

2023年银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结(通用9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。相信许多人会觉得总结很难写？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇一

(一)

一年来□xx保险河东公司在省市公司正确领导下，依附我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展，率先在全省突破保费收入千万元大关。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年营销任务，各项工作健康顺利发展。下面联合我的详细分管工作，谈谈这一年来的成绩与不足。

一、工作思维

积极贯彻省市公司对于公司发展的一系列重要唆使，与时俱进，勤恳工作，求实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧环绕“立足改革、加快发展、真挚服务、提高效益”这一核心，进一步改变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的xx保险市场，强化中心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为xx保险公司的持续发展，做出了应有的奉献。

全方面加强学习，尽力进步本身业务素质水温和管理程度。作为一名领导干部，肩负着上级引导和全部员工赋予的主要职责与使命，公司的经营方针政策须要我去贯彻实行。因而，我非常重视保险实践的学习和管理能力的培育。留神用迷信

的方式领导自己的工作，标准自己的言行，建立强烈的义务感和事业心，不断提高本人的业务能力和管理才能。

不断提高公司业务人员步队的整体素质水平。一年来，我始终把造就展业职员的业务素质作为团队建设的一项重要内容来抓，并和经理室一起实施有针对性的培训筹划，加强领导班子和员工队伍建设。

二、业务管理

1、依据市公司下达给咱们的全年销售义务，制订各个部室的周、月、季度、年销售规划。制定打算时本着捕风捉影、根据各个险种特色、客户特点，部室情形断定每个部室公道的、可实现的目标。在目标肯定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过增强进程的治理跟监控，来确保各部室目的方案的顺利实现。

2、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思惟和业务素质教导。一年来，我屡次组织局势发动会、业务研究会，发展业务培训运动，组织大家学常识、找教训，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技能的知识上，并且强调对团队精力的培养。学习增进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的连续、稳固发展打下扎实的基础。

3、辅助经理室全面推动薪酬制度翻新，一直夯实公司基本管理工作。树立与岗位和绩效挂钩的薪酬轨制改革。今年，我牢牢缭绕职位明白化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体系改造。初步建破了一个能上能下，能进能出，可能充足激发员工踊跃性和发明性的用人机制。

三、部室负责工作

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇二

回想在xx的这段工作历程，是我人生中很珍惜的一段时间。在这期间我的收获主要有两个方面：政治思想上的成熟和业务工作方面积累了丰富的工作经验，总结为八个字“收获颇多、受益匪浅”。

我的转变与进步，是店长的培养、同事们的帮助与支持和自身的努力才取得的。我清楚自己在咱们品牌店面的工作时间还不是很长，还有很多方面需要不断的学习，要时刻衡量和要求自己的言行，注意加强政治修养，进一步提高各项认识。我也希望领导和同事们一如既往的给与我指导和帮助，我也将加倍努力，以无比的热情与努力争取更大的进步！

日常工作中在店长的指导下，负责跟进各个节期的每个活动工作，促进店面销售，增加销售额，令活动顺利完成。与同事们共同努力完成了每个活动举办前期店铺的布置，根据店长给予策划工作，努力完成店长的计划内容。从站姿站规，树立良好的服务形象和服务质量做起。同时提高服务增强成员之间的团结与活力，对待各项工作同事均充分发表意见和建议，集思广益，注重发挥集体的聪明才智和整体效能，努力提高服务水平。成为一个富有朝气、充满生机与活力的集体。同时时刻严格要求自己，努力做到，为提高业绩打下坚实的基础，也为自己的人生奠基更高的台阶。

综合看来我觉得自己还有很多的的缺点和不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。深知自己还缺乏基本的服装店销售工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏，办事效率不够快，对店长的意图领会不够到位等。我一定会在今后的的工作中坚持服务与效能相统一原则，在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握与顾客的沟通和工作中存在的问题和不足，

从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈，及时纠正问题。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇三

在实际工作的半个月时间里,我个人无论是在思想境界、工作能力上都有了长足的进步。我不但学到了以前没有学到的东西,而且没有理由不珍视这份工作,没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时,加强对其它工作的了解和掌握,尽快适应本职工作的需要。“干一行,爱一行,专一行,精一行”在努力向合格靠近的同时,把珍惜自己的岗位,珍惜每一次工作学习的机会,作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节,无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作,从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。在今后的的工作中我会尽最大努力,以饱满的热情和良好的状态,积极投入到销售工作中,同时以最大努力完成好领导交给的工作任务。

在工作中我也非常重视学习作为一名业务员的业务知识(专业技术知识、心理学),坚持一边工作一边学习。用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习,结合自己在工作实践中学习到的如何处理和解决事物的能力,不断提高自己。首先是向领导学。半年来,虽与我领导办事的时间不多,但我亲身感受到了领导风范,使我受益匪浅,收获甚丰。其次是向师父学,作为一名业务人员,师父走过了太多太多的路,崎岖蜿蜒地走过来的,他们会利用自己所积攒下来的丰富经验传授于我,让我在今后的路途中少走弯路。

针对半年工作总结如上,希望自己继续努力,不断学习,争取更大的进步。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇四

20xx年即将过去,这一年是繁忙的一年,是辉煌的一年,酒

店在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。

1、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

2、遵规守纪，搞好服务

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

3、团结协作，不计得失

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，

对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

4、虚心学习，努力提高

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓

励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

1. 服务质量

2. 酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮助。

于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

新到一处，客人落脚酒店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。酒店人对此都应非常熟悉，酒店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。

因此酒店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，酒店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在酒店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

1. 应该改变传统的对待员工的态度

人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：上帝、顾客和员工！有位老员工在酒店的x中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

2. 企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

3. 企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

一年实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

x是我踏入社会的第一个工作地点，在这一年的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和x给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇五

一、制定和完善各项规章制度，明确各级岗位安全责任

1、修订各级各岗位人员的安全责任，明确各自的安全职责，并签订考核责任书，明确安全员考核标准及目标要求，充分调动了职工的工作积极性和主观能动性，赋予了责权利相互关系，合理解决分配矛盾。

2、建立了安全资金专项保障制度，从源头上保证安全专项资金的必要投入，防止因资金问题影响正常的安全防护用品、设施的配置，造成安全配备设施的短缺等，影响正常施工。

3、完善安全检查制度及生产事故处理制度。公司着力对加强安全隐患的整改力度，制定落实整改“三定一同时”具体有效的实施办法，使安全检查目的最终得以实现，有效减少事故的发生频率和事故损失程度。

4、完善施工组织设计及专项施工方案的编制审批制度。施工组织设计及专项施工方案的编制，决定着工程施工的安全程度，正确的组织设计和施工方案是降低事故发生的有效途径，严格编制审查制度对安全工作具有决定性的意义。

二、完善安全管理机构，增强安全管理力度

在公司领导、各级部门的重视下，安全管理工作以《安全生产法》、《建筑工程安全管理条例》等为准则，结合公司开展的安全许可认证工作，做到有法可依，有章可循；责任到位、管理成网的管理体系。保障了安全管理机构的正常工作，确保了公司的安全生产。

三、开展各项检查，落实整改方案

1、公司制定各种安全检查制度，定期不定期进行安全检查工作，及时查找安全隐患，分析隐患原因及可能造成伤害程度，制定可行的“三定”整改方案，循环跟踪检查，落实“三个同时”，消除“三违”行为，杜绝“三不安全”现象。

2、根据季节特点，开展防台抗台、防暑降温、防雨侵袭，防边坡坍塌工作，检查易发生特殊环境造成的安全事故，有针对性的进行专项防范措施，避免因正常施工造成意外伤害。

3、结合上级指示精神，开展各项专项检查工作，借助政策契机，结合本地本企业特点，大力宣染整治风潮，制定整治方案，协调解决整治中的问题和困难，表扬先进，鞭笞落后，使专项整治成为自觉实施。

四、创建文明工地，以点带面，改善劳动环境

今年公司根据市建设局的部署及公司领导的决心，开展创建文明工地活动，根据工程特点，指定四个创建文明工地工作计划，成立创建文明工地领导小组，制定实施方案，落实具体实施步骤，建立专项资金保证，并由公司派专人现场指导开展创建工作，使得文明工地创建按计划，分步骤有序持续进行，并得到上级有关部门的普遍好评。改善了工作环境，活跃了工作气氛，也带动了整个公司施工安全文明工作的开展，改善职工精神面貌同时也给公司赢得了良好声誉。

五、扬长避短，催人奋进

经过一年来全体职工共同辛勤努力及上级领导的关心和支持，公司得以平平安安、祥和稳步的走向明天，这是广大职工共同努力，顽强拼搏的结晶，是企业文化的宝贵财富。明年公司将继续保持旺盛的战斗力和良好的精神风貌，克服任何艰难困苦，进一步完善各项制度，加强机构建设，建设更美好的明天。

2018安全员工作总结【二】

一. 第四季度的主要工作内容

1. 根据今年公司建筑面积开工大，受公司领导委托要求我主

抓科技园项目安全各方面的管理，同时并负责上奥项目和环保园项目的安全生产、文明施工、消防、劳务等方面的检查工作，当时确感到身上的胆子特别沉重、压力大。目前安全形势日益严峻，但想到领导的信任和重托，要以一名合格的安全管理人员，积极进取为动力，放下包袱轻装上阵，从思想上围绕爱公司，行动上想着公司的利益，积极上进的精神投入到工作中，努力完成实现公司安全生产的目标，扎实做好安全管理各项工作，在管理中爱岗敬业，严谨安全意识和职业道德，不断增进业务水平的提高，只要利于公司利益发展，利于安全生产自己身先立足。

2. 首先以公司安全部的名义编制xx年度安全工作计划，确定安全生产管理目标，明确安全生产岗位责任，与各施工单位签订本年度的施工安全协议书建立健全和完善安全生产组织管理机构和保证体系，积极贯彻落实关于《施工现场标准化管理》。

3. 首先要求各施工单位按规定必须配备足够的安全管理人员，持证上岗，切实做好本单位施工现场的安全管理工作，落实和完善安全生产、文明施工、消防保卫等各项工作内容，制定安全、消防等施工方案和措施，严格规章制度和操作规程，杜绝违章指挥和违章作业，有效的预防和控制各类事故发生。

4. 积极组织配合各施工单位对工人的入场安全三项教育工作，施工人员通过教育考试合格后方可上岗作业，特殊工种经岗位培训有关部门下发的有效证件上岗，禁止非专业人员从事各专业作业。

5. 积极配合上级有关部门对各施工现场的安全检查工作，强化认真执行施工现场《安全管理标准化》规范要求，排除隐患，加大整改力度，确保检查达标。

6. 严格要求施工现场及生活区的用电管理，认真执行施工用电管理规范要求，配备现场专职临电人员(持证上岗)加大现

场临时用电设施线路检查维修力度。杜绝用电事故，确保了施工用电安全。7. 负责和监督各施工项目大型机械设备的备案登记，使用手续，并要求现场各大、中、小机械定期不定期的设备检查，严格操作规范，确保机械设备正常安全运转。

8. 建立施工现场完善的消防管理体系，编制消防应急预案，并定期组织演习，加强对施工人员的防火教育，增强防火意识，做到现场、生活区消防设施器材齐全，灵敏有效，排除现场火灾隐患。切实做好防火、防盗、防抢、防突发事件各项工作，加强安防力量，并防范措施到位。

9. 积极参加各施工项目的监理例会，经常组织施工现场各项安全检查活动和专题安全会议，对现场存在的隐患和问题进行排查，并要求限期整改，以福环公司安全部的名义对三个施工项目下发《安全隐患问题整改通知单》32起整改完好率达到85%以上，对整改不及时不到位的施工单位进行相应的处罚。

10. 加强对个各施工单位劳务管理和检查。要求认真履行各项劳务用工手续，项目负责人和劳动力管理人员切实做好本单位的劳务管理工作。负责督促各劳务施工单位抓紧办理劳务备案相关手续，施工人员入场登记造册，身份证留存备案，以班组形式做好每月考勤和薪资表，保证及时足额发放农民工工资，加大对施工人员的动态管理，及时化解劳务纠纷，杜绝因各种原因引发的农民工群诉、群访和恶意讨薪等事件的发生。

二、存在的不足

一年以来的工作虽然取得了一定成绩，但也存在一些不足，思想解放程度不够，组织和沟通能力还有欠缺；涉及工作多样复杂，需要更好的学习；工作中不够大胆，要在学习过程中改变工作方法，不断创新完善。在今后的的工作中不断总结经验，克服不足，努力把工作的更好。

三、明年的工作计划

1. 在公司近期组织的中华传统文化教育《弟子规》的学习中，用《弟子规》的规范时刻要求自己，并落实到日常行动上，提高自身素质，改变不良陋习。
2. 发扬孜孜不倦的进取精神，加强学习，在学习的同时讲究学习的方法，端正学习态度，提高学习效益，努力培养扎实的理论功底和踏实的工作作风，树立实际形象，力求把工作做的更好。
4. 服从公司领导安排，听从指挥，当好助手，积极完成公司下达的各项任务。总之要干好本质工作，团结奋进紧跟时代步伐，维护公司利益。为xx公司持续稳定向前发展保驾护航。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇六

保险公司柜员工作总结

工作总结，顾名思义，就是对所做工作进行总体归纳和全面概括的具体结论。它不仅是对各项工作的具体做法、进展情况、取得经验进行总结，更是对工作中存在问题、不足及下一年工作安排的概括。

- 1、投保单的初审、登记、交单
- 2、保单的领取，发放登记
- 4、库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记

保速度。第二个方面是报表，每天对总公司下发的报表做进一步的处理，统计，以便于各家代理公司及时的了解自己的业务量，对于各位老师来说就是能够及时的了解自己的任务

进度，做到心里有数，通过对数据的分析，为后续工作制定更好的计划。就我个人而言，我觉得工作成果对我来说就是工作收获，那最大的收获就是学到了很多知识，积累了一定的经验。

下面是工作不足：对于初审工作，说实话开始的时候我觉得它就是个case[so easy]但是经过一段时间的工作之后，出现的一些问题，比如证件号、银行卡号填写错误，邮编错误等等，让我深刻的意识到，这不是一项简单的工作，因为往往越是觉得容易的工作就越容易马虎，而初审这项工作恰恰是需要认真、仔细。单子多的时候，我就用以着急，也就容易马虎，所以这一点是需要改正的。另外一点就是还欠缺业务知识，业务水平还有待提高。

首先，继续做好先前的工作，听从领导的安排

第三，继续努力学习业务知识，提高自己的业务水平，那我希望有机会的话能够去听一听老师们的课程，因为很多东西自己去看和通过老师讲解，在理解上是有一定的差距的。

下面是个人感受(个人收获)更多 学习---好资料

1保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识非常的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于现在的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇七

洗钱”一词是个外来词汇。上世纪20年代，美国芝加哥黑帮的一个金融专家购买了一台投币式洗衣机，开了一个洗衣店。然后，在每天晚上计算当天的洗衣收入时，他就把其他通过

赌博、走私、勒索获得的非法所得赃款加入其中，再向税务部门申报纳税。税务局扣除其应缴的税款外，剩下的其他非法所得钱财就成了合法收入。这就是“洗钱”一词的来历。

2006年6月，杨jf犯罪团伙金融诈骗四川省某烟草公司人民币6500万元。杨某在明知杨jf等人所转6500万元资金系诈骗犯罪所得的情况下，为掩饰犯罪所得的来源和性质，仍提供四川蜀港投资有限公司(虚假注册成立)和四川富阳投资有限公司账户，并帮助杨jf等人转款、取现用于投资水电站、加油站、矿山、房地产、证券等项目，清洗犯罪所得。杨某的洗钱数额是目前我国洗钱数额最大的洗钱罪判例，也是四川省首例洗钱罪判例。2008年8月15日，成都市中级人民法院对杨jf和杨某等人一审公开宣判，认定杨某犯洗钱罪，判处有期徒刑八年，并处罚金500万元。

从一些洗钱案例来分析，柜台反洗钱工作主要风险隐患是柜员对客户身份识别制度落实不到位。其原因是：柜员认为柜台办理业务的都是老客户、或熟人，放松了对部分客户的身份识别，只登记了身份证，而对客户的其他情况都没有记录，或记载不完整等现象。对柜台大额存取现业务，只按照人民银行大额存取管理办法做一些工作，这给柜台反洗钱工作带来了一定的风险隐患。

在开办业务时应认真核实并登记有效身份证件或身份证明文件，详实记录记载客户姓名、职业、联系电话、住址或与之有关联的信息，并保留客户清晰的有效身份证件复印件。当客户身份识别资料有变化的，要及时补充完善原有记录。当客户身份识别资料有变化的，要及时补充完善原有记录。同时，柜台应根据客户特点、账户属性、地域、行业、业务种类、交易特征等记录内容，对客户进行风险等级划分。尤其在为客户提供“对规定金额以上的现金存取业务、转账业务存取大额”的服务时，柜台经办员一定要严格按操作规程，及时进入人民银行联网核查系统，验证身份证的真伪，做好

记录登记，并及时在人民银行监控管理系统中填报，严格把好现场监督关。

对当天所经办的大额存取业务进行自查，比如填报大额交易和可疑交易的时候，可能有些漏项，该填的要素没有填进去等切实加强反洗钱规章制度的执行力度，弥补柜台在执行反洗钱操作规程过程中存在的漏洞。另外网点柜台授权监督人员经监测和分析，对洗钱的风险防范上可能存在的漏洞和问题，加强监督检查，尤其是对我行新开办的业务，应严格按照工作流程和业务流程，把反洗钱的内容增加到其中，认真落实内控工作制度和开展反洗钱柜台检查，进一步规范柜台反洗钱操作行为，提高柜台人员对反洗钱工作重要性的认识，从源头上防范洗钱活动。

一是客户证明文件的识别培训应结合实际，注重对客户有效身份证明文件和难以有效识别的证明文件，从法律角度，对客户提供的证明性文件有效性加强培训，提高柜台员工在反洗钱管理工作上的识别技能；二是收集整理反洗钱制度法规和案例材料，印发到一线柜台员工手中，以方便柜台人员自学，使柜台人员了解和掌握反洗钱制度条款内涵及对客户基础信息的识别能力；三是结合现场检查，以检查发现反洗钱制度落实不到位、操作不规范等存在的漏洞和问题为实例，向柜台人员现场灌输反洗钱知识，传授反洗钱技能，增强柜台人员做好反洗钱工作的责任意识。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇八

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自我真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自我所肩负的职责。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改善，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自我的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，应对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们必须要坚持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不适宜，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自我遭遇到类似顾客这样的情景时我们期望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每一天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应当耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是十分快的，作为公司客服，熟悉自我的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情景，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也比较热衷的，新款培训能够让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自我产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时

我们要注意回复速度，仅有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。经过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的必须要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在坚持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自我的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，可是我明白自我还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，经过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自我产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改善，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，

对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要经过旺旺与顾客打交道，可是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自我想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自我其实还有很多需要去学习和改善的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自我的综合实力。

在新的一年里我会吸取过去的教训，积极参加公司的培训，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，共同提高，为公司的明天而尽心尽责。

银行老柜员年终总结 银行柜面反洗钱工作总结篇九

从20xx年x月x日到公司报到距今整整一年了。跨越到陌生行业，即便热情如我，依然难免茫然，默默告诉自己，这是机遇也是挑战。可做的便是专注一颗心，观察、探索、学习、酝酿，在付出中收获，在工作中成长。面对领导每一句建议和批评，还有同事们热情的笑脸、帮助的双手，心怀感恩。尊敬领导、善待同事，让我用最快时间融入了这个年轻的集体，期望在工作上用最短的时间成熟和独当一面，成了我工作一年以来的目标。我将这x个月的工作一一回顾，期望借总结的镜子看清来时路，让未来更顺畅而圆满。

通过与xx□xx□xx等市场的电话联系初步了解各市场的基本情况，在x月份经销商会议与xx月份媒体采访人员见面会更加了解这个充满霸气的xx营销模式和参与者的与众不同。因为对市场的不了解，刚刚到公司的时候总是很小心的与市场沟通。

平时通过注意大区与市场的沟通方式，也向有经验的同事学习如何将调查的事物更好地得到市场的认可并很积极的配合，总结所有经验逐步地在与市场沟通中熟悉、了解。在市场方

面对自己满意的地方是学习理解新鲜事物较快，和市场的交流上顺畅，通常能给客户留下良好的第一印象。不足的地方则是缺乏对市场细节的学习和研究，处理相关问题缺乏经验。

接下来计划将所负责市场的基本信息包括人口数、专卖店地址□20xx年xx年的销量和广告投放情况进行更细致的了解与分析，通过与大区 and 部门优秀同事学习沟通工作经验，更好地了解市场、更有效地沟通市场并得到市场的信任和理解。

对点经理和部分经销商的了解主要是通过电话沟通。自己很自豪的认为在沟通方面不存在障碍，但在第一个月特别抵触。从来没有接触过通过电话沟通的形式来完成工作，对不知道性格秉性的经销商、店经理逐一的通过电话进行沟通，了解市场情况，每次打电话之前都要纸笔记录沟通的内容。

通过一年的语言沟通接触，从开始xx不理不睬到现在的“谢谢”，从xx对公司的种种埋怨到现在“我们随时沟通”，从xx□xx只答应不作为到现在的“有事您说话”种种对话告诉我，我的沟通是有进步的，起码得到了他们的认可。在沟通的同时，将优秀市场营销技巧介绍给其他市场如自贡为了更好的维护老顾客办的xx介绍给xx□xx的《xx□赠送模式介绍给常德，种种的使用效果通过点经理热情的电话声音告诉我，我的沟通是必要的，我的存在是必要的。

接下来计划将经销商进行分类，根据经销商和店经理对市场和公司的配合程度程度有计划的进行拜访沟通工作，定期对进行回访沟通，了解经销商在经营过程中存在的问题和对公司产品、服务、政策、广告等方面的意见和建议；接受到的好的意见和意见传递给其他待发展的市场；向大区学习管理市场的方式和技巧并将市场方案逐步渗透，让经销商或店经理了解市场方案执行意义并与市场共同了解学习市场方案实施的过程并在实施过程得到自我的提高。

办公室工作是我工作的重要部分之一，承担者公司与市场的

沟通桥梁。一来整理市场的各种信息、给市场提供各种帮助和各市场与公司的各种事物与财务往来，二来是配合区经理做好采购、和数据提供，还有就是虽然琐碎但却都很重要的工作。在这些工作里要的就是耐心、细心和专心。我控制着我急躁的性格一项一项地完成着看似循规蹈矩的工作。通过这一件件小事也看到了自己很多的不足，如月报中会出现填写错误、调查数据与现实的出入和一些本应该主动去承担的事物。

市场专员工作总结4工作地点、环境的转换，还有工作思想、方法等一系列的适应与调整，压力却带给了我前进的号角，累中也融进了收获的快乐。做一份市场专员半年工作总结来汇报自己半年来的工作。

工作态度要严于律己，不断加强自己作风建设。到公司以来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则。作风是公司一个形象问题，不能因为个人原因让客户说广源的作风有问题，把广源当成是自己的家，荣辱与共。在工作中要用自己的行动规范自己的一切言行。努力强化自己专业知识，做好各项客户服务工作。坚持跟踪的原则，对客户都要跟踪有结果，努力提高沟通水平。在这一个月里，虽然遇到不少的困难，但是只要积极想办法去解决，思想乐观，还是可以学到很多知识。

每天外出见客户时强化自身形象，提高自身素质，对自己坚持严格要求，不要因为自己一个人一片天地就懒惰，忘记工作，忘记自己的工作职责和工作任务。我们对工作要心中有度，有责任。对待客户一定要以诚相待，办事处的工作最大的规律就是“无规律”，因此，我要正确认识自身的工作和价值，正确处理工作中的苦与乐，得与失、坚持甘于奉献、诚实敬业，特别在业务锤炼过程中一定要有总结和反省，当日工作当日毕，业务讲效率，公司可能养闲人，但是不希望闲人是我。所以一定要努力，一定要学习，争取早日突破有成绩，经过这么长时间的学习和锻炼，我在工作上已经取得

一定的进步。

市场部作营销管理心结构调整及专业分工细化新生部门，市场研究工作新制定主工作职责，公司整体营销策略及售项目销售提供专业参考意见及决策支持。工作范围仅局限于项目调研及市调报告，经本人建议领认改进并丰富各种专业报告表现形式及结构，丰富容涵盖面并相应提升专业性及读性，增加深化报告种类。领及同事起重新搭建市场部工作架构，理顺工作流程，并不断报告模板进行改进提，使实现流程化、专业化，使市场部市场研究工作逐渐步入轨。

市场部市场研究方向工作主包括三部分：例行性工作、临时性工作及专题性工作。例行性工作主包括售项目定期销售分析报告(周报、月报)、四城市房地产销售市场月度宏观报告、北京市房地产市场月度宏观分析报告、市场动态监控等；临时性工作主包括竞品项目调研、竞品项目调研报告、竞品项目卖点分析等；专题性工作主包括撰专题性研究报告、课题性研究报告等。

还需要领导和同志们关心帮助支持。下半年将一如继往好好工作，并努力查找克服自己的不足，争取更大的进步！