

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告(模板8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。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。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。

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇一

20__年初以来，我行在市行党委的正确领导下，党建工作坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，坚持不懈地贯彻执行党章的各项规定，增强党的观念和党员意识，把学党章与熟悉党的历史、明确党的任务与加强党员修养结合起来，主动适应股份制改革的新要求，以发展为第一要务，切实加强思想、组织、作风和制度建设，充分发挥党建工作在业务经营与发展中的保证促进作用，为全面完成全年的各项目标任务提供了重要动力和组织保障。

1、坚持政治、业务学习例会制度。政治业务学习例会制度的建立，保证了一定的学习效果。每月学习例会采取多种形式，主要以通读学习和自学中央重要文件精神、工作思想回顾和小结、批评与自我批评等形式开展。对行内好的风气及先进个人及时给予肯定和表扬，同时对不良的倾向和歪风及时予以批评和制止，同时将县行的当前任务、业务经营情况、面临的困难和问题及时向行内党员通报，培养全行员工的主人翁精神，从而在全行内部树立起了一种积极向上的良好氛围和团结合作的凝聚力，保障了全行各项工作的顺利开展。

2、宣传贯彻全行的发展目标和发展战略，培育和发展企业文化。我们通过宣传贯彻县行的发展目标和发展战略，让员工

对县行的前途有一个明确和良好的预期，以振奋精神，凝聚人心。与此同时，县行党支部坚持教育与管理相结合，不断建立和完善自律与他律、激励与约束相结合的充满活力的管理机制，不仅做到人尽其才，而且做到绩效优先凭贡献决定分配，以激励先进，鞭策落后，努力形成奋发向上的氛围。

3、加强廉洁自律教育，提升县行自身形象。一是继续开展“爱岗敬业，遵纪守法”社会主义道德教育，发扬理论联系实际，密切联系群众的工作作风，着力解决思想认识上的偏差，从源头预防犯罪和遏制腐-败的发生。二是加强理想信念和廉洁教育，引导党员干部树立正确的世界观、人生观、价值观、权力观和利益观，筑牢思想防线。三是强化警示教育和正面教育，做到政治思想教育和法纪约束教育相结合，正面典型示范和反面典型警示相结合，廉政教育和勤政教育相结合。四是结合员工守则、员工违规处罚办法的教育活动开展，县行党支部把廉洁自律教育作为日常教育的主题，逢会必讲，遇事就说，加强全行员工特别是党员干部的政治思想教育，切实提高整个队伍的思想道德素质，提高思想免疫力。

4、开展健康向上、丰富多彩的团队活动。年初以来，县行党支部充分利用业余时间，组织员工开展多种文体活动，既保证了业务发展和经营需要，又增进了员工之间的交流，促进了团结。平时，县行还鼓励员工为贫困地区捐资捐物，其中：捐资350__-__元，捐棉被衣物30__-__件；与挂钩扶贫单位的群众结对帮扶；组织员工观看电影《任长霞》等；开展“五四”征文比赛；深入社区、企业、客户家中进行反假-币宣传活动，丰富了员工的业余文化生活，增强了员工的社会责任感，陶冶职工情操。通过以上活动，我们收到了良好的效果，使员工更加增强了对县行的感情和发展的信心，增强了党支部的凝聚力和战斗力，员工之间更加融洽，团结合作蔚然成风。

5、为职工办好事实事，解决好职工的后顾之忧。今年来，除

了做好节假日物品的发放和为全行每位员工庆祝生日发送生日蛋糕之外，还调高了全行员工的住房公积金缴纳比例，积极改善营业环境和办公条件，促进员工之间沟通和交流，形成一个其乐融融的大家庭氛围。

部岗位上来，使中层干部队伍更加坚强有力，更加朝气蓬勃，增强了党组织的凝聚力和向心力和战斗力。三是加强制度建设。重点建立健全了民-主生活会制度、党支部“三会一课”制度、理论学习制度等，建立健全党员教育管理制度，重点针对工作和队伍管理中存在的突出问题和薄弱环节，完善监督制约机制，认真落实岗位责任制，积极推行激励机制，认真执行各项责任追究制度，严格考评考核，严格兑现奖惩，充分调动党员的工作积极性。进一步完善各项内控制度，全面推行行务公开，自觉接受群众监督。四是严格按照“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的十六字方针，坚持高质量、高标准的原则，成熟一个发展一个。从员工队伍中注意培养年青有为，综合素质较高的积极分子，加强对这些人的培养，提高入党积极分子的整体素质。上半年发展了一名党员、推荐了一名发展对象，为党员队伍输送了新鲜血液，扩大了党员队伍。

今年是我行股份制改革上市的关键年，按照总省行的日程安排，我行党支部认真把握改革的大方向，坚持在市行党委的统一领导下开展各项工作，确保业务发展不出偏差、稳步推进，以党的建设促进县行各项改革事业向纵深发展，各项工作和经营指标都取得了喜人的成绩。截至12月20日，各项存款余额为23亿元，比年初增加了__-__亿；各项贷款余额为18亿元，比年初增加了3亿元；实现盈余__元，经营效益再创新高。

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇二

一、建章立制，搭建架构

首先，根据银监部门的监管要求，结合x银行发展的需要，我部门通过学习借鉴、摸索，现已草拟不良贷款管理、责任追究、内部控制、风险管理等方面等十六项基本制度，正在进一步完善，部分文件正在审阅下发中。其次，全行已经初步明确了各级的风险管理架构和职责，并且在本行成立之初就设置了风险管理部，专司从事风险管理工作，现有人员3人。

二、摸清家底，务实基础

银行成立之后，我部门在领导的安排下，通过一系列的自查、检查对我行的资产质量和资产管理情况进行了深入的检查，为以后各项工作的顺利开展夯实了基础，为领导的决策提供了一句。一是重视基础工作，造具清册。对全行到、逾期贷款及新增不良贷款、大额贷款、不良资产及抵贷资产进行了摸底造册，将表内外不良贷款台帐整合，明细造册。二是加强检查监督，摸清底子。根据省联社文件要求不熟完成了胜诉未执行涉政不良贷款清收工作和信贷违规十条的自查工作；组织开展全行信贷风险排查，对全行新放贷款、不良贷款、抵质押、保证担保情况、假冒名贷款、贷款新规及支付落实情况、关联贷款进行了全面风险排查；完成省联社风险管理工作专项督查的.准备工作；下发抵押品清理的通知。三是创新动态管理，风险提示。每月初对各支行到逾期贷款和新增不良贷款进行了风险提示，并督促管理和清收工作。

三、当好助手，筹备改革

为了本行改革的顺利进行，我部门承接了改革的很多基础性工作，主要是招牌喷绘布、网点铜牌，屋顶发光字的制作安装，现已基本完工。

下一步，我部门将从以下几个方面开展工作：

一、进一步完善部门制度

下发不良贷款责任追究、风险经理等方面的文件，以便有章可循。

二、加强对不良贷款的管理

一是不良贷款台帐管理系统数据规范到各支行统一上报，加强管理。二是将全行不良贷款建立台帐，明确包收责任人和管理责任人，指定清收计划。三是借抵押品清理的机会，督促各支行澄清不良贷款抵押品情况，特别是不良和股金购买不良贷款的抵押品，要求建立台帐、制定处置计划，加大处置力度。同时对已经出现的可能出现风险的隐形不良贷款的抵押品要及早处置或采取保全措施，防范风险。四是各支行要对每月到逾期贷款及新增不良贷款书面说明情况，分析形成原因，落实处置措施。

三、加强与各职能部门之间的联动

通过全面的业务检查发现风险，对风险进行提示，促进各项业务的健康发展。

四、组织开展风险管理知识培训

提高全员风险意识，为建立全面风险管理长效机制打下良好基础。

五、建议

建议总行召集财务、信贷、风险管理等相关部门就因网点整合造成不良贷款账务与资料分离，不良贷款管理与催收较为混乱现象进行统一规范。

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇三

我于20年月日成为我行的试用员工，到今天1年试用期已满，

根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

作为一名刚刚毕业的硕士研究生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。面对这种情况，依靠自己的认真的学习，对现实工作由理论迅速过渡到实际工作中。在实践中学习，不断提高工作能力。在接触到新的陌生的领域时，缺少经验，对于专业技术知识需要一个重新洗耳恭听牌的过程，自己在领导同事的帮助下，能够很快克服这种状态融入到崭新的工作生活中。在日常生活中，我认真服从领导安排，遵守我行各项规章制度和各项要求，注意自己的形象，养成良好的工作作风。

银行工作有其特殊性，它要求永无止境地更新知识和提高技能，并且要有足够的耐心。为达到这一要求，我十分注重学习提高：一是向书本学。工作之余，我总要利用一切可利用的时间向书本学习，除了认真阅读行里所发的各项规章制度文件外，我还自费购买各种银行金融类参考书。二是向领导学。这段时间以来，我亲身感受了各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术，使我受益匪浅，收获甚丰。三是向同事学。古人说，三人行必有我师。我觉得，我们公司的每位同事都是我的老师，正是不断地虚心向他们求教，我自身的素质和能力才得以不断提高，工作才能基本胜任。我认为大家的能力都提高了，银行这个大家庭才会整体的提高。

自入行以来，由于离家较远，而且加之对生活习惯一时很难不适应，造成工作学习的耽误。通过1年的体验以及在领导同事们的关怀与培养下，认真学习、努力工作，积极投身到工作中，已经逐渐适应了这里的工作环境。对于领导与同事们的关心和关怀，我感到了很大的动力和压力，争取在以后的工作生活中以更加努力的优秀成绩来回报，不仅能够弥补自己耽误的工作学习而且能够有所成就，不辜负大伙的期望。对金钱、对名誉、对权力，我都没有什么奢求，努力工作是我最大的追求。说句实在话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报领导和同志们的最好方式，也是一个人实现人生价

值的惟一选择。

(一)要在思想上与集体保持高度一致

入提高个人综合素质，用理论知识武装自己的头脑，指导实践，科学地研究、思考和解决工作中遇到的问题，使自己能够与集体共同进步。

(二)要认真学习专业技能知识，在工作上争创佳绩

要成为一名公司优秀的一员，首要条件就是成为行业上的骨干。思想汇报专题对于刚刚走出大学校门参加工作的我来说，当前的首要任务就是要努力学习、熟练掌握专业知识，始终以积极的工作态度、高度的责任感和只争朝夕的精神投入到工作中；要在加强专业知识学习的同时，踏踏实实地做好本职工作，戒骄戒躁，争取在自己的工作岗位上做出优异的成绩。只有这样才能使自己成为工作上的能手和工作上的内行。

(三)要扬长避短，不断完善自己

在段的时间里，我虽然在工作与学习上每天都有了新的进步，但与其他同事相比还存在着很大差距，且与系统内的领导和同志们思想和工作业务交流不够；因此，我在今后的工作中，不但要发扬自己的优点，还要客观地面对自己的不足之处，逐渐改掉粗心、急躁、考虑事情不周全的缺点，注重锻炼自己的口才交际能力、应变能力、协调能力、组织能力以及创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己。

现在，试用期已结束，所以我提出转正申请：恳请领导给予我成为厂正式员工的宝贵机会，我也将珍惜这来之不易的继续工作，也将态度谦虚、热情饱满地把工作做的更好。

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇四

从事多年的基层管理工作、深知不断学习的重要性。过去，自己总以事多为借口，淡化了对自己学习的要求。从事银行业务发展管理工作，没有经验可循，原来的知识无所依托，就迫使自己要强化学习。下面是小编为大家带来的银行述职报告，希望大家喜欢！

尊敬的领导：

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在__年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在争一保二活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，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。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

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力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

尊敬的领导：

在分行党委的正确领导下，在全行干部职工的全力配合下，本人主持分行工作以来，能面对不断变化的新形势、新情况，能够始终保持必胜的信念，坚持以客户为中心，以市场为导向，以效益为目标，以创新为动力，积极拓展市场，优化客户结构，增强资金实力，提高资产质量，深化内部改革，各项业务健康快速有效发展，各项管理水平不断提高，经营效益不断提升，同业竞争能力不断增强，较好地履行了岗位职责，基本完成了分行下达的各项工作任务。

一、坚定政治立场，认真执行国家金融方针政策和总分行各项规章制度

本人能够把握政治方向和改革、发展的大局，坚持讲大局、讲发展、讲稳定，依法合规经营，创造性开展工作，从政治上、思想上、工作上、制度上确保党的路线方针政策以及上

级行规定的贯彻执行。在日常中，始终把学习作为增长知识和才干的重要途径，有计划、有系统地精读的著作，努力把握其基本观点，领会其精神实质，不断提高自身的政治素质，增强政治鉴别力。使头寸资金保持较低的占用水平。

积极开展系统内票据回购业务，提高了资金营运效益。完善授权管理和定价程序，对利率定价流程进一步明确，全行利率定价行为逐步规范，较好地防范了利率风险。出台了《人民币贷款利率定价管理指导意见》，使贷款定价更科学化、规范化和制度化，进一步提高了全行利率定价管理水平。

二、坚持严格管理，加强合规文化建设

只有严格的管理，才有高质量的发展。基于以上认识，我在坚持发展是硬道理的同时，始终做到从严治行，强化管理，较好地规范了经营行为。

一是牢固确立一级法人意识，强化一级法人观念，维护一级法人权威，自觉维护农行的整体利益，自觉按总、分行的制度和规定办事，严格坚持在授权范围内进行各种业务经营活动。

二是加强自律监管。制定了自律监管综合计划和重点业务的专项计划，建立了联络员制度，以季度例会形式，汇报监管计划的执行情况，做到及时发现问题，完善制度，堵塞漏洞和严肃查处违规责任人，提高制度执行力，达到了防范风险、治理案件的目的。同时组织力量开展了量大面广、涉及业务经营各个层面的多项检查，并认真抓好发现问题的整改。对“三职教育、三项管理”活动、“三化三铁”、“三化三无一退出”、内部综合评价以及其它各项审计检查中发现的问题，召集相关部门，逐条逐项研究，逐人逐事追究。

三是规范信贷操作行为。对农总行、分行近几年来出台的有关制度、办法、规程、实施细则等74个文件进行了分类、整

理，编发了《信贷政策制度文件选编》，有效地促进了全行信贷业务规范化发展。严格执行信贷新规则和贷款审批权限，提高贷款审查质量，注重贷款风险合法性、安全性、有效性的审查，把好新增贷款投入关。_年全行新增贷款不良率仅为0.14%。同时不断健全全行贷后管理组织架构，明确了工作职责，确定了市、县支行重点管理客户，制定了重点客户贷后管理方案。在宝港风险案中，我行通过加强信贷风险管理得以独善其身的做法得到了总、分行的充分肯定。

四是是以规范化达标升级为载体，狠抓了会出管理的规范化和制度化建设，20_年11月末，通过市分行组织的自验，全辖15个基层营业机构达到会计工作“三铁”单位，50个基层营业机构达到会计工作“三化”单位，84个基层营业机构(含清算中心)达到会计工作“达标”单位，全辖会计工作“三化三铁”达标率为100%。

五是是切实加强了一反三防一保工作，率先推行“一行一库”和社会化押运，为业务经营提供了良好的运行环境。

六是进一步加大了法律审查力度，将法律审查的范围扩大到建筑装潢、采购合同、劳务合同、市场营销、业务拓展、产品创新等方面，有效地规避了法律风险。

三、通过改革创新，不断激发经营活力

以挖掘内部潜力、释放经营活力、增强发展后劲为原则，不断解放思想，更新观念，创新机制，积极实施多项制度改革。

一是在全农行系统率先推出了高透明度、高公开性的绩效挂钩考核办法，变“模糊考核”为“明码标价”，并按月考核、按季兑现，体现了凭实绩拿工资、多创利多得益的分配原则，较好地发挥了工资分配的导向作用。该考核办法被分行作为工资分配的两种模式之一在全农行系统进行了推广。

二是以建立商业银行用人机制为目标，进一步深化了干部聘任制度的改革。分别在不同的层面上，有计划有步骤地对各级干部推行了聘任、任期竞聘、竞争上岗等任用办法，努力做到选贤任能，推进业务的发展。

三是进一步调整和优化了机构网点布局。根据集约经营的需要，20_年共撤并65个基层营业网点。同时，面向市场，突出经营职能，对市县两级机关内设机构进行了调整。

四是加快科技创新步伐。近年来借助科技优势，使财政支付系统成功上线，不仅吸纳了财政清算帐户资金，而且争取到劳动、建设、国土等大系统的支出专户。同时通过新项目开发，支持了业务拓展，相继开发了移动易充值系统、财政票款分离系统、网上银行功能扩充、自助设备功能扩充、自助缴费机对帐单及对帐折打印vip客户管理系统等10多个业务程序的开发，提升了服务水平和社会形象。

尊敬的领导：

时间如白马过隙，不经意间又是崭新的一年。这一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“”。

一、在德的方面：

继续深入学习、贯彻落实“”重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩观，法纪、政纪、组织观念强。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。

二、在能的方面：

熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行；较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性。能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力；工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人先后主持召开辖区金融机构反洗钱工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，协调县政府召开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把“一个规定两个办法”、外汇管理政策、金融宏观调控措施，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级行的要求，一年来，本人先后组织开展现金管理情况检查，《信贷登记咨询系统管理办法》执行情况检查，《假币收缴、鉴定管理办法》执行情况检查，并协调中心支局检查科对辖区外汇指定银行开展外汇业务检查和对辖区外贸公司开展出口收汇核销检查。通过检查，及时发现和纠正了有关问题，促进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和管理，较好地协调了各有关方面的关系。

本人具有较强的指导、管理、协调能力。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案；然后征求各方面的意见，集思广益，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。

三、在勤的方面：

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因而多次放弃了应邀参加全国性学术交流和赴外考察活动的机会。

四、在绩的方面：

本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强；开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作；讲究工作方法，效率较高；能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

以上就是我工作情况的述职报告。如有不当之处，还请大家批评指正。谢谢大家！

伴随着皑皑白雪的落下，冬天的脚步不知不觉的走到了我们的身边，这也意味着我们就要向20_年挥手告别了，新的一年就要来到了。回首过去的一年，我们每一个兴业人都紧紧围绕着兴业这个大家庭，在每一天平平淡淡的工作和生活中，践行着我们的诺言，透过我们努力的工作和用心向上的精神，收获着兴业带给我们的成长与期望。

一、一年来的工作表现

我的努力更好的完成我的工作；我还负责atm的清机和加钞，以及后台的打印和各种查询工作，这些都是我以前从未接触过的，透过这些业务的学习，让我自己有了更大的提高；银行工作者尤其是会计工作人员的技能也是我们不断要提升的，在今年的技能大赛上，我和我的同志获得了团体第二名的成绩，也让我们体会到了，只要肯付出就会有回报。

在思想生活方面，在___这段日子里，感觉就像是在一个大家庭一样，温馨和睦，行里时时为我们着想，同样的，我也要严格要求自己，透过参加党员生活会，也让我思想上得到了一个质的飞跃，作为一名党员，应在单位起到先锋带头作用，时时要以一名党员的身份要求自己，遇到困难，不能躲避，而是要迎难而上，和这些优秀的同志在一齐，是没有什么困难能够难到我们的，用心参加行里举行的各种学习，自己也在业余时间学习一些在单位中学不到的知识，期望能用到工作中去。

二、存在的不中和努力的方向

第一，技能还需提高，只有这样，才能提升我们办业务的速度，才能让客户满意；第二，注重服务礼仪，这是我zui应注意的一个问题。“服务源自真诚”，这是我们兴业的服务理念，我应谨记于心，有时微笑服务渐渐不自觉的变成了机械服务，微笑没了，真诚也缺少了，所以我要让这种真诚源自心底，在厅堂主任的帮忙下去真正的践行“服务源自真诚”这句话。第三，业务知识应继续提高，有些知识学的不扎实，因此遇到问题会有“抓不准”的时候，这就要求我在新的一个年度中，继续学习相关的知识和业务，以期自己有一个全面、扎实的业务潜力。

有人会问：工作代表着什么？对于这个问题，每个人都会有不同的答案，我是这样看待工作的，工作是我人生价值实现的途径，工作是我家庭生活的好伙伴，同时，工作也是提升个人魅力的有效工具，因此在新的一年里，我不会辜负领导对我寄予的厚望以及同志给予我的帮忙，我会改善自己的不足，继续以一种学习的心态对待工作，在工作中持续严谨的思维、谦虚互助、脚踏实地，落实兴业的服务理念，争取做一名优秀的兴业人。

20_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zui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，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zui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zui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zui有效、质□zui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。

zui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。

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。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！

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。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zui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。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。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，我们的制度才得以实施，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！

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇五

20xx年上半年，我行认真贯彻落实全国、全省金融工作会议精神和总行、省行的工作部署，结合实际，围绕年初制定的工作目标和措施，狠抓落实，银行 半年工作总结。坚持从严治行、科技兴行，加大市场拓展力度，加强基础管理，调整经营策略，推进经营机制改革，促使上半年全行各项工作健康发展，各项业务状况明显改善，经营效益明显提高。至六月末，全行人民币各项存款余额417399万元，比上年末增加60427万元，增长16.9%，完成省行下达年增长计划104%；外币存款余额1449万美元，比上年末增长529万美元，完成年增长计划106%；人民币各项贷款余额180119万元（剔除剥离不良贷款63686万元），实际增投12181万元，完成全年增投计划的122%，剥离后，不良贷款比年初下降11.9个百分点；帐面利润1364万元，同比减亏4187万元，完成计划的137%，实际利润亏损875万元，同比减亏2870万元。

上半年，我们主要的工作措施及成效有以下几方面：

（一）、以资金组织工作为立足点，拓展筹资市场，促进存款稳步增长。上半年，我们在存款利率下调、国家开征存款利息税、股市火热、国债发行速度快，存款工作难度增大的不利情况下，采取有效措施，大力发展存款业务。一是抓好首季存款“开门红”。首季是组织存款的黄金季节，我们通过正确分析形势，促使全行上下提高认识，树立信心。制订并下发了《关于加强全市农行系统形象宣传的意见》，组织全辖开展全方位的形象宣传活动，加大宣传公关力度，有效提高农行的社会形象，并动员全行抓住有利时机，加强金融服务，促使首季存款工作出现良好的开局，首季各项存款净增55270万元，为全年的业务经营打下坚实的基矗二是发挥网

点网络优势，加大市场拓展力度，积极拓展系统性、行业性的代收代付业务，组织对公存款。如各行抓住首季学生入学的有利时机，积极开展代收学费业务，发挥我行网点、网络优势，争取代理各级法院诉讼费用和代收中联通移动话费等。至6月底，全辖代收代付业务发生额21178万元，工作总结

《银行 半年工作总结》。三是完善激励机制，调动资金组织积极性。全行在坚持依法合规的前提下，完善激励机制，把存款纳入综合经营效益体系，与单位费用挂钩，有效地调动干部员工组织存款的积极性。同时总结和推广了去年***、揭东支行学普宁、赶普宁抓存款的先进经验，有效推动全行的存款工作。四是抓住机遇，协调各方面关系，依法合规、积极稳妥地做好接收他行存款业务和代理兑付农金会股金工作。共接收中国银行、支行人民币存款23640.5万元，港币存款1948.8万元，美元存款57.5万元；代理兑付农金会个人股金4899万元，完成需兑付总额的58.8%。由于组织领导得力，准备工作充分，服务及宣传工作做实做到家，接收中行****属下部分存款业务交接顺利，平稳过渡，代理兑付农金会个人股金顺利开展，从而有效提高了农行社会形象，拓宽了存款市场，促进各项业务有效发展。至6月底，全行各项存款余额417399万元，比年初净增60427万元，在当地四行中，增量市场占有率44.84%，存量市场占有率28.83%，比年初提高1.83个百分点，暂居当地四行首位。

（二）、以不良资产剥离为重点，加强资产管理，优化信贷投放，提高资产质量。今年来，我们在做好贷款“清分”、企业信用等级评定、客户统一授信管理等常规管理工作的同时，把做好不良贷款剥离作为甩掉包袱、加快发展的工作重点，把加强新增贷款管理、优化信贷投放作为效益的增长点，把加强清贷收息、盘活存量作为优化资产结构的重要措施。首先是做好不良贷款“内外部”剥离工作。年初按照省行部署，成立了资产管理部，结合实际，制订了《不良贷款分帐经营分步实施意见》，为不良资产剥离工作打下基矗实施不良资产剥离工作中，我们针对****存在剥离资产户数多、金额孝距省行路途远、工作量大、涉及面广、历史遗留问题

多、情况复杂、工作难度大等实际困难，分行及各支行领导亲力亲为，周密部署，坐镇指挥，有关职能部门做好上传下达工作，积极协调各方面关系，发扬不怕苦、不怕累的精神，日夜奋战，在时间紧、任务重、政策性强、压力大的情况下，按时按质按量完成不良资产剥离工作，剥离工作取得阶段性成果：全行共剥离不良资产69923万元，其中本金63686万元，利息6237万元，超过省行下达指标3138万元，为我行甩掉包袱，走上良性发展道路打下坚实基础。其次是瞄准优质资产市场，实施信贷有效投放。新贷款投放贯彻年初全市农行支行党委书记、行长扩大会议精神，以“瞄准优质资产市场，确保贷款有效投放”为中心，坚持“三个有利于”原则，继续实施“双优”发展战略。年初，分行信贷管理部门在基层行推荐的基础上，对推荐的重点企业进行实地考察，按照有关标准，严格考核，评癣确定53户市级重点企业作为2000年信贷重点支持对象，上半年支持信用总额17148万元，其中增投贷款7950万元，占新增贷款的53.8%，承兑汇票9179万元，占新开出承兑汇票总额的82.77%。同时全面实施新投贷款本息收回责任人制度，确保新投贷款的综合效益。至6月底，全行新投贷款到期收回率87.2%，利息收回率100%。第三是加大清贷收息力度，盘活存量。全行在做好经营管理自查自纠和不良贷款剥离工作的同时，坚持“二清”工作不放松，将清贷收息与不良贷款剥离工作有机结合起来，加大考核力度，把清贷收息任务分解下达到基层营业单位，到岗到人，将清收实绩与收入挂钩，“二清”工作取得一定的效果，到6月底，全行贷款利息收入6950万元，比去年同期增加1631万元。

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇六

在思想上，一方面，我坚定自己的政治信仰，始终以一个党员的身份严格要求自己。努力提高自己的思想觉悟，坚持中国共产党的领导，拥护党中央和国务院的政策方针。积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，

积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把自己所学的理论知识运用到实际工作当中来。另一方面，在工作上转变思想态度，银行在银行业的发展还有许多尚待完善的地方，尤其是个人业务开展起来还面临很多困难，这要求我们在思想上必须有一个转变。未踏入银行之前对我行并不是很了解，所以来到这里之后强烈的反差，使我很长一段时间情绪一直处于低谷，看到重重困难，我退缩过，甚至想过放弃，但支行温暖的大家庭让我又舍不得离开这里，经过一段时间的思想挣扎我终于明白人必须学会适应环境，而不是环境适应你。

在工作中，我忠于职守，尽力而为，领导和同事们也给了我很大的帮

在学习上，认真参加行里组织的各项培训、考试，学习了分行组织的零售银行客户经理销售能力提升培训，同时还顺利通过保险代理资格考试。利用空闲时间我不忘学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间，提高自身的理论水平，七月份到十一月份参加了国际金融理财师学习[cfp]这次学习使我的理论知识又上一个新台阶。在日常还实时关注经济政治形势的变化，开阔了视野，丰富了知识，为更好的服务客户打下基础。

后的工作中，我将坚持多实践的工作作风，“宽以待人，严以律己”，不断完善和细化自己的工作。

在营销方面，由于计划不清晰、目标不明确，以及思想上未能真正的解放，以致营销工作没有实质的进步。总结这段时间的工作，今后的营销工作应贯彻到每一天，走出去营销客户，将营销工作作为我的基础性工作来抓，只有持续性的营销才能转被动为主动。应将各项营销工作量化到每月，每星期，每天不断总结，对比。

路还很长，需要努力的事情还有很多，尤其是我所从事的理财岗位还没形成一条完整的模式，需要我们共同努力。新的

一年，我行的个人业务会不断完善，我将紧紧跟随行的领导，不单单销售我行的业务，让看客户对我行有新的认可。

动力抒写着激情，在每一个季节绽放光彩。

相信自己能做的更好！

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇七

20--年至20--年是中行发展比较快的几年，这几年对我来说也是辛勤耕耘的三年，是适应变革的三年，是开拓创新的三年，也是理清思路、加快发展的三年。在这三年里，随着中行的发展，我完成了自己与工作的融合，并且在这三年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，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中行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

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、指导和帮助中提升自己、更加严格要求自己，为中行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

三、工作展望

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20--，20--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。

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于焦作市王褚乡，当时的网点东邻焦作市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602、79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最

终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1、余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王褚原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2、由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很多储户也因为距离太远而选择了其他银行，新网点周边的用户又大都不知道这儿有个邮政储蓄网点。开业初期，来办理业务的客户稀稀落落，甚至在5月底代发工资时段，当别的网点门庭若市，用户排队排到了马路边时，我们所只有零星的几位用户。

为此，我们所的营业员们主动放弃休息时间，拿着业务宣传册走社区，访商户，走街串巷的宣传人民路邮政储蓄所，发现员工多的单位，积极宣传代发工资；遇到转账频繁的商户，主动介绍商易通，碰上想攒钱的用户，推荐适合的保险和定期存款……6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3、同行业竞争随处可见。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。

银行总部员工工作总结报告 银行工作总结报告篇八

光阴荏苒，转眼间我进入__银行__分行____已经一年半的时间。20__年是对银行业来说是一个不平凡的一年，__年次贷危机引发的金融风暴席卷全球，业界预期后续效应将在今年中国实体经济面上显现并传递至银行。经历了全球金融风暴的洗礼，国内银行信贷市场经营也顺时而动的发生变化。这些经营思路的变化，从上至下传递到了各家银行的一线营销部门，也使我在职业生涯的第二年有了更多的感触与体会。

今年以来，我部不但很好的完成了分行的各项指标任务，而且圆满的解决了部门历史遗留的一些问题。本人在部门领导的关心与指导下，在各方面都取得了明显的进步。当然，自身仍然有较多不足之处需要不断改进完善。截至目前，__部存款余额84050万元，日均81463万元；贷款余额85000万元，日均77800万元；截至12月10日实现经济利润1042万元，中间业务收入363万元；本人存款余额14787万元，存款日均10636万元；贷款余额13700万元，日均5989万元。各项主要经营指标都取得了不错的成绩。

一、在__年7月份进入分行到年底，我主要是学习各项银行知识，适应银行环境，熟悉各项操作手续，在这个集体中快速成长。主要是从对银行业陌生到开始熟悉的过程，也是一个毕业生到职业客户经理的角色转变过程。

二、__年上半年，我在主管的指导下，开始全面接手部门所有客户的关系维护，并协助主管开发新客户。此外，我还承担苏北部的每月部门业务指标分析、利润测算以及市场二部的部门月度经营分析报表工作。接触的业务层面越来越高，也使得我开始从更高的层面来思考问题。在这个过程中，我更多从市场营销、客户经营、指标管理等方面来不断提高自己的知识水平与技能。期间，本人业绩也开始有所体现。__年1月，在主管的指导下，我上报一家新客户__股份申请授信额度8000万，批复额度20__万元。

三、今年6月，苏北部业务主管离职，新老领导的交替，也使得我身上的担子更加重。我积极配合好新老领导完成交接，并和新领导做好部门的老客户关系稳定。下半年，我先后配合主管完成新客户开发2家，老客户挖潜1家，独立完成7家老客户的授信续报工作。并在今年10月份独立联系意向性客户两家，其中___集团目前的信托融资业务已经进入实质性的操作阶段。

此外，我还兼职担任本部门的计算机管理员、考勤员、保管员等职务，在做好本职工作的同时，我也主动安排时间，按质按量完成好兼职工作，在__年分行信息技术部的考核中，我部计算机管理考核为满分，位列分行前茅。

结合一年来的工作经历，主要有一下心得体会：

1， 发扬吃苦奉献的敬业精神

作为分行首家在省内开展异地业务的支行，__部被认为我行比较辛苦的部门之一。一个礼拜有3—4天在外地出差，每天都在高速公路上奔波，放弃与家人团聚的机会，放弃了自身的休息时间，甚至是人身安全也打了折扣。能在这样的工作环境中继续奋进，与自己一种“年轻不怕吃苦”，“苦难越大，挑战更高”的心态分不开。诚然，一份工作需要我们失去一些的同时，也势必让我们有所收获。应该说，在市场营销二部得到的锻炼是我最大的收获。今年9月，分行领导在得知我们自己既做业务员、又做驾驶员，遇到几次惊心动魄的高速公路突发状况的情况下，特别为我们配置了驾驶员与业务公车。使我们在远赴异地办业务的时候不再一心多用，安全得到了更大的保障，也让我们感受到了分行领导的关心。

2， 不断加强自身学习建设

不断学习、不断提高是我进入分行来一直恪守的目标，新的形势迫使我必须不断地充实自己。在给自已的学习目标中，

一是业务知识的学习：包括授信报告撰写、企业财务分析、投行业务、国际业务、资金资本业务以及不断更新的我行金融产品知识。二是业务能力的提高：包括处理各项银行业务的能力，与客户打交道的能力包括一些社交礼仪、谈判技巧等，以及一些社会经验。今年以来，这些方面我都在不断地学习之中，特别是我部分别与投行部，公司部资金资本市场部联系，请这些部门为我们传道授业，为更好的将这些产品运用到这些客户之中去打下良好的基础。行领导与部门老总多次强调，异地业务更多的需要依靠产品来推动。因此，加强学习，是为将来更好的推动业务的发展打下坚实的基础。

3， 发挥主观能动性

在一年来的时间里，一方面是由于人事变动，另一方面也是领导对自己的信任，自己得到了越来越多的锻炼机会。给我最大的感受是自己身上的职责越来越多，担子越来越重，压力越来越大。以前接触的业务层次比较低，作为协办客户经理，更多的是配合领导在做一些事情。到后来自己需要承担的越来越多时，在协助领导做好工作之余，很多事情需要自己动脑子去想问题，采取各种方法去解决问题，更大的程度上来分担部门压力，做出更大贡献。发挥主观能动性，就是要有这种主人翁意识，把所有客户当成自己的朋友来相处，把所有的业务当做自己的事业来经营，这样才能精益求精，把事情做得更好。

1， 继续发扬吃苦奉献的精神，继续配合领导圆满完成分行与部门分配的各项任务指标。在今年良好的发展势头的基础上再下功夫，做大存贷款规模、稳步提高经济利润，此外还将网银业务、储蓄业务等往年的弱势指标能够有所扭转。

2， 完成好各项客户维护工作并做好新客户的开发工作，目前客户数量不断增多，我部人手有限，如何有效地做好客户维护工作成为一个重要问题。今年，我仍然以老客户维护为主，并帮助部门新员工逐步熟悉各项业务流程。明年，我的工作

重心仍将是配合领导做好老客户的维护与挖潜工作，并将今年的一些储备项目继续推行。此外，在部门新员工能够胜任一些工作的同时，按照领导的指示，我将投入更多的精力投入新客户的开发之中。其中思路就是，在现有的客户群基础上，在__地区成片开发一批优质客户。

3，继续加强自身学习，贯彻用产品推动市场这一新的突破。目前，我部业务品种中，已经有索普的银团贷款在总行审批、海发集团的信托融资在操作过程中。这些业务将有效地扩充我部的产品范围，为我们用新产品推动异地市场做有益的尝试。明年，我们还将积极主动的联系分行后台部门，继续加强创新产品的学习与应用，并力争在创新产品上有大的突破。

作为基层的一线柜员，首先在勤奋敬业方面，我认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。我热爱本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守支行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

业务知识方面，我刻苦钻研对私储蓄业务技能，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，在新系统不断更新上线的情况下，第一时间掌握新业务，熟练操作新系统。在实际工作中，牢记王行长的教导，办理业务时面带微笑，举手招迎，总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。

又在张行长的带领下我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真

实、准确、合法后才能输入电脑。保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也是至关重要的，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。

每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作规程办事，防范任何风险的发生。工作态度方面，本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；工作认真，态度积极，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“客户至上”的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。

对待客户，我使用的是微笑服务，且做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，努力提供最优质的服务。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工行员工。

回顾这一年的工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。如：有创造性的工作思路还不是很多，看传票的时候还是不够仔细和认真，个别工作做的还是不够完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。在领导和同事们的关心、指导和帮助中提升自己、更加严格要求自己，为中行的发展添砖加瓦。通过这一年的工作，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，我还要继续兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之所短，一如既往地为本行的发展敬献自己的一份微薄之力。