

# 工行对公年终工作总结(精选5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 工行对公年终工作总结篇一

### 一、勤奋努力，爱岗敬业。

在担负储蓄工作时，坚持逐日营业终了做到帐实符合、账款符合。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户题目，面对个别客户的无礼，奇妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中延续磨练，现在已熟练把握了相干业务及规章制度，逐渐成为一位业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务爬升，我不断总结经验，进步速度，单月业务量接近x笔，日均业务量近x笔。这迫使我不断提示自己要认真再认真，严格依照行里制定的各项规章制度操纵流程来办理各项业务，并连续数月无过失。

### 二、团队协作，共同进步。

银行工作需要的是集体合作，一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x□拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习把握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了很多东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

固然各方面取得了进步，但我依然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断进步。

总而言之，在这一年工作，我严格遵守x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x能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相干考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20\_\_年的工作中再接再厉，与x银行共同成长，谢谢！

## 工行对公年终工作总结篇二

又是一年新工作的开始，赶紧对上一年工作做好反思总结，在这一年里努力发挥吧！下面是由小编为大家整理的“银行对公年终工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

20xx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意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，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最深刻的。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，可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，并不断提高。

首先，在思想与工作上，我能够更加进取主动地学习x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，同时为自我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职责感，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，经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，经过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够进取投入，训练自我，这一年中，我始终坚持着良好的工作状态，以一名合格的x行员工的标准严格的要求自我，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自我能在平凡的岗位上为x行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，可是加打传票和打字与熟练的同事相比还有必须的距离，所以，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，我们更应当加强自我的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户供给方便、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x行这个大家庭中，进取应对工作，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，因为一滴水仅有在大海中才能生存。仅有不一样部门之间、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，除了出售自我的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要经过供给优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利

益，不仅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。

客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。活力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，活力与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

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我的内心深处，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。此刻社会日益提高，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，切实为不一样的客户供给最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

对于vip客人，则更多的要研究如何为其缩短等待时间、节俭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。

朋友越多，发展业务的机会才越多。所以，今后我会进取认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

一、勤奋努力，爱岗敬业。在担任储蓄工作时，坚持每日营

业终了做到帐实相符、账款相符。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，细致地解决客户问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，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，在实际工作中持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务及规章制度，逐渐成为一名业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务攀升，我不断总结经验，提高速度，单月业务量接近x笔，日均业务量近x笔。这迫使我不断提醒自己要认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务，并连续数月无差错。

二、团队协作，共同进步。银行工作需要的是集体合作，一个人的力量是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事互相帮助。与同事交流经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保留地告诉他们。只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，提高自身综合素质。我积极参加金融业相关各项考试，考取了xx[]拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习掌握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了不少东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

虽然各方面取得了进步，但我仍然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断提高。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守x银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热忱、对同事关心友爱、和同事关系融洽，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断提高工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相关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xx年的工作中再接再厉，与x银行共同成长，谢谢！

## 一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

（一）我在不耻下问中收获了成长。我作为xxx银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为轮台县xxx银行的优秀员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练掌握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的xxx银行职员。

（二）我在辛劳付出中得到了回报。我是进入银行至今获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析xxx银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

（三）我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发发展对服务行业提出的要求，也

是xxx银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把xx银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我的幸福和快乐。

总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；

总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。

## 二、存在的不足及今后努力方向

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现，针对以上问题，我今后将加强理论学习，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。

## 三、20xx年工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为xxx银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

（一）做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立xxx银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

（二）做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

（三）做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住轮台县大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

（四）做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为xxx银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为xxx银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

推荐阅读：

**工行对公年终工作总结篇三**



如果说20xx年是我工作的准备，那么20xx年就是我真正工作的开始。因为这年的1月1日，我正式以工行柜员的身份被分到了\*\*县\*\*镇，结束了我为期近一年的“临时”工作。

刚刚开始柜台服务工作的我就像一个发现玩具的孩子，渴望并充满了好奇。于是我带着热情去工作，努力的学习业务，参加各种考试和比赛，并坚信着成功的契机就是发现众人都忽略的地方也可以收获财富！因此处处留心，先后提出优化建议近二十条，发表网讯和电子刊物三十余篇。

20xx年是硕果累累的一年，这一年在行里的大力支持下，我先后获得安徽省优秀共青团员称号，六安分行职业道德征文一等奖，六安分行青年拓展训练征文一等奖，六安分行贵金属知识竞赛团体三等奖，安徽省首届贵金属知识竞赛个人演讲三等奖等荣誉。并且在自己的努力下成功的.通过了银行从业人员资格考试，顺利的完成了金融专业自考本科的所有必考科目。

但是没有人能免于困难和挫折，我们都得面对自身和外在的种种与挑战，以及找寻走出困厄的勇气！

因为刚刚从事柜台服务工作，不论服务方面、业务方面或是与老前辈们的相处方面我都还只是个“菜鸟”，有很多不懂的地方，会做错事情，会说错话，给大家添了很多的麻烦。其实这些我都知道，心里也明白，也在试图慢慢的改变自己。真的很感谢那些在2012年里呵护我、关怀我、忍让我、提醒我的同事、前辈、领导们。新的一年，我一定会表现出一个新的自己，我相信时间终会证明一切。

在银行工作，多多少少会有任务，这方面我完成的不是很好。或许是因为我太小、经验太嫩了吧，身处异乡，我并没有能够即时的将自己融入到新的环境之中，建立起自己的客户群。过分依赖父母和原有客户群使得这一年里，我只为行里拦到存款几百万，办卡也只有六百多张，跟行里对我下达的任务

差距很大。新的一年中，我必将在这方面做出努力和成绩。

人不能没有崇高的理想，但目标不可能一蹴而就，那就让我们把未来的目标分解成若干小目标吧！每一个小目标并不意味着鼠目寸光。相反，它会让我们奋斗的更加清晰，更有利于我们脚踏实地。每突破一个小目标，我们人生的理想就会越来越远。

20xx年，我的目标其实也就八个字——百尺竿头，更进一步！

学习上，我要拿下金融本科，尝试攻克基金从业资格证、国内金融理财师[AFP]和中级经济师。活动上，我要更加的努力，为行里和个人争取更多的荣誉。工作上，竭尽所能努力完成行里下达的任务。生活上，努力做到独立自主！

**\*\*支行 詹\*\***

## 工行对公年终工作总结篇四

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了支行，在那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，柜台上一样能够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，个性是一线员工，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“礼貌窗口”，所以我每一天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己用心的工作态度赢得顾客信任。

一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；

二是持续良好的职业操守，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。

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”，为客户带给全方位、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，为客户带给必须的方便，灵活、适度地为客户带给个性化、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带给更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我用心刻苦钻研新知识，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，给客户带给及时、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期望！但在在我看来，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！

这天，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”。这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。因为我明白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用心性、主动性和创造性，在开创农业银行完美明天的过程中实现自身的人生价值。

时光飞逝，转眼间我已经工作了两年了，还记得初毕业的时候，我怀着满腔的热情和完美的憧憬走进银行的情形还历历在目，从入行以来，我一向在一线柜面工作，在领导及同事的帮忙下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，越来越自信的为客户带给满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。两年来，在银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

## 工行对公年终工作总结篇五

以下是为大家提供的《银行对公柜员工作总结》，还为大家提供优质的年终工作总结、年度工作总结、个人工作总结,包括党支部工作总结、班主任工作总结、财务工作总结及试用

期工作总结等多种工作总结，供大家参考！

1 户的无礼，巧妙应对，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，在实际工作中持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务及规章制度，逐渐成为一名业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务攀升，我不断总结经验，提高速度，单月业务量接近\*笔，日均业务量近\*笔。这迫使我不断提醒自己要认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务，并连续数月无差错。

二、团队协作，共同进步。银行工作需要的是集体合作，一个人的力量是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事互相帮助。与同事交流经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保留地告诉他们。只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，提高自身综合素质。我积极参加金融业相关各项考试，考取了\*\*。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习掌握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了不少东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

虽然各方面取得了进步，但我仍然存在着不足，如点钞虽将达标，但是还需要继续努力，不断提高。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守\*银行

2 各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热忱、对同事关心友爱、和同事关系融洽，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断提高工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相关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2019年的工作中再接再厉，与\*银行共同成长，谢谢！