

最新银行年终个人工作总结(模板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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行年终个人工作总结篇一

吕萌同志，女，本科学历，初级职称，现任阳谷站前街支行高柜柜员。该同志20xx年7月参加工作以来怀着对银行事业的满腔热情，数年如一日，兢兢业业，勤奋工作，一步一个脚印，在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩。

近年来，新的工作环境和全新的业务，使她深刻地认识到，只有树立“工作学习化和学习工作化”的终身学习理念，努力加强自身学习，练就过硬的本领，提高自身素质，才能为客户提供高效率、高质量的服务。作为一名青年员工，吕萌同志始终把业务学习和知识储备放在首位。只要是银行开展的业务，她都率先及时学习，掌握制度和业务要求，通晓每一个细节，她坚持边干边学边练，努力做到技术全面，业务精通，不断拓宽视野，提升综合素质，她以严谨、细致、负责的工作态度，虚心向比自己业务能力强的同事学习请教，凭着扎实的银行业务功底和对银行业务较全面的了解，及时准确地处理各种类型的业务难题。她以坚韧不拔、吃苦耐劳的精神和优秀的工作业绩，获得了全行员工的高度认可。长期以来吕萌同志不断加强政治学习，提高自身思想认识，并积极的向党组织靠拢，在各方面的磨练下，她从一名普通的银行职工逐步锻炼成为一名政治思想素质好，业务工作能力强，文化水平高的新世纪农行女职工。

随着农行改革的深入，规范化服务的实施，对银行最前沿的

柜员，提出了更高的要求，不仅需要具备全面的业务素质，更需要能给客户提供优质、个性化的、情感化的高层次的服务，同时还需具备敏锐的嗅觉以便及时捕捉来自各方面的信息。她本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺，对每一个客户的询问都能耐心解释、有问必答、贴心服务，依靠周到的服务使跟客户建立了良好的关系。在工作中，她有大局观念，团队意识强，善于搞好配合，一切以部门工作为主，不搞个人主义。只要是在不违背内控制度的情况下，不分分内分外，她都能够认真负责，努力做好，没有出现过推诿扯皮或的现象。遇到行里组织各种活动需要留有人员值班的情况，她总是主动要求值班，把机会让给别人，自己坚持做好业务值班，及时处理有关事务和上传下达。

在长期的一线服务工作中，吕萌同志一直坚持做到视客户为亲人，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，以自己真诚的服务赢得了客户的尊重和信任。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。平时总是提前到岗，抢着做好内务工作，并按照省、市分行开展规范化文明优质服务的要求，兢兢业业、勤勤恳恳、严格做到“三声”服务，以饱满的热情，迎接着每一位前来办理业务的客户，对个别态度不好的客户，从不正面顶撞，而是好言相劝，耐心解释，用真情去感动他们，竭力使每一位客户高兴而来，满意而去。

正因为该同志事事处处以农发行员工守则严格要求自己，一切以工作为重，任劳任怨，恪尽责守，认真履行岗位职责，多次获得组织给予的荣誉。

银行年终个人工作总结篇二

1、各项存款。截止月日，我支行各项存款余额为x万元，其中，储蓄存款余额为x万元，对公存款余额为x万元，储蓄存款占比x%□

2、利息实收率。截止月日，共收回利息x万元，收息率x%□

3、客户数。截止月日，我支行共有客户数为x户。其中，对公存款账户x户（基本存款账户x户、一般存款账户x户、临时存款账户x户、专用存款账户x户），储蓄存款账户x户。

我支行组织员工对董事长在20xx年工作会议上的讲话进行了认真细致地学习，通过学习使员工明白了20xx年我行的总体工作思路和目标任务，认真领会了董事长报告的精髓：建设专业化、集约化的现代流程银行。董事长报告中用大量篇幅来阐明走经营转型之路的意义、方式和措施，这就要求我们思维方式要变、经营思路要变、激励机制要变、管理模式更要变□20xx年是一个改革年，我们一定要打破常规，从树立全新的“三个理念”（即：经济资本管理理念、流程银行理念、大营销理念）入手，不断求新求变，在当今瞬息万变的市场竞争中取得胜利。

在总行与各支行行长签订《工作目标责任书》后，我支行都利用较短时间，组织员工对工作目标责任书的有关内容进行了学习讨论，对有疑问和不懂的地方及时与总行相关部门进行沟通，将工作目标一项一项搞清楚、弄明白，做到对目标和责任心中有数。然后及时由支行行长和每位员工分别签订了本支行的《工作目标责任书》，做到了目标明确，责任清楚，人人头上有指标，个个肩上有压力。

1、今年经营转型后，由于管理体制、人员结构都发生了很大的变化，过去的一些制度、措施已经不再适用。针对这种情况，我支行根据总行下发的xxxxxxxxx等一系列相关制度和年初签定的工作目标责任书，结合本支行的实际情况出台了xxx□从员工的业务、服务、学习培训、日常行为、工作纪律、创新等方面进行规范，完善内部制度建设，做到有制度可依，用制度来约束人。另外，还根据自身特点，设立了业务监督规范指导员、业务技能指导员、服务监督规范指导员、环境

设施监督指导员、安全保卫指导员等五个临时管理岗位，分别由员工负责担任，行使监督权力。这种由员工亲身参与，既是管理者同时又是制度执行者，相互制约又相互促进，将管理者与被管理者融为一体的管理新模式，更加有利于各项工作的稳步向前推进。

2、今年，我支行根据总行会计条线下发的“三个标准化”相关标准，制定并实施本支行的综合管理制度，由柜员轮流担任大堂经理，负责监督三个标准化的实施，组织员工学习了总行下发的环境设施摆放及卫生标准，针对支行实际情况逐一落实，暂时不到位的与总行进行了沟通形成了共识。卫生及物品摆放得到了改进，今后还需要继续加强此项工作，在服务标准的推行中重点规范了的迎接用语的使用。

为了进一步加强人民币管理，严厉打击各种制、贩假人民币的犯罪行为，维护人民币信誉，根据xxxxxxxxxx反假货币和开展人民币宣传活动方案的要求，我支行及时召开专门会议部署宣传工作，为确保此次宣传工作顺利开展，我支行成立了活动领导小组，做到目标明确，责任到人，扎实有效地开展此项工作。通过近一个月的宣传，使周边居民和商户对人民币的认识提高了，也使广大群众认识到了假币的危害性以及自己持有、使用假币也是一种违法行为。同时，我支行还要求前台工作人员在平时的工作中利用工作便利及时向广大市民宣传反假货币知识，使此项工作常抓不懈，以维护人民币的形象和广大市民的利益。

为了进一步贯彻总行有关整顿工作作风活动和开展文明规范服务活动的文件精神，我支行把两项活动相结合，认真执行总行实行活动的有关方案要求和《中国银行业自律公约》、《中国银行业文明服务公约》及实施细则，在整顿工作作风活动中我支行认真践行我行的企业文化和职业警言，积极进行自我评分和查找思想上、工作上的一些问题。在文明服务方面，我支行采取服务案例的情景演示，将日常工作中突出、优秀的服务经验或实例以文字、图片等形式，向行内信息报

道、商行人，太行晚报杂志上投稿，通过各种形式强化员工素质教育和服务能力，使员工对开展文明服务工作的重要性和必要性有深刻的认识和体会。

创建文明城市是市委、市政府全面落实科学发展观，积极构建社会主义和谐社会作出的一项重大决策。在总行召开有关会议后我支行积极响应市委、市政府和总行的号召，豪情满怀，万众一心，以昂扬的斗志、饱满的热情、务实的作风，全力以赴开展创建工作。首先，在创建文明城市活动中行长重视，率先垂范，起带头作用，及时组织员工对相关知识的学习，使员工了解创建文明城市工作的内容和意义；其次，把我行开展的三个标准化建设与创建文明城市相结合，充分发挥员工的工作积极性、主动性，在工作中，培养一支从严要求，能打硬仗，高效工作，敬业奉献的员工队伍。要做出优异的成绩必须付出艰辛、倾注心血，这一点应当得到全体员工的充分理解。员工的精神状态和工作水平，深刻地影响着创建文明城市的工作成效。要从政治上、工作上、生活上多关心他们，激励他们更好地为社会主义精神文明建设发挥自己的能力和创造力，贡献自己的智慧和才华。

负责制”。即：顾客办理某一项业务只要找到任何一名员工，该员工都必须协助客户办理完全部业务。其次是想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服 务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。比如：采用“个性化服务”的方式。针对不同的客户，采取不同的服务方式。对行动不便的储户，我们安排员工上门亲自为其办理有关手续；对工作比较忙的客户，我们牺牲自己的休息时间，利用节假日、双休日及下班后的时间为其办理手续等等。

1、员工的积极性没有很好发挥出来。有些员工甚至有消极的倾向，对工作关注和热心程度不够，部分员工对待工作存在先紧后松现象，工作不能持之以恒，推一推，动一动，在执行总行相关制度及三个标准的过程中，暴露出我支行在执行制度上还存在偏差，员工缺少解决问题的主动性和积极性。

2、技能考核与实际操作有脱节现象。主要表现为：（1）在实际工作中为了避免差错过分小心翼翼，畏手畏脚业务处理速度很慢，客户等待时间过长。而在技能考核中取得的好成绩无法应用于实践当中；（2）技能标准没有及时与员工的薪酬紧密挂钩也是造成积极性不高的主要原因；（3）操作手法多种多样，没有掌握操作要领；（4）达到五级标准后，上进动力不足，等待观望态度明显。对工作的安排不够条理，经常顾此失彼，缺少系统思考。导致我们工作上的被动和拖拉。服务水平提高速度慢，未有明显的提高，与我行当前的高速发展不相适应。

1、在认真总结20xx年工作的基础上，对照当前工作中遇到的问题，结合董事长、行长在20xx年工作会议上的讲话、整顿工作作风实施方案的有关内容进行总结讨论，对我行经营转型中的类别划分形成共识，进一步统一员工思想。

2、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。组织员工对《企业文化手册》及内控制度指引等内容有针对性地进行学习，重点学习了管理人员“八注意”一线人员“十要求”和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、抓好员工的教育培训工作。根据总行有关培训方案及计划，组织员工按时参加总行的学习、培训。在考勤纪律、着装、早操、安全保卫、工作日志、会议学习，培训记录等方面加强管理，逐步规范员工日常行为习惯。

银行年终个人工作总结篇三

热爱本职工作、诚实守信，尽职尽责、遵守劳动纪律、不迟

到、不早退、不擅自离开岗位;热情服务、礼貌待客、使用文明礼貌用语,体现“真诚服务,相伴成长”的经营理念。

服从工作分配,听从领导安排;同事之间坦诚相待、相处融洽;以拥有相互信任、相互支持、相互学习的工作环境而深感欣慰。

学习技能,工作效力;办理先外后内,细致快捷,在规定的时限内完成每一笔现金收付;四年来,极少有差错事故。刻苦钻研,争当能手。凭着坚定的信念,本人精通自助银行、大堂经理、储蓄柜员、转账柜员、联行岗、信用卡、网上银行,手机银行等岗位的业务。连续两年荣获分行“优秀员工”的荣誉称号,在分行得到嘉奖。除了在服务客户上本人尽心尽力,在行里组织的活动中我也积极响应,经常参加行里组织的竞赛,展示自我,在支行“羽毛球比赛”中并取得第二名。在上一届的“运动会”上积极参与并取得了较好的成绩,受到了嘉奖。

以上这些都只是我在本年度工作中的一点成绩,这与我的自身努力和同事们的帮助是分不开的,在以后的工作中我愿意服从领导的分配、听从领导安排、努力工作、严守客户秘密,维护客户正当权益;做技术过硬,思想素质高,安全防范意识强的综合性人才。

我有渴望学习新知识的热情,每一次在行里组织学习新业务的时候,只要需要有人加班,必有我,加班到几点,从来没有任何怨言。我知道,这是对我个人的信任,我会好好珍惜每一次学习新业务的机会。

随着年龄的增长和工作经验的增多,我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是xx银行的服务窗口,我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不允许有一丝的马虎和放松。同时用我多年来的工作经验来帮助新的同志,其他同志们遇到样的问题,只要问我,我都会细心的予

以解答。当我也有问题的时候，我会虚心的向老同志请教。对待技能，我心里有一条给自己设定的规定：三人行必有我师，要千方百计的把不会的学会。想在工作中帮助人，就要使自己的素质不断提高。

由于工作的原因□20xx年下半年我被调到分行作业中心做新系统升级与维护的工作，尽管是一项新的工作，但我仍然是充满热情与信心努力配合各条线的工作人员去按进度完成工作，没有延误新系统上线以及正常使用，为了新系统上线能够正常运作，我经常加班至深夜，但内心也充满了无限的自豪，因为其中也有我的一份努力。这样的经历也将是我职业生涯的一笔财富。本人于同年10月被借调到分行营业部顶替转账柜员，其实这本是我的老本行，但接到消息还是让我异常兴奋，因为可以跳出原有的圈子学习到一些不一样的业务知识。尽管有些业务已经烂熟于心，但还是觉得不够熟悉，在顶替柜员岗位期间能够按照分行营业部的各项要求去做，努力认真学习业务知识，尽心尽力为每一位企业客户服务好，让客户满意而归。11月份我又接到启工街支行通知，作为一名即将开业的新支行员工来都启工街支行报道。怀揣着对新支行的希望和自己的梦想，我来到了启工街支行，这里的一切都是新的，觉得既新奇又特别。来到新的支行，我们要为新支行的开业做准备，做系统的调试、物品的摆放、环境的维护等等。

在过去一年的工作学习中，我认识到工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不努力工作就不能体现自己的人生价值。在工作中，我忠于职守，尽心尽力，以创业的心态从事我的事业。热爱工作岗位，虽然有同行业hr邀请我加入他们，但是被我婉言谢绝了，因为我已经深深的爱上了这个集体和工作环境。领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为xx银行的服务比其他的银行好，都愿意来这里开立账户和办理业务。

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“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，我尝试着去包容和理解他，并最终得到了客户的理解和尊重。

在新的支行新的工作环境我为自己制定了新的目标和计划，要加紧学习，以充实、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、目光不能只局限于自身周围的小圈子，要着眼于今后的发展，我也会向其他经验丰富的同志学习，取长补短，交流好的工作经验并共同进步，争取取得更好的工作成绩。我将以更加周到热情的服务去赢得客户的信任、稳定客户，牢固树立“服务源自真诚”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，去创造一个更加美好的明天。

银行年终个人工作总结篇四

作为基层的一线柜员，首先在勤奋敬业方面，我认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。我热爱本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，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，认真遵守支行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

合法后才能输入电脑。保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也是至关重要的，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作规程办事，防范任何风险的发生。工作态度方面，本人事业心、责任心强，奋发进取，

一心扑在工作上；工作认真，态度积极，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行行里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“客户至上”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。对待客户，我使用的是微笑服务，且做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，努力提供最优质的服务。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。

得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之所短，一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。

银行年终个人工作总结篇五

20xx年我们有着风一般的计划与方向，但是我们在实践中遇到莫大的困难，这个困难并不是我们的目标定得太高，而是我们在管理与实践中没有到位。

20xx年，我们的重点的工作放在培训部的招生与就业方向；重点搞好外务与内务；教学水平与服务质量；内宿生的新宿舍安排。新的招生方案与集成配套；营业部计划新重组，建议加入培训内容；加入校卡直接制作设备；培训部与营业部形成体系；将重心均衡两个部门，实现新的突破。

20xx年，我们可以放开思想包袱，放开杂念，一心一意的着重经济的开拓。我们不再愿接受来自培训师的压力与家族的压力与社会压力，我们对一切违反中心计划的事情及行为并做出迅速反应。对优秀的人和事，应给予不同的礼遇，让适者生存。我们期望第一个三年计划最后一年里有新的内容

填补这个历史。当然，我们更愿意与大家同心同德，不断完善我们的计划与实践方案。

我们的工作方式已形成了较系统的方案，但我们并没有细致的去执行。为此我们要突出更加深入的的工作作风，要用思想之正气；行为之大度；执行之公正；思考之有效的思路来进行。第一点：工作要善始善终，要对事情负责。第二点：工作中要主动积极，没有主动就失去了市场。第三点：工作要不断改进与创新。第四点：要公私分明，上班就是上班，工作就是工作，不能因近期内有节目或活动而放弃工作原则。我们的教学工作与辅导工作要更进一步，要做到互相督促的良好风气，主讲培训师要走在学员的前面，要用更高的水平来树立威信；要用更稳重的态度来应对学员；要有比学员更高的技术与理论来引导学员。不要与学员关系过于亲密；不能为个人谋私利；不能为个人大开方便之门。主讲培训师在任何情况下都要站在公司的利益上出发，为公司谋福利。公司因你们为公司谋有福利，才有你们的福利。是一个良性的循环。为此，我们要精诚团结，共为我们的事业和生活而奋斗。

我们对于零九年的期望还是很高的，我们充满信心。信心源于这些方面：

一、负责人与所有工作人员站在一线工作上。

二、我们与主讲培训师同样认为来年将有更为广阔的空间。

三、零九年的工作路线将是开阳的、不再受部分个人的事务的束缚。

四、从一开始就有负责人亲力指挥。最主要的是我们有着坚韧不拔的精神，我们在困难面前敢于挑战困难，在越战越神勇的精神引导下，我们会工作得更有意义，更具有历史价值。

让我们恪守坚韧不拔的精神，勤奋积极的工作。我不相信，当我们倾尽所有的努力时，上天会不恩赐我们礼物，希望我们低眉勤奋工作时，神在我们头顶，当我们昂起头看时，便是成功的光芒四射。

五、培训时候要注意了解学员的真实需要，肢体语言，现场气氛的营造，互动性，语言技巧，多启发学员思想，用的案例要有说服力，特别是谈论的话题不对牛弹琴。

六、对于技术培训来说，所讲的东西应该有实用性，有创意，特别是我们在基层对养殖户的培训中，我们一定要注意语言的表达，尽可能少用专业术语。

银行年终个人工作总结篇六

我部对信用卡业务进行了检查，客户档案、密码信封、库存银行卡及成品银行卡的帐实相符。

对内控合规员进行了调整和落实，根据个人金融部实际，指定xx副主任牵头□xx等几位同志为个人金融部的内控合规员。并部门内每召开一次案件形势会，强化全辖风险及自身风险的。此外规定合规员在每季度的案件形势分析会上提出建设性意见，在上评估。

每月至少安排2天开展部门全体员工集中学习业务知识、政策法规和规章制度，营造良好的学习氛围。加强对员工的教育工作，培养员工正确的观、价值观和观。

因近期全辖业务人员变动较大，为加强内控，我部对全辖信用卡系统和零售信贷系统的操作和管理柜员及时进行了清理和更新，并将清理和更新情况登记备案。

银行年终个人工作总结篇七

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》xx年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四xx年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的

服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

xx年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

第一□xx年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据《中国银行xx年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的—份力量。

第二，经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经透过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

银行年终个人工作总结篇八

1、帐户年检。接到上级年检通知，对营业部所有性质为正常的帐户共418户做了年检工作，在时间紧、任务重的提前下，及时通知全部企业前来看年检，并要求提供最新、最准确的单位信息资料，并对全部资料在人民银行帐户二期系统中做好登记。

2、新旧帐户变更。由于系统升级，系统要对所有20__年前老帐号进行变更，这就需要与相关企业做好口头解释与书面交接工作。除为每户填写帐户变更告知书，还将基本户及预算专户的开户许可证收回，待变更。

3、电子开销户登记本。由于开销户登记本为连续使用，帐户年久使用已残损，故将所有开销户信息形成电子版本，待日后使用。在思想上，20__年部里的活动也很多，自己尽了最大能力完成了所有任务，如手机银行、短信签约、利得盈、姚明卡等等。虽然不是很突出，但我都是积极参与。如今，面临自己的是20__年大干一季度活动，首先在存款上，自己会努力广泛开拓资源，挖掘客户，争取起到党员带头作用。其次是信用卡、基金等营销活动中，也会严格要求自己，迅速提高增长量。

新的一年，我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更加的充实自己，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，我心里暗暗的为自己鼓励，要在竞争中站稳脚步，踏踏实实，目光不能只限于自身的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展，我会向其他同志学习，取长补短，相互交流工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作中磨练自己，发扬长处，弥补不足。

银行年终个人工作总结篇九

和客户接触的时候，除了业务还要了解股票、财经动态、基金、私募、外汇、券商理财、社交等等，给客户一种很专业、很全面的职业性。

“心存”要求我们心中要有客户，不是在任务下来的时候才想起来客户，而是要我们要我们记住客户的生日，满足客户换零钱、新钱、汇款、挂失等没有业绩的业务的需求，真正的把对待客户像对待自己的朋友一样。让客户真正觉得你是真诚的，有你在银行来办理业务时就是方便，客户一旦需要与银行发生业务往来时，第一个想到的是你。“致远”要求我们对待客户的资产像对待自己的资产一样，要有一个长期的保值增值的理财规划。不能为了完成任务一次把客户做伤了，要真正做到是为了客户着想。通过老客户交叉销售、转介绍新客户，远比开发新客户简单的多。

银行业的竞争日趋激烈，如何脱颖而出，就需要我们有与众不同的思维方式。

我认为，在揽储方面，通货膨胀居高不下，即使年内两次加息，也满足不了客户抵御通胀的需求。随着各大银行高收益理财产品的推出，不管是客户还是相关从业人员都把目光转向了理财产品。这是吸引外行资金，抢占储蓄资源的关键点。另外，年内央行数次上调存款准备金率，严厉打击月末、季末、年末高息揽储的不正当竞争行为，欲将时点余额变为均额进行考量银行存贷比的一个指标，以后银行业间的揽储竞争会变得愈加残酷。这就需要我们设计期限短、收益高的、起息结息日巧妙的理财产品来满足客户的需求和央行的考核。

基金方面，由于股票市场不景气，造成基金的销售困难。在这种不明朗的情况，应该倾向于表现一直较好的老基金、定投产品及行里推出的营养组合。新出的基金把市场过于细分，不是跟踪指数就是专注医疗、消费、电子等某一领域，还有

就是仓位不够灵活。