

# 2023年银行个金部员工年度工作总结 银行员工年度工作总结(通用7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 银行个金部员工年度工作总结篇一

20××年以来，我按照市分行、信息会计部处提出的工作思路和工作目标，积极开展工作，在行、处领导和同事们的关心、支持、帮助和配合下，顺利地完成了我行的业务数据清理、数据集中和运行维护及领导交办的各项任务，并取得了一定的成绩，现将我一年来的思想、工作、学习情况总结如下：

20××年以来，我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和农行的主任翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作上兢兢业业，端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为基层业务部门、为分行机关处室服务，促使我行的各项业务顺利开展。

20××年度我主要做了：

根据省分行关于做好集中工程综合业务数据清理的通知》文件要求，我从4月下旬开始着手此项工作，并陆续制定下发丽水市分行资产业务数据清理方案、综合业务数据清理方案及

清理办法，要求各营业网点落实责任，信贷部门和会计部门要通力协作，各负其责，对每一次省分行的数据检查清理情况进行分解、分析、通报，对每一数据不规范问题写明处理步骤，对每一出错网点电话跟踪落实，对每一次数据维护能做到及时上报，到切换日全面完成了资产业务和综合业务的数据清理工作，为我行的数据大集中的顺利切换打下了良好的基础。

一是在这次演练切换时间紧、培训少、任务重的情况下，我通过自学、边学边摸索、积极向省行技术人员请教等方式提高自己对新系统的认识。

二是针对我行的实际情况，按照演练的要求，新安装调试了6台前置机和通讯机，作为演练切换用机，确保了模拟演练的顺利进行和实际门市业务的正常开展。

问题分析、次日对问题进行汇总上报和解答，每期演练结束后进行阶段总结，解决、落实每阶段演练中存在的问题，保证每阶段的测试演练工作在量上和质上符合要求。四是优化系统配置，认真组织压力测试工作，除按照省分行压力测试时间安排外，在三次实际环境演练中还安排了4次压力测试，以检验前置设备的压力承受能力，确保各系统的正常投入生产。五是做好代理业务的测试联调和切换工作，在原代理业务系统管理人员在被省分行借用的`情况下，我一方面认真做好老系统的清理和上线前的准备工作，另一方面与同事们一道尽快熟悉新系统代理业务的工作流程、上线技术要点和切换演练准备工作，同时尽力争取外联单位的支持，在上级行技术部门的大力支持、帮助下，系统核心业务、各项代理业务及自助系统的测试演练和正式切换顺利通过，并确保了上线后的正常运行。

切换后由于新老系统的差异，网点应付门市业务刚开始还不是很顺畅，对此我一方面认真做好各业务系统的日常维护工作，及时解决网点在业务开展中碰到的问题，另一方面，对

于一些异常问题，及时向省分行反馈，取得省行的支持和及时解决，另外在我行国际业务管理员产假后，我接过该项业务，认真做好国际业务a□b系统演练切换的技术支持和日常运行维护工作，确保了我行各系统正式切换后的基本正常运行。

今年我以计算机安全大检查为契机修订完善了市分行机房出入、机房设备、中心维护、软件应用更新、中心运行管理、运行质量考核登记簿等，并基本得到了落实，使我行计算机应用管理的有关制度日趋完善，运行质量稳步提高，在省行的计算机安全大检查中得到了好评。

完成了cif客户信息系统升级、95599电话银行系统二期工程改造等大的项目系统升级、测试工作，新上了缙云支行的国际业务系统、6个支行营业部的cfe客户财富专家管理系统，撤并了缙云城郊分理处、丽水城区的天宁分理处的abis业务。3月份完成柜员认证系统的上线，将我行原来的柜员磁条卡已全部升级到ic柜员卡。

去年以来通过努力，取得了一些进步，也取得了一定的成绩，这是与行、处领导和同事们的关心、支持、帮助和配合分不开的，但我也存在许多不足之处，对此，我将在今后积极地、扎实地、高效地开展工作，切实提高数据运行质量和服务质量，以安全、高效运行促进我行各项业务的顺利发展。

## 银行个金部员工年度工作总结篇二

本人进入xx银行至今已半年的时间。在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。在下半年即将到来的日子里，在此我将本人今年上半年的工作总结如下：

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在本行的培训课程中，我深入了解了xx银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能培训中我努力锻

炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。在行内组织的新员工xx拓展训练中，增强了自己的团队意识，并被评为本组最佳队员。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，成为xx支行这个大家庭中的一员。

工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声；始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务。

进入xx银行以来，面对新的环境与工作，我一直在积极主动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；和同事之间建立更默契的配合，把xx支行的发展作为大家共同的目标。相信通过自己的努力，我能够成为xx支行最优秀的员工之一。

加强操作技能练习，熟练掌握前台各类业务操作方法；深入学习金融知识和行内业务规范，尽快提高自身能力；增强团队意识，互帮互助，与同事友好相处。认真负责，勤奋工作。

匆匆半年过去，在xx银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。未来的下半年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为xx银行的辉煌做出更大的贡献。

紧张而繁忙的一年时间的工作便是结束了，面对已经完成工作更是需要对其进行分析检讨，更是从中找寻到自己奋斗的方向，为自己的人生做更多的奋斗与努力。借此我便是对自己这一年在期间的工作各项成果与不足做简要的总结。

面对工作我一直都是有端正自己心态，以个人的努力来促成我更好的发展，在进行工作的方面，我都是有端正自己的态度，认真地做好自己的工作。身为银行的员工，我便是熟读银行的各项规章制度，在工作的时间严格的要求自己，努力的将自己的工作都做到完好。在我进行工作的过程中，我都是有认真的进行思考，就是希望我个人的努力是能够促成我更好的发展，争取能够让我在这份工作中变得更加的优秀，由我完成的工作更是非常的顺心，无比的顺利。

在银行的工作更多的就是为客户进行服务，也就是以个人最好的服务态度来为客户做更好的服务工作。从我个人的角度上看，我都是有端正自己的工作态度，以个人的努力尽可能地为客户做好服务工作，使用服务性语言，做好服务性工作，保持好服务性态度，就是希望能够让客户在银行中感受到非常棒的被服务的体验。不过自己还是有在这样的工作过程中犯下错误，更是让客户非常的不满，这也是让我需要去反思，需要去让自己有更多去改变与注意的方面。

展开银行的工作的过程中，由于我个人对业务的不够熟练，所以在平时的时光中总是会犯下一些小小的错误，虽然是比较小，但是却对客户有非常大的影响，尤其是那些在时间上就比较的着急的客户。再者就是自己对客户意思的理解的错误，让自己的工作在进行中比较的困难，更是让整个工作的效率变慢，这是非常不好的。然后就是我个人的性子比较的急躁，所以会因为自己的不耐烦而产生出不好的情绪，所以也是在这方面上犯下了不少的错误。

从工作的整体情况上来看，我也是比较顺利地完成了自己的工作，但是也是在自己的努力的过程中出现了非常不好的情况，所以我更是需要端正自己的态度，在新的一年里为自己的发展做更多的努力，我相信在未来的时光中我都是会以个人的努力来为自己的未来做更多的`努力。为此我也是下定决心要去为自己的人生而奋斗，我相信新的一年我会在自己的工作岗位上做得更好，也是可以将自己的工作都完成好。

xx年是我负责工作的第3年，在领导的关心和同事的大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报强化服务意识，优质高效为一线服务。做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。

我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到工作的点点滴滴中，扎实有效地践行“以客户为中心”的理念，想支行与客户所想，急支行与客户所急，高效率、高水平地为支行服务。

重点学习了《个人金融业务营销手册》和内控管理制度等内容。同时，对照工作找差距、找问题，抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进。一是注重引导员工风险意识,防控操作风险。如三季度在领导的指导下重点加大对授权人员和柜员的监控力度，对广电支行、江南支行召开专题风险会议，下发风险提示，强化柜员风险防范意识；二是注

重引导培养员工风险意识。有计划有步骤地选择《营业室经理日志》推荐到《心桥》，制定《xx年季度柜员考核表》，以目标为导向，促使员工成长。

一是注重员工爱岗热情和工作能力的提高。持续开展“营业室员工轮岗体验”活动，此举得到行领导的大力支持，充分肯定为我行在加强案件专项治理，完善内部控制机制上的有力举措。二是注重沟通反馈控制行为偏差。适时与支行沟通会出差错、工作量、银企对账、业务授权等情况，有的放矢进行会计辅导。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。二是对一些业务还不够精通。掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以适应我行的发展，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行员工。

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应我行发展的需要。

2、努力提高工作效率和质量，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

## 银行个金部员工年度工作总结篇三

我调入\_\_银行工作，现任\_\_银行客户经理。从事基层客户经理工作以来，严于律己，爱岗敬业，不断进取，取得了良好的成绩，得到客户的认可，受到领导和同事们的好评。现将个人去年一年来的工作业绩及下一步工作计划汇报如下：

一、强化理论学习，提升自身综合素质。

我坚持做到按照\_\_和国家的金融方针、政策和有关规章制度

的要求，不断规范经营行为；认真学习和贯彻上级文件精神，在管理中求生存，在竞争中求发展。同时，为不断提高自身的理论水平和管理水平，制定了详细的学习计划，坚持学习金融理论和农村信用社改革的有关政策、文件，使理论水平、领导能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，做到了学有所用，正确应用\_\_知道业务工作开展。一是积极进取，把出色地完成本职工作作为检验自己思想作风的具体要求，把工作成果的好与差作为检验自己对理论理解和认知程度的标准；二是努力提高业务水平和操作能力。我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。

## 二、坚持求实创新，做好各项业务工作。

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，以良好的大局意识、创新意识和责任意识，投入到工作当中去；以优质的服务，面对客户；以努力的工作来汇报领导对我的信任。坚持科学的态度和脚踏实地的精神，兢兢业业地做好各项工作。

1、建立客户档案信息。我经常深入了解自己负责的\_\_炼化公司的客户，掌握客户第一手资料，搜集、整理客户信息，建立和维护完整的客户档案信息。

2、建立重点企业和个人信用服务体系。我经常与企业重点客户人员保持良好的个人关系。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，配合网点主任把存贷业务及中间业务做好，在营业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，与网点、客户交流处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，既要管理、又要经营，上对上级支行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。客户是商业银行发展的基础，在挖掘客

户源上狠下功失，确保任务的实现。一是充分利用我行结算的优势，面向城镇寻找开户单位，可以从中挖掘不少优质客户。二是挖他行存款，瞄准单位找关系，全面出击。主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我们分理处的优越性。现在取得如下的工作业绩：国际业务方面，去年结算量为5000多万美元，处于支行地位；贷款存量\_\_亿元，其中包括短期\_\_亿元，住房和中长期\_\_亿元，现有的管户数\_\_户，当前贷款存量还是管户数都是全市第一名。

4、积极开展贷款营销。为适应新时期农民和农村经济发展的需要，解决农民贷款难、促进农民增加收入、改进\_\_银行业务经营，我根据省分行深入开展“支农惠民行动计划“的工作要求，积极推广农户小额信用贷款，宣传\_\_银行的惠农政策、服务。本着“惠农富民、支农富社、诚实守信、区别对待、快捷高效、方便农户、信用户优先“的原则，创新工作思路、增强营销理念，大力推广“扶持青年创业工程“、“信用建设工程“等。为保证支农惠民工作的顺利开展，我经常走入到农户中了解农户的需求和想法，还与乡镇\_\_一起参与现场评定信用户、现场发放贷款，公开信贷操作流程，增强群众对“惠农卡“的了解和信任，保证了\_\_行的“惠农卡“顺利开展。

三、切实严于律己，树立自身良好形象。

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济\_\_面对这些，我都巧妙地化解开来，洁身自好，保持了一名优秀客户经理的本色，树立了行业典范。通过专业诚信的优质服 务，越来越多的个人客户使自己的资产得到了更合理的配置，达到更有效的增值保值。许多客户曾经多次表示送给我礼品或现金以表达感激之情，有的甚至直接把礼品或购物卡送到了我手里。面对这种情况，我没有直接回绝客户的好意，但我与客户另外单独约了见面时间，将礼品不露声色地，原封不动地归还给客户，

然后耐心地向客户解释了我行的政策制度，并对客户对自己的赞赏表示衷心的感谢。经过我妥善的处理，这些客户不但都主动收回了自己的礼品，而且对我比以前更加信任，更加尊敬了。这些小小的“插曲”没有影响到我与客户之间的感情，反而使我与客户的关系更加和谐了。许多客户都会真诚地说，我是他们可信赖的人！

#### 四、下一步工作计划。

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。团队精神是一个集体凝聚力、战斗力的集中体现。任何一件事情的完成都需要集体智慧的结合，拥有一支强有力的团队，就没有克服不了的艰难险阻。一只筷子是非常容易被折断的，但十只筷子就很难被折断，毕竟一个人的力量是有限的。所以，作为一名客户经理一定要团结一心，以百倍的努力，高昂的激情，积极投身\_\_行改革发展中去，重塑\_\_行员工队伍的崭新形象，打造一流的员工队伍。

2、努力精益求精，全面服务客户。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，我们要进一步提高服务质量，争创服务品牌，用优质服务吸引广大客户，有效提高了顾客满意度。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

1) 在维护好老客户的同时，要挖掘新资源，如黄金客户\_\_炼化公司、\_\_公司、\_\_公司等，在贷款方面找到新的突破口。做好\_\_公司，发展国际业务、中间业务、全额保证金的押汇业

务，以提高存款业务。

2) 加强\_\_工业园区企业的营销力度。借助今年信贷资金较紧的情况，更大程度上利用好信贷资源。经常到园区走访，获取信息，及时了解企业的需求，进行全方面的服务，做到双赢互利。

3) 克服年轻气燥，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

## 银行个金部员工年度工作总结篇四

1、总体上讲和员工的沟通交流不够，对部门内的监督管理也有不到位的现象。管理能力和工作效率也有待于进一步提高。

2、有时对政治学习、自我提高抓得不紧，理论水平提高慢，撰写调研文章不多。

3、支部工作抓的不紧，学习方式比较陈旧，创新力度不大。

1、经常重温《党章》《准则》等时刻牢记党的宗旨、廉洁从政、执政为民;加强政治学习和业务学习，增强自己党性，提高自己政治理论水平，训练好自己政治思想，开阔自己政治眼界，争做一个优秀的中层管理人员。

2、定期与员工交流工作、学习、思想的方面内容，以达到互相激励互相帮助，共同提高的目的。把更多的时间用在学习和思考工作上;生活简朴、勤俭节约，保持艰苦奋斗的传统。

3、扎实开展好支部工作，创新工作机制，解决好工作和学习中存在的问题，务求实效。坚持民主集中制，遵守“三重一

大”议事规则。树立民主讨论之风，克服个人主义，开展好批评与自我批评。

今年以来，办公室认真贯彻落实市分行的工作部署，以提高效率为中心，不断规范工作流程，简化工作步骤，提高服务质量，加大力度扎实做好各项工作，全面促进了办公室职能的发挥。

## 一、今年以来各项工作情况

法律方面：今年以来，法律事务紧跟省分行步伐，优化法律事务工作流程，提高法律审查效率，加大培训宣传力度，加强专业研究指导，主动应对我行新形势，为全行转型发展提供有力的法律支持与保障。共书面审查合同协议份数402份；提出风险防范措施条数429条；口头咨询356次。新发起诉讼案件1起，现已进入执行程序。新发被诉案件1起。并针对全辖支行行长、网点负责人、法律兼职人员及客户经理举办培训班，培训人员110人，不断提高相关人员的法律应用水平。

档案管理：我部室严格遵守上级行《档案管理工作规定》、《档案安全管理规定》、《档案库房标准化建设达标验收工作管理办法》等十个档案专业文件规定，同时根据库房标准化建设实施方案，逐条逐项进行落实，目前已通过省分行库房标准化验收。全辖已归档管理档案37062册(卷)，法人客户借贷业务档案18357册(卷)，个人借贷档案8543册(卷)，财务会计档案320册(卷)，基建档案162册(卷)，照片档案2235张。

行政印章管理：严格执行行政印章管理制度和印章审批流程制度，做好行政印章管理，服务了全行的各项工作。年初，按照省行印章集中管理要求，实行了对全辖印章的集中管理，全辖累计用印3591次，其中二级分行本部用印581次，一级支行用印3010次，11月，全辖8个一级支行配备了用印机，6个支行已经正式投产，今年未发生一起违规用印事件。

机要保密：我部室严格按照《20xx年保密密码工作综合检查内容及标准》加强我行保密工作，保证办公环境的保密性、安全性。今年我部室在机要室安装了三铁一器(铁门、铁窗、保险柜、红外线报警器)，涉密文件资料的处理由机要室专门内部计算机网络进行，并对机要室实行了严格管理，无关人员严禁入内，非工作人员出入必须进行签字备案。

公文审批：今年我行实现了电子公文系统的全面运行，并通过培训会、电话、邮箱等途径积极指导下级支行规范使用电子公文系统，提高了我行的办公效率。今年共发文1411余份，收文4491余份。

信息管理：为了促进我行宣传报道迈上新台阶，根据业务宣传和加强新闻危机突发事件应急管理的要求，我行出台了《20xx年度宣传信息调研工作考核办法》，加大了奖罚力度。同时加强了与电视台、\*\*日报等新闻媒体的联系与合作。并举办了多次信息员培训，指导支行部室信息员有针对性的投稿，大大提高了我行信息采用率。截止12月31日，全辖共上报信息6466篇，同比增加3346篇，其中在省分行发表4280篇，同比增加2208篇，在总行网讯发表208篇，行外媒体宣传报道3982条，信息报道专业在全省排名第二，未发生一起负面报道和新闻危机事件。

作为第一责任的原则，认真执行上级行部署，积极落实维稳措施，保障全辖业务和谐发展。尤其注重在重大节假日前的纠纷排查化解工作，保证了我行在今年未发生一起上访来访事件。行政办公室工作总结服务方面：借助“改革流程，改进服务年”活动的东风，进一步完善出台了《分行服务管理奖罚办法》《分行服务工作联席会议制度》《分行客服工单处理办法》等制度，把奖励和处罚结合起来，加强服务监督与检查，多次深入基层进行服务体验，通过参加晨会、座谈、客户体验等方式查找服务中存在的不足，现场提出解决问题的意见和建议，努力提升网点服务水平。今年以来，我行共接收95588工单910件，投诉54件，咨询389件，建议194件，

意见221件，表扬10件，其他42件。

会议管理：先后承办了全辖支行行长会、职工代表大会、全辖作风纪律整顿大会、“”活动动员会、全辖服务工作会议以及行务会、行长办公会、行长周例会等各种全行性和专业会议70余次，出台了《分行会议管理处罚办法》，加强了会议管理，做到会务组织协调一致，顺利进行，同时出台了《分行督查催办工作实施细则》，加强了会议议定事项的督查督办工作，切实提升执行力。

委市政府开展的“三项整治”活动，对办公大楼、家属区、绿化设施等进行了全面整治。厉行节约，严格控制大宗物品、办公用品、耗材的使用和采购。

## 二、存在的主要问题

(一)信息宣传报道采用率较低，投稿栏目过于集中，不均衡，部分支行、部室信息对于宣传信息及资讯平台重视不够，资讯平台点击率，报送率及成果应用转化率较低。

(二)部分支行、部室对行政印章审批系统及电子公文审批系统的不熟悉，填写不规范、不完整，造成实际应用中的诸多不便。

(三)服务诉求工单居高不下，工单处理不及时。客户投诉及意见、建议主要反映在网点排长队现象严重、核查系统及网银系统故障等方面。

(四)后勤工作需进一步规范，办事效率需进一步提高，人员数量不足，素质有待进一步加强。办公室任务繁重，下属二级部门较多，目前办公室人员都身兼数职，违反了上级行不得兼岗、混岗等规定。

# 银行个金部员工年度工作总结篇五

20xx年，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，勤奋自律，爱岗如家。现将这一年度的工作做如下总结：

## 一、树立“客户第一”的工作原则

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。

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。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。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。在柜面上争取做到无投诉、无差错。

## 二、努力提升自我业务能力

经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是在什么岗位，做什么工作都是具有挑战的，重要的是如何将它做的好，做的更好。

## 三、建立团结友爱的同事关系

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，我不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。

#### 四、工作流程细致入微

随着业务的发展，支行的业务量不断增大，业务笔数节节攀升，储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着。

业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自己在新的一年里要在工作中认真认真再认真，谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度按操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。努力做好柜面服务，争取无差错，无投诉。提高自身业务水平。团结协作，共同把网点建设的更加和谐。以饱满的精神状态来迎接新一年的挑战。

#### 五、20xx年展望

- 1、继续做好服务工作，提高服务水平。
- 2、大力发展银行卡业务，推广自助设备与电子银行银行业务，减轻柜面压力。
- 3、完善客户经理队伍，做好优质客户的维护工作。

### 银行个金部员工年度工作总结篇六

在过去的半年里，我对银行的日常运营、业务流程和相关岗位的职责有了必要的了解，在业务技能上也有了必要的收获，但也存在许多不足，总结如下：

刚加入xx□从大堂开始我的职业生涯。起初，我对这份工作的

重要性还不够了解。我觉得工作单调重复，技术含量不足，在工作中产生了必要的负面情绪。经过一段时间的深入了解，我意识到大堂是迎接客户、服务客户的第一线，银行的绩效与大堂的绩效息息相关。之后被分配到高柜面柜员岗位进行培训，才知道柜员岗位是银行控制风险的第一道铁门。每一笔业务订单，甚至每一个签名都与银行承担的风险有关，甚至与作为银行基础的一一信用有关。经过这些不同岗位的培训，我意识到基层工作是最需要培训和训练的。只有真正从小事做起，从一点一滴做起，才能不断提高自己的技能。因此，我努力熟悉业务流程和规章制度，努力提高基本功，积极与老柜员沟通，虚心向他们学习，深刻理解每项业务中应该注意的点和可能存在的风险。

经过不断的学习和实践，我深刻认识到，银行之间的竞争不仅仅是机械设备和网络装修的硬件水平，更重要的是服务意识和服务态度。这种软实力之间的竞争更能体现银行的核心竞争力。我在日常一线服务中始终坚持饱满的工作热情和良好的'工作态度，我知道我的言行代表了xx的形象。所以经常提醒自己“站着服务”“微笑”，耐心细致地为客户解答问题。针对个别情绪化的客户，我力求巧妙应对，不伤精神。我宁愿多受自己的委屈，尽我所能维护我行利益，尽我所能解决沟通和包容；我谦虚谨慎地回应客户的赞美。

我始终坚持“客户至上”的理念，在不违反规定原则的情况下，尽最大努力满足客户的业务需求。我尽力为客户提供更周到的'服务。因为没有挑剔的顾客，只有不完美的服务。在日常工作中，我把客户的事情当成自己的事情，对客户的担忧和想法感到焦虑。我努力学习新知识、新业务，理论联系实际，掌握各种服务技巧，从小事做起，处理业务尽量做到快速、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定期、随时服务。

在这半年的工作生活中，我深深感受到了团体的温暖和力量。刚来这个城市的时候，因为没有家人朋友的陪伴，对这个城

市不熟悉，常常会感到疏离和失落。当我情绪低落的时候，是领导和同事给了我很大的鼓励，他们的热情温暖了我，他们的信任感动了我，他们的支持激励了我。在我们小组，我的业余时间丰富多彩，这大大加强了我与老师和同事的交流、沟通和学习。

在此，我衷心感谢他们，感谢你们给了我前进的力量。在工作中，我的人际交往能力也得到了提高和锻炼。我意识到与人交往首先要做到的是真实、诚实、对对方开放，尤其是在工作中，以合理的方式表达自己的真实感受。更重要的是学会包容，学会倾听不同的意见，学会站在别人的角度研究问题。回顾自己的问题，我觉得自己还是有以下缺点：

第一、学习不够。目前，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、新科学不断涌现，银行的工作也在不断变化。每天都有新的事情出现，新的情况出现。面对这种严峻的挑战，我应该深刻认识到自己的不足，不断提高紧迫感和自我意识，不断储备理论基础和专业知识，不断学习新的商业知识。

第二、业务水平有待提高。自学的业务技能不够全面，有时候会出现一些低级错误，一些不寻常的业务技能不够熟练。

第三、有时候会出现精神倦怠。当我工作累了的时候，我有一种放松心情，不愿意工作的倾向。这是自我心理素质和责任意识有待提高的表现。

针对以上问题，我想努力：加快各种业务技能熟练操作的步伐，利用业余时间咨询老师和同事，熟记各种业务操作流程，真正成为了一名合格的业务专家；认真吸取平时工作的经验教训，坚决做到业务操作零失误，客户100%满意；同时，加强他们的理论学习，进一步提高他们的综合素质；纯自我思考，树立责任感，努力克服负面情绪，配合领导、老师、同事做好工作。

## 银行个金部员工年度工作总结篇七

xx年是我负责工作的第3年，在领导的关心和同事的'大力帮助下，本人顺利完成年度工作任务，现将履职情况汇报强化服务意识，优质高效为一线服务。做为一名总行员工，服务的好坏直接关系到总行形象。

我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到工作的点点滴滴中，扎实有效地践行“以客户为中心”的理念，想支行与客户所想，急支行与客户所急，高效率、高水平地为支行服务。

重点学习了《个人金融业务营销手册》和内控管理制度等内容。同时，对照工作找差距、找问题，抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进。一是注重引导员工风险意识，防控操作风险。如三季度在领导的指导下重点加大对授权人员和柜员的监控力度，对广电支行、江南支行召开专题风险会议，下发风险提示，强化柜员风险防范意识；二是注重引导培养员工风险意识。有计划有步骤地选择《营业室经理日志》推荐到《心桥》，制定《xx年季度柜员考核表》，以目标为导向，促使员工成长。

一是注重员工爱岗热情和工作能力的提高。持续开展“营业室员工轮岗体验”活动，此举得到行领导的大力支持，充分肯定为我行在加强案件专项治理，完善内部控制机制上的有力举措。二是注重沟通反馈控制行为偏差。适时与支行沟通会出差错、工作量、银企对账、业务授权等情况，有的放矢地进行会计辅导。

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。二是对一些业务还不够精通。掌握新的理论基础、专业知识、工作方法

以适应我行的发展，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的银行员工。

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应我行发展的需要。

2、努力提高工作效率和质量，积极配合领导和同事们把工作做得更好。