

# 2023年银行员工年终述职报告(优秀6篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。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！

## 银行员工年终述职报告篇一

在我们平凡的日常里，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。表现是会不一样的，那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编收集整理的银行员工工作年度述职报告（精选），欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

20\_\_年已经过去，在新的一年里，我会一向持续“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

### 一、入职以来的收获、成绩

在即将过去的20\_\_年里，在行领导和同事的关心和帮忙下，我始终持续着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自我。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自我能在平凡的岗位上做出不平凡的成绩，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。

作为一名综合柜员，我深深地明白业务技能的重要性，仅有充分掌握并灵活运用，才能使工作得心应手。本着提高自身素质的原则，用心响应我行指示，我在日常工作过程中不断巩固和加强掌握点钞、小键盘和五笔等基本技能，更好地为广大客户带给方便、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。

在20\_\_年度，我不断提醒自我，工作要认真、严格按总部和我行制定各项规章制度进行实际操作。在我的努力下，一年里的工作中我个人没有发生任何一次职责事故，并且不断丰富业务知识，巩固技能。

在做好自我本职工作的同时，用心帮忙其他同事，当自我遇到困难的时候，也会十分虚心向其他同事请教。"三人行必有我师"，要千方百计的把自我不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

我用心参加行里组织的各种学习和培训，了解更多的业务知识，自觉遵守法律法规以及单位的各项规章制度、制度，坚持刻苦钻研业务知识，不断提自我工作技能。

回顾这一年的工作，在工作中，我忠于职守，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务，耐心细致地解答客户提出的各种问题，也得了客户的理解尊重。

行领导经常教育我们，储蓄乃立行之本，20\_\_年在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我用心努力地开展工作，较好的完成了揽储工作任务，截至今日个人累计吸储1800多万元。

## 二、工作中的不足

在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表此刻以下几个方面：

(1) 学习的用心主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

(2) 创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在必须的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3) 工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

### 三、下一步的目标和措施

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合我行发展的实际状况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

新的一年，我一方面要加强理论学习，进一步提高自身素质。另一方面我要改善工作作风，克服自我的消极情绪，提高工作质量和工作效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

新的年里我会加紧学习，更好地充实自我，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，在那里总结这一年的工作，是为了汲取经验和教训，更好地干好今后的工作。

工作中的不足和有欠缺的地方，请各位领导和同事批评和指正。

#### 一、加强管理、保障安全

#### 二、科技项目、重点实施

科技部门身为银行的二线服务管理部门，加强同有关人员和相关部门的团结和协调，是做好科技服务工作的重要条件。为了搞好部门内部员工的团结，我认真实行民主集中制，坚

持广纳谏言，虚心理解不一样观点的意见，不独断专行，不刚愎自用。对每个科技部员工，都一视同仁，使他们既有必须的职责，又有相应的权力，责权利相统一，从而最大限度地调动了科技部员工的进取性，从没有发生争功诿过，争权夺利的现象。

### 三、内强素质、外树形象

一年来，我十分注意加强科技部员工的

以往我行的系统中由于总行的滞肘，有些不利于市场开拓的方面。经过我们以及其他分行的相关反馈，总行今年已对这些问题进行了一些相应的改善。如[atm]crs等自助设备的客户操作流程更新，由原先的先吐卡后出钞的方式改为先出钞后吐卡，方便了客户取款操作；自助查询机系统改造，增加了查询机中的理财一互通的代理功能等。

2、深入基层较少，由于科技部自身工作压力比较大，工作量较为繁重，很少到各业务部门和各支行去了解业务人员的工作状况，不能够及时了解业务人员的工作状况，经过科技手段改善业务人员的工作环境。

去年是我行求发展的一年，从科技角度更应当加大对一线员工的技术支持，我认为应当从以下几个方面着手：

1、深入基层了解业务人员的工作情景，从科技角度改善业务人员的工作方式，提高业务人员的工作效率。

2、加大系统安全管理力度，保障系统稳定运行，为一线员工及客户供给稳定的系统环境。

3、加强计算机设备及微机使用的管理，为计算机设备建立档案，规范业务人员的计算机操作。充分发挥各支行计算机管理员的作用，对各支行业务人员的计算机操作进行规范控制。

4、普及业务人员的计算机知识，加强对业务人员的计算机应用培训。

5、及时快捷的相应业务部门提交的各项系统开发需求，为业务部门的市场拓展做好技术方面的支持。

回顾过去，展望未来。坦率地讲，我在行

时间飞逝，转眼我已经与银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和完美的憧憬走进银行的情形油然在目。入行以来，我一向在一线柜面工作，在银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮忙下，我始终严格要求自我努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不一样的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户供给满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自我选择的之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

## 一、勤学苦练爱岗敬业

进入银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，可是不服输的性格决定了我不会认输，并且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，能够说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自我“较劲”，要做就要做得最好。平日进取认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我明白为客户供给优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自我规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中

年少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每一天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自我保重，其实有多少心酸仅有自我明白。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终坚持着饱满的工作热情和良好的工作态度。银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不一样心理和需求，为他们供给快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自我，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自我的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要供给有效证件的，可是应对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户供给的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户经过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。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，为此我常常提醒自我要坚持做好“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，应对个别客户的无礼，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”，在不违反原则的情景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我的事来办，换位思考问题，急客

户之所急，想客户之所想。针对不一样客经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，此刻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做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

## 二、团结协作共同提高

银行工作需要的是团体的团结协作，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我手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮忙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。结合我自我做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自我的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不必须是最好的，但必须会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入，他们虽有必须的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，异常是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自我平常练习的心得告诉他们，供他们参考。经过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。仅有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里欢乐的工作着。

## 三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今日，在具有热情的服务态度，娴熟的业务本事的同时，必须要不断的提高自我，才能更好的向客户供给高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考

核为我尽快提高业务技能供给了有力的保障。我始终进取参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自我的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终坚持在一二名。

进入五年来，繁华的苏州城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在那里我全心追寻我的梦想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在银行的大家庭里，我取得今日的成绩与团体是息息相关的，我很庆幸自我能够进入这样一个团结协作的团体中工作，是这样的一个团体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力，不断进取，扎实工作，同银行共同成长，去创造一个更加完美的明天。

通过工作，我是掌握了很多东西，也是学习到了很多的东西，一年来我认真的去调整自我的心态，虽然说有一些东西做的够好，在工作上面也是容易疏忽一些，比较重要的知识点，但是我从来都不会因为这些原因去耽误自我的工作，作为一名银行工作人员，我时刻都清楚自我，接下来要去抄什么样的方向发展，这一点我可以对自我有更多的信心，也就过去一年来工作，我做一番述职。

首先我轻轻恳恳的做好每天的工作，也对自我有很多的信心，我和周围的同事相处的不错，我认为这一点是基础的，也是应该在工作当中去坚持下去，作为一名银行工作人员在细节上面一定要做得到位，学习更多的业务能力，让自我在工作当中能够有更多的东西去发挥好，能够让自我表现的更加到位，我相信再过去这一年来的工作当中，不管是做什么事情？都应该要去落实好的，持续发挥自我的心态，做得更加的细心，更加的用心，从工作当中聊着了更多的经验，我认为这对我也是一个非常大的提高，尽管做这份工作也容易出现一些问



题，可是我从来都不觉得这是什么问题，我需要去解决它，我认为这对我也是一件比较轻松的事情，也可以在这个过程中一点点的去吸取经验，真的感觉非常的好，也是应该继续维持下去在这一点上面我还是比较虚心的，我渴望知识，渴望能够让自己积累更多的工作经验。

除了在工作当中对自己比较严格以外，我还是对自己要求比较高的，我相信只有端正好态度，在工作当中不断的要求自己积累各种各样的经验，可以让自己迅速的段锻炼到，这是非常关键的学习，是自己的事情，工作也是自己的事情，作为一名银行工作人员，学习是需要不断的工作，也是需要慢慢的去养成好的习惯，在这个过程中，我也真的意识到到这一点，在新的一年里当中，我会更加的用心，也会做出更多的成绩来，不辜负了公司的培养，也不辜负了您的期望，在这一点上面，我对自己很有信心的，也会继续坚持下去，调整好心态，搞好接下来的每一件事情，工作是自己的事情，而不是敷衍对待，一定要让自己提起12分的精神，在工作当中认真的去执行好每一个任务，做到什么事情，心里都有数，可以去维持心态，让自己接触到更多的东西，这就是这些来的工作方向，希望领导可以在接下来的工作当中指正我，如果要做的不好的地方，我会继续的去调整。

20\_\_年9月，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了红旗岭分理处，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来红旗岭分理处已经25个年头了，我始终持续着良好工作状态，以一名合格银行员工的标准严格要求自己，立足本职工作，刻苦钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位默默奉献着，为我们的银行事业发一份光，贡献一份热。忙忙碌碌的20\_\_年即将过去，回顾一年来的所有工作令人欣慰，在支行分理处各级领导的带领下和同事们的帮忙下，我圆满顺利地完成了本年的各项工作任务，现就一年来的工作状况向各位领导和同事们汇报如下：

## 一、加强业务知识学习

个性是学习《员工违规处理办法》和《员工守则》等。增加自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

## 二、做到优质服务，提高窗口服务质量

我明白我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象，因此，我时刻提醒我自己在工作中必须要认真细心，严格按规章制度进行操作，同时尽努力去帮忙客户耐心解答客户在输业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

## 三、大力宣传新业务品种

用心营销中间业务，全面完成分理处下达的各项业务指标，营销正德保险32万元，太平洋保险3.4万元，办理网银开户85户，借记卡开户388户，为本行创造了中间业务收入。

## 四、增加安全意识

及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故，业务要发展，安全是基础，工作中能够坚持及时上下班，进出门能做到即开即锁随手关门，坚持做到一日三碰库，杜绝自办业务，及时避免业务操作风险。回顾20\_\_，展望20\_\_，在新的一年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

我所在的岗位是\_\_银行的柜员，我的一言一行都代表着本银行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，\_\_的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

由于我是新来的，在柜员业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉柜员业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老柜员请教。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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十分细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期银行柜员工作的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今

后的发展。我也会向其他柜员同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

我现在所在的岗位是储蓄服务窗口，我的一言一行都代表着我们农行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，我们储蓄柜员是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。几年来我始终如一的要求自己。

从走出学校大门走进邮政储蓄银行，从学生身份到客户经理。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。”从大学校园到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。而在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。两个月的实习时间虽然不长，但是我从中到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

走进邮储银行是因为邮政体制改革以后，邮储银行成为一家独立的商业银行，呼唤着金融创新。为稳定老客户，发展新客户，提供更优质的服务，十分有必要开展理财类业务。同时，中资银行和外资银行在大中城市和经济发达地区积极开拓个人理财，加之邮储银行在资金清算等方面处于的劣势，迫切要求引入人民币和外币理财这种具有丰富性、多样性、灵活性、个性化的金融创新品种，与其他商业银行站在同一起跑线上，为自身业务发展注入新的活力。因此保定市邮储银行统一面向地区公开招聘。

个人业务客户经理是指从事个人银行产品营销、市场拓展和客户服务工作，为客户特别是vip客户提供个性化、综合性的

个人金融服务，收集和反馈市场信息，宣传银行形象的从业人员。客户经理素质的高低将直接影响个人理财业务服务质量的好坏，金融市场的竞争根本是人才的竞争，拥有优质的客户经理即拥有了优质的客户。因此，首先应选拔业务熟练、知识面广、具有较丰富的市场营销知识和客户服务经验、有奉献敬业精神的优秀人员充实到个人理财客户经理岗位。其次在上岗前要采取多种形式进行严格的培训，第三应探讨建立相应的客户经理激励约束机制、准入和退出制度、建立科学的考核管理体系，吸引高素质人才，稳定客户经理队伍。

从我们报名到面试，再到培训。到现在的正式上岗签订合同，这个期间只用了短短的一个月，我们的工作其实严格来说只有五天的实习期。五天之后我们就正式上岗了，但是由于邮政储蓄银行刚刚和邮政局分家，所以之前的员工并入邮政局，我们在实习期间压根就没有老员工的指导，在这五天里。我体会到了签到一笔保险单的快乐，也感受到了储户把你当成保险公司推销人员的冷落的眼神。

怎么说呢，保险在我们这里做的很失败，名声很不好，我们要在银行把保险的信誉竖立起来很难。但是这种银行代理保险又何外面保险公司的直接保险不同，是储蓄式的分红保险。

邮政储蓄银行代理的保险有很多，但是我们邮储银行根据我们行的自身特点目前只代理三种保险。

一种是人寿公司的\_\_分红型，这种的特点是一千块钱起存，以一千的整数倍存上不封顶，一次性趸交。投保范围为三十天到六十周岁的人，五年后分红加固定收益加本金一起取出。保险期限是五年。

## 银行员工年终述职报告篇二

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

转眼间从竞聘大堂经理到现在算起已经一年多了，时间说长不长，说短也不短。这段时间让我对于大堂经理的工作有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升了自己的业务技能和技巧，更加胜任自己正在从事的这个岗位工作。特别是最近这一季度，我作为\_\_银行一名普通员工，亲身感受了\_\_银行股改给我们的日常工作带来了巨大变化。二级考核分配带来的岗位分工和收入分配的显著变化。

20\_\_年末，行里设立大堂经理这个重要岗位，报名并经行内的选聘有幸被调动至\_\_支行担任大堂经理工作。从一名柜面员工转到原先从未接触过的岗位，在领导的教育关心、同事的帮助指导，通过学习探索我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。

面对本市金融市场日渐强大的趋势，希望以服务为切入点打出一个差异化，从而增强我行在同业中的竞争优势，这对于全面拓展我行业务有着重要的意义。而大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注。因此要求综合素质必须相当高，首先要求对银行金融产品`业务知识比较熟悉和专业了解，能够在第一时间对客户进行解释和宣传;然后在服务礼仪上要做到热情大方，主动规范，而且要处事机敏，能够随机应变。

“客户是我们的衣食父母”，服务的目的就是让客户满意，从而提高客户的忠诚度。重视和尊重来我行办理业务的每一位客户，能够细心地记住并且准确地称呼经常来我行的客户姓名，这等于给予了客户一个巧妙而有效的赞美。而客户对我的称呼也是有其一定的理由。有一次早晨，刚到单位，正在打扫卫生，突然，从自助区传来了一声大叫：“喂!服务员!快来!”我一个箭步冲了过去，一位客户指着取款机上卡着的两张钞票，着急地对我说：“服务员，怎么回事?我还没弄好

呢，怎么就取不了了。”我迅速从取款机上拉下这两张钞票，帮他继续操作，这时，客户紧张的心情不见了。称呼我服务员的客户，一定是想让我为他们提供最快，最好的服务。称呼我领班的客户，一定是对我们的服务有一点点不满，让我作为领班来主持一下公道。称呼我经理的客户，一定是对我们的服务很满意，鼓励继续保持。因为我们所的客户大多是街坊，熟面孔，对我们十分信任，我们也经常为他们做理财规划。称呼我师傅的客户，一定想让我成为他最贴心的人。称呼我阿姨的客户，一定把我当成了她的家长，对我有太多的依赖。这主要是离我们不远处一所学校的学生。称呼我姑娘的客户，一般对我十分亲近，拿我当成了自己的孩子，希望我能把他们照顾得无微不至。他们大多是老年人。

大堂经理的工作内容主要是与客户交流，了解客户的需求，推介适当的产品，为客户提供全方位的服务。最重要的是语言，学会适当的时机用适当的语言，找适合的话与客户交流，这需要日积月累逐渐摸索。有一次，储户周阿姨早上9：00来办理基金业务，柜员说：“对不起，您这基金业务要等到9：30以后才能办理。”周阿姨情绪有些急，声音很大：“干嘛还等到9：30呀？”我急忙上前说：“周阿姨，您先别着急，我给您解释，由于基金业务系统与股市的时间相同，是周一到周五9：30—15：00，上次您办基金业务时，我把时间给您写到信封上了，您可能给忘了。”周阿姨把信封拿出来一看，还真是，她马上说：“对不起，都怪我记性不好，给你们添麻烦了。不仅如此还要眼观六路，耳听八方。老年客户举着单子左看右看，要适时递上老花镜；有的客户进门东张西望，要主动询问办理什么业务；有的客户在宣传折页栏前找寻，要上前问一句：“您需要什么业务的资料，我来帮您介绍。”时刻关注客户需求。

作为大堂经理眼要勤，客户一进大厅，要做的第一步就是识别客户身份□vip□普通客户还是潜在客户？在对客户说出问候语时就要作出判断，以便做好引导。识别高、低端客户，为优质客户提供贵宾服务，为一般客户提供基础服务。眼勤还

要时常关注柜台办理业务情况，一旦柜台需要帮助，要第一时间观察到，密切留意，协助柜员做好客户的工作。

我作为一名大堂经理深刻地感受到仅凭原来的储蓄业务知识远远不能够满足客户的需要，必须继续进行金融知识和交际礼仪等方面的学习。因为实际工作中要根据客户需求，主动客观地向客户推介、营销本行先进、方便、快捷的金融产品和交易方式、方法，为客户当好理财参谋。利用大堂这块阵地，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系，不仅如此，还要调解争议，快速、妥善地处理客户提出的建议与意见，避免客户与柜员发生直接争执。特别是这次去兴化行取经的过程中，我发现自己做得远远不够，关于一些细节方面的问题我觉得人家想得比我周到，虽然早上开水也是先倒给先进区的员工，但是跟员工之间的互动却没有人家做得到位，这一点要在以后的工作中进一步加强。还有人家王经理说的：“舍己为公带头干，穷所有热情，穷所有精力，将客户的满意度时刻装在心中”这种极其认真负责严谨的工作作风让我觉得非常感概：我的年纪比人家轻，更应该有冲劲，更应该有时间磨练自己，锻炼自己。

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，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面的大堂经理。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，发扬长处，弥补不足。

谢谢大家！

述职人：\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日



### 银行员工年终述职报告篇三

时光在流逝，万物在更新，我们在成长，一切都是变化，回顾坚强地走过的这段时间，我们可以取得现在的业绩来之不易，所以我们要做好述职报告。下面是小编收集整理实用银行员工工作年度述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

在即将过去的20\_\_年里，在行领导的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。作为一名储蓄岗位的一线员工，我深深地明白我们更应该加强自己业务技能水平，这样才能工作得心应手，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确服务。以“客户满意、业务发展”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，让每个顾客都能高兴而来满意而归。现将一年来的工作述职报告如下：

#### 一、不断加强学习，提高自身素质。

现在金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富。作为银行柜员，只有自己首先学习把握这些新产品的知识，才能向客户营销。为此我不断地加强学习，学会相关操作规程。我觉得，只有学习，开阔视野，才能跟上业务发展的需要。独木不成林，在与同事合作中，我不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。

## 二、立足本职岗位，热诚服务客户。

我所在的岗位是我行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。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，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。我所服务的客户文化层次和性格脾气各不相同，我时刻提醒自己要从细节做起，把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化，用心来为广大顾客服务。当我听到客户对我说：你的活儿干的真快……你的态度真好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

## 三、吃苦耐劳，爱岗敬业。

我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。

工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向老同志请教，积极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为青年人，我们有更旺盛的精力投入到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。

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。理论基础、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。

通过工作，我是掌握了很多东西，也是学习到了很多的东西，一年来我认真的去调整自己的心态，虽然说有一些东西做的够好，在工作上面也是容易疏忽一些，比较重要的知识点，但是我从来都不会因为这些原因去耽误自己的工作，作为一名银行工作人员，我时刻都清楚自己，接下来要去抄什么样的方向发展，这一点我可以对自己有更多的信心，也就过去一年工作，我做一番述职。

首先我轻轻恳恳的做好每天的工作，也对自己有很多的信心，我和周围的同事相处的不错，我认为这一点是基础的，也是应该在工作当中去保持下去，为一名银行工作人员在细节上面一定要做得到位，学习更多的业务能力，让自己在工作当中能够有更多的东西去发挥好，可以让自己表现的更加到位，我相信再过去这一年来的工作当中，不管是做什么事情？都应该要去落实好的，持续发挥自己的态度，做得更加的细心，更加的用心，从工作当中聊着了更多的经验，我认为这对我也是一个非常大的提高，尽管做这份工作也容易出现一些问题，可是我从来都不觉得这是什么问题，我需要去解决它，我认为这对我也是一件比较轻松的事情，也可以在这个过程中一点点的去吸取经验，真的感觉非常的好，也是应该继续维持下去在这一点上面我还是比较虚心的，我渴望知识，渴望能够让自己积累更多的工作经验。

除了在工作当中对自己比较严格以外，我还是对自己要求比

较高的，我相信只有端正好态度，在工作当中不断的要求自己积累各种各样的经验，可以让自己迅速的段锻炼到，这是非常关键的学习，是自己的事情，工作也是自己的事情，作为一名银行工作人员，学习是需要不断的工作，也是需要慢慢的去养成好的习惯，在这个过程中，我也真的意识到到这一点，在新的一年里当中，我会更加的用心，也会做出更多的成绩来，不辜负了公司的培养，也不辜负了您的期望，在这一点上面，我对自己很有信心的，也会继续坚持下去，调整好心态，搞好接下来的每一件事情，工作是自己的事情，而不是敷衍对待，一定要让自己提起12分的精神，在工作当中认真的去执行好每一个任务，做到什么事情，心里都有数，可以去维持心态，让自己接触到更多的东西，这就是这些来的工作方向，希望领导可以在接下来的工作当中指正我，如果要做的不好的地方，我会继续的去调整。

20\_\_年已经过去，在新的一年里中，我会一向持续“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

### 一、入职以来的收获、成绩

在即将过去的20\_\_年里，在行领导和同事的关心和帮忙下，我始终持续着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自我。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自我能在平凡的岗位上做出不平凡的成绩，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。

作为一名综合柜员，我深深地明白业务技能的重要性，仅有充分掌握并灵活运用，才能使工作得心应手。本着提高自身素质的原则，用心响应我行指示，我在日常工作过程中不断巩固和加强掌握点钞、小键盘和五笔等基本技能，更好地为广大客户带给方便、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。

在20\_\_年度，我不断提醒自我，工作要认真、严格按总部和我行制定各项规章制度进行实际操作。在我的努力下，一年里的工作中我个人没有发生任何一次职责事故，并且不断丰富业务知识，巩固技能。

在做好自我本职工作的同时，用心帮忙其他同事，当自我遇到困难的时候，也会十分虚心向其他同事请教。"三人行必有我师"，要千方百计的把自我不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

我用心参加行里组织的各种学习和培训，了解更多的业务知识，自觉遵守法律法规以及单位的各项规章制度、制度，坚持刻苦钻研业务知识，不断提自我工作技能。

回顾这一年的工作，在工作中，我忠于职守，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务，耐心细致地解答客户提出的各种问题，也得了客户的理解尊重。

行领导经常教育我们，储蓄乃立行之本，20\_\_年在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我用心努力地开展工作，较好的完成了揽储工作任务，截至今日个人累计吸储1800多万元。

## 二、工作中的不足

在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表此刻以下几个方面：

(1) 学习的用心主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的

状况。

(2) 创新意识和积极意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在必须的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3) 工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

### 三、下一步的目标和措施

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合我行发展的实际状况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

新的一年，我一方面要加强理论学习，进一步提高自身素质。另一方面我要改善工作作风，克服自我的消极情绪，提高工作质量和工作效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

新的年里我会加紧学习，更好地充实自我，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，在那里总结这一年的工作，是为了汲取经验和教训，更好地干好今后的工作。

工作中的不足和有欠缺的地方，请各位领导和同事批评和指正。

尊敬的领导：

您好！

过去的一年，在分行领导以及党支部的带领下，我积极服从

支行领导的工作安排，积极配合、团结同事，认真学习业务知识和业务技能，主动的履行工作职责，较好的完成了自己的本职工作，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。现将本年度的工作述职如下：

## 一、加强学习，努力提高政治与业务素养

一年来，我始终坚持学习各种理论知识。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了正确价值观，人生观。一年以来，我在行动上自觉践行优质的服务的宗旨，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务。在平时工作同，我也比较注重团结同志，因为我深信工作不是一个人干出来的，只有好的团队才能为顾客提供更好的服务，才能为我们银行创造更多的价值。同时，在工作之余，我也积极地利用业余时间学习金融业务知识，不断充实自己，提高自己。

## 二、当好助手，尽职尽责的做好本职工作

在工作上，通过思想认识上的提高使我更加认真的对待本职工作，勤于实践，业务技能不断增长，工作能力不断加强，兢兢业业完成领导交给的任务。

回顾一年的工作，我也还存在着以下几点不足：一是工作中还有时还不太放得开手脚，主观能动性发挥得还不够；二是在处理一些事情时有时考虑得尚不够全面。总之在过去的一年里，在各级领导的指导下，通过自己的努力，我在思想、工作等各方面都取得了很大进步，并充分认识到金融工作的重要性 and 艰巨性，在后面的工作中更要通过总结经验，吸取教训，发现不足，弥补缺陷，不断增强政治思想素质和业务水平，戒骄戒躁，努力进取，取得更大的成绩，为我们支行经营效益的提高作出自己的一份贡献。

成绩属于过去，将来的工作当中，我也会向其他同事学习，

取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

述职人：\_\_

20\_\_年x月x日

不知不觉20\_\_年已经过去了，展望20\_\_年，仍然是机遇和挑战并存，我们有必要总结一年来的工作，及时对经验教训进行总结，以开创全新的工作局面，为完成明年更大的工作目标做好充分准备。下面我向大家做述职报告。

个人的工作成绩是与我们营业部的发展分不开的。在20\_\_年这一年，我的工作岗位是会计结算柜，主要负责企业单位的开户、销户、出售重要空白凭证、挂失、查询、冻结等业务。20\_\_年的工作主要有以下几个方面：

一、认真地贯彻落实国家相关金融方针政策、法律法规，执行行领导下达的各项工作任务，及时完成工作指标，创建一流的窗口一线员工队伍。

二、时刻不忘学习，提高自身素质。营业部内每星期四都会组织员工学习，营造良好的学习氛围。我能够按时参加，并认真作好笔记。在平时办理业务中若遇到类似学习过的业务问题，处理起带来了很大的方便、也提高了办业务的效力。扩展领域，不断学习新的业务知识，在此我虚心向身边的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容。工作之余，学习公关礼仪，使我的自身修养，思想素质有了很大提高。并与工作实际相结合，从中悟出新思路，新方法。

四、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。一年来，我时刻以大局为重，深知自己责任的重大，不敢有丝毫的松懈。因为我们的一言一行，



能代表农行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，不该说的话不说，不该做的事不做，积极为客户着想，极大的方便了客户。同时，向客户宣传我行的各项新技术，新业务，新政策，扩大我行的知名度。

在即将到来的20\_\_年，构想未来。也是我们银行宁波深化改革的一年，机遇和挑战并存。我们要在巩固20\_\_年工作成绩的基础上，开拓进取，创新求实，做出新的努力，严格要求自己，及时完成领导交办的各项工作任务。在新的一年里，我力争做到以下几点：

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、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，逐步提高自己的理论水平和业务能力。
- 2、克服年轻气躁，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。
- 3、继续提高自身政治修养，强化为人民服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行从业人员。

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

## 一、加强政治理论学习和业务知识学习

一年来本人通过集中学习和自学相结合的方式学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习

《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

## 二、做到优质文明服务，提高窗口服务质量

我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款38户，金额达585.5万元，其中2户余额达100万元以上，营销保险11.8万元，其中\_\_保险6.8万元□\_\_x保险1万元，\_\_保险4万元，\_\_基金7.55万元，办理网银开户35户，电话银行18户，借记卡开户486户，电费签约36户，为本行创造了中间业务收入。

## 四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故

业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

## 五、工作中存在的不足及今后的打算

主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上x行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要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，发扬长处，弥补不足。在新的一年里讲制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为朝阳路支行的明天而尽心尽责。

我是银行的一名非常非常普通员工。在银行已经工作的近三年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格员工的标准严格的要求自己。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奉献青春，为行事业发出一份光，一份热。我要求自己不断进步，努力工作之余，我参加电大学习，于今年顺利取得了会计大专文凭，并在今年“业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得市第一名。

## 一、履行职务情况

在组织和行领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

- 1、思想上，积极参加政治学习，关心国家大事，遵守行纪行规，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟，积极向组织靠拢。

2、工作上，本人能忠于职守，严于律己，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守省行、支行的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

3、学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。刚工作我就利用业余时间自学，我没有满足于现状，由于学习勤奋刻苦，成绩优良。不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

## 二、今年取得成绩

1、今年“业务技术比赛牡丹卡申请表信息输入比赛”中获得市第一名。

2、我参加电大学习，于今年顺利毕业，取得了会计大专文凭。

## 三、存在的主要问题

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，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

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。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

20\_\_年对我而言，是非常有意义的一年，在这一年我迈进了工作一个新的里程碑，在这一年我带领分理处的各位同仁，在支行领导的关心、爱护和大力支持下，以高度的责任感，

恪守职责，务实开拓，将分理处的发展推上了一个新的台阶。一年来，我主要围绕以下几个方面开展工作：

## 一、从基础业务入手，着力于柜员素质的培养，保障分理处工作的稳健推进

（一）建立健全各项规章制度，奠定会计主管工作的基础。今年我根据总行“三化三铁”要求，对分理处原有责任、制度修旧补新，明确新的责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充制定了相应的手工登记簿，对分理处强化内控、防范风险起到了积极的作用。

（二）加强监督检查，做好会计主管工作的保证。在年内加强考核，制定详细台帐，实行柜员工资与绩效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。并加大检查力度，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，有效地防范了经营风险。

（三）配合会计事后中心传票外包工作，坚持规范化管理。自我行开展传票外包业务以来，严格按照会计事后中心要求，指导柜员进行传票整理与编号工作，加强日间对柜员传票的复核工作，使我处柜员的传票识别率稳步上升，柜员识别率由最初的50%上升至80%到90%以上，得到了会计事后中心领导的表扬与肯定。

## 二、规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的业务增长点

（一）为更好的完成支行交予的年度财务工作，我严格按照\_\_行财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时准确的进行各项财务资料的报送，并于每月、季末进行详细地财务分析。

（二）在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗

敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖惩制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

（三）立足我分理处业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力发展中间业务，组织柜员全面营销我行电子产品及理财产品等，均收到了良好效果。

### 三、恪尽职守，切实加强自身建设

我在抓好业务和管理的同时，切实注重加强自身建设与学习，增强驾驭工作的能力。一是加强学习，不断学习新业务，掌握新规则。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制消极现象，在实际工作中，积极帮助主任、柜员及三方人员解决实际问题，推动分理处各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

回顾过去的一年，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是带领我们分理处员工取得了骄人的成绩，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我在x年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在20\_\_年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，20\_\_年的工作任重而道远，在新的一年里我将继续协助行领导，做好本职工作，使分理处在新的一个月有新的气象，来迎接其他\_\_银行的挑战！

## 银行员工年终述职报告篇四

在人们越来越注重自身素养的今天，也是一种心酸的无奈吧，报告与我们的生活紧密相连，我们在写报告的时候要注意语言要准确、简洁。那么大家知道标准正式的报告格式吗？下面是小编收集整理的银行员工年度工作述职报告精选，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

\_\_年银行的各项基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在\_\_x工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，20\_\_年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志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，我会十分虚心的向老同志请教。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。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为

我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用\_x另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快，那个胖胖的小伙子态度真不错。

这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

回顾\_\_年，我在\_\_分社工作\_\_天，在营业部工作\_\_天，这\_\_天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼；接触形形色式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫



其蛮气，抚安燥心；爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖；本人爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光；本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用；本人好学，这一年来主动亲近atm关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点绵力的细胞。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规；尊敬领导，服从安排；团结同事，虚心求教；明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要

配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交往能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年,给自己定下新的目标。

- 1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。
- 2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。
- 3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

\_\_年，我满怀对金融事业的向往与追求走进了\_\_支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来\_\_支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在\_\_支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。

在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大！人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便

捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。

在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

时间飞逝，转眼之间\_\_年已经过去，回顾即将过去的20\_\_年，是辛苦的一年、欢乐的一年、付出的一年、也是收获的一年，这一年各项工作开展得扎实有效，为了给明年的工作打下良好的基础。近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行规章制度和工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作

情况作以简要总结：

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。

一、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。

二、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。

### 三、在学习培训方面：

今年上半年，参加培训，我学习了新业务的相关知识等。银行员工内部风险防控学习心得体会通过对##副行长在省分行案件和重大风险事件防控专题会议上讲话深入学习，对于最近发生的风险事项和案件，暴露出的我们在工作上思想认识上还没有完全到位、工作措施上海不够细和实、内控管理上的重大缺陷，员工行为的不够敏感、对风险案件揭露能力的不够强、对突发事件的应对和处置不够有力这几个方面我们得进行深刻的反思。通过学习，我认识到，我们在工作中必须时刻保持清醒的认识，不可掉以轻心，需进一步增强危机意识、增强对新情况、新问题的敏感性和预判力，摒弃各种麻痹大意的思想和错误的认识，时刻保持警惕，有效遏制各类风险案件的发生。。

作为一名员工，我明白，我们单位要发展，员工就要努力奋斗。只有依靠全体员工的共同努力，才能赢得利润，才能生存下来，只有每一个员工都创造出经济效益，员工自己才能获得应该得到的薪水。今天不努力工作，明天努力找工作。这是个最简单的道理，所以我竭尽全力，争取学习更多更好的技术，在将来给公司创造更大的利益，我的未来才会更加美好。

在新的一年里，我将会继续不断的完善自己，在思想上“见贤思齐，见不贤而自省”，不断地向先进、优秀的同事学习。在技术上，多学，多想，多观察，学习别人的长处，弥补自己的短处。在工作上严格要求自己，精益求精，实事求是，不自满，不轻浮，做到一次比一次好。

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、指导和帮助中提高自己、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。

我坚信我会做的更好！

\_\_是我工作的第二个年头，回想一年来，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，还被评为“行业先进工作者”，下面是我一年来的工作总结。

## 一、\_\_年基本工作情况

重视理论学习，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，构筑牢固理论知识结构，不断提升自身的整体综合素质。

\_\_年是特殊的一年，贷款新规的出台和相关制度的修订完善给当前各项业务的开展带来了巨大的变化，虽然作为一名普通的前台综合柜员，但我深知作为一名综合柜员，没有过硬的业务理论支撑，就无法为客户提供完善快捷的服务，为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，我自

觉利用休息时间，系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈、答复。

此外，为了迅速适应新时期金融工作开展的需要，增强整体业务学习的系统性和连续性，一年多来，本着谦虚谨慎的学习态度，我多渠道的认真学习各项金融知识，密切关注时事政治和宏观经济动向，对于联社下发的各类文件、资料，不仅仅简单的停留在了解的层面上，更注重对各种资料的融会贯通、学以致用，通过日常工作的开展，不断积累工作经验，在综合业务能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

为了保证学习的针对性和有效性，我抓紧学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注意结合自身实际情况，及时进行反馈、回顾，及时解决自身存在的问题，取得了一定的成绩和进步。

二、工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

\_\_年是我社服务创优工程和精细化工程深入开展的一年，作为一名前台综合柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户。以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，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。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，在繁忙的工作中，我坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，一年来从未出现因个人原因而



出现的客户投诉或不满意。在其他工作的开展方面，能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项工作任务，严格按照联社各项工作开展的要求，切实做好日常的岗位工作：

（1）严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。作为一名综合柜员，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现差错和失误。因此，我不断的提醒自己增强责任心。本着对自己和客户负责的态度，确实做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。

（2）坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。一线员工的一举一动都时刻体现着信用社的形象，自己的工作质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。一年来，我坚持基层社和联社制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求；从重空的检查、往来账目的核对到下班后的大额核对登记、身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。

（3）提高工作质量，及时准确的做好储蓄基础资料的管理。搞好基础资料的记载、收集、管理，是做好日常工作的重要前提之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天账务当天处理完毕，全部核对从不过夜。自从我社开始实现柜员制之后，从未出现过因个人疏忽而造成的业务差错。

三、立足实际，精诚团结，团结全社员工为提高我社经营效益尽心尽力

一年来，在具体的工作开展过程中，我积极主动的做好日常各项工作，结合我社实际，服从领导的安排，团结全体职工为我社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

(1) 存款任务是关键，为完成我社的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大信用社实力不遗余力，较好的完成了联社下达的存款任务。

(2) 积极主动的营销信用社的相关新业务和新功能。我立足我社实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议，深受客户的好评。

(3) 勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

四、生活上，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。

我深知个人的能力是有限的，促进我社的业务发展，需要的是全体同事的共同努力，在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”，积极营造团结进取的工作氛围，有效开展好我社的各项工作。

五、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”。

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基

基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

（1）学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

（2）创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

（3）工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

## 六、20\_\_年工作规划

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合县联社和我社发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在\_\_年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合能力、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的

心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基社信用社领导的带领下，我将立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体信用社职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成20\_\_年的各项目标任务作出自己的努力。

## 银行员工年终述职报告篇五

岁月流逝，流出一缕清泉，流出一阵芳香，改变是大有不同，述职报告也应跟上时间的脚步了。好的述职报告都具备一些什么特点呢？下面是小编收集整理的最新银行员工年度工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

时间过得很快，转眼我已入行四个月了，从四个月前初接触陌生的银行业务，到现在获得一定的成长。都是和支行领导的关心，同事们的帮助以及自己不断的努力工作分不开的。

首先，初到\_\_×，我在支行零售负责人和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能，这也为10月初我开始着手客户经理的工作打好了基础。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往

来频繁的对私客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和不断掌握的理财知识，成功营销了部分优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们兴业银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我基本都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

同时，存在的主要问题：

最后，个人职业发展的愿景：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20\_\_\_\_年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首这一年的工作。我始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。通过各级领导及同事的指导与帮助，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。

作为一名银行从业人员，本着把各项工作做的更好这样一个目标，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路。一方面，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，能够较快地完成任务。另一方面，问书本，不断丰富基础知识掌握技巧；向领导请教、向同事学习，在具体的工作中形成了清晰的工作思想，能够顺利的开展工作并熟练圆满的完成本职工作。

在短时间内熟悉各项业务操作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中各项情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

在工作中我始终坚持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。经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，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。

以上是我本年度一些体会和认识，也是我在工作中将理论转化为实践的一个过程，在以后的工作中我将加强学习和掌握财务各项政策法规和业务知识，不断提高自己的业务水平，继续协调好部门内部事宜，做好自己的本职工作。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

x年对我而言，是非常有意义的一年，在这一年我迈进了工作一个新的里程碑，在这一年我带领分理处的各位同仁，在支行领导的关心、爱护和大力支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将分理处的发展推上了一个新的台阶。一年来，我主要围绕以下几个方面开展工作：

一、从基础业务入手，着力于柜员素质的培养，保障分理处工作的稳健推进

（一）建立健全各项规章制度，奠定会计主管工作的基础。今年我根据总行“三化三铁”要求，对分理处原有责任、制度修旧补新，明确新的责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充制定了相应的手工登记簿，对分理处强化内控、防范风险起到了积极的作用。

（二）加强监督检查，做好会计主管工作的保证。在年内加强考核，制定详细台帐，实行柜员工资与绩效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。并加大检查力度，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，有效地防范了经营风险。

（三）配合会计事后中心传票外包工作，坚持规范化管理。自我行开展传票外包业务以来，严格按照会计事后中心要求，指导柜员进行传票整理与编号工作，加强日间对柜员传票的复核工作，使我处柜员的传票识别率稳步上升，柜员识别率由最初的50%上升至80%到90%以上，得到了会计事后中心领导的表扬与肯定。

## 二、规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的业务增长点

（一）为更好的完成支行交予的年度财务工作，我严格按照\_\_行财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时准确的进行各项财务资料的报送，并于每月、季末进行详细地财务分析。

（二）在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

（三）立足我分理处业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力发展中间业务，组织柜员全面营销我行电子产品及理财产品等，均收到了良好效果。

## 三、恪尽职守，切实加强自身建设

我在抓好业务和管理的同时，切实注重加强自身建设与学习，增强驾驭工作的能力。一是加强学习，不断学习新业务，掌握新规则。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制消极现象，在实际工作中，积极帮助主任、柜员及三方人员解决实际问题，推动分理处各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

回顾过去的一年，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是带领我们分理处员工取得了骄人的成绩，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我在x年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，年的工作任重而道远，在新的一年里我将继续协助行领导，做好本职工作，使分理处



在新的一年里有新的气象，来迎接其他\_\_银行的挑战！

20\_\_年x月，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了\_\_分理处，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。

时光飞逝，来\_\_分理处已经25个年头了，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工的标准严格要求自己，立足本职工作，刻苦钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位默默奉献着，为我们的银行事业发一份光，贡献一份热。忙忙碌碌的20\_\_年即将过去，回顾一年来的所有工作令人欣慰，在支行分理处各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年的各项工作任务，现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下：

一、加强业务知识学习。

特别是学习《员工违规处理办法》和《员工守则》等。增加自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质服务，提高窗口服务质量。

我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象，因此，我时刻提醒我自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行操作，同时尽努力去帮助客户耐心解答客户在输业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务。

全面完成分理处下达的各项业务指标，营销\_\_保险32万元，\_\_保险3、4万元，办理网银开户85户，借记卡开户388户，为本行创造了中间业务收入。

四、增加安全意识，及时杜绝安全隐患。

做到全年安全无事故，业务要发展，安全是基础，工作中能够坚持及时上下班，进出门能做到即开即锁随手关门，坚持做到一日三碰库，杜绝自办业务，及时避免业务操作风险。

回顾20\_\_，展望20\_\_，在新的一年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

在支行党组正确领导下和部室同仁的鼎力帮助下，我较好地完成了各项工作任务，现将今年来的工作向大家做以汇报。

部室工作头绪多、报表多、监测多、调研多，工作定位高、要求高、难度高、起点高。工作重点转移，调研、监测、分析、协调。工作手段不多，诸多工作基本上是服务性工作。工作以来，我胜任监测分析岗位以外，同时做好内勤、金融生态环境建设等日常工作。

## 主要工作

### 1、加强学习，内强素质

积极参加支行组织的思政教育及业务学习，认真落实廉政工作责任制，遵守廉洁自律规定。针对岗位特点，学习文件领会其精神，编发《金融机构信贷政策与要求》宣传资料，向有关部门和企业宣传货币政策，适时掌握辖内各行的信贷政策，反馈国家货币信贷政策的贯彻实施情况。

### 2、围绕经济金融运行中的热点、难点问题做好监测分析和动态反映。

加强对重大货币政策实施效果的监测分析。监测对象涵盖金融部门、企业、农民工、乡村，范围涉及利率、资金、农信社改革、货币信贷资金运行、信贷投向和结构、消费贷款、票据等指标。密切关注信贷资金在不同行业的投入变化及风险状况，对贷款过度集中的行业和企业及时向金融机构发出

风险警示。监测分析民间资金的投向、利率及信用状况。转发利率文件，接待群众利率咨询。及时了解政府、企业、居民等市场主体对5次调息政策（\_\_年9月16日、\_\_年10月9日、\_\_年10月30日、\_\_年11月26日、\_\_年12月22日）的反映，并积极反馈，全年监测十余次，专报相关信息多篇，为上级行领导决策和地方经济发展起到了较好的参考作用。起草货币市场基准利率体系建设宣传试行方案报市中支。执笔完成《农村金融产品和服务方式创新试点申请》等材料，其中《央行核心价值观主题教育活动》心得、《央行上调人民币存款准备金率对社会各界的影响》《综合查询系统中存在的问题及建议》《积极推进农村信用体系建设》《农户信用信息采集试点工作已基本结束》信息被上级行采编。

## 工作体会

领导的高度重视、大力支持是做好工作的基础。团结和谐是搞好工作的关键，吃苦耐劳是工作进步的积累，勤学善思是取得成绩的前提。存在的不足与其他部室人员缺乏交流。

## \_\_年打算

- 1、加强与其他部室人员交流，共同履行基层央行职责，促进地方经济又好又快发展。
- 2、结合地方实际，充分发挥、利用人民银行信息资源优势和调研手段，为地方经济发展出谋划策。

## 银行员工年终述职报告篇六

在这段时间我们通过努力，有了不少收获，收获是可以看在眼里，我们还是好好总结并写一份述职报告吧。相信大家又在为写述职报告犯愁了吧！下面是小编收集整理银行员工工作年度述职报告（推荐），欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

20\_\_年已过去，回望我今年整体的工作情况，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，进步专业技能，完善服务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。一年多以来，在\_\_银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况，总结如下：

## 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，现在已熟练掌握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。这促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，一个人的气力是有限的。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\_\_的工作中再接再厉，与\_\_银行共同成长，谢谢！

一年来，我从事个人业务工作岗位。在我行领导的培育带领和同事们的帮助下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

## 一、加强自身的思想认识和业务知识学习

一年来通过行领导的讲话精神，学习认识我行一些战略性指导思想。不断的熟习和掌握我行各种战略性产品，努力学习业务知识。通过学习认识让自己的眼光放的更长远，使自己从思想上得到进一步的提高，为我行长期战略性发展做好充分的准备。

## 二、做到更优质的服务

在以前也许我只要求自己的语言、行为，热心服务客户，认真办理业务，只要不犯错误就行，资料共享平台。现在我学会了通过办理业务、服务客户当中，本着为我们的客户利益着想，与客户建立成友好关系，认真维护好每一位客户，让客户的资产收益最大化，使客户成为我行长期忠诚的客户。

### 三、大力宣传我行战略性产品，积极营销中间业务

在龙信多年基础差的环境下我行的每位员工从未气馁过，自己也是一样。一年来，在行领导的带领下和同事们的帮助下，使自己在营销方面比以往有了很大的提高和进步，自己的营销意识比以前更主动了，思想上也认识到了战略性产品对我行未来中间业务的发展和业绩的提高起着举足轻重的作用。从而更了解到如何提高我们个人的工资收入。

因此我不断的去宣传我行的各种产品，无论是电子银行、信用卡、借记卡还是保险、理财产品、存款等都比往年有了很大的提高。特别是我行两种重要的战略性产品信用卡和电子银行，再行领导的带领下，同事们的团结和相互配合下，我们互相努力，积极营销，使我们的中间业务收入有的前所未有的发展，我不断的为提高我们的收入而做出自己最大的努力。

总之一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足，在维护客户方面还需要提高自己的意识，营销方面更需要向前辈们学习。工作效率方面还有待于进一步提高，更好更快的完成领导下达的各项任务。

伴随着时代的发展，我们将面临更严峻的挑战，因此我将时刻警惕自己，不断的学习，发扬长处，弥补不足，向先进学习，向同事学习，以饱满的精神状态迎接新的挑战。

本人\_\_，任职于\_\_支行\_\_分理处，担任综合柜员一职。现调入营业室，担任综合柜员一职。在去年一年的工作中，我始终保持着良好的工作状态，以一名优秀\_\_员工的标准严格的要求自己。自觉遵守\_\_的各项规章制度，严格执行上级下达的各项任务；在上级领导和同事的关心帮助下，认真履行岗位职责，尽己所能努力完成各项工作。现就任职期间所做工作述职如下：

## 一、履行职务情况：

(一)加强科学文化知识与政治理论学习，提高自身综合素质。入职来本人认真学习了马列主义、毛泽东思想、和“”重要思想，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；并自觉学习国家的各项金融政策法规与行里下发的文件精神；积极参加行里举行的各种学习、培训活动，认真做好学习笔记，并在实际工作中加以运用。我在工作之余狠抓业务知识学习，为更好地适应各个岗位奠定了良好的基础。

(二)做到优质微笑服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是一线服务窗口，所以我的一言一行都代表着\_\_的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，为客户提供微笑服务，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

(三)大力宣传新业务品种，积极营销中间业务。在民众的八个月里，我一共开卡17个，短消息服务15个，个人网银5个；在营业室的四个月里，我一共开卡15个，短消息4个，个人网银1个，企业网银4个。我积极营销中间业务，增加中间业务收入，提高电子渠道分流率，用最少的成本，为我行创造最大的效益。

(四)增强安全意识，防控风险。银行作为高风险行业，在主营业务的同时，更需要防控风险，时刻不忘安全的重要性。在业务操作过程中，严格按规章制度办理业务，确定每一笔业务的真实性及可靠性，及时避免了业务操作风险，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

## 二、存在的主要问题：

最主要是拥有的知识水平不够。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，新业务不断面世，新系统不断上线，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

我必须加强学习新业务，进一步提高自身业务水平。对自己的业务水平不能自满，要不停地鞭策自己努力学习新业务以及新知识。必须熟练掌握市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策，以适应不断变化发展的市场。我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我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、今后设想：

时代在变、环境在变，市场在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的事物出现、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，提高自己的业务水平，把自己培养成为一个业务全面的农行银行员工，能够胜任不同的岗位，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，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，发扬长处，弥补不足。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对\_\_的激情和热情，为我热爱的农行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。我相信，20\_\_年的工作会再上一个新台阶，会取得更大的成绩！

时光如水，岁月如梭，一年的时光转眼过去了，一年来在各位领导和同事的关心帮助下，我认真提高自身思想素质，加



强学习业务技能，积极履行岗位职责，较好地完成了本年度的工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能等方面都有了一定的提高，能够自觉遵守国家的各项金融政策法规，现将一年来的工作情况汇报如下：

## 一、加强理论学习，提高自身综合素质。

为适应新形势的发展需要，不断加强自身修养。一是利用业余时间认真学习金融业务知识，认真学习联社下发的各种文件、资料，使之能够融会贯通，学以致用，提高业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力。立足干中学，学中干，学中用，不断地充实和提高自己的业务技能和治理能力。二是学习法律知识和各项规章制度，强化自身的法律意识，加强思想道德建设，提高职业修养，树立正确的人生观和价值观；能够加强自身爱岗敬业意识的培养，进一步增强工作的责任心、事业心，在全省联网和五级分类期间积极配合各科室工作，有时候连续工作三、四个昼夜，平时和科室的同事共同加班更是常事，我能够积极配合其他同事工作，以主人翁的精神热爱本职工作，做到“干一行、爱一行、专一行”，牢固树立“社兴我兴、社衰我衰”的工作意识，全身心地投入工作；时刻把文明优质服务作为衡量各项工作的标准来严格要求自己，力求做一名合格的信合员工；积极参加联社举行的各种学习、培训活动，认真做好学习笔记，并在实际工作中加以运用；为更好地适应工作奠定良好的基础。

## 二、恪守规章制度，履行岗位职责。

在给银监局报送1104工程报表时，能够及时、准确上报各类报表，踏踏实实的做好本职工作。我热爱自己的本职工作，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，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务。我还兼职贷前调查小组成员和档案治理小组成员，在工作中认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各

项的工作任务。一是严格规章制度，把好信贷资产质量的第一道关口；二是坚持信贷原则，做好贷前调查。我深知：信贷资产的质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现信贷风险；因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心，提高工作质量，尽心尽职做好各项工作。

### 三、团结奋进，共同营造良好的工作环境。

“团结他人，与人为善”一直是我待人的准则。在工作中，能够团结同事，和睦相处，相互学习、相互促进；在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好其他工作，为全社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。

### 四、工作中存在的`不足

回顾一年的工作，自己感到仍有不足之处，主要表现在以下几个方面：

（一）与同事配合不够默契，处理问题的方法简单。

（二）业务能力方面提高不快，法律知识较少，还需要努力学习。

（三）自己所做工作与其他同行相比还有差距，非凡是财会知识和文字材料写作还需要进一步提高。

### 五、下步工作计划

20\_\_年，我将认真弥补自身不足，认真学习业务知识，提高自身素质，履行工作职责，服从领导，当好领导的助手。首先加强与领导、同事之间的沟通与理解；其次转变思想观念，

及时了解把握信用社财务工作中存在问题的艰巨性、复杂性和多样性。认真学习金融财会知识，提高财会业务能力。认真学习法律知识和各项规章制度，力求上进，为完成20\_\_年的各项目标任务，为淇县农村信用联社的发展，做出自己应有的贡献。

总之，一年来，在领导和同事们的关心帮助下，我的各个方面都有了很大的进步，业务能力也得到了较大程度的提高，虽然在有些方面还存在着很多不足，如对金融财会知识了解不够，对信用社改革有待作进一步的了解等，但我相信，在领导和同事们的关心帮助下，我必定会把工作做得更好。

当日历一页页撕落，只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。在这一年里，每天记账，结账，做传票，写账簿，虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我尽心尽力，忠于职守。我用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获丰收的喜悦。

## 一、立足平凡踏实工作

在禾加支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，在这个岗位上我一干就是十八年。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示银行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。是的，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪！为此，我要求自己做到：

- 一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；
- 二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；
- 三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；
- 四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

## 二、团结协作共同进步

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。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是最好的，但一定会让他们学到业务知识的本质，学会融会贯通，举一反三。今年相继有三名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，

只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

### 三、业务全面积极向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。支行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。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。理论基础，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。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对邓小平市场经济理论，国家法律，法规以及金融业务知识，相关政策的学习，增强分析问题，解决问题的能力。

二是增强大局观念，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，积极配合领导同事们把工作做得更好。

我担任行长职务已一年，现将我在任期中履行职责，完成目标管理的情况，作如下述职报告，供组织考核，群众检查评

议。

20\_\_年是不寻常的一年。由于国家紧缩银根，加之抢购挤兑风和社会集资风的影响，造成信贷资金严重短缺的局面。面对这种情况，在生级行和市委、市政府的正确领导下，依靠全行干部、职工共同努力，紧紧围绕“控制总量，调整结构”的金融方针，艰苦奋斗，克服困难，较好地完成了全年各项工作任务，有效地支持了我县国民经济持续、稳定地发展。回顾过去，我主要抓了以下几项工作：

### (一) 依据党的路线、方针、政策、进行科学决策

作为行长，认真贯彻党的路线、方针、政策，坚持正确的政治方向，是我的首要职责。因此，对于党中央、国务院和省市领导机关的文件和指示，我都认真学习，掌握精神实质，结合我行情况，制定科学决策，抓好落实工作。譬如，党中央、国务院要求20\_\_年经济要进一步稳定，改革要进一步深化，我根据总行制定的指导思想和任务，提出了我行20\_\_年“转变观念，锐意改革；改善服务，广聚资金，调整结构，从严治行，强化管理”的总的奋斗目标。经行务会议讨论通过后，作为全行的工作重心，通过层层贯彻落实，使我们的改革有了新突破，各项存款超额完成了年度计划，信贷资金使用效益显著提高，内部管理工作进一步加强；又如，为了认真贯彻执行“控制总量，调整结构”的金融方针，我和计划科、信贷科的同志共同研究具体措施，在反复宣传、统一思想的前提下，严把新贷款投向关，保证了全行不超信贷规模、不超差额、不占用联行资金。一、二类企业贷款比重上升，三、四类企业贷款比重下降，信贷结构有明显改善。

政府和市体改委批准后，在全行试行了经营目标承包责任制。通过指标分解，层层承包，全行上下形成了人人肩上有指标，千斤重担大家挑。同时，我们时基层也明确了责任制，使他们既有压力，又有活力。我们又修订了年度评比办法，明确承包任务完成情况计分评先。由于这一系列的科学决策，进

一步调动了各科室、各基层和全行干部职工的积极性和创造性。在业务竞争更加激烈、信贷资金空前紧张的严峻形势下，较好地完成了各项承包任务。

## (二) 抓好资金调度，维护银行信誉

20\_\_年，信贷资金特别紧张，供需矛盾空前突出。如果信贷资金营运不好，该保的企业保不住，应支付的存款支付不了，不仅不利于国民经济的稳定发展，而且将有损于银行的信誉。因此，抓好资金问题，是行长的主要职责。

20\_\_年我分管计划和信贷工作。面对紧缩银根、信贷资金供需矛盾十分尖锐的严峻形势，我首先从形势教育入手，讲明国家紧缩银根的重要意义，分析影响信贷资金来源和运用的主要因素，指出我们应当采取哪些对策，使各级领导干部认清形势，统一思想，振奋了精神，树立了战胜困难的信心和决心。其次，采取多种措施大抓存款，不仅一把手亲自抓，而且动员全行干部职工人人抓，并明确规定，对干部、职工业余揽储要给予一定物质奖励，从而很快形成了全行上下通力合作，大抓存款的可喜局面。在抢购挤兑风最严重时期，全行各部门都通力协作，千方百计保证了存款支付，安定了储户心理，维护了我行的信誉，很快扭转了被动局面。再则，在社会上集资风盛行，存款又出现了大滑坡时，我一面向市政府和上级行提出刹住集资风的建议，同时召开有关会议，并从机关抽出26名同志，深入各所、社，经过20多天的艰苦努力，很快刹住了集资风，稳住了储蓄存款，保证了第四季度储蓄任务的完成。到年末，我行各项存款，增加了7114万元，超额完成了年度计划的 15. 1%。存款自给率由上年的60%提高到64. 5%。第四，抓好资金调度工作。由于今年信贷资金十分紧张，我和负责计划、信贷的同志们都认真坚守岗位，及时掌握资金变化情况，分析资金变化因素，研究制定平衡资金的措施，不失时机地调度好资金，使我们的信贷差额和规模都没有出现大的问题。既保证了全行不超常额、不超规模、不占用联行汇差资金，又做到了“四保”，即：

保证了全行存款支付，保证了开户单位的工资正常发放，保证了农副产品收购资金兑现，保证了双节物资供应资金的需要，同时促进了经济的发展，维护了安定团结的政治局面。最后抓了信贷结构调整工作，本着控制总量，调整结构，保证重点，压缩一般原则，对乡镇企业进行了评估。并在此基础上，按四种类型进行了分类排队，实行区别对待，扶优限劣。要求新增贷款投向要保重点企业，二类企业贷款保证平衡，三、四类企业贷款只准下降，不准上升。经过职能部门和各所、社的共同努力，改善了信贷结构。在信贷资金十分紧张的情况下，有效地支持了我县国民经济持续、稳定的发展。我行今年各项贷款增加了3251万元，增长11.2%，保证了我县多增长，少增资，速度和效益同步增长。

### (三) 抓好领导班子建设，做好思想政治工作

20\_\_年是我行任务最重，困难最大的一年，也是各级领导干部经受严峻考验的一年。一年来的实践证明，我行的各级领导班子是团结战斗、能打硬仗、维护大局、勇于积极的领导班子。我们之所以能这样，是我们长期重视班子的思想建设和作风建设的结果，在思想建设方面，我经常组织领导干部学习党的文件和上级指示精神，讲自己的心得体会，引导大家正确认识形势，了解紧缩银根的意义，掌握党的路线、方针、政策，自觉地同党中央在政治上保持高度一致。在作风建设方面，几年来，我引导各级领导干部，养成了公是公，私是私，公私分明的观念。处理公事坚持原则，严明纪律，奖优罚劣，一丝不苟，同级干部和上下级干部职工之间不分职位，友好相处，增进感情，互相帮助。由于平时形成了政通人和的局面，在\_\_困难的形势下，大家都能识大体，顾大局，团结协作，共渡难关。

为了做好思想政治工作，我紧紧依靠市行党委和各级党组织，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，保证党的路线、方针、政策在我行正确贯彻执行。同时，充分发挥工会和共青团的作用，通过参政、议政，加强对职工和



青年的思想教育。组织开展业务技术练兵、劳动竞赛和各种有益的文体活动，提高了职工素质，活跃了职工生活。在任务最重、困难最大的时候，部分领导干部和职工产生了悲观畏难情绪。于是，我充分发挥党的政治优势，大力加强思想政治工作，加强对职工的形势教育和艰苦奋斗精神的教育，使全行同志既看到困难的一面，又看到\_\_银行的优势和有利条件，树立爱行如家和奋勇拼搏的精神。同时力所能及地帮职工解决一些实际问题。例如，为了调动大家的积极性，在各支部加强政治工作的同时，我决定发动全行同志业余揽储，并付给代办费，提前发放了行长基金，保证了全行同志的基本奖金。加之基层也采取了相应的措施，从而稳定了全行干部职工的思想，保证了各项业务的完成。

本年度，我行各项存款增加\_\_万元，超额\_\_万；各项贷款增加\_\_万元，占总规模的98.7%；工业流动资金加速15.5%，商业加速17%，协助乡镇企业挖潜搞活资金\_\_万元，商业搞活资金\_\_万元，分别超额2%和81.6%完成了任务。安全防范，实现了无人员伤亡、无被抢劫、无重大作骗案。其他各项目标均完成了向分行承包的任务。第三次被市委市政府评为先进单位。

我由衷地感谢我行各级领导干部和全行同志对我的支持和帮助，感谢大家同舟共济，闯过了最大的一次难关。总结我的经验有三条：一是上靠政策不迷失方向；二是下靠群众能立于不致之地；三是依靠科学不断取得胜利。然而，由于我的工作能力有限，领导艺术不高，还存在着办事不够果断，深入基层不够，班子建设抓得不紧，帮助同志们解决实际困难不够等问题。这有待于今后进一步克服。

综上所述，\_\_年的任期中，我履行了一个行长应尽的职责，确定的目标实现了，做到了清正廉洁，工作认真，群众反映是良好的，我认为还是称职的。

(四) 今后的打算

在新的一年里，我要总结过去的经验，发扬成绩，纠正缺点，弥补不足。打算抓好下面几项工作：其一，全力以赴，尽职尽责，与同志们一起努力完成今年的工作计划，实现计划中规定的目标任务。其二，继续开展形势教育，职业道德教育，努力纠正行业不正之风。其三，大力为城乡建设和经济发展组织融通资金，整顿储蓄网点，采取多种形式，吸收社会闲散资金。其四，在资金投放上继续向农业倾斜，促进农村经济的发展。其五，深入实际，调查研究，抓好领导班子建设，并为全行职工解决实际困难，办好几件实事。

不知不觉20\_\_年已经过去了，展望20\_\_年，仍然是机遇和挑战并存，我们有必要总结一年来的工作，及时对经验教训进行总结，以开创全新的工作局面，为完成明年更大的工作目标做好充分准备。下面我向大家做述职报告。

个人的工作成绩是与我们营业部的发展分不开的。在20\_\_年这一年，我的工作岗位是会计结算柜，主要负责企业单位的开户、销户、出售重要空白凭证、挂失、查询、冻结等业务。20\_\_年的工作主要有以下几个方面：

一、认真地贯彻落实国家相关金融方针政策、法律法规，执行行领导下达的各项工作任务，及时完成工作指标，创建一流的窗口一线员工队伍。

二、时刻不忘学习，提高自身素质。营业部内每星期四都会组织员工学习，营造良好的学习氛围。我能够按时参加，并认真作好笔记。在平时办理业务中若遇到类似学习过的业务问题，处理起带来了很大的方便、也提高了办业务的效力。扩展领域，不断学习新的业务知识，在此我虚心向身边的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容。工作之余，学习公关礼仪，使我的自身修养，思想素质有了很大提高。并与工作实际相结合，从中悟出新思路，新方法。

四、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。一年来，我时刻以大局为重，深知自己责任的重大，不敢有丝毫的松懈。因为我们的一言一行，能代表农行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，不该说的话不说，不该做的事不做，积极为客户着想，极大的方便了客户。同时，向客户宣传我行的各项新技术，新业务，新政策，扩大我行的知名度。

在即将到来的20\_\_年，构想未来。也是我们银行宁波深化改革的一年，机遇和挑战并存。我们要在巩固20\_\_年工作成绩的基础上，开拓进取，创新求实，做出新的努力，严格要求自己，及时完成领导交办的各项工作任务。在新的一年里，我力争做到以下几点：

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、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，逐步提高自己的理论水平和业务能力。
- 2、克服年轻气躁，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。
- 3、继续提高自身政治修养，强化为人民服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行从业人员。