

银行年终工作总结报告 银行年终的工作总结(通用6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。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。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行年终工作总结报告篇一

年末到了，很多的员工都想要写好年终工作总结。下面小编就和大家分享银行年终工作总结，来欣赏一下吧。

时光飞逝，不知不觉间，我们在忙忙碌碌中走完了，迎来了。在此，我把自己在xx年的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。

在业务工作方面：今年由于新系统上线，业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。无论从事什么岗位的工作，我始终保持着良好的工作态度，以一名银行人的标准严格要求自己，遵守各项规章制度，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操作，把合规放在第一位。从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。虽然不在前台，

但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大的经济效益。在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

在临近年末从事综合柜员的日子里，虽然接近十几年没有从事前台服务，但我还是顺顺利利地完成了我的工作任务。作为前台操作人员，我深知其岗位的重要性，毕竟我直接面对的就是客户，我的形象就代表着农行的形象，只有我热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益。因此，在实际工作当中，我声音洪亮地与客户交流，规范自己的服务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时、准确、快捷地为客户办理各项业务，并且根据不同的客户群体积极营销行里的各种理财产品和金融服务，从短信通、支付通、手机银行、网上银行、电话银行、到“安心得利”，“农银汇理基金”、“存金通”等等。同时，我还秉持“活到老学到老”的信念，利用业余时间积极参加行里的各项业务培训 and 活动，学习新业务、新知识，不断更新自己的知识结构，使自己始终站在农行金融服务的第一线。

在安全和风险防范方面：我们是经营货币的特殊行业。我们的工作直接和现金打交道，因而不可避免的存在着各种风险，尤其是接送库的时候，所以为了银行资金的安全运营，我时刻提醒自己要加强自身安全防范的意识，认真学习和履行上级行的关于安全及风险防范的文件，警钟长鸣，为客户提供便捷金融服务的同时，也一定不忘坚持规范操作，以防不安全事故的发生。

生活当中，我一直坚持着良好的作息习惯，按时上下班，积极带头打扫营业室的卫生。当然，我还一直保持着良好的人际关系，团结同事，关心同事，与同事和睦相处。同时，在大家忙碌工作的同时，也不忘为大带去欢笑，调剂的营业室

的气氛，使大家以愉快轻松的心情处理着各种复杂的业务。

虽然在过去的一年中，我取得了一定的成绩，但是还存在很多不足之处，服务的质量、业务技能还有待加强、提高。我打算在新的一年里更加积极地学习各项新知识，严格要求自己，为行里达到今年的新目标做出更大的贡献。同志们，“春天行动”的号角已经吹响，还等什么呢？让我们放手大干一场吧！

一年来，我部主要围绕着以下几个重点开展工作：1，适时的调整信贷结构，进而调整存款结构。2，抓管理降费用，向内挖潜，紧缩费用开支。3，防风险，抓质量严控信贷质量关。4，深化规范管理，合规合法经营。5，全员学习，提高整体业务素质，提升服务质量。具体工作如下：

一、业务拓展及营销工作。

在过去的一年里，围绕年信贷管理工作的基本思路，以“规范管理深化年”为主线，严格控制和防范信贷风险为核心，贯彻国家金融政策及法规和市行指示精神，增强市场化的经营与管理意识，继续调整转变信贷业务的经营与管理模式，健全和完善业务与质量均衡发展的有效管理体系，在信贷业务发展方面主要开展了以下工作：

(一) 巩固和开拓两不误，大力发展信贷业务。

1、以优质和完善的服务，稳定既有的客户资源。

首先，高度重视我部现有的客户。针对大客户(如宏元集团)特点，成立了由经办客户经理牵头的大客户组，重点客户，重点服务，有效控制风险，优先保证其各项业务。对于长期稳定的中小客户，在规范经营的前提下，经常、及时地做好与客户的密切联系，树立人性化的信贷文化。必要时，亲自与经办客户经理深入客户，了解企业经营情况，为企业提供

积极的融资方案，为稳定客户提供了必要的保证。

其次，为客户提供优质服务。营业部的实际情况是大客户多，承担着宏元集团、三宝电脑等大客户的管理和服务工作，结算量大，管理和服务难度较大。面对这一实际情况，我部率先在沈阳行系统内试探性地创立了“出账平台”管理和服务模式，实践证明，这种模式极大的提高了工作效率，有效地控制了业务流程风险，具有十分重要的意义。目前，这种模式已经在沈阳行系统得到了认可。

2、防范风险，规范经营，不断挖掘新的业务增长点。

我部为了在防范风险、调整结构的前提下挖掘新的业务增长点付出了艰辛和努力。第一，利用我行业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力将信贷业务向授信主体的上下游客户发展，以点带面。授信客户的增加，为我部信贷业务的不断发展提供了新的增长点。

(二)强化管理，降低风险，取得综合效益最大化。

1、统一认识，明确信贷业务的发展方向。

随着国家多种宏观调控政策的出台，我们所面对的客户群体也发生了很大的变化，形势复杂。面对这种情况，我部经常提醒和告诫全体客户经理，务必要保持清醒的头脑，务必要保持稳健的工作作风。思想指挥行动，为了统一认识，经常组织全体信贷人员学习上级行的有关部门文件和规章制度，要求大家将《银行年信贷指导意见》和《信贷业务经营管理十六点意见》认真贯彻落实。

为了规范经营，防范风险，我部加强了对资产和负债业务的调整。在资产业务中，我部停止了不规范的业务。与年初相比，虽然我部存款有所下降，但下降的主要原因是我部为了

更好的执行银监局和上级行有关文件，更加严格的防范信贷风险，结束了与金花股份的业务合作关系，仅此一户减少我部存款28,000万元。

在信贷投向方面，业务转型。我部大力开展了具有真实贸易背景，手续完备，风险较低的动产质押、仓单质押、厂商银合作等模式的授信业务，新开发了辽宁东日、辽宁鹏达、三山贸易、沈阳华微等动产质押、仓单质押业务客户，降低了信贷风险，在金融行业竞争如此严峻的形势下新增了客户，稳定了存款。

2、建章建制，严格执行信贷业务审批程序。

为了便于信贷人员学习和开展业务，我部将有关的文件、规章制度整编成册，并根据我部所面对的具体业务，制定出相应的实施细则，如《动产质押、仓单质押出入库制度》等。

根据我行授信项目报批的有关文件规定要求，我部对每个上报项目都严格执行部贷审讨论会先讨论后上报的工作程序。在贷审讨论会上，全部与会人员对所要上报的项目认真讨论，杜绝走过场，帮助经办客户经理完善授信方案，完善防范风险的措施。我部贷审会认真的工作态度和严谨的工作风格曾多次受到上级行有关部门的认可和表扬。

在办理出帐手续的过程中，我部实行了经办客户经理与出帐审批人员“隔离”，由“出帐平台”的人员专门办理出帐手续，避免了潜在的信贷风险。

3、严格落实授信项目的动态信息监控。

贷后管理工作是信贷管理工作中的一个十分重要的工作环节。在过去的一年里，我部要求全体客户经理能够按照上级行的要求认真做好贷款五级分类工作，而不是把该项工作当作一项数据统计任务去完成。对动产、仓单质押业务，我部能够

按照要求按时查库，严格质押物出入库手续，在总行、分行对我部的多次检查中，未出现任何问题，并得到上级行的好评。

(三) 营造团队精神，

全面提高客户经理综合素质。

我部通过自学、集中学习等方式，树立了正气，培养了全局观念和团队协作观念，

首先，要求信贷人员要具备良好的职业道德。道德风险会直接影响到信贷风险。尤其是今年

其次，要求全体客户经理具备较高水平的专业技能和良好的工作方式和风格。我部要求全体客户经理结合工作实际，认真阅读《细节决定成败》这本书。通过相关学习，结合激励与约束并存的考核机制，我部客户经理队伍的综合素质有了很大的提高。

二、 结算业务方面。

年是规范管理年活动的深化年，为将该项活动更深入的开展下去，让员工牢固树立“规范运作、严格管理、优质服务、稳健经营”的理念，我部细致开展各项工作，接受了总、分行及市行的多次业务和服务达标检查，多次得到好评。在业务风险控制方面能有效的控制风险，全年无重大会计差错事故。

1、 加强会计基础工作管理，会计业务操作规范化。

通过深化规范化管理活动，教育员工从思想上牢记操作业务时规范化的重要性，通过学习和培训，使员工熟悉和掌握各项规章制度、岗位责任制及营业部制定的内部规章，在工作

中遵照执行。

2、加强内控管理工作，不断提高管理水平，防止案件的发生。

在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱、服务、奉献的职业道德信封上。并按总行的《商业银行内部控制制度指引》和《银行内部控制综合安全评价实施办法》，积极进行查找差距贯彻落实，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营，全年无一件安全事故，并在总行的内控制度专项检查中名列一级行行列。

3、加强员工业务知识和岗位基本技能的培训，配合市行搞好对外的宣传。

柜台业务是行的窗口，业务技能的好坏直接影响到行的形象，我部柜员中新员工较多，业务基础差，我们利用多种形式对新员工进行基础业务培训，使新来的员工能在较短的时间内适应工作并上岗。在员工的刻苦努力下，营业部在市行的业务技能竞赛中获得了团体总分第一名，并有多名员工获得前三名的好成绩。

房贷款余额851.2万元，累计销售“丰收”系列产品(1-9期)272.3万美元、74.9万港元。

4、加强规范化服务，争创窗口单位规范化服务标兵单位。

为切实提高营业部的服务质量和工作效率，促进工的工作作风的根本转变，我部成立了达标活动领导小组，并制定了具体的计划和措施。组织员工学习《银行作风建设与规范化服务》的通知及《银行作风建设与规范化服务达标考核办法》，以此作为对员工进行检查、考核的标准，使员工在工作中做到仪表仪容规范化、服务语言规范化、服务质量规范化、服务纪律规范化。通过我们的艰苦努力，终于在总行的飞查中

合格，获得标兵单位称号，这一称号既是对我们工作的肯定，也是对我们工作的一个促进，也对我们的工作提出了更高要求。

三、后勤保障及三防一保工作。

营业部下属两个营业网点及市行现金业务周转库，人员近40名。办公费用开支大，费用弹性大，事务繁多。合理压缩费用以紧缩的开支与全行共度今年的难关，还须保证正常的开门办理业务的需要，解决这个矛盾，办公室管理人员做了大量的工作，营业部全体员工作出了大量的牺牲，费用同比下降了200余万元，作出了巨大的贡献。

另外、在上级行的正确领导和大力支持下，在高度重视和全面组织安排下，通过全体员工认真地落实各项安全保卫工作规章制度，顺利地完成了年支行的安全保卫工作任务，维护了我部正常的工作秩序，确保了财产和员工安全，为我行在业务方面的快速发展提供了有效的内部安全保障。

1、根据市行不定期的安全通报和下达的各种关于安全保卫工作文件，及时对员工进行传达，并对员工的日常行为规范、安全保卫防范意识及国家的法律法规进行宣传教育，预防职工的各种违规违纪及违法犯罪行为。

2、对我部的营业场所、运钞车 本金库等要害部位的技防、物防设施进行经常检查，使问题得到及时解决。其中对于中街分理处监控出现问题时，立即向市行办公室汇报情况，并得到有力支持，短时间内便得到解决。对于市行金库密码器出现故障的情况，报上级领导批准，并立即进行了更换，避免了影响全市正常营业的严重后果。

3、认真贯彻落实防盗、防火、防抢、防诈骗和其他治安灾害事故的防范制度措施，及时完善各项制度，定期做好检查工作。对警械、报警设备、灭火设备等经常检查，确保正常使

用。严格按照总行安全保卫条例执行，确保总行各项具体制度得到贯彻和落实。

4、按照市行要求，做好营业场所、运钞车、报警监控设备的档案建设，对要害部位工作人员建立了相应档案，并时时了解员工思想动态，掌握员工思想变化，防范风险。坚决执行市行对监控设备、报警系统进行定期检查和测试的规定，确保防范设施有效。

5、对经警保卫人员进行日常管理、组织工作，经常性对其各项工作进行检查监督，定期进行学习教育活动，共同探讨分析安全保卫形势，完善细节工作，确保安全工作万无一失。

6、根据市行要求，结合我部具体情况，及时完善各种突发事件处理预案，定期组织营业场所工作人员进行突发事件演练，增强员工安全防范意识，精心组织安排，做好演练记录，发现不足，及时完善。

四、完善各项规章制度，加强员工政治思想教育。

围绕上级行规范化服务和深化内控管理的各项要求，我部不断完善各项规章制度，细化管理，在实际工作中坚决落实和贯彻上级行下发的各项规章制度，有效保证了各项业务的制度化和合规化。

始终高度重视员工的政治思想工作，以党、团和工会组织为渠道，组织开展各种教育活动，培养员工正确的人生观、世界观和价值观，树立集体主义精神，增强集体凝聚力，有效推动了业务快速健康发展。坚持开展奖优罚劣活动，对在开拓业务中表现优秀、严格执行规章制度的员工给予奖励，表现落后的进行处罚，通过一系列教育活动，员工精神面貌焕然一新，形成了追求积极向上、团结拼搏精神的营业部风气。在党员的帮助和教育下，全年共有4名同志加入了中国共产党，另有6名同志上交了入党申请书，党员总数占全体员工

人数的40%，成为开展各项业务的先锋队。

年已经到来，我部的工作重心是：继续以防范风险为中心，规范经营，不断调整，勇于开拓，大力开发和推广低风险的金融产品，努力为客户提供优质服务，为全面完成年度各项指标而努力工作。

具体计划着重做好以下几方面工作：

1、根据新信贷审批程序，在实际工作中我部要认真加以贯彻和执行。以现有的各项具体规章制度为基础，根据实际情况，进一步完善和健全制度规定，保证各项工作顺利进行。以总行下发的《信贷业务产品手册》为基础，加强信贷业务的学习，进一步提高客户经理的业务素质，适应日趋激烈的市场竞争。

2、进一步充分发掘现有客户的潜力，保持发展现有的存款基础，同时继续开发新的市场，以增加我行发展的后劲，完成市行下达的任务。

把技术练兵、竞赛、各项业绩考评作为一项长期工作，提高员工的业务水平和服务能力。由于近一两年来营业部老员工业务尖子输出较多，新员工占比较大，年我们将对此项工作应做出详细的培训考核方案，希望通过学习争取能让每位员工系统地掌握会计业务知识和基本业务岗位技能，真正提高营业部会计业务核算质量，把营业部的会计工作做的更加出色。

内控管理工作常抓不懈，将安全工作放在第一位，将内控制度贯彻到工作中的每一个环节去，对职工加强业务风险安全教育，堵查漏洞，把内控管理风险防范工作落到实处，坚决消灭安全隐患。

5、继续坚决落实市行的各项安全保卫工作各项规章制度，配

合市行的各项安全保卫工作，不断提高员工的整体安全保卫综合素质。同时，清醒地认清严峻的安全形势，增强安全防范意识，进一步学习和总结，完善工作细节，确保我行财产和人员安全。

我将进一步总结一年来各项工作的经验，加大业务开发力度，强化内控管理，为市行的发展做出自己应尽的贡献。

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。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。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，业务量一直处于全所前列，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x年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，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！

银行年终工作总结报告篇二

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了好处非凡的2020年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们用心学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作状况总结如下：

本人于20xx年x月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张

票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

我很庆幸自己能够加入_行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，透过自身的努力来维护好每一位客户；当然，透过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务潜力水平。透过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

回顾2020年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但

深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，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，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作用心性、创和主动性造性，我终会实现自己的人身价值，与我们x行共同走向更好的明天。

银行年终工作总结报告篇三

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在xxxx银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一年来，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，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

（一）我在不耻下问中收获了成长。我作为xxx银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为xxxx银行的优秀员工。

一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈学习和刻苦钻研，已经熟练掌握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行职员。

（二）我在辛劳付出中得到了回报。我是进入银行至今获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析xxx银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

（三）我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发 展对服务行业提出的要求，也是xxx银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我的幸福和快乐。

（四）我从敬业守道中感受到了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。

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。

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

（一）做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立xxx银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

（二）做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

（三）做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住轮台县大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

（四）做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为xxx银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为xxxx银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

银行年终工作总结报告篇四

20xx年至20xx年是x行发展比较快的几年，这一年对我来说也是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，随着x行的发展，我完成了自己与工作的融合，并且在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

我从事xxx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x行各阶段的改革得到了更新和进步。

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。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中行员工，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、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为xx行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

本人希望继续在现在的储蓄岗位上工作，安分守己，兢兢业业，所以对于目前的工作岗位竞聘，我也选择综合柜员这一岗位，我曾经在20xx□20xx两年的技能测试里拿到过一级手的成绩，唯一的遗憾是没有冲到过5星级柜员，所以我今后的目标是争取拿到过5星级柜员，不管能不能行，以此为奋斗目标。

银行年终工作总结报告篇五

_年8月，我满怀着对_银行和金融事业的向往和追求走进了_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_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规章制度来进行实际操作，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_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，精力充沛，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。

银行年终工作总结报告篇六

20xx年，在市分行领导及部门负责人的正确指导与帮助下，坚持党的路线方针政策和国家的法律、法规以及农业银行内部的各项规章制度，能以xx银行员工行为守则严格要求自己，刻苦钻研业务，熟练掌握本岗位的管理办法和操作规程。现将一年来的主要工作汇报如下：

深刻领会党的xx届五中全会精神，不断加强自身党性修养，在政治上、思想上始终与党中央保持一致，实事求是，坚持原则，遵纪守法，没有出现违纪违规行为。特别是通过前一阶段保持党员先进性教育活动开展以来，通过学习《读本》，使自己在思想政治水平方面有了更进一步的提高。撰写个人心得体会2篇，撰写分析整改材料1篇，并按照大家提出的在写作方面多下功夫，以提高写作水平等3条意见，制订了整改措施。

1、加强对文件的收发与管理。首先加强对来文的登记与管理□20xx年，全行共收到省分行行政及党委来文1000多份，地直机关来文170多份，各县支行来文150多份。每份文件都能及时送领导传阅，然后按领导的批示再分送到各个部室办理，让上级行的精神迅速传达下去，基本杜绝了公文处理上的积压、延时、误事等现象的发生。其次，认真核登规范了内部发文□20xx年全行共发文500多份，每份文件都经过认真登记编号。第三，每年年底，每个部室处理完毕的文件，都要分门别类，妥善保管，为以后装订档案做好准备。

2、认真做好电子公文传输工作。自从20xx年11月份电子公文系统开通到各县以来，所有的文件都要从公文系统传输，因为对于县支行操作人员来说，这毕竟是一门新技术，每天既要收发省分行来文及本行发文，又要及时解决各县支行在传输过程中出现的问题，由于文件发送及时，周报被省分行“信息情况”采用27期□“xxx分行信息”采用3期□“xxx分行

简报”采用2期，发送的“xx分行保持党员先进性教育活动简报”27期，被省分行采用6期，信息采用率排名全省农行前列。

3、促进档案管理与达标。根据《档案法》和《档案管理条例》，紧密结合《中国xx银行各类档案归档范围及保管期限的规定(试行)》以及□xx省〈归档文件整理规则〉实施细则》和一级档案管理标准，今年共装订档案1312件，其中：永久104件、长期674件、短期544件，所有档案从收集、整理、分类、编号、装订、打印目录都由我一人完成。既为机关节省费用4000多元，又使机关的档案管理从收集、保管、检索、利用等各个方面得到了进一步加强和完善。在今年10月份省分行组织的全省档案管理工作检查及12月份当地档案部门工作中，我行档案工作得到了检查组的充分肯定，使档案管理工作基本实现了制度化和规范化，为提高档案管理的自身价值和促进全行系统的档案管理达标升级工作起到了积极的促进作用。止年末，全行10个单位有9个单位的文书档案达标，其中：3个单位达到“省一级”、3个单位达到“省二级”、2个单位达到“省三级”、1个单位达到“县(市)一级。

4、积极配合办公室主任、副主任抓好全行日常事务性工作，积极协助办公室领导筹办各类会议和来人接待、上下沟通、内外联系工作，做到了各类事项安排合理有序，为保持市分行机关正常工作，尽到了自己的责任。

一是理论功底不够扎实，尤其是马列主义理论水平较低，分析问题不透彻，独自解决问题的能力较差。

二是对金融业务知识学习不够，专业知识欠缺。

三是写作水平较低，对文稿起草还需进一步提高。

四是深入基层较少，尤其对档案管理工作指导不够。

今后，我将进一步加强学习，努力克服工作中存在的不足与

缺点，不断提高自身政治素质、学识水平及工作能力，尽职尽责，圆满完成各项工作任务，为农业银行的快速发展做出自己的贡献。