# 银行柜员工作总结个人(五篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-09-13

*邮储银行柜员工作总结 银行柜员工作总结个人一在刚刚加入\_\_x的时候，我从大堂开始了职业生涯。一开始，我对这份工作重要性认识不足，认为工作单调而重复，技术含量不足，在工作中产生了一定的消极情绪。经过一段时间的深入了解，我认识到了大堂是迎接客户...*

**邮储银行柜员工作总结 银行柜员工作总结个人一**

在刚刚加入\_\_x的时候，我从大堂开始了职业生涯。一开始，我对这份工作重要性认识不足，认为工作单调而重复，技术含量不足，在工作中产生了一定的消极情绪。经过一段时间的深入了解，我认识到了大堂是迎接客户服务客户的第一线，银行业绩与口碑的好坏，和大堂的表现有着紧密的联系。

后来，我被分配到了高柜柜员岗位进行锻炼，我又认识到了柜员岗位是银行把控风险的第一道铁闸，每一张业务单，甚至每一个签字都关系到银行所承担的风险，甚至关系到银行立身之本——信用。 通过这些不同岗位的锻炼，我认识到基层的工作是最磨练人，最锻炼人的。只有真真正正从小事做起，从一点一滴做起，才能不断提升自身的能力。因此，我努力熟悉业务流程与规章制度，苦练基本功，积极主动地与老柜员交流沟通，并虚心向他们学习，深刻领悟到每一笔业务须注意的地方以及可能存在的风险。

二、服务方面

通过不断的学习与实践，我深刻认识到银行之间的竞争不仅停留在机器设备与网点装修的硬件水平上，更关键的是在服务意识和服务态度上的竞争。这种软实力之间的竞争更能体现出银行的核心竞争力。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度，我深知自己的一言一行都代表着\_\_\_\_的形象，为此，我常常提醒自己要“站立服务”，要“微笑服务”，耐心细致的为客户答疑解惑。面对个别情绪激动的客户，我争取巧妙应对，不伤和气，宁可自己多受些委屈，也要尽量维护好我行的利益，尽自己最大的努力去解决沟通和忍让;面对客户的称赞，我谦虚谨慎，戒骄戒躁。我始终坚持“客户第一”的思想，在不违反规定原则的情况下，尽量满足客户的业务需要。

我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，我把客户的事情当成自己的事情来办，急客户之所急，想客户之所想。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，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。

三、生活方面

在这半年的工作生活中，我深切地感受到了集体的温暖和力量。初来这个城市的我，因为没有家人和朋友的陪伴，加之对这个城市的陌生，不免常常感到疏离和失落。在我低落的时候，是领导和同事给予了我莫大的鼓励，是他们的热情温暖了我，是他们的信任感动了我，是他们的\'支持激励了我。在我们这个集体中，业余生活丰富多彩，极大地增进了我与老师和同事们的交流、沟通和学习。

在此，我真诚的感谢他们，谢谢你们给予了我前进的力量。在工作中，我的人际交往能力也得到了提升和锻炼。我认识到与人交往首先要真实、坦诚、能和对方敞开心扉，尤其是在工作中，要采取合理的方式表达自己的真实情感。更重要的是要学会宽容，学会倾听不同的意见，学会站在别人的角度考虑问题。

回顾检查自身存在的问题，我认为自己还存在着下列的不足：

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，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生。面对这种严峻的挑战，我应该深刻认识到自身存在的不足，不断提升自身学习的紧迫感和自觉性，不断储备理论基储与专业知识，不断学习新的业务知识。

二是业务水平有待提升。自己学习到的业务技能还不够全面，有时还会出现一些低级错误，一些不常见的业务办起来还不够熟练。

三是有时会出现思想上的倦怠。在工作较累的时候，我有过思想松弛，不愿工作的动向。这是自己的心理素质、责任意识还有待提升的表现。

针对以上问题，我要争取做到：加快熟练操作各种业务技能的步伐，利用空闲时间多向老师和同事们请教，将各种业务操作流程烂记于心，真正成为一个合格的业务能手;认真吸取平时工作当中的经验和教训，坚决做到业务操作零失误，客户百分之百满意;同时加强自身理论学习，进一步提升自身综合素质;纯净自己的思想，树立责任意识，努力克服消极情绪，积极配合领导、老师和同事们把工作做得更好。

总结过去的经验和教训，是为了明天能够更美好。我的不足和欠缺，还需各位领导、老师和同事们批评、指正。我相信转正以后，我将会更加努力，为\_\_\_\_贡献力量。

**邮储银行柜员工作总结 银行柜员工作总结个人二**

一、支持小微企业发展、服务“乡村振兴”战略方面

我行按照省分行要求，支行负责人带队，加强“五走”工作（走政府、走园区、走平台、走协会、走目标企业），通过与政府主管部门加强合作，多渠道了解企业融资需求情况，梳理名单，针对性提供融资支持。12月份，我行与\_\_科技局达成共识，成功签署合作协议，一方面重点对科技型企业加大力度给予信贷支持，另一方面积极推荐存量客户申报高新企业培育。截至12月25日，\_\_\_\_银行小企业法人贷款余额\_\_亿，较年初增加6617万，小企业法人贷款户数x户，较年初新增x户，户均余额\_\_x万元。在服务“乡村振兴”战略方面，我行也在积极响应政府号召，遵循省分行要求，大力支持实体经济发展，大力支持创业发展，截至20\_年12月25日，我行个人金融部对“三农”贷款共投放了\_\_亿元，较年初增加\_\_\_\_万元，贷款户数\_\_x户，较年初新增\_\_x户。

二、优化完善融资服务，降低企业融资成本方面

（一）加强新产品运用

今年3月份，我行出台了无还本续贷业务，针对我行小企业客户，只要经营状况和信用良好，在贷款到期时均可以来我行申请无还本续贷业务。自开办该项业务以来，我行已累计为小微企业办理无还本续贷贷款\_\_户，金额\_\_x万元。另外今年上级行加大了大数据、云计算等信息技术的运用，改造信贷流程和信用评价模型，推出无抵押、无担保、纯信用的线上产品“小微易贷”，小微企业通过手机银行即可申请、办理。目前\_\_行已发展小微易贷客户\_\_户，投放金额\_\_x万元。另外今年上级行在以前小企业税贷通产品的基础上，针对微型企业（个体工商户），推出了“小额税贷通”等信用类信贷产品，现已投放\_\_万元，\_\_户。这些产品的运用，都极大的丰富了企业融资方式，简化了信贷流程，节约了财务成本，满足了小微企业用款“短、小、频、急”的用款特点。

（二）加强政策执行，提高政治站位

今年以来，上级行给予小微企业融资方面出台了一系列政策，一方面在贷款额度上不受控，另一方面实施内部资金转移价格优惠，自6月起对辖内所有小微企业信贷投放补贴奖励经办行50bp经营收入。第三，在小企业贷款发展数据、利率压降方面加强管控督导，自8月起，按照上级行要求，我行小微企业贷款利率进一步下调，执行利率水平先审批，之后再报授信部进行业务审查审批。从\_\_市分行利率监测情况看，截至12月9日，我行四季度新发放贷款平均利率5.16%，较一季度加权平均利率（5.92%），下降76bp。第四、在业务发展上开展支行间相互帮活动，加强互相学习交流。对于上述政策及工作要求，作为基层支行，我们严格贯彻落实到位，做到小微企业贷款应放尽放，不抽贷、不压贷。同时开展一系列小微企业收费减免政策，不仅体现在贷款利率优惠上，对小微企业开户费用、对公网银ukey工本费、对公网银账户服务费、对公网银数字证书服务费、转账费用进行免除。今年以来，我行实行贷款利率下调优惠的企业已达\_\_x户，贷款金额\_\_x万元；手续费减免涉及企业\_\_户。

（三）加强贷款利率压降管控督导

自8月起，按照上级行要求，我行三农贷款利率进一步下调，执行利率水平先审批，之后再报授信部进行业务审查审批。从内部系统利率监测情况看，截至12月25日，我行四季度新发放贷款平均利率6.7%，较一季度加权平均利率（7.52%），下降82bp。

三、拓展表外融资渠道，支持我市经济建设方面

目前，我行的表外融资业务由总行授权市分行办理，支行做为营销行，本年累计为当地中小企业办理承兑业务\_\_\_\_万元。

四、存在的问题与不足

1、我行的公司授信业务总行仅授权至市分行办理，导致相关业务实为发放至\_\_，但报表统计口径在市分行，无法在统计数据中得以体现。

2、我行目前尚无法办理敞口承兑业务，表外融资渠道有待拓宽，该项产品使用的灵活度有一定局限性。

3、我行有部分贷款是\_\_支行办理，由\_\_市分行发放，导致相关数据与人行统计数据有出入，在今后的数据中，我行会避免此类误差。

五、20\_\_年计划与工作建议

工作计划：用好上级行的利率优惠政策，主动做好业务宣传及与客户的业务对接，坚持服务实体，大力支持实体经济发展。

工作建议：建议监管部门在银行信贷从业人员“尽职免职”方面出台更加细化明确的指导意见，否则什么才能算上“尽职”，界定比较模糊，作为现在从业人员的直观感受，是逢查必罚，不利于信贷人员轻装上阵。

**邮储银行柜员工作总结 银行柜员工作总结个人三**

一、完成工作任务，取得良好成绩

\_\_\_\_年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错;在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品x万元，其中：基金x万元，保险x万元，银行卡x万元。

二、积极拓展业务，认真做好新老客户工作

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。

在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。

我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

三、树立服务意识，真诚服务客户

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力;把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情;做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难;始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

\_\_\_\_年，我将切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的发展，做出自己应有的努力与贡献。

**邮储银行柜员工作总结 银行柜员工作总结个人四**

一、狠抓内控合规管理，营造爱行爱岗企业文化

1、以专项活动严控风险重点。一季度开展各条线部门200\_\_年问题的对照梳理，由各业务主管对照问题汇总，查找本部门存在的问题并加以整改;二季度“人人挖遗漏，处处防风险”的百条风险建议活动，组织对公、对私、国际结算业务人员座谈操作中制度未覆盖的风险，组织评选“慧眼奖”，涌现有一些有价值的防风险建议。

2、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。

3、强化业务主管“内当家”作用。从责权利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。

二、 突出绩效考核引导作用，重点竞赛活动拉动业务发展

1、各季度与时俱进，重点竞赛活动加速业务迅速发展。

一季度坚持存款立行原则，根据市场规律开展存款开门红竞赛，通过采取支行每周通报、定期例会分析，网点业务宣传咨询活动和vip客户座谈等措施，使开门红活动扎实有效开展，在分行开门红竞赛活动中，支行对公日均存款处于分行领先位置，对私存款中网点入围率40%。

2、完善改进绩效考核整体方案，突出考核的全面引导作用。

今年对各项业务指标考核取消了加分封顶的限制，鼓励网点充分发挥优势，利用自身区域特点发展业务。同时，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。

三、做大做强中间业务，拓展赢利新空间

1、其他中间业务：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均已完成。另外,支行积极拓展分行新业务，制定\_\_\_\_\_\_竞赛奖励方案，通过每日发送短信，及时向行长室和网点负责人通报黄金宝行情及相关信息，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。

2、国际结算：培育重大客户，争揽市场业务份额。根据年初制定的方案，对支行前十位大客户实行首席客户经理制，业务发展部主管客户经理每季向首席客户经理汇报业务情况和公司经营情况，共同商定下一步营销方案，提高客户忠诚度与贡献度。我行通过与分行及\_\_\_\_分行联动营销，抓住有利时机，以网上银行为营销手段促进了该公司在我行国际结算量的增加;对于另一结算大户—\_\_\_\_公司，我们以资产业务投入为契机，采取灵活的用款还款方式。经过多方面营销，目前为止，\_\_\_\_公司国际结算量达\_\_\_\_亿美元，\_\_\_\_结算量达\_\_\_\_万美元。与此同时，也关注中小公司的国际结算业务，利用各种机会进行营销，形成两头抓，两头都不放松的发展局面。

3、零售贷款：在有效防范风险的前提下，结合\_\_宏观调控对无锡房市的影响，我们注重加强与中介的合作，重点发展二手房业务，同时兼顾新楼盘开发的发展思路。经过努力，实现新增\_\_\_\_\_\_万元，较同期增幅为\_\_\_\_\_\_%。

四、充分认识优势及压力，树立营销新理念

由于支行一季度行长室成员调整，新的领导班子到位后，加强分工，明确职责，三位行长与网点建立联系负责制。提出“用脑用心的有效营销”、“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。此外，行长室十分重视产品的联动营销，由国际结算产品带动，负债业务的增长。

五、深层发掘区域资源，确保业务源远流长：

1、提高员工素质，加强企业文化建设

2、加强对新项目争揽。累计争揽新项目\_\_\_\_个，注册资金合计达\_\_\_\_万元。日资项目争揽的传统优势地位得到进一步巩固;欧美项目争揽踏步前进，如\_\_\_\_等纷纷落户我行。

3、加大对他行目标客户的争揽力度。三个项目组具体锁定4-5家他行客户作为近期目标，有针对性地进行营销。对已开立帐户的他行客户，要求增加走帐、存款比例;尚未营销成功的，进一步通过外围营销、产品营销、走访等形式，积极争揽。

4、继续强化与政府招商部门的沟通，确保新的优质项目源头。首先要求客户经理们每星期至少跑招商部门两次，第一时间捕捉项目信息，并据此展开跟踪与营销。其次，按项目组进行具体分工，三个项目组对应三个招商局，充分利用有限资源，重点联络，重点跟踪;再次，点面结合，在全面保持与招商部门联系的同时，有重点的选择部分招商经理，重点公关，使他们成为“内线”人物。

在今后的工作岁月中，我还是会一如既往的努力工作，将我该做的事情做好，将领导布置的任务完成好，和同事处好关系，为我们支行的发展做出自己应有的贡献。

做好自己的工作看似简单，其实也是对国家作出了自己应有的贡献了。全球金融危机的爆发导致我们国家的经济已经发展的不如之前几年迅猛了，这是大环境，全球影响都这样，不过我们还是应该不要灰心，金融危机早晚都要过去，只要我们做好了自己的工作，就是为国家经济的恢复做出了应有的贡献。

**邮储银行柜员工作总结 银行柜员工作总结个人五**

一、在思想上充分认识信息工作的重要性和必要性

信息工作在支行中起到喉舌的作用，它是是总行领导了解支行工作情况的依据，是支行职工了解总行各项方针政策的中介，所以我们深深地认识到信息工作在日常工作中的重要性，时时密切关注总行的工作动态和精神，做好工作总结，并及时反映职工各项信息，不断地提高信息编写质量，及时向上级行报送了大量的有价值信息稿件。

\_\_\_\_支行领导十分重视信息工作，以新思维，新方式认真抓好此项工作。为提高信息的针对性和信息的深度广度，更好地搞好信息工作，支行成立了由办公室牵头，信贷科、营销部、营业部的相关人员参加的信息工作小组。及时传达总行不同时期的中心工作和各项活动纲领，并定期组织大家开展专题讨论，认真采编活动动态，密切关注职工思想状况，积极配合总行搞好每一次活动，同时把职工的意见和建议及时地反馈给总行，做好信息传播平台的作用。

二、注意提高信息信息工作的质量

信息工作开展得好、质量高，就能为我们认识问题、分析问题、解决问题提供便利，反之就失去了工作的意义。\_\_\_\_支行的信息工作紧紧围绕总行各个不同时期的中心工作来开展，并真正做到上报的材料能够真实地反映出一项政策、措施或一项活动的实际贯彻执行或开展情况；真正达到推动工作的目的。我们对总行下发的各项文件和每一期《\_\_\_\_银行》都及时地转发给职工，组织大家认真研究近一时期总行信息报送的重点和要求，并有针对性报送有关稿件；对于上报总行的稿件，不仅是从文字上把关，从政策方面把关，还对有关情况、事实和数据进行认真的核查。力求使上报的材料更为准确、及时，为上级部门的决策提供真实可靠的依据。

三、借信息工作激发职工工作热情，创造良好工作氛围

20\_\_年，\_\_\_\_支行无论是在业务发展上还是在文明创建上都取得了一定的成绩，先后被评为，涌现出了一大批先进个人、创业标兵、服务之星等，这些先进人物有的是加班加点，不喊苦与累，默默奉献；有的是锐意进取，敢于创新，取得辉煌业绩；有的是兢兢业业，热忱服务，获得赞誉。银行这个工作要面临许多诱惑，没有一定的信念支撑，心灵的天平就要倾倒，这个信念就是：有些东西是不能用金钱来衡量的，譬如：名誉。在营业部里，储蓄柜的姑娘们曾经在下班收拾柜台的时候发现了黑色的提包，他们等啊等，等到了天黑，等到了回头找包的客户。当看到提包里的东西原封没动时，客户想到了用物质的东西来感谢，被她们婉言谢绝了；会计柜的同志为客户办理汇款解决难题，客户把表扬信贴到了大门口；信贷科的同志为客户争取一笔贷，跑断了腿磨破了嘴。\_\_\_\_支行的业务量一天天在增长，效益一步步在提高，谁又能说没有这些员工的功劳呢？而这一个个闪光的亮点无疑是最好的素材，我们抓住这些亮点，累积这些素材，编写了一篇篇感人肺府的、真实典型的稿件，例如结合总行开展的\_\_\_\_活动，我们先后在《\_\_\_\_银行》上发表了\_\_\_\_等多篇稿件，由我行上报的还被总行评为重大建议奖，\_\_\_\_支行借此在职工中广泛开展树典型，学先进活动，在行内形成争先创优的良好氛围。有效地促进了各顶业务的发展。

在今后的信息工作中，我们要再接再厉，借鉴其他支行好的做法，做好工作计划，以此推动我们的工作。同时也要加强与总行、支行间的信息交流，拓宽视野，学习经验，以更好地做好信息的编发工作。

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！