

# 最新银行年度工作总结(汇总9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 银行年度工作总结篇一

对行里而言好的服务态度，就要有好的脾气，只有这样才能干好这项工作，我以前的脾气虽然是有不好，但随着工作阅历的增加，也在逐步变得成熟了。现在，我坚持以“青年文明号”的标准来要求自己，因此今年一年来，我很少受到顾客的投诉，在平时顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也会把客户不清楚的事情解释清楚，使顾客满意而归。

厦门路支行位于新城中心地段，人口密集。在支行的周围还有很多行政部门、花园式小区和娱乐场所，哪些人群的文化层次也各不相同，我们每天都要为这些形形色色的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起，将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真实的温暖。每当我为他们办理完业务，听到他们对我说：“你的活儿干的真快！”“这个小姑娘态度真不错”“交行就是好”……等等这些话的时候，我心里感到万分的高兴，因为我知道那不光是对我的表扬，还是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年即将到来，我为自己制定了新的目标如下：

一是要加强理论学习，充实理论知识，提高自身素养；

二是刻苦专研，积极虚心地向同事和领导请教学习，提高业

务技能；

三是制定新的目标，千方百计争取更多的客户源（如将已撤销的人民路支行客户争取过来等），进一步提高工作效率服务质量，完成更高标准的任务，以饱满的精神状态来迎接新一轮的挑战，争取取得更好的工作业绩。

## 银行年度工作总结篇二

20xx年，我行在市联社、区委区政府的正确领导以及人民银行的关心和支持下，我行领导班子团结和带领全行员工，始终坚持党和国家的各项经济、金融政策，认真贯彻执行沈阳市农村信用社工作会议精神，以“三个代表”重要思想为指导，以改革为动力，以管理为手段，围绕“支农、营销、抓降、增效、控案”目标，务实进取，锐意创新，加速发展，各项工作都有了长足的进步。

1、经营效益取得显著成绩，盈利额全市第一。至xxxx年末，全辖共实现各项收入万元；其中利息收入在利率持续下调的情况下，实现贷款利息总收入万元，各项支出为万元，全辖收支轧差实现盈利万元。

3、支农贷款投放加大，充分体现为“三农”服务宗旨。至xxxx年末，全辖各项贷款余额为万元，比年初增加万元；其中，农业贷款投放面达到辖区农户总数的%，对有贷款需求的投放面达到100%，较好地体现了以农为主的经营方向。年末存贷比例为52%。

4、不良贷款实现“双降”，资产质量明显提高。至xxxx年末，全辖不良贷款余额为万元，比年初净降万元，完成市联社任务的；占比比年初下降了7个百分点，其中，两呆贷款余额为万元，比年初下降万元。完成市联社计划的130%，比年初占比下降了5个百分点，实现了不良贷款绝对额和占比的“双降”。

5、股金总额继续增加，抗风险能力增强。至xxxx年末，全辖股本金余额为万元，比年初增加万元，完成市联社下达任务的2xx%。一年来，通过全体员工的艰辛拼搏，我行的各项业务得到了长足的发展，市场“蛋糕”逐步做大、做强，效益得到切实提高，夯实了经营基础，取得了令人欣慰的业绩。xxxx年初，我行被市委、市政府授予文明单位荣誉称号，以上各项成绩的取得来之不易，无一不浸透着上级主管部门诸多方面给予我们的指导和关心，同时也是全区多名信合员工的辛勤汗水的结晶。

1、抓业务，与时俱进创佳绩。一是抓存款，促资金实力增强。xxxx年我行始终把组织资金工作放在各项工作的首位，在工作中通过提高全区临柜人员服务水平、实施双百分存款考核、实行“服务明星”评选、设立共产党员服务窗口等多种有力措施，增强信用社的市场竞争能力、来赢取客户的信任，从而充分发挥农村信用社点多面广、人熟地熟的优势，进一步挖掘储源，巩固存款阵地。xxxx年，我行在存款市场竞争激烈的情况下，不但稳定了老客户，而且拉进了一批新客户，市场份额不断攀升，年末居民储蓄存款余额达万元，比上年净增万元。在保证存款总量增长的前提下，注意提高低成本存款份额，从而不断优化存款结构，在工作中积极争取党政领导的支持，主动上门与有关部门协调关系，扩大对公存款开户面。从而降低了资金成本，提高了收益率。二是抓支农，促进营销力度加大。xxxx年，我行始终坚持以农为本，立足“三农”，为农村经济的发展和信用社效益的提高走出了一条“双赢”之路。一方面认真贯彻执行上级部门文件精神，不断改进支农方式，积极稳妥地推广农户小额信用贷款业务。在全区户评定了户为信用等级户，以深井子镇和高坎镇为依托，开展创建“信用村、镇”工作。xxxx年累计发放农户小额信用贷款和联保贷款万元，是历史上农贷投放最多的年份。

另一方面，跳出支农搞支农，要求信贷人员树立起“大农业”和“现代农业”观念，在支农深度和广度上做文章，出

台了《个人消费贷款管理暂行办法》和《关于近郊农村信用社对个人工商业户小额贷款管理暂行办法》，拓宽了信贷领域，促进了非农业地区信用社贷款结构的调整，除对常规农业保证支持外，对流通、消费等其它合理资金需求也全力予以支持，大力支持农业产业结构调整，积极扶持民营经济做大做强，扶持了一大批加工、商贸、运输等个体私营业主，贷款结构的不断优化，促进了农村经济的发展，也给信用社带来了良好的效益，实现了“双赢”目标。三是抓盘活，促资产质量提高□xxxx年，我行通过抓重点、扫盲点、攻难点，进一步完善清收责任制，坚持指标落实到人，计划分解到户；将清收不良贷款工作一次亮底，指标计划落实到人头，抓早抓实，自加压力，取得了较好成果，对形成的不良贷款，及时将清收任务和责任落实到相关岗位和责任人实行工效挂钩、责任清收，严格考核，兑现奖惩。讲究工作方法，做到“一笔一策”、“一贷一法”，分类处置，通过一系列行之有效的措施，全行不良贷款占比较年初下降了7个百分点，从而，有效地防范了信贷风险，资产质量得到明显提高。四是抓财务，促效益减亏增盈。我行从增收和节支两个方面入手，以利息收入为主攻方向，力争超额完成市联社下达的. 财务计划。

在日常工作中切实加强费用开支的管理，对动态营业费用的管理要坚持“弹性管理、收支配比、先审后列、节余奖励”的原则，严把费用支出关，真正把费用用在“刀刃”上，尽量降低经营成本，节支效果明显。在节支的同时，我行把财务工作的重点放在增收上。年初就将收入任务分解下达到岗到人，定人员、定任务，实行责任清收、全员清收、重奖清收、依法清收，加大对收息责任人的挂钩力度，严格按月考核、按季兑现，以压力促动力，要求各社坚持把收息工作作为全行的中心工作来抓，在确保正常贷款利息的同时，注重抓好对呆滞贷款利息的清收，争取转化盘活呆滞贷款以及确保落实债务、保证利息归还，促进收息率的提高。

2、重改革，开拓创新促发展。

三是精心运作，保持队伍稳定。在新一轮的信用社改革在即，始终坚持积极稳妥的原则，对工作中可能出现的困难和问题都进行了充分的预测，严密防范诱发风险的不稳定因素，争取把问题解决在萌芽状态，处理于爆发之前。深入细致地做好每个员工的思想政治工作，消除员工思想上的顾虑，从而维护了安定团结的良好局面。

### 3、强管理，从严治行保稳定。

一是完善制度建设，狠抓制度落实。xxxx年，我行结合辽中潘家堡事件，严格执行《市联社关于加强内控制度建设有关规定》，开展了“教育、清理、整顿”活动。使全行员工养成遵章守纪的好习惯，在日常管理过程中根据制度逐项检查，使员工执行有依据、区行考核有标准。同时，对检查过程中发现的违规违纪问题，坚决按照制度规定进行惩罚，绝不姑息。从而使全行的经营和管理逐渐的步入良性循环的轨道，各项工作也不断走向制度化、规范化和标准化。

二是健全组织，严格责任制，落实“一把手”负责制，把安保目标管理摆在重要位置，横到边，竖到底，不留死角，层层签订目标责任状，并实行风险责任制约机制，强化领导责任和全员参与意识，一级向一级负责。两级领导带头认真学习贯彻上级文件精神，定期研究部署保卫工作，经常深入基层开展安全检查，时刻注意掌握辖内安全动态，实现全年安全无事故。

## 银行年度工作总结篇三

### 一、主要工作资料及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤

其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

## 二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入农商行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，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；当然，透过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，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潜力水平。透过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我

们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

### 三、存在的不足和努力方向

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新状况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，应对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质；其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，用心配合领导和同事们把工作做得更好。

### 四、新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作用心性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

## 银行年度工作总结篇四

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元；储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向x项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销x□x两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我行房地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634、26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6、6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入8万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销x科技□x等有进出口业务的贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82、59万元，国际结算量达到71、71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止x月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户□callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面□20xx年x路支行在结算服务、核算质量、安全生



产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与x支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

## 1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在20xx年的工作中□x路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3x万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区等手段发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

## 2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使x科技等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

## 3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

## 4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质

今年，我行加大了培养优秀人才的力度，把内容繁多的学习培训多层次分布在立体培训网中，让全行员工得到良好的教育，成为适应银行改造和社会竞争的所需人才。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强。

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

未来发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增x万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元；储蓄存款争取突破4亿元。国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

2、继续推进绩效管理，促进全行经营绩效的全面提高。

3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。

4、会计达标通过一级验收。

5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

6、加大网银、电话银行的营销力度，全面提升我行服务手段，限度减轻柜面压力。

## 银行年度工作总结篇五

在这一年中自己是保持着一个很好的工作态度的，在上班时就应该要努力的去做好自己的工作。我是一直都很用心的在时间和精力想要去把自己的工作给完成好的，在工作中若是遇到了问题我也会努力的去解决，向领导或者同事去请教解决问题的办法。我知道在遇到问题之后只有积极的解决才能够让自己有进步，这才是对自己的个人的发展会有帮助的做法。

在休息的时间我是会去思考怎样才能够更好的完成自己的工作的，反思自己之前的工作中是否有可提高之处，在之后就更加完美的完成工作。我会花时间去记忆银行的所有理财产品的相关知识，只有自己了解了才能够给顾客介绍适合的产品，自己的工作成绩也会提高一些。在面对顾客的时候我一直保持着一个好的态度，不管他们对我是有着怎样的态度的，我都应该要用自己最好的状态去为他们办理业务。

自己在这一年的工作中也是犯了一些错误的，但在犯错之后我是会对自己进行一次反思的，找到自己犯错的原因，这样之后就不会再做出同样的错误的事情了。自己的工作能力还是算不上很好的，完成一个同样工作的速度比其它人是要慢一些的，虽然这样是能够保证自己不会出现差错的，但还是需要去提高自己的速度的。

在今年是有了一些进步的，但我知道自己还是有更多的空间是可进步的，所以在新的一年中自己是会继续的保持认真用心的态度的。在工作中自己要努力的去提升自己完成工作的速度，同时也要保证自己是不会在工作中出现很大的纰漏的。我会花时间去学习更多的知识的，同时也向身边优秀的同事学习，让自己能够有更好的工作能力，在这个岗位上有更好的发展。

## 银行年度工作总结篇六

20xx年xxx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一一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在xxx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□xx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xx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。

xxx位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有

好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们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。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会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xxx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……农行就是好……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。征取更好的工作成绩。

## 银行年度工作总结篇七

篇一：

时光飞逝，不知不觉间，我们在忙忙碌碌中走完了2018，迎

来了2018。在此，我把自己在2018年的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。

在业务工作方面：今年由于新系统上线，业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。无论从事什么岗位的工作，我始终保持着良好的工作态度，以一名银行人的标准严格要求自己，遵守各项规章制度，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操作，把合规放在第一位。从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。虽然不在前台，但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大的经济效益。在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

## 银行年度工作总结篇八

xxx银行工会在市联社、行党委和区总工会的正确领导下，在行领导班子大力支持和全体员工的努力下，以服务经营工作为出发点，以开展社会主义劳动者竞赛为切入点，以稳定职工队伍、维护职工利益为着眼点，突出工作创新，制度创新和活动创新，全面完成“四好”工作目标。取得了较好效果。被xx区总工会评为“模范职工之家”。



20xx年，为进一步巩固基层信用社工会组织，合作银行工会加强支会内部的组织建设，着力抓好支会主席换届工作，依托行党政班子的支持，下大力气做好职工参政、议政工作，做好临时工入会工作，实现在岗员工全部入会。大力加强工会建设，全面推动农村合作金融事业的改革与发展。着力实现、维护、发展全行工会会员的利益，工会是党领导下的工人阶级群众组织，维护职工合法权益，是工会神圣的职责。xx农业合作银行工会作为联系区行党委和职工群众的桥梁和纽带。在履行维护职能方面发挥着重要作用。当前，在新一轮的农村金融改革当中，各信用社、营业部部分员工在某种程度上存有消极情绪，合作行工会针对这一情况，积极参与协助区行党委和行政部门做好职工的政治思想和维权工作，工会主席亲自到各单位找职工谈话，从而保证了合作银行业务经营的顺利进行，保持了职工队伍的稳定；在工会自身建设方面，合作行工会结合当前改革中出现的新问题、新特点。切实加强了工会自身建设。为切实抓好这项工作，区行工会主席深入基层，研究讨论职代会作用。要求各信用社、营业部重大事项必须经职工代表大会研究决定。充分发挥了职工代表大会作用，使工会工作参与到信用社的民主决策、民主管理、民主监督之中，在合作行领导班子的大力支持下，我行工会要求凡是重大事项必须征求职工意见，特别是信贷审批、大额财务支出、抵债资产接收处置等问题，涉及到职工切身利益的重要决定都要通过职代会和职工大会审议通过。这些措施使我行职工的“主人翁”意识和民主意识得到了进一步加强。

20xx年，区行工会积极参与人事培训工作，开展各专业培训班，对部分业务骨干及优秀职工代表，定期进行辅导培训；同时组织了工会财务人员进行业务培训，提高工会管理水平。举办了信贷、财务、安全保卫、存款及档案管理培训班。参加培训达到120多人次，从而提高了信用社员工的素质，为全面推动业务发展提供了有力的人才保障。

20xx年，区行工会围绕经营管理工作，积极组织职工大力开展社会主义劳动竞赛活动，加强妇女工作力度，完善女工委工作，结合女工的特点开展“巾帼营销先进人物”评选活动，对全行营销工作做出贡献的女工给予支持和奖励。同时继续开展服务明星评选活动，收息能手和吸储状元评选活动和组织存款劳动竞赛活动，进一步调动广大职工的积极性和创造性，促进全行各项业务的持续、健康、快速发展。

今年以来□xx合作银行工会根据市、区两级工会工作的指导思想，不断完善工会自身建设，坚持“发扬好传统、创造新经验”的工作原则。紧紧围绕全行经营目标和改革重点，大力开展劳动竞赛，使职工的工作热情和聪明才智得到了充分发挥，为实现全行增盈目标和推动农村金融事业发展做出了贡献。

一是xx合作银行工会继续开展了“双先”竞赛，配合专业部门开展了信贷、存款等竞赛活动。先后发放竞赛奖金12000元，充分发挥了竞赛奖金的杠杆作用，使我行的各项业务实现了齐头并进，协调发展。工会结合区行业务经营难点，促进经济效益提高，与计划信贷科联合开展了“收息能手”和“收息状元”评选活动，收到了较好的效果。工会根据参赛单位各项收息增加额和收息率比评出先进信贷员和先进信贷主任，并给予奖金进行物质奖励和发给荣誉证书进行精神鼓励，此举充分调动了广大干部职工的积极性，全行信贷员深入企业、农户，采取现场办公，上门收息。做到大额不漏，小额勤收。内外结合，上下联动，确保贷款本息应收尽收；并通过进一步完善贷款利息清收责任制，全面实行工效挂钩，加大考核力度。全面开展了一场户户见面、户户见钱的全方位利息清收攻坚战。使全行实收利息实现了大幅增长。截止12月31日，全行实收利息余额xxx万元，区行工会全年评出了收息状元和收息能手5人□20xx年，工会继续开展了“吸储能手”“吸储状元”和“服务明星”评选活动。全年评出“服务明星”6名，“吸储状元”和“吸储能手”各1名，工会拿出资金，加大奖

励力度，对全行组织存款工作和服务工作做出突出贡献的个人给予奖励。同时区行工作继续开展了存款工作劳动竞赛，通过这3项劳动竞赛，进一步了加强柜台服务，在全行范围内迅速掀起规范文明用语、提高服务水平的热潮；为使全行的服务质量和水平得到提高。做到了工会工作即支持了行政工作，解决了业务难题，又维护了全行的整体利益，体现了工会组织的优越性。

二是以业务创新工作为载体，全面开展征收合理化建议和出点子、献计策活动。区行工会结合xx农业合作银行实际，组织开展了创新群众性合理化建议活动，发动全体员工提建议、献良策，全面推动我行管理制度创新、业务技术创新，使职工能以主人翁姿态关心信合事业，爱护信合事业。全行今年评出“最佳合理化建议”7条，并对建议者给予了物质奖励。在全行职工的共同参与下，针对职工关心的民主管理、生活福利和防腐倡廉等方面提出了大量的宝贵意见和建议，合作行做到了及时采纳、部署落实。

三是以全行职工运动会为平台，全力打造信合企业文化，努力提高全行员工凝聚力和向心力。

20xx年9月18日□xx农业合作银行工会组织召开了xx合作银行第五届田径运动会，本届运动会是我行又一次成功的体育盛会。全体员工欢聚竞技场，不仅锻炼了身体，而且增进了彼此之间交流，加深了彼此之间感情，磨练了意志。无论是精彩壮观的开幕式，还是运动员的顽强拼搏，各单位的组织有序，充分体现了我行员工团结奋进、精诚协作、勇于创新、勇攀高峰的精神风貌。这次盛会充分展示了全行良好的运动水平和高尚的体育道德，同时也增强了员工的凝聚力、向心力，展示了集体的力量、团结的力量、拼搏的力量。通过举办运动会，达到了聚拢了人心、提升了人气的目的；四是区行工会继续在全行开展了“创建文明优质服务”活动，把文明用语、环境建设、工作效率等方面作为考评的主要内容，工会和存款科采取了明查暗访等手段，对全区网点进行了突

击检查，对不符合要求的网点提出了整改意见，对资格不够的收回了奖牌，这项活动的开展使一线员工提高了服务水平和工作效率，改善了所容所貌，树立了xx合作行全新的形象。

20xx年以来，全行工会工作始终围绕“千方百计把职工切身利益保护好、维护好”这个中心，在狠抓落实上下功夫、办实事。一是区行工会拿出5000元资金对贫困户进行了慰问，并积极向区总工会提出帮扶申请，解决了困难职工的生活问题；二是继续抓好“五小”建设，围绕降成本、降费用目标，发挥“五小”作用，今年对各单位的“五小”建设进行了检查，评出了为最佳小食堂；三是通过经费转移支付的办法，解决了部份信用社营业服装和开展工会活动难的问题，充分体现了区行工会对基层信用社员工的关爱。

在全行职工的共同努力下，xx合作行的工会工作取得了比较好的成绩。但仍有不足之处。这有待于在今后的工作中加以改进。

## 银行年度工作总结篇九

银行柜员一般指在银行分行柜台里直接跟顾客接触的银行员工。银行柜员在最前线工作。这是因为顾客进入银行第一类人就是柜员。

他们负责侦察与及停止错误的交易以避免银行有所损失。该职位一般要求受雇者对顾客态度亲切诚恳，为顾客提供银行服务及有关他们户口的资讯。负责直接面向客户的柜面业务操作、查询、咨询等；后台柜员负责无需面向客户的联行、票据交换、内部账务等业务处理及对前台业务的复核、确认、授权等后续处理。

独立为客户提供服务并独立承担相应责任的前台柜员必须自我复核、自我约束、自我控制、自担风险；按规定必须经由专职复核人员进行滞后复核的，前台柜员与复核人员必须明

确各自的相应职责，相互制约、共担风险。

（一）现金柜员：日常的工作主要是从事各类现金业务的复核、零钞清点、大额现金清点等工作。通常是由刚参加银行工作的人员担任，是继续从事其他柜台工作的基础。

（二）普通柜员：从事各类柜台业务，包括各类对公、对私业务的经办。当日帐务的核对、结帐等。是银行中最多的一类柜台人员。

（三）综合柜员（会计主管）：主要是负责对普通柜员当日的各类帐务进行核对、监督、审查。特殊性柜面业务经办流程的解释、银行规章制度执行情况检查监督等。有时候也会办理具体的业务。

（四）低柜柜员（或开放式柜台人员）：是某些较大的业务全面的营业网点设的。主要经办包括个人消费贷款、个人住房贷款、个人理财（基金业务、银行代理保险业务）等非现金业务的柜台人员。此类柜员要求比较高，必须具备一定的个人贷款类的基本知识和技能以及个人金融理财知识。

（五）大堂经理：通常负责对银行业务进行宣传、对网点客户进行分类引导、对于客户的各类业务咨询负责解答，对银行工作人员与客户之间的纠纷和矛盾进行调解和疏导等工作。通常由具有较长时间工作经验的银行员工担任，有时候由银行网点负责人兼任。

3、处理与管辖行会计部门的内部往来业务；

5、监督柜员工作班轧帐；

6、银行科技风险识别与控制

8、编制营业日、月、季、年度报表。

2、办理营业用现金的领解、保管，登记柜员现金登记簿；

4、掌管本柜台各种业务用章和个人名章；

5、办理柜台轧帐，打印轧帐单，清理、核对当班库存现金和结存重要空白凭证和有价单证，收检业务用章，在综合柜员的监督下，共同封箱，办理交接班手续，凭证等会计资料交综合柜员。

在四大国有银行当中，大多数柜员实际上是银行聘请的非正式员工，也就是说，他们并不是编制内人员。除了工资外，柜员领到的过节费、享受的住房公积金等，几乎都低于正式员工。另有一位银行基层管理人员对柜员的处境表示同情，柜员的收入比正式员工低，劳动强度通常却比正式员工高。工行、建行等银行在其股改上市后，提高员工薪酬水平，估计柜员的收入也会水涨船高，但涨幅不会太大。

银行柜员薪酬基本包括三部分：基本工资+绩效工资（或叫奖金）+业务提成（银行根据柜员每月的业务笔数、营业额、代销理财产品等的提成）各银行的基本工资通常在600元至900元之间，每个人会因为其技术级别、工龄、学历等的区别而拿到不同的薪酬。

重要因素：业务提成绩效工资跟基本工资大体相当，或者略多一些。上述这两种工资加起来，就是大多数柜员月薪的最主要部分，而且，每个柜员在这方面的差别不太大。业务提成是柜员提高自己收入的重要来源。

随同因素：储蓄所营业额柜员收入也跟其所在的储蓄所的整体效益有关，储蓄所的营业额高了，获得的利润多了，柜员的收入也会相应多一点。因此，同是一个级别的柜员，在不同的储蓄所，其收入可能也有差别。

“高”收入秘笈：除去技术级别、工龄、学历等条件外，最

能为柜员增加收入的是推销能力。柜员要想提高收入，就必须从服务水平、办理业务的速度及准确性、推销能力等各方面提高自己，多拿“提成”。有的柜员也通过跳槽来提高自己的收入。当自己的业务能力足够强的时候，柜员可以选择收入情况更好的银行去应聘。

### （一）品德素质

- 1、忠于职守
- 2、严守信用
- 3、廉洁守法
- 4、竭诚服务
- 5、顾全大局

### （二）业务素质

- 1、银行专业基础知识
- 2、柜员业务基本知识与基本规定
- 3、专业基础技能（数字书写、点钞、传票、五笔、货币反假）
- 4、临柜行销能力
- 5、良好的效益观念与风险意识

### （三）心理素质

- 1、能从失败中迅速恢复
- 2、心里平衡

### 3、自信、自夸、自贬

### 4、感悟感恩

(一) 点钞技术

(二) 货币鉴别技术

(三) 居民身份证及护照识别技术

(四) 数字书写与错数订正技术

(五) 计算器和计算机小键盘的使用

(六) 传票算与账表算

(七) 文字录入

(八) 文字录入礼仪

(一) 柜员能力风险

银行是全的现金出纳中心，现金出入频繁，特别是对公业务，常常单笔金额较大，综合柜员制要求柜员具备较全面的业务知识和较高的操作技能，知识和技能不适应必然造成操作失误的增加；单人为客户提供服务是综合柜员制的基本要求，其表现形式为单收单付，柜员与客户“一对一”，因是单人临柜，柜员稍有疏忽大意就会发生差错，柜员自身承担风险和银行防范业务风险的难度同时加大。

(二) 监控设施及出纳机具存在的问题

实行综合柜员制后，对现金的复核完全依赖于机具，我们现用的钞票版别多且防伪技术复杂，这对点。验钞机的性能提出了很高要求。若出纳机具的性能不过关，将给临柜人员造



成误导，给客户或自己造成损失。另外，目前银行采取的是录像监控和配备相应数量的复核员等措施。录像监控难以做到多方位监控，在监控时间上也不同程度的存在盲点。这样，在对违规违纪行为的硬件监督上，就存在着一定的风险。多数数字监控效果达不到要求，丧失了监控的取证价值，而且售后服务一般，维护很不及时，经常出现故障。

### （三）业务授权风险

如储蓄网点人员多在5人以下，每班3人，作为授权人的储蓄所主任常常因公不在岗，而委派柜员相互授权，这样，既办理业务又授权，容易造成失控。而且，主管人员虽不直接面对客户经办业务，但由于有授权的权力，对下控制多个柜员，如果主管人员违背，只需突破下线中的一点即可形成联手作案。另外，授权操作也存在隐患，授权在记账柜员终端机上进行，使用记账柜员打开的界面，授权密码暴露在他人视线之下，存在泄密危险，风险极大。再有柜员之间还存在着互不防范。责任心不强等问题。如授权是在柜员键盘上输入密码，有的在柜员面前直接输入，没有任何防范意识和措施，且密码不按规定及时修改，这极易给有意作案的人以可乘之机。

### （四）柜员道德风险

综合柜员制下的现金业务是一个手工点钞和电脑操作相结合的过程，没有专人复核，多收少付。错款错账隐瞒不报。转移现金等现象就有发生的可能。如果柜员本身素质不过关，道德水准偏低，视规章制度于不顾，更可能利用内控存在的漏洞自我作案或与客户联手作案。

### （五）应用程序风险

综合柜员制业务的应用程序设计，必须能够满足综合柜员需要受理。出纳。储蓄。中间。代收等种类繁多的业务综合处

理的需要。综合柜员制是金融业务发展。金融科技进步以及金融服务创新的必然产物。在实行综合柜员制的过程中，电算化水平的高低，科技力量的支撑是至关重要的，否则也容易给柜员造成风险。

### （一）完善规章制度，狠抓制度落实

首先，要不断修订和完善制度，使之更加规范化。科学化。重点是对业务操作进行的实时监督。其次，要对相关配套制度和措施的完善。改革分配制度，明确经营责任，量化考核目标，严格奖惩制度，要在认真落实制度上下功夫，加大对违规操作的查处力度，形成遵守制度。按章操作的良好和氛围。

### （二）加强稽核监督，强化内部控制

上级主管部门要在完善健全柜员制管理制度的基础上，强化稽核监督，保障各项规章制度执行到位，一是建立起柜员岗位制约为第一道防线，做到责任到岗，落实到人，相互制约，互相监督，以减少一线的风险；二是全面落实财会监管员。监督中心。坐班主任“三位一体”监管体系的第二道防线，充分发挥其作用，使内部监管走向规范化。制度化。对柜员经办的每一笔业务及时进行审查监管，落实检查责任，严肃处罚，切实达到发现问题，堵塞漏洞，消除隐患的目的；三是加强事后监督，完善监控系统的功能，实现监控系统联网集中管理，加强对监控信息的分析利用，充分发挥第三条防线的作用。四是发挥作用，加大再监督力度。要充实审计部门的力量，提高内部审计的频率，加大内部审计的查处力度，充分发挥再监督的作用。

### （三）加强岗位轮换和强制休假制度

柜员轮休。短期离岗，必须办理交接手续，工作交接应在监交人员监督下进行，交接双方要认真核对账款。有价。重要

空白凭证及有关事项，核对相符后登记交接登记簿并盖章备查。

#### （四）加强人员培训，提高员工素质

应建立系统的、长期的出纳会计人员培训制度，以人为本，在提高业务素质的前提下，加强对临柜人员的法制、职业道德教育。提高柜员的综合业务素质和遵纪守法意识，在柜员中形成依法核算，按规定处理业务的自律行为。