整改回头看”和层层签订“案防责任书”、定期召开风险管理分析会等活动，进一步加强了内控制度的教育，建立、健全了内控管理体制和工作机制，促使全行内控管理水平有一个新的提高。规范了网点在机具定位、操作上定型的要求，杜绝了业务操作中的随意性，切实防范了操作风险。

(二) 认真开展自查自纠，抓好整改工作

上半年结合省行、市行及监管机构检查指出的问题，深入开展了自查自纠活动，进一步强化了自查整改的工作，并较好的使用了违规积分系统，对多次查出的问题得不到整改落实的相关人员按积分管理办法给予积分处罚，使全行合规经营的意识得到了提升。

(三) 加强人员排查，严控道德风险

长期以来__支行从未停止人员排查工作，尤其是重要岗位(信贷员)人员的排查，发现苗头，立即采取有效措施。我们采取的是各网点各部门每月对所辖人员8小时内外工作生活情况进行摸底调查，支行再定期开展集中排查，严禁出现违反“八不准”的情况。对不适合从事信贷业务的人员一律调出信贷队伍或解除劳动合同。

(四) 搞好资产保全工作

根据省行资产保全工作“四达标”要求今年新增配了资产保全人员，为资产保全人员配齐了各项设备设施和专用车辆，扎扎实实做好了不良贷款的责任认定、移交等工作，确保逾期率和不良率在控制范围内。

(五) 做好安全保卫工作

按照“谁主管，谁负责”的原则，层层签订《社会治安综合治理责任书》和《消防安全责任书》，明确职责、目标和奖惩。按照银行业安全规范标准，积极开展了安全评估自查自评，落实隐患整改，提高人防、物防、技防的能力，确保无案件和安全事故发生。

三、加强客户经理队伍建设，充分开发客户经理潜能

(一)对信贷客户经理实行优胜劣汰，确保信贷队伍的精干和纯洁，确保信贷业务量和质的双丰收。

(二)建立了专业的理财经理队伍，从网点选择业务能力强，服务质量高的人员担任理财经理，有效的拉拢和稳固大客户。

(三)建立完善了综合客户经理队伍，将人脉关系好、营销能力强的员工推到综合客户经理的岗位上，制定适时的考核办法，合理安排空闲时段的工作，调动他们发展业务的积极性。

四、坚持不懈开展员工培训，不断提升全员综合素质

(一)加强业务知识的培训，从各业务条线抽调业务知识全面、表达能力较好的人员担任授课老师，将各项业务知识系统全面的反复培训，让全体员工人人懂业务。

(二)加强营销能力的培训，指定参加省行“海师计划”学习的人员按照省行培训内容，定期对全员进行营销能力的培训，让全体员工个个精营销。

(三)组织好员工岗位资格认证的学习，引导督促员工自觉参加岗位资格考试，提升岗位胜任能力。今年上半年操作岗位的员工100%的参加了岗位资格认证考试，为60%。

(四)引导员工注重合规制度的学习，让全体干部员工明白什么能做，什么不能做，做好了有奖励，做得不好有处罚。

(一)将学习列入各项工作之首，通过行务会、周例会等多种形式，组织全行员工认真学习上级行相关文件和制度办法。

(二)开展了干部职工谈心活动，加强了行领导与职工的沟通交流。通过与职工谈心切实解决了一些大家关心的热点、难点问题，进一步巩固了“风正、气顺、心齐、劲足、绩优”的和谐局面。

(三)开展各项工会活动和业务操作技能竞赛活动，提高全体员工的向心力、凝聚力，把全体员工的主人翁精神、积极性和创造力转化为推动我支行发展的实际行动。

1、业务知识的学习缺乏系统性、计划性，特别是新业务的学习很不够。

2、面对业务经营出现的矛盾和困难，缺乏足够的耐心和信心，有时工作方法也有所欠佳或欠妥。

3、深入一线调研以及与员工直接谈心的时间相对较少，对员工的思想状况了解得还不够深入。

下半年我们将发扬成绩，克服缺点，进一步加强思想建设、组织建设和作风建设，进一步增强责任感、使命感和紧迫感，进一步提高自身的战略谋划能力、科学管理能力、组织推动能力和统筹协调能力，创新工作思路，探索发展道路，团结和带领全行干部员工，坚持以负债业务为核心，抢占市场份额，增强核心竞争力；坚持以资产业务为根本，加强风险控制，求得快速健康发展；坚持从严治行方针，强化改革创新，提高内部管理和服务水平；坚持以企业文化建设为窗口，调动员工积极性，提高队伍战斗力，以全新的姿态迎接下半年年的到来。

银行职工年度工作总结篇四

1、各项存款稳步、协调、快速增长。

至20__年底，我行人民币自营存款32614万元，比年初增加11738万元，增幅为56%，完成计划的115%。存款增幅在管理部各网点中居第五位。外币存款余额折美元518万元，比年初增加250万元，增幅为93%，完成计划的500%。

2、资产质量继续持续高效，连续两年实现“双无”。

我行至20__年底各项贷款余额已达28320万元，比年初增幅达12047%。在资产规模大幅增长的状况下，仍然持续了资产质量的高效，至年末无一笔逾期，无一笔欠息，已经连续两年实现“双无”。在管理部按行级贷款规模、成立年份的总排行中，居38个争取“双无”网点中的第三位。

3、国际业务发展势头良好。

4、增收节支初见成效。

管理部20__年提出了“增收节支，努力实现利润化”的要求，我行在这方面做了超多认真而细致的工作。在提高信贷资产收益性的同时，严把费用关。使我行在各项业务发展比去年增长近一半的状况下，费用支出比20__年下降了23万元，费用率下降了1.11个百分点。而且资产收益率按20__年可比口径，比较上升0.3个百分点，能够说20__年“增收节支”工作卓有成效。

5、全年结算和出纳业务运作良好，核算水平上了解个台阶。

透过抓服务，抓培训，抓控制，抓考核，抓安全，圆满、优质、高效地完成了全年结算工作。至第四季度，差错率更是为零。取得了“业务量不断增长，核算质量不断提高”的双赢局面，获得了“龙岗支行会计核算优胜单位”的称号。全年办理结算业务283696笔，累计收付现金03091万元，有力地推动全行业务的发展。在提高核算质量的同时，也注意做好“三防一保”的工作，实现全年无事故。

6、储蓄业务继续持续良好的发展势头，服务水平不断提高。

我行20__年加大了储蓄工作的力度，实行“以服务促发展”的战略，透过不断提高服务水平来促进业务的发展。至20__年底，储蓄存款达12486万元，比年初增加3552万元，成为龙岗支行首家储蓄存款超亿元的网点，外币折美元216万元，比

年初增加56万元，均超额完成了计划，而且为龙岗支持存款结构的平衡作出了重要贡献。

一是靠上级行的正确领导。

年初总分行确定的“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针，事实证明是一个既揽全局又具有切实指导好处的工作方针，同时上级行领导经常到我行了解状况，排忧解难和给予工作指导，这些都极大地鼓舞了我行员工的用心性和士气，有力地推动了我行业务的发展。

二是指导思想正确。

自从年初分行确定了“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针后，我行就结合本行实际状况，确定了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想。一个中心是把“组织资金，运用资金，平衡资金”作为全行全年工作的中心，实行“存款立行”的原则。

两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于内部管理。透过一手抓开拓，一手抓管理，在促进业务发展的同时，也注重内部管理水平的提高。两个计划就是财务收支计划和信贷计划。银行经营的最终目的是实现利润的化，把握了财务收支计划就等于把握了经营方向，而信贷计划是实现财务收支计划的有力工具。所以切实做好并执行好财务收支计划和信贷计划是实现银行经营目标的可靠保障。工商银行西三旗支行在20__年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。

至20__年底工商银行西三旗支行自营存款折人民币为36903万元，比年初增加13808万元，增幅达59%，增幅在管理部各网点中位居第五位，国际业务完成2500万美元，完成计划的120%，实现了业务的快速、协调发展。同时内部管理水平和上了一个台阶，资产质量实现“双无”，会计核算质量不

断提高，第四季度差错率更是到达了零。增收节支也卓有成效，在业务量比去年增长一半的状况下，费用节约了23万元，费用率下降了1.11个百分点。资产收益按去年可比口径统计增长0.3个百分点。这些都无不说明工商银行西三旗支行“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是切实可行的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。

1、研究分析所辖区内的经济发展状况，政策、产业和发展规划；

2、研究分析同业的发展状况，明确竞争对手，认清形势；

3、研究分析存、贷款客户构成状况，抓重点，分层次进行管理。

4、研究自身的经营对策。

在进行“四个研究”的时候，每一位信贷外勤人员要做到“四个清楚”，即：数据清楚，环境清楚，困难清楚和对策清楚。透过以上的调查研究工作，发现布吉镇本地居民收入水平较高，且受到楼价等各方面因素的影响，越来越多的特区白领及香港同胞在布吉置业，同时布吉镇虽然“三来一补”的小企业居多，但其中也不乏一些规模大，效益好的大中型外资企业，且这些企业选取银行的取向较少受条条框框的限制，下足功夫，艰苦争取，还是有可能争取过来的。所以根据这些状况制订了20__年开拓市场的工作重点：大力发展储蓄业务，同时开展大户战略。业务措施方面实行目标层层分解，层层落实，透过“定任务，定措施，定时间，定考核，定奖惩”，使全行人人有目标，人人有压力，人人有动力。每月公布每个信贷员的工作进度，完成计划数，让全体外勤人员认识到差距，感受到压力，从而产生动力。而且每个星期定期召开信贷外勤人员工作交流会，介绍各自的经验、心得体会，实现资源共享。这些措施有力地推动了业务开拓

的发展。

我行在明确市场导向，找准市场定位，以及实施有关业务措施的同时，也做好各方面的工作部署。实行“区内、区外结合，对公和储蓄结合，内勤和外勤结合，领导和员工结合”的方针；实行“领导为员工服务，内勤为外勤服务，全行为客户服务”的__服务；实行“人盯人”战术，一个信贷员必须时期内“盯住”一个客户，了解状况，抓住契机，乘“虚”而入。倡导“钉子精神”和“愚公精神”，树立一种“不怕苦，不怕累”的敬业精神，这种做法有效地打开了工作局面，在业务开拓上取得了良好的效果。例如□a□布吉镇德兴城全长1.3公里，为布吉镇较好的优质楼盘之一，斯所有代收费用业务都确定在我行办理。开拓该客户难度相当大，同业竞争很强。

我行首先派外勤人员，四面出击。跟水、电部门、物业管理处及施工单位的领导取得联系。其次，集中力量，逐个击破。对有关部门领导逐一做耐心的争取工作，发扬招行人的“钉子精神”和“愚公精神”，硬是在同业竞争中处于不利的局面下逐一用汗水和真诚取咋了他们的意。最后，来个“大会战”。把各方面的领导请出来，聚成一桌，当场敲定。此业务谈成历经三个月，三个月的汗水没有白费，它有力的推动了我行储蓄业务和对公业务的发展，取得了较好的效益□b□新利公司是我行20__年开拓的有份量的大户。该客户被管理部领导誉为“边远支行的一朵奇葩”。该公司20__年的国际业务量为5000多万美元，人民币存款余额日均500多万元，美元存款200多万元，每月在我行代发工资20__多户，金额达200多万元人民币，该客户本来在华商银行办理业务，在区内同业竞争中我行也处于不利的位置，为此我行专门召开了外勤人员专题会，研究部署开拓该客户的方案。

首先对该公司进行摸底。了解到该公司为外商独资企业，在国内外都有较高声誉，对银行要求较高，但一旦建立业务关系，一般不易转行，合作较稳定。其次，实行“人盯人”战

术。安排一个信贷员盯住该企业的状况，而且定期到单位和家中拜访、联络，跟客户建立一种较亲密的关系。再次，抓住契机，乘“虚”而入。当我行了解到抓住这个契机，赶快“乘虚”而入，在上级行的支持下，在公司安装了柜员机，有效地解决了该司代发工资的问题。同时在其它业务上赶愉进行宣传攻势和争取工作，最后使客户顺利到我行全面开展业务。

银行职工年度工作总结篇五

首先是这一年来所做的主要工作，自进入风险管理部工作以来，我积极学习部门相关文件精神及业务制度，虚心向领导和同事们请教，短时间内掌握了风险管理的相关业务知识及技能，并负责多项工作的开展与落实，较好地完成了本职工作与领导交办的各项任务。我主要负责非零售客户内部评级、合作评估机构日常管理、续授信贷后检查、全行季度贷后检查报告收集与情况通报、重点行业与客户的现场风险排查、类信贷业务与新兴业务情况统计表的报送、信贷资金走款异常情况适时监测、到期贷款逐月提示、银监局信贷资金监测报告及房地产贷款风险监测报表的报送等。

一是严格按照总分行制度要求做好非零售客户的内部评级工作。内部评级是我行准入客户的第一道关口，内部评级既要有风险的客户拒之门外，同时对于拟授信的客户提供授信额度参考，我行内部评级系统目前采用的是定量指标和定性指标相结合的模型评级，涵盖13个内部评级模型。对于客户经理报送的内部评级，我都是从风险暴露分类、国标行业分类、财务数据的准确性、打分卡指标的准确性、征信报告、股东信息等多方面进行核对，并在1—2个工作日内及时将审查结果反馈给客户经理，对于存在瑕疵的客户评级及时客户经理做好沟通解释工作，对于重点客户与重要信用评级项目，我都加班加点完成，年内共完成内部评级认定客户900余户。

二是加强对合作评估机构日常管理。评估公司出具的抵质押

物的评估报告作为我行对授信客户审批授信金额的重要参考依据，在授信审批环节具有非常重要的作用，但评估公司同时也面对客户及经营机构的压力，往往在评估价格方面会存在较大的水份，这也要求风险管理部对评估机构进行有效管理，防止这类事情影响到我行授信客户风险暴露的覆盖，一方面我是做好评估报告的台账登记工作做到有据可查，同时协助部门领导组织评估公司开展自查工作，对评估报告评估价格虚高的评估机构采取口头警告、暂停业务合作等手段较好地防范了该类风险的发生。本年度共登记并转交评估报告1700余份。

三是认真落实双线贷后管理，严防信贷风险。按照分行对续授信贷后管理工作的要求，一方面要求客户经理对于我行有风险敞口的授信客户按月做好风险排查，按季度提交现场检查贷后报告；一方面对于逾期及不良客户做到及时跟踪贷后检查，了解客户实际状况，做好催收及资产处置工作，对于季度贷后检查及风险排查中存在的问题进行通报并要求经营机构及时整改落实。通过对授信客户基础资料核实、财务报表分析、人民银行征信系统、应收帐质押登记系统、全国法院被执行人信息查询等多种方式核查客户经营情况，同时对部分重点客户进行实地检查并核实近期增值税缴税凭证。对于发现的问题要求经营机构及相关部门及时整改核查对于客户经理贷后检查落实不到位的深入企业进行现场检查了解情况，确保续授信客户能够持续经营的前提下续授信。1月份以来初审续授信贷后检查材料及出具初审意见91户。

四是在季度贷后检查管理方面，首先要求客户经理对于我行有风险敞口的授信客户按月做好风险排查，按季度提交现场检查贷后报告，其次对于逾期及不良客户做到及时跟踪贷后检查，了解客户实际状况，做好催收及资产处置工作，对于季度贷后检查及风险排查中存在的问题进行通报并要求经营机构及时整改落实。完成了20__年4季度及20__年1季度全行贷后检查报告收集与情况通报。重点行业风险排查、钢贸企业现场检查、类信贷业务、新兴业务报表报送工作、20__年

度分行内控自评工作、房地产风险监测表报银监局。

另外我还按时、保质完成外部报表报送，按季度向银监局报送信贷资金监测报告。按月发布当月贷款资金到期提醒、信贷资金异常走款监测并按季度报送银监局信贷资金走款监测报告等工作，协调部门与综合部收发文、与信审部专项贷后检查、贸易金融部贸易金融客户核查、小企业中心贷后检查及相关部门的评估报告统计与交接工作。

工作期间，我充分发扬“勤勉、务实、敬业、合作”的工作精神，工作注重方法，讲究工作实效，为经营机构提供相关的业务支持，保质、保量地完成了各项工作任务。在工作中我坚持原则，对客户经理提出的不合理要求，我都耐心地从制度规定、风险控制等方面向客户经理做好沟通解释，争取客户经理的理解与支持。

但作为风险管理部的一名新人，我还存在着很多的不足，对待工作和学习有些想法还很不成熟，政治觉悟还有待提高。我想在今后的工作中，还要不断学习，多向领导和同事请教，努力提升自己，取得更好的成绩。请领导和同事们批评指正！

银行职工年度工作总结篇六

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，一年度的气力是有限的。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存地告知他们。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！

银行职工年度工作总结篇七

20xx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，

取得良好业绩。

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。

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。

银行职工年度工作总结篇八

一、 主要工作内容及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、 我的收获与成长

工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，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；当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

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，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务能力水平。通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手

印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，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，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，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。

四、新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

银行职工年度工作总结篇九

尊敬的各位领导、各位同志： 你们好！

一、政治思想学习情况：

真学习的同时，严格遵守行里的各项规章制度，能够按时出勤，遵纪守法，注重团结。

二、履行职务情况：

工作作为一切工作的切入点，创造性地开展工作，带领全所员工全身心的投入到“”百日吸存竞赛活动中去。在工作中，克服种种预想不到的困难，抢抓有利时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴”的思想和阵地意识，坚持发扬“三勤四上门”的优良传统，广大员工呈现出积极的吸储热情，通过全所员工的共同努力，分理处很快取得了令人振奋的成果。截止今年上半年底，在分理处成立短短一年的时间里，人民币储蓄存款净增万元，完成全年任务的%；外币存款净增万美元，完成全年任务的%；公司存款净增万元，完成全年任务的%，各项余额达余万元。

2、从严管理，切实规范和强化我所内部管理机制。管理是金融业的生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我更加没有放松内部管理工作，按照市分行的要求，分别制定了主任、事中监督、会计、出纳等岗位职责，使员工执行制度起来不折不扣。坚持每周一次制度学习，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式。

户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我们相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措，在为客户服务的过程中，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。今年，我发动员工利用我行全省通存通兑免手续费的优势，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户多个，吸储存

款余万元。

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和业务水平外，作为网点的一线员工，我更注重加强业务技能水平的提高，只有这样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。到分理处后，我时常组织员工利用晚上和业余时间刻苦操练、勤练技能。终于“功夫不负有心人”，在近年来总行省行组织的多次业务技能测试中，分理处合格率为100%，能手率达到90%。我也在多次测试中取得了“中文文章录入一级能手”“储蓄传票录入二级能手”和“计算器三级能手”的好成绩。

4、发扬团队精神，促进业务健康发展。

与员工之间的心灵沟通，关心员工的真实需求，和分理处的同事们相处融洽，培养了亲如兄弟姐妹般的深厚感情。大家心往一处想，劲往一处使，以往士气低落的分理处也在短短的时间里恢复了生机和活力，呈现出蓬勃向上的发展势头。

三、存在的不足和今后努力的方向：

回顾这些年来的工作，检查自身存在的问题，我认为主要有以下几点：

在今后的工作中，我将尽心尽责做好本职工作，为保持分理处业务稳健发展的势头，积极带领全所员工解放思想，大胆实施创新经营，全身心投入到我行的“淡季攻坚”第二轮储蓄存款竞赛活动中去，勤奋务实，为行事业发展尽职尽责。努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对行的激情和热情，为我热爱的行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。