

# 2023年银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告(精选9篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。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。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇一

所谓电子银行业务，是指商业银行等银行业金融机构利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务。电子银行渠道和物理网点是相辅相成、渠道互补、共同发展的关系。物理网点更应侧重营销，提供一对一，个性化、差异化的服务；电子银行渠道则应侧重于银行交易，银行各渠道交易同样适用二八理论，即网点交易占20%，电子银行交易占80%，电子渠道交易是柜面的4倍。香港银行目前柜面交易占5%，电子渠道交易占95%。我行目前电子银行与柜面交易量之比为58%。1笔柜面交易成本为9.9元，1笔自助设备的交易成本为1.76元，而1笔电子银行的交易成本仅为0.42元；这些数据正是我们努力方向和动力。

我们市建行大同路分理处现有员工11名，其中主任1名，柜员主管1名，个人业务顾问2名，柜员7名，平均年龄36岁，均为大专以上学历。辖区5平方公里，市场两个，个体商业门店500多户，大型超市4家。针对辖区客户群众情况，为搞好“电子银行”创建活动，分理处自20xx年初根据省、市行关于超常规发展电子银行业务的战略部署，积极开展“3512”营销竞赛活动，全员迅速进入“角色”。网点经理衡亮同志，积极带领全员抢抓先机，每天坚持网点经理坐大堂、抓营销，在改变服务上下功夫，灵活抓优服，对每位来网点办业务的客户始终坚持面对面交流，一对一解答，

对vip客户逐一建立档案，进行差异化服务的精细化管理。为此，各项业务尤其是电子银行业务得到前所未有的突破。经过市场洗礼，磨炼出一支能征善战的建行铁军。

### (一)、坚持观念更新，统一思想意识

提高思想认识，营造浓厚氛围。“认识是行动的先导”。首先，我们组织分理处全体同志认真学习了省、市行20xx年电子银行业务工作会议系列文件，深刻领会上级行领导的讲话精神，通过学习讨论，大家统一了思想，明确了全年业务发展的重点，加深了对大力发展电子银行重要性的认识。认识到，当前加强电子银行建设的意义是：一是缓解柜面排队压力、改善服务质量的迫切要求。近年来，客户对银行服务的需求趋势在逐年扩大，而银行的服务供给相对不足，其中一个典型表现就是柜面排队现象。将拥挤不堪、成本较高的柜面渠道，转移到成本低廉、方便快捷的电子渠道是必然趋势；二是提高现代商业银行集约化经营管理水平的必然选择。开放式网络，巨大的虚拟空间使得电子银行可以为客户提供标准化、批量化、综合化、程序化的产品服务，既提高了银行的服务质量与效率，也节约了运营成本，从而大大提高现代商业银行集约化经营管理水平；三是进一步增强客户忠诚度、降低客户流失率的有效手段。随着外资银行机构日益增多，小型股份制商业银行、城市商业银行跨区域经营步伐加大，客户争夺战愈演愈烈。增强客户稳定性，将有效提高后来加入竞争者的准入门槛，有利于保持持久的竞争优势。四是应对日趋激烈的市场竞争的战略需要。商业银行经营发展面临着来自经济全球化、客户需求多元化、同业竞争加剧和潜在竞争者进入等诸多严峻挑战，强大的电子平台是整合全球资源，满足客户多元化需求的有效途径。

其次，我们结合自身实际，明确了“多管齐下抓营销”的工作思路，在认真研究支行核定任务的基础上，自我加压，提出了人人争先、任务翻番的工作目标。第三，我们认真学习借鉴郑州南环支行、河北献县支行发展电子银行的先进经验，

鼓励大家大胆开口营销，不要怕被客户拒绝，使大家树立起“大胆开口，开口就有机会，开口就有收获”的营销理念，在平时的工作中，注意多鼓励，帮助大家增强自信，让每一位同志接待客户时都能做到“三多”，即：多问一句、多听一句、多介绍一句，真正把主动营销电子银行产品变成了一种良好习惯。通过充分动员，使大家对发展电子银行的重要性、发展电子银行的任务指标和发展电子银行的营销理念，做到心中有数。

## (二)、坚持产品体验，畅通营销渠道

实行好产品体验，分享建行营销文化。我们认为，只有自己认为有价值、有意义，柜员才能有向客户营销我行电子银行产品的主动性和积极性。为此，我们多次组织分理处全体人员学习电子银行知识，并在此基础上亲身使用电子银行产品，切身的体验不，仅让大家全面了解了各种产品知识，成为使用电子银行的专家，更让大家的营销有了底气。当大家结合自己的亲身体会，把个人网银、手机银行、短信等产品安全、方便、快捷、优惠等特点介绍给客户时，客户也乐于接受。在这一过程中，我们不仅是向客户销售了产品，更是挖掘了客户的潜在需求，为客户提供了增值服务，分理处每一名同志蕴藏的潜能被充分激发出来，每天的晨会上，大家都纷纷提出自己的营销目标，“我今天要销售6个网银”，“我要签10个短信”，“我要完成5个手机银行”。有了目标，就有了动力，当日终统计营销业绩时，常常发现大家又把目标定低了。特别是刘建同志，他的电子银行营销业绩是我们分理处最棒的，平时工作中他开口最多，被拒绝也是最多，正是在一次次的成功与失败中，他收获了营销的喜悦。

同时，我们也让客户群众参加产品互动体验，帮助大家深入了解我行各项金融产品。一天的活动下来，很多人现场申请并开办了相关业务。除了体验各种业务，客户还可以通过产品经理、理财经理、客户经理的讲解、观看幻灯课件等形式，初步了解建行个人银行业务、公司业务、信用卡业务、电子

银行业务、国际业务、中间业务的重点产品。如营销持存折客户办理银行卡，再通过网上银行或手机银行把折和卡联在一起，特别是代发工资客户，可以通过预约转帐的方式联动，就是在发工资后的日子做一个预约，到时候款就直接到了卡上，用卡可以24小时在自助设备上取款，省去排队的烦恼；还有就是交纳燃气费，交纳燃气费的网点特别少，交费每次要等半小时左右的时间，营销这类客户可就广了，30岁至50岁的人群，他们是交纳燃气费得主力军，告诉他们用电子银行联上卡在家里就能办理，不要跑到燃气公司去排队了，大部分客户容易接受，这种喜闻乐见的营销方式得到了客户的认同。主要目的就是希望借此搭建一个银行与客户交流的平台，让建行的服务和产品走进千家万户，让客户了解建行、走进建行，与建行携手合作。

### (三)、坚持业务培训，提高员工素质

组织全员充电，临阵岗位练兵。要想打硬仗打胜仗，必须有一支战斗力强的作战队伍，而培训就是培养这支队伍的重要手段。我们始终强调电子银行业务培训工作的极端重要性，把其提高到能否准确、有效地做好客户服务工作，从而真正落实“以客户为中心”的服务理念的高度。在业务培训方面主要做了三项工作，为电子银行产品营销奠定了坚实的基础。一是从每月举办一次电子银行最新业务培训，重点对网银和手机银行及新业务培训，全员参加培训学习，覆盖面达到100%。二是对个银骨干人员进行重点培训，业务骨干全部参加了集中培训，采取上机操作和考试相结合，使每个参加培训的员工都能成为能硬仗的战斗员。三是进行了岗位练兵，围绕电子银行业务内容，开展了“一帮一，一对红”活动和比学赶帮超活动，在全分理处掀起了发展电子银行新业务竞赛的热潮。

### (四)坚持宣传造势，营造浓厚氛围

业务要发展，宣传要先行。针对客户不太熟悉、不太了解银

行电子银行产品的状况，我们先后举办了“电子银行产品营销”等系列活动，突出宣传该行电子银行产品安全性、便利性以及“短信通”人性化服务、超值服务的特点。整合了宣传资料，放置了浅显易懂、简洁明了的产品宣传简页、海报、折页和手册，让营业网点员工进行宣传和营销，提高客户信息量和认知度，在扩大了短信宣传网银理财产品的覆盖面，大大地促进了理财产品销售。

不断加大宣传推广力度，树立电子银行品牌。一是要加快对柜面业务的替代速度，提高研发效率，网银产品不仅要能解决大众化需求，更要精细化到针对特定客户群的不同个性化需求，不断推出新品吸引客户，形成独有优势，打造独有品牌。二是在自身网点投放led广告，在客户营销过程中，不断宣传和强化电子银行渠道的优势，赢得客户良好口碑。三是高度关注各项电银渠道评比活动，第三方评价机构的评选活动，认清自己所处的位置，在比较中找到差距，找到自信，努力扩大影响力，有效提升品牌价值，不断增强互联网经济时代商业银行的竞争力。

平时，我们还特别注意在营业厅现场宣传推荐我们的产品。选的宣传对象主要是从新开户的客户做文章，从源头联动电子银行产品，首先在大厅的排队机处迎接客户，如有新开户的客户就帮助复印身份证，指导客户填写开户申请书，就询问客户办卡的用途，如果是等别人汇款的，就告知客户我们建行有免费试用短信通业务，账户变动及时给你发信息，你也可以发信息查询明显，还可以交话费，如果是附近个体工商户，我们就推荐电子银行套餐（网上银行，手机银行，短信通知）向他们营销我们行的电子银行，省时，省钱，省力特点；建行e路通，理财好轻松，这句话非常实在，这是一个我们一位有名的牙医给我讲的，这位杜医生是我们行的白金级客户，比如说买完基金，账户金就不来网点了，我们就给客户联系，问他知道买的产品什么情况吗？赚了还赔了，他竟然不知道，说太忙了，我到他的诊所一看才知道，他根本就没有时间去银行办理业务，去看病的都得预约，我就告诉他

我们行有网上银行非常适合你的情况，他说我根本不会上网，我说你楼上有电脑，保证让你一次还教会你怎么用钱生钱呢！我带着杜医生去网点签约了网上银行，回来就教他怎么在网上买卖金，而且手续费还打折优惠，怎么转换，怎么查询，账户金怎么买卖，怎么挂单交易，告诉他挂单交易睡着觉就可以赚钱的，有什么事随时给我打电话，过了有不到一个月，杜医生给我打电话说“行e路通，理财好轻松”告诉我他的理财产品大约12%，比存定期的收益高多了，等休班要请我酒呢。我听了心里美滋滋的。我们坚信付出就会有收获。

### (五) 坚持差别化营销，完善网银服务流程

在平时的工作中我们体会到，只有注重差别化营销，不断完善服务流程，才能取得最佳效果。当客户进入网点，来到大厅取号或在填单台填单时，首先由大堂经理有效识别客户，简明扼要介绍一下我行电子银行产品的功能，对汇款客户突出使用网银或手机银行手续费打折的优惠政策，先入为主让客户对电子银行产品有所了解，引起客户的兴趣；当客户到柜台办理业务时，柜员根据大堂经理的提示，不失时机地进行营销推荐，耐心细致的讲解，加上运用得当的话术，客户已经很自然地接收，然后水到渠成办理签约手续；签约成功后，柜员呼号大堂经理带客户到电子银行演示区现场激活，仔细为客户讲解和演示产品使用方法和注意事项，并告知客户使用过程中遇到任何问题可以随时联系，从而解除了客户的后顾之忧。对个人高端客户和企业网银客户，我们十分重视售后服务，经常通过电话联系等方式进行回访，有的还要实行上门服务。如今年7月中旬的一天，天气特别炎热，中午下班后网点经理衡亮刚到家楼下，接到一位鲁南玻璃城的季经理的电话，说他的电脑重做系统了，企业网上银行用不了，最近玻璃涨价，急着往外地汇款，否则这笔生意可能就做不成了，银行对公柜台也下班了，问能不能让公司去车到银行去接接你，来公司给处理一下。衡亮深深知道对客户来讲时间就是金钱，时间就是效率，第一反应就是请你在公司等着，不要来接我，路上耽误时间，我直接开车去你公司；挂了电

话，调头就奔鲁南玻璃城去，近半个小时的路程到了季经理的公司，季经理早在大门口焦急的等待了，说了好多客气话，我马上就给客户下载企业网银签名通，就是下载不成功，马上意识到可能是internet选项—安全—activex控件与插件被禁用的原因。处理完毕后下载安装成功，季经理马上安排财务人员汇款，款汇出去后季经理马上与客户取得联系，让客户查看汇款到了吗？客户说刚收到短信，款已到合作愉快，季经理的脸上露出了喜悦，说真的谢谢你了衡经理，你今天帮了我大忙了，我们公司以前在其他行的网上银行有问题他们都是让打客服电话的，你们能在休息的时间又开着自己的车来马上帮我们公司解决了问题，又是请吃饭，又是给加油，都被我婉言拒绝了。就对季经理讲“想客户之所想，急客户之所急”是我们建行人应具备的素质。

后来，作为鲁南玻璃城企业协会的秘书长，满怀感激之情的季经理把他所在玻璃城的企业给我们建行进行了推荐。后有六家企业经季经理的从中牵线，落户我们大同路分理处，同时开通了企业高级网银，企业短信通知，进一步提高了客户对我行的满意度和忠诚度。

同时，针对中高端客户及个体私企业资金往来频繁，我们对其重点推介网上银行/手机银行转账与短信提醒功能，突出宣传“足不出户办业务、享受优惠价格、实时监控账户状况”三大特点，取得良好效果。为充分挖掘客户资源，全面实行捆绑式营销，提高营销技巧，确保大堂制胜，采取大堂经理，客户经理和员工立体互动营销，确保成功率。主动推介网上银行、手机银行、银信通业务，从而提高营销成功率，确保“营销一户、教会一户、开通一户”。

## (六) 坚持柔性激励，打造卓越奋进团队

是讲求柔性激励，打造卓越团队。激励与表扬是前进的动力。每天的晨会上，销售冠军不仅受到口头表扬，得到一张表扬卡，还能得到网点经理颁发的小礼品，这样的表扬不仅能立

即鼓舞士气，还让大家一天都精神振奋。从第一个客户办理业务开始，分理处营业大厅里随时都闪现着网点经理的身影，一个会意的手势，一个小小的鼓励，一次对后进员工的指导，都在激励着大家营销、营销、再营销。柔性激励措施的实施，极大调动了员工的营销热情，呈现出“比、学、帮、敢、超”的营销氛围。正是靠着团队的力量，我们完成了一个个营销任务，实现了一个又一个新的跨越。

根据电子银行业务时尚、便捷和高效的特点，我们以网上银行为重点，围绕网上银行有针对性地开展了一系列提质增收的数据库营销活动，搜集整理了辖内个人高中端客户进行精准营销、定向营销和捆绑营销，组成营销小组深入各企业及单位积极营销，做到“人人头上有任务，个个身上有担子”，全分理处无论是负责人还是员工，都认识到了电子银行产品销售的重要性，实现了由“要我营销”向“我要营销”的意识转变，领导带头，全员参与，全员营销、主动营销，柜员周末营销已成普遍现象，全员参与，联动营销，将电子银行业务营销推向新的高潮。

在同业竞争中不进则退，慢进也是退。在竞争激烈的环境下，如何创新产品、创新服务成为各家银行提升竞争力的有力资本。目前，全行上下都在大力发展电子银行业务，我们大同路分理处虽然做出了点滴成绩，但与上级行要求相比，与其他先进行相比，还有一定差距，这也正是我们继续前进的动力。在今后的业务发展中，取人之长，补己所短，积极进取，团结拼搏，争取在上级行开展的各项竞赛活动中取得更加优异的成绩，为我行电子银行业务的超常规做出更大的贡献。

## **银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇二**

近期，我们部门共同学习了汇综发【2017】33号文，对于其中的银行外汇业务违规案例进行了讨论和总结。

文件中涉及的违规案例主要有以下几种情况：

第一、银行办理售汇业务时，企业提供的申请材料存在问题，与事实不符或存在伪造情况。如2015年8月10日，中国民生银行股份有限公司苏州分行在企业提交伪造的到期还款通知书，申请材料存在瑕疵，售汇资金划转去向与申请用途不符的情况下，为异地企业办理大额售汇业务。

第二、货物贸易项下，企业办理汇出汇款时提供的资料存在问题、或者缺少资料。如，2015年中国工商银行股份有限公司江苏省分行营业务为淮安某公司办理预付货款业务，存在发票与合同中的交易对手不一致、实际预付金额与约定预付金额不一致，以及未满足预付货款约定条件等问题。又如2016年1月至6月，浙江泰隆商业银行上海分行在上海某公司进口合同涉及境外交易对手共13家，但合同绝大部分境外交易对手签字为同一人签署；合同关于协议有效期的约定中英文不一致；实际预付款超过合同总价；进口合同均为同一版本且总价一致。

第三、服务贸易项下对外付汇，企业未提供“服务贸易等项目对外支付税务备案表”。如2015年8月至9月，中国建设银行股份有限公司背景东四支行未按规定审核“服务贸易等项目对外支付税务备案表”，为背景两家公司办理股息红利付款和借款利息付款。

第四、分拆情况。2015年8月1日至9月1日，中国邮政储蓄银行股份有限公司上海浦东新区分行及辖内支行为境内居民违规办理个人个人分拆购付汇业务，共41笔，均为5万美元或近5万美元，且汇往境外同一人。又如天津银行滨海分行为某企业服务贸易项下涉外收入业务46笔且金额类似。

第五、办理出口押汇业务时，企业提供虚假单证。2015年2月至4月。兴业银行股份有限公司台州分行在企业提供虚假单证情况下，办理了出口押汇业务10笔，金额合计4800万美元。

第六、为b类企业超额办理外汇支付业务。2015年9月，上海

浦东发展银行股份有限公司徐州分行在未查询企业货物贸易分类情况下，为b类企业超额办理外汇支付业务。

第一、银行业务员不熟悉外管文件要求。以上这些案例主要违反了以下外管文件，包括：《中华人民共和国外汇管理条例》，《银行办理结售汇业务管理办法》，《银行办理结售汇业务管理办法实施细则》，《货物贸易外汇管理指引》，《服务贸易外汇管理实施细则》，《国家外汇管理局关于印发货物贸易外汇管理法规有关问题的通知》，《个人外汇管理办法》，《国家外汇管理局关于进一步完善个人结售汇业务管理的通知》，《国家外汇管理局关于完善银行贸易融资业务外汇管理有关问题的通知》。

第二、银行业务员未履行真实性合规性审核职责。对于企业提供的虚假资料，银行业务员未能及时进行真实性、一致性、有效性等全方面的审核，导致在单证存在严重问题的情况下，还是为企业办理了业务。

第三、银行业务办理流程不规范。银行业务员未能按流程为客户办理外汇业务，如在为企业办理外汇支付业务时，没有先查询企业货物贸易分类结果，导致了业务的违规。又如在未审核“服务贸易等项目对外支付税务备案表”的情况下，为公司办理股息红利付款和借款利息付款，都违反了《外汇管理条例》，给银行带来了处罚。

总结以上违规原因，我们可以采取一些措施，防范日常工作中的疏漏。

第一、组织员工学习外管文件，及时更新知识库，查漏补缺。银行外汇业务部门内部可以定期抽时间组织员工进行外汇知识学习，对疑难问题进行讨论。对外可以积极参加外汇管理局、自律机制等机构组织的学习培训。只有了解熟悉外管文件，才能在办理外汇业务时有法可依，事半功倍。

第二、落实贯彻展业三原则，“了解你的客户”、“了解你的业务”、“尽职审查”，这也是银行自身业务开展的基本要求。提高外汇业务人员的尽职审查的主动性和自觉性。遇到不熟悉的客户，多问一些相关情况，了解企业的情况、了解企业业务开展的背景以及真实性。对企业提供的单证，做到严格仔细审核，越是常规的业务，越是不能大意、不能忽视，必须笔笔审核清楚，防止疏漏。

第三、完善内部流程管理。银行应该对各类外汇业务事前、事中、事后全过程制定明确具体的要求，员工之间分工明确，经办复核职责明确。外汇业务员在办理业务时，按照既定流程办理每笔业务，提高了办事效率。明确的职责分工，可以提高业务员的办理业务熟练度，提高业务的准确率。

## **银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇三**

一、加强基层工会建设促进企业发展。抓好基层工会组织整顿建设工作，使工会组织建设规范化、制度化。坚持不懈地开展职工之家建设活动，增强基层工会组织活力，提高工会工作整体水平，使工会组织在改革、发展、稳定大局中更好地发挥作用，促进了邮储银行的改革和发展。职工之家建设活动深入持久，工会工作年初有计划，年中有检查，年末有总结，在深入建好“大家”的同时，建好职工的“小家”，全行共 5 个工会小组，好的或比较好的工会小组达 90%以上，会员和职工群众对工会的信任率达 90%以上。

二、把维护职工合法权益贯穿到工会工作的各个方面。根据《职代会条例实施细则》，支行工会将进一步抓好职代会各项职能的落实，坚持和完善职工代表大会制度，每年定期召开一次职代会，企业中的重大决策，均由职代会审议通过，贯彻职代会五项职权，充分行使职工代表的权力，全员参与企业民主管理，民主监督，对企业主要领导实行民主评议，在企业民主管理上实行党政工齐抓共管。同时推进行务公开，确保职工的知情权。在维护职工经济利益时，把职工关心的

热点问题作为维权的切入点。每年为每个职工入意处保险 100 元。坚持走访慰问制度，今年走访一线职工 13 人/次，每人送上价值 500 元的慰问品，探望生病员工 2 名。为解决员工居住分散，中午生活不好安排等困难，通过联系办理员工伙食团，补发午餐、交通、水电费为员工办好事。

三、紧紧围绕企业的中心工作，针对邮储银行业务发展中的难点、重点，积极开展各种劳动竞赛活动。在邮政储蓄短途攻关赛中，工会配合行政领导，做到全员发动，不漏死角，倡导正向激励机制，每个职工都能以企业的效益为中心，千方百计的完成任务，尤其是机关后台员工起到了表率的作用，使竞赛活动取得了令人满意的结果。截止到 12 月 31 日邮储累计余额达 1.6 亿元，净增额达 5000 万元。公司业务余额达到 1.35 亿元，超分行计划 3500 万元；信贷发各项贷款？万元，结余？万元，完成分行计划的？。全行三大收入指标圆满完成任务，取得了较好的经济效益。

四、与节日、纪念日及企业的中心工作相结合，在抓好生产经营的同时，组织开展各种有益于职工身心健康的文体活动。今年开展了庆“三八”女工综合知识竞赛；、国庆节员工趣味体育活动，我与银行共成长演讲比赛、组织开展了职工红色教育基地参观活动，职工党员联欢会。活动的举办增强了企业的凝聚力，也充分调动了职工工作的积极性，密切了员工关系，提高了工作效率。

一、 每个季度召开一次职工联欢会，全年召开四次职工联欢会。

二、 每个季度召开一次工会委员工作会，就职工思想动态和生产生活中存在的问题进行汇总梳理，及时形成文件提交行务会处理 解决。

三、 坚持走访职工家庭制度和慰问一线职工活动，统筹安排“三 “五四”青年节、 八”妇女节、 、 “元旦” “国

庆”节的庆祝活动。四、进一步完善工会小组的建章立规、各专门委员会的组建。

## 银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇四

你们好！

20xx年，是总行规范管理深化年。在行领导的正确领导下，我与稽核部一班人一道，紧密围绕全行工作中心，严格按总分行和市行领导关于加强内部控制的有关指示精神开展工作，以防范风险、堵塞漏洞、提高管理水平为落脚点，稳步开展稽核检查工作。年度内累计完成各项稽核检查21项，其中常规稽核8项，内控综合评价7项，离任稽核5项，专项稽核1项；稽核报告累计提出问题和整改要求各111个，针对被检查单位管理相对薄弱方面提出稽核建议43条；全年完成稽核工作量达267日。

自20xx年稽核部成立以来，今年，我行新领导班子对稽核工作给予了超过以往任何一年的高度重视。从行领导组织分工一把手亲自主抓稽核工作，增加专职稽核人员配备，到修订中层干部年终考评办法，明确稽核部不列入考评范围，再到委以稽核部以重任，将稽核部作为xx支行规范管理深化年和窗口单位规范化服务达标□xx支行内控工作等牵头单位，并将内控委员会办公室设于稽核部，多方面给予了稽核人员充分的独立性，确保稽核人员全身心投入工作并获取较高工作质量。

在今年的稽核检查过程中，主管行领导多次亲临一线，组织部署稽核工作，参加与被稽核单位意见交流，组织落实各级稽核整改方案，并将稽核部收集整理的稽核情况和建议列入内控工作会议发言内容，作重点强调等等，主管行领导对稽核工作的高度重视，使我们感到没有理由不将全身心投入到工作之中，没有理由不将工作干好；各营业单位也普遍提升了

对稽核检查的认识程度，能够认真对待并积极配合稽核工作，对稽核提出的问题能够及时整改、落实到位，并普遍表示愿意接受稽核部经常性的检查。

为贴近全行工作重心，年度内每逢总行内控管理相关文件下发，我都先行一步，认真学习和领会，并结合我行实际组织部内人员对重点内容和网点相对薄弱方面进行学习和讨论，讲解有关业务环节的检查方法，引导部门其他人员把握重点、明确方向，进而达到提高现场稽核工作效率的效果。如□20xx年2月份，总行下发了《银行主要风险环节及防范措施》后，经逐条学习、对照和讨论，我们在进入现场之前，便有真对性的准备了调阅资料并拟定了调阅清单，对营业网点普遍存在的银企对帐、系统内往来资金对帐、各级行领导授信签批印模管理等方面存在的问题，及时进行揭示和正确引导，并对其提出明确整改要求，同时引申提出对未达帐项换人勾挑核对、以及按央行新颁布的结算账户管理办法强化账户真实性检查等稽核建议，为确保银企资金核算安全作出了我们的努力。

为提高稽核人员的政策、业务水平，我部多次与沈阳市审计局联系，使我行专、兼职稽核员19人全部参加了由沈阳市审计局举办的内审人员脱产专业培训班，对内部审计相关法律法规，以及内部审计实务标准等内容进行了系统学习，并全员通过了考核，获得了国家内部审计协会颁发的岗位资格证书，使我行内审人员的专业化水平得到了普遍提高。

随着部门人员和工作量的双重增加，在20xx年度工作开展过程中，为使大家在一个和谐的工作环境下充分展示和发挥个人业务专长，在今年的稽核检查过程中，我们充分利用现场稽核和撰写稽核报告的时间，有针对性的结合实际学习总行新编制度汇编有关内容，并在内部就有关问题进行讨论和意见交流，努力营造内部较为浓烈的学习和业务研讨氛围，新员工短时间内熟悉情况并进入角色，老员工吸取并补充新员工的专业优势，部门全员相互弥补专业缺陷，岗位技能得到

均衡提升，在内部形成了互帮互学、共同提高、自然和谐的良好局面。

今年，我们在做好规范管理深化年活动牵头组织工作的同时，根据总行《银行主要风险环节及防范措施□□□20xx年内控综合评价实施办法》的要求，把信贷业务和财会业务等方面的各风险环节作为切入点，结合相关的金融政策、金融法规、业务操作规程及各项管理制度，采取抽查方式对各城区支行和有关部门进行了常规稽核和内控综合评价；对部分工作岗位变动人员进行了离任稽核。

鉴于稽核部处于内控监管第三道防线，而且又主要采取抽查的检查方式，因此，为确保稽核工作收到实效，有效行使稽核人员的岗位职责，我们在日常实施的稽核检查工作中，一方面在年初围绕上级行的年度稽核工作部署，紧密结合xx支行的实际情况，周密制定本部的稽核工作实施方案，并于每次进入现场之前，紧紧抓住风险点，有计划的拟定稽核资料调阅清单，尽可能的使检查业务。

此致

敬礼！

谢谢大家！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇五

20xx年，邮储银行xx街支行在市行、营业部的正确领导下，在人民银行、银监局的关心与指导下，紧扣“从严管理、突出创新、和谐高效、科学发展”的主旋律，按照“效益领行、

营销立行、管理助跑”的总体工作思路，坚持资金营运和贷款营销“两条腿”走路的工作原则，真抓实干，各项业务得到了长足的发展，市场“蛋糕”逐步做大、做强，效益得到了切实提高，夯实了经营基础，取得了令人欣慰的业绩。

各项存款快速增长。6月末，各项存款余额达6800万元，较年初增加3400万元，完成年度计划的122.88%。其中，储蓄存款余额6400万元，较上年末增加3400万元，完成计划的118.66%；对公存款余额600万元，较上年末增加600万元，完成计划的52.27%。——各项贷款增势强劲。12月末，各项贷款余额225万元，比年初增加165万元，增长18%，全年累计发放贷款285万元，累计收回贷款185万元。年末存贷比例为60.62%。

银联卡业务发展迅速。6月末，今年累计发卡3056张，比上年增长10.99%；卡片存款余额10358.47万元，比上年增长9557.79万元；银联卡交易笔数6369笔。

新设网点如期开业。根据邮储银行关于新网点成立的安排意见，对新成立邮储银行xx街支行进行了设备的购置、网络线路的联通、系统的安装和调试、atm机安装等工作，保证了邮储银行xx街支行的准时开业和业务的正常处理。

队伍建设不断加强。一年来，班子成员以身作则，根据全市干部工作作风整顿的相关要求做好表率，开展了一系列文明规范服务活动，有力提升了员工的思想水平和综合素质。对全体员工进行了执行力和服务礼仪培训。

### (一)抓业务，与时俱进创佳绩

抓存款，促资金实力增强。20xx年以来，全行牢固树立细化市场、扩充总量、优化结构、讲求效益的资金组织工作总体目标，实现了存款份额增长和结构优化的新突破。一是做到了任务早落实，计划早安排。从存款的吸收、考核和资金的管

理等方面及早进行了部署和实施，为各项目标和计划任务的顺利完成提供保障。二是调整存款结构，下大功夫抓储存，努力增加市场份额。及时采集市、区金融机构存款数据进行对比分析，搞好市场调研，寻找发展差距，制定对应措施，加大储存考核力度，使得全行的储存份额迅速提高，存款稳定性进一步加强。三是把稳存增存作为抓存重点。利用邮储银行xx街支行的地理优势，采取“抓大额客户资金，带集体团队攻关”的方式来吸收存款，定期不定期走访市内各企事业单位以及个体私营单位，广泛宣传，联系沟通，在组织资金、扩大资金方面做出了不懈的努力。

抓贷款，促营销力度加大。一是以双赢为目标，加大扶持中小企业□20xx年，邮储银行xx街支行信贷工作紧紧围绕和突出这一重心，扶持了一批信誉好、经营好、效益好、前景好的优质企业。至20xx年上半年，邮储银行xx街支行累计投放中小企业贷款10户左右，金额达350万元。二是以贷款业务扩展为方向，加大营销力度。诸如公职人员担保贷款、农户联保贷款及商户联保贷款等信贷产品，增加信贷资金扶持的覆盖面和受益人群；至20xx年上半年，邮储银行xx街支行这几类贷款品种的发放金额达千万元以上，占营业部贷款余额的18.1%。

抓财务，促经营效益上升。注重经济核算，狠抓增收节支，提高经营效益。从增收和节支两个方面入手，以利息收入为主攻方向，超额完成了全年下达的财务计划。加强对费用开支的管理，真正把费用用在“刀刃”上，降低经营成本，节支效果明显；在节支的同时，把财务工作重点放在增收上，年初就将收入任务分解下达到岗到人，严格按月考核、按季兑现。

## (二)重改革，开拓创新促经营

周密组织，创造改革良好氛围。为使邮储银行xx街支行改革工作做到稳步推进、有条不紊，结合邮储银行实际，明确了

改革的指导思想、原则、目标以及改革的主要内容、实施步骤、方法和相关要求等，规范了操作程序，并组织召开了相关会议，从而统一了思想认识，增强了全体员工支持改革、参与改革的意识。

### (三)强管理，从严治行保稳定

完善制度建设，狠抓各项制度落实。在日常管理过程中，根据制度逐项检查，对检查过程中发现的违规违纪问题，坚决按照制度规定进行落实，绝不姑息，切实加大了制度的执行力度。

落实安保责任，提高风险防范意识。把安保目标管理摆在重要位置，横到边，竖到底，不留死角，层层签订目标责任书，并实行风险责任制约机制，强化领导责任和全员参与意识，一级向一级负责。领导带头认真学习贯彻上级文件精神，定期研究部署保卫工作，经常深入基层开展安全检查，时刻注意掌握辖内安全动态，实现了全年安全无事故。

强化内部审计，坚持治行从严原则。切实贯彻落实案件专项治理工作的一系列文件精神和要求，努力构建风险防范和案件治理的长效机制。对存款集中的大户及资金来往频繁的客户重点抽查并进行了上门对账，对所有开立的单位结算账户大额流动资金情况进行了全面排查，对内部控制制度建设及制度执行力情况进行了全面的梳理自查。

外部方面：邮储银行xx街支行经济总量较小，金融资源较为贫乏，结构单一，主导型、骨干型企业少，邮储银行邮储银行xx街支行面临的发展大环境不容乐观。内部方面：一是体制、制度建设还有待进一步加强。二是业务量小、创利能力低。三是内部管理还不够规范，干部员工的积极性没有得到充分发挥。四是科技创新支持力度不够，创新步伐迈得不快，新业务品种推广力度不够。

总体要求是：以党的十七届四中全会和中央经济工作会议精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，按照邮储银行三年发展规划，以市场为导向，以防范风险为重点，以资本管理为中心，以发展为主线，以建立完善面向市场的考核机制为动力，以“依法合规、稳健经营、稳步发展”为理念，以提高综合竞争力和经营效益为目的。在风险可控的前提下，着力扩大资产规模，提高资产运行质量；着力拓展业务发展空间，提高经济效益、服务水平和赢利能力；着力建立和完善各项考核制度，调动全体干部职工积极性，激发经营活力；着力加强精神文明建设、员工队伍建设，提高员工素质，不断增强综合竞争能力，全力促进各项业务持续快速健康发展。

与时俱进，高度关注经济金融形势，做好调研分析。本着对企业、对客户、对自身高度负责的态度，对当前经济金融形势进行客观判断，随时注意各项业务指标的变化情况，做好重点分析，尽量规避风险的发生。

砥砺奋进，坚持不懈抓存增效，扩大市场份额。一是转变观念，改进认识，牢固树立大存款、大发展的经营思想。二是立足潍城区，把营销区域向周边扩展，把营销触角向乡村延伸，进而扩展到全市，实现储蓄存款和对公存款的双增长。特别是做好周边经济情况的调查和分析工作，把营销重点放在系统大户上。三是继续加大抓存考核力度，下达目标责任，实行按月考核，按季奖惩。

稳步迈进，加强内控制度建设，严防风险发生。一是规范制度化建设。通过建立健全制度，做到用制度约束人，用制度充实人，用制度引导人。开展“制度落实年活动”，狠抓制度执行落实力度，严格按章办事，增强执行制度的自觉性。二是建立责任问责制。实行“谁主管，谁负责”的工作要求，建立第一责任人制度，以达到相互制约，预防风险的目的。三是加强内部制约。完善违规必究的处罚机制。资金计划、会计账务按照内部牵制、授权有限的要求，建立相互制约的工作流程。柜面业务做到经办、复核、授权三分开，相互监

督。四是加强安全风险防范。梳理全行各岗位的工作流程，逐项落实各项安保制度，切实做好各类预案和三防一保工作，确保全行安全经营。

奋起前进，整合网点资源，延伸服务范围。进一步扩大机构覆盖面，将服务范围向潍城区周边延伸。通过延伸服务范围，进一步扩大规模，增加贷款投放量，有效解决小企业贷款难和难贷款问题。——团结勇进，培育企业文化，精心打造团队精神。以“思想高起点、待人高素质、办事高效率、处事高节奏、能力高水平”为目标，积极开展企业文化建设，创建一个诚信稳健、创新高效、以人为本、追求卓越的新型城市邮储银行。一是要考核服务质量。将文明优质服务纳入员工考核机制进行严格考核。从服装、卫生、服务态度等各个方面入手，全面体现邮储人的精神风貌。二是加强员工培训。在支行范围内开展“技术比武、专业培训”工作。不断提高服务质量、改善服务态度。积极将先进的技术引入经营服务的全过程，为顾客开设各项方便、提供安全、高效的服务项目。三是构建企业团队精神。引导员工树立团结协作的作风，树立以大局为重、互相理解、相互配合的团队精神，全力打造精诚团结的员工队伍。

## 银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇六

根据学校毕业实习要求，本人于20xx年6月底到8月底期间在中国农业银行宁海县支行城关分理处进行了为期8周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况及体会作一系统的总结。

中国农业银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，中国农业银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通

过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。中国农业银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点，一直鼎力支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

(一)了解实习单位基本情况和机构设置、人员配备等。

(二)学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞、珠算、五笔字型输入、捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款、整存整取、定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票、签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等。

(三)了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(四)总结实习经过，并完成实习手册、实习报告。

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞、捆钞、珠算、五笔字型输入法、数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却未发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗？后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的“苦练”，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要

是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水、平账报告表、重要空白凭证销号表、重要空白凭证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折、银行卡、存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记账、复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。

对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；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。

其次，我觉得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。在这一点上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。现在银行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，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。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，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好、请签字、请慢走”；其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。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。

最后，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与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

## 银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇七

自从毕业之后就加入了银行的大家庭，作为这个大家庭的新人，我在接受着大家点点滴滴的指导，有如春笋吸收春天的甘露般成长，让我从懵懂的学生慢慢转变为合格的银行人。

过去的几个月里，在大家的谆谆教导之下，自己在一步步地成长。虽然自己一直在进步，但我深知成绩是要汗水来铺垫的，坚信只有努力才有回报，所以即使再累也要坚持，争取做的更好。因为是在高沟，这个xx市经济实力相对较强的乡镇，做生意的人很多，客户量也很多，每天每个人的业务量自然也很多。因此，这样的工作环境就迫使我自己不断地提醒自己：要在工作中认真认真再认真，即使客户再多、压力再大也不能有半点马虎，一定要严格按照行里规定的各项规章制度来进行实际操作。

一是服务，任何工作都强调一个服务，诚信待人，从心底的微笑，才是真正的服务。很开心能在这个网点，大家团结友爱、互相帮助(偶尔之间会有些贫嘴)，大家每天微笑待客，也微笑对待身边的同事!很重要的一点，就是任何心情都不能带到工作当中。

二是业务知识，全球经济变化很快，同样银行的业务标准也在日新月异，每天都要关注改革更新，不仅要巩固以前的知识，也要适应变化，跟紧银行业务的发展。要把每个知识落到实处，不能凭自己想象或者道听途说，任何事情都要讲求一个根据，办事也要做到细心。

三是营销□xx银行是一个很年轻的银行，单单的做好服务与业

务是不够的，我们要大力的营销，让更多的人知道邮储银行，熟悉邮储银行。这就需要我们每一个员工对营销技巧和销售产品的学习。同时也要兼顾业务与服务，如果一味的营销，而不顾业务规范和办事效率，是不可取的，所以综合柜员就是要学会服务、业务、营销这三方面的融洽的结合。不能顾此失彼，必须做到融会贯通，才能做好这份工作。

以上就是本人的述职报告，没有最好，只有更好。回首这几个月，总结这些日子的点点滴滴，展望未来，描绘以后的天空，一定更蓝。过去的学生时代已经随记忆的河水流向岁月的深谷，珍藏在回忆的美好里面，自己不应该再以学生的身份，再以学生的角度去思考问题，应该认真总结经验，努力学习担责上阵，积蓄更多的力量，在工作的舞台上演好自己的每一出戏，做永远的主角。或许我们都不能预料未来的路有多坎坷，担子有多重，但一起走过了不平凡的20xx[]我们有足够的信心迎接更美好的20xx[]因为我们属于永远的大家庭，我们时时刻刻在准备着迎接明天的挑战。

20xx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好处重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，从21团支行调至焉耆分理处，接触到了主出纳以及交换业务。在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，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、改善，并不断进步。

现将工作状况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加用心主动地学习农行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们

请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和职责感，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。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，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。

其次，在技能方面，我个人也能够用心投入，训练自己，这一年中，我始终持续着良好的工作状态，以一名合格的农行业员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经基本达标，但是abis与熟练的同事相比还有必须的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我明白，作为储蓄岗位一线员工，我们更就应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，更好的为广大客户带给方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到农行这个大家庭中，用心应对工作，与大家团结协作，相互帮忙。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

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透过带给优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

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，农行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在农行工作过程中，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，是经过激烈竞争洗礼后的理性选取，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。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。此刻社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户带给最有效、质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要思考如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服

务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段必须要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮忙下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会用心认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

比尔盖茨说过这样一句话：“每一天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业？又是什么创造了他的财富？是职责与激情！我认为职责是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是职责心的完美体现，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。职责促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从此刻做起，将职责扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范潜力，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”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不

然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，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潜力。

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，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

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，我愿我所从事的农业银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

## 银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇八

20xx年，邮储银行xx街支行在市行、营业部的`正确领导下，在人民银行、银监局的关心与指导下，紧扣“从严管理、突出创新、和谐高效、科学发展”的主旋律，按照“效益领行、营销立行、管理助跑”的总体工作思路，坚持资金营运和贷款营销“两条腿”走路的工作原则，真抓实干，各项业务得到了长足的发展，市场“蛋糕”逐步做大、做强，效益得到了切实提高，夯实了经营基础，取得了令人欣慰的业绩。

各项存款快速增长。6月末，各项存款余额达6800万元，较年初增加3400万元，完成年度计划的 122.88 %。其中，储蓄存款余额6400万元，较上年末增加3400万元，完成计划

的118.66%;对公存款余额600万元，较上年末增加600万元，完成计划的52.27%。——各项贷款增势强劲。12月末，各项贷款余额225万元，比年初增加165万元，增长18%，全年累计发放贷款285万元，累计收回贷款185万元。年末存贷比例为60.62%。

银联卡业务发展迅速。6月末，今年累计发卡3056张，比上年增长10.99%;卡片存款余额10358.47万元，比上年增长9557.79万元;银联卡交易笔数6369笔。

新设网点如期开业。根据邮储银行关于新网点成立的安排意见，对新成立邮储银行xx街支行进行了设备的购置、网络线路的联通、系统的安装和调试、atm机安装等工作，保证了邮储银行xx街支行的准时开业和业务的正常处理。

队伍建设不断加强。一年来，班子成员以身作则，根据全市干部工作作风整顿的相关要求做好表率，开展了一系列文明规范服务活动，有力提升了员工的思想水平和综合素质。对全体员工进行了执行力和服务礼仪培训。

### (一)抓业务，与时俱进创佳绩

抓存款，促资金实力增强。20xx年以来，全行牢固树立细化市场、扩充总量、优化结构、讲求效益的资金组织工作总体目标，实现了存款份额增长和结构优化的新突破。一是做到了任务早落实，计划早安排。从存款的吸收、考核和资金的管理等方面及早进行了部署和实施，为各项目标和计划任务的顺利完成提供保障。二是调整存款结构，下大功夫抓储存，努力增加市场份额。及时采集市、区金融机构存款数据进行对比分析，搞好市场调研，寻找发展差距，制定对应措施，加大储存考核力度，使得全行的储存份额迅速提高，存款稳定性进一步加强。三是把稳存增存作为抓存重点。利用邮储银行xx街支行的地理优势，采取“抓大额客户资金，带集体团队攻关”的方式来吸收存款，定期不定期走访市内各企事

业单位以及个体私营单位，广泛宣传，联系沟通，在组织资金、扩大资金方面做出了不懈的努力。

抓贷款，促营销力度加大。一是以双赢为目标，加大扶持中小企业□20xx年，邮储银行xx街支行信贷工作紧紧围绕和突出这一重心，扶持了一批信誉好、经营好、效益好、前景好的优质企业。至20xx年上半年，邮储银行xx街支行累计投放中小企业贷款10户左右，金额达350万元。二是以贷款业务扩展为方向，加大营销力度。诸如公职人员担保贷款、农户联保贷款及商户联保贷款等信贷产品，增加信贷资金扶持的覆盖面和受益人群；至20xx年上半年，邮储银行xx街支行这几类贷款品种的发放金额达千万元以上，占营业部贷款余额的18.1%。

抓财务，促经营效益上升。注重经济核算，狠抓增收节支，提高经营效益。从增收和节支两个方面入手，以利息收入为主攻方向，超额完成了全年下达的财务计划。加强对费用开支的管理，真正把费用用在“刀刃”上，降低经营成本，节支效果明显；在节支的同时，把财务工作重点放在增收上，年初就将收入任务分解下达到岗到人，严格按月考核、按季兑现。

## (二) 重改革，开拓创新促经营

周密组织，创造改革良好氛围。为使邮储银行xx街支行改革工作做到稳步推进、有条不紊，结合邮储银行实际，明确了改革的指导思想、原则、目标以及改革的主要内容、实施步骤、方法和相关要求等，规范了操作程序，并组织召开了相关会议，从而统一了思想认识，增强了全体员工支持改革、参与改革的意识。

## (三) 强管理，从严治行保稳定

完善制度建设，狠抓各项制度落实。在日常管理过程中，根据制度逐项检查，对检查过程中发现的违规违纪问题，坚决

按照制度规定进行落实，绝不姑息，切实加大了制度的执行力度。

落实安保责任，提高风险防范意识。把安保目标管理摆在重要位置，横到边，竖到底，不留死角，层层签订目标责任书，并实行风险责任制约机制，强化领导责任和全员参与意识，一级向一级负责。领导带头认真学习贯彻上级文件精神，定期研究部署保卫工作，经常深入基层开展安全检查，时刻注意掌握辖内安全动态，实现了全年安全无事故。

强化内部审计，坚持治行从严原则。切实贯彻落实案件专项治理工作的一系列文件精神和要求，努力构建风险防范和案件治理的长效机制。对存款集中的大户及资金来往频繁的客户重点抽查并进行了上门对账，对所有开立的单位结算账户大额流动资金情况进行了全面排查，对内部控制制度建设及制度执行力情况进行了全面的梳理自查。

外部方面：邮储银行xx街支行经济总量较小，金融资源较为贫乏，结构单一，主导型、骨干型企业少，邮储银行邮储银行xx街支行面临的发展大环境不容乐观。内部方面：一是体制、制度建设还有待进一步加强。二是业务量小、创利能力低。三是内部管理还不够规范，干部员工的积极性没有得到充分发挥。四是科技创新支持力度不够，创新步伐迈得不快，新业务品种推广力度不够。

总体要求是：以党的十七届四中全会和中央经济工作会议精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，按照邮储银行三年发展规划，以市场为导向，以防范风险为重点，以资本管理为中心，以发展为主线，以建立完善面向市场的考核机制为动力，以“依法合规、稳健经营、稳步发展”为理念，以提高综合竞争力和经营效益为目的。在风险可控的前提下，着力扩大资产规模，提高资产运行质量；着力拓展业务发展空间，提高经济效益、服务水平和赢利能力；着力建立和完善各项考核制度，调动全体干部职工积极性，激发经营活力；着力加强

精神文明建设、员工队伍建设，提高员工素质，不断增强综合竞争能力，全力促进各项业务持续快速健康发展。

与时俱进，高度关注经济金融形势，做好调研分析。本着对企业、对客户、对自身高度负责的态度，对当前经济金融形势进行客观判断，随时注意各项业务指标的变化情况，做好重点分析，尽量规避风险的发生。

砥砺前行，坚持不懈抓存增效，扩大市场份额。一是转变观念，改进认识，牢固树立大存款、大发展的经营思想。二是立足潍城区，把营销区域向周边扩展，把营销触角向乡村延伸，进而扩展到全市，实现储蓄存款和对公存款的双增长。特别是做好周边经济情况的调查和分析工作，把营销重点放在系统大户上。三是继续加大抓存考核力度，下达目标责任，实行按月考核，按季奖惩。

稳步迈进，加强内控制度建设，严防风险发生。一是规范制度化管理。通过建立健全制度，做到用制度约束人，用制度充实人，用制度引导人。开展“制度落实年活动”，狠抓制度执行落实力度，严格按章办事，增强执行制度的自觉性。二是建立责任问责制。实行“谁主管，谁负责”的工作要求，建立第一责任人制度，以达到相互制约，预防风险的目的。三是加强内部制约。完善违规必究的处罚机制。资金计划、会计账务按照内部牵制、授权有限的要求，建立相互制约的工作流程。柜面业务做到经办、复核、授权三分开，相互监督。四是加强安全风险防范。梳理全行各岗位的工作流程，逐项落实各项安保制度，切实做好各类预案和三防一保工作，确保全行安全经营。

奋起前进，整合网点资源，延伸服务范围。进一步扩大机构覆盖面，将服务范围向潍城区周边延伸。通过延伸服务范围，进一步扩大规模，增加贷款投放量，有效解决小企业贷款难和难贷款问题。——团结勇进，培育企业文化，精心打造团队精神。以“思想高起点、待人高素质、办事高效率、处事

高节奏、能力高水平”为目标，积极开展企业文化建设，创建一个诚信稳健、创新高效、以人为本、追求卓越的新型城市邮储银行。一是要考核服务质量。将文明优质服务纳入员工考核机制进行严格考核。从服装、卫生、服务态度等各个方面入手，全面体现邮储人的精神风貌。二是加强员工培训。在支行范围内开展“技术比武、专业培训”工作。不断提高服务质量、改善服务态度。积极将先进的技术引入经营服务的全过程，为顾客开设各项方便、提供安全、高效的服务项目。三是构建企业团队精神。引导员工树立团结协作的作风，树立以大局为重、互相理解、相互配合的团队精神，全力打造精诚团结的员工队伍。

## 银行新入职员工年度工作总结 银行工作报告篇九

首先，感谢领导及同事在这将近一年时间里对我的培养与帮助。在xx银行工作，是我告别学校和社会接触的第一站，我懂得了很多以前不曾明白的道理，也了解了很多以前不曾想过的事情，学到了很多，得到了很多。同时也发现了自己很多不足之处，很多地方需要改进。

现由于个人原因，不得不提出辞职，由此给银行造成不便，深感歉意。银行里的每个同事都给我过关怀和热情的帮助，让我能迅速融入社会，所有的这一切除了一声感谢，我也不知道该怎样表达。

最后，我真心希望贵银行能在今后的发展建设旅途中蒸蒸日上。

恳请领导予以批准我的辞职请求。

此致

敬礼！

申请人：

20xx年x月x日