

最新邮政个人年终总结 个人邮政年终总结 (优质8篇)

教师总结是衡量自己教学水平和进步程度的重要依据之一。小编精心收集了一些知识点总结范文，希望能给大家提供一些写作的思路和方法。

邮政个人年终总结篇一

_年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政__区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20__年快要过去了，20__年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过

去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

邮政个人年终总结篇二

一年来，本着学习的目的，主动融入新集体中，切实感受到了大局的风范与风采，主要从以下几方面把握思想：

一、摆正位置，把学习和提高贯穿于整个工作中

按照市局的安排，我属于交流工作，对于自身的身份始终有一个清醒的把握，在整个工作过程中，本着团结协作服从大局、勇于承担责任、协调沟通及时得当、分管工作摆布有序、强化执行力的原则开展工作，把学习和提高贯穿于工作中。

1、按照市局安排，职务上我属于单位中层级别，分工上我按照班子成员进行分工，这种特殊身份，在工作中要时刻以大局为重，在领导职务上是配角，而在分管工作中是主角；在宏观决策上是配角，而参谋建议时是主角；在全局工作中是配角，而在单项工作中是主角；在形成核心时是配角，而在维护团结时是主角。

协调配合，既要做好与领导的沟通，又要做好与专业部门的沟通，同时又要做好与网点的沟通，对于一些工作中互相交叉、边缘性工作，即不互相推诿，更不能画地为牢。要强调大局意识，端正态度，互相支持，及时搞好协调配合。

精诚团结，克服自由主义。首先严于律己，自觉遵守组织原则，服从全局，不利于团结的话不说，不利于团结的事不做，坚决抵制和克服自由主义，不斤斤计较。

2、勇于承担责任，在职权范围内对自己分管的工作大胆负责，创造性地抓好落实，并独立自主地解决好工作中遇到的矛盾

和问题，对于分管工作，在全局统一一盘棋下，果断决策，明确表达自己的意见，提出见解，并监督落实，把好关。二是善于负责，严于管理。在分管工作中，分清主次和轻重缓急，规范程序，讲究方法。

3、交流的目的就是学习和提高，学以致用，一年来，一方面向理论、书本学习，不断丰富自己，充实自己，另一面向实践学，向公高岭的全体干部职工学习，我走遍所辖41处网点，基层去过3次以上，个别网点去过10次以上，开展各项调研工作，其中有90%以上的员工能叫得上名字。

二、境界提升是主旋律

衡量一个人进步与否，关键看他境界升华程度。我始终强调：我到公主岭工作，就象刘姥姥进了大观园，看什么新鲜，看什么都感兴趣。确我所想，以李局长为核心的班子和广大干部职工大气魄，大手笔，大目标，大胸怀，不为眼前利益所诱惑，不为当前小胜而骄傲，不为暂时发展而迷惑，不为蝇头小利而计较，不为全省领先而满足，不为弟兄见绌而乐祸。既不好高骛远，又不怨天尤人；既不自吹自擂，不妄自菲薄。

只有境界提升了，才能敢做事，会做事，能做事，做成事，做好事，我有两点感触最深的收获：

一是坚定了我干事业的信心，二是找到了做事的方法。

邮政个人年终总结篇三

总结是指社会团体、企业单位和个人对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，因此好好准备一份总结吧。总结怎么写才是正确

的呢？下面是小编收集整理邮政投递员个人年终总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

xxxx年投递局部在周书记的带领下和全体团员的支持下蓬勃发展，在如此的集体中我深感荣幸□xx投递部轮替轮一，我感到身上的重任，我时刻以严格要求自己，力争做一名合格的投递员。我以无比的热情投入到各项工作，积极配合领导工作，并带动身边的新手同事争做岗位能手，深创青年文明号活动。参加投递工作至今，我多次被评为星级投递员。这些来之不易的荣誉，都时刻激励着我更加努力要求自己，争取更出色的成绩。

作为一名班组邮政人员，在思想上我丝毫不放松，为保证班组各项工作的顺利，在行动上我努力做好本职工作，严格遵守岗位责任制，积极参加各种形式的业务培训，努力提高自己的业务素质和水平。在公司领导和组长、同事的帮助下，我在自己的工作岗位上勤勤恳恳，用自己最大的努力去做好每一项工作。我在日常的工作中，做到多看、多听、多做。多看看班组长及管理人员对工作的处理和对班组的日常管理。多听听同事在生产中对各种问题的意见。多做做班组的日常工作，锻炼自己的各种能力，以期待自己在工作中有更出色的成绩。加强自己的思想教育，树立“用户第一”的思想观念，在日常工作中保障用户的利益，不计较个人得失。集体的事抢着做，带动其他同事争做岗位能手。

年底报刊收订活动中我积极配合班组进行报刊揽收，上门收订，在任务重、时间紧的情况下，为班组完成收订任务、完成流转额尽了自己的一份力。在日常工作中我积极学习《邮政通信服务规范》，落实规范化服务标准，进一步拓宽自身的服务视野，积极提倡“想用户所想”的思想观点，要求自己从用户的角度来发现我们自身工作的不足并及时整改，为用户提供更优质的服务。对于用户的查询投诉，我认真落实受理、处理工作，及时回复用户，坚决把用户的查询、投诉处理到底，并落实好回访工作，努力提高邮政投递服务的质

量和信誉。

在今后的工作中，我将针对不足采用行之有效的方法来改善，不断的完善自己，决心在新的一年里，继续努力，继续发奋，做一个合格的邮政投递员。

邮政个人年终总结篇四

转眼间，20__年即然结束，下面我将20__年进行工作总结。

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。

我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得“主管”荣誉称号、两次在分行评为“核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

邮政个人年终总结篇五

我加入了交通银行这个大家庭，初来乍到的我在交通银行长江路支行担任综合柜员。这半年，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。

我从事综合柜员的岗位，同时兼任现金库管理员和自助存取款机管理员，在领导的带领与指导下，我从一个业务生疏的新手，学到了很多业务知识和做人的道理，从而成长为一名业务熟练，有职业素养，符合职业要求的交行员工。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，让我肩负起现金管理员与atm机管理员的重要责任，并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：

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。

其次，在技能方面，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，以一名合格的交行

员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，使自己能在平凡的岗位上为交行事业贡献自己的力量。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到交行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。我与同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，提高了工作效率，创造出更多业绩。

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。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，交行的服务处处体现着“客户至上”的理念。在交行工作过程中，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。交行的客户满意度在同行业中都是名列前茅，那是源自严格的优服要求，为了能够让客户满意，做好优服工作，我全心全意的对待每一位来办业务的客户，满怀诚心的办好每一笔业务，完整清晰的完成优服话术，让客户体会到宾至如归的感觉。

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。

最后，谈谈我的不足之处：业务学习还不全面深入；工作中有时会忙中出错，产生适得其反的效果；营销意识和策略有些欠缺。针对这些缺点和不足，我以后一定会积极练习业务技能，主动向业务精湛的同事学习请教；工作中时刻保持精神集中，认真严谨，避免忙中出错；不断提高自己的营销意识，多学习掌握营销话术，挺高自己的营销能力和营销业绩。

20xx年已经过去，在新的一年里，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，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”，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。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，坚持始终按规章办事。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。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和辛勤的汗水，我愿用我的努力为交行的发展舔砖加瓦，让交行事业更上一层楼。

邮政个人年终总结篇六

营业前台是邮政的重要组成部分，更是展示我们邮政企业形象，体现我们精神面貌和综合素质的窗口。实习第一天，当我站在这里，我内心又激动又自豪，我很荣幸我职业生涯能站到这里。在邮政营业大厅的前台工作不仅接触的用户多，需要协调的事情也多，特别是在奥运会进行的重要时刻，每一项工作对我们来说都是一个挑战。给我感触最深的就是我们的包裹收寄。我们的业务员不仅要详细的咨询用户的寄出地点，仔细查看用户要邮寄的物品，更要慎重的检验每一件物品。有时候检验过程太过仔细就会遭到一些用户的冷嘲热讽或者不满意，说我们邮政服务工作没有效率。每到这时候，我们的业务人员不是用微笑带过或者就用和蔼的口气告诉用户这样仔细的原因，得到用户的认可和接受。这样的态度，这样的素质，真的是很难得值得我这个新人学习的。

这次实习主要学习的是我们邮政传统业务的工作流程——函件业务，特快专递，包裹收寄。现在由于各个流程都有配合使用电脑终端，所以这几项业务的办理也变得比以往简单了。其中业务量最大的就是我们的ems，很多时候甚至超过了普通信件。这让我觉得很自豪。因为就我所知道的，目前国内有很多和邮政ems竞争的快递公司：天天、中通、申通、宅急送等等，但是没有一个可以和邮政的ems相提并论。这就充分体现了我们邮政ems拥有很高的名气和声誉，被广大客户所认可。但是提到我们邮政的包裹，我觉得需要改进的地方很多，由于我们邮政禁忌的物品太多，检查太严格，使得很大一部分用户流失。这造成的经济损失是小，但是对我们今后的业务发展影响是比较大的。在奥运这一特殊时期国家安全放在第一位是有必要的，但是从我们邮政局长远的发展来看，需要做一些相应的挽救措施，使得邮政包裹重新做回国内的老大。

二、邮政通信营业厅实习

在建设路通信营业厅实习，刚开始我对这个网点具体是做什么的都不了解，由于我是新来的，在那儿的人又是比我大几岁的姐姐们，所以都很照顾我，不但给我进行了详细的业务介绍，还给我讲解了许多前台应该注意的问题。我了解到在通信前台不但要办理各种业务，还要听取客户的各种意见，解答客户的疑难问题，有时还要饱受客户各种不满的态度，甚至是粗鲁的言行。

但这都是作为一名营业员需要去面对处理的，而且态度必须诚恳和蔼。这和邮政综合营业厅差不多。邮政代理的移动通信业务，主流三大业务为神州行、动感地带和全球通，外加一个集团网业务。光神州行最近更新就有四种套餐，为了能够流利地解答客户提出的问题，营业员们必须对各种套餐业务了如指掌。由于实习的时间紧迫，我主要负责开户和收缴话费等一些简单的操作工作，对其他业务流程进行了一般的了解。短短的三天就被调离了岗位换其他地方实习了。虽然只有三天，但这三天也让我感受到了一名邮政工作者应有的热情。

三、储蓄前台实习

在储蓄前台实习后我的深刻体会是工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的`行规。这一点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，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。

现在储蓄已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以在空闲时师傅们让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，敲打每个数字都要很小心谨慎，如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责

赔偿。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度,这样才能在自己的岗位上有所发展。我觉得到了实际工作中以后,学历并不显得最重要,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。因此,我体会到,如果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,使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力,这才是我们实习的真正目的。

虽然我在每个前台呆的时间都不是很长,但是我深深的体会

到作为一名合格的邮政营业人员,不仅要具备较高的业务水平,更需要具备良好的职业素质和心理素质。营业员,是我们企业最普通、最平凡的岗位,但作为企业的最前沿,代表的却是我们邮政企业的整体形象。我们应该认真向那些在平凡岗位上做出不平凡事迹的营业人员学习。

四、计划财务科实习

在这五个多月里,我大多数时间在财务科实习。会计是我大学所学的专业也是我最喜欢的职业。由于去年见习期我在财务实习过,所以对财务的人和事已经有了一定的了解,为我这次真正的实习奠定了一定的基础,也为我能更顺利的工作打下了基础。

在见习期我就对邮政使用的财务系统,原始凭证的审核和编制记账凭证有了深入的了解,这次实习由于情况特殊,在我实习时间不久师傅就休假了,把报刊、损益核算的任务都交给了我,对新人的我来说是一个考验,但是机会和挑战总是并存的,考验的同时也是证明我自己能力的一次难得机会。工作时我认真审核每一张凭证的附件,制作收付转凭证;按月与网点核算报刊欠费;清理报刊欠费,做好欠费清缴工作;在每月月初做损益核算报表。努力使科长安排给我的工作做到最好。财务的工作是繁忙而又紧张的,在科长的指导和同事

们的帮助下，我对邮政的财务工作已经基本掌握了一些，但仍有许多缺点和不足束缚着我，如对邮政各专业局的具体业务不熟悉；对一些问题上强调客观困难多，没有充分发挥主观能动性；对一些新问题的解决，不能系统地考虑问题，对问题的理解和看法站的高度不够等，这都是我本人急需攻克的弱点。

五、函件局实习

函件是中国邮政的基础性也是核心业务，直接关系到整个邮政事业的持续健康发展。金昌函件局有七人组成：一名局长，一个经理，两个电脑制作，两个营销人员和一个核算员。在未到函件局实习之前我单纯的认为在电子通讯、电子商务越来越发达的今天，函件业务作为邮政的基础业务、核心业务也许会渐渐萎缩。但是到了函件局之后我对邮政函件的认知发生了改变：在社会经济高速发展、各项通讯设备蓬勃发展的今天，函件作为社会传媒仍然具有十分广阔的发展空间，这也就是国家邮政对函件局做出的新的定位——社会传媒业。为了响应国家局的号召，金昌函件局开发以及亟待开发的项目有很多。在我实习期就正是dm广告册招商最繁忙的时候。

大家集思广益，为邮政dm广告册的制作献计献策。函件局的实习，让我看到了团队协作对大局事业发展的重要意义。由于我没有营销和制作的经验，所以就只能帮助他们做一些基础性的工作，例如建立数据库。数据库是现代营销的重要的方式，有时是否达到营销的目的就看营销人员是否具有完善的数据库。不能盲目的营销但是也不能毫无目的的营销，所以要建立详细的数据库。反过来想想看似简单的工作其实也并不简单，我在为成功的营销打基础呢。

邮政个人年终总结篇七

三项基本在制度的执行到位想必就不会出现任何问题，每一

个细节之处才能让客户满意而归;邮件的时限,营业员的态度,一个人态度好了,任何问题就不是难题,而对出口的特快邮件寄出五天还没收到,着急的用户前来询问,我们能不能主动要求帮客户拨打11185查询呢,一个微笑,一个态度,一个简单的意识上的改变,就能使用户心坎上感到温暖,对于农村地区上了年纪的大爷正确引导如何办理他们需要的业务,年纪大了眼睛花了,多备一副老花镜不就可以。来交话费的大妈不会用手机查询自己要交的号码,我们拨一下自己的号码不就能简单显示。一天的疲惫加上连日的工作自会有心理上的抱怨以及将怨气发泄到客户身上的倾向,我们何不将心比心的考量,面对一个态度蛮横的营业人员,你去过一次,下一次还会来吗?每一次面对客户的表扬与鼓励总感觉心里暖滋滋的,记得一次一位大爷因为我服务周到,当着众人的面面带微笑的点头默许。

一个好的习惯加上一种坚持认真的态度,难事也不会很难。

最新电信营业员工作总结范文

邮政个人年终总结篇八

二年前,带着渴望,带着期盼,怀着激情,怀着敬意,我来到中国邮政高明区邮政局,光荣成为一名营业员,时光转瞬即逝,紧张、充实的xx年已过去□xx年是我人生中难以忘怀的一年,这一年,是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里,我学习到了很多,使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获,当然这与领导及同事的帮助是分不开的,在此我深表感谢!

这一年以来我端正思想和工作作风,树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识,并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心,在工作作风上能端正工

作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的.最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似

乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。