

最新银行柜台总结工作计划(优质9篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

银行柜台总结工作计划篇一

xx银行柜员年终总结xx年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，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。

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。

第三，在日常的工作生活中，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。第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

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。

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。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们的业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

工作心得体会

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我

行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

银行柜台工作总结 xxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxx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。

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。

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。

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希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

一、思想政治方面 一年来，我坚持学习各种金融法律、法规，

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

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

其次在工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守区行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间，我以严格的规章制度来约束自己，促进自己。通过学习内控制度，进一步的完善了业务各方面的管理。随着农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；在结算上我严格遵守结算制度做到“谁的钱入谁的帐，由谁支配，银行不垫款”；在账务上我坚持做到“五无，六相符”的会计制度，认真履行好记账员的职责。

再次就是在工作的数量、质量、效益和贡献方面，能够及时

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

三、存在不足及今后打算

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

（一□ xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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。

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。

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，为客户提供及时、准时、定时的服务。

(二)

人羡慕不已的报酬——幸福!增加工作成果——你做了别人没

有做的

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。

银行柜台总结工作计划篇二

__年，我心揣对金融事业的向往与追求走进了__支行。时光飞逝，来x支行已经一个年里，我释放青春的能量，点燃事业的梦想。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x支行，我从事的岗位很平凡柜员。也许有人会说，一个极其普通的柜员谈何事业，不，柜台同样可以干出一番辉煌璀璨的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它视为我事业的第一个平台。作为一名员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩上的重任。柜台服务是展示__系统良好服务的文明窗口，所以我每天满含热情，用心服务，

真诚对待，以自己良好的工作态度赢得顾客的青睐。

在__员工中，柜员是直面客户的群体，柜台是展示__银行形象的窗口，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，年复一年，用真诚细致的周到服务让客户真正体会到__银行员工的真诚，感受到在__银行办业务的温馨，把最平凡的工作变得不平凡，我为自己岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不忘业务的学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规，行规;三是培养和谐愉快的人际关系，与同事之间和睦相处，互相学习;四是清醒的认识自我，做到胜不骄、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，才能确确实实做出业绩。点点滴滴的小事让我深刻感悟到，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歌颂赞美，更不能像农民那样春播夏收，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，迎来送往之间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，平凡的我们同样能够奉献，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绘出一片精彩的蓝天，没有根基哪来高楼大厦，没有平凡哪来伟大!人生的价值在于在平凡的奉献中得到升华和完善。

青春时期是人生最美好宝贵，最让人留恋的时光，因为踌躇满志，精力充沛、个性张扬，因为敢拼敢闯敢干，天不不怕地不怕，活力四射，因为有梦想和希望!但在我看来，青春的宝贵还在于不懈的追求，和团队的拼搏，对崇高的道德修养追逐，以及坚强的意志锻炼，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

银行柜台总结工作计划篇三

用心体会，善待客户，这是做好服务的根本。客户如果得到满足，他会把他的喜悦向别人传递；如果他的心情极糟，他也会把造成的原因向别人倾诉。这种效果不是简单的加减，而是以n次方的形式进行扩散。在一些小小的细节之中，它体现的不仅是我个人，而是我们建设银行的整体形象。所以工作中我经常从换位思考的角度去观察、体验客户的心态和具体服务的需求，以真诚换取客户的真情，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，争取把工作做得最优最好。给客户方便，也给他们留下良好印象，让他们觉得来建设银行办理业务是正确的选择，是种服务的享受。

服务要注重细节，要让顾客觉得，我们的一言一行，一举一动，都是很用心的在为他服务，我们要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度，客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

服务是品牌，是形象，是一个企业核心的竞争力。柜台是向客户提供服务的第一平台，它是顾客直接了解我行的窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到建设银行接受我们的服务。

有一位经济学家曾说过：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分热忱。这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就

能使你的工作成为乐趣，只有这样你才能真心实意地善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“以客户为中心”的服务理念。

银行工作心得总结3

银行柜台总结工作计划篇四

今年以来，在行领导的正确领导和同事们的关心帮助下，我怀着对工作的满腔热忱，发扬精细严实的工作作风，一丝不苟地认真处理每笔业务，热情周到地宽容对待每位客户，尽心尽力地履行好自身职责，为公司的发展贡献了自己的绵薄之力。现将一年来的工作总结梳理如下。

一、勤学苦练，不断强化自身的综合素质。新的形势、新的任务对公司员工的能力素质提出了严峻挑战。为了胜任本职，一年来，我能够本着“缺什么，补什么”的原则，抓紧业余的点滴时间，自学《**》、《***》等业务书籍，积极参与上级组织的各种培训，苦练五笔打字、点钞、翻打传票等基本功，熟悉业务操作系统，规范每个细小动作，进行无数次反复训练，大大地提高了速度和准确率，为给客户提供优质服务打下了坚实的基础，确保了在行里组织的季考中能够过关，并取得理想成绩。

二、以人为本，努力为客户提供优质服务。真诚沟通，善待客户，这是做好服务的根本。客户的`满意就是对我们最大的肯定。实际工作中，我能够经常换位思考，笑脸相迎、阳光服务，加强与客户的沟通与交流，认真倾听他们的需求与想法，结合业务操作规程，及时协调客户需求与制度规范间的矛盾，适时地为他们提出合理建议，力尽所能地为客户提供舒心的服务。面对客户的申诉，我能够平心静气地倾听，认

真分析原因，研究解决对策，并以诚恳的态度加以说明，取得谅解，不管处理结果如何，主动答复，避免引起客户的抱怨，并学会运用一些诸如“先处理心情，再处理事情”的应急处理技巧，给他们留下***银行窗口服务的良好印象，从而不断挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户。

三、吃苦耐劳，力争把平凡的小事做得不平凡。一线柜台业务大部分是一些金融方面的琐碎小事，实际动手、动嘴的多，大都单调平淡、枯燥无味。面对柜台人少事多、工作时间长的现状，我能树立吃大苦、耐大劳的思想，及时调整心态，把心思和精力都集中到为客户服好务上来，把做好每件业务看成是韧性的考验、素质的历练和人生的磨砺。有时，客户很晚过来，都到了下班时间，我依然热情接待，替他们办好业务，饭都赶不上吃。有时，到了月底拉存款，有些客户很迟才把票拿过来，我也耐心地等候，饿着肚子直到把这项工作做完，很晚才下班。但当每次看到客户脸上流露出的满意笑容，我也就感到无比欣慰，再苦再累也觉得无所谓。

四、改进作风，确保业务操作零误差。前台柜员工作要求严、标准高，来不得半点的马虎，容不得丝毫偏差。因此，实际工作中，无论是办理资金清算结算业务，还是开传票、管理atm机，我都能牢固树立“金融工作无小事”的理念，十分注重从小处着眼，培养自己认真细致的务实作风，以严谨负责的态度对待每一件小事，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题不回避退缩，迎难而上、虚心请教、反复求证，直到为客户妥善解决为止，力争在做细做精每一项业务中，使“关注细节、干好小事”逐渐培养成为一种自觉习惯。

回顾一年的工作，在肯定进步的同时，我深感自身的差距和不足还很多，在练精练强业务技能、为单位主动出谋划策、创造亮点工作和特色服务等方面需要进一步加强。下一步，我将继续贯彻“客户第一、服务至上”的指导思想，正视差距，再接再厉，内强素质、外塑形象，热情服务、礼貌待客，通过自身的探索求知和不懈努力，为客户提供高效快捷服务，

力争在平凡的岗位上创造更多更好的业绩。

银行柜台总结工作计划篇五

年终工作总结是对一年来主要工作的高度概括。作为一名工商银行的柜台员工如何总结自己一年的工作情况？下面是本站小编给大家整理的工商银行柜台年终工作总结范文，供大家参阅！

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在”争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

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，在熟练掌握最好的原创免费公文站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。

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，努力为客户提供最优质服务，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，最好的原创免费公文站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、指导和帮助中提升自己、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！

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

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。众所周知，在支行辖内，分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下□20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本□20xx年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是

善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

银行柜台总结工作计划篇六

我的20____年是在银行分理处度过的，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，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。透过参加区直机关工委党校的学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，学习马克思列宁主义，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多笔上升到多笔，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。

银行柜台总结工作计划篇七

银行柜台是银行的脸面，是银行最常用的也是最为直接的服务方式，银行柜台的服务水平直接关系到人们对于整个银行乃至整个金融机构的评价。今天本站小编给大家整理了银行柜台实习工作总结，希望对大家有所帮助。

20xx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。

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，为客户提供及时、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希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

思想上，积极参加政治学习，坚持四项基本原则，拥护党的各项方针政策，自觉遵守各项法规。

工作上，本人自x年工作以来，先后在某某部门、某某科室、会计科等科室工作过，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握储蓄、会计、计划、信用卡、个贷等业务，成为xx行业务的行家里手。

记得，刚进xx行，为了尽快掌握xx行业务，我每天都提前一个多小时到岗，练习点钞、打算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车1个多小时，但我每天都风雨无阻，特别是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，现在每天都是第一个到行里，先打扫卫生，再看看业务书或准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时间学习到更多的业务知识，为我几年来工作的顺利开展打下了良好的基础。

我工作过的岗位大部分在前台，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，记得有一位第一次到我行客户，当我了解到他要贷款买二手房时，由于他不知该怎么办，只是有个想法，我便详细地向他介绍了个贷的所有手续。除了在服务客户上我尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。由于我毕业财校属于中专，刚工作我就利用业余时间自学大专，并于xx年毕业，但我没有满足于现状，又于xx年自修东北大学金融本科，由于学习勤奋刻苦，成绩优良，学习中受到老师充分肯定，目前正在积极准备论文答辩。

不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，完全达到了本科生所具有的水准。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高，并于xx年参加全国中级经济师资格考试，顺利通过同时被行里聘为中级师。在多年的业务知识考核当中，每次会计业务资格考试都达到1级水平。

最后，我想说的是，上面只是我工作中取得的一点成绩，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业。

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直在单纯的大学的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得最好的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们这里没钱了；取xx万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这尽对是真话。尽管很多人会觉得银行里怎么会没有钱呢？但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金(发达地区除外)，假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社

会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

银行柜台总结工作计划篇八

随着我国国民经济的快速增长,金融市场得到了发展与壮大;同时,银行业的竞争也日趋激烈,银行财务工作中面临的风险也向着多样化、多元化、扩大化发展。今天本站小编给大家整理了银行财务工作总结,希望对大家有所帮助。

一、认真贯彻落实会计基础管理工作会议精神，狠抓会计内控建设。

为从根本上解决困扰我行的基础管理差，内部控制力弱的问题，我行于年初召开了高规格的会计基础工作会议。会议认真查找了我行会计基础管理方面问题，深入分析了问题存在的原因，提出了提高我行会计内控管理水平的具体措施。

1、以抓《中国农业银行云南省分行会计内控管理尽职指引》和在会计基础管理工作会议上签订的《会计基础管理及内控建设责任书》的落实为契机，把各级行的行长、分管行长、会计部门(职能所在部门)负责人、会计主管、监管员以及人事、监察等相关职能纳入会计内控管理组织体系，大家各司其职、齐抓共管、相互制约、相互监督、一体考核，让会计内控管理关系更清晰，会计内控管理层次得到提升。

2、坚持按季组织开展监管检查工作，促进会计内控管理水平逐步提高。会计监管是内控管理的重要组成部分和操作风险的重要防线。对这一块工作的重视我一刻也没有放松过，尽

管面临这样或那样的困难，我还是坚持按计划、按程序每季度对各县支行各经营机构组织开展一次认真细致的检查。做到每次检查都有方案、有通知、有记录、有整改、对责任人处理。监管的内容也严格按照会计监管制度的规定和案件专项治理的要求逐条细化，不敢有丝毫的马虎。

从已经结束的前三季度监管来看，累计查出问题273个次，绝大部分问题已得到整改或改善，处理或建议处理责任人96人次，其中扣发考核性工资 44人次，扣款金额7750元，向州分行员工违规行为积分管理办法领导小组办公室提请积分建议52人次。我把实质重于形式作为监管的重要原则，通过持续、认真细致的监管，我们的会计内控管理水平有了明显的进步。

3、坚持值班制度，提高预警信息核销的及时性和真实性，充分发挥会计监控系统的监督作用。

州分行会计结算部分设后，我对会计监管系统的在线值班非常重视，明确责任到人并严格执行值班员每日在线值班监控预警信息，督促网点机构会计主管按时核销预警信息。对督办信息及时分配给包片监管员进行核实回复。节假日轮流值班，值班员轮班或休假交接时，通过“值班交接”功能进行交接。值班工作的加强，直接促进了我行预警信息核销效率的提高，更重要的是对会计人员产生了一种持续的强大的监督和震慑作用。

4、注重提高会计主管的业务素质与履职能力。会计主管履职到位与否，是会计内控好坏的关键一环。20xx年，我认真贯彻落实会计主管委派制，倡导提高会计主管待遇，加大考核力度，提高会计主管履职能力。20xx年，我督促对在同一机构履职满一年的会计主管进行轮换调整，全州九个营业机构共轮换会计主管六名，新委派会计主管三名，增派会计副主管两名。我按月组织召开由分管行领导、直管网点会计主管、会计结算部人员、网点负责人等人员参加的会计主管例会，分

析内控形势，学习新的文件精神，研究解决管理中存在的实际问题。以会代训，提高会计主管的业务素质与履职能力。

二、深入学习实践报告科学发展观，认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。

(1)、坚持以人为本，狠抓内控建设。“以人为本”，是科学发展观的本质和核心。银行会计工作要真正做到以人为本，把全面、协调、可持续的发展观深入贯彻落实到工作实践中去，最重要的就是要抓好内控建设，确保业务实现“又好又快”地发展。“好”是指质量、安全，“快”是指速度、效益。这是在强调内控优先，是一种发展观念的转变。对银行来讲，首先就是要讲风险、内控，然后才是效益、发展。

(2)、坚持全面、协调发展，突出工作重点。会计工作落实科学发展观，必须坚持全面协调发展的方针。对我行会计结算工作来讲，所谓“全面”，就是要全面履行会计核算和会计监督职能，全面提高会计质量和会计工作水平，将凡是有经济活动的地方都要纳入会计的视野；所谓“协调”，就是要使会计工作与全行整体利益和改革发展的大局相适应，使会计核算和会计监督两方面相互促进，协调发展。

(3)、坚持可持续发展，构建风险防控长效机制。会计工作要实现可持续发展，构建风险防控长效机制，必须坚持精细化管理和执行力建设。要坚决贯彻“内控优先”的理念，特别是在案件防控工作中，要“警钟长鸣”。人员管理要常抓不懈。要通过强化培训、完善“技防”措施、加大奖惩力度等多种手段，提高相关人员的风险识别能力。要强化问责，不断健全完善考核激励机制。

2、认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。农业银行每位员工的服务和言行举止直接体现农行的社会形象和社会声誉。总行制定专门的守则来统一规范全行员工的行为准则，弘扬良好的职业操守，倡导按规则为

人做事的风气，是做好各项工作、推动全行改革发展非常重要的基础和保障。

学习好、领会好、遵守好《守则》，将有助于规范全行服务标准，提升全行金融服务水平；有助于防范合规风险和操作风险；有利于推动全行合规文化建设。为达到规范行为、培育文化、弘扬正气、改善形象的目的，我按照怒江州分行开展《中国农业银行员工行为守则》教育检查活动实施方案的部署，积极组织我部员工和业务条线积极参加学习教育、检查评价和总结验收各阶段的活动。

我本人参加了省分行开展《员工行为守则》教育检查活动视频会议。反复学习了褚行长“一把手”所作的“学习第一、认真第一、责任第一”的精彩而语重心长的讲课。通过会计主管例会和部务会等多种形式组织员工集体学习《员工行为守则》并讨论交流学习心得。组织部室员工参加网上测试并全部顺利通过。我还公开在部室内进行了述合规，自觉接受大家的监督，同时组织部室员工进行对照检查评分，签署了《承诺书》，教育检查活动所形成的材料已整理移交办公室。

通过集中系统的《员工行为守则》教育检查活动，让我更加深刻地理解了《守则》的内在涵义，更准确地把握《守则》具体条文与精神实质，让我知晓何事可为、何事不可为，自觉用《守则》标准规范自身行为。我决心认真执行《守则》，率先垂范，力求在部室内和条线上形成守法合规氛围。

三、加强金库管理，规范金库运转。

根据总行和省分行对金库管理体制的改革和日趋严格的管理要求，我按照分管领导的安排，牵头组织成立州分行现金管理中心，在人员极其有限的情况下，通过合理设置岗位、对金库门进行技术改造等措施最大限度地保障了按照制度要求对中心金库实行专业化管理的需要。对不符合保留条件的兰坪金顶营业所金库积极组织撤并。按制度要求监督并亲自参

与查库，把金库管理作为每次会计监管的重点内容之一。

此外，在分管领导的重视下，我行查库“飞行队”的工作得到加强，一是调整充实了人员，二是先后组织了20余次突击查库活动，检查了辖内大小所有金库，通过专项督导，诸如损伤券解缴人行、假币收缴流程不清、库存登记簿券别与实物券别不符等问题得到及时纠正，金库门不合规等问题得到及时解决，进一步强化对全辖库款安全管理，健全金库管理制度。

四、配合风险资产管理部(资产处置部)做好不良资产剥离各环节工作，确保剥离数据准确无误，做到了应剥尽剥，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算。

不良资产剥离是农行财务重组的重要环节，其中与我部工作联系紧密的是剥离前对拟剥离不良资产的核对确认工作和剥离时对在剥离范围内但不符合自动剥离条件的资产进行手工录入剥离以及剥离后续账务处理几项。

为确保整个剥离工作万无一失，对以上工作我都主动学习、主动参与，及时指导辖属机构对拟剥离不良贷款按户逐笔进行核对，确保cms贷款凭证号与cas贷款账号建立正确的对应关系，确保两系统户名、基准日余额和当前余额一致，不一致的，查明原因，按要求做了整改。对拟剥离非信贷不良资产，按照剥离要求，认真及时组织有关支行做好拟剥离非信贷不良资产账务划转信息的准备工作，逐个账户填写《非信贷不良资产账务划转信息清单》，规范填写账户合并、拆分信息表，确保剥离日成功划转。

根据财政部最后确定的剥离要求，财政部只对基准日本金支付对价款，对基准日表内外利息和基准日后新产生的表内外利息，都不再支付对价款，需要无偿剥离，并且基准日后收回的表内外利息需无偿剥给委托处置行。因此，要对系统已自动进行账务处理，但不符合财政部要求的部分账务进行冲

正，同时，还要对系统未能自动完成账务处理的部分账务进行手工处理，才能最终完成不良资产剥离的全部账务处理。我和我部员工在资产处置部和各经营机构同事的配合支持下，在十分紧张的时限要求内，准确无误地完成了所有后续账务处理，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算，为剥离工作划上了一个完美的休止符。

五、做好外部审计信息申报表的填报和新会计准则报表转换工作

20xx里，总行继续聘请外部审计机构对我行2020xx年末和20xx年中期进行全面审计，因两轮外部审计不同于以往的外部审计，审计结果将对各项战略举措产生重要影响，其时间的要求是刚性的，贯穿于审计工作的计划、实施、汇总沟通等各阶段。时间紧、任务重，为了不给县支行及基层营业网点增加负担，我把绝大部分的信息申报表填报任务自己承担了下来，以高度的责任感和使命感，按时按质按量完成任务。

与此同时，实施新会计准则是我行完善公司治理结构、提高管理水平的重要举措，是当前我行股份制改革的重要基础性工作之一。20xx年，我一是按照上级行统一部署，完成20xx年度全行会计报表转换的信息采集工作。二是定期做好20xx年中期(季度、半年度)及年度会计报表转换。三是在四季度，陆续完成了新旧准则差异的落账调整，实现在会计报告和会计核算层面与新准则对接。

六、组织会计核算清理，净化账面数据。

为建立清晰、严明、规范、有效的会计核算新秩序，确保会计信息的真实、完整、合规，为股份公司发展奠定会计核算基础，同时也是落实外审管理建议，按照总行的统一部署，我积极组织辖内各县支行、各营业机构就存款、贷款等方面不规范、不真实的会计信息进行彻底整改，补充、完善和改

进不完整、不精细的会计信息，提高会计核算工作的合规性、真实性。

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。

以上是我部xx年全年的个人工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

20xx年中国银行支行财务会计部全体员工本着“至诚服务、有效发展、以人为本、构建和谐”的核心理念，对内“统一标准、落实任务、明确责任”，扎实推进财务会计精细化管理，对外着力打造“中国xx银行建设新农村的银行”的外部品牌形象，不断提高财务会计管理水平和服务质量，扩大了农发行的知名度和美誉度。在农发行会计信息化建设的新背景下,20xx年支行财务会计部认真领会、学习各项文件指示精神，全面贯彻、执行各级领导的业务指导方针，严格遵守各项会计规章制度、法律法规，积极研究会计电算化条件下的新型业务办理方式的特点和规律，不断探索新方法，总结新经验，铸就了一支综合素质过硬，能打硬仗，敢闯难关的创新型团队。会计工作不再千篇一律，一潭死水，老员工有了新干劲，老工作有了新成绩。下面对20xx年，支行财务会计工作的整体情况进行分段说明。

一、20xx年财务经营成果概况

1、收支情况20xx年我行各项收入总额为?元，其中贷款利息收入?元，金融机构往来收入?元，中间业务收入?元，手续费

收入?元，营业外收入为0□20xx年我行各项支出总额为?元，其中存款及债券利息支出?元，金融机构往来支出?元，管理费用支出?元(其中固定资产折旧支出?元)，主营业务税金及附加?元，其他支出?元。收支相抵20xx年我行纯损/益?元。

2、存款情况及构成截至20xx年?月?日，我行存款总额?元，其中企业存款?元(含保证金存款?元)，财政专项存款?元，其他存款?元。

3、贷款发放和收回情况20xx年初我行贷款总额?元，全年累计发放贷款?元，累计收回贷款?元，年末贷款总额?元□20xx年我行仅发放了30001流转粮食收购贷款，所以20xx年贷款的发放和收回累计金额全部由流转粮食收购贷款构成。

4、贷款利息收取情况20xx年年初表内213科目无余额，表外801科目收方余额?元，全年收方发生额?元，付方发生额?元，年末收方余额?元□20xx年表内应收利息?元，表外应收利息?元，实际收回利息?元，其中□20xx年共收取表内利息?元，所收利息全部为30001流转粮食收购贷款所属当期利息，收息来源为企业自筹资金;共收取表外利息?元，其中中央财政补贴?元，地方财政补贴?元，企业自筹资金?元□20xx年核销39801呆账贷款利息?元，计息冲正金额合计?元，收息冲正金额合计?元，表内冲表外利息金额为?元。

5、截至20xx年?月?日，我行固定资产账面余额?元，累计折旧?元，固定资产净值?元□20xx年我行全年共购置固定资产?项，增加固定资产账面余额?元□20xx年我行报废固定资产?项，冲减固定资产账面余额?元，形成营业外支出?元。

二、转变会计核算理念，提高会计管理水平

(一)变被动记帐为主动管理我行近年来改变了“财政兜底的银行”的老思路，开始重视企业的经济效益和盈利能力，在

这种要求下，原有的会计管理理念是完全落后跟不上形势的，无法满足决策的需要。经营理念的改变需要相应的会计管理方式的变革，一方面会计数据的大集中和组织机构的扁平化作为信息化建设的直接结果，为管理会计在我行的实行提供了技术保证和组织保证。另一方面在今年7月起，我行实行了管理费用报账制，为我行会计部门强化业务经营职能提供了可能，支行财务会计部门可以将大部分的精力投入到控制成本、追求最大效益、考评绩效上来。为此会计部门组织全员学习了管理会计理论，并结合发行的实际情况将管理会计的部分理论方法应用到日常会计管理工作中来，并制定了相应的管理策略和管理方法。

1、在准备阶段，每周安排特定的时间学习管理会计理论，一方面充实会计员工的理论知识，建立大会计的思维框架，另一方面，为管理会计理论的实施铺平道路。

2、计划制定阶段，会计部门根据自身的业务情况，建立了“制定计划—实施记录—分析考评”机制来实现对会计工作的管理和控制。

3、盈利能力分析—决策管理辅助阶段，管理会计的一大特性就是对决策的辅助功能，通过对企业经营状况及责任目标的考核分析，及时调整工作策略，以增收节支，提高经营效益。自20xx年下半年以来，整套机制在会计管理工作中发挥了应有的价值和作用，会计员工深切地体会到现代银行会计不仅仅是所谓的“帐房先生”，会计工作的管理职能得到了贯彻和认可。

(二)强化内控制度，防范和化解金融风险内控制度是指为保证企业经营活动有效进行，保护资产安全、完整，防止、发现和纠正错误与舞弊，保证会计资料的真实、完整、合法而制定和实施的政策与程序。内控制度是进行财务会计工作的基本前提，内控制度的制定是否完善、执行是否到位关系到一个企业的兴衰成败。内控制度的建设与执行一直以来是我

行的头等大事。《中国xx银行财务会计制度》和《中国xx银行出纳制度》构成了我行财务会计内控制度的主体部分。颁布之初我行就集中组织进行学习，同时全体财务会计工作人员认真研究大系统情况下新的业务运行特点，自行编制了《中国xx银行支行财务会计部工作人员岗位职责》和《综合业务会计应用系统财务会计工作流程图》。

1、强化库房管理今年我行与保安公司签订了现金押运工作和守库工作的责任合同，押运和守库的具体工作不再属于会计部门，但对押运和守库的管理我行一直没有松懈，库款的安全是全行的命脉所在，强化库房管理，保证现金收付业务安全有序进行，是全体会计工作人员义不容辞的责任。我行完全按照《中国xx银行出纳制度》的规定进行库房管理，坚持四双制度，内勤主任卡把验收入库制度和定期查库制度，全年对外现金收付额?万元，内部现金调拨?万元，实现全年现金业务收付安全无事故。

2、狠抓ic卡管理在大系统下，所有操作人员人手一卡，ic卡的使用、保管是否符合规定，密码是否定期更换，密码是否保密，直接关系到我行的资金安全，可以说ic卡是维护我行资金安全的第一道防线。我行对ic卡的管理几乎达到了“令人发指”的地步。今年我行杜绝了一手清现象，每个操作员都可以独立完成各自的会计业务。假如发现他人持卡使用ic卡情况，双方都执行罚款处理。假如操作员离开工作岗位后，ic卡并未装箱保管，一经发现则给予罚款处理。同时，对于营业期间不得将ic卡带出营业场所，午休及营业终了ic卡必须入库，临时离柜退出系统，每个操作员要设置电脑开机密码等具体要求，会计操作人员都给予了坚决执行。

3、重点落实银企对账工作银企对账在银行财务会计内控制度中具有重要地位，20xx年我行贯彻执行了对账单发放和收回相分离以及“账账见面”规定。截止11月末，我行全年对账单收回率100%。

三、20xx年财务会计工作新亮点

伴随着会计大系统的逐步熟练应用和软件的不断完善，财务会计工作的基础工作也从根本上改变了旧有面貌，在会计档案管理、固定资产管理、人民币结算帐户管理等方面，财会人不断推陈出新，走改革创新之路，取得了不俗的成绩，多次受到上级行领导的赞扬和肯定。其中会计档案管理工作的成熟方法和经验已经在全区得到推广，在下一年度，市行财务会计科将就固定资产管理方法和人民币账户管理系统的管理方法在举行全区现场会，这无疑是财务会计工作的无上荣耀。

1、会计档案管理工作的新面貌会计档案管理工作是财务会计的基础工作之一，是银行各项经营活动的最终体现物，其重要性不容忽视。我行的会计档案管理工作历经几代档案管理人员的努力才有了今天的面貌。尤其在新会计系统应用和新凭证统一使用以来，会计档案管理工作从本质上发生了变化。首先，会计应用系统使凭证和帐簿的添制实现了从手写到机打的飞跃，每一张凭证，每一页帐簿都变得规范、美观，这从基础上改变了会计档案的管理方法。其次，新凭证的统一使用使得会计档案的装订和保管变得统一、快捷和方便。最后，档案装订和管理人员的认真负责和独具匠心在会计档案管理中起到了画龙点睛的作用，这是会计档案管理工作在全区同类工作中出类拔萃的关键之处。

(1)我行按照两次次固定资产清查结果，根据固定资产分散购置，分散入账，分散保管的特点，根据每项固定资产的实际情况印刷添制了固定资产管理档案，同时为每一项固定资产进行拍照，将照片和固定资产入账票据一同贴附于固定资产档案。这项工作在全区尚属首创，受到了市行主管行长、主管科长的高度赞扬。

(2)固定资产清查结束后，我行根据综合业务会计应用系统固定资产管理子系统数据和固定资产实际使用保管情况，按照

中国xx银行视觉形象识别系统——固定资产卡片的规范形式印制了固定资产管理卡，并粘贴于实物之上，除房屋、车辆等固定资产外，真正达到了“一物一卡”，清晰明了。

3、中国人民银行人民币结算账户管理系统的管理工作的优秀经验这是20xx年财务会计工作的又一亮点，中国人民银行人民币结算账户管理系统是全国金融系统的大事，人民银行、银监会、农发行各级行对此高度重视。在开户资料采集的第一阶段，农发行开户企业的开户资料的全面性真实性就已经得到了人民银行检查人员和农发行财务会计督导员的肯定和表扬。在中国人民银行人民币结算账户管理系统的二期工程阶段，系统管理员再次核查了采集信息的真实性和准确性，制作了开户企业信息目录和封面，首创“一户企业一个档案”的管理方法，这项管理方法20xx年又将在全区会计战线全面推广。这是财会人的又一项荣耀。

1、信贷管理系统cmxx上线前的数据采集、核对和检查工作20xx年信贷管理系统cmxx是全国农发行大小机构的重点工作，是所有工作的重中之重。信贷管理系统cmxx上线前的贷款数据、利息记录核对工作的重任落在了财务会计部门肩上。一方面会计日常繁重的业务量，以及会计工作人员的短缺，为数据采集核对工作增加了难度，另一方面数据采集核对工作本身数量巨大，信息散乱繁琐，又在相当程度上增加了工作难度。为了保证信贷管理系统cmxx的顺利上线运行，全体财务会计部门一方面组织特定工作人员配合客户部门执行数据的采集核对工作，另一方面又利用工作的间隙、午休时间以及下班后的两个小时组织全体会计人员参与利息的采集核对工作，经过两个星期的高强度工作，数据采集核对工作顺利完成。5月11日xx市农发行信贷管理系统cmxx数据采集工作推磨式检查开始，经过2天的检查工作，信贷管理系统cmxx上线数据采集核对工作取得了满分的高度评价，完全满足信贷管理系统cmxx上线运行的要求。鉴于支行数据采集核对工作的出色完成，5月18日，省行抽调会计部主任李海燕

赴伊春参加全省地区级别的信贷管理系统cmxx数据采集的检查工作。

2、支票影像系统暨方正奥德验印系统、公安机关联网核查系统和反洗钱数据监测与上报系统的上线运行支票影像系统可以使银行和银行之间通过交换支票的影像来达到清算，因为交换的是影像，而不需要传递实物支票，所以支票清算的范围扩大到了全国，使支票的通用型可以跨行跨地区，丰富了支付手段和功能。6月7日，省行组织了专门的学习班，培训支票影像系统的操作流程和安装方法。6月18日，支票影像系统正式在我行上线运行。中国人民银行会同laji建成的联网核查系统，全国各银行业金融机构都加入到了这个系统。银行机构在办理银行账户业务以及支付结算、信贷等业务时，可以通过该系统核查相关个人的公民身份信息，从而方便、快捷地验证客户出示的居民身份证的真实性，是我国在银行账户实名制方面取得突破性进展。6月29日该系统在我行正式运行使用。构建反洗钱系统是我国打击经济、刑事犯罪，维护国家经济金融秩序和金融安全的重要手段。继xx年反洗钱工作在我行展开了全面宣传和严格的贯彻执行以来，反洗钱工作一直得到了上级领导的高度重视。这次的反洗钱数据监测与上报系统作为打击洗钱等犯罪活动的重要手段，在我行的上线运行表明了我行对人民银行和公安机关反洗钱工作的支持与协作。

3、根据黑农发银发[xx年]353号文件的指示精神，我行自?月?日起开始对贷款和贷款，自20xx年1月1日起多记的利息进行冲正，共冲正表内利息xx元，表外利息xx元，保证了我行会计核算工作的真实准确。

4、人员变更和对外交流的交接工作组织在抽调我部人员至外地检查以及工作变动之前我部都履行了相应的交接手续，交接工作在相应授权人员的监督下完成，一切手续齐备，并且上缴了ic卡，登记了交接登记簿，保证了会计核算工作的有

序进行。

银行柜台总结工作计划篇九

作为柜员，与客户接触比较密切，能够了解顾客的心理。今天本站小编给大家为您整理了银行柜台年度工作总结，希望对大家有所帮助。

xx年，我满怀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。

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，为客户提供及时、准时、定时的服务。

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希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高

的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！

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”。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。

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

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。。

众所周知，在支行辖内，分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自

己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下[]20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本[]20xx年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总

结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

即将过去的x月是我银行业生涯中第一个重要的转折，见证着我从全身心投入职场到全身心投入开口营销与网点团队中，这个月我经历了很多个第一次：第一次被行长表扬说桌面整洁和勤于开口营销、第一次被顾客大妈表扬说服务态度好、第一次出现正式差错、第一次合作出了单笔10万的建信金富多保险大单、第一次制作名片和重要客户交换联系方式开始识别和培养自己的客户群…日常柜面对私业务操作也进入了熟极而流的状态，业务量最快是当日100笔交易193张票，算是一个比较成熟但尚有优化空间的工作状态。

本月是我开始收获营销硕果的第一月：累计营销29万金富多趸缴保险(15万成功14万退保)、2万金富年年期缴保险、7张预审批信用卡和3张龙行无忧保险卡，一共受到支行个金部4次业绩通报表扬，在同届新人中算是不错的成绩。

1， 我的营销历程：

目前国内银行业更像一个薄利多销的金融消费品工厂，或者说是金融产品大型超市，在基层网点锻炼的我们和其他服务业员工本质接近，都是这所工厂里的流水线工作者或者超市导购员，只是产品种类和技术含量可能复杂些。营销资源业绩这些指标不但是国内银行业的核心，更是基层员工们赖以生存和晋升的根本。出类拔萃的银行业精英很多是营销和业务条线出身，真正出色的银行家也往往是最顶尖的销售。

在进入本行之前，我就根据自己热爱社交喜欢分享交流影响别人的性格兴趣和学历背景过往营销业绩不错等诸多因素确定了自己未来要走银行业的营销和业务部门方向，来到网点锻炼后，我也开始结合实际思考如何不断优化在基层成为更优秀的金融产品导购员。一个真正的银行家不但要有良好的直觉，经验和资历带来的准确判断力，也应该能够做到专业

能力和客户资源并重，看准客户卖对产品成为朋友持续合作？倒推回来目前我该做的两件事情就是：(1)对自身逐渐聚焦定位，耐心学习积累沉淀最终成为某个细分行业或领域的专家；(2)开始学习识别和培养自己的忠实客户群体——这两项都是非常长远的目标，需要投入大量的时间精力，可以说是除了不断提醒自己洁身自好遵纪守法外又一项终生的功课。

自10月份养成了开口营销的习惯掌握基本技巧之后，11月我正式开始了对客户的全力进攻，11月初有客户有意购入1万金富多但最后即将成交时才发现存折非本人而且忘记了存折密码，在我继续开口营销的努力下，10号我正式卖出了第一单保险——6万金富多和1万金富年年，谁知金富多的客户当天就回来说夫妇意见不合退保了，在这不得不感慨在银行前台隔着一面玻璃真心可以目睹到社会百态无奇不有。得到支行第一次通报表扬后我再接再厉，陆续在22号，25号和29号合作营销出了10万，5万和1万的保险业绩，算是营销之路上一个良好的开始，也算是银行家成长之路上第一个值得铭记的里程碑。

2， 我的营销经验：

(1)分析利用网点优势和客户结构：我们网点坐落在中高档小区旁边，存定期的私人储户很多，而且大多是老客户，对我们网点一贯的保险产品营销的消费能力和接受程度都较高。另外我从vip窗调到普通窗后，主要客户群也从中产阶级转移到了普通劳动者，普通劳动者相对中产阶级来说理财观念会比较保守，理财需求也比较模糊，消费能力更低，出现大笔业绩的可能性会更低，但是普通窗也有一个vip窗无法比拟的优势——vip窗的客户大多被客户经理维护完毕，普通窗的客户偶尔会有一些他行或者他点的重要客户，可以说是漏网之鱼，这些重要客户都是我着力营销和培养的未来资源。

(3)注重团队配合——如前台后台加客户经理三者联动营销：这个时代没有人能够独自成功，特别是对于银行网点这么一

一个小团队而言，各个岗位配合营销才能发挥最大效用，以一个完整的客户营销环节为例：柜员前期推荐，后台适当帮腔，客户经理作为营销主力协力拿下客户后柜员尽快替客户办理产品签约，客户经理携带客户进行后续资料复印整理维护工作，每一环都紧密相连，如果彼此独立很明显整体效率会大打折扣，另外很重要的是要学会支援同伴，业绩分成时要大方，如果你的考核业绩已经超额同事未完成时也可以拉他一把。

(4)制作名片与客户保持联系，做好后期维护工作：本月我参考其余网点新同事的做法，向本网点前辈借用名片制作了自己的名片，和我认为的重点客户互换了联系方式，也有利用微信等通讯工具保持日常联系，不定时解答客户疑惑和推荐最新产品信息，初步感觉还是可行的。万变不离其宗，只要紧抓维护客户这个根本目的不变，一切正当途径渠道都是可以利用的，当然，在和客户的交往中，真诚服务的内心必须始终是本质。

二、x月思考心得

1，营销的三重境界

这个月去听了招行讲师的银保大讲堂，途中他提到自创的营销三重境界理论：（初级）营销是单纯卖（产品），（中级）营销是卖替客户量身定做的综合解决（方案），（高级）营销是当你到达了专家级后，卖你根据过往经验针对这类客户的最优（标准）解决方案。对此我深以为然，联系到日常的银行产品销售，就可以看到我自己目前采用的还是比较初级的营销方式，但是要从初级晋升到中级再到高级，也就是一个银行业新人成长到真正的银行家的历程，这途中除了上述直觉经验资历带来的判断力等专业能力外，也需要你不断积累升级自己的客户资源，不得不又一次感慨路漫漫其修远兮。

2，出业绩与学做人

(1) 独立自主

刚开始上柜可能由于工作要求严格害怕差错所以老是问东问西，后来主管和师傅都叮嘱我在大方向正确的情况下放手去做，自己先独立判断不懂的再问别人，意识到独立自主重要性后自己逼自己先独立解决，逐渐就可以熟练操作不再依赖了，生活大小诸事亦然。

(2) 严谨合规

如果说柜员这项工作对一个银行业新人的最大好处，我想会是培养你从此谨记银行业的高风险与严谨合规意识，银行业作为与资金打交道的高风险敏感行业，处处工作皆大事，决不能掉以轻心。

(3) 勤于助人

在网点团队里，大家更像是互相帮助的一家人，特别是新人更要多帮助前辈早日融入网点大家庭里，经过这段时间各方面努力我也觉得自己真正融入了团队中，其实多留心你就可以发现很多帮助别人的机会：找机会请大家吃早餐或晚饭聚餐、提前准备好各个窗口共用的物品资料、早上回来时先替前辈开机、午休时让前辈先关窗吃饭、关门时自己负责做完最后一个客户清场、下班后清洁打扫协助搬箱、自己的营销业绩超额完成时分成帮助前辈等等…都说营销靠团队，职场更靠团队，你的个人品牌乃至团队凝聚力，就在这一点一滴的助人之举中逐渐建立，当你需要帮助时，整个团队也会来助你一臂之力。