

最新银行职员年终工作总结 银行职员个人工作总结(大全10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

银行职员年终工作总结篇一

年末将至，一年的工作终于落下了帷幕。回顾这一年来的工作情况，尽管有不少曲折、波澜。但是都终究敌不过一句话——“功夫不负有心人”！

我作为银行的职员，在工作中拼搏向上，为客户准备最好最及时我的服务，为工作做好最早最充分的准备，在工作中努力的完成自己的任务，在工作外也常常加强自己的能力。总的来说，这一年来，自己的收获满满当当！

但即使是最出色的员工也不可能不在工作中犯下一丁点的错误和问题，更何况我的能力还不足以让我自傲，为此，我要在此总结自己的成长和不足，更清楚的了解自己！我对自己的工作情况整理如下：

一、成长阶段

在今年工作刚开始的时候，我就为自己定下了计划，要在今年的工作中改变自己。尽管因为一些外部因素耽误了一会，但是并不影响我的计划进行。

首先，在今年的工作开始前，我留开始定时的总结自己的工

作，并且仔细的分析自己在工作中的不足和问题，在后面的工作中留心调整。一年下来，自己也惊讶自己居然有这么多的问题。尽管都不是什么大问题，但是作为银行的职员，为了给客户带来最好的体验，我就必须将自己的工作努力做到最好！

其次，我还常常向领导和前辈请教，学习他们在工作中的优点和技巧。并且积极的参加银行的培训，巩固自己基础的同时也不忘加强自己的业务能力。

我还经常从网上和书籍中了解对待客户和工作的方式技巧，大大的扩宽了自己的知识面，对工作相关的不少事情也有了更加广泛的了解。

最后，在工作中，我热衷实践，通过自己的努力将知识融入到行动当中，从工作中吸取经验和收获技巧。当然，融入经验的时候都经过了多次的检查和判断，大部分的情况都为自己的工作带来了便利！

二、工作情况

今年的工作中，从表面来看，自己在成绩上有了大大的提升，工作中也越来越熟练顺利。这段工作中我带着热情和激情在工作中为客户服务，坚守银行的服务理念，人性化的为客户带来最好的体验。

并且，在工作中我还热爱帮助同事，待人亲切。和同事们建立了深厚的友情。

三、个人的不足和未来的展望

要说自己的不足，最主要的就是工作中一些细节的问题。尽管自己的性格不拘小节，但是我也明白，细节决定成败的道理。但是，自己却总是下意识的做出了一些错误的行为，这

是我需要努力改正的缺点!

展望未来,我相信工作会有更大的发展和改变,我要及时的跟上时代的潮流,提升,改进自己!当然,也不能忘了时刻去反省,完善自己,这样才能将工作做到最好!

银行职员年终工作总结篇二

上半年,我行认真贯彻市分行20xx年工作会议精神,进一步深化改革,加强员工队伍建设,强化内控和风险管理,齐心协力抓好工作落实,确保了我行20xx年上半年各项指标的稳健运行,为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

今年上半年受市场和授信政策等因素影响,贷款业务有所收缩,但其他经营指标保持了良好的发展态势。

1、存款业务指标增势明显。6月末,各项人民币存款余额为x万元,较年初新增x万元,完成市分行人民币存款计划的x%其中人民币对私存款余额达到x万元,余额新增x万元,完成市分行计划的x%;对公存款余额达到x万元,余额新增x万元,完成市分行计划的x%;金融机构存款余额x万元,新增x万元,完成市分行计划的x%外币存款受人民币升值压力影响,较年初负增长x万美金。

2、授信业务总量略有回落,不良贷款比重大幅下降。6月30日,人民币贷款余额为x万元,较年初减少x万元,其中零售贷款减少x万元;公司贷款较年初减少x万元;票据贴现余额减少x万元。通过大力催收,收回x有限公司逾期贷款x万元、零售不良贷款x万元,我行不良贷款率由年初的x%降至x%

(一)坚持以人为本,狠抓员工队伍建设,充分调动员工工作积极性,增强员工组织归属感,努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。

今年来，支行把队伍建设作为第一要务来抓，自始至终坚持以人为本，实实在在谋发展，真心诚意办实事，理顺了人气，凝聚了人心。

1、改革工资分配办法，调整月度绩效工资和年度绩效工资的分配权重，解决了年度绩效工资激励滞后的问题。同时改革对网点和机关科室的激励政策，妥善解决了原有分配激励政策中显失公平的矛盾和问题，平衡了柜员与分理处主任、一线与二线之间的关系，有效地鼓舞了士气，带动了人气，促进了业务的指标的攀升。

2、因人因地制宜，把合适的人安排在合适的岗位，用人所长，使全行上下各个部门、各个岗位、每位员工都在一个和谐的氛围中充分地发挥各自的作用，是支行今年工作的一个着力点。

(二)坚持以市场为导向，以产品营销和个性化服务为手段，进一步扩大客户群体，确保支行各项业务的快速发展。

1、改革业务发展科的业务流程和营销模式，加大了对私存款营销和对网点管理的工作力度。年初，支行班子经过认真的分析和审慎的考虑，把业务发展科细分为零售业务科和公司业务科。零售业务科负责对私存款、零售贷款、代收代付等中间业务的营销和网点的管理。公司业务科负责对公存款、公司贷款、票据贴现及中间业务的营销和管理。这一改革，将原来业务科大而全的职责进一步明细化，有效强化了部门负责人的工作责任，为对私、对公业务的良性发展奠定了基础。今年上半年对私、对公存款如此好的来势，业务流程整合功不可没。

2、改革营销模式，变一线网点人员单打独斗、散兵游勇式的营销为全员整体联动、铺天盖地、轰炸式的全员营销。原来员工的思维定势是：存款是一线网点人员的事情，贷款、票据贴现等中间业务是业务科的事情，二线员工完成揽存任务

后就万事大吉。对外营销信息零碎，缺乏沟通，以网点和个人为单元走出去营销，势单力薄，缺乏集中火力。对业务科的流程和营销模式整合后，支行从全行各个层面收集信息，最后反馈到零售业务科和公司业务科汇总筛选，确定重点，以支行整体的经济实力为后盾，以零售业务科、公司业务科和网点组成联合营销阵线，多层次、全方位营销，一个个堡垒不断地被攻克。今年我们各项存款节节攀升，与我们全行员工的艰苦努力和营销模式的改革是分不开的。

3、抓客户群体的建设，通过各种途径，巩固老客户，争揽新客户，侵吞、蚕食他行重点客户，我们的客户群体正在逐步扩大。去年，由于授信政策和费用政策的限制，我们一度失去了x和x中心等一些核心老客户，一度也使我们各项工作都处于非常不利的境x房产□x等一帮新客户，不仅弥补了核心老客户流失带来的存款损失，也为我行20xx年对私、对公业务超常发展储备了深厚的客户资源。

4、加大对票据业务的营销力度，广辟票据渠道，初步形成了一定规模的客户群，票据业务步入了良性发展的轨道。

今年我们将票据业务摆在与资产负债业务同等重要的位置，制定专项奖励办法，强力营销，有效地调动了业务人员拓展票据业务的积极性和主动性。同时，为了调动全行员工拓展票据业务的积极性，支行又推出了票据业务专项激励措施。这一系列激励政策的出台，充分调动了全行员工营销票据业务的积极性，认真及时的考核兑现，将激励政策转换成了实实在在的效益，比较好地解决了激励政策和实际效果的良性循环问题。零售科xxx从xxx纸厂一次揽入票据x多万元。通过上门营销，公司科将x公司所有承兑汇票业务争揽到我行办理。在与x公司的交往中了解到其供货的客户所在的x商业银行暂停办理承兑汇票质押分解业务的信息后，主管行长x立即率公司业务科客户经理奔赴x等地。通过与x等公司的多次交流和接洽，开辟了票据业务的x市场。至今年六月末□xxx等公司在

我行办理贴现xx万元，质押拆零银行承兑汇票x万元，吸收6个月定期保证金存款x万元。

5、因势利导，多策并举抓清收，确保了资产质量的不断提高。截至6月末，我行不良贷款余额x万元，比年初减少x万元，贷款不良率由年初的x%降至x%降幅达x%

首先是明确重点清收目标，实事求是地制定一户一策的催收计划，并明确专人专责抓催收其次因势利导，采取得力措施抓催收落实。对于恶意赖帐的钉子户，通过法律手段“虎口拔牙”x局职工x每月有固定的工资收入，恶意拖欠住房按揭贷款本息达五期以上，我们在多次上门催收无果的情况下，将之诉诸法律，法院约谈该客户后，该客户重新认识了恶意拖欠银行贷款的严重后果，一次性归还了以前所欠贷款本息，以后每月均按期归还本息，再没有出现一次逾期。对于有保险担保的逾期零售贷款，在积极催收的同时，积极主动地与保险公司协调沟通，争取保险公司的“垫款”支持，消化不良，降低不良比重。对于x有限公司因资金周转困难，导致贷款逾期，我行又不能继续给予支持的现实，一方面积极帮助企业想方设法盘活，同时积极协助该厂与x行联系，促成x行给予该厂x万元贷款，置换了我行x万元不良贷款，有效化解了我行授信资产风险。

(三)坚持依法合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。

今年是x银行业务发展关键年，员工思想曾一度出现较大波动，为迅速扭转该局面，支行一方面通过耐心细致的思想政治工作，积极主动地宣传股改，及时引导员工走出思想认识上的误区，另一方面始终不渝地坚持从严治行，不断强化内部管理，加大对风险点的检查督导，确保了各项业务的健康平稳运行。

今年上半年，我行各项业务工作都取得了较快的发展，经营效益也得到了大幅提高，的确令人欣喜，但我们在享受胜利的喜悦的同时也必须清醒地认识到我们下半年面临的巨大的困难和挑战：今年下半年，我们要消化撤销x分理处带来的存款流失，要妥善处理好股份制改革过程中人力资源改革的突出问题，工作的难度非常大，任务非常艰巨，稍有懈怠，上半年取得的成绩就会化为乌有。

下半年我们的工作重点：

1、积极稳妥地推进人力资源的改革，初步建立一个符合股份制银行内在运作机制的人力资源管理机制和绩效考核机制。抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和职业使命感。

2、进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展上半年已经取得的成果，尽最大努力全面完成全年的目标任务。

3、积极主动地解决好费用资源和费用需求之间的突出矛盾，在业务和效益发展的同时，实现员工收入的同步稳定增长。

4、进一步强化内部管理，落实安全制度，抓好反腐防案工作，保障各项工作的健康运行。

银行职员年终工作总结篇三

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的20__年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xx多万增加到现在的xx多万，净增xx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。现将我一年中的工作情况作如下总结：

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的'目标，为了让自己尽快成长为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

文档为doc格式

银行职员年终工作总结篇四

我在的银行工作中，始终连结着精采的工作状况，以一名及格的银行员工的尺度来严酷要求自己。我安身本职工作，潜心钻研营业手艺，使自己能在通俗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，我们更应该增强自己的营业手艺水平，这样我们才能在工作中驾轻就熟，更好的为泛博客户供给便利、快捷、切确的处事。以“客户对劲、营业成长”为方针，搞益处事，树立热忱处事的精采窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都欢快而来对劲而归。众所周知，在支行辖内，分理处是斗劲忙的一个点。天天每人的营业量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币出格多，是以这样的工作情形就迫使我自己不竭的提醒自己要在工作中当真当真再当真，严酷按总行和支行拟定的各项规章轨制来进行现实操作。

一年中我持之以恒的要求自己，我小我没有发生一次责任事情。我在做好自己本职工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来辅佐其它的同事，同事们有了什么样的问题，只要问我，我城市细心的予以解答。当我也有问题的时辰，

我会十分虚心的向其它同志就教。看待营业手艺，我心里有一条给自己划定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中辅佐其它人，就要使自己的营业素质提高。储蓄乃立社之本，，在上级率领的关心、撑持和同事们的协助下，我积极全力地开展工作，较好的完成了各项工作使命，全年小我累计吸储多万元。

这一年来，我积极加入政治理论进修和营业常识进修，能自觉遵守法令律例和单元的各项规章轨制，同时吃苦钻研营业常识，不竭提高自己的工作手艺。回首回头回忆这一年来的工作，我是心安理得的，在工作中，我是毋忝厥职，死力而为的，银行属于处事行业，工作使我天天要面临众多的客户，为此，我经常提醒自己“善待别人，即是善待自己”，在忙碌的工作中，我仍然坚持做好“微笑处事”，耐心详尽的解答客户的问题，碰着蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也获得了客户的理解和尊敬。

回首回头回忆搜检自身存在的问题，我认为：一是进修不够。当前，以信息手艺为基本的新经济蓬勃成长，新情形新问题层出不穷，新常识新科学不竭问世。面临严重的挑战，缺乏进修的紧迫感和自觉性。理论基本、专业常识、文化水平、工作体例等不能顺应新的要求。二是在工作较累的时辰，有过废弛思惟，这是自己政治素质不高，也是世界不美观、人生不美观、价值不美观解决欠好的默示。针对以上问题，此后的全力标的目的是：一是增强理论进修，进一步提高自身素质。改变工作作风，全力战胜自己的消极情感，提高工作质量和效率，积极配合率领和同事们把工作做得更好。新的一年我应加紧进修，更好的充实自己，以丰满的精神状况来迎接新时期的挑战。

银行职员年终工作总结篇五

20xx年，是我收获最大的一年，也是进步最大的一年。今年以来，在与宽阔同仁的团结、努力、奋斗的基础上，在银行

领导的关怀和正确领导下，我坚持以高标准严格要求自己，兢兢业业做好本职工作，较精彩地完成了领导交给的各项工作任务，个人工作力气得到很大的提高。回顾起来，现将20xx年度工作及20xx年工作方案具体总结支配如下：

一线储蓄柜银行储蓄的窗口和形象。在这里，每天接触的客户最多，发生的交易量最大。在这一年中我主要做到了以下两点：

1、优质的服务理念。我每日按时到岗，做好班前预备，准时参预晨会，以优质文明的服务为标准，接待每一位客户，急躁详细地宣布传达本行业务规章和相关产品，回答客户疑难问题。

记得有一次一位个体工商户拿来十多万元零乱不整的钱来到支行存款，我专心快速整理清点打捆，很快把精确数字告知了顾客，顾客连声赞扬。过一段时间这位顾客把存到其他银行的存款也转到了我行。

这件事让我深刻地熟识到，要想将业务做好，必需坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的'服务理念。

2、良好的工作态度。我的工作主要是按规定使用、保管柜员尾箱中的重要空白凭证、有价单证、现金、及印章；认真审客户递交的业务资料，确保交易录入正确，完成权限之内的交易，每天早中晚做到三碰库以及确保帐证、帐款、内外帐务相符；班后和同事相互进行柜员流水勾对。我的工作有时很繁琐，必需做到一丝不苟、认真负责，要想精彩地完成自己的工作，就必需努力加强自身学习，练就过硬的本领，提高自身素养。

于是我白天上班，晚上回家熟记理解规章制度、服务规章，练习点钞和微机操作从那以后，只要是银行开展的业务，我都领先准时学习，把握制度和业务要求，通晓每一个细节，

坚持边干边学边练，虚心向比自己业务力气强的同事和领导学习请教，在同事的指教、领导的支持下，使我的综合素养得到了全面的提升，期间的工作也得到了同事和客户的认可，在这里我由衷地感谢同事和领导的关怀。

对于明年的工作方案，我又如下几点想法，还不成熟，敬请同事和领导指教：

一是摆正位置，消退思想上的松懈和不足，彻底更新了观念，以客户满意为标准，自觉规范自己的行为，认真落实我行各项服务措施。二是把业务技术和娴熟程度作为衡量服务水平尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避开失误，把握质量。三是努力学习新业务学问大力拓展业务营业室的业务领域，缔造良好的进展环境。

一年都沉醉在工作中，现在回顾一年的点滴，又感觉收获了不少，我将在20xx年的工作中投入更多的热忱，让我行的业务更上一层楼！

银行职员年终工作总结篇六

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄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、工作总结

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。我作为邮政储蓄银行刚入

道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，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，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、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，使我终于从一名新入行的新手正式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新职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、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，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。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，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄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，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。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，也是邮政储蓄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，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(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。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的镙丝钉，拧在那里就在那里发光”。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。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

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，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。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。我要紧紧抓住贵阳市大开发、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。

银行职员年终工作总结篇七

20xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款xx万元，储蓄存款净增xx万元。现就一年来的工作小结如下：

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，网讯和《xx日报》已作了相关报道。

1、抓好员工职业道德教育主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《xx银行员工基本素养和服务行为规范》、《xx银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务万，取得了万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

三、求真务实、勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知商人等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金万。

3、群策群力，挖掘存款源安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

4、积极配合客户经理做好服务工作今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我

部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的xx大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

银行职员年终工作总结篇八

自从我从xx高校毕业之后，我就进入了我们银行工作。一年以来，我认为这是我个人成长之中最为充实和有收获的一年。这一年已经悄然结束了，虽然遇到过很多的难题和坎坷，但是我还是坚决了自己的内心，把这一份工作完善的坚持了下来。对于现在的我而言，在这份工作上，我有着充分的信念，也有着特殊高的期盼和渴望，我认为正确而不怀疑下一年，我能够连续缔造新的业绩，为我们银行的进展推波助澜！

进入工作，我们首先要端正的就是自己的工作态度和想法。有的人觉得工作是一种很束缚人的行为，其实一开头我也很不适应这样的社会生活，但是渐渐的我发觉，其实每个人在工作的过程中，都是在探寻一个更好的自己。你想要成为什么样子，你就去选择一条怎样的道路，在一份你宠爱的事业上拼搏，最终的结果确定也不会令人无望的。这次在这一年的工作当中，我思想上改进了不少，少了一些消极心情，多了一些主动向上的心态。这也为我这一年的工作增加了许多的信念和力气，督促着我往更好的一个将来去进展和拓展。

我们进步的前提是思想上的提高，有了思想上的巩固之后，我们再实践到实际当中去，个人的力气也会得到确定的提升。这一年，我不断的学习，不断的向他人请教和借鉴，这给我带来了一些进步的空间。以前我性格比较自卑、胆小，但是进入银行之后，我在努力的转变原本的自己，开头变得外向，学习如何和他人相处相互沟通，这些都是我在不断提高的部分。而这一些也总称为我的个人力气。不管是在工作上，还是在自己的生活里，我的力气都在慢慢的提升中，这是我今年特殊欢乐的一次收获。

下一年，就是我正式进入工作的其次年了，全新的日子就要

有一个全新的目标。下一年我的目标或许就是在做好原工作的基础上，把自己的业绩提上去吧。柜员工作虽然看起来比较单一，但是其实也是有很多地方是值得我们去进展和提升的。所以将来一年，我情愿花时间去学习、拓展其他的领域，把自己的综合力气提升上去，不让领导以及信任我的人无望，这是我将来的目标和方案，我会成为一个更好的自己，会成为银行一名更加优秀的员工！

银行职员年终工作总结篇九

感谢时代赋予我的幸运，让我有缘走上中信银行的工作岗位，至今也已工作了大半个年头，作为青年一代的中信行员，加入这个xxx而又热情的团队，我感到无比自豪和骄傲，作为一个柜员，我的岗位虽然是一个小小的窗口，但它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了中信银行的形象。每一代人都是历史长链中不可缺少的一环，肩负着继往开来的历史使命。每一棵参天大树都起始于一粒渺小的种子，每一个辉煌的未来都起步于平凡的现在。刚来的时候一切从零开始、业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，不明确具体业务怎么做，也不可避免的出过业务上的错误，是领导和同事们的谆谆教诲和真情关爱，使得我在这个大家庭里沐浴着爱的阳光雨露，增长了学识，开阔了视野，得到了锻炼，更磨练了意志。这里的xxx的氛围，其乐融融的人和事、鲜活的事例和榜样激励和促进着我的成长，现在我已经渐渐融入了这紧张而又活泼、繁忙而又有序的优良工作生活中。在现在办理业务时能汲取教训，能够更加认真的看帐，避免同样错误发生。

我知道点点滴滴的小事却能折射出员工的素质、企业的文化，在银行业谁赢得了客户谁就是最后的胜利者。我越来越深刻的体会到团队精神、沟通、协调的'重要性，为自己的个人成长积累一笔不小的财富。

从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他

们的业务需要;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。针对不同客户采取不同的工作方式,努力为客户提供质满意的服务。

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、学习中磨练自己,在领导和同事的指导帮助中提高自己,发扬优点,弥补不足。压力是动力的源泉,风雨是彩虹的前奏。我置身于中信给予我的知识、技能、待遇、机会,就有责任努力让自己更快的成长,做的更好。未来的企业发展将把我们一并推上人才竞争的舞台,只有今天的努力付出,才能获得明天更多的回报。

时代在变、环境在变,银行的工作也时时变化着,也在不断调整着前进的脚步,天天都有新的东西出现、新的情况发生,这都需要我们跟着形势而改变。在这个信息爆炸的时代,知识更新太快,靠原有的一点知识肯定是不行的。我要在以后的工作中要勤于动手慢慢琢磨,不断学习不断积累。学习新的知识,把握新的技巧,适应环境的变化,提高自己的能力,把自己培养成为一个业务全面的银行员工。认真准时地完成自己的工作任务,不能草率敷衍了事,对工作每一笔业务都要谨慎小心。除了要加强自己的理论素质和专业水平外,更应该加强自己的业务技能水平,这样我们以后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。

一个企业要做强,要成功,靠的就是越来越多的员工达成自己的奋斗目标,加入到优秀员工的行列中来,加入到成功者的行列中来。要想成功,想得到你所希望的状态,首先你必须付出最多的努力。学海无涯,二十年的学习积累的很多知识,但基本上都是理论知识,对于工作来说只是基础和指导的作用,来到这个工作环境,我不能放松自己,更要抓紧学习更多专业知识和技能,对工作精益求精。

各位“前辈”在行里几年甚至几十年的工作经验,这是一笔

无价的财富，它可以让我们在工作中少走很多弯路。我对以后的工作充满了信心。一个人即使没有一流的能力，但是一定要有勤奋踏实的工作精神。成功者就是那些拥有坚强信念的平凡人。要抢占成功的先机，事事，步步为营，尽心尽力的完成领导安排的每一项工作，主动承担自己力所能及的事情，并从工作中寻找自身的不足，加强学习，不断完善自己，在挫折中增长见识，总结经验教训，向更高更远的目标奋斗。

银行职员年终工作总结篇十

为了迎接银监会对商业银行个人理财业务的检查，规范支行个人理财业务，根据银监会下发的《关于进一步规范商业银行个人理财业务有关问题的通知》精神，我支行对200*年以来的经营业务进行了全面、逐项、细致的检查，现将开展自查工作情况汇报如下：

为了确保个人理财业务的合规销售，支行配备了专职理财经理一名，该人员已通过××银行总行的理财经理资格考试、并取得了保险代理从业人员资格证书。所有银行理财产品、基金、保险、券商集合理财产品均由专职理财经理销售。鲜有一般产品销售人员向客户介绍理财产品情况发生，现已全面杜绝。

支行理财经理均是在充分了解客户的财务状况、投资目的、投资经验、风险偏好、投资预期等的前提下向客户推荐理财产品，并为每一位购买产品的客户填写《个人客户投资风险评估报告》（以下简称《评估报告》），理财经理根据其评估结果，向客户推荐相应得理财产品。《评估报告》经理理财经理与客户进行签字后，交由支行理财主管审核并签字，单笔购买金额超过100万的客户，《评估报告》还经由支行分管个人理财业务行长签字。自查中发现有少数客户的《评估报告》未经支行理财主管签字审核，已补交给支行主管审核。

在具体的理财产品销售前，理财经理均向客户说明了产品结

构、风险、收益等相关信息，让客户在充分了解产品的基础上作出选择。理财产品的《合约》、《合同》、《风险揭示书》中客户资料均填写完整。

20xx年以来，所有理财产品的《风险评估报告》、《合约》、《合同》、《风险揭示书》等文件资料均保存完整，并按期装订成册，入库统一保管，其中，《客户风险评估报告》实行专夹保管、一年内有效的保管机制。支行理财经理为每期产品和《风险评估报告》建立了详尽的客户电子档案，方便及时了解客户情况和日后与客户沟通。本次自查中发现有些风险评估报告未装订建表，拟定于今天下班前完成建表装订工作。

支行虽一直坚持专职理财人员介绍、合规销售理财产品，但本次自查中仍然发现了一些问题，这些问题我们将在近几天集中整改。在今后的工作中，支行将继续坚决贯彻执行《关于进一步规范商业银行个人理财业务有关问题的通知》的精神，合规销售、定期开展个人银行理财业务自查工作，保证××银行芜湖支行理财业务的健康、规范发展。

三、资料档案保存

2019年以来，所有理财产品的《风险评估报告》、《合约》、《合同》、《风险揭示书》等文件资料均保存完整，并按期装订成册，入库统一保管，其中，《客户风险评估报告》实行专夹保管、一年内有效的保管机制。支行理财经理为每期产品和《风险评估报告》建立了详尽的客户电子档案，方便及时了解客户情况和日后与客户沟通。本次自查中发现有些风险评估报告未装订建表，拟定于今天下班前完成建表装订工作。

四、今后工作计划

支行虽一直坚持专职理财人员介绍、合规销售理财产品，但

本次自查中仍然发现了一些问题，这些问题我们将在近几天集中整改。在今后的工作中，支行将继续坚决贯彻执行《关于进一步规范商业银行个人理财业务有关问题的通知》的精神，合规销售、定期开展个人银行理财业务自查工作，保证××银行芜湖××支行理财业务的健康、规范发展。