# 工商银行实习工作总结范文

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-03-31

*总结是找出工作中的成功与失败，经验与教训，实事求是地总结工作情况。为接下来的工作确立合理的目标，明确未来发展的方向。下面小编给大家分享一些关于工商银行实习工作总结，供大家参考。工商银行实习总结1一. 实习目的把在学校所学的知识充分运用到现实...*

总结是找出工作中的成功与失败，经验与教训，实事求是地总结工作情况。为接下来的工作确立合理的目标，明确未来发展的方向。下面小编给大家分享一些关于工商银行实习工作总结，供大家参考。

**工商银行实习总结1**

一. 实习目的

把在学校所学的知识充分运用到现实社会岗位中，找到实际差距以更好弥补当中所缺乏的问题所在，在实习当中我会更好的把握问题的方向找出能够解决我在校期间困惑的答案。同时也通过对银行业务的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

二.实习单位简介

中国工商银行(简称“工商银行”)成立于1984年1月1日。作为中国资产规模最大的商
业银行，经过27年的改革发展，中国工商银行已经步入质量效益和规模协调发展的轨道。20\_\_\_\_年末资产总额约52,791亿元人民币，占中国境内银行业金融机构资产总和的近五分之一。截至20\_\_\_\_年末，工商银行总资产134,586.22亿元左右，当前总市值14,344.70左右，居全球上市银行之首。

1.了解熟悉工行储蓄系统

在进行营业前台工作的操作之前，首先必须熟悉整个工行的操作系统，目前使用的是统一版本。刚开始实习时，熟记主交易菜单的交易码，特别是日常的交易代码，如：活期存取款代码是010102、010103;卡存取款的代码是020\_1、020\_4;现金转账代码是010701;账户到账户转账代码是010702等等。

2.点、捆钞技能的锻炼

“点钞”是银行柜员的基本技能之一。坐姿、手势及钞票的摆放角度，指法、手指间作用力和双手的协调能力等等，这些都是要通过一番刻苦锻炼才能掌握的技能。“捆钞”中指法的运用是关键，一把钞票抓在手中，用拇指按于中间使其凸出弧状来，另一只手用捆钞带贴着外沿用力拉紧，绕两圈后反扣住原来的带也缠两圈，最后将整捆钞票压平，这样就可以牢牢地捆住一把钞票了。

3.中间业务

在营业实习期间，我还涉猎到了工行中间业务中的两项，一项是代发财政工资、养老保险;另一项是收缴电话费。前项跟一般的窗口服务差别不大。相关员工开立活期结算账户要根据所在企业、单位的工资清单，其账户余额等于工资款。社会养老保险则根据其保障号开立账户，员工可凭存折直接到窗口支取。后一项则要到电信的营业处去收取，大概每日下午5：00左右，带齐准备好的缴费单据，加盖日戳、私章。与电信方财会人员当面清点款项金额，对方确认、加盖印章，并撕下相应的收据联交于电信方保存。

4.柜面业务岗实习

柜面岗是银行最基础的工作岗位，也就是我们平常去银行办理一般业务所接触到的岗位。同时，柜面岗位分为对私柜面和对公柜面，对私柜面也就是我们平常接触到的个人储蓄柜面。我跟着师傅在这个岗位上接触了一段时间，总体感觉柜面岗是一个非常细的工作岗位。通过细致观察以及师傅的教导，我从中学到了不少的知识，了解了银行的基本业务流程。

**工商银行实习总结2**

根据学校有关社会实践课程的安排，我于20\_\_\_\_年7月8日至20\_\_\_\_年8月4日到浙江省金华市工商银行浦江支行实习。在一个月的实习时间里，通过单位工作人员的帮助，我熟悉了浦江工商银行非现金部柜员的主要工作，加深了我对银行经营管理理念的理解，掌握了银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定了基础。

一、实习单位概况

(一)工商银行基本情况

中国工商银行是中国最大的国有独资商业银行，基本任务是依据国家的法律和法规，通过国内外开展融资活动筹集社会资金，加强信贷资金管理，支持企业生产和技术改造，为我国经济建设服务。

中国工商银行成立于1984年1月1日。作为中国资产规模最大的商业银行，中国工商银行经过27年的改革发展，已经步入质量效益和规模协调发展的轨道。20\_\_\_\_年末资产总额约52791亿元人民币，占中国境内银行业金融机构资产总和的近五分之一。截至20\_\_\_\_年4月末，资产总额达183572。78亿元左右。

(二)工商银行核心业务

工商银行的经营范围是《商业银行法》规定的所有银行业务，主要包括：吸收公众存款，发放短期、中期和长期贷款;办理结算;办理贴现;发行金融债券;代理发行、代理兑付、承销政府债券;买卖政府债券;从事同业拆借;提供信用证服务及担保;代理收付款项及代理保险业务;提供保险箱服务;外汇存款;外汇贷款;外汇汇款;外币兑换;国际结算;结汇、售汇;同业外汇拆借;外汇票据的承兑和贴现;外汇借款;外汇担保;外汇信用卡的发行;买卖和代理买卖股票以外的外币有价证券;发行和代理发行股票以外的外币有价证券;自营和代客外汇买卖;代理国外信用卡的发行及付款业务;离岸金融业务;资信调查、咨询、见证业务。经中国人民银行和中国银行业监管管理机构批准的其他业务。

而我实习所在的浦江支行，主要产品服务有：人民币存款、贷款、结算业务，人民币储蓄业务;外汇存款、外汇贷款、外汇汇款、外币兑换;国际结算;经中国人民银行批准的其他业务。计划要实施零售业务经营模式的转变，通过开展理财、个人信贷、信用卡等业务，争取并培育高端客户，实现负债业务的增长，为全行业务发展提供充足的资金来源。

(三)工商银行浦江支行组织结构

工商银行浦江支行有六大部门。浦江支行对上接受金华市分行的领导和监督，对下行使其对部门的管理权。支行职权的行使和职责的履行主要通过全行五大职能部门实现，五大职能部门分别是营业部、业务部、个人信贷部、财会部、办公室。这六个部门分管不同的工作。业务部主要负责贷款投放、项目申报、评级、客户营销拜访，授信及授信项下支用和内部管理。营业部主要负责服务检查、财务核算、检查整改、营销组织、营运管理。个人信贷部主要负责召开客户经理月例会、走访中介机构、业务收费项目自查、配合网点工作、公积金主城区管理、确定按揭贷款事项。财会部主要负责计划考核、财务管理、税务管理、成本费用管理、集中采购方面、价格利率及中间业务方面。办公室则主要负责各个部门的协调统一、会议安排、邮件收发、日常接待等综合业务。

二、实习内容

(一)学习银行基本业务操作

在暑期实习期间，我积极向非现金部柜员学习银行基本业务操作。因为现在银行是实行的是柜员制，所以我并没有机会独立进行业务操作，能做的就是跟在指导老师后面帮忙。但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。因为我主要在非现金部实习，而我的指导老师负责票据处理，因此重点学习了如何开立审核各类票据，例如本票、汇票、支票等的开立，审核其金额是否正确，单据是否过期，凭证要素是否齐全等。

业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，有时会遇到客户不满意我们的工作而抱怨，比如开立本票的时候速度太慢，客户等了很久都没开立好就会有情绪。这时候就是考验银行工作人员耐心与处世技巧的时候了，如何化解矛盾让顾客满意，有很大的学问。我的指导老师告诫我说，千万不要跟客户硬碰硬的吵架或者起冲突，以免带来不必要的麻烦。毕竟我们是服务人员，对待客户要礼貌。但是解决这类问题的关键还是提高效率，优化服务质量，从而减少客户的抱怨与投诉。

(二)大堂维持秩序及解答客户咨询

在一个月的实习时间里，我除了跟指导老师学习非现金结算业务外还有幸在大堂里学习了两天，帮助维持大堂的秩序及解答客户的咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，成天与客户打交道的大堂工作人员，代表着银行的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。因为我是实习生，主要的工作还是帮助客户解答问题，帮助他们完成业务操作，如复印身份证、自助转账操作、填写单据等。除了我大堂还有一位实习的男生和两个正式员工，两位姐姐都长得十分面善，对待客户也都是笑容满面。大堂里经常有客户咨询问题，而且会不断的有人咨询同一个问题，两位姐姐都能给客户最及时的帮助，即使面对态度不好的客户，我也没见她们抱怨过什么。因为我对业务不是很熟练，刚开始的时候挺紧张的，生怕客户的问题我回答不了，两位姐姐都很照顾我，当我遇到不懂的问题时总是出来帮我解围。两天时间很快就过去了，但我觉得这两天过得特别的充实。

**工商银行实习总结3**

今年暑假，学校安排一个实习的任务，为了弥补当初选择法律而放弃金融的遗憾，所以我决定把这次实习放在银行，就这样开始了我的银行实习之旅。

我先去了我家附近的一家农业银行，但面试并不顺利，行长告诉我他们现在不缺人，而且培养我这种一点没有专业知识基础的人会很累，况且他们工作很忙没有时间。吃了闭门羹的我并没有气馁，接着找了好几家银行，有鄞州银行、建设银行、宁波银行、招商银行还有中信银行。但纵使每一家的理由不同却改变不了同样的结局：对不起，您不符合我们的要求。一次次的打击真的让我很失落让我还是不相信这个打不破的命运。抱着最后一丝希望去了工商银行，行长也很惊讶一个法律生为何会去银行实习，我讲了我的原因。行长很高兴并答应让我留下来，并告知下面的大堂经理和客户经理多照顾着我一点，毕竟我什么基础都没有。我听后万分感激。

一番周折下来，总算找到一个安稳的地儿了。接下来，我的银行实习生活正式开始了。

实习的第一天，我提前半个多小时先到了银行，开始打扫卫生，先擦了擦柜台，又整理了一下后台的文件，扫了扫大堂的地面，正打算扫好拖一遍地时，大堂经理过来拉住我说，小瑜啊，我们工作日的早上是不拖地的，你看马上就要开门营业了，客户都要进来的，你地一拖又要脏的呢，况且我们有专人打扫卫生的，你不用忙的。听后我挠了挠头，挺不好意思的。之后，我被大堂经理叫过去当起了礼仪小姐，面对每一位客户，我都会笑脸逢迎：“您好，欢迎光临工商银行，请问你需要办理什么业务?”再把他们领到相应的柜台办理相应的业务。还有一些人是来咨询一些什么不懂的金融问题，那么我就需要把他们带到大堂经理那里，去解决他们的疑问。一天下来，我感觉整个脸都快笑僵了，看来即使当一名迎接客户的工作人员也不容易啊。

第二天，我依旧早早到了银行，原本还以为今天仍然是当迎宾的，没想到客户经理告诉我，今天让我好好学学五笔字，因为柜员用电脑处理业务时必须用五笔打字，很多字用拼音可能会打不出来或者还要寻找很麻烦，学会用五笔打字后不尽准确而且迅速。就这样我先背起了字根表，那是基础，可是字根真的好麻烦哦。不过在我坚持不懈的努力下，我终于能断断续续的背出来了，接下来就实际操作了，起初有时还会忘记，还需要看着字根表打，但练习多了也就熟练了。一天下来，我差不多能做到不看着字根表打字了，可能速度会很慢，但我在一点点的进步着......

第三天，我依旧练习着五笔打字，空余时间师傅还会教我怎么用打印机，因为当柜台办理业务时也离不开打印机的使用，看来在银行里需要学习的东西很多啊，这一天我很充实。

**工商银行实习总结4**

这次的工行实习，是我20\_\_\_\_新的一年的开始，是我结束大四上学期一个美好的继续，更是我秋招截止后的具有很大意义的一次经历。

进入银行之前，我心目中的银行是大学书本上一行行数字化、专业化的理论知识;我心目中的大堂咨询岗位是千篇一律、简单机械的程式化工作;我心目中的金融方面的政策、制度和规定是距我千里之遥、晦涩难记的字眼、数据。但是，在做了十几天的大堂咨询人员，跟着大堂经理学习、解决了无数个客户的问题之后，我对银行的认识、对大堂经理职位有了新的理解和认识。

给我印象最深刻的就是工行奉行的价值观，那鲜明而沉稳的八个大字印在工商银行的每个网点，也印在我的心中。

工于至诚，行以致远。

用至上的诚心投入到工作和为客户服务当中去，才能走得越来越远。

在工行的实习经历，使我对自己有了更加准确的工作定位。

以前，周围的同学都说要进银行，进银行，银行工作稳定，收入也不错，尤其是女生，更加适合这种稳定、没有大起大落的工作。我也跟风似的，多次表明自己的态度：我要进银行。而其实，我对银行以及在银行的工作并没有深刻的认识。这一段实习，我了解到了银行大堂里工作的氛围、工作流程以及大致的工作内容。担任大堂经理，意味着要了解可能遇到的来自客户的所有问题，意味着要有坚强的意志，在大堂站岗一整天，保持好个人的精神风貌，意味着对于客户的问题要认真解答、对客户的埋怨要细心聆听耐心解释，意味着要熟悉银监会的政策调整、工行网点的工作整改、网点内部各设备的摆放处及操作方法等等。

在了解到这些的前提下，我并没有知难而退，而是尽快地是自己融入到银行这个大环境中，并迅速地学习了大堂经理等银行从业人员应该具备的素质。我觉得，银行的工作虽然辛苦，但是我热爱这个职业，愿意将自己的青春和热情投入到工作当中去。

在大堂站岗了十几天，每天从九点站到下午五点多，尽管一天下来腰酸背痛，但是我每天都充满了满足感。这种满足感来自于客户对我工作的认可，来自于和行里员工之间的亲切交流，来自于自我工作定位后，对未来工作的向往和期待。

我认真地接待每一个进入银行大门的客户，为他们办理每一项业务。我始终坚信，服务客户，要以至诚的心态，才会获得好的反馈，而只有在工作岗位上克勤职守，坚持不懈，才能发展得越来越好。

当然，在大堂工作，也有不尽如人意的事情。有一次，一位客户向我咨询基金赎回钱会不会直接到账，经理告诉我两个工作日赎回。由于对大堂经理话理解的错误，导致我在向客户说明的时候出错，当时是周五，我说周日即可赎回，而实际上，当日客户赎回基金的时候已经下午三点之后，应算作次日生效，而周六周日又不算工作日，所以顺延下去，钱应该在周三到账。幸好我及时向大堂经理进一步了解，才搞清了状况，在客户赎回之前将正确的信息告诉她。这件事情告诉我，所有的事情都要寻根究底了解清楚，不能自以为是。作为一名大堂咨询人员，一定要保证所掌握的信息的准确性，这关系到公司的信誉和形象，也关系到自己将来的工作发展。

总而言之，银行的这次实习，让我感触颇多，也让我提前做好了进入社会的准备。现在的我清楚的认识到了自己的工作定位和将来的人生规划，很幸运能有这次经历，让我感受、体会、了解工作的意义、服务的意义。而我，将在工行价值观的指引下，走好将来的每一步。

工于至诚，行以致远。

**工商银行实习总结5**

第一天踏入工行营业厅，就被工行的气势震住了。大厅里人来人往，却不显拥挤;每个人都在忙碌，但是忙而不乱，一改往日我对三亚人民悠闲懒散的看法，眼前的情景让我有种热血沸腾的感觉，难道这是传说中的一见钟情，O(∩\_∩)O哈!

很意外的是，我居然在这里碰到了高中时的同学小赖，好久不见的她变得多了几分成熟和自信，看看自己还是一副初出茅庐的样子，忍不住惭愧一下!我真是越来越期待这次的实习了!

正如以往的实习过程，首先，我们要与人事部门的主管讨论一下自身的情况以确定实习的方向，然后被分配到具体的部门，确定师傅和负责人。我被文经理安排在一楼的营业厅的18号柜台，在江萍姐的带领下开始了第一周的实习生活。

工作内容：

(1)了解本柜台的主要工作内容，包括信用卡的申办、销户、补卡、领卡等;企业账户开户、网上银行办理;收报等。

(2)认识了一些单据，白色的本行资金汇划补充凭证、记录跨行大额业务的支付系统专用凭证以及记录小额跨行业务的专用凭证。

感悟：认真、严谨、敬业

其实银行是个特别正经、特别较真的地方。虽然业务繁杂而且机构庞大，但这不代表其中的员工可以偷懒或是混日子。就我目前见到的情况来看，无论是前台还是后台，甚至是行政工作人员，都非常的认真和敬业，每个人负责和具备的权限也许并不大，但是每项业务他们都会反复检查好几遍。[\_TAG\_h2]

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！