

# 对公柜员年度工作总结

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

## 对公柜员年度工作总结篇一

我能够更加积极主动地学习招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，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招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，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该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，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

我能够及时地融入到招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。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。

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通过提供优质的服务来实现，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，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在招行工作过程中，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择，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，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

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。现在社会日益进步，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，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

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，则更多的要考虑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。

## 对公柜员年度工作总结篇二

### 一、工作总结

1、在业务水平方面，我一向都在学习和提高着。还记得上柜第一天从库管员手中接过现金那种紧张的心境，还记得刚上柜时每一天都担心自我传票出问题那种担惊受怕的心境，还记得遇到新业务时那种茫然无措的心境，作为一个新人，为了克服这一切的困难，我付出了很大的努力。一方面，我经过自身的努力勤练各种技能，提高工作效率；勤读各种业务文件，增长业务知识。另一方面，我相信“三人行，必有我师”，遇到不懂的业务就及时请教其他同事，待业务办完后再细细总结和消化，为尽快熟悉业务，我每一天晚上都坚持做笔记和总结当天的业务。天道酬勤，在这半年里，我每个

月的平均业务量都比分行账务柜员的平均业务量高，并且坚持了每个月零差错的记录。

2、在思想方面，我不断地在进行转变。一方面是从一个学生到社会人主角的转换。社会和学校毕竟还是有很大差距的，在hyzh领导的关心、支持和同事们的协助下，我很快就适应了这个工作环境，我也逐渐明白了职场是一个十分讲究纪律和团队合作的场所。另一方面是从一个理解服务的客户到服务客户的柜员身份的转换。客户能够自由选择到任何一间银行办理业务，而我们却不能去选择客户，虽然客户不必须总是正确的，但在服务方面客户却是我们的上帝。“来有迎声，问有答声，走有送声”是做好服务最基本的要求，而在服务质量上头我坚持“善待别人就是善待自我”的理念，运用换位思考的方法，想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧。由于jh的客户层次较鲜明，异常hyzh的待发工资客户较多、文化程度较低，故应对这方面的客户，我会站在他们的角度去思考并实践：应当用什么样的方式才能让他们更容易听懂，并更快更好地办好业务。为了更好地做好服务工作，我还响应了行里的号召，亲自去体验他行服务，并撰写体验报告，把他行值得学习的地方引进自我的业务当中。

## 二、工作中存在问题

这半年里我虽然各方面都有了必须的提高，但仍存在着许多缺点和不足：

1、理论水平不够高。虽然平时每一天都有坚持学习，但学习的资料不够全面、系统。大部分时候只是注重学习与自身业务有关的资料，跟业务无关的知识涉猎较少，对很多新事物、新知识学习掌握得不够好，运用理论指导实践从而促进工作方面还有较大的差距。在工作较累的时候，有时放松对自我的要求和标准，满足于过得去、差不多的状态。

2、全局意识不够强。有时工作只从自身的业务或本部门业务

出发，对分行甚至是省行、总行作出的一些关系整个银行全局发展的重大决策不理解，尽管也按领导的要求完成了工作，心里面还是会有一些其他的想法。

### 三、工作计划

- 1、把握一切机会提高专业本事，加强平时知识的总结工作；
- 2、工作要注重时效、注重结果，一切工作团结着目标的完成；
- 4、要提高大局观，思想问题不仅仅从自身业务出发，还应站在整个部门，甚至是整个交行的高度上。

其实作为一个新员工，所有的地方都是需要学习的，下年我会坚持多听、多看、多想、多做、多沟通，向每一个员工学习他们身上的优秀工作习惯和丰富的专业技能，配合实际工作不断地提高。

\_\_即将过去，我将会带着我这半年的经验教训迈入20\_\_，将优点发扬光大，把缺点一点一点地改正，努力做好自我的本分，为jh贡献自我的力量。

## 对公柜员年度工作总结篇三

不知不觉间□20xx年在忙碌的工作中飞快的就过去了。回顾这一年的工作与成绩，作为xxxx银行xx支行的一名老员工，在工作中我一直严守银行的纪律和要求，并在工作中坚持微笑待客，主动服务，的工作原则。这让我在一年的工作中取得了不少的好评。

作为银行大堂业务窗口的柜员，我们是继大堂经理之后第二面对客户的员工，如果是老客户的话，更有可能直接就奔着

柜台过来了。所以，在工作中我必须要时刻保持自己自己的服务状态，让自己能工作的任何时间都随时进入积极的服务状态。

在今年的工作上，我首先着重的加强了自己的服务思想，确保自己能在工作的任何时候做好准备，时刻备好工作思想，带着最积极的思想 and 心态去面对每一名顾客。

且在服务的礼仪上，除了领导安排的一些培训和强化外，我还通过网络课程和资料来锻炼了自己的服务礼仪以及说普通话的能力。保证自己的能在礼仪得体，吐词清晰的情况下做好每一位顾客的服务工作。

面对今年不断加入的新人，作为xx行的老员工，我也忍不住给那些在工作中迷茫的员工做出一些帮助和指点。有其在是对面xx实习生。每当他工作遇上难题的时候，我都会给予她一些提醒，并在工作后指点她怎么去应对这些情况。并在空闲的时候也特意为一些新人做了一些培训教导，提升了大家的工作能力。

说了一年的收获，我也不能忘记自己在工作中犯过的糗事，一次，一位老人说着一口正宗的xx方言来银行办业务，但我却一时间难以分辨老人的话，这导致工作变得很尴尬。好在大堂经理xxxx及时的察觉了问题，并前来对客户进行指引。其实对于方言，我并非不会，但却不精，这导致工作出现了这样的问题。为此，在后来我也终于下定决心要学好这门方言，让自己在面对老年客户的时候能刚好的处理好工业务。

如今□20xx年已经过去，我的工作也顺利的结束了，但在未来，我会更加严格、努力，带着更加积极的热情去完成好自己的工作目标！

## 对公柜员年度工作总结篇四

柜员能否做到依规照章、高效快捷办理业务，为客户提供满意的服务，其在岗时心情的好坏至关重要。好的心情会让人感觉一切都是美好的，一切都是可以理解的，会让你更智慧地处理临柜遇到的各类事情，更乐观地对待问题。带着快乐的心情临柜，你会与周围同事和来往顾客相处得更融洽，工作更有成效。

1 / 29

### 银行对公柜员工作体会

与挚友交谈，欣赏他的长处，真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏，赞赏是有力量的。

其次，学会欣赏大自然。每天一上岗，就要面对着形形色色、性格各异的顾客，面临着莫名的嘲讽和误解的委屈，长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧闹的城市回归到大自然去，世间万物，各有灵性，到乡间湖畔，林中溪边观赏一些花草虫鱼，利用假期游览一下名山大川、江河湖海，使自己置身于祖国美丽的风景名胜区。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋，用甘冽的山泉灌溉自己的心田，用春风涤荡自己的心胸，用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气，陶冶自己的心灵。

再次，学会欣赏自己的工作环境。俗话说，远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信，增强你的信心，提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事，心里时刻想着领导、同事对你的好，顾客对你的赞扬，用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系，为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等，创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨，也很大度；被人算计，也很洒脱；要

能做到以德报怨。记住：忍一时风平浪静，退一步海阔天空。你不是傻子，你拥有智慧的人生，你拥有光彩的人生！宽容是会受人尊敬的。

2 / 29

## 银行对公柜员工作体会

### 第二篇：银行柜员新员工工作体会

毕业后进入银行工作，对我和父母来说是莫大的幸运，几十年的艰辛投入最终也算是谋得了一份体面的工作。签协议时，慈眉善目的行长语重心长地说，农行的希望都在你们这些年轻的大学生身上，你们将来都会走上重要岗位，肩负重任，但你们必须首先到基层锻炼，积累基层经验。但没有想到分配到乡镇网点做柜员，天天敲键盘、打算盘，数钞票。对于这样的安排，我欣然接受，明白任何事情都是从零开始起步的道理。我拿出十足的劲头干着，以新鲜人的姿态勤奋学习，虚心请教，力求给同事留下踏实勤奋、积极主动的好印象。期间，也因专业荒废，工作单调重复，没什么创造性而厌烦过，但很快经过激烈的自我思想斗争，摆脱了这种消极情绪，清楚地认识到自己在工作上还有许多努力的地方，抱怨是解决不了问题，为此，一方面依然积极热情投入工作，另一方面挤时间学习专业，希望能改变目前的状态。银行待遇比较优厚，食宿都有安排，各种福利都有，这一年积攒了点小储蓄，物质世界是比较丰富的。

这一年让我习惯了孤独。在这只身的城市，假期里，我可以

3 / 29

## 银行对公柜员工作体会

一直呆在房间里，睡觉，吃方便面、看书、听音乐。有时候，



也会发狂似的和同学煲一小时的电话粥或者一个人漫无目的地在街上闲逛。现在想来还是学校好，像天堂一样，无忧无虑，当初毕业时，我们信誓旦旦发誓过，要经常联系，勿相忘，可是现在大家像风中的飞尘，顷刻间都消散在茫茫人海，彼此没了音信。

生活是平平淡淡从从容容的东西，但不能放弃，我们要努力坚持，希望就在前方。

### 第三篇：银行柜员个人工作心得体会 工作心得体会

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。

4 / 29

#### 银行对公柜员工作体会

我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不

仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

#### 第四篇：银行柜员 银行柜员工作总结

时光荏苒如白驹过隙，蓦然回首，象牙塔里三年已所剩无几，  
5 / 29

#### 银行对公柜员工作体会

我们只是单纯学习的日子也似乎已经进进尾声了！在开始步进社会之前，我们就要充分做好迎接人生挑战的预备，银行柜员工作总结。要学会现实，学会认清自己，认清自己在这个社会中的位置，既不要有不现实的奢看，更不要盲目的自卑自弃，也就是学会在人生的风浪中自由安闲的游泳，而不被人生的任何风浪击倒。

实习，是一项检验我们大学三年理论成绩的最好标杆，它对大学生的就业有着很大的促进作用，是大学天生功就业的条件和基础，它不单是为了落实工作，更是让我们明确自己与岗位的差距以及自己与职业理想的差距，从而明来弥补自身的不足。

一、实习目的了解国际经济活动的各项实务与治理工作，熟悉银行内部各个部分的运作流程，了解银行基本业务板块，对银行工作及知识有个具体的认知，了解金融机构的主要经

济业务活动，系统地学习并较好把握了银行实务工作，巩固国际金融专业知识，进步实际操纵技能，丰富实际工作和社会经验，把握操纵技能，将所学知识用于实际工作，在现代就业形式严重的情况下，达到行知同步的目的，促使返校后能对罅漏的理论知识及时补足。

## 二、实习背景

1、实习时间:年1月3日~年4月日

6 / 29

银行对公柜员工作体会

2、实习地点:杭州银行慈溪分行

3、实习岗位: 银行柜员: 日常的工作主要是从事各类现金业务的复核、零钞盘点、大额现金盘点等工作。

4、实习单位扼要先容:

杭州银行成立于年9月日，已成为一家初具规模、资产质量良好、盈利能力较强、综合实力跻身全国城市贸易银行前列的区域性银行，先后在舟山、上海、北京、深圳、南京、宁波等地设立了分支机构。年，在中国《银行家》杂志中国贸易银行竞争力排行榜中，获年度最佳城市贸易银行殊荣。宁波分行于年5月日正式对外营业，各项业务稳健发展，截止6月末，分行本外币各项存款余额达到.8亿元，各项贷款余额达到.5亿元，不良贷款率为零。

宁波分行第一家支行;宁波慈溪支行坐落在慈溪市新城大道南路的新都明珠苑门前，该行成立于年月日。慈溪是一座布满活力的城市，也是一片蕴躲无穷商机的热土，目前已形成家电、轻纺、轴承、化纤等诸多产业集群，年度分别在中国最

具投资潜力中小城市百强中排名第6位，第九届全国县域经济基本竞争力百强县（市）排名第3位。在慈溪设立支行是我行进一步提升服务能力，更好地参与慈溪市跨越发展的一项重要举措。

慈溪支行正式开业后，将以服务地方经济为己任，坚持立足

7 / 29

## 银行对公柜员工作体会

中小、贴近市民的市场定位，为慈溪中小企业、广大市民提供专业、便捷、高效、亲和的金融服务，真正打造成为服务高效、营业安全、业绩优良、特色明显的精品银行，成为促进慈溪经济金融发展一支新的新气力。作为我行宁波分行首家辖内支行，慈溪支行的开业正式吹响了杭州银行在宁波区域机构延伸的号角。

### 三、实习内容（实习过程）

实习的第一天，我被安排到了现金柜员的部分，我初步了解到银行柜员的概念，该类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。这是由于顾客进进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，该职位一般要求受雇者对顾客态度亲切诚吭冬为顾客提供银行服务及有关他们户口的资讯。

8 / 29

## 银行对公柜员工作体会

候，刚捆的钱先不要放出往，除非你点过库存是对的，由于有时候，捆的钱中也会有多或少，你没点过库存，那刚捆的钱有没错还不知道。而这种疏忽没不是没有发生在我们身边，

比如在我实习过程中，我就碰到了一件事，当我收到储户的钱时候，对方说存块进往，我接过钱放进点钞机的时候发现只有张，我当时没有向对方确认是张还是张，预备记录开存根的时候忽然发现在窗口槽里面还有一张遗落的0块钱，那时候我真的是哭笑不得，尴尬的要命。于是我故作冷静得将0块钱再次放进点钞机，才让整整张钱放进我的柜台。倘若我没有及时发现这个题目，储户也在签字之后随即离开，最后损失的是储户的钱财，我们的信誉。刹那间，我明白我是作为一名工作职员，我现在有民事责任和刑事责任。

9 / 29

银行对公柜员工作体会的，微笑，会让我们变得更有默契。现在我做好自己的天职，与他们是业务关系，他们有求，我们来供给，其中的利益关系很清楚，也不会给我们带来什么不必要的麻烦，反而储户有时候说谢谢的时候会让我感到无穷的安慰。

银行的工作对于初进社会的我来说，是开始了与形形色色的人打交道的开始，这才让我真真切切的感到要想很快融进进往真的不是件轻易的事。由于存在着竞争与利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘冷问热。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门真的无法适应。我想我能做的就是学会察言观色，多工作，少闲话。工作环境环境往往会影响一个人的工作态度。一个齐乐融融的工作环境中，自然心情就好，大家工作开心，便有利于公司的发展。

另外，我们的工作还需要配合主动、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先容我行的业务、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。

吸收存款，发放贷款，办理结算是银行的主要职能，但是在10 / 29

## 银行对公柜员工作体会

营业厅里，还有一群人来的比较勤快，就是忘记密码，丢失凭证的。让我希奇的是，这群人中大学生比老年人还多，而且往往是开卡才一两个月就忘记了密码。仅挂失这一项，就浪费了很多时间和金钱。还有很多学生前来汇款的时候，签名时不好好签，汇款不知道对方是谁，甚至有的时候都让我汗颜，但是本着是服务职员心态，我只能笑颜迎人地解释哪里出错之类的。可以说，就办理银行业务的角度来看，最差的就是中年人，固然文化程度都还不错，经济实力尚可，但是无论男女脾气的不怎么好，而且经常自以为是，耐心极差，是试图插队职员的主力军。少数中年男性更是极不文明，稍不顺意，污言秽语张口就来。女性相对好点，但是比较喜欢钻牛角尖，对于银行业务制度完全无视，经常要求违规操纵，并且琐屑较量。

## 四、实习感想

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在其他生活处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础，工作总结《银行柜员工作总结》。

11 / 29

## 银行对公柜员工作体会

如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

12 / 29

## 银行对公柜员工作体会

户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我的印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是，之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样

本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

## 银行对公柜员工作体会

实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是唯一能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的0元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡（折），需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区（城市）内（跨省市确实不能办理），任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

14 / 29

## 银行对公柜员工作体会

### 五、对单位的分析和建议

杭州银行固然不属于四大银行之一，但是它同样为我国经济建设筹集和分配资金，是再生产顺利进行的纽带。一般银行



通过吸收存款和发放贷款，为我国的经济建设筹集和分配资金。银行通过现金收付和资金划拨活动，一方面，促进企业内部的产、供、销连成一体；另一方面，又像纽带一样把国民经济各部分连接起来，沟通生产、分配、交换、消费四个环节。银行能够把握和反应社会经济活动的信息，为企业和国家作出正确的经济决策提供必要的依据。银行通过存款和贷款数目大小的变化，信贷资金周转的快慢，现金的投放和回笼的多少，转账结算的数目和方向变动的趋势等信息，可以把企业乃至整个国民经济的运行情况综合反映出来，从而为领导者的决策提供必要的依据。银行对国民经济各部分和企业的生产经营活动进行监视和治理，以优化产业结构，进步经济效益。

15 / 29

## 银行对公柜员工作体会

规，按照市场需求组织生产和商品流通，严格遵守财经纪律，搞好经济核算，不断进步经济效益。杭州银行立足于地方银行、市民银行、中小企业主办银行的市场定位，在支持城市基础设施建设、中小企业发展、国企改革、实施再就业工程以及满足广大市民金融需求等方面做出了应有的努力。年，本行制定了三步走发展战略：第一步，吸收国内民营资本入股，优化产权结构，在股权多元化基础上逐步完善公司治理结构和市场化经营机制；第二步，引进境外优秀战略投资者参股，以引资促引智，进步核心竞争力；第三步，实现跨区域经营，力争成为公众上市银行，成为一家总部位于杭州、具有竞争上风和价值领先的股份制贸易银行。年4月与年8月，先后与澳洲联邦银行、亚洲开发银行签署战略合作协议，从而成为全省第一家拥有外资股份的城市贸易银行。本行已建立了比较完善的以股东大会、董事会、监事会、高级治理层组成的公司治理架构，形成了以权力机构、决策机构、监视机构和治理层为主体的治理机制。

对此，我对自己所在的单位提出相关的建议。

16 / 29

## 银行对公柜员工作体会

零钱时才能收到零钱，但一般人很少用零钱来存。

二，实施走出杭州的跨区域经营战略，在浙江省内乃至长三角地区设立分支机构，建设具有经营特色和竞争上风的区域性银行；目前，杭州银行共有近百家分支机构，在北京、上海、深圳、南京、宁波、舟山、绍兴、合肥设立了分行，并且在嘉兴设立了支行。今后几年，本行将在新发展战略指导下，继续稳步推进跨区经营，为发展成为一家立足浙江、在长三角地区具有竞争上风、在长三角以外的其他城市具有经营特色的区域性银行而努力。

三，对于大厅工作的看法，实在我觉得这个工作的必要性不大。由于一般的客户都可以独立完成办理业务；即使偶然有疑问，也都是很小或者很简单和单一的咨询，而这些题目往往柜员都可以很轻松地顺口讲解，不会费很大事情也不繁琐。所以我觉得在这个方面浪费人力不是很必要。有时候我看见倘若主动往问询客户是否需要帮助，有时会把客户吓了一跳，有时只是得到一个摇头的微笑；而默默等待别人的咨询，却几乎没有。所以我觉得岗位没有什么价值。

17 / 29

## 银行对公柜员工作体会

之类的话，而先现代信息传达迅速的时代，正所谓好事不出门，坏事传千里，一点点的差错都逃不过群众雪亮的眼睛，必要的时候，我们必须打起精神，全身心地投进到工作中往。

## 六、实习总结

或许很多大学生和我一样，对理财没有什么概念，一直以来都是依靠父母的收进，每月固定的生活费，到用的时候则是大手大脚的花钱。在实习，我们才能体会父母挣钱的来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力，现在实习的工资水平普遍不高，经常会所剩无几，一不留神可能就进不敷出成为月光一族，但此时我们再也不好意思伸手向父母要，因此很多时候我们要公道支配我们手中的这笔少的可怜的钱。在银行实习，我总是和钱打交道，这样子培养了我的理财能力，对于现在的工资，我会选择进行定期存款，由于究竟我还没有正式工作，父母也没有硬性要求自己自力更生，我还可以省点吃住用度。

18 / 29

### 银行对公柜员工作体会

通、相互配合、团结一致，才能进步工作效率，进步更快。

在银行的营业厅里，我们柜员的直面顾客的形象，这个形象却经常遭到批评。(更多请关注:);你们的速度太慢了，什么效率啊。你们不知道顾客是上帝，什么态度。没有我们，你们就要失业了。这一类的话我们已经习以为常了，但是即使像我这样慢的人，一笔业务的均匀时间也不过是3分钟左釉冬快的人，不到2分钟。题目在于，顾客太多了。为什么不增加人手呢？由于这么多顾客里面，有价值的，实在还不到5%。而那5%是由专人打理。增加人手的后果是亏本。如前，的确，顾客是上帝。但是条件是，上帝也要给我们带来好处，否则他比撒旦还不如。对于我来说，一个劣质客户的价值仅有6分钱（有的地方会高些），即使他天天来，也不过是个块。而一个好的客户带来上万每年的毛收进，而恰巧觉得自己是上帝的，都是些劣质的。

总之，究竟学校与职场、学习与工作、学生与员工之间存在着巨大的差异。在这个社会角色的转化的过程中，我们作为工作职员所持的观点、行为方式、心理等方面都要做适当的调整。实习提供了一个机会，提供了这样的一个平台，让大家接触到真实的职场。有了实习的经验，以后毕业工作时就可以更快、更好地融进新的环境，完成学生向职场人士的转换。

19 / 29

## 银行对公柜员工作体会

够，而经验不是一夜所成的，是要靠你自己往积累的，往慢慢发现其中的道理的，假如你想一步登天，那么可能的飞得越高，摔得越疼。当然这次实习也增加了我的信心，现在熟悉到了无论做什么只要你努力往做了，对自己有信心了，那么很多事情多是可以获得成功的。目前的就业形式还是存在着一定的危机，但是我不能把这个做为自己成绩不好，或者业绩不突出的借口。

学海无涯苦作舟，二十年的学习积累的很多知识，但基本上都是理论知识，对于工作来说只是基础和指导的作用，不管以后我来到新环境，面对什么新工作，我们不能放松自己，更要抓紧学习更多专业知识和技能，努力适应新环境，对工作精益求精。在实习中固然有很多地方我们还无法在短时间内理解，但是很多知识和方法都是老前辈们几年甚至几十年的工作经验，这是一笔无价的财富，它可以让我们在工作中少走很多弯路，一个新工作的员工可以得到这样一笔财富，让我对以后的工作布满了信心，更督促我认真学习、刻苦钻研、积极创新。

至此，感谢杭州银行慈溪分行给了我这次实习的宝贵机会。在今后，无论是选择学习还是工作，我都本着一颗平常心往对待身边的人或事。

## 第：银行柜员工作职责 银行柜员工作职责

20 / 29

### 银行对公柜员工作体会

前台柜员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、综合柜员的主要职责

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；

### 银行对公柜员工作体会

7. 编制营业日、月、季、年度报表。
- #### 二、柜员的主要职责
4. 掌管本柜台各种业务用章和个人名章；
  1. 贯彻执行国家金融法令和法规制度，加强银行柜面审核和

22 / 29

### 银行对公柜员工作体会

监督，负责办理本外币现金、有价单证的收付、兑换、整点、调运、保管及残损票币的回收兑换等工作，合理匡计库存现

金头寸, 保证对外支付。做好爱护人民币的宣传活动和反假工作。积极宣传推荐客户尽量使用转账支付结算, 减少现金交易。

2. 认真贯彻实名制原则, 不得为客户开立匿名账户和假名账户。个人客户申请开立存款账户办理结算的, 必须要求其出示本人身份证件进行核对, 并登记其身份证件上的姓名和号码; 代理他人开立个人存款账户的应当要求其出示被代理人 and 代理人的身份证件进行核对, 并登记被代理人 and 代理人身份证件上的姓名和号码。建立健全个人客户信息数据档案, 全面掌握个人银行结算账户存款人的姓名、身份证件号码、住所、职业、经济收入、家庭状况等信息。核实所有申请本机构提供金融服务的客户的身份, 核对客户的真实身份信息, 不得为身份不明的客户提供金融服务。

3. 遵循“存款自愿, 取款自由, 存款有息, 为储户保密”的原则。负责办理储蓄、银行卡和个人贷款入账等业务, 根据外币储蓄有关制度规定办理个人外币业务, 注意钞、汇标志, 确保资金往来、业务处理的正确。

4. 根据委托协议, 将需要代发或代扣的款项准确无误的采用转账形式划入指定的账户或从指定的账户扣出。

5. 代理国债、基金、黄金、三方存管、外汇买卖等业务, 根

23 / 29

银行对公柜员工作体会

据实名制要求为客户开通或办理相关业务, 增加客户投资渠道。经办人员要根据中国人民银行的制度规定, 按照“了解你的客户”的原则, 建立客户身份登记制度。

6. 各项业务的受理严格执行金融法规、政策。收集大额和可

疑支付交易信息，对符合报送条件的信息，应按规定及时补录系统或通过联络员报送。

具体岗位描述：

1. 坚持现金收入，先收款后记账；现金付出，先记账后付款；当面点清，一笔一清，盖章确认，职责分明，严格做到日清日结。
2. 对公万元以上现金收付款应做到当场换人复核及授权，5万元以上现金收付应按人行规定做好大额现金审批备案工作；当日办理个人存款业务单笔金额在人民币万元或等值1万美元（含）以上或同一存款人存款超过人民币0万元（含）的业务，并摘录存款人身份证件；办理个人取款业务一次性提现人民币5万元、等值1万美元（含）以上，应由取款人提供身份证件，并经业务主管人员审核。他人代理大额存取款业务还需提供代理人身份证件。

24 / 29

银行对公柜员工作体会

主要职责任务：

1. 各项业务的受理严格执行金融法规、政策。收集大额和可疑支付交易信息，对符合报送条件的信息，应按规定及时补录系统或通过联络员报送。按照人行各项账户管理规定，将开户资料交事中监督审核后，进行各类对公结算账户开户操作。

人民币账户开户成功后，应及时将信息上报账户管理员输入人民银行账户管理系统。开户单位账户的信息变更，按规定报人民银行进行核准或备案。

2. 认真审核票据凭证的真实性、有效性、合理性、合法性。

审核内容包括：票据金额；日期；收（付）款人名称；签章；背书、凭证上应编的密押、压数；凭证是否错用、错填、伪造、变造；贷款凭证是否经有权人审核签章；凭证的内容、联数、附件是否完整齐全等。

3. 对于大额款项进出等受理必须坚持由支行授权人签章并落实双热线联系。

4. 对于公转私存的业务必须按照国家现金管理办法进行处

25 / 29

银行对公柜员工作体会

理，审核出具的证明文件，按照大额审批办法经有权人审批。

5. 规范票据凭证的传递和交接手续。

6. 坚持审核盖章负责原则，对审核后的票据凭证必须加盖经办名章以明责任。

7. 业务用章必须符合规定：转讫章用于转账业务；清算章用于提出借方凭证；业务受理章使用在提出贷方凭证、回单等。

8. 业务的记账复核必须根据本行业务范围内合法、有效原始凭证或文本按照系统操作规定，选择正确的交易代码输入业务信息。对宕账性科目、表外科目、备忘科目及常有需要备查的业务必须详细录入摘要。输入业务信息后，系统根据交易代码进行账务处理。对有专用画面进行账务处理的，必须使用专用画面记账；对没有专用画面的，应经有权人审批后，按对转关系将原始凭证通过万能交易成套记账输入。业务处理顺序：资金划收，先收报后记账，资金划付，先记账后发报；转账业务，先记借后记贷，代收他行票据，收妥入账。



9. 对冻结或解冻款项、暂封或解封账户、柜员权限设置、已生成账务信息修改、补打印交易、调整积数、调整利率、调整起止息日等特殊业务操作，均须凭会计主管签发的操作任务书并经有权人授权后才能操作。

26 / 29

## 银行对公柜员工作体会

. 错账处理：当日输入的账务数据发生错误时，应经会计主管授权后由柜员根据柜员流水号进行抹账。系统内跨机构抹账交易由原业务发起行经会计主管授权后发起处理。隔日错账、跨年错账的冲正必须填制错账冲正传票，经会计主管授权后由柜员使用冲补账交易进行处理，在输入错账冲账传票时必须输入冲账内容和错账日期。本年错账以同方向红字冲正，上年错账以反方向蓝字冲正。

. 负责对凭证出售、保管、登记、核对等工作。

. 负责对票据出票人（承兑人）、结算凭证签发人（申请人），以及银行本汇票最终背书人签章的验印，确保以上签章与预留银行印鉴的一致；负责对银行本汇票专用章的验印，确保以上签章与有关印模的一致。

. 柜员暂离岗位必须将业务终端作临时签退、凭证与业务用章人箱上锁；柜员密码不得泄露并定期进行修改。

. 负责核对提出交换打码信息、负责交换提出、提回和清算资金核对，负责提出票据的次日收妥入账。

. 负责客户提交的现代支付往账业务的发出、现代支付来账业务的入账、现代支付业务的查询查复。往账发出和来账入账做到各要素正确无误、处理及时，保证银行和单位资金的安全。

## 银行对公柜员工作体会

. 外汇汇款审核电汇申请书上是否内容齐全、字迹清楚、英文含义明确，货币符号正确，大小写一致，收款人账号及汇入行地址银行清算代码是否填写完整。

. 托收的票据记载事项内容齐全，大小写金额一致，收付款人名称，背书真实，出票日在有效期内，符合票据托收范围。

. 外币付款凭证必须记载大小写金额、收付款人名称、收付款行名，付款人签章等事项。

. 补发入账证明申请书核对预留印鉴、收付款人账号、户名、币种、金额等要素是否填写完整准确。

. 对于在本行签有代发协议的企业，将其提供的代发资料交予事中人员审核，并核查代发企业提供的身份证件。按照规范要求为其批量开立卡、折、存单等账户，并且在确保资金收妥的情况下，按照协议签发事项为其定期或一次性代发各类款项。

. 受理客户提交的光票托收、结汇、售付汇业务，对单据合规性进行审核。

. 结售付汇的账务处理、来报的入账、查询查复报文的处理，打印兑换水单，出具出口收汇核销联等。

. 根据国家外汇管理局对涉外收支申报规定，完成相关信息的申报工作。

## 银行对公柜员工作体会

. 负责各类业务报表的数据采集，统计分析，编制上报。对报表数据的采集，要求真实、及时、完整。

## 对公柜员年度工作总结篇五

;

### 篇一：银行柜员工作总结

#### 20xx银行柜员年终总结

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，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、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

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，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一

滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该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，更好的为广大客户提供方便、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招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。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。

项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，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。

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，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

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。现在社会日益进步，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，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

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，

则更多的要考虑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、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，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助下，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，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，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。身为点一

线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，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

的权益能力。

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，我们的制度才得于实施，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。

## 篇二□20xx银行柜员工作总结

### 银行柜员年终总结

#### 一、主要工作内容及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、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

工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，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，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户；当然，通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。

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

息技术为基础的新经济时代，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，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，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

### 四、新一年的展望

分发挥自己的工作积极性、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。

### 篇三：银行综合柜员工作总结

## 20xx年工作总结

### 一、思想政治方面

风气的侵蚀。

### 二、主要工作方面

20xx年自己的工作岗位主要是综合柜员。首先业务知识和工作能力方面，能够不断的去学习，积累经验，经过自己的努力，具备了较强的工作能力，能够从容的接待储户的咨询。在业务技能、组织管理、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，在工作中，按照业务的操作规程，把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。

“五无，六相符”的会计制度，认真履行好记账员的职责。

保质、保量的完成行里交给的各项工作任务，对营业部分配的各项任务都能保质保量完成。同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过一年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为陕县支行营业部的发展做出了应有的贡献。

### 三、存在不足及今后打算

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，个别工作还不是做的很完善，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。这有待于在今后的工作中加以改进，因为现在我调换了工作岗位，面对一个新的工作岗位，和日益更新的业务只有不断的学习与提高才能跟上农行发展的形式。

辞旧迎新，抚往思今。过去的一年各项工作开展得扎实有效，



为我今后的工作打下了坚实的基础，在新的一年里，我将抢抓机遇，乘胜前进，努力开创一个充满活力，具有时代气息的景象，推动我的各项工作向更高的层次迈进。

20xx年即将过去，作为一名新员工，我在过去的一一年里在奉天支行领导的指导下，在全体同事的共同帮助下，在各个方面取得了比较大的进步，从一名刚刚大学毕业，几。

20xx年即将过去，作为一名新员工，我在过去的一一年里在奉天支行领导的指导下，在全体同事的共同帮助下，在各个方面取得了比较大的进步，从一名刚刚大学毕业，几乎没有银行实际工作经验的学生成长为目前可以独立进行储蓄柜员业务业务操作的前台柜员，我感触颇深。

集，个贷资料的整理，做卷，送个贷管理中心审批，以及送房地产大厦登记备案都有了明确的认识和理解。期间，我多次随李强到楼盘实地学习相关知识，看到了不同客户在我们初审的不同表现，从中基本可以判断该客户是否符合我行放款标准。

下，我现在已经可以独立开始办理业务了。虽然我这一年的工作取得了一定成绩，但是我的各项能力和技能和老员工比还有很大差距，这些我会在今后的工作中，努力向老员工学习，刻苦钻研业务，早日成为独当一面的员工。

下面，我从以下几个方面具体做一下总结：

1. 在道德品质方面，我自认为没有问题。
2. 在考勤制度方面，从刚入行的第一天开始，我便全

身心的投入到工作中，到目前为止，没有迟到早退的现象，能够利用休息时间为银行的各项指标的完成做出一定贡献。

3. 个人业绩方面，从7月1日起到目前，我的日均储蓄存款150余万元，时点存款200余万元，保险卖出了期缴3000元，趸缴30000元，信用卡超额完成任务。

4. 业务能力方面，我认为自己还是有差距的，这与我工作时间有关，但这不是理由，有些业务我很少接触还很陌生，有的甚至是从从来没有听说过的，这方面我还需要加强学习，争取达到更高的标准。

我认为在优服工作上我也有必要总结一下，从总体看，我能够用我的真心对待客户，能够微笑服务，办理业务也能偶热情主动，积极为客户解决问题，我欠缺的是在全天任何情况下这种优质服务的保持。有的时候业务紧张，看到大厅很多客户排队，不由自主就降低了服务质量，这种情况我本人一直在努力改进，相信在未来不久的日子里能够大有改观。

作为一名新人，我以加入奉天的团队而感到骄傲和自豪，我会在未来的工作中，时刻以客户为本，加强自身学习，成长为一名合格优秀的员工。

20xx年我们共同努力，海到天边天做岸，山登绝顶奉天人

## 篇五：银行柜员年终工作总结

### 年终总结

20xx年6月我加入了交通银行这个大家庭，初来乍到的我在交通银行长江路支行担任综合柜员。这半年，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。

我从事综合柜员的岗位，同时兼任现金库管理员和自助存取款机管理员，在领导的带领与指导下，我从一个业务生疏的新手，学到了很多业务知识和做人的道理，从而成长为一名

业务熟练，有职业素养，符合职业要求的交行员工。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，让我肩负起现金管理员与atm机管理员的重要责任，并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、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

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。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的交行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，使自己能在平凡的岗位上为交行事业贡献自己的力量。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到交行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。我与同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，提高了工作效率，创造出更多业绩。

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通过提供优质的服务来实现。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，交行的服务处处体现着“客户至上”的理念。在交行工作过程中，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。交行的客户满意度在同行业中都是名列前茅，那是源自严格的优服要求，为了能够让客户满意，做好优服工作，我全心全意的对待每一位来办业务的客户，满怀诚心的办好每一笔业务，完整清晰的完成优服话术，让客户体会到宾至如归的感觉。

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。

最后，谈谈我的不足之处：业务学习还不全面深入；工作中有时会忙中出错，产生适得其反的效果；营销意识和策略有些欠缺。针对这些缺点和不足，我以后一定会积极练习业务技能，主动向业务精湛的同事学习请教；工作中时刻保持精神集中，认真严谨，避免忙中出错；不断提高自己的营销意识，多学习掌握营销话术，挺高自己的营销能力和营销业绩。

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，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。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，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。身为点

一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，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”，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能力。

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，坚持至始至终地按规章办事。

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，我愿用我的努力为交行的发展舔砖加瓦，让交行事业更上一层楼。

## 篇六：银行柜员工作总结

### 银行员工绩效辅导与沟通情况登记表

#### 范文一 20xx年已经过去，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，提高专业技能，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\*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。我积极参加金融业以青年文明号的标准来要求自己。因此

的一年里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。

## 篇八：银行储蓄柜员个人工作总结

### 个人述职

#### 营业部张君茜

是十分薄弱的。但是在营业部领导的带领和会计主管的耐心指导下，我在这里学到了很多。

试，通过这些考试，我对银行的规章制度，都有了初步的了解。但是，这是远远不够的，对我个人来讲，最大的进步还是在工作中。起初在对公部实习。

业务的账务处理，同城，大小额支付系统的业务受理。公司开销户也是对公的一项重要工作。

部人员一起去开户。后来会计主管的培训中，我明白了这样做是为了控制不良贷款的风险。

可证的合法性和有效性。

和锻练的机会。

新和进步。

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

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。王恒

的不懈努力，圆满完成分行下达各项工作目标任务。年末，全行各项存款余额达34315万元。

对公存款余额达15680万元，较年初时点净增7398万

元；五日均净增4180万元，分别完成

年初下达任务的370%、349%；完成年末追加时点任务的%；同业存款余额达260万元。

少904万元），累计完成清收、转化不良贷款1279万元，其中列入考核口径内为万元。

增692张，电话银行累计注册985户。现将一年来的工作总结如下：

#### 一、多措并举，大打清盘转不良贷款攻坚战。

制

思想是：清收、盘活、转化不良贷款与责权利相结合，增加内在动力，外在活力，形成合力。

贡献人员特殊奖励办法。

贷款的企业。在掌握了大量“第一手”资料的基础上，对所有不良贷款逐户进行分类排队。

还本免息类、依法收贷类、呆账核销类。然后，按类逐

户分解任务，落实责任人，严格考核

监督。

共计16户企业，作为今年清收转化重点对象，予以各个突破。通过省、分、支行三级联动。

以物抵贷万元；对xx县农具厂实施还本免息11万元等。

二、打造业务，创立品牌形象，不断加快个人金融业务发展：

揽存任务10万元，出台了□20xx年第一季度零售业务工

作思路及措施□□□20xx年第一季度储

储余额季末达840万元，储蓄存款较年初增加1520万元，同业占比1—9月份位居领先地位。

撑作用。

定期存款900万元，为我行稳存增存工作奠定了良好基础。

于综合业务子系统正式投产后，起初大机不稳定，机器运行慢，给柜员和客户带来诸多不便。

代理业务窗口，科内人员及时增缓一线，配备1名大堂经理协助支行所工作，梳理客户情绪。



万元，占全行储蓄存款净增额的77%，完成本行自定任务的323%，率先成为榆林市第一家亿元大所。

目标，力争同业占比领先，9月末，存款余额达2亿元，较年初增加3100万元，同业占比领先，实现了竞赛活动期间既定目标。

投产工作。

合业务子系统均按期顺利投产。其中财务管理应用子系统投产后，受到了分行领导的好评。

并获得了三等奖。

6、大力拓展消费信贷、住房贷款业务。发展消费信贷是新形势下我行针对市场需求推出的一项业务。如何将此作大做强。