

# 最新邮储银行工作心得体会 邮储银行工作心得(精选7篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 邮储银行工作心得体会篇一

时间飞逝，转眼我已经与我行共同走过了四个春秋。入行以来，我一直在一一线柜面工作，在我行以激人奋进，和谐亲近管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我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，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为窑店支行的业务骨干。四年来，在我行这个大家庭里，我已经从懵懂走向成熟。

### 一、勤学苦练，爱岗敬业

刚刚接触银行柜员这个工作，我被吓倒过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是四年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己较劲，要做就要做得。平日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。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说业精于勤，荒于嬉，班前班后，工作之余我都与加打凭条、键盘、点钞纸相伴。

### 二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，不能只仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。同时，银行工作是一个品牌，一个人的疏忽或过失将会影响到我行的整体形象，作为老员工有义务帮助新同事。

在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实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。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。银行也在不断开发新的业务和新的理财产品，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，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工作干得更好。

### 三、存在的不足及今后努力方向。

回顾这一年，我自身也存在一些问题：一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性；二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现。针对以上问题，我今后将加强理论学习，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。

邮储银行工作心得范文

## 邮储银行工作心得体会篇二

在xx支行的生活是非常忙碌的，每天营业厅内不断有打印机的声音，点钞的声音，盖印章的声音，络绎不绝的人流让我这个小小的大堂经理助理也忙得焦头烂额。很感谢支行的各位师傅，愿在百忙之中抽出时间悉心帮我解答我不懂的问题，

豪不保留地传授着他们的经验，由于他们的悉心教导和无私帮助，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，这对我的实习经历来说是十分重要的。

还记得，刚来到这里实习，领导们曾关心的问我累不累，说真的，紧张而繁忙的工作的确有点累。但人在其位，心尽其职，我为自己所承担的一份责任感到自豪，因为责任证明了自己价值的存在，就像刘备对诸葛亮的重托，责任是对品格的信任，是对能力的认同，是一种使命，一种荣誉。

而履行好自己的职责，发挥自己的能力，克服困难完成工作，更是一种价值的体现。责任回赠我更多的不是压力和辛苦，而是享受工作的乐趣和取得成绩后的快乐。工作中期我开始明白不管在学校学了多么理论，明白了多少理论，到了新的工作岗位基本事要从零起步。因为很多东西课堂上没有的，接触不到的。在银行里，每一个工作人员都是自己的老师，要虚心的请教，多发现，多分析比较，多总结，充分发挥自己的主观能动性和工作积极性。

这样才能把工作完善，让他人满意。虽然一个月下来我并没有成为银行知识全才，可至少也懂了很多银行业务知识。而且，大堂经理助理这个岗位能培养足够的应变能力。在工作期间常常会碰到刁蛮的顾客，或者设备出现问题之类的境况。一开始总是不知道怎么办，后来也慢慢开始学会如何安抚顾客，如何对设备问题进行处理等。

在应变能力上有所提高。通过这次实习我熟悉和适应了银行的一些基本流程和业务操作环节，了解了什么是工作，工作是怎么回事，也了解了一些复杂而微妙的社会人际关系，为我以后的社会人际交往做了个热身运动。

同时通过这次实习也让我又一次了解了自已存在的优缺点。作为新入行的大学生，我要学习的东西还有很多，难免会犯错误，但是犯了错误，我应立刻向领导坦白错误，并请领导

教给我纠正的方法。一定要有一颗主动承担责任、主动承担错误的心，切不可临阵脱逃、推脱责任。

一个有责任心的人在任何岗位上都可以做得很好，一个没有责任心的人做任何事情都不可能那么一帆风顺。新入行的员工，一定记住要学会承担责任。很高兴能加入建行这个大家庭，在今后的工作中，我会一如既往的积极学习业务知识，锻炼业务技能，不懂就问，虚心向领导和师傅请教，多学多练，多做多想，争取做一名合格的建行人！

## 邮储银行工作心得体会篇三

银行是现代经济的重要组成部分，银行工作人员面对许多日常工作和客户需求，需要承担较大的压力。他们需要具备专业素养和扎实的业务能力，同时学习和探索新的工作方法和技巧。在多年的工作经验中，银行工作人员积累了许多心得体会和实践经验，这些经验不仅积极推动了银行业务的发展，也提升了银行工作人员的职业素养和服务意识。

### 一、提高服务意识

银行工作人员要时刻保持良好的服务意识，在日常接待客户时要表现出热情、耐心和专业的态度。在服务中要充分了解客户需求，帮助客户解决问题和提供优质服务。在银行业务处理中，快速、准确地完成各项业务流程，确保客户资金安全与资产保值。

### 二、认真审查客户资质

在贷款、信用卡、基金等业务申请中，银行工作人员应认真审核客户资质，提高风险管控意识，以最大限度的保证客户利益和银行自身利益。对于不符合要求的客户，应及时进行提示和建议，不要盲目发放各种贷款、信用卡等金融产品，从而保障银行和客户的双重利益。

### 三、注重团队合作

银行工作大多需要团队配合完成，成员之间的协作和支持意义重大。需要在日常工作中注重沟通和协作，了解和尊重团队成员，传递信息并及时汇报工作进展，有效提高工作效率。团队合作能力的提升也有助于增强团队凝聚力，促进团队发展。

### 四、学习业务知识

随着银行业务的不断发展和变化，银行工作人员需要不断学习新的业务知识和技能，不断掌握各类金融业务处理方法和技巧。通过不断学习和实践探索，提出敏锐问题并寻求创新与发展，切实推动银行业务的提升。

### 五、提高自身综合素质

银行业务处理不仅需要精通业务知识，更需要具有良好的沟通能力、人际交往能力、领导意识和团队合作能力。银行工作人员应不断提高自身各方面的综合素质，在职场中拥有广阔的发展前景。在逐步提升专业素养和业务能力的同时，注重团队协作和个人成长，实现更好的职业发展。

综上所述，银行工作人员的心得和体会，是不断学习、实践和提升的过程。互相分享与学习，彼此借鉴，华丽转身——是作为银行工作人员的不懈追求。银行工作人员应时刻保持积极的工作态度，不断完善自身的技能和素质，积极适应并引领银行业未来发展的潮流。

## 邮储银行工作心得体会篇四

为了实现“用户满意第一”，我除保证每一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光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，让客户在最短的时光内了解我行产品，理解我行产品。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”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

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，努力为储户带给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这天，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。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一向处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从\_\_\_\_年至今一向担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的状况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放下休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

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“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排行第三。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。

透过这几年的工作，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我的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户带给更优质的服务、把优质服务工作落到实处！”

## 邮储银行工作心得体会篇五

20\_年在市分行党委、各部门的正确领导下，支行进一步发挥区域优势，明确目标，坚持业务发展和合规经营相结合，正确处理规模、质量、效益三者关系，在上半年度信贷业务取得一定成绩。20\_年12月28日我支行营业网点正式成立，截止20\_年末，我行各项主要业务指标完成情况如下：

1、负债业务：本外币存款余额为665万元，其中：人民币存款余额为665万元。

2、今年各项业务发展和管理，我们主要采取以下工作措施：

一、突出绩效考核引导作用，重点竞赛活动拉动业务发展

1、完善改进绩效考核整体方案，突出考核的全面引导作用。

2、为配合总行经营合规年的创建，在考核中强化了综合管理考核力度，特别是业务主管的管理职能考核分大幅度提高，体现对内控管理的重视。

二、充分认识优势及压力，树立营销新理念

由于支行营业网点成立不久，工作班子成员调整，新的班子到位后，加强分工，明确职责，管理人员与网点建立联系负责制。“团队个人相结合的有效营销”新理念。为此倡导个性化营销，充分挖掘本区域资源；柜面和目标客户营销相结合，柜面以管理引导柜员营销为主，变被动服务为主动营销；业务

拓展通过联动营销等手段，利用项目组丰富的拓展经验，增强对目标客户的营销力度。

### 三、做大做强中间业务，拓展赢利新空间

中间业务经过积极引导，各网点明确了中间业务对于我们收益、功能和形象上的重要性，通过早筹备、早落实，纷纷挖掘客户资源，积极拓展中间业务指标，经过上下努力，目前大部分业务进度发展良好。另外支行积极拓展分行新业务，通过每日发送短信，及时向行长室和网点负责人通报储蓄等业务行情及相关信息，举办业务培训会和情景营销，带动新品业务的市场占有率提升。

### 四、狠抓内控合规管理，营造一爱行爱岗企业文化

1、制定员工全面管理规划，加强员工整体性管理。将员工管理和成长进行细分，规划个人发展生涯，打造支行和谐奋进的企业文化氛围。

2、强化业务主管作用，从责权方面对业务主管提出更高要求。同时今年开始实行定期独立汇报制，加强对业务主管的双线管理，由内控监督员每月向综合管理部汇报制和每季向分管行长汇报，从而掌控网点内部管理现状。

3、提高员工素质，加强企业文化建设。

员工思想政治教育是企业发展的生命线。因此，我行必须坚持加强员工思想政治教育，关注基层发展，教育引导员工以跟家积极主动的姿态投身到银行的可持续发展中。要培育和丰富企业文化，把大力弘扬“勤奋、踏实、创新”的企业精神与加快银行转型发展结合起来，动员全行员工进一步提升信心，强化责任，改进作风，以企业精神凝聚人心，促进银行全面发展。



# 邮储银行工作心得体会篇六

邮政储蓄银行员工现结合工作实际反洗钱工作心得体会

反洗钱工作在当今复杂的金融和社会环境下是一项重要而艰巨的工作，做好反洗钱工作是国家利益和人民群众根本客观要求，是维护金融机构诚信及金融稳定的需要，也是保证信誉支付稳定，促进邮储银行健康发展的保证。

目前邮储银行还存在以下一些问题

## （一）组织机构建设滞后，反洗钱工作缺乏力度

邮政储蓄银行成立后，由于机构人员迟迟不能确定，时至今日，邮政储蓄银行部分县市支行的反洗钱组织机构仍未组建成立，致使目前反洗钱工作处于尴尬境地，缺乏应有的力度。

## （二）内控制度缺失，存在风险隐患

随着邮政储蓄银行的挂牌成立，其业务范围和业务种类也将发生变化，因此，原有的反洗钱管理措施也将随之改变和完善。但从目前情况看，邮政储蓄银行反洗钱方面的措施和办法尚未健全。内控制度的缺失，必将导致反洗钱内部管理“出现真空”，存在一定的风险隐患。

## （三）客户身份识别制度落实不到位，反洗钱工作基础薄弱

从调查情况来看，邮政储蓄银行一线工作人员在与客户建立业务关系时，核对并登记的真实有效身份证件或身份证明文件，只有居民身份证及其号码，对客户的其他情况都没有相关的记录记载，就是已登记的客户身份证号还存在记录模糊、不完整等现象。分析原因认为客户都是自己的熟人或朋友，不会参与洗钱，为挽留客户，放松了对部分客户的身份识别，只登记了身份证明文件的编号，对大额的资金往来，根据现

金管理的要求做一些工作。客户身份识别制度落实不到位，反洗钱工作基础薄弱。

#### （四）一线员工反洗钱意识淡薄，思想认识上存在偏差

一是普遍认为洗钱活动仅仅发生在经济发达地区、大中城市，对于经济发展较为落后的小县城、欠发达地区，洗钱的可能性极小；二是基层邮政储蓄银行一线员工认为其网点大部分分散在乡镇，农牧民收入来源较为单一，不会有人把“黑钱”拿到偏远的农村去洗；三是认为偏远乡镇的居民对洗钱一无所知，即便开展反洗钱宣传，也没有任何效果。

#### （五）人员素质不高，反洗钱履职不到位

邮政储蓄银行分设之前，原邮政局的员工一般有三种来源，一是因父母是邮电老职工，内部招工进来，有的初中没毕业就匆匆上岗了；二是邮电职工子女退伍后符合政策安排的，学历大多也是初中毕业；三是各种中专技校毕业充实到邮政部门。

人员素质较低，加之对反洗钱工作的认识不到位，对反洗钱相关操作流程及法规学习不够，与当前反洗钱工作要求有一定差距，特别是一线人员对反洗钱知识了解甚微，对有关的反洗钱操作程序掌握不熟练，在日常工作中，难以有效识别可疑交易。另外，基层邮政储蓄银行管理人员重企业经营效益，轻员工反洗钱培训，造成一线人员反洗钱知识欠缺。

鉴于存在以上几个问题，我们应当采取相应的对策

#### （一）加强制度建设，完善反洗钱工作体系

建议邮政储蓄银行要进一步理顺关系，根据当前机构改革的现状，尽快组织人员安排落实辖区各级支行的反洗钱组织机构建设，建立健全反洗钱组织体系，及时调整反洗钱组织领

导机构，确定反洗钱工作的负责部门，配备业务素质较高的管理人员，制订严格的工作职责，确保反洗钱工作的有效开展。

## （二）完善内控制度建设

根据邮政储蓄银行业务的实际情况，进一步完善反洗钱内控制度，邮政储蓄机构应根据自身业务特点，参照《商业银行内部控制指引》，制定履行反洗钱义务的组织保障制度、业务流程制度、岗位责任制度、内部审计制度等，构筑严密的反洗钱制度防线，同时根据反洗钱岗位责任制，量化工作任务，使反洗钱工作进一步规范化、制度化。

## （三）加强落实客户身份识别制度

在与客户建立业务关系时，应认真核实并登记有效身份证件或身份证明文件，详实记录客户姓名、住址、职业、联系电话、清晰的有效身份证件复印件等。在为客户提供服务时，客户身份识别资料有变化的，要及时补充完善原有记录。要舍得投入，购买“居民身份证识别器”，验证身份证的真伪；购买复印机将客户有效身份证件或身份证明文件复印，并在“客户身份识别登记簿”上登记保存。严格执行《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》，对规定金额以上的现金存取业务、转账业务认真核对客户身份，并登记公民联网核查系统进行核查。

## （四）加大培训力度，提升反洗钱队伍素质

加强基层邮储银行网点的反洗钱工作，充分认识反洗钱工作的重要性和必要性，采取有力措施，加大培训力度。

反洗钱培训应结合实际，注重反洗钱操作技能的有效提高，培训工作要分层次开展，首先要加强对管理人员的培训，通过培训进一步提高其思想认识，提升管理水平；其次要强化

对具体操作人员的培训，重点是制度法规和日常操作，尽快提高邮政储蓄机构一线反洗钱岗位人员的工作水平和操作能力。

#### （五）加强指导和监督检查，规范反洗钱操作行为

邮政储蓄银行是金融机构反洗钱体系的重要组成部分，基层邮政储蓄银行网点众多，加之邮政储蓄体制因素的影响，很有可能成为犯罪分子进行洗钱的“温床”。因此，加强监督检查，进一步规范邮政储蓄银行的反洗钱操作行为非常重要。

一是请基层人民银行指导和监督邮政储蓄银行反洗钱工作。首先通过开展业务指导，使邮政储蓄银行正确认识和理解反洗钱工作，不断完善反洗钱组织体系和内控制度，严格履行反洗钱义务；其次依法开展反洗钱现场检查，加大检查处罚力度，督促邮政储蓄银行把反洗钱工作制度落到实处，严格规范反洗钱工作行为。

二是邮政储蓄银行内部自上而下要建立反洗钱定期不定期检查制度，督促辖区各支行，及时向反洗钱监测中心上报大额交易和可疑交易，有效落实反洗钱操作规程，认真履行金融机构反洗钱职责。

根据央行的反洗钱报告，我们发现：中国反洗钱制度的漏洞仍然存在于银行，未来银行仍然面临着巨大的反洗钱压力。所以我们要切实加强反洗钱规章制度的执行力度，弥补银行在反洗钱执行情况过程中存在的几大漏洞。

首先是客户身份识别制度。

“了解客户制度”作为反洗钱的一项基础性工作，其执行效果的好坏直接关系到反洗钱后续工作的顺利开展。因此，强化反洗钱“了解客户制度”，成为当前反洗钱工作亟待解决的问题。

当前，银行只能在柜台办理业务时向客户了解客户信息，但这种方式效果不尽人意。一是客户往往以属于公司秘密和个人隐私为由拒绝透露或提供相关信息；二是客户愿意提供，但无法核实该信息的真实性。有效证明文件种类较多，识别难度较大。目前我国的有效身份证件主要包括：居民身份证、临时身份证、户口簿、护照、军人及武装警察身份证件、港澳及台湾居民往来大陆通行证等。柜面人员在缺少有效识别手段的前提下，对于如此多的有效身份证件，很难识别其真伪，因此难以确保对客户身份的真实性、合法性进行核实。建议尽快建立与人行、公安、工商、税务等政府管理部门的信息共享平台，及时获取企业、个人的相关资料，有效确认客户身份，准确核实客户资料，为识别洗钱犯罪活动提供真实的基础信息，为反洗钱工作及时、高效地开展提供有力的信息支持。

其次就是大额和可疑交易报告制度。建议有关部门缩短反洗钱信息的上报流程，以提高工作效率。

最后就是内控制度的建设。我们在借鉴其他银行反洗钱工作经验的基础上，结合我们自身业务的特点，建立起一套履行反洗钱义务的组织保障制度、业务流程制度、岗位责任制度、内部审计制度等。

## **邮储银行工作心得体会篇七**

银行是现代金融行业的核心，为国家经济发展提供了强有力的支撑和保障。银行工作人员承载着保障客户财富安全、推动社会资金流通和促进国家经济发展等重要使命，扮演着至关重要的角色。在工作中，银行工作人员不断探索新的知识和技能，提升自身素质和能力，积极适应新形势、新要求和新环境，不断探索心得体会，提高工作效率和应对突发事件的能力，为客户提供更好的服务。

第二段：发现问题、提高服务

银行工作人员在日常服务中，需要负责处理各种各样的业务事项，如存款、取款、贷款审批和银行卡开户等。在这些过程中，银行工作人员需要善于发现问题和提高服务，尊重客户需求，避免因为个人问题导致工作中的失误和不满。例如，工作人员应该及时处理资金入账的问题，并提供专业的意见和建议，解释各种操作流程，并且及时反馈客户的意见和建议，改进相关的服务质量和流程。

### 第三段：与客户建立良好关系

银行工作人员与客户建立良好的关系也是提高服务质量的重要方面。在工作中，银行工作人员需要以良好的态度对待客户，耐心解答每个问题，理解和尊重客户的意愿和需求，建立互信和良好的沟通渠道，更好的了解客户的需求和财务情况，进一步提升服务体检，树立良好的银行业形象。

### 第四段：保证信息安全

在如今信息化时代下，银行的每一项业务都涉及到客户的信息安全问题，因此银行工作人员要掌握相关的安全技能，保障客户的信息安全是最基本的职业责任之一。在工作中，银行工作人员应该掌握相关的信息安全知识和技能，提升自身的安全意识，避免因疏忽大意带来的漏洞和安全隐患，保护客户的财产安全和个人信息，杜绝各种网络诈骗和欺诈行为。

### 第五段：总结

银行工作是具有重要的职业责任和使命感的工作之一。银行工作人员应该不断提高自己的专业素质和工作能力，不断探索新的知识和技能，提高自身的服务品质和服务能力，加强与客户之间的沟通与协作，保障客户财产安全和信息安全，为国家经济发展和金融行业的健康发展做出更大的贡献。