# 北京清分工作总结(通用46篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-12-08

*北京清分工作总结1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...*

**北京清分工作总结1**

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。

**北京清分工作总结2**

1、立足当前，抓好各项阶段性工作，在这一年打下的基础上，下一年全面启动。

下一年，我们要做好信贷各项业务的安排和落实，对于这一年已有意向的项目，下一年力争做好、做实，例如要做好xx的商品房按揭工作，做好大户回访工作，加强贷款企业的资金回笼款统计工作，巩固老客户，发展新客户，全面开展信贷营销工作，努力完成信贷业务各项指标任务。

2、做好企业信用等级评定工作，为信贷决策提供科学依据。

认真调查核实企业情况，开展企业信用等级评定工作认真学习、深刻领会有关文件和总行信用等级评定与管理办法的基础上，严格按照总行规定的统一标准和计算办法，确保客观、公正、准确地评定企业的信用等级，真实地反映企业的经营管理、财务状况和信誉程度，为我行衡量开户企业风险承受能力、实行信贷准入机制建立基本依据。

3、总结经验，切实加强管理。

进一步加强信贷基础管理工作，按照总行信贷处检查要求，加强信贷档案完整性、准确性、合规性和保密性的管理，建立健全信贷业务台账、授信台账、抵质押品台账和不良贷款监管台账。确立支行经营和管理目标的最佳组合，确保支行资产质量始终保持稳定状态。

这一年各项工作虽然取得了一定的成绩，但距行领导要求还有一定的距离，我们冷静分析了存在的不足。一是业务规范化管理工作有待进一步加强，要将制度规定全面落实到业务工作的各个岗位各个环节中去;二是业务开拓范围还需不断扩大，涉及的领域要更广，更深，以促进业务快速持续发展。以上问题将是我行以后工作完善和改进的重点，今后，我们将严格加强管理，不断开拓业务新领域，高标准严要求，在行领导和信贷处的正确指导下不断改进，不断提高，努力做好下一年各项工作任务。

今年我在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，无论在任何岗位，我都兢兢业业做好每一件事情，始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这一年的学习工作情况总结如下：

**北京清分工作总结3**

时光荏苒，光阴似箭，我来到XXX已有大半年了。这段时间里，我完成了两个方面的转变，一是社会角色的转变，我从不谙世事、缺乏社会经验的学生转变成了一个能基本独立完成所在岗位本职工作的银行工作人员;二是学习方法和方式的转变，在学校时主要以理论学习为主，在现实工作中更多的是强调学习的实用性，更加偏向理论与实践联系的紧密性。在这半年的时间里，我对银行的日常运作、业务流程以及相关岗位的职责都有了一定的了解，在业务技能上，我也取得了一定的收获，但也存在着许多不足之处，现总结如下：

>一、业务方面

在刚刚加入XXX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XXXX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XXXX贡献力量。

**北京清分工作总结4**

通过过去一年的工作，使我看到了自己的进步，同时也看到了不足之处。在今后的工作中，要把业务知识更充分的应用到实际工作当中去，进一步提高自己的业务水\*。

由于我行地处于xx地区、城市的窗口，国内外的流动人口比较多，有时经常能遇到一些外国友人来咨询问题，但是由于语言障碍，往往不能很好的为其服务。所以我还要利用业余时间，多学习一些语言知识，一来可以丰富自己的生活，二来可以更好的向外国友人宣传我行的业务品种和特色服务项目，不断增强我行的知名度和影响力。

总之，新的一年意味着一个新的开始，我要在新的一年里，在做好本职工作的同时，要为支行的利益出发，吸纳更多的存款，为xx支行的效益能够迈上更高一级台阶贡献自己的微薄之力。

农行一九九九年工作总结

一年来，我们在上级行的正确领导下，抓住五个重点，即，重点抓好信贷管理，防范和化解经营风险；重点抓好储蓄存款,增强资金势力;重点抓好增收节支,提高资金营运效益;重点抓好规范化管理,促进依法合规经营;重点抓好队伍建设,提高全行的整体素质。圆满地完成了主要经营任务，到12月末，实现利息收入3054万元；储蓄存款增长率达到％；对公存款增长率实现％；外币存款额达到86万美元，比计划多6万美元；存贷增量比例％；费用1378万元；帐面亏损3716万元；实际亏损4573万元。评价指标也完成得很好：无息资产占用率15%，仅比计划差个百分点；新放贷款正常率达到100%；以资抵债处置率为23%，超额完成3个百分点；偿还借款3000万元；非利息收入增长率为－75%，较计划差95个百分点；信用卡消费额完成61万元，超额1万元；国际结算业务额达到1100万美元；超额350万美元；当年没有发生重大经济、刑事案件或责任事故。

回首1999年，我们着重抓了以下几方面的工作：

一、强化信贷管理，提高收益水平。

主要抓了四个重要环节：

（一）集中精力抓收息。利息收入是影响全行经营成果的关键因素，收息工作也是全行的难点工作，是一场硬仗。为了保证这一艰巨任务如期完成，采取了以下3个措施。

一是任务落实，奖惩兑现。我们按各处所正常、逾期和呆滞贷款占用形态，扣除企业改制等方面的客观因素，将上级行下达的收息计划如实分解下去，并按旬监控、按月考核。各处所将任务落实到信贷员和到企业，并制定了相应的奖惩办法，加大奖惩力度。从行长到部室主任，继续落实了包处所、包大户任务。行长、副行长每月从个人工资总额中拿出30%与全行收息任务挂钩，部室主任和全体机关工作人员，每人每月从各种补贴中拿出400元，其中的40%与包所的收息任务挂钩，60%与全行主要经营任务挂钩。

二是帮助企业改善管理，提高效益，增加息源。每名信贷人员都落实了一户帮扶任务，帮助搞活有望的企业分析经营管理等方面的问题，帮助清收货款，帮助推销产品，帮助清仓压库，或给予必要的扶持，增加效益，培植息源，仅此一项，全年收息108万元。对效益好的企业，我们尽力给予银行承兑汇票支持，促进了企业的生产，增加还息能力，全年收息186万元。同时，狠抓了转制企业的利息清收工作，全年清收转制企业利息220万元。

三是加强货款归行管理，防止资金体外循环。这是一项重要的基础管理工作，抓好了，可以一举两得，既可增加收息，又能增加对公存款。因此，会计、出纳、信贷部门密切配合，各司其责：会计出纳人员看住企业帐户，强化现金管理；信贷人员把握所辖企业的资金流向、货款方向，搞好检查监督，促进货款归行。信贷管理部、专贷部和业务开发部通力合作，经常深入企业检查库存现金,搞好调查,掌握企业多头开户情况，较好地防止了息源的流失。

（二）抓好规范化管理工作，降低和化解信贷风险。着重抓了以下几个环节：一是重新调整审贷分离岗位，设立信贷审查岗、法律审查岗和信贷检查岗，合理分工，明确职责，依法办理信贷业务，确保信贷管理工作正规化、合法化和程序化。二是严格执行贷款第一责任人办法，彻底解决权责脱钩、责任不清、奖罚不明的老问题，将贷款损失的责任落到实处。三是严格承兑汇票管理。承兑汇票视同新放贷款一样严格管理，坚决按上级行规定的10个条件，履行程序，保证无一笔垫付发生。

（三）抓好清分和盘活工作。3月12日,总、省行召开了信贷资产清分工作电视电话会议,总行何林祥行长和省行张少士行长就清分的意义、步骤、方法和政策等，做了详细的部署。这是一项阶段性的中心工作，是银行信贷管理制度的一项重大改革。时间紧，任务重。根据上级行的统一要求，我们成立了清分工作领导小组，由行长亲自担任组长，副行长任清分办公定主任,主管这项工作。通过这次清分工作,促进全行信贷管理水平再上新台阶。

在抓好不良贷款的盘活工作。今年的盘活任务比往年轻，只下降3个百分点。但难度并不轻，要实实在在的收回，因此，落实到各处所的还不到1个百分点，要求保证完成，不得有水分。

（四）优化信贷结构，搞好信贷服务。我们打破行业、所有制界限，把有生命力的双优客户作为信贷支持的重点，从而实现了信贷资金的高效利用。着重抓了以下几方面的工作：

一是评定信用等级，对现有客户准确评价，分类排列。我们对开户的570户企业进行了全面的调查，进行了信用等级评定工作。有3户企业被评为AAA级信用企业，占贷款565万元；有5户企业被评为AA级信用企业，占贷款141万元；有10户企业被评为AA级信用企业，占贷款4532万元；有3户企业被评为B级信用企业，占贷款895万元。为进一步选择优良客户打下了基础。在信贷管理工作中，对B级以下企业坚决停止了贷款，对A级企业限制贷款，AA级企业在有条件下给予一定支持，促进了企业结构调整。

二是调整贷款投向，实施结构优化。首先，重点保证小额存单质押贷款，全年累计投放小额质押贷款442万元，占增量贷款的比重为％；年末小额质押贷款余额为2778万元。其次是支持发展一些高效益的优良客户，重点是符合市场经济发展并在社会上有一定影响的企业参加市行招标，并取得了市行的批准，全年发放中标贷款590万元，达到了银企效益同增的效果。如前阳久大化纤厂中标项目贷款500万元，到年末已投放贷款460万元，为其签发银行承兑汇票300万元，已全部达到生产能力，企业运行正常，预计全年可增加产值1200万元，增加收益200万元。

三是进一步强化了银行承兑汇票的管理工作，在规模紧张的情况下，较好地利用银行承兑汇票方式对一些效益好的企业发展给予了积极的支持。全年累计签发银行承兑汇票98笔，累计余额达4586万元，到年末余额为1953万元,预计企业年增创利润可达860万元，银行累计吸收各项存款2180万元。如东港市五兴纺纱厂全年累计签发银行承兑汇票1015万元，银行累计吸收企业单位定期存款达770万元，月均存款达360万元。

(五)抓好专项贷款的管理工作。我们把专项贷款的管理纳入业务经营目标考核内容中，收息、盘活任务也分解到了各处所。各处所将专贷的管理和收息、盘活工作视同农行自身业务一样抓紧、抓好，按期完成了任务。

二、强化存款管理，增加资金总量

年初，我们提出了储蓄存款增长指标要实现“三超”，即超计划、超同期、超同业；市场增量份额要“保二争一”；内部管理要达到“三无”，即无差错、无违规、无经济案件。由于几次降息等客观因素的影响，“三超”计划没能全部实现，但市场增量份额和内部管理目标均达到了预定计划。

首先，抓好储蓄所长队伍建设。我们借鉴凤城市行的经验，制定了《储蓄所长竞聘上岗办法》，对储蓄所长实行动态管理，目的就是要打破现有岗位和专业界限，将那些综合素质较高、具有一定管理水平的优秀人员充实到储蓄管理岗位上，并适当提高其政治和经济待遇，真正将责、权、利落到实处。对当年实现亿元所的所长，每月的岗位补贴增加到100元；对当年净增加1000万元以上的储蓄所长，岗位补贴增加到80元；对当年净增加500万元的储蓄所长，岗位补贴为50元；对当年净增加300万元的储蓄所长，岗位补贴30元；对当年净增加200万元的储蓄所长，岗位补贴20元。以上岗位补贴，均在年末考核并一次性兑现。

其次，继续提高服务质量，树立了良好的社会形象。优质文明服务是一项长期的、无止境的话题。从表面上看，这项工作无法用量化指标去衡量和考核，但还是有标准的，这个标准就是“文明行业万元评活动”提出的“群众满意不满意、认可不认可、高兴不高兴”。我们从年初开始，就抓住这项工作不放松，从头抓起，从小事抓起。着重抓了微笑服务、环境卫生和统一着装、挂牌上岗问题。全行员工文明服务意识进一步增强，储户对农行员工服务满意率提高，基层单位涌现出一批优质文明服务典型。孤山储蓄所员工急储户之所急，想储户之所想，深受当地群众的信赖，每到春节，人们都喜欢换些新钱，对此这个储蓄所早有准备，虽然每天业务量达到500多笔，但不管怎么忙，只要储户有需要，员工们都会不怕麻烦均非常热情地给予兑换，有时没有新钱，大家就把成捆的钱打开，从中挑选几张满足储户的需要，储户们说：“农行为我们储户想得真周到。就凭这一点也得把钱存在农行。”

第三、加大考核力度，调动了员工的积极性

四月份，我行出台了新的储蓄百分考核办法，将储蓄指标和各季度储蓄费用细算到储蓄所，科长亲自将考核兑现的钱送到基层，基层员工看到上给行动了真格的，抓存款的积极性调动起来了，主任、所长天天盯着日报表，分析原因制定对策，千方百计抓储蓄。合隆储蓄所为了不影响工作，所长李俊等人自愿放弃了会计持证上岗的考试，当天吸收存款8万元。龙王庙站前储蓄所，在人员紧张的情况下，员工自发放弃了个人休息时间来上班，让所长张雪能腾出时间外出揽存。黎明储蓄所所长杨丽，自称是外勤所长，她让所里的同志在柜台内不要冷落顾客，守好阵地，自己在外面打先锋，全年就揽回存款近1000万元。

第四、强化稽核监督工作，核算质量上了新台阶

时间飞逝，转眼我已经与xx银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进xx银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在xx银行的以“激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在xx银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的xx之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

**北京清分工作总结5**

对新员工进行岗前军训和业务培训是我行规范管理员工，科学开发和使用人才的有效措施，是向现代企业人才管理要效益的基础工作。我行领导高度重视。军训和培训伊始和结业，我行董事长、行长、人力资源部和教导大队的领导亲临动员大会，对我行面临的机遇与挑战和未来发展前景进行了认真分析，对新学员学习和军训提出具体要求。在培训总结大会中，

我行领导对新员工在新的工作岗位上提出了具体的要求和希望，并对在培训中表现优秀的学员进行了表扬;我行工作组从组织到具体实施，做到了组织有计划，管理有方法，培训有步骤，检验有考核，军训有活动，每天有通报，最后有评比，个人有总结，生活中关心员工，纪律中严格要求，定期和地市领队进行查岗;司机培训大队领导和教官对此次军训高度重视，精心安排，针对学员的年龄性别制订了军训计划，选派了有经验的优秀军官担任教官。和学员一起出操，率先垂范。受到了学员好评，教导大队的领导对训练结果也给予了高度评价。

**北京清分工作总结6**

在20xx年人力资源培训工作基础上，20xx年培训工作继续将以全行业务发展战略和需求作为出发点，以“二个二，二个一，四个进一”的工作思路持续开展新一轮大规模的培训活动：

>（一）狠抓两项技能，加大应用力度

一是客户经理队伍的营销技能。加强练习和实战，通过学后练、练后用的通关演练模式来切实提高客户经理的营销实战技能；二是新员工的岗位技能。扎实抓好新员工的岗位技能，采取“师带徒”、“一帮一”等模式，从实习阶段开始，通过循序渐进的方式提高新员工的履岗能力。

>（二）建立两个平台，提升知识水平

一个是利用内网平台学习通用知识。通过借助外部资源的输入，为员工提供通用的各种管理、服务和营销类基础知识和通用类个人素质发展知识；另一个是建立在线考试系统平台学习专业知识。题库的建设需要总行各相关条线的大力支持和配合，各条线根据自身需要组织相关业务知识学习后可以利用在线考试及时检测学习结果，同时也可以不断丰富题库。

>（三）创建一个示范，丰富培训手段

以网点负责人为主体，创建一个行动学习的示范。网点负责人是二级分行培训对象中的一个核心团队，是最基层的管理者。行动学习项目将致力探索一种活学活用、边学边用、学以致用的有效培训方法，努力取得成效，创建培训项目示范作用。

>（四）整合一支队伍，增强内训能力

整合兼职教师队伍。根据培训开展的需要和个人的授课能力及兴趣，对现有兼职教师进行筛选、更替，提升兼职教师队伍的整体素质。另外，在不断提高“讲课型”兼职教师水平的同时，积极培养部分有潜力的兼职教师从“讲课型”向“教练型”进行转变，输送加强员工技能和应用培训所需的内训师资，从而丰富、扩充兼职教师队伍功能，为行内各项培训工作的更好开展发挥更大作用。

**北京清分工作总结7**

由于我是一名前台员工，所以在客户中树立起银行的良好形象就显得尤为关键。通过这几年的前台工作，使我逐渐积累出了一套怎样提高日常服务质量的经验——坚持原则，严格按照人民银行总行、分行制定的各项规章制度执行，做到不违规操作，遇到客户提出的不合理要求，不办理有损银行利益的业务；遇到客户着急的业务，从不拖延;当客户前来询问业务时，能够认真细致不厌其烦的耐心讲解，作到“急客户之所急，想客户之所想”，真正做到以客户为上帝。

客户对于我热情、周到的服务也都表示了认可。同时，通过他们的宣传，越来越多的企业与我行建立的良好的银企关系。

**北京清分工作总结8**

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XXXX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。

**北京清分工作总结9**

今年上半年,在市公司党委、总经理室、xxx县公司和A柜面各位领导的悉心关怀与大力支持下，xxx柜面坚持柜面标准化建设，实行标准化服务礼仪，上下一心、团结一致，较好的完成了柜面的工作职责。现将具体情况汇报如下：

>一、业务处理情况

xxx柜面人力架构为9人，分别是：契约岗1人，保全岗2人，收付费岗2人，理赔岗2人，调查岗1人，档案岗1人。今年上半年共受理长短险新单业务5745件，其中短险业务4673件，个人长期险1072件，修正和扫描银邮投保单7428件；保全共处理业务10901件；生存调查和理赔调查共计87件，处理理赔案件202\_件；整理和归档09年理赔档案143盒。在日常业务处理的过程中我们严格按照《内控执行标准》操作，特别是对于新单业务及保全委托业务代签名一事，发现代签名现象一律谢绝受理并详细告知原委。理赔案件的处理中，对于有疑点的案件，不论金额大小，理赔人员尽职尽责开展广泛围、深层次的调查工作，查出了问题，把好了关口。

>二、客户服务情况

1.柜面是我们提供服务、展示形象的窗口，在服务的过程体现诚信，在服务的过程中注重礼仪。一直以来,xxx柜面都将“以客户为中心”的服务理念牢记不忘。我们遵照总公司下发的《寿险公司服务标准》和xxx发布的《寿险柜面服务规范》严格执行，力求建立统一的服务行为模式和服务礼仪标准，意在给客户树立起专业、文明、高素质的国寿柜员形象。在此基础上，我们还积极的为客户提供主动服务和人性化服务。在处理转投保业务的过程中，有很多客户居住地在xxx，但保单的管理机构可能是在其他经营单位，本着麻烦自己，方便客户的原则，为了不让客户跑冤枉路，我们在征得客户同意后，及时与相应单位联系，将转保资料由影像传递，而后打印给客户就近办理，从而节省了时间，为客户省时省力。在此向蜀山、收展、一、二区柜面表示感谢。养老年金要求本人领取，委托领取的前提需要对被保人本人做生存调查，很多客户不接受，到了柜面拿不到钱就容易滋生不满情绪，我们则考虑到处于这个年龄段的客户大多数体弱多病或行动不变，出于人性化服务安排生调上门，甚至于对一些特殊客户采取送款上门。去年春节前夕，xxx县公司为前来柜面办理业务的客户特别准备了一些对联与窗花，体现了中国人寿的人文关怀，构建了中国人寿的服务形象。这些都离不开赵经理对客服工作的大力支持。

2.国寿鹤卡是“国寿1+N”服务品牌的有形载体，它以一种实物的形式向客户更直观、更明确地展示“国寿1+N”的内涵，是我们着力推进服务创新的重要内容。为了确保鹤卡发放工作顺进行，我柜面

在每一阶段每天定人定量，截至昨日发放普通鹤卡14000余份，发放率为44%，务必保证按时按量达成发放目标。

>三、存在的问题和不足

在上半年持续不间断的各项业务指标考核中我们发现，我们还存在以下不足之处：

1.投保资料填写质量不高，特别是银邮代理投保单填写方面，另外个人长险投保资料的初审把关不严谨、不细心，多出现漏填漏选项目。再就是银邮投保单的回缴与扫描不够及时。

2.对大力推广免填单业务的认识没能跟上公司发展的统一思想，免填单业务处理比例全辖排名靠后。现经过重新认识，提高重视，对于每一笔符合要求的保全业务全部使用免填单操作。

3.个别同志学习新知识、解决新问题、应对新情况的意识和能力不强，不能将自身的发展提高到与公司一起发展的高度上去，导致后台运营管理水平与业务发展的大局不协调、不匹配。

4.客户与销售群体素质不高，柜面的桌、椅和隔离带常在工作人员不注意的情况下发现人为损坏，有损标准化建设的形象。

5.鹤卡的系统发放工作虽然稳步进行，但送达工作进展不理想，系统中导出的许多老客户数据的地址电话，或者空缺，或者已经失效，导致无法联系客户无法送达鹤卡。

>四、下半年工作重点

下半年我们仍然要坚持认真学习、组织推广《寿险公司服务标准》和《寿险柜面服务规范》，执行柜面标准化建设、柜员标准化礼仪、柜员统一着装。一方面，我们注重不断提升服务水平。利用晨会、周例会的时间针对新条款、新流程、新问题在一起学习交流，使柜员具有扎实的业务技能，及时了解最新的文件精神和管理要求，虽然时间有限，但每天学一点，日积月累就是一笔不小的财富。另一方面主抓柜员思想教育，让柜员懂得“少年强，则国家强；员工强，则公司强”的道理，不断增强责任心，强化执行力，凝聚战斗力。

其次，在做好基础工作中立足本职，同时也要重视考核，要有的放矢的紧抓薄弱环节，特别是针对投保资料差错率与免填单推广不利这两大弱项，充分利用起送培训进职场这样一种方式，加大对营销员的宣导力度，更要提高柜员对工作职责的认知程度，在新单初审环节细心审核仔细把关，一定不能在新单差错率的考核上拖公司的后腿。另外鹤卡发放工作也将继续进行，保证在规定时间达到发放标准。

服务无小事，细节定成败。下半年我们的工作任务依旧繁重，考核达标和客户满意是我们必须不断追求的标准。为此，我们将不断超越自我，超越过去，以更务实求真的态度和更高效有力的执行，共同努力维护并提高我们的服务质量，以最积极的姿态打造国寿的品

牌形象。

**北京清分工作总结10**

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在\*时的.工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。

xx行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节技能，也将自己\*常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水\*才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

**北京清分工作总结11**

先后制定了事后监督中心岗位职责、事后监督中心管理办法、事后监督中心工作流程、事后监督中心会计凭证管理办法及事后监督中心会计凭证流程。抓好制度的落实、规范柜面业务操作流程，防范资金风险。及时组织事后监督员学习各项规章制度及操作流程。随着各项业务的快速发展，制度更新的不断变化。各种新业务的不断完善，并把各项制度结合实际情况加以贯彻执行，事后监督人员如果不加强学习，不知道监督的内容及问题的所在，就无法履行监督职能，因此不断要加强事后监督监督员的学习，提高事后监督水\*。

作为单位出纳,我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责,在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作： >工作总结

1. 现金业务

本人严格按照财务人员的相关制度和条例，实现现金管理，现金收付，凭证的审核以及现金日记帐登记等业务谨慎细致不出差错，能够确保做到现金的收支准确无误，认真复核会计主管审核的原始凭证数量，金额计算与金额是否一致，逐笔登记现金日记帐，保证了现金工作的准确性，及时性。

2.银行业务

日常与银行相关部门联系紧密，根据单位需要正确开具支票转账进账，提取现金备用，井然有序地完成了职工日常报销。在平日与银行接触的工作中，我认真复核所要求开具的银行结算凭证的台头，帐号，用途是否一致，认真填写银行结算凭证，保证金额填写准确，及时掌握银行存款余额情况，逐笔序时认真登记银行存款日记帐。

3.本职工作

对于本职工作，严格执行现金管理和结算制度，定期向财务主管核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。及时回收整理各项回单、收据，。根据财务主管提供的依据，及时发放员工报销和其它应发放的经费。在工作中坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、审核人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

当然还有最重要的一方面就是保管现金、票据、各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制的意识;也要有对外的保安措施，维护个人安全和公司的利益不受到损失的意识。

4. 厉行节约，保证采购科学合理

由于领导的信任，本人还担任办公室后勤物品采购工作。本着厉行节约，保证工作需要的原则，我始终坚持做到多请示、多汇报、不该购的不购，不该报的不报，充分利用办公室现有资源，科学调度，合理调配，能用则用，能修则修，以最小的支出，取得最佳的效果。

5. 廉洁自律，力树财会工作形象

20xx年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。20xx年对xx支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合\*稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌最好的原创站握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。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\*和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

20xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在xx支行被评为“无差错柜员”。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，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服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，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，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，最好的原创站更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

柜员一日流程

一、班前准备：

3、严格按照安全保卫制度的要求接库：查看押运车辆及停放位置、核对押运人员照片无误后打开联动门，仔细检查款箱的完整情况再双人签字关联动门；

4、打开各种电子设备电源，开启服务评价器及我行视频系统；

5、查看凭条盒根据需要补充所需的各种凭条；

6、双人在监控下打开各自的款箱，整理好钱款、凭证准备对外营业。

二、班中工作：

2、主管柜员查看各种账务清单、报表并核对待清算科目余额，检查大小额有无退汇等；

3、主管柜员每月初要做好报表的填写报送，利息税、印花税等的上划，每月按照总部的文件精神及时整理费用发票并填表送财务部报销，季度结息日要做好存贷款的结息工作，做到应付尽付、应收尽收；

X月XX日进入XX银行，参加了新员工在XX的拓展活动，在拓展训练的过程中增强了自己的团队意识，并被评为本组最佳队员。在随后的业务培训中我大致了解了XX银行的发展状况、机构构成，掌握了最基本的综合知识、运营知识及前台的具体操作规范；技能训练中熟练掌握了点钞、翻打传票等技能。

实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作并和同事建立了良好的伙伴关系，在顺利通过分行组织的新员工上岗考试后顺利加入了和\*支行，成为和\*支行这个大家庭中的一员。

到今天已经入行快5个月，虽然还是在试用期，但在工作岗位上我严格要求自己像正式员工看齐，工作过程中和同事之间互相帮助，遇到不熟悉的业务积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中我严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到唱收唱付。

做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声，对于客户的问题要求自己给出一个令客户满意的答复，始终把客户的满意放在第一位；在结账后，和同事之间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等。

通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升；加强自己在理财、金融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础；和同事之间建立更默契的配合，把和\*支行的发展作为大家共同的目标。

相信通过自己的努力，我能够成为和\*支行最优秀的员工之一。

回想上半年的银行柜员工作，虽然辛苦但有很价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水\*，虚心向前辈及客户学习，得到了领导的赏识和支持，下面是我上半年的工作总结。

**北京清分工作总结12**

只要经济还在发展和进步，那我们的工作就不会停下。作为xxx银行xx支行的一名的员工，在服务中，我积极且热情，在工作上，我仔细又严谨，一步步的在过去的20xx年里，紧跟着的xx支行的脚步，走出了自己的工作道路！

在这一年的工作中，我在工作上严格遵守着银行的纪律和领导的安排，并对自身的工作及时且积极的完成，取得了领导和客户们的信赖。如今，我思这一年的工作，将自身的工作情况做如下总结：

>一、个人服务

作为银行前厅的堂经理，在工作中，我们要最直接的去面对客户，面对整个厅中的所有人。为此，在工作中是容不得一丝一毫的懈怠的。

在对客户的服务上，我总是保持着极高的热情，但却不会过于“积极”，我会在工作中及时的观察，对有明确目的客户，礼貌问候，并稍加引导。但更主要的目标，却是那些不熟悉的银行业务的新客户或是有助需要的人们。他们多是老年人或是一些刚走上社会的青年，对于这类客户，我在岗位上更要注意，并准备好应对咨询和引导。

>二、工作的思想与态度

作为银行的服务人员，在工作上，我么一直保持着对服务的追求和改进。为此，思想和态度上也一直积极的追求自身的发展。

在过去的工作中，我一直以来都坚持以最积极的态度面对客户，并在工作中学会了调整自己，保持微笑，用热情的服务和态度去面对客户的需求，急客户所急，想客户所需，让客户能感受到xx支行的服务，满意xx支行的服务。

>三、工作的思和不足

就我这一年的经历来看，尽管在工作中一直保持着最积极热情的工作态度，但客户万千，我也遇上过一些不好服务的客户，并没有让自己的服务取得客户的满意。对此，我很遗憾。

后来，经过思和自省，我渐渐的也意识到，这并非是客户的问题，作为服务者我们无法选择自己的客户，也无法让客户对我们每一个服务都感到满意，但是，我们却能面对不同的客户，却相应的改变自己的态度和行动，通过自己的改变，让再不同的客户也能同样满意我们的服务，并信赖xxx银行的工作！

新一年的工作就要开始了，在这一年里，我会将热情更加的提高，让自己能为xx支行的`工作做出更多有利的贡献！

**北京清分工作总结13**

因为工作需要，xx年1月底至10月初，我在支行个人业务部担任部门经理。根据行党委的工作思路和支行个人业务发展的现状，确立了“注重传统业务，狠抓新业务，围绕新的经济增长点，促进个人业务收入的稳定快速地增长”的努力方向。

>1.推动存款、贷款的稳定增长。

在行党委的正确领导下，通过开展“春天行动”和“夏日激情”等各种劳动竞赛活动，周周督、天天催，推动储蓄存款和个人贷款业务稳定增长，在全行员工的共同努力之下，到9月末储蓄存款在年初余额的基础上，净增xx万元，完成分行下达计划的，各项贷款比年初净增x万元，使近年来xx较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户农行。

结合xx长江航道的优质运力，配合市分行三农个人金融业务部的调研，出台了《中国农业银行、市分行个人船舶按揭贷款管理办法(试行)》，支行成为首批可以开办个人船舶按揭贷款的支行。作为水上运输的大县，我们又多了一个新利润的经济增长点。

>2.推动三农工作的持续发展，全力降低三农贷款的风险。

以“农商通”、“惠农卡”和“小额贷款”作为支撑点继续推动三农工作。收集农商通资料120\_户，4月份组织农商通安装使用培训会，一次安装农商通60台，开通小额取现农商通20\_，拓宽惠农卡的用卡环境。

与分管行长到三个三农网点实地摸底调研，针对“小额农贷不良贷款的增长”的现状和农户的实际情况，制定并落实“起诉一部分，震慑一部分，上门催收一部分，暂缓一部分”的方案，对于小额农贷的不良贷款，进行严防死堵。通过各种方法，全县共收回180万元，不良率控制在5%以下。

>3.狠抓新业务发展，理财产品和黄金销售实现零的突破。

针对金融市场的新变化和客户的需求，从客户利益出发，推动理财产品的营销。首先自己带头营销理财产品250万元，其次制定了理财产品的奖励办法，再把理财产品的精神对主任、大堂经理和客户经理讲透彻。刚开始每有新的理财产品就将资料和重点打印交给大堂经理王小燕等人，将营销由点及面地推开。到9月底，共营销理财产品39416万元。

针对黄金市场的升温与客户的要求，借市分行同意支行营业部开办实物黄金买卖的东风，在行领导的支持下，跑银监局、工商局、分行等以及内部各部门的协调，使5月份支行营业部实物黄金得以成功销售，并在当月组织营销实物黄金651克。在5月6月都获得了市分行三农行营业网点贵金属销售竞赛活动第二名及各三千元的奖励。

>4.注重信用卡业务的发展。

严格控制信用卡增量的优质性，避免货币学中“劣币驱逐良币”的事情发生到白金信用卡的客户群体中。对于存量白金信用卡客户，改变“重发放、轻管理、缺教导”的现状，对原有客户群体进行分类清理，恩威并举，引导客户正确使用白金信用卡正确消费，合理积分，避免恶意透支。高积分、高分期、高贡献率的客户给予继续使用和适当升额，低积分和无分期，推动信用卡业务良性、健康、可持续的发展。

在分行卡部和行领导的正确领导下，我带领个金部和网点客户经理，积极开拓信用卡消费分期还款以及信用卡分期付款购车业务。xx年5月三农行中月新分期额230万元，月新增汽车台数12台，位居第二名;6月支行月新增分期额555万元，月新增汽车台数15台，位居第二名;7月xx支行月新增分期额868万元，月新增汽车台数26台，位居第二名，获分行对农行奖励费用6万元。在今年信用卡业务收入比去年同期增长157万元，增长率153%，对今年的中间业务收入中做出了较大贡献。

**北京清分工作总结14**

在分理处工作的这一年中我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面:

(一)在分理处工作期间，拓展了优质客户xx3户，新增存款300万元，签约三方存管26户，营销贷记卡14张，销售保险40万元，在年二季度阶段性考核及储蓄对抗赛中百花分理处取得了较好的成绩，在区行年上半年综合考核中，分理处考核位次大幅度前移。在这里，我也尽自己最大努力贡献了一分力量。

(二)在分理处工作至今，不论在高柜，还是在低柜，都努力做好本职工作。

2、努力与客户沟通，化解各类矛盾，做好客户的分流工作。

客户经理是对外服务的窗口，是农业银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水\*，低柜柜员也算作客户经理一类。因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也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。一天当中大部分时间都在低柜区，直接与客户面对面，还可以引导客户到相应的功能分区最快的办理业务。起到一定的分流客户，减轻高柜压力的作用。

近年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水\*不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：

第一、自觉加强学习，同时向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水\*和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水\*。

第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行工作人员。

时间飞逝，光阴如梭，回顾即将过去的20xx年，是辛苦的一年、欢乐的一年、付出的一年、也是收获的一年，这一年各项工作开展得扎实有效，为了给明年的工作打下良好的基础，我将全年的工作进行如下总结：

作为基层的一线柜员，首先在勤奋敬业方面，我认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责。我热爱本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守支行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间。

业务知识方面，我刻苦钻研对私储蓄业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认\*动地学习新业务，在新系统不断更新上线的情况下，第一时间掌握新业务，熟练操作新系统。在实际工作中，牢记王行长的教导，办理业务时面带微笑，举手招迎，总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。

又在张行长的带领下我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密，照章办事，加强监督，保证资金和财产的安全，恪守信用，诚实服务，自觉遵守各种规章制度，对客户诚心、热心、细心、耐心，维护客户的正当利益，当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记帐后付款的原则，认真审查凭证、票据的各要素是否真实、准确、合法后才能输入电脑。保管好自己的磁卡、印章、重要空白凭证、密码等也是至关重要的，做到专人专卡、专人专章、重要凭证不空号跳号、密码不外泄并及时更换，日终做好轧帐工作。

光阴转逝，20xx年靠近岁末，在村子镇银行工作的我无论在思想上照样在日常工作中都积累了工作经验，这为以后能更好的工作提供了捷径，通过对过后监督细则学习，在工作中总结我取得了提高也有很多感悟。

一、过后监监工尴尬刁难监督员的业务素质要求很好，必要控制异常全面的业务内容，这样才可以更好的审核每一笔业务。从开业以来到现在共装订传票43本，发明毛病37笔，大部分为一般性毛病，主要为大额存取未授权、支票未实时销号、大小写金额不符、漏盖名章等，发明毛病实时下发了毛病整改看护单，营业部实时的作出整改。没有违规现象。

二、作为一名过后监督人员，必须认真监督每一笔业务，主要是在紧张空缺凭证、大额授权、挂失、冲账、抹账等加鼎力度监督，将风险隐患降到最低。颠末几个月的尽力，我们的工作思路越来越清晰，发明问题必须实时反应，实时矫正，对付重大问题必要实时上报行领导。警备风险事故的发生，包督工作正常运行。

三、强化执行，增强学习。我深知本身的不够，岂论从年龄上照样工作经验上对我都是一个考验，在一些工作的处置惩罚上和业务的操作上存在必然的欠缺，存在必然的盲目性。作为一名普通的员工要适应情况的变更，要学新的知识，控制技术，进步本身的才能。所以应该学习，客气的向有经验的人请教，增强学习业务知识，在以后将一如既往的做好本职工作，在领导和同事们的关切、指导和赞助中进步本身、加倍严格要求本身。

随着时代脚步的发展，经济的突飞猛进，金融行业在经济领域中扮演的角色越来越重要，尤其是被称为“金融血液”的银行更是成为“中流砥柱”。

通过这几天的培训学习，不但令我学到更为专业的金融知识和服务礼仪，也让我深刻地意识到了银行工作的细致严谨，而这种严谨是存在于每一种产品和每一个服务的细节。

我们就简单地以个人金融理财产品为例，虽然从产品大类上分，金融理财产品只能分为储蓄，中小企业融资，投资，金穗卡，结算和服务类产品六类，但是从其功能上我们看到虽然是区区六类产品，却涵盖了所有自然人和法人企业所需要的金融储蓄，结算，投中小企业融资等各项功能。而这仅仅是从大类上看，再细分下去每一个大类产品又分为很多具体小类业务。每样业务又各具特色，例如，在个人储蓄产品中，为了让给客户得到更多实惠的收益，把产品又具体成活期，定期，定活两便﹑整存整取及个人通知存款，在存期和利息收益上极大地满足了客户的需要和挑选余地，此外xx特有的“双利丰”通知存款在具备普通通知存款优势的基础上又在业务办理的速度和便捷程度方面锦上添花，手续费方面又特地为客户开办钻石卡白金卡尽量为客户减免不必要的开支，可以说xx对客户的关怀是无微不至的，在全心全意为客户服务的宗旨上我们更加注重业务品质的精益求精和细节的到位。

xx的产品在收益便捷质量都凝结了每一位员工对客户点滴的心意!

客户在接触产品时最先接触的就是前台人员，前台人员是客户和产品之间的桥梁，是客户体会xx员工全体心意的大门更是建立对xx信任感的首要途径，所以前台人员的服务不仅要体现xx人的严谨处事态度，也要体现每一笔业务的优势，更要让客户通过每位前台人员周到的服务建立对xx的信任。这也是每一个岗位的工作基础，于此同时前台柜员也应该努力地学习专业知识，争取为客户提供更为详尽和高质的服务。

因此，个人理财产品与柜员服务是相辅相成，互为前提的，产品要创新高质，而服务要更加细致，礼貌，让客户真实地感受到xx全体员工的热情和心意。最后真心地希望我们每个人都能珍惜目前的工作岗位努力学习专业知识，成为搭起客户和银行之间信任和关怀的桥梁!

20xx年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。20xx年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合\*稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务潜力的培养学习。为储户带给规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，用心认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作潜力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水\*和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的职责心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处。

20xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。透过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户带给最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一齐客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每一天都有新的东西出现、新的状况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗潜力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在必须的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新。

20xx年，我按照银行的总体部署和工作要求，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，在事后监督工作方面认真履行职责，基本完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，现具体总结如下：

**北京清分工作总结15**

时间飞逝，转眼我已经与xx银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进xx银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，在xx银行的以“激人奋进，逼人奋进管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在xx银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的xx之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

>一、勤学苦练，爱岗敬业

进入xx银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲，要做就要做得。”平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。

俗话说“业精于勤，荒于嬉。为此，我为自己规定了“四个一点，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自已的不规范动作。一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对xx银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。

离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

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。xx银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。

在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急;一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。

我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了xx银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务、“站立服务和“微笑服务，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气;而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。

我始终坚持“客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

>二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是的，但一定会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。

xx行去年相继有四名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于他们的薄弱环节技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了，支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

>三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。分行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

进入xx五年来，繁华的xx城也变得的不再陌生，每当从银行晚归，带着行里的温馨，一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想，我用心学习每一点知识，用心理解我的每一样工作，用诚心和热情去对待我的工作。在xx银行的大家庭里，我取得今天的成绩与集体是息息相关的，我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作，是这样的一个集体给了我学习提高的机会，我也珍惜这样的机会。

在今后的工作中，我将以更加周到热情的服务去嬴得客户、留住客户，牢固树立“服务是立行之本，创新是发展之路的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献的精神为动力，不断进取，扎实工作，同xx银行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

**北京清分工作总结16**

20xx年在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员工都有自已的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽最大努力为行里的发展做出贡献。现将全年的工作情况汇报如下：

>一、重视业务核算质量，贯彻人行、总分行各项制度

在会计经理的组织下每天晨会认真学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。一直坚持向时间要效益、向工作要质量。在核算数量上一直高于平均水平。在核算质量上无重大差错事故，并控制在万分之2以内。

>二、加强自身管理，做好安全防范工作

全年无迟到早退，以积极心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日入库保管;对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。对二级库中的重要凭证和现金的领用，作为库管记账柜员能做到仔细核对、帐实相符;总之，我们要将一切防忠于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

>三、培养自身操作能力，各项考试奋勇争先

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。并在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，互相帮助、互相进步的氛围，考试成绩始终保持在前三十名的水平。体现出了团结同志的精神，更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。

>四、加强服务品质，提升服务理念

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参加了xx学院的服务品质学习。在学习过程中，我对服务有了新的体会，在学习结束后，大家的面貌焕然一新，更整洁的仪表，更规范的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户提供服务。在分行的各项服务品质检查中，我们用标准、真诚的服务交出了满意的答案。

>五、弥补不足，再创佳绩

回顾今年一年的工作，我发现在工作中还有一些不足：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改进的。

以上是我20xx年的工作总结，向全行领导及员工作汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

**北京清分工作总结17**

参加本次培训的53名学员来自全省各地，互不相识。53名学员分编为7个班，如何组织管理好成为我行领导和大队领导讨论的重点，我们在和队长充分沟通的基础上，采取了“分区管理、纵横制约、及时通报、和谐共处”的管理理念，建立了班长、组长和班组值日制，每天利用休息时间唱军歌、谈理想、和部队兵哥一起包饺子、排节目等进行一系列活动，在学习中分班组赛成绩、做演讲、写简报，形成了比、拼、赛、学的良好氛围，我行领导和部队领导积极创造条件让学员自己组织、自己创新、自我管理，每天对学员进行2—3次的检查，卫生检查、纪律检查等。特别在晚上查岗做到有记录，做到在学业务和培养创新与时俱进，赢得了我行管理工作组和司机培训大队领导的一致好评。

总之，这次军训和业务培训在我行领导和军区司机培训大队的重视下，在人力资源管理部门统一管理下，经过广大学员的努力，圆满完成了培训和军训的各项任务，我行学员取得了优异成绩，学员们纷纷表示，要以这次军训和培训为动力，以崭新的精神面貌投入到我行创业与发展中，为我们x商行大业美好的明天努力奋斗。

这次对新的工作人员的岗前封闭式军事训练和业务培训取得了很好的效果，值得以后的学习和使用。每个人在上大学后，首先的就是接受军事训练，所以新的工作人员接受军训和业务派讯是很必要的。

一个企业必须要不时的注入新鲜的血液才可以不断创新、与时俱进、迅猛发展。不能总是依靠老一辈的经验和努力去支撑，积极培养接班人是每个企业必不可少的。

我相信在以后的工作中，这些接受岗前封闭式军事训练和业务培训的员工会做的很出色，x商行的辉煌就在他们身上闪光!

在光华支行，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。

一直以来，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。柜员，银行最基本的岗位，就如一栋大厦，柜员就是象是其中的砖一样普通.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。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。

银行工作需要的是集体的团协作，一个人的力量总结是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是最好的，但一定会让他们学到业务知识点的本质，学会融会贯通，举一反三。去年相继有四名新同事加入到我们支行，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。对于于他们的薄弱环节—技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。为支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。大家共同努力，在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。于是在紧张工作之余，我还积极参加各种学习，取得了《会计从业人员资格证书》、《反假货币上岗资格证书》等各类资格证书。为在今后的工作中能取得更大的成绩打下坚实的基础。

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。

\_有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。只有把个人理想与农行金融事业的发展有机合起来，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。

xx年是\_提出治理经济环境、整顿经济秩序的第一年，总行提出了“控制总量、调整结构、保证重点、压缩一般、适时调节”的信贷总方针，如何把这一中心任务贯彻落实到我们的商业信贷工作中去，我们提出的口号是：调结构、保市场、促流通。其中调结构是基础，保市场是任务，促流通是目标。经过一年来的积极工作，商业信贷结构得到了有效调整。同时使我市市场出现了稳定、繁荣的喜人局面，完成购进总值20548万元，实现销售24178万元，创利税679 万元，取得了比较好的经济效益。

**北京清分工作总结18**

时间转瞬而过，又到了总结自己一年来工作的时候了。作为xx银行的客户经理，回顾过去一年来的工作情况。随着xx银行业务的发展和前进，我的工作也越发的忙碌起来。但即使忙碌，我也不忘自身的职责和义务，在工作中积极加强自我的业务能力，在客户工作中提供更好的服务，并取得了较好的成绩。以下，是我对上一年来个人情况的自我总结。

>一、个人工作的情况

反思上一年的工作情况，我通过积极认真的完成领导交于的工作任务，自己扩展了客户数量，并较好的完成了老客户的交流和巩固，在服务和业务上取得了客户群体的满意。

在自己的工作中，我能及时、认真的完成自己的工作目标，积极联络客户，发挥xx银行的优质服务和自身的业务处理能力。和顾客联络感情，时刻关注顾客的需求，并积极推广企业新产品，收获更多成绩。

>二、自我能力的提升

但在努力工作的同时，我也不忘加强自身业务能力的提升和锻炼。通过这一年来的学习和反思。我在工作经常总结自己的情况，并分析自身不足的问题。日常里，我也经常和同事们讨论，并听取客户的意见和反馈。这些都使我对自己的工作表现有了更清晰的了解，也加深了我在工作时的反思。

一年来，我针对自己不足的问题，积极做好个人改机计划，并且对于领导的指点和优秀同事们的经验，我也一丝不苟的吸收并取其经验融入自己的工作中。对工作的反思和学习让我在工作中不断的变化和改进，但我始终不忘巩固自身岗位的核心思想，保持自身的服务和业务优势，满足客户的需求，提高自我的成绩。

>三、今后的方向

转眼一年过去，除了对过去自己的认识，我也必须有今后工作的目标和计划。

就现在的情况来说，目前的工作情况还算良好，但为了能在这一年里创造出更好的成绩，我也要积极的锻炼自身的技巧。尤其在服务上，作为客户经理我还要更多的提升自己的沟通技巧和人际往来经验。做好新老客户的开发和维护，保证工作的顺利。

时间匆匆，但工作却依旧按照计划在顺利的执行。我也会在今后时间里，继续前进，努力提升自我，为银行创造更加优秀的成绩，突破自我的极限！

**北京清分工作总结19**

事后监督工作中对监督员的业务素质要求很高，需要掌握非常全面的业务内容，这样才可以认真审核每一笔业务。因此，强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要，这就要求我们认真学习上级行下发的《会计基础工作规范》以及其他会计法规法则，由理论指导实践，再从实践中总结经验，进一步指导下一步的工作，而这单靠个人的力量是不行的。领导也给予了我很大的帮助，不断在业务上对我进行指导，而且还在思想上帮助我树立学习和工作的信心。开展“大学习大练兵”活动，本着应知应会和缺什么补什么的原则，进行全面学习，全方位提高自己的综合素质。学习内容主要包括：储蓄、会计、出纳、信贷、安全保卫等基本专业知识和技能；各专业核算、管理等方面的规定制度；学习各专业业务操作流程；学习金融法律法规；学习上机操作技能。

**北京清分工作总结20**

我很庆幸自我能够加入xx行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自我肯努力创造。当然也仅有能为企业做出奉献，才能实现自我的价值。首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提;其次，做好自我的本职工作是基本要求，作为一个柜员应当懂得自我该做什么，什么不能做，有主见有胆识;另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，经过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，经过自身的努力来维护好每一位客户;当然，经过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今日，在具有热情的服务态度，娴熟的业务本事的同时，还必须要不断的学习，提高自我各方面的本事水\*，才能向客户供给更高效率、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能供给了有力的保障。我始终进取参加各类培训，坚持认真听课，结合\*时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自我的业务本事水\*。

经过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它能够是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自我的负责。

**北京清分工作总结21**

在工作方面，我严格用心的对待每一位顾客。认真理解顾客的需求，并迅速的为顾客办理业务需求。同时，我也不忘自己的职责，对顾客积极的推荐我们银行的理财产品。尽管是重复不断的工作，但我一直保持着一颗积极热情的心态，这也让我的工作能力一直在持续不断的增长。

此外，我也在工作方面累积了一些与附近客户交流的技巧，如慢慢的学会了一些本地的方言，这在面对年龄大的客户的时候尤其有效果，不仅能更好的了解到老龄客户的想法，也能更好的提供服务。

如今，20xx年的工作转眼已经结束了，但未来还有更多的事情在等着我们。而我在工作方面也有许多的值得完善的地方，为此，我会继续努力，让工作能完成的更加顺利！

今年在紧张繁忙的工作中悄然而过，通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚认识到自身的不足，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。

2、服务上一如既往，真诚用心对待每一位客户

我能做到用心服务，热情面对每一位客户，按照行内的服务要求，坚持将五字十句用到服务中，来有迎声，走有送声，积极主动，得到客户好评。同时被评为季度优质服务标兵。6月我调入中山支行担任事中监督一职。从综合柜员到审核岗的转变，经过这半年的工作，使我真正意识到了自身责任的重大。

事中监督工作主要担负着柜面业务的全程监督，及时对全行各类业务凭证、账务核算、特殊业务等进行全面监督检查，审核业务处理凭证的有效性，核对柜员业务流水的连续性，监督柜员业务流程的合规性，审查账务处理的正确性，对业务监督过程中发现的各种差错进行登记，并及时提出整改意见。这对监督员的业务素质要求很高，需要掌握非常全面的业务内容，才可以认真审核每一笔业务。

从最初的忙乱，到现在的

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！