# 邮政储蓄综合柜员工作总结

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-11-14

*邮政储蓄综合柜员工作总结大全5篇服务是邮政生存的根本，高度重视优质服务工作，从抓职工思想、职工素质入手，不断提高服务水平。以下是小编整理的邮政储蓄综合柜员工作总结，欢迎大家借鉴与参考!邮政储蓄综合柜员工作总结精选篇1时光如锉，细磨无声。进入...*

邮政储蓄综合柜员工作总结大全5篇

服务是邮政生存的根本，高度重视优质服务工作，从抓职工思想、职工素质入手，不断提高服务水平。以下是小编整理的邮政储蓄综合柜员工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**邮政储蓄综合柜员工作总结精选篇1**

时光如锉，细磨无声。进入邮政分公司工作也已经有一年多的时间了，在这一段时间的工作中有匆忙、有懊恼、也有成长和收获。在单位领导的培养和教导下、在同事的帮助和指导下，当然还有自身的不断努力和学习下，无论是思想、工作还是学习中，我都取得了长足的进步和巨大的收获。这一年多的时间，我获益良多。

一、初步接触储蓄网点

20\_\_年9月初，为了能够使我们快速的了解邮政的业务，局领导安排我到\_\_所去学习。

第一次在\_\_所主要是大概的学习各项操作。从点钞、加打凭条到上机操作以及扎帐结账，只是跟着营业员们简单的学习了各项步骤，能够知道各项流程的操作，偶尔上机实习一下，但是没有具体实践的操作。只是明白了解了操作流程，并不代表就可以当好一名储蓄营业员。熟悉操作只能够表明你可以办理业务，但是想要在储蓄岗位干好，需要的不仅仅是操作，还必须要能发展各项业务，这就要熟练的掌握各项业务的话术，明白它们的特点，针对不同的人群运用不同的话术。在\_\_学习的时候，营业员们给我好好的.上了一课，从短信、网银到理财、保险营业员们不仅全部给客户介绍了，关键是能够把它们串联结合起来，显得很流畅，让客户感到我们确实是为了客户的利益着想，站在他们的角度替他们考虑。

元旦当天，第一次感受到银行也可以有这么多的人，整个大厅基本上被来办理业务的客户围了个水泄不通，连着几天的火爆场面，让我对元旦开门红有了新的认识和感官。场面火爆的同时也意味着大堂工作人员需要做的工作量相当的大。此时大堂工作人员就要做到“面观四方、耳听八方”。由于元旦开门红活动的吸引力，致使好多客户存定期、保险，这样难免遇到客户排长队的问题，此时大堂工作人员就要及时的分流客户，引导客户到不同的窗口办理不同的业务，同时利用好自动取款机、助农取款机。遇到客户对办理业务慢、服务等方面的意见时，要及时倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算驳倒了客户也不会带来好的结果，或许会更糟。

二、大堂工作人员

作为直接面对客户的人员，要有较强的沟通能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，还要具备足够的应急事件的处理能力，因为不可避免的会遇到诸多的突发事件。而理财经理就需要掌握不同的理财产品，基金、保险、理财等金融知识都不可或缺。在柜员转介客户的时候，理财经理需要做的就是利用专业的知识来说服客户、打消客户的疑虑，从客户利益的角度去分析、讲解，对客户进行资产规划、配置，实现客户和企业之间的双赢。

三、烟草款项目

20\_\_年9月底在\_\_所由于是刚去学习所以对烟草款项目不是特别的了解，加上烟叶不好仅仅在烟站待了2—3天，没有深入的了解。20--年8月又来到\_\_所对烟草款项目进行详细的学习。这次烟草款项目刚开始就来到\_\_所，参与了烟草款项目前期的准备工作：收集烟农资料、核对烟农信息、给烟农办理存折、给烟农开户。每天所里面安排2个人下乡，到烟站和烟站工作人员对接后，去村里面核对烟农的信息，在收集、核对资料的同时，还给烟农讲解我们邮政储蓄针对烟农存定期、活期所专门准备的优惠政策。另外我们也在烟站的代付室准备了大量精美的礼品和宣传海报，并在烟站周围张贴了宣传海报和条幅。

除了在烟站宣传外，我们还通过多送到网点办理存款业务烟农礼品，和他们搞好关系，让他们帮助我们宣传。定时的我们联系他们，通过他们组织或者带领我们到村里面的种烟和有钱大户家进行宣传走访并小礼品，来吸引客户到我所办理定期、保险。经过我们的大力宣传，今年烟草款项目取得了一定的效果。

四、储蓄营业员

在烟草款结束后，我又回到\_\_学习储蓄营业员和综合柜员的相关业务操作流程。\_\_所在元旦前要搬迁到顺河广场，所以我们在12月开始对顺和广场周边就行覆盖式的宣传，利用不上班的时间，我们对周边商户进行上门送小礼品和宣传页的方式挨家挨户宣传走访，对周边小区和村镇在醒目位置张贴宣传海报的方式进行宣传。

元旦再次感受到开门红的火爆，但是这次和上次的感觉不同。这次是在里面当营业员，抬眼望去窗口密密麻麻的全是人，从早到晚，根本没有时间停歇。由于澧泉是职工劝储所，所以和平时办业务还不一样，一个人来办理好几笔业务，后面还有客户在不停的吵喊，所以有点头蒙脑胀，忙业务办理完毕后，还要整理账，此时就一个字可以形容“累”。

实践出真知。只有在不同的地点，不同的岗位干过，才能体会到其中的差异，针对不同的环境，不同的客户群体采用不同的方法取得同样的效果——业绩的增长。

转眼间，已来到邮政分公司一年多的时间了，在储蓄上算下来也有将近1年的时间了。这一年在不同的地方、不同的岗位经历了不同的人际关系，每经历一个地方、一个岗位就多一份收获，无论快乐还是忧伤，无论进步还是失误，无论成长还是阻碍，这些都是一种经历，唯有在这些经历中不断的总结其中的不足，才能把这些经历化作前进的基石，变为人生的财富，并且这种财富只会越来越多，而不会减少。

在过去的一年多时间里，公司给我提供了一个宝贵的工作机会，一个锻炼能力的良好平台；领导给予了我长辈般的关爱和悉心的指导；同事给了我无私的帮助和莫大的支持。这些，让我的正式工作生涯从一开始就是美好和顺利的，面对这些，我除了感谢，还有就是感恩。另外，很感谢局领导班子对我的培养和认可，使我能够在不同的岗位进行锻炼和学习，让我对单位的其它工作也有了了解与认知，熟知了邮政各项业务的发展和流程。

前面的道路还很长，相信途中的坎坷也会有很多，也许前路荆棘遍布，也许未来困难重重，但我始终相信：只要年轻，就没有什么不可能。因此，趁着年轻，必须勤于学习，用知识理论武装自己；必须善于创造，以敢于挑战的勇气鼓舞自己；必须甘于奉献，把知识和行动统一起来，积极为邮政的璀璨流芳献出自己的力量！

**邮政储蓄综合柜员工作总结精选篇2**

时光如锉，细磨无声。进入邮政分公司工作也已经有一年多的时间了，在这一段时间的工作中有匆忙、有懊恼、也有成长和收获。在单位领导的培养和教导下、在同事的帮助和指导下，当然还有自身的不断努力和学习下，无论是思想、工作还是学习中，我都取得了长足的进步和巨大的收获。这一年多的时间，我获益良多。

一、 初步接触储蓄网点

20\_\_年9月初，为了能够使我们快速的了解邮政的业务，局领导安排我到烟草所去学习。

第一次在烟草所主要是大概的学习各项操作。从点钞、加打凭条到上机操作以及扎帐结账，只是跟着营业员们简单的学习了各项步骤，能够知道各项流程的操作，偶尔上机实习一下，但是没有具体实践的操作。只是明白了解了操作流程，并不代表就可以当好一名储蓄营业员。熟悉操作只能够表明你可以办理业务，但是想要在储蓄岗位干好，需要的不仅仅是操作，还必须要能发展各项业务，这就要熟练的掌握各项业务的话术，明白它们的特点，针对不同的人群运用不同的话术。在\_\_学习的时候，营业员们给我好好的上了一课，从短信、网银到理财、保险营业员们不仅全部给客户介绍了，关键是能够把它们串联结合起来，显得很流畅，让客户感到我们确实是为了客户的利益着想，站在他们的角度替他们考虑。

元旦当天，第一次感受到银行也可以有这么多的人，整个大厅基本上被来办理业务的客户围了个水泄不通，连着几天的火爆场面，让我对元旦开门红有了新的认识和感官。场面火爆的同时也意味着大堂工作人员需要做的工作量相当的大。此时大堂工作人员就要做到“面观四方、耳听八方”。由于元旦开门红活动的吸引力，致使好多客户存定期、保险，这样难免遇到客户排长队的问题，此时大堂工作人员就要及时的分流客户，引导客户到不同的窗口办理不同的业务，同时利用好自动取款机、助农取款机。遇到客户对办理业务慢、服务等方面的意见时，要及时倾听客户的不满情绪，不要急于去辩解什么，谁对谁错并不重要，就算驳倒了客户也不会带来好的结果，或许会更糟。

大堂工作人员作为直接面对客户的人员，要有较强的沟通能力。不仅要做到与客户的沟通，更应该协调客户与柜员之间的摩擦，还要具备足够的应急事件的处理能力，因为不可避免的会遇到诸多的突发事件。而理财经理就需要掌握不同的理财产品，基金、保险、理财等金融知识都不可或缺。在柜员转介客户的时候，理财经理需要做的就是利用专业的知识来说服客户、打消客户的疑虑，从客户利益的角度去分析、讲解，对客户进行资产规划、配置，实现客户和企业之间的双赢。

三、烟草款项目

20\_\_年9月底在烟草所由于是刚去学习所以对烟草款项目不是特别的了解，加上烟叶不好仅仅在烟站待了2-3天，没有深入的了解。20\_\_年8月又来到烟草所对烟草款项目进行详细的学习。这次烟草款项目刚开始就来到烟草所，参与了烟草款项目前期的准备工作：收集烟农资料、核对烟农信息、给烟农办理存折、给烟农开户。每天所里面安排2个人下乡，到烟站和烟站工作人员对接后，去村里面核对烟农的信息，在收集、核对资料的同时，还给烟农讲解我们邮政储蓄针对烟农存定期、活期所专门准备的优惠政策。另外我们也在烟站的代付室准备了大量精美的礼品和宣传海报，并在烟站周围张贴了宣传海报和条幅。

除了在烟站宣传外，我们还通过多送到网点办理存款业务烟农礼品，和他们搞好关系，让他们帮助我们宣传。定时的我们联系他们，通过他们组织或者带领我们到村里面的种烟和有钱大户家进行宣传走访并小礼品，来吸引客户到我所办理定期、保险。经过我们的大力宣传，今年烟草款项目取得了一定的效果。

四、储蓄营业员

在烟草款结束后，我又回到\_\_学习储蓄营业员和综合柜员的相关业务操作流程。烟草所在元旦前要搬迁到顺河广场，所以我们在12月开始对顺和广场周边就行覆盖式的宣传，利用不上班的时间，我们对周边商户进行上门送小礼品和宣传页的方式挨家挨户宣传走访，对周边小区和村镇在醒目位置张贴宣传海报的方式进行宣传。

元旦再次感受到开门红的火爆，但是这次和上次的感觉不同。这次是在里面当营业员，抬眼望去窗口密密麻麻的全是人，从早到晚，根本没有时间停歇。由于澧泉是职工劝储所，所以和平时办业务还不一样，一个人来办理好几笔业务，后面还有客户在不停的吵喊，所以有点头蒙脑胀，忙业务办理完毕后，还要整理账，此时就一个字可以形容“累”。

实践出真知。只有在不同的地点，不同的岗位干过，才能体会到其中的差异，针对不同的环境，不同的客户群体采用不同的方法取得同样的效果——业绩的增长。

转眼间，已来到邮政分公司一年多的时间了，在储蓄上算下来也有将近1年的时间了。这一年在不同的地方、不同的岗位经历了不同的人际关系，每经历一个地方、一个岗位就多一份收获，无论快乐还是忧伤，无论进步还是失误，无论成长还是阻碍，这些都是一种经历，唯有在这些经历中不断的总结其中的不足，才能把这些经历化作前进的基石，变为人生的财富，并且这种财富只会越来越多，而不会减少。

在过去的一年多时间里，公司给我提供了一个宝贵的工作机会，一个锻炼能力的良好平台；领导给予了我长辈般的关爱和悉心的指导；同事给了我无私的帮助和莫大的支持。这些，让我的正式工作生涯从一开始就是美好和顺利的，面对这些，我除了感谢，还有就是感恩。另外，很感谢局领导班子对我的培养和认可，使我能够在不同的岗位进行锻炼和学习，让我对单位的其它工作也有了了解与认知，熟知了邮政各项业务的发展和流程。

前面的道路还很长，相信途中的坎坷也会有很多，也许前路荆棘遍布，也许未来困难重重，但我始终相信：只要年轻，就没有什么不可能。因此，趁着年轻，必须勤于学习，用知识理论武装自己；必须善于创造，以敢于挑战的勇气鼓舞自己；必须甘于奉献，把知识和行动统一起来，积极为邮政的璀璨流芳献出自己的力量！

**邮政储蓄综合柜员工作总结精选篇3**

回顾20\_\_年在局领导和上级主管领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

一、思想上，积极参加政治学习

关心国家大事，拥护以党的正确领导，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟。

工作上，本人能忠于职守，严于律已，工作勤恳，遵守局里的各项规章制度，我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作。

学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识。我从没有满足于现状，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平，并通过了邮政营销员的考试。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的业务知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得成绩：

在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己，自觉学习业务知识，参加岗位培训、考试，不断提高自身素质。

三、存在的主要问题：

一是学习不够。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，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

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。

三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

四、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。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为邮政员工，我更要不断加强自己的邮政业务技能水平，这样才能在各项工作中得心应手，高效的完成工作任务。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对邮政事业的激情和热情，为我热爱的邮局继续奉献我的热血、智慧和青春。

**邮政储蓄综合柜员工作总结精选篇4**

载着个人成长的快乐与集体丰收的喜悦，走过了20--年。回首一年来的工作，让我豪情满怀：在市局正确领导下，在局班子和全体员工共同努力下，我们圆满地完成了市局下达的各项收入计划，出色实现了年初我局自定奋斗目标和冲刺目标，实现了年初提出的“六大战略，五个提高，十项工作”，向“东北综合实力首强县局”靠得更近；让我信心百倍：明年我们还会以更高的要求，更严的标准，更明确的方向去迎接20--年；让我体验到了成长的快乐：在这样一个优秀的集中工作，通过亲身感受，亲眼目睹，亲耳所闻，亲身体会以，亲临现场，加速了成长的历程，思想上经受了一次新的洗礼，打破了多年形成的思想惯性。

下面，我分几个方面汇报一下我一年来的工作。

按照市局的统一安排，我于 20--年1月8日到公主岭局交流工作。根据班子的安排，我协助局长分管函件广告、集邮、报刊发行、农资、电子商务、包裹、机要、网络运行、视检视察等方面工作。

一、协助局长抓好经营工作

1、函件广告业务：截止11月末，完成业务收入164.2万，完成年计划185万的88.9%。主要做好了以下几方面：

(1)做好了09年借助粮食直补平台，发展函件“大礼包”业务，出台奖励办法，发动专业、网点、营销平台积极参与。利用一个半月时间，共计营销大礼包业务15万余元，召开三场专题业务调度会，现场走访网点20余处。

(2)抓好“函件百日竞赛”，拓展函件业务市场，出台相关业务方案，销售“祖国万岁”册700余本，形成业务收入6万余元；销售“建国60周年”异形片贺卡6000套，形成业务收入5.4万；

(3)集中做好20--年贺卡营销工作，截止12月--日，累计完成贺卡115万，完成年计划128万的90%。

2、集邮业务：截止11月末，累计实现集邮业务收入90.2万，完成市局确定85万的--6.13%。

(1)做好生肖生肖银条的销售工作，专业部门、营销团队、支局网点充分抓住春节的消费高峰，充分挖掘市场潜力，拓展生肖银条的文化和收藏价值，共销售生肖银条--0条，形成业务收入5万元；

(2)做好了日常集邮品的销售，利用支局网点开展pk竞赛，调动网点销售日常集邮品，拓展集邮市场空间；利用营销团队配合积分政策，开展营销队伍销售集邮品活动；利用“干部包保农村支局”开展包保干部与支局网点上下联动，通过一系列的活动开展和集邮政策的出台，拓展了集邮市场空间，壮大集邮爱好者队伍；

(3)做好了“集邮20年年册”大全册的销售工作，通过开展专题销售工作，挖掘市场空间，建立销售网络，共计销售近70册，形成业务收入27万余元；

(4)做好“建国60周年”主题集邮品的销售，共计形成收入近--万元；

(5)做好20--年新邮预定工作，截止12月19日，累计预定近1300套，预计能完成1500套。

3、报刊发行业务：截止11月末，实现业务收入80.4万，完成流转额350万。

(1)抓好投递服务质量的提升，服务水平的高低直接决定业务发展规模的大小，通过服务升级来带动业务升级，客户升级。

(2)抓好投递网络的建设，通过检查员跟段，投递网络投递点满意度回访，投递里程的核定，为投递网络的不断优化提供详实决策依据。

(3)促投递作业现场的管理，按照现代企业生产场地作业标准，积极推行局长的“6s”管理，打造一支业务素质高，服务能力强，纪律作风过硬的投递队伍。

(4)积极抓好20--年报刊收订工作，通过召开报刊专业会议，通过与地方党委沟通，通过专题调度会，截止12月20日，我累计完成报刊流转额300万。

4、农资业务：截止11月末，累计形成业务收入20.5万，其中销售大肥1459吨，清理--年库存11万元。

(1)调度网点销售积极性，在09年大肥销售中，涌现出了宝泉和怀德两个超200吨的单位，网点市场覆盖更加广阔，业务收入水平得以提升，个人利益得以丰厚，促进了农资业务的可持续健康发展。

(2)千方百计争取货源，在确保不积压的前提下，货源的供应成为制约农资业务壮大规模的一个至关重要瓶颈。与农资部门一道协同不同厂家、省公司、市局、兄弟局、渠道部门、社会代理商，取得了预期的效果。

预期的效果。

(3)做好了农资业务的回访工作和售后服务工作，针对20--年的全国特大旱情，我局个别地块出现不同程度的肥料不释放情况，与农资部门一道利用此机遇，对客户进行了轰轰烈烈的回访，扩大了邮政化肥的信誉和知名度，确保了农资业务健康发展。

(4)做好了20--年大肥业务的定货工作，根据以往年份的经验和市场实际状况，综合各方面，确定了20--年的农资业务方案，确保20--年农资业务规模的不断壮大，风险的不断减小，利润空间的提升。

5、电子商务业务：截止11月末，共实现电子商务业务收入65.9万，主要抓好以下工作：

(1)短信业务的集中突破，以储蓄业务短信为龙头，做好速递业务短信。通过制度业务发展方案，出台激励政策，干部包保，将积压短信发展目标落实到专业、网点、台席、柜员，明确责任制度，明确进度目标，每每天一报表，五日一通报，形成了较好的效果。速递业务短信，依托于速递业务平台，通过营业员“多说一句话”，提高柜员加办率，速递业务短信收入一直稳定在70%以上。

(2)平台代收费业务得以全面启动，充分利用电子商务平台，22处电子化支局网点全部启动代收费业务，自7月份以来，累计收费近30万，在形成业务收入的同时，带来稳定的高端用户队伍，促进了金融、集邮、思乡月等其他业务的发展。

(3)网络鲜花和航空客票业务方兴未艾，两项新业务全部实现了零突破，目前正进行市场起步阶段。

二、抓好网络运行、视检视察、服务、机要等管理协调工作

1、针对长春邮车运行时间调整、全夜航运行、速递分拣下沉、押运外包、专用邮袋的使用等，做好网络运行等相关工作，确保生产平稳运行，安全运行，为生产经营单位和环节提供支撑保障。

2、针对“打造东北首强县局”的总体构想，在经营水平不断提升的前提下，视检视察工作要先行。年初，将城区网点划入营业局管理，并配备了专门检查人员，充实了力量；对农村35处网点根据业务规模重新划片，将检查员绩效与所管理网点业绩挂钩；加强包促干部对支局包保作用，提升支局管理水平；通过下乡实地检查与调度汇报相结合方式促进网点提升管理效果；重点针对省市局要求做好了农村支局达标工作、电子化支局窗投系统应用、投递系统上线工作、专用邮袋使用与管理、支局“小家建设”、精品网点的打造工作、网点升级规化；在营业局推行流动红旗评比工作，在发投局推行星级乡邮投递员评比活动，以活动促提高；重点做好银行分营后稽查不到位留下的监管缺位，以资金的安全为第一要务，以关键制度的执行为必要手段，确保资金、人身、邮件、场地的万无一失。

3、以新处理规则为契机，加强对机要工作的指导和管理，在确保邮件、场地绝对安全前提下，开展各项工作，确保从业人员素质合格、品德端正、业务精细、环节到位，管理人员检查到位、巡视到位，硬件设施投入到位。

**邮政储蓄综合柜员工作总结精选篇5**

转眼间，我进入\_\_邮局工作至今已快满两年了。时间在忙忙碌碌的事务中，竟然过得这样快。

自进入\_\_邮局工作以来，我在邮局领导和同事的关心和爱护下，通过自身的不断努力，业务素质有了很大的进步，工作方式有了很大的起色，为邮局的营业窗口做了自己应有的力量。个人总结两年的工作如下：

1、在工作中，我能遵纪守法，团结同事，求真务实，乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

2、在生活中发扬艰苦不俗，勤俭耐劳，乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，时刻牢记邮政员工的责任和义务。

3、认真向邮局的其他员工学习，学习他们和客户沟通的技巧，仔细观察和研究如何做好有效的服务？如何使客户更加信任？等等，以更好的完成工作计划和任务。

4、对开始担任的混营业务工作，由于是窗口服务，面对各种各样的客户及各种要求，我能急客户所急，想客户所想，在本职工作范围力求让客户满意，让领导放心。

5、在领导和同事们得关心和帮助下，工作不断改善和提高，决心要更加努力的工作，将本职工作做得更好。

随着邮政企业改革的不断深入，我们工作任务将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更多更广。为此，我将在今后的工作中，更加努力学习业务知识，提高自身技能水平，做好本职工作，以更高的标准严格要求自己。

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！