

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式 (实用7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。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式篇一

1. 育工作实习方面

开学初期，来新开街学校，积极主动向原班主任请教，了解班级了解情况，在明确教学进度及教学计划后，马上跟随杨老师听课，参加教研会议，小组内试讲，评课。我所在的班级，学生基础参差不齐。因此，在备课中，注重对基本知识和基本理论的强调。结合听课的心得制定了教学计划，进行了试讲，得到了指导教师的肯定后，正式走上讲台。

走上二年三班的讲台时，不免有些紧张。这是第一次正式讲课，还带着紧张之时的些许激动。经过精心备课，本节课还是取得了一定的成绩，完成了各项教学计划，课程的讲授得到了指导教师老师的好评，但同时也指出了我的不足，课下，我即使总结了自己的得失，并进行反思。

在教学过程中我不断积累经验，研究课程，改进教学方法，使每堂课程都饱满精练。在我自己的努力和指导教师的帮助下，我的教学实习工作取得了圆满成功，个人总结《教育实习个人总结》。

在实习期间，认真批改每一次学生作业及考试试卷，及时分

析试卷，找出学生的知识不足，把握教学的重点。并且认真完成实习教案十篇。

2. 班主任工作实习方面

在进行教学实习的同时，我还进行了班主任工作实习。进入新开街学校开始，我便在张老师的指导下开展班主任工作。我深入初二三班了解情况，帮助班主任老师开展各项工作，开学初期，开展“新学期、新态度——我能行”主题班会，在新的学期开始，增强学生的自信心，让学生感受到通过努力而成功的喜悦。同时做好本学期的学习计划，制定学习目标，在“我能行”的态度中，朝着目标前进。学期中期，开展“文明、礼仪”主题班会，培养学生文明礼仪须从现在做起、从自身做起的意识，并为学校的和谐建设做出一份贡献。五月中旬，在期中考试已结束而期末考试尚未到来之时，为谨防学生思想松懈、学习放松，开展“成功捷径——奋斗”主题班会。引导学生学树立正确的人生目标，通过各项小活动体会奋斗过程中带来的成就感，为期末考试的复习铺设一个良好的捷径。

在实习工作中，我还着重做了几位同学的思想工作，帮助他们克服思想波动，在青春叛逆期，引导他们树立正确的人生观、价值观，并对其进行课业辅导，等等。因此，在张老师的细心指导下，我学到了许多本上没有的东西，积累了许多班级的管理方法，并有了一定的班主任工作经验，为日后走上工作岗位打下了坚实的基础。

3. 教育调查与研究报告方面

此次调查报告的方向重点是如何提高课堂气氛、调动学生的学习积极性。我听取了学生的一些意见，请教了一些教学经验丰富的教师，查询了有关资料，并结合了当前《课程标准》完成了教育调查报告，报告得到了指导老师的认可。

以上三方面的内容是我在实习期间完成的。回忆十五周的教育实习，使我深深体会到，要想成为一名优秀的人民教师，是非常不容易的。除了本身应具备渊博的学识外，其他各方面如语言、表达方式、心理状态、以及衣着、动作神态等也是有讲究的；当然，我更是体会到了当一名老师的快乐与幸福。与学生在一起，我会回忆起自己中学时代，也会想起自己曾经的点点滴滴。当我在讲台上书写每一笔的时候，我都能觉察到自己脸上洋溢着幸福的微笑，因为，我这么多年读书学来的知识，终于找到了传输给他人的途径，让我自身有一种成就感。

十五周的实习过去了，顺利结束了自己工作。回到师大，心里却空落落的，很怀念实习的生活。因为，那里有我忙碌的身影，有我的欢笑以及一张张稚嫩可爱的脸庞。在那里的生活是快乐的、充实的。走在大学校园的路上，抬头看到树上结满了绿色的核桃，一丝清凉拂过，让我发觉，秋天要来了，收获的季节就要到了。

实习有苦有乐，有欢笑有泪水，有数不尽得酸甜苦辣；实习让我丰富了知识，增长了经验；实习让我坚定了学习的信心，给予了我勇气；实习带来的是无价的人生阅历，是宝贵的一课。待到明年秋来时，能圆我教师之梦。

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式篇二

总结，是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料。今天本站小编给大家为您整理了银行试用期工作总结报告，希望对大家有所帮助。

首先，在政治思想方面，本人一贯拥护中国共产党的领导，严格遵守国家的各种法律法规，坚决贯彻党的xx大精神，认真学习和遵守济南市商业银行的各项规章制度，注重加强理论文化学习，提高政治思想觉悟，不断增强社会主义道德与法制观念，努力提高政治思想素养。我积极参加工会组织的

活动，在行领导的支持下，10月份我很荣幸地作为商行代表参加了全市的工会法知识竞赛，取得了市三等奖的成绩。今年五月份，在巨大自然灾害面前，以一个优秀共产党员的标准要求自己，积极交纳“特殊党费”，为灾区人民贡献自己的一份力量。

其次，在业务学习方面。我在原有专业知识的基础上，

认真学习了我行业务的操作规程，同时结合各项具体业务加以理解，融会贯通。在领导和同事帮助下，我有步骤有计划地加强操作能力的训练，点钞、键盘录入、综合系统上机操作等基本功得到了很大的提高，并一次全部通过综合柜员各项考试，取得上岗资格。为了更好的掌握贴现、贷款等前台业务，我利用业余时间学习各项信贷业务，从理论上熟悉了我行的金融产品，并通过了客户经理上岗资格考试。在我行kd项目上线培训期间，认真学习相关业务知识、操作规程，熟练掌握了新的操作界面，很快适应了新的操作系统。在工作之余，参加了银行从业资格认证的考试，通过了《风险管理》和《个人理财》两门专业课的考试。

第三，日常工作方面。

20xx年7月-20xx年3月，在支行综合柜员的岗位上学习工作。协助同事进行回单的整理和发放，去事后监督中心送传票，复印，发传真，给传票编号，调取传票，齐鲁卡的补磁，一般户的备案，基本户待核准信息的录入，账户清理，快件的发送以及领导和同事交办的其他事务等等。通过做这些工作，我学到了很多，也更加端正了工作态度，深化了对银行工作无小事的理解，并高效、完满地完成了每一件小事，深得领导和同事的好评。

真地完成领导布置的各项任务。

为满足客户需求，完善我行“存款证明”业务的式样，我通

过电话咨询和走访营业网点的方式对中、农、工、建、交、招商等银行的“存款证明”业务，进行了调查比较，为完善我行“存款证明”业务的式样提供了借鉴。

为较为全面地了解国内各商业银行的国际借记卡情况，我采取电话咨询和网上查询方式对工、农、中、建、交5家国有银行，华夏、民生等9家全国性股份制商业银行及中国信合、中国邮政储蓄，我行及北京银行等9家城市商业银行在内的共25家金融机构借记卡业务情况进行了调查比较，主要内容为存款币种、申办条件、境外使用渠道、境外取现手续费等。同时，力求通过调查，进一步了解国际借记卡产品市场状况，为我行适时推出国际借记卡、丰富银行卡产品，奠定了基础。银行转正工作总结积极进行信用卡业务的前期准备工作，比照同业相关文件，草拟了《济南市商业银行信用卡章程》及《信用卡业务管理办法》，为尽快开通信用卡业务做好各项准备工作。

为迎接奥运会，为奥运提供文明规范服务，我承担了部分96588自助语音的翻译工作，在时间紧、任务重的情况下，保质保量的完成了领导布置的任务。

虚心学习相关工作技能经验，认真做好齐鲁卡的打卡、分装工作，在同事的指导和帮助下，保证了发卡工作的正确性和支行领卡的及时性。每天核对库存空白卡数目并登记相关登记簿，保证账实相符。积极配合同事做好银行卡的宣传及日常业务咨询工作，及时掌握了解支行的各种业务问题，听取支行业务开展及操作等方面意见建议。

5月底调回创新岗，积极参与了中间业务梳理工作，配合同事做好相关材料的整理、分发。参与平安回报一号理财产品的发行、宣传、销售工作。

为进一步规范和推动我行个人理财业务的发展，根据监管部门的相关要求，我整理了第一期理财从业人员上岗考试的题

库，为我行逐步建立和完善理财从业人员持证上岗管理制度进行了探索。

1、由于缺乏实际工作经验，有些工作做的不够到位，不够细致、周到。

2、对我行的发展战略、经营方针还不是很熟悉，因此某些工作整体上把握不准，考虑问题不太全面。

自身素质，以更加饱满的热情投入到商行事业中去，争取把工作做的更好。

我在20xx年的银行工作中，始终保持着良好的工作状态，以一名合格的银行员工的标准来严格要求自己。我立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡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，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。众所周知，在支行辖内，分理处是比较忙的一个点。

每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客二三百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己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实际操作。

一年中我始终如一的要求自己[]20xx年我个人没有发生一次责任事故。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帮助其他的同事，同事们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计

的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本[]20xx年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储多万元。

这一年来，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，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“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，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。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，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基储专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，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，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

我于5月31号进入xx公司参加培训开始，经历近两个月的试用期，现在即将面临转正.在这两月里我很荣幸能和大家一起经历开业前期的培训和准备，有幸见证公司开业当天庄严激动

的那一刻，和搬入新办公区，我们一起用心布置和爱护家一般的喜悦心情，还有每一次跑客户谈业务的经历仍很清晰，我很认真的扮演着自己的角色，努力提高，和同事相互协作和学习，互相鼓励，一次次使我变得更有底气。

到现在近两月的工作和学习，点点滴滴心里充实了许多。从每一天的晨会要事记录开始，到每一天工作日志记录结束，看到自己一天天做的，和提醒自己要做的，以及偶尔心里有过的想法和思考仍很清晰。

作为客户经理，在思想上，在我内心深处，我有意识的培养自身的素质和修养，不断提升自己，做好细节。在此还要特别感谢王总在那次晨会上的教导，对任何人都应该尊重，以礼相待。偶然疏忽带给我内心深深的触动以后，我更注重细节和习惯，非常感谢王总一直以来对我们思想和行为上的帮助和教育，我看到了自己的成长，内心充盈，很开心！也感谢李总在培训时的那一句鼓励：“我们是职业的经理人”，那是我不懈努力的方向，我会做的更好！

在工作业务上，到现在，对于公司的产品，理念，流程，制度我基本都了解。记得调查客户从最开始心里很空白只能在旁边旁听，对要了解和核实的问题和要收集的资料都不熟悉，到现在能基本把握要点和客户有底气的交谈和沟通，很清晰的完成资料的收集，以及到厂房车间对客户经营实力的实地考察，和库存清单的核实，每一步都有了认识和经验总结。非常认同公司“不喝客户一杯茶”的理念并时常将其放心中，不增加客户额外成本，对客户每次再三的热情邀请都婉言拒绝，希望能帮助公司在起步时就能将好的方式一直坚持和延续。也尽自己最大的努力在所有小细节中做到“风险控制、速度、亲和力、创新”的差异化竞争，争取给所有接触的客户留下好印象，培育自己的优质客户。

作为阳光小组的成员，我经历了生意贷客户-实地调查，坚持风险控制第一，营销客户第二。从实力、信用、效益三大原

则上多-维度的分析客户，特别注重客户第一还款来源保障和抗风险性，比如销售收入的核实，我们都尽量在走访中就及时核实销售发票、销售合同、手工帐本、各种财务报表，不留给对方造假的时间，且和银行流水要时间同步才能准确反映。对各报表都认真审核是否造假，对于客户的任何情况的收集都客观的在调查报告中反应，不隐瞒，不夸张。

对于客户的疑惑，我都能从维护公司的利益和形象出发，较合理的与客户沟通。在服务等细节上都尽量给客户方便，比如给客户送合同，送借据，拿资料。而薪易贷业务的程序相对要简单很多。从所经办的客户向曾、谭安淑经历中体会，最主要是核实客户稳定的工作和收入两个基点，申请特别授信15万的谭姐从材料收集到签合同全程由我主办，为了核实其烟草局的工作我专程去到她单位拿劳动合同，一方面为客户省事，另一方面是对收集的材料和工作情况更有把握，从而降低风险。这位客户本身很赶时间，所以我根据她的需求加紧在两天就为她办下来，也最大限度体现公司的及时性，客户对此也非常满意，发来致谢短信。而我在全程经历中对所有细节和流程都有更透彻的了解，相信对之后薪易贷业务的办理更顺利。

尽管两个月的练兵使我在业务知识上有了许多进步，同时也认识到自己的不足：1、对各行业情况及政策认识不够，比如之前遇到的摩配行业就很生疏，以至不能和客户有更多沟通，容易导致和客户沟通问题太直接。需要多了解各行业的市场信息。2、财务分析能力需要加强，对数字应该更敏锐。3、经办了几类客户，更应该总结各类客户的特征和风险点，怎么营销这一类的客户？4、对材料真实性的识别。5、跟陌生客户电话时的自信、底气、语气的把握。5、客户调查及形成报告过程中对客户资产及效益的多-维度核实。这方面的能力都还需要在接下来的工作中不断学习和提高。

两个月的工作和学习是忙碌的，至少是较大学时有压力的。除了在公司忙完手上的工作、学习、培训，偶尔回家休息后

还会写下工作总结，形成一些自己的思考，学习法律，财务，业务的材料，认真为每一次考试作准备等等。这样的生活会有些累，但却是充实有意义的，是我曾经一直觉得自己懒散、随性的性格应该受到的磨练，即使偶尔下班很晚很累很饿也没有怨言，因为我看到比我付出更多的领导和同事，而这样的生活方式我已经适应，我依然心存感激。感谢公司给我这样好的平台和锻炼自己的机会，给我人生新的起点，感谢所有领导的培育和用心，谢谢你们。我坚信，有我们团队的用心和努力，一定会做出自己的品牌，走的更好，更远，实现董事长及大家的美好梦想！

还记得6月8号公司开业那天，我说给公司的一句话：爱，爱团队，见证今天，期待明天，我与共成长！到今天，这还是我想说的。也许8月以后，压力更大，工作更忙，我已经有了心理准备，趁现在年轻，没有任何生活束缚的时候，我还可以尽量的学习和沉淀自己，积攒能量。因为有心，我相信自己可以做得好，做得好。希望在我的第一份事业中做出成绩，获得成就感，快乐工作，快乐生活！

是一个温暖和-谐的大家庭，能成为一名是我的荣幸，我愿意与签订劳动合同，同时愿意接受各领导考核。谢谢！

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式篇三

一、加强学习，提升自身素质

你一年来，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。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

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。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

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。

一、业务方面。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。

二、素质方面。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。

三、心理方面。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，我的业绩目标是分社存款上新台阶。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。

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20xx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□20xx年部里的活动也很多，自己尽了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20xx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。

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式篇四

一、勤奋努力，爱岗敬业。

在担负储蓄工作时，坚持逐日营业终了做到帐实符合、账款符合。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户题目，面对个别客户的无礼，奇妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中延续磨练，现在已熟练把握了相干业务及规章制度，逐渐成为一位业务熟手。

随着业务的发展，窗口的业务爬升，我不断总结经验，进步速度，单月业务量接近__笔，日均业务量近__笔。这迫使我不断提示自己要认真再认真，严格依照行里制定的各项规章制度操纵流程来办理各项业务，并连续数月无过失。

二、团队协作，共同进步。

银行工作需要的是集体合作，一年度的气力是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事相互帮助。与同事交换经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保存地告知他们。只有整体的素质进步了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，进步本身综合素质。

我积极参加金融业相干各项考试，考取了__。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习把握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了很多东西，真的是“三人行，必有我师焉。固然各方面取得了进步，但我依然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断进步。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守__银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热情、对同事关心友爱、和同事关系__，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相干考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20__年的工作中再接再厉，与__银行共同成长，谢谢！

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式篇五

一、在思想与工作上

我能够更加积极主动地学习银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责任感，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，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

二、在技能方面

我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的__银行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__银行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该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，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

三、在日常的工作生活中

我能够及时地融入到__银行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。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。

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通过提供优质的服务来实现，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，__银行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在__银行工作过程中，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择，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。

五、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助下，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，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

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__银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式篇六

一、加强学习、提高素质

我今年二月份从西岗分理处调到栖霞山支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。

作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客

客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。作为一名中国民主建国会会员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我积极拥护党的领导，并积极参与建言献策，努力学习党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

三、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。我还需要进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

银行接待管理办法 银行工作总结报告格式篇七

20xx年，我们在县人民银行的正确领导下，持续完善反洗钱工作，脚踏实地，勤奋进取，确保全员树立应有的反洗钱意识，掌握必要的反洗钱技能，增强反洗钱工作的急迫感、主动性；严格履行反洗钱义务，切实打击反洗钱活动。为了做好反洗钱工作，我行成立了以行长为组长、分管行长为副组长、各部门负责人为成员的反洗钱工作领导小组，并在财会部门设立反洗钱工作办公室。

(一)内控制度建立和修订情况。根据上级分行和人民银行工作要求，结合全行实际情况，我行反洗钱领导小组制定了反洗钱内控制度，出台了《中国银行资溪分行反洗钱客户风险等级划分实施细则(试行)》、《中国银行资溪分行反洗钱工作考核办法(试行)》、《关于规范核验客户身份证件的通知》、转发《关于加强金融机构客户身份识别制度执行有关问题的通知》的通知。

(二)机制设置情况。一是我行成立了以行长为组长、分管行长为副组长、各部门负责人为成员的反洗钱工作领导小组，并在财会部门设立反洗钱工作办公室，具体负责反洗钱工作的各项日常事务。二是结合我行实际，会计结算部特增设反洗钱主管一名，同时配备了兼职人员负责反洗钱信息的采集和报告工作，形成了较为完善的反洗钱组织体系。

(三)技术保障情况。通过支付清算系统对接的交易监测系统，对大额和可疑交易进行自动、及时的监测和记录。同时系统能自动进行全方位、多角度的检索、汇总等操作。出现异常交易，该程序能立即进入自动关注状态，并进行提示，使数据甄别分析智能化。随着我行cbus系统的上线，反洗钱系统进行升级和完善，不仅增加了风险等级划分模块，而且建立可疑交易主动分析识别报送机制，加强人工判别，对人工判定为可疑交易但系统未能识别的，使用反洗钱系统进行新增上报，这不仅提高了反洗钱可疑交易上报的准确率，更为做

好反洗钱系统建设打下坚实的基础。

(四) 人员配备与资质情况。报告本机构反洗钱工作岗位的人员配备，以及反洗钱岗位人员业务能力或业务资质情况。

(一) 客户身份识别。在单位开立结算账户时，严格把关，认真审查五证(营业执照、法人身份证、企业代码证、国(地)税务许可证、开户许可证)及经办人身份证的真实性、完整性、合法性，并详细询问了解客户有关情况，根据其经营范围开立相对应的科目账户；在为单位客户办理存款、结算等业务，均按中国人民银行有关规定要求其提供有效证明文件和资料，进行核对并登记。对于开立个人代码信息，严格按实名制的有关规定审查有关资料，要求客户出示本人(或连同代办人)的有效身份证件进行核对，并登记其身份证件的姓名和号码进行业务操作，对于未能依法提供相关证明材料的个人账户一概不予办理。对客户身份信息变更时，严格要求重新识别客户。

(二) 对高风险客户的特别措施。坚持进行对客户身份初次识别、持续识别和重新识别工作，按照要求进行客户风险等级划分，对初次划分了风险的客户采取了持续管理和调整措施，同时确保了半年一次对风险等级进行了调整。对高风险客户采取了强化的尽职调查措施，并加强对其资金交易的监测。

(三) 客户资料和交易记录保存。我行严格按照规定的要求，对客户身份资料自业务关系结束或者一次性教育记账当年计起至少保存5年。对于交易记录，自交易记账计起至少保存5年。

(四) 大额和可疑交易报告。在提取现金方面，严格执行逐级审批的制度，对明显套现的账户不给予现金支付。我行坚持每天对每笔超过5万元(含)的现金收付业务进行查询和实时监控，并要求单位提前一天预约提现金额；单位结算账户100万元以上的单笔转账交易、单位结算账户发生与个人结算账户

之间单笔20万元以上的大额转账交易都换人复核支付手续的完备性;所有资金支付均由客户经理审核资金支付项目的真实性并签字确认。我行对有意要套现或公款私存的帐户实施严格监控, 狠抓狠管杜绝类似这样的帐户发生, 以确保结算帐户都能合规性地使用。

(五)对高风险业务的针对性措施。非临柜型业务:一是加强柜台客户尽职调查的力度;二是加强对网上银行、atm等非面对面支付工具交易的管理措施;三是加强客户持续的身份识别措施;四是加强反洗钱内部控制体系建设;五是加强保密管理,提高保密意识。

(六)开展反洗钱宣传情况。一是参与宣传。我行多次参加了由县人民银行组织在政府广场或大型超市门前等地举行大的反洗钱宣传;二是自主宣传。通过在我行门前悬挂横幅,张贴标语、宣传图片,摆放宣传资料等形式,全面开展《反洗钱法》宣传,营造了浩大的反洗钱宣传声势,在一定程度上增强了市民对反洗钱认识。

(七)组织反洗钱培训情况。一是召开了由部门主管、客户经理和反洗钱工作兼职人员参加的反洗钱动员会,学习了《中华人民共和国反洗钱法》及人民银行有关文件精神,提高了对反洗钱工作的认识。二是强化了临柜人员反洗钱方面知识的培训。为确保切实将反洗钱工作落到实处,我们采取了一系列有力的措施,扎实开展反洗钱专业队伍的建设工作。三是加强对开户企业财会人员的反洗钱知识培训和宣传,让他们了解当前国内外反洗钱形势,积极配合我们开展反洗钱工作。四是参加了多次由市行与县人民银行组织的反洗钱业务工作培训班。

(八)自主管理、检查与审计。5月份吧和12月份市行对我行反洗钱内控制度执行情况进行检查,同时我行4月和11月都开展了反洗钱内部审计,同时将检查和自查后的审计报告及反洗钱工作相关内容报送了县人民银行。

(一)协助行政调查情况□20xx年度我行认真履行反洗钱义务，实时开展各项甄别，积极配合县人民银行和市分行开展反洗钱行政调查工作，并将调查资料及调查情况如实的按要求上报到县人民银行。

(二)接受现场检查及被处罚情况□20xx年度我行多次接受县人民银行和市行的反洗钱现场检查，每一发生任何异常情况。

(三)工作报告及接受日常监管情况。定期向县人民银行报送反洗钱工作报告;认真落实县人民银行有关文件，不断进行客户身份持续识别与客户信息补录工作;认真做好大额交易及可疑交易数据报送工作;认真做好反洗钱非现场监管报表的报送工作等。

(四)承担其他重点任务情况。承担人民银行或其分支机构反洗钱有关工作任务或调研任务情况，配合其他工作的情况。

(五)洗钱风险防控成果。本机构取得的反洗钱案件、风险防控的积极成果。

(六)有无重大违规事项□20xx年度我行没有发生一起重大违规事项。

一是柜台经办人员严格执行客户身份登记制度，审查在本机构办理存款、结算等业务的客户的身份。严格执行存款实名制的规定，不得开立匿名和假名账户。严格执行现金管理制度，不得为身份不明的客户提供存款、结算等服务;在为个人客户开立存款账户、办理结算时，应当要求其出示本人身份证件进行核对，并登记其身份证件上的姓名和号码。代理他人在银行机构开立存款账户的，应要求其出示被代理人 and 代理人的身份证件，进行核对并予以登记;开立单位结算账户时，应审查其提交的开户资料，包括单位结算账户存款人的名称、法定代表人或负责人姓名及有效身份证件的名称号码、开户证明文件、组织机构代码、住所、注册资金、经营范围、主

要资金往来对象、账户的日平均收付发生额等。

二是事中监督岗位核查客户开户资料真实性、完整性;对发生过可疑资金交易的账户进行跟踪,收集账户交易资料,协助柜台人员进行分析;督促并复查柜员反洗钱系统信息录入情况。

三是事后监督岗位集中审核管理账户资料,确保账户资料的合规性、完整性;负责对新开立账户资料的监督检查,对开户资料不全的账户进行通报并落实整改;敦促各行对单位结算账户进行年检,及时补充、完善、更新账户资料,对违规开立的账户及时予以撤销。

四是内控合规员是本机构反洗钱工作第一责任人。负责组织本机构反洗钱工作的开展;负责反洗钱业务的检查、督办与整改落实,对存在问题的整改负第一责任。

几点建议:一是设立专门的反洗钱岗位,独立承担反洗钱职责,将具有较高素质和较强分析能力的人员充实到反洗钱岗位,直接对柜面人员提供的信息进行分析和识别,实施监督每一笔支付交易,切实构筑反洗钱的“第一道防线”。

二是建立金融机构联席会议制度。各金融机构通过相互检查、相互学习、相互交流等方式,取长补短,确保反洗钱各项工作职能在金融机构的有效履行。

三是通过高科技来研究开发反洗钱软件和系统。这个软件可以根据需要,自动进行全方位、多角度的检索、汇总等操作,使得反洗钱工作逐步规范化、科学化、数据化和网络化,并将金融认证中心体系与之对接,发现有异常交易,反洗钱程序则立即进入自动关注、自动分析、自动认证状态,并提示反洗钱部门立即介入。同时,人民银行应充分利用账户管理系统,力争通过此系统与组织机构代码管理、工商、公安、税务等部门的联网,帮助商业银行确定客户的身份,并利用账户系统采集账户资料,为异常交易的识别提供基础信息。

把日常工作中事后监督变为实时的、无间断的监控，提高网上银行反洗钱的敏锐度、时效性和准确性。

四是采用科技手段加强对洗钱行为的监测。现阶段网上银行洗钱犯罪活动往往采用高科技手段进行，传统的反洗钱手段已渐渐不能满足监控要求，迫切需要不断开发先进的反洗钱监控软件，建立与支付清算系统对接的交易监测系统，对大额和可疑交易进行自动、及时的监测和记录，使数据甄别分析智能化，使反洗钱工作逐步规范化、科学化，为异常交易的识别提供基础信息，提高网上银行洗钱活动的敏锐度、时效性和准确性，为打击网上银行洗钱犯罪提供有力的技术支持。