

# 2023年银行柜员年度工作报告(优质8篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 银行柜员年度工作报告篇一

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，给客户提供及时、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，我们正把如火的音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音春的印记。

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气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买的过程中实现自身的人生价值。

## 银行柜员年度工作报告篇二

20\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_\_\_行人的真诚，感受到在\_\_\_\_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！今天，我们正把如火的青春献给平凡的\_\_\_\_行岗位，\_\_\_\_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\_\_\_\_行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。

### 银行柜员年度工作报告篇三

作为村镇银行的一名将来员工，我了解到：村镇银行是为当地农户或企业供应效劳的银行机构，区别于银行的分支机构，村镇银行属一级法人机构。

对于作为村镇银行的一名员工，我对将来的工作规划和熟悉

从两大层面来讲：

### (一) 整体大局上

1. 要清晰的了解我行成立的背景、意义和进展目标，清晰我行的市场定位，明白我行的主要目标客户群。

只有明白了大方针，才能精确找到自己的工作重点，清晰自己的工作方向，这样才能有的放矢，到达事半功倍的效果，使自身进展与全行进展相契合。由于只有在整体上了解自己工作岗位所处的大环境，才能帮忙自己快速找到自己的位置，更快的适应工作，提高工作效率。

假如自己根本不清晰自己的工作大环境，不知道单位赐予我们的期望，只是一味的做自己认为对的事情，那么自己做的或许一点价值也没有甚至有时候还会有反作用。

2. 在开头工作之前以及在工作中，要先对我行的整个机构设置以及部门职责等有肯定的了解，由于各个部门之间的工作是相互联系的，是一个整体。

你的工作不是独立的，它与其他部门、同事的工作是相互影响、相互作用的。比方说在做柜台工作时，出了要清晰自己的工作性质以外，也要了解一下会计工作，这样才能明白操作流程为什么要这样走，有助于提高业务技能，同时快速承受自己不熟识的业务，也清晰了票据、重要凭证等哪些地方是不允许有错误的等等。

还有，当你在工作中遇到问题或者有怀疑的时候，就知道应当向谁寻求帮忙能够到达自己想要的结果，增加了有效沟通的机率。

3. 要不断加强理论政治学习，充实自己的头脑，使思想更进一步的成熟进步，这并不是做外表功夫说场面话。

由于理论是实践的基石，思想是行动的指引。每个人的思想是在不断变化，而且受外在因素影响的，它有一个不断进展的过程。你的思想会打算你的行动，你的价值观、人生观会左右你对待人和事的态度，同样会转变你思索问题的高度、层面以及角度。

## (二)个人详细工作上

了解各种业务的工作流程，并且清晰自己的工作性质，清晰自己的工作职责，对自己有一个精确的定位，找到自己所处的位置。在工作的过程中，不断提高自己的业务技能，提高自己的效率，争取用最短的时间的效劳为客户办理每一项业务。平常休息中，也要不断的提高自己的根底技能素养，例如点钞、汉字录入、翻打传票、假钞鉴别等，让自己拥有过硬的根本功。

有目标才会有动力，有目标才会有进步。

短期内是把业务熟识，提高操作速度，同时不断加强业务学习；今年报名参与注册会计师资格考试，明年争取把剩下的三门银行从业资格考试通过；同时长期上，不断学习会计、金融等学问，考取相应等级会计师资格证、理财规划师资格证等，追求学识和职业上的进步，更上一层楼！

## 银行柜员年度工作报告篇四

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；更重要的是要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。

## 银行柜员年度工作报告篇五

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。

## 银行柜员年度工作报告篇六

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。

## 银行柜员年度工作报告篇七

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。

## 银行柜员年度工作报告篇八

总结过去工作中的不足和欠缺，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。下面是小编搜集整理的银行柜员工作总结，欢迎阅读。更多资讯请继续关注年度工作总结栏目！

xx是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

### 一、xx年基本工作情况

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

xx年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、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。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

xx年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，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。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而出出现的客户投诉或不满意。

在其他工作的开展方面，能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务，严格按照联社各项工作开展的要求，切实做好日常的岗位工作：

(1)严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。

(2)坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求；从重空的检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。

(3)提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理。搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜。自从我社开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错。

3、立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益尽心尽力

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

(1)存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日



常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务。

(2)积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能。我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评。

(3)勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

4、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

5、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”。

一年来，我能严格遵照联社安全保卫相关要求，严格按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，严格按“三防一保”的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作

实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起、从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

## 二、工作中存在的问题和不足

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

(1) 学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

(2) 创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3) 工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

## 三、下一年工作规划

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在xx年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进

取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合能力、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成下一年的各项目标任务作出自己的努力。

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行人的真诚，感受到在行办业务的温馨，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！今天，我们正把如火的青春献给平凡的行岗位，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，只有把个人理想与行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，在开创银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

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，2019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，2019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。

x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！

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。