# 最新自助银行心得体会报告(大全9篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-02-02

*自助银行心得体会报告一自助银行已经成为现代银行服务的重要组成部分，它为人们提供了更加便捷、快捷、高效的银行服务。本文将深入探讨自助银行的相关心得体会。第二段：自助银行的现状随着科技的不断进步，自助银行的数量也在不断增加。如今，自助银行已经成...*

**自助银行心得体会报告一**

自助银行已经成为现代银行服务的重要组成部分，它为人们提供了更加便捷、快捷、高效的银行服务。本文将深入探讨自助银行的相关心得体会。

第二段：自助银行的现状

随着科技的不断进步，自助银行的数量也在不断增加。如今，自助银行已经成为各个银行机构的标配，它们一般会设置在地铁站、超市、写字楼等高人流量的场所。自助银行不仅提供了ATM取款、存款、转账、查询等基本服务，还提供了自助贷款、开卡等更复杂的服务。自助银行的出现，让人们在繁忙的生活中可以随时随地进行银行业务操作。

第三段：自助银行的优势

使用自助银行的最大优势在于快捷方便。随着人们生活节奏的加快，更多的人希望用最少的时间完成更多的任务，自助银行正好满足了这一需求。使用自助银行可以省去排队等候的时间，特别是在高峰时段，这一点尤为凸显。同时，自助银行还能在时间紧急的情况下进行操作，让人们更加放心安心。

第四段：自助银行的不足

尽管自助银行的优势非常明显，但是它也存在着一些不足之处。自助银行只能提供基本服务，并不能像柜面服务一样进行更加复杂的银行业务操作。有的人可能对自助银行并不熟悉，不知道如何进行操作，使得使用起来有时显得有些麻烦。此外，自助银行由于不提供人工服务，有些情况下需要注意保护自己的财产安全。

第五段：总结

总体来说，自助银行是现代银行服务的重要组成部分，它的优势在于快捷、便捷、高效，尤其是对于一些基本性质的银行操作，自助银行更是具有无可替代的优势。虽然自助银行存在一些不足，但是也不足以完全抹杀它的优点。因此，我们应该从优缺点两个方面来看待自助银行，更好地发挥自助银行的作用，为我们的生活提供更好的银行服务体验。

**自助银行心得体会报告二**

合规运营是银行稳健运行的内在要求。也是防范金融案件的基本前提，是每一个员工必须履行的职责，同时也是保障自己的切身利益的有力武器。通过开展“内控与合规建设”活动，作为一名柜员，我对合规有了更加深刻的认识。

合规操作涉及农行各条线、各部门、覆盖农业银行的每一个环节，我们必须将合规意识渗透到每一名员工，使其明确合规经营的重大性及紧迫性。通过此次活动，结合我平时在工作中的实际情况。对职业道德诚信、合规操作意识和监督防范意识有了更深一层的认识。现就学习活动心得体会做如下几点总结：

严于守纪做到警钟常敲，预防针常打，做好监督管理，健全要害岗位，重要环节轮岗，异地交流制度相互制衡机制。

合规的贯彻执行是以金融业务知识为基础。合规制度的每一个项目，我们都可以从金融业务知识中找到答案，应该说加强自身业务素质的培养，就是从源头上认识合规文化，所以要自觉学习业务，认真按操作规程办理业务，真正履行职责。

加强“三查”制度的落实，事前调查，结合本网点的具体情况，合理结构，优化手续，以促进办理前的规范化，严格适中审查环节、对不符规定的一律给予退回。保证在事中环节不存在隐患和出现漏洞，事后整攻放在最后，关注业务的事后情况，如发现不良事态苗头，及时采取措施，化解风险。

总之，通过这次合规教育活动，使我找到了自我正确的价值取向与是非标准，找到了工作立足点，增强了合规办理和合规经营意识。

通过对相关制度的深入学习，对提高自己的业务素质和执行制度的自觉性有了更高的要求，增强了识别和控制业务上的各种风险的抵御能力，积极规范了操作行为和消费风险隐患。树立了对农行工作的信心，增强了维护农行利益的责任心和使命感。

**自助银行心得体会报告三**

银行心得体会:银行柜员实习心得体会

日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰;我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。

每天记账，结账，做传票，写账簿。

虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，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。

以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归.。

众所周知，在xx支行辖内，xx分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。

接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。

一年中始终如一的要求自己，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。

想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

储蓄乃立社之本，20\*\*年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储(根据个人实际填写)。

全年个人完成保险出单累计(根据个人实际填写)。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。

回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。

当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，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，缺乏学习的紧迫感和自觉性。

理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，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。

新的一年里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。

工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。银行心得体会:银行考察学习心得

根据总行行党委工作部署，我行组织了由杜行长带队，部分支行及部室相关负责人共计21人的学习团队于20xx年4月6日至4月9日对莱商银行进行了为期四天的考察学习活动。

通过支行座谈及走访客户，亲身体验莱商银行支行的日常经营管理工作，切实感受到莱商银行企业文化的深厚底蕴，便捷的审批程序，严谨的工作作风，丰厚的利润回报等等，我行在部分工作上与莱商银行还存在着一定的差距，我们在今后的工作中将取长补短，将适合我行发展的工作经验加以灵活运用。

同时，通过交流座谈，我们也把我行的先进的工作经验及做法传达给了对方，使得我们双方作为战略合作伙伴能在以后的发展中互相成为强而有力的支撑。

现将此次考察学习的心得体会汇报如下，希望能为今后的工作提供有益的借鉴。

团队一行21人于4月6日中午出发，于下午4点到达莱商银行，稍作休整便与莱商银行进行了人员的考察对接。

我被分到了莱商银行丰华支行，行长李燕，女同志，外表看上去透着精明与干练。

对接完毕，我们立即投入到了支行的日常工作中。

该支行位于莱芜市的新城区，成立于20xx年，现有人员15人，存款规模为4亿元，贷款规模为3.5亿元。

支行的工作会议为每周两次例会，周一的例会为总结计划会，周四的例会为学习讨论会。

晚上7点我参加了支行的周例会，会上由业务主办总结了支行目前发展的客户情况，支行的本周信贷工作，“三个办法一个指引”的学习落实工作;会计主办总结支行3月末整体的运营实现的具体数字及今后需要加强的薄弱环节;副行长解读总行关于选拔业务技术能手参加技能比赛的文件及支行落实情况，同时强调客户经理及前台柜员在客户营销当中需要注意的问题。

最后，由李行长进行会议总结，强调了支行利润如何实现，卫生管理责任，大额现金的管理等等需要注意的事项。

会后，我与李行长在交谈中，几句话给我很深的印象，“要把员工当主办用、要把主办当行长用”，充分体现了支行在用人管理中时时刻刻在熏陶、提拔员工的素质。

“例会不用多开，关键在于要开务实的会，要把会议中安排的工作落实到位，要有目标、有措施、有结果”，莱商银行的会议很多，但每次会议的侧重点都会放在结果上，这也体现了莱商人务实不务虚，强而有力的执行力。

此次考察学习总行为我们准备了学习提纲，我就提纲中提及的我认为莱商银行做得较为突出的工作说说我的体会。

首先，从莱商银行给我的第一感觉就是整洁，太整洁了!全行除营业部有一名保洁员外，所有的办公环境均由员工打扫，一天两遍整理，给人的感觉就是干净、整齐，所有的办公桌上没有堆放一件多余的与工作无关的东西。

营业厅中配备两名保安，给客户的感觉就是踏实、安全。

没有安放排队机，没有设置大堂经理，柜员与客户交谈声音很轻，加强了私密性与亲近感。

其次，支行在人员分工中与我行也有着很大的不同。

前台柜员的岗位可以交叉，大大节省了人员的数量(此项设置在我行是违反银监机构的监管条例的);会计主办管理营业室，同时监督管理着支行的信贷业务;业务主办负责客户营销及管理;副行长管理会计主办及业务主办;行长负责支行全面工作，重点放在业务拓展及客户营销中。

支行在员工考核中，没有把存款作为员工的主要考核指标，只是象征性的下达xx——20万元的目标任务，支行的全部星级考核任务由支行行长及副行长来完成。

副行长在员工教育培训中起到至关重要的作用，时时刻刻、事事处处教育员工要维护支行的利益，提升员工的整体上进心及荣誉感，对于不适合支行工作的员工，经教育培训仍达不到要求的，行长有权将员工上交总行处理，总行经教育培训后合格由其自己选择支行，同意接收就上岗，不同意接收根据情况辞退或内退。

客户营销方面，主要是以客户带客户，或经熟人介绍。经过支行慎重考察，认为符合条件的，支行为其办理授信业务。

审批速度相当的快捷，一般在支行授权范围内的授信业务，经考察认为该业务可以操作的，会在两天之内予以办理完毕。

莱商银行的贷审会给我的印象很深，因为这种会议是我们没有参加过且带有其独特性的。

4月7日早8点30分，我们部分支行行长参加了贷审会。

凡是支行有审批业务的，支行行长及业务主办参加，由贷审委主任(总行分管副行长)主持。

每家支行分别汇报上报的贷款企业及担保企业的情况，资料数据真实、详实，汇报完毕由分管副行长点评各支行上报的企业情况。

会议结束，贷审委最终投票审定。

会议中最令人意想不到的是，贷款企业要想在莱商银行办理授信业务，其开户手续也必须要在贷审会中议定。

事后总结认为，通过这种大范围的审贷会议，可以让所有的支行知道莱芜市的企业在莱商银行的开户、结算、授信等情况，以便于广开言路，倾听不同的声音，防控风险，锻炼支行营销技巧，同时也在提醒其他的支行不要再营销其他支行已经营销的客户，避免人力物力的重复浪费。

莱商银行的支行间，不存在抢夺客户资源，争抢支行间客户存款的现象，他们认为只要是客户的资金存入莱商，就是工作的进步，但是客户的资金如存入他行，那么莱商人就必须要去争取。

支行在营销贷款工作中考察非常仔细，他们甚至把企业的电表都要拿下来核实清楚数据，一般要求客户必须在莱商银行开立基本账户，侧重担保贷款，对于担保企业的考察要比贷款企业还要仔细。

因为靠近莱钢集团，支行的授信业务中国际业务、贴现比较多，这也成为支行中间业务及利润的增长点。

对于在支行多笔贷款的企业，如支行认为该企业应属于退出类，那支行会在转贷过程中把多笔贷款到期日集中到同一天，收回不再办理。

对于新营销的客户，一般期限定为半年，如企业在此期限中对商行的结算量、中间业务贡献较大，商行在到期后会予以继续支持，如在此期间企业出现风险，商行会及时收回贷款，避免资金损失。

莱商银行之所以盈利丰厚，最主要的是利率定价，其利率较我行上浮很大，加之风险防控到位，使得利润逐年增加。

莱商银行很注重对企业从小的扶持，从服务到结算提供独到的支持，培养当地的企业对莱商的忠诚度，通过举办莱商论坛，使得参加论坛的企业身份地位得到提升，获得荣耀感、满意感，从而加深银企的关系。

经过短短的四天时间，我觉得已经充分感受到了莱商银行的整体文化氛围及员工自豪感的展现，但是还没有更深层次的了解莱商银行的业务精髓，可能我行与莱商银行在地域和人文、文化上存在着较大的不同，但是我们都有着同样的决心和目标，把商业银行的事业做强做大。

如果今后能够再有机会，我想我们两行之间能够人员交流互补，将对双方的各项工作起到更大的促进作用。

银行心得体会:银行服务心得体会范文

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——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。

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，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“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。

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。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。

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，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”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。

localhost另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证;另一方面，“深入人心”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。

不同客户的需求心理不同，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，比如引导员的进门招呼，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。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。

另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，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，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。

我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

**自助银行心得体会报告四**

近年来，随着网络科技的快速发展，人们的生活方式、消费方式等都发生了巨大变化。因此，在银行业也出现了自助银行。自助银行提供了方便快捷的金融服务，极大地方便了人们的生活。在使用自助银行的过程中，我也有很多心得与体会。

第一段：自助银行的便利性

自助银行提供了方便快捷的金融服务，无需排队等待，仅需简单操作就可完成转账、存款、取款等业务。我曾经一次用自助银行办理了一个比较复杂的业务，由于业务繁琐，我在办理的过程中耗费了很长时间。但是，通过自助银行，我轻松完成了这项复杂的业务。自助银行就像是一个24小时开放的银行大门，为人们提供了更加便利的金融服务。

第二段：自助银行的安全性

在自助银行操作过程中，人们最担心的就是安全问题。因此，自助银行采用了现代化的技术保障顾客的安全，例如密码锁、指纹识别等。自助银行对每位顾客都进行身份验证，确保每一个业务的安全性与真实性。在使用自助银行的过程中，我一次点错了密码，自助终端马上提示我错误并要求我重新输入，这给我带来了很大的安全感。

第三段：自助银行对顾客的服务

自助银行不仅方便快捷，而且对顾客的服务也十分周到。自助银行提供了一系列的操作提示和提示语音，顾客只需跟随提示进行操作即可完成业务。在使用自助银行的过程中，我最喜欢的就是它提供了多种语言操作，这样即使是外国人士也能够方便地使用银行服务。

第四段：自助银行的发展前景

随着人们生活方式的变化，自助银行在未来一定会迎来更加快速的发展。随着互联网金融、智能化的改革，自助银行将会成为人们消费的重要渠道之一。我相信，在不久的将来，自助银行将会成为金融服务的重要形式。

第五段：自助银行带给我们的启示

自助银行的便利性和安全性让我深受启发。在自助银行的发展中，我们可以看到现代科技与人们生活的深度融合。而这也提醒我们，在今后的生活和学习中，我们需要更加深刻地了解科技、认真掌握科技的使用方法，这样才能够更加便捷、高效的生活和工作。

总之，自助银行为我们带来了诸多方便，不仅提高了效率，还提升了大众的金融安全感。我们应该善用自助银行，享受其中带来的方便与快捷。同时，我们也应该看到自助银行的发展趋势，认真学习并熟练掌握它的使用方法，让自助银行更好地服务我们的生活。

**自助银行心得体会报告五**

自助银行在现代社会中已成为人们常用的金融服务方式之一。然而，最近有人发现某家自助银行存在漏水问题，引起了广泛的关注和讨论。在亲身体验了这一情况后，我充分认识到了自助银行漏水问题的严重性，也深刻体会到了自助银行的利与弊。

第二段：发现漏水的惊讶与困惑

一天，当我去某家自助银行办理业务时，发现有水滴从天花板上滴落下来，且渗透地面。这让人不禁产生了困惑和惊讶。而银行的工作人员在看到我焦虑不安的样子后解释道，这是因为上方层楼有一家餐馆在装修，不小心破坏了自助银行楼层的水管，导致水渗透到银行的天花板上。听到这个解释，我稍稍安心。

第三段：自助银行漏水的问题与影响

然而，当我细细思考漏水问题的后果时，发现这个问题并不容忽视。自助银行是人们处理金融业务的重要地点之一，漏水问题可能导致设备短路、数据损坏等严重后果。另外，也存在着客户的财务安全问题，如果遇到漏水时客户正好在自助银行存取款或办理其他业务，可能会造成财务损失。因此，自助银行漏水问题需要引起重视，并采取措施加以解决。

第四段：应对自助银行漏水问题的措施

为了解决自助银行漏水问题，保障客户的安全和设备的正常运行，银行需要采取一系列措施。首先，银行应加强与建筑物维护方的沟通，及时了解和解决漏水问题的根源。其次，应增加设备确保水流渗漏时不对重要设备造成影响。再次，应加强自助银行设备的维护和巡检，及时修复漏水问题，避免进一步扩大损失。最后，银行还应建立健全的应急预案和客户保护机制，确保在漏水情况下能够及时疏散客户并解决后续问题。

第五段：自助银行的利与弊

自助银行的出现对人们的日常金融服务带来了许多便利，但同时也存在着一定的弊端。自助银行漏水问题的出现，提醒了我们不能过于依赖自助银行，应保持适当的警惕。在利用自助银行办理业务时，我们应对设备运行情况进行观察，确保自己的资金安全。另外，银行作为服务提供者也应加强管理，确保设备安全运行，提供优质的服务。

总结：

自助银行漏水问题呼吁我们关注自助银行的设备维护和安全性，促使银行采取进一步的措施来弥补漏水问题的影响。我们在使用自助银行时也应保持警惕，及时发现问题并采取应对措施，以确保个人和财务安全。只有这样，自助银行才能继续发挥其便利性和高效性，为我们的生活带来更大的便利。

**自助银行心得体会报告六**

回顾几年来和大家共同战斗、拚搏过的经历，我们走过了一段极其困难的路程。下面，我从三个方面简要汇报一下这几年的工作情况。

一、理清工作思路，确立经营战略

搞好宣传发动，统一全行思想。

年初，由于受农业发展银行分设、信用社脱钩的冲击，全行上下人心不稳，职工情绪低落。我组织党委一班人对过去的工作进行了认真的回顾，在充分肯定经验、成绩的同时，也找出了内部管理偏松，没有一个上下共识的奋斗目标等问题。在集中各方面意见的基础上，提出了各项工作总体指导方针，即“强化管理、从严治行、打好基础、创建”。

为了统一全行上下的思想，几年来，我们先后在职代会上向全行发出了“强化管理、从严治行、打好基础、创建，全面开创各项工作新局面”的总动员;在存款工作会议上，向全行发出了“瞄准先进、挖掘潜力、重整旗鼓、奋力拚搏，以崭新的精神面貌和姿态抢占存款制高点”的战斗口号;在全体党员大会上，发出了“员要站出来，站到两个文明建设的前沿阵地上去、站到职工的前排上来”的响亮号召。在全体职工参加的职业道德教育动员大会上，发出了“爱岗敬业，遵纪守法，做一名合格的\_行员工”的严格要求。通过层层发动，全行干部职工看到了希望，增强了紧迫感和危机感，也充分认识到，只有拚搏才能有生路。领导要有正气、职工要有志气、队伍要有士气、\_行要有名气的认识牢牢扎在每名员工的心上;\_行要背水一战、\_行人腰杆要硬、\_行这支队伍要强，\_行这块牌子要亮的决心化做每名职工的实际行动。

二、明确主攻目标，实施战略

突出工作重点，促进业务发展

1.以储蓄存款为突破口，努力改善负债结构

年初，制约我行业务经营工作的难点有两个，一是资金不足，头寸形势严峻，存贷比例失调。当时，系统内、外借款2.3亿多元，存贷比例高达\_\_%。二是信贷资产质量低下，收息水平不高。年初，我组织领导班子成员对当时的形势进行了认真的分析，最后达成了共识，确定了“以储蓄存款做为突破口，带动各项业务经营开展”的经营思路，提出了实施战略的响亮口号，并结合当时的实际情况，对的，赋于三项简单的内容，即：树形象、增功能、上效益。

围绕以上思路，我们从加强储蓄所的软硬件建设入手，先后对营业部中心储蓄所等5个储蓄所进行了改造，大大改善了营业环境和条件。同时，加强了优质文明服务。制定了营业窗口文明优质服务规则，从环境设施、仪表行为、语言修养到质量效率，都进行了严格的规范。并以营业部中心储蓄所为突破口，从服务时间到服务设施，从服务环境到服务手段，进行了全方位的创新和改造。随后，各处所纷纷推出创新之举，从服务观念、环境、设施、功能、手段、时间等方面进行了大胆的创新。《\_\_金融》报曾在二版头条位置以很长的篇幅报道了我行的，称\_\_行为“储户心中的金字招牌”。《\_\_时报》也报道了这方面的事迹。

通过推行战略，使我行的储蓄存款工作迅速打开了局面，并连续保持了较高的增长速度。\_年来，共增加存款\_亿多元，还清了系统内和系统外的借款2.3亿元，存贷比例控制在一个较理想的水平上。其间，我们还创造了很多金融系统乃至辽宁省农行系统的第一。如率先在金融系统推出24小时服务和防弹车登门服务，中心储蓄所在全省\_行系统县级行中第一个跨进亿元储蓄所行列等等。

2.以信贷管理为重点，加强基础建设，严格规范管理

首先，严肃规章制度，严格按规范要求办事。几年来，我们严格履行贷款审批程序，每一道程序都严格把关。共被信贷管理部顶回到处所重新履行手续或填制的审批材料60多次，被副行长、行长顶回到信贷管理部的20多次。

三、工作现状

1.各项存款大幅度增长，资金实力不断增强。共增加存款\_亿元，占\_行恢复21年存款总额的\_\_%，余额达到\_\_亿元。不仅还清了系统内和系统外的借款\_亿元，在上级行的存款额还曾达到了\_多万元，负债结构得到了优化。

2.信贷管理趋于规范，贷款结构不断优化。共增加贷款\_亿多元，累计投放贷款\_亿多元，累计签发银行承兑汇票\_亿多元，全部投向了信用等级高的企业和用于小额质押贷款。同时，不良贷款大幅度下降，扣除拨离因素，共盘活不良贷款\_亿元，贷款质量有了很大的提高。

3.新业务迅猛发展，服务领域不断扩大。国际业务经过4年的拚搏，已经由小到大，占据了东港市的半壁江山，到年末，外币存款余额达到\_万美元，国际结算额达到\_多万美元。代收、代付、代等中间业务也从无到有，不断开拓发展。通过整顿，信用卡业务也已走上了稳步、规范之路，发卡量达到\_张，存款余额达到\_万元。

4.经营形势不断好转，经济效益逐年提高。特别是近两年，减亏幅度不断增大，增收节支效果显著。年，实现利息收入\_万元，实现减亏\_万元，受到了省行的嘉奖。年，在剥离出去2亿多元信贷资产的情况下，又实现利息收入\_万元，比上年减亏\_万元。

**自助银行心得体会报告七**

随着科技的进步和社会的发展，自助银行成为人们生活中不可或缺的一部分。然而，近日在我到自助银行办理业务的过程中，却遇到了一次意外，那就是自助银行漏水。这次经历让我深深地反思了自助银行的设计和管理，同时也让我意识到自助银行在未来的发展中需要更加严谨的考虑。

首先，这次自助银行漏水的经历给了我一个警示：自助银行的设备和系统需要更加可靠和安全。在那天下着大雨的时候，我来到自助银行，发现角落里有水渍。当时并没有在意，以为只是雨水溅到了地上。然而，当我开始使用ATM机进行取款时，却发现机器的键盘上也有水渍，甚至显示屏都有水汽。这个情况让我开始怀疑自助银行设备的防水能力和维护水平。自助银行不仅是用户处理金融业务的场所，也是存放财富的地方，应该具备更高的安全性。

其次，这次自助银行漏水的经历让我思考用户体验的重要性。在漏水的自助银行中，我不得不跳过水渍去使用ATM机，不仅不方便，还有一定的安全风险。同时，水滴也模糊了ATM机上的显示屏，使得我在输入信息的时候产生了困扰。因此，我觉得自助银行在设计和布局时应该将用户体验摆在首位，并对可能造成用户不便的情况进行及时维护和处理。

此外，自助银行漏水的事件还让我开始关注维护管理的问题。显而易见的是，自助银行的管理方面出现了疏漏，没有及时修复漏水问题。作为用户，我不希望在办理业务的时候被水渍困扰；作为银行，也不能因为对设备和系统的管理疏忽而给用户带来不便。因此，银行应该加强对自助银行设备的巡查维护，及时发现和解决问题，以确保用户能够在良好的环境中便捷地办理业务。

最后，这次自助银行漏水的经历让我反思了金融科技发展中的人性关怀。虽然自助银行给我们提供了非常方便的服务，但是在技术和设备的背后，我们不能忽视人性关怀的重要性。与人交流和办事往往需要面对面的沟通，因此自助银行不能完全取代人工办理，而是要合理结合，以满足用户在不同场景下的需求。同时，自助银行在设备的设计和操作流程上也要考虑到不同群体的需求，确保所有用户都能够顺利使用。

总之，自助银行漏水的经历让我深刻地思考了自助银行的可靠性、用户体验、维护管理和人性关怀等问题。这次事件让我了解到自助银行在未来的发展中需要更加严谨的考量和细致的管理，以确保它能够更好地为我们的金融生活服务。我相信，只有不断优化和完善，自助银行才能真正成为我们生活中的好帮手。

**自助银行心得体会报告八**

随着科技的不断发展，银行自助管理在我们生活中的重要性也日渐凸显。自助管理不仅方便了我们的金融操作，也提高了办事效率。在我长期的使用中，我深刻体会到了自助管理带来的好处和注意事项。通过银行自助管理，我不但能够随时随地办理各类金融操作，还能更好地掌握自己的财务状况，并且避免了排队等待的尴尬局面。下面就是我对银行自助管理的心得体会。

首先，我深刻体会到自助管理带来的便利之处。通过各类终端设备，我们可以方便地进行存取款操作、转账汇款和查询明细等功能。比如，我可以通过ATM机随时随地取款，不再受到营业时间限制；通过自助转账机，我可以方便地完成跨行转账，而不用专门去银行排队等待；通过手机银行App，我甚至可以在出差或旅行时进行各类操作，而无需携带大量纸质资料。这些便利大大节省了我们的时间和精力，提高了办事效率。

其次，自助管理使我们更好地掌握财务状况。通过ATM机和手机银行App，我们可以随时查询余额、交易明细和账单等信息，了解自己的资金流动情况。这对于我们合理安排资金、控制消费起到了积极的作用。尤其是在当前社会，理财意识日渐增强的背景下，自助管理为我们提供了一个更加便捷的财务监控方式。

然而，在享受自助管理带来的便利的同时，我们也要注意一些事项。首先，要保障自己的账户安全。在ATM机上进行操作时，一定要注意周围环境，防止被他人偷窥密码。此外，在使用自助转账机或手机银行时，要选择安全的网络环境，避免公共Wi-Fi网络，以免被黑客窃取个人信息。其次，要谨慎设置密码。密码设置要混合使用数字、字母和符号，并不定期更换。避免使用与个人生活有关的信息，例如生日、家庭地址等，以免被他人轻易猜到。最后，要随时关注账户变动。及时查看银行短信提醒和交易明细，发现异常情况要及时向银行报告，以免造成财产损失。

最后，我觉得银行自助管理的普及应得到更大的推广。自助管理不仅方便了个人，也减轻了银行的人力压力，提高了效率。银行应继续完善自助设备的服务功能，加强设备维护和更新。同时，银行还可以通过宣传推广，提高公众对自助管理的认识和信任度。可以做出宣传海报、发放宣传册、举办自助管理培训等活动，让公众了解到自助管理的便利和安全性。此外，银行还可以结合其他行业的需求，推出更多的自助服务，满足个人和企业的不同需求，进一步提高自助管理的普及度。

综上所述，银行自助管理给我们的生活带来了很多便利，通过自助管理我们不仅能够随时随地进行各类金融操作，还能更好地掌握自身财务状况。然而，在享受便利的同时，我们也要注意账户安全，并及时关注个人账户的变动情况。银行应该继续完善自助设备的服务功能，并通过宣传推广来提高公众对自助管理的认识和信任度。只有这样，我们才能更好地享受自助管理带来的便利，提高金融操作的效率。

**自助银行心得体会报告九**

银行实习心得体会范文 转眼已经实习了两个多星期，曾怀念睡觉睡到自然醒的生活。但是现在建行紧张有序的实习生活让我一改从前自由散漫的作风，自觉融入到这个优良的工作环境中去。生活节奏变得规律，每天准时上下班，上学时候的散漫、轻松的日子一去不复返。分配那天，有点紧张，也有点ji动，因为不知道究竟花落谁家。幸运的是，我被分配到了离家不远的厦门建行松柏分行。报到的第一天我遇到了两个校友，他们也是来实习的，我们受到了康经理和林经理的热情接待，他们与我们进行了一番意味深长的谈话。从他们的话语和笑容中我们能感觉到这个和谐而又热情的团队。随后经理安排我们各自拜师学习，我先被安排到贷后服务的岗位。

因为我以前没接触过，对个贷后中心的很多业务都不懂。“师傅”是一个随和而又豪爽的人，从第一天起，他就仔细给我传授个人贷款业务的点点滴滴。

银行工作总结范文三篇

银行工作总结范文三篇

忙碌的20\_年走向了尾声，我们的银行工作也要进行年度总结了，一年来的工作有过烦恼有过喜悦，而这一切都将是我们宝贵的经验财富。

【一】 我支行认真贯彻xxxx支行\*\*年工作会议精神，牢固树立科学发展观，进一步深化改革，加强员工队伍建设，强化内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我支行\*\*年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

一、各项指标完成情况

1、存款业务指标增势明显。8月末，各项人民币存款余额为\*\*万元，较年初新增\*\*万元，完成xxxx支行人民币存款计划的\*\*。

2、信贷业务总量上升，不良贷款比重大幅下降。8月26日，人民币贷款余额为\*\*万元，较年初增加\*\*万元。完成xxxx支行人民币存款计划的\*\*。

二、主要工作回顾

（一）坚持以人为本，狠抓员工队伍建设，充分调动员工工作积极性，增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。

1、按xxxx支行要求改革工资分配办法，调整月度绩效工资和年度绩效工资的分配权重，有效地鼓舞了士气，带动了人气，促进了业务的指标的攀升。

2、因人因地制宜，把合适的人安排在合适的岗位，用人所长，使每位员工都在一个和谐的氛围中充分地发挥各自的作用，是支行今年工作的一个着力点。

（二）坚持以市场为导向，以产品营销和个性化服务为手段，进一步扩大客户群体，确保支行各项业务的快速发展。

1、加强业务发展科和营销模式，加大了对大客户和对网点员工服务管理的工作力度。

2、改革营销模式，变一线网点人员单打独斗、散兵游勇式的营销为全员整体联动、铺天盖地、轰炸式的全员营销。

3、抓客户群体的建设，通过各种途径，巩固老客户，争揽新客户，侵吞、蚕食他行重

点客户，我们的客户群体正在逐步扩大。

4、加大信贷业务的营销力度，广辟信贷渠道，初步形成了一定规模的客户群，信贷业务步入了良性发展的轨道。

（三）坚持合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。 始终不渝地坚持从严治行，不断强化内部管理，加大对风险点的检查督导，确保了各项业务的健康平稳发展。

三、今后的工作意见

今后，我行各项业务工作都取得了较快的发展，经营效益也得到了大幅提高，的确令人欣喜，但我们在享受胜利的喜悦的同时也必须清醒地认识到我们下半年面临的巨大的困难和挑战：今年下半年，我们要消化代发后客户大量取现带来的存款流失，要妥善处理好贷款的逾期问题，工作的难度非常大，任务非常艰巨，稍有懈怠，上半年取得的成绩就会化为乌有。

下半年我们的工作重点：

1、抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和职业使命感。

2、新网点搬迁后，硬件设施完备，要求员工提高服务质量，进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展已经取得的成果，尽最大努力全面完成全年的目标任务。

3、积极主动地解决好费用资源和费用需求之间的突出矛盾，在业务和效益发展的同时，实现员工收入的同步稳定增长。

4、进一步强化内部管理，落实安全制度，抓好安全工作，保障各项工作的健康运行。

【二】

二〇一五年，在管理行、支行各位领导的关心和培养下，同事的支持和帮助下。我在思想和工作方法上都有了很大的进步，对待和处理问题也逐步趋向全面化。回首一年的工作，有艰辛，更有收获，有工作经验的锤炼，更有意志品格的磨砺。如果要用一句话来概括的话，那就是：累并快乐着，苦并收获着。现将我本年度的思想、工作总结如下：

一、xxxx3年工作情况 (一)脚踏实地，努力工作。一是积极配合办公室主任逐步完善办公室各项管理制度，规范了工作程序;二是认真做好行内文案工作和会议组织工作，确保管理行、支行决策的贯彻落实，协调管理行及支行各部门工作，加强信息反馈;三是做好督促落实、支行人事档案管理、用印管理、对外联络和接待，文明创建资料的收集、整理和归档工作;四是注意形象，无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。(二)积极主动，撰写材料。完成了全年工作计划、各种请示、报告、通知等文件材料的起草工作;配合管理行办公室领导完成“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”、“市级巾帼文明岗”、“四星级标准化支行”的创建工作。(三)认真学习，努力提高。时代在不断发展变化，我们所做的工作也随时代的变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。在xxxx2年董事长倡导地“四个一”读书活动基础上，努力学习与工作相关的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。特别是通过学习《做最好的银行职员》一书，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了一定的提高。

二、自身存在的不足之处

1、对学习的重要性和紧迫性认识不够，对金融知识、社科知识缺乏系统的学习，钻研不够，学习形式化。

2、工作中不够大胆，创新意识不强。总是在不断学习的过程中改变工作方法，而不能在创新中去实践，去推广。

3、经验不足，处理问题表面化，对一些关系全局的工作理解不透，有时会犯想当然的错误，在工作压力大时也会有急躁情绪。

三、改进措施及20\_年工作计划

1、加强对金融业务知识、经济知识及我行各级领导推荐书目的学习，积极主动学习结算及信贷等各类业务知识，并进行实际操作。不断提高学习的主动性，不断提升个人思想内涵及修养，力争xxxx6年通过剩余两门从业资格考试，并在职称和银行相关专业认证考试上取得成绩。

2、提高创新能力，加强主观能动性。时刻锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到注意集中、反应灵敏、理解深刻、记忆牢固。善于表达自己的智慧和意见，不断地在工作中发现问题、研究问题、解决问题，在心理素质、思维方法和组织协调能力各个方面提高自己。

3、积极主动，当好“五员”。一是努力当好一名通信员。较好地完成上传下达工作，确保各项决策得以贯彻落实，在第一时间把领导的精神和要求传达到部室;二是努力当好一名办事员。主动工作，克服办公室人员较少的困难，较好地完成了领导交办的各项工作;三是努力当好一名信息员。积极了解、掌握各方面动态、信息，加强信息工作;四是努力当好一名协调员。为各科室服务，尽力有效协调各部门及科室工作，使各项工作达到整体推进的目的;五是努力当好一名勤务员。无论左右科室，全力协助，热心服务，按时、按质、按量完成领导各项工作。

二〇一五年对于我来说是意义非凡的一年，这一年，我拥有了自己的小家，既然已经成家就应当立业，新的一年，我会更加成熟，更加努力，迎接一切新的挑战。

【三】

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

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。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，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，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。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，已经熟练撑握了各项业务技能、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，使我终于从一名新入行的新手正式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邮政储蓄银行新职员。

（二）我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、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，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。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，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄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，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。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展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄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。我始终把邮储银行当成自己的家，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，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

（四）我从敬业守道中感受了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚

踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的镙丝钉，拧在那里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；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。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、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，抓大不放小”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，为邮政储蓄银行做出新的贡献，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，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。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。我要紧紧抓住贵阳市大开发、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。

银行服务心得体会范文

其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人际间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

银行服务心得体会范文

其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人际间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

银行工作总结范文

银行工作总结范文

（一）xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx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xx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，柜台上一样可以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，特别是一线员工，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“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，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”，为客户提供全方位、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，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、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提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，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，给客户提供及时、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希望!但在我看来，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!今天，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”。今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。因为我知道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积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行工作总结范文

（二）20\*\*年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐,围绕支行工作重点,出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影??虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，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资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20\*\*年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

银行工作总结范文

（三）20\*\*年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在招行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将半年来的工作情况总结如下：

一、作为一名对公客户经理，不仅要加强学习好\*\*年的信贷政策，重点掌握招行“总 体信贷策落，客户与业务信贷政策，行业聚焦”等信贷政策部分，更要在此基础之上，做好我行政策传达与企业选择分类营销等工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

1、努力提升业务技能水平，强化自身风险管理意识。从支行成立至今，遇见如国内保理、开发贷款等以前没有实际操作过的业务，为了能够更好的拓展客户，在分行收信部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识了该业务的操作模式，风险的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后4次参加了分行举办的技能培训。2﹑加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于\*\*年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与昆明苏化生物科技有限公司﹑云南崎峰机电设备有限公司﹑滇能电力燃料有限公司﹑云南城投等公司业务的开展工作。

二、加强客户营销，增加客户群体。自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向。我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定业务方案。第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。下半年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。第二，在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报招行。第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门﹑同事﹑银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。

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！