

# 2023年银行运营条线年终工作总结报告

## 银行年终工作总结(大全6篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

### 银行运营条线年终工作总结报告 银行年终工作总结 篇一

20xx年x月我满怀激情的走出校门，进入了中国银行开发区支行工作，成为了一名柜员。金融行业一直都是我向往的地方，这是一个急速发展又不断更新地行业，充满了许多挑战。我将在这个充满挑战的行业中，释放我青春的能量，点燃事业的梦想。一转眼，来开发区支行已经五个多月了，在这短短的几个月中，我的人生经历了翻天覆地的变化，从工作上，学习上，甚至是思想上都逐渐成熟起来。

柜员是一份平凡的工作，每天面对形形色色的人。也许有人会说，你一个研究生为什么要来做一个柜员，你不觉得屈才吗？更何谈事业和理想？每当这时我都会微笑而自信回答：“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。万丈高楼平地起，打好基础才能造出最雄伟壮观的大厦。”我非常热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名中行员工，我自豪！我骄傲！特别是一线员工，他们的责任重大，不仅要做好大大小小的业务，而且要服务好、维系好客户。柜台服务是展示银行服务和形象的窗口，所以我每天早上都调节好自己心情，把最好的精神面貌展示给每一位客户，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任，也因此获得了不少客户的好

评，他们经常会说怎么没有非常满意呢？这时候是我最有成就感的时候，也是最开心的时候。下面我来介绍一下这段时间的工作情况。

使业务熟练程度提高，合理掌握办业务的节奏，提高了效率。在自身不断的努力和客户宽容理解和支持下，我取得了很大进步，业务技能取得了《对公业务技能》二级、《五笔打字》二级和《点钞》三级的成绩。业务量超过了平均业务量的要求。客户也称赞我业务越来越熟练。

在思想上，我不断地进行转变。一方面是从一个学生到社会人的转换。社会和学校毕竟还是有较大差距。在行里领导的关心、支持和同事们的协助下，我很快就适应了这个工作环境，我也逐渐明白职场是一个非常讲究纪律和团队合作的地方。另一个方面是从一个接受服务的身份转换到为客户服务的柜员身份的转换。客户是享受服务的，我们是提供服务的。要做到“来有迎声，问有答声，走有送声”。这是服务的基本要求。在服务上，我坚持做到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。特别是针对不同年龄段的、不同性格的客户，采用不同的方法，保证耐心服务，让客户感到受到尊重和可信赖的感觉。

作为一个新员工我还又很多不足的地方，具体表现在以下几个方面：

- （1）业务知识掌握的不够全面，需要不断地学习和操作。
- （2）服务客户的过程中，有些度掌握的不够好。需要多总结经验，多思考方式方法，更好地服务客户，让客户满意。
- （3）学习的积极主动性还不够，由于家庭因素、工作因素的客观因素导致存在学习的连续性不足，有时有懒惰心理的产生。

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在新的一年里，我将结合自身工作要求，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、结合我行对业务技能的要求以及业务发展的需要，不断提升自身专业技能，狠抓勤练基本功不放松，坚持练习五笔、对公对私业务、点钞等技能。争取在下一次技能考试时取得更好的成绩。不断提高自身综合技能、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。

我将努力克服自身的不足，在中行开发区支行领导的带领下，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，与全体开发区员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成20xx年的各项目标任务做出自己的努力。

在这里我要感谢行领导对我们新员工的培养和教诲，感谢行领导给我们提供这么好的工作环境；感谢主任们对我们新员工的鼓励和指导，不断地宽容我们的错误，鼓励我们进步；感谢同事们用心的教我们业务操作及做事方法。在此，我还要感谢老客户们，在我不熟练业务时，鼓励我、理解我、支持我，又在不断进步中，称赞我；感谢保安师傅保卫我们银行和工作人员的安全，感谢保洁人员给我们创造干净整洁的环境。感谢感谢！谢谢你们见证我成长，见证我进步，我由衷的谢谢你们！

## 银行运营条线年终工作总结报告 银行年终工作总结 篇二

我的20xx年是在客服部度过的，这是一个直接与客户沟通和业务量大、业务种类繁多的地方，我的职责是每天接通各个客户的电话，听到他们的一切的意见和建议，建立完整的客户客服沟通档案。回顾这一年来的工作，我学到了很多的东西，也发现了自身存在的许多缺点，以下是我的总结报告，请领导评议，也希望提出宝贵意见。

一年来，本人在xx银行xx支行的领导下，坚定自己的政治信念，加强了思想和政治理论、法律法规、金融知识学习，通过学习，转变了自己的思想观念，改进了工作作风，坚持廉政自律，自觉遵守支行纪律和各种规章制度，认真履行自己的职责。

在工作中，我是尽职尽责，尽力而为，领导和同事也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，把我们客服部打造成让客户满意，让客户赞誉的部门，让客户都认为我们x行的客服部的各项服务都比其他银行的好，也赢得了大批的忠实客户，都愿意来我们这里开立账户和办理业务，为此我尝尝提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在每天繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务工作，用微笑去接听每一客户的电话，用认真和耐心细致的解答客户问题，让客户达到的满意度，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解，最终也赢得了客户的理解和尊重。

1、学习不够，当前的信息时代，是以科技进步作为第一发展力，新的情况和内容会在以后的工作中接连的出现，新的知识和科学会不断的涌现，面对这些，只有无止境的学习各种科学知识和专业文化在能不断适应新的要求和发展。

2、个人工作态度的不稳定，在忙的时候或者遇到难缠客户时，

有时间坚定不了自己的信念，也是自己对于工作达不到真正热爱的表现。针对以上问题□20xx年，我的个人努力方向针对以下几个方面：1、加强学习，进一步提高自己的素质和思想觉悟，用熟练的客户服务来稳步提升客服部的服务质量，加强对于应对各种问题的适应和分析解决能力。2、增强自己的个人团队化精神，把自己融入整个大家庭，做到“舍小家，为大家”，放弃个人思想简单化，努力去完成自己与集体的共同发展，克服消极情绪，努力做好自己工作，配合领导完成各项任务和服务。在未来的一年里，我不会有任何的松懈，我指挥努力的去工作，将自己的不足之处和优点之处认真总结，和同事分享自己的成绩，做出在新的一年里怎么去工作的方法，才能更好的工作下去，我可以做的更好。

只有帐算好了，才可以使国家有更好的发展，这就是我们每一个银行工作职责的责任和义务，才可以更好的为早日实现祖国的现代化而添一块砖，加一块瓦。

## **银行运营条线年终工作总结报告 银行年终工作总结 篇三**

做好纪律作风整顿工作，提高个人素质通过开展纪律作风整顿，我认识到自身的不足。作为一名保安服务人员，就应具备好的素质和道德观，在日常工作中做到“爱岗位、爱企业、忠于职业、忠于企业”的职业操守。所以，我平时不断的总结自己在生活和工作上的问题，充分改正不足，提升自身的素质。

1、保安工作是一项特殊的服务性工作，保安人员必须要具备良好的军事体能素质，才能完成好各项安全保卫任务。因此我平时加强军事体能方面的训练，以保证自己有一个良好的自卫及维护安全的身体素质。

2、积极参加支行开展的防火防抢预案演练，身临其境地体验事故现场受益匪浅。防火演练加强了我们的防火意识，从而

让我们对平时学习的灭火器材使用方法得到了实践与巩固，提高了火灾中自救应变能力；防抢演练提高了我们的防抢意识和处置突发安全事件的能力，让我在受到外力袭击时，能沉着、冷静的思考与处理问题。

1、通过参加分行组织的监控系统基本操作的培训，让我掌握了新的一项工作业务技能，让我在日常工作中在处理相应问题时，不再手足无措到处求援浪费时间，有能力独立的进行简单的系统操作及维护。

2、为了提高我行一线工作人员的品质服务，分行请了专业的礼仪老师对所有工作人员进行了系统的培训。我们保安也不例外，也参加了此项培训。通过培训礼仪礼节，使我对礼仪规范有了一个全新的认识，对我今后的工作和生活受益良多。

1、工作执勤中做到服务热情、文明礼貌用语等，时刻规范个人的言行举止。

2、加强个人业务知识和技能的学习，军事体能做到“勤训练、勤锻炼”，进一步提高个人的军事体能素质。

3、做好安全保卫工作的各项防范措施，防患事故于未然。

## **银行运营条线年终工作总结报告 银行年终工作总结 篇四**

1、负债业务：本外币存款余额为 665万元，其中：人民币存款余额为 665万元。

今年各项业务发展和管理，我们主要采取以下工作措施：

1、完善改进绩效考核整体方案，突出考核的全面引导作用。

2、为配合总行经营合规年的创建，在考核中强化了综合管理

考核力度，特别是业务主管的管理职能考核分大幅度提高，体现对内控管理的重视。

由于支行营业网点成立不久，工作班子成员调整，新的班子到位后，加强分工，明确职责，管理人员与网点建立联系负责制。“团队个人相结合的有效营销”新理念。为此倡导个性化营销，充分挖掘本区域资源；柜面和目标客户营销相结合，柜面以管理引导柜员营销为主，变被动服务为主动营销；业务拓展通过联动营销等手段，利用项目组丰富的拓展经验，增强对目标客户的营销力度。

中间业务经过积极引导，各网点明确了中间业务对于我们收益、功能和形象上的重要性，通过早筹备、早落实，纷纷挖掘客户资源，积极拓展中间业务指标，经过上下努力，目前大部分业务进度发展良好。另外支行积极拓展分行新业务，通过每日发送短信，及时向行长室和网点负责人通报储蓄等业务行情及相关信息，举办业务培训会和情景营销，带动新品业务的市场占有率提升。

1、制定员工全面管理规划，加强员工整体性管理。将员工管理和成长进行细分，规划个人发展生涯，打造支行和谐奋进的企业文化氛围。

2、强化业务主管作用，从责权方面对业务主管提出更高要求。同时今年开始实行定期独立汇报制，加强对业务主管的双线管理，由内控监督员每月向综合管理部汇报制和每季向分管行长汇报，从而掌控网点内部管理现状。

3、提高员工素质，加强企业文化建设。

员工思想政治教育是企业发展的生命线。因此，我行必须坚持加强员工思想政治教育，关注基层发展，教育引导员工以跟家积极主动的姿态投身到银行的可持续发展中。要培育和丰富和企业文化，把大力弘扬“勤奋、踏实、创新”的

企业精神与加快银行转型发展结合起来，动员全行员工进一步提升信心，强化责任，改进作风，以企业精神凝聚人心，促进银行全面发展。

## 银行运营条线年终工作总结报告 银行年终工作总结 篇五

2、专业知识、工作能力和具体工作。为了搞好工作，我不怕麻烦专业知识、工作能力和具体工作。为了搞好工作，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，熟悉押运公司的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，悉了押运公司的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，成了一个清晰的工作思路能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作，为了工作的顺利进行及部门之间的工作协熟练圆满地完成本职工作。调，除了做好本职工作，我还主动配合其他同事做好工作。除了做好本职工作，我还主动配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有旷工和无故请假现象，有纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有旷工和无故请假现象，效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作工作质量成绩、效益和贡献。计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，计划，有主次的先后及时



的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，了解自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司及大队工作做出了应有的贡献。为公司及大队工作做出了应有的贡献。大队工作做出了应有的贡献总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大贡献个新水平。

## **银行运营条线年终工作总结报告 银行年终工作总结 篇六**

转眼已在招行度过两个春秋，银行保安人员年终工作总结。我虽是一名普通的保安员，但在我心中，支行就是我的家，领导是我的家长，行里的职工是我的兄弟姐妹，行里的事就是我自己的事，我要精心守护我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫招行、守卫我家”的责任重大。

\*\*年我来到招商凤起支行直到现在,我主要负责支行营业大厅和自助银行值班及日常清机,押运的保卫任务.记得刚到招行时,为了能快速进入角色,熟悉工作.我利用一切可能的时间学习招行保安工作的各项规章制度,遇到不明白的地方就立即向班长及老同志请教.在支行大厅值班时见到有客户向大堂经理咨询时我就在一边仔细的听着,然后默默的记下来,遇到不明

白的地方及时主动地向大堂经理请教, 为提高自己的工作能力和服务水平, 在平时工作中, 我学会了塌实, 勤奋, 务实, 兢兢业业地干好每一项工作, 所以我很快就熟悉了工作技巧。赢得了许多客户的好评. 我记得第一次被客户表扬时是一次我在支行大厅值班, 当时客户很多, 我见到一位年纪30岁左右的客户东张西望, 我就主动上前问到: “您好, 先生, 请问您需要办理什么业务?” 客户回答说: “我有一笔钱要汇到深圳的一个朋友那里, 要填什么单子吗?” 我说: “要填的, 请问你要汇的金额大吗?” 客户说: “三十多万吧, ” 我说: “那手续费可能高一点。大概需要1000多元的手续费” 客户吃惊的说, “以前不是50元就够了吗?” 于是我耐心的向客户解释说: “不好意思, 我们这里系统刚升级过, 汇款方式有所变动, 以前通过转账的方法汇出去的, 要第二天才能到账, 系统升级后该业务已经取消了。接着我就向该客户介绍了网上银行专业版, 然后告诉他如果通过网上汇的话手续费只有0.2%而且是50元封顶的! 该客户得知一卡通在网上转帐时, 他立刻就填写了开护申请书和网上专业版申请书, 使该客户减少了等待时间, 在我的帮助下很快办理了业务。临走时, 该客户来到大堂经理面前微笑着说: “你们保安服务态度很好, 没想到你们保安也这么懂业务, 我很满意。” 然后走到客户意见簿上写道: “保安服务态度非常好, 服务也比较专业, 请领导给予表扬。” 虽然是短短的两行字, 但但确是对我工作的最大肯定!

无论做任何事, 务心竭尽全力, 因为它能决定一个人事业的成账。我深知, 作为银行的警员, 平时接触现金的机会多, 所以必须具备较高的个人综合素质, 否则就容易出问题, 而只有不断强化自身的综合素质和业务技能, 才能提高自己的整体工作水平与战斗力。

俗话说的好: “打铁还得自身硬”, 如果自己都一知半解又怎么能令客户满意呢? 所以我几次参加保安公司、金融系统及招商银行组织的各种政治理论、专业技能和法律法规方面的培训, 并在小队组织学习时参加了重要思想、《公民道德规

范》、《治安管理处罚条例》、《消防法》等活动，平时小队长还要求我们互相帮助沟通交流的学习心得、不定期摘选优秀文章在班上宣读并结合实际交换看法等，形成了一个“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，不但提高了我的思想道德素质和政治理论修养，在潜移默化中改变了大家处理问题时的思维方式，还促进了彼此间的友谊，可谓一举多得。

在参加思想道德教育的同时，也积极参加体能训练，内容包括：队列训练、擒拿格斗、三十分钟的俯卧撑、哑铃等体能练习，休息时还参加爬山等运动。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划。我刚开始时出现了叫苦叫累的现象。但我明白作为银行的经警，只有练就了过硬的业务本领和有强壮的体能素质，才能更好地发挥其辅警作用，“养兵千日、用兵一时”，没有日常刻苦的训练，关键时刻怎么能发挥出我们的作用呢？所以，我不怕苦，不怕累一直坚持。

自己的事自己办。想，想别人之前；做，做别人没有做的。

我自己在平时空余时间监控与消防知识。自助银行安装数码监控时，我虚心请教安装技术人员及时掌握操作程序，并学会了摄像机的简单维护与安装。平时如出现一些小的故障我都自己完成，减少供应商来行维护所需要的不必要的费用，和带来安全的隐患。熟悉消防的总体布局及每一个设备的位置：如火警按钮，烟感探头，消防栓等。加强消防知识学习。懂灭火器的一般知识：什么着火，用什么灭火器。会主动帮助班长对灭火器定期检查，如有压力不足，及时汇报，确保灭火器材处于正常的运转状态。对突发事件提供了安全保障。

最后我想说：我的岗位虽然很平凡，但为了“守卫招行，守护我的家”。我爱我的家，爱招行，爱我的职业，愿将我平凡而又坚毅的青春与蓬勃朝气倾注到自己所爱的职业和家中去，未来我将一如既往地做好自己的本职工作，更加严格要求自己，为招行贡献自己的微薄之力！