# 中后台人员工作总结(优选12篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-01-31

*中后台人员工作总结1超市收银员年终述职报告1尊敬的领导们：你们好!我从事超市收银工作的时间不是太长，现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。(一)工作内容作为一名收银员来说，每天的工作主要包括：1、清...*

**中后台人员工作总结1**

超市收银员年终述职报告1尊敬的领导们：

你们好!

我从事超市收银工作的时间不是太长，现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

(一)工作内容

作为一名收银员来说，每天的工作主要包括：

1、清点备用金，看清楚前一班交接的各项注意事宜。

2、打扫卫生，保持台面整洁。

3、在各自收银点管理好自己的现金安全，然后坚守自己的工作岗位。

4、接待客人时，要微笑服务，热情主动问好，询问客人需要，提供相应的服务。

回答客人问题时，也要保持微笑，口齿要清晰，内容清楚准确。面对客人投诉时，要主动致歉，耐心向客人解释缘由，寻求客人的谅解。

5、客人结账时，主动起身向出示账单，简单说明消费明细。

(1)结现的客人，要正确收取现金，辨别真伪以及正确找零，请客人清点清楚，请客人慢走，欢迎下次光临等。(2)转账的客人，要明确是否可以转账，不可以转账时，向客人说明原因，要求客人付现，坚持转账要求客人与负责人联系，负责人通知收银点可以转账便可以转账。可以转账的的，要求客人签字确认消费，写明单位名称，房间号。在此应注意一点就是前台押金情况，押金不足时应提醒客人到前台补交押金。作为一名收银员，一定要认真仔细，避免客人，公司以及自己不必要的损失。要与各个点的同事保持沟通，以便更好的工作。

6、一定要遵守收银员的岗位职责以及相关注意事项。

(二)工作总结

1、作为与现金直接打交道的收银员，必须遵守商场的作业纪律。

收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收款时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

2、收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。

随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。

3、收银员临时离岗，要将“暂停收款”牌放在收银台上。

如有其他收银员接岗，清点出备用零钞给接岗人，将其余现金另外分开锁好。回岗时，核对接岗人收到的现金与小票金额是否符合。

4、严格按照公司规定的收款程序进行收款，必须做到：收款前，对小票上的每一笔金额用计算器核实一遍，核算无误后再录入到电脑。

电脑上录入的专柜号与价格，要与专柜开的小票相符。在收款过程中坚持要做到：唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。在收款过程中做到：不漏收、不少收、不多收。收款后，检查打印的小票的专柜、金额与专柜开出的小票的专柜、金额是否一致。

5、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话。

作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一个顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

以上是个人在工作中的体会与总结，希望各位上司和同事提出宝贵意见，我会努力做到更好。

敬礼!

超市收银员年终述职报告2尊敬的领导们：

你们好!

时光如梭，不知不觉已经在收银岗位上工作了一年了，在这里学到的知识和理货员完全不同。从上班到下班打交道的就是一台收银机和千千万万的顾客。刚开始的新鲜已不付存在，真的觉的收银工作是那么的枯燥乏味，每天都要站在那里，一上就是好几个小时，从来都没那么累过。从事收银工作时间不太长，自身素质和业务水平离工作实际要求还有一定差距，但我能够克服困难努力学习，端正工作态度积极向其他同事请教和学习，现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结：

一、必须遵守超市的作业纪律

收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要误解和可能产生公款私挪现象。收银员在进行收银作业时不可擅离收银台以免造成钱币损失或引起等候结算顾客不满与抱怨。在收银台上收银员不可放置任何私人物品因为收银台上随时都可能有顾客退货商品或临时决定不购买商品，如果有私人物品也放在收银台上容易与这些商品混淆引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金随意打开抽屉既会引人注目。收银员要熟悉卖场上商品尤其特价商品以及有关经营状况以便顾客提问时随时作出正确解答

二、认真做好商品装袋工作

将结算好商品替顾客装入袋中，是收银工作一个环节。不要以为该顶工作最容易，不过往往由于该项工作做得不好而使顾客扫兴。要提醒顾客带走所有包装入袋商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

装袋作业的控制程序是：

(1)硬与重的商品垫底装袋;

(2)正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架;

(3)超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象;

(4)对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿;

(5)瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损;

(6)易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方;

(7)冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中。

三、注意离开收银台时工作程序

离开收银台时要将“暂停收款”牌放在收银台上，将现金全部锁入收银机抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管。将离开收银台原因和回来时间告知临近收银员;离开收银机前如还有顾客等侯结算不可立即离开，应以礼貌态度请后面的顾客到其他收银台结账，并为等侯顾客结账后方可离开。

在这段收银的时间里，我觉得自己成熟了很多，我明白了很多待人处事的道理，同事们热情工作的态度感染着我，收银工作不能太粗心，在工作中也不能犯一点儿错误。我觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。今后我一定会更加以一颗饱满的心来对待我的工作，实现“\_\_”的宏伟目标而奋斗。

敬礼!

超市收银员年终述职报告3我于20\_\_年9月份，进入贵州\_\_有限责任公司仁怀一店，作为一名收银员，一直遵守公司各项规章制度，履行自身的工作职责，认真贯彻执行上级领导的工作安排，在短短的几个月的工作时间内，我努力学习，勤恳工作，学会了不少的知识，在工作上取得一定的成绩。

一、作为一名收银员，要具备的技能就是点钞、识钞、普通话，掌握计算机基本常识等等。

1、点钞是收银员的基本功，要做到快和准。

2、识钞是收银员所要具备的最基本也是最重要的技能，如果发现顾客拿出来的是\_，一般不能直接说那是\_，而应该委婉地让顾客换一张同面值的人民币。

3、普通话是每一个收银员都必须掌握的，并且要达到一定的水平。

4、收银员所要掌握的计算机基本常识，包括扫描器的使用收银软件的操作，计算机脱网的处理、死机的处理等。

二、每天的工作流程

1、提前半小时到财务处领取备用金并当场点清，进行收银台的区域整理，开启收银机，整理各种备用品，最的熟记并确认当日特价商品，变更售价商品与价签，促销活动，及重要商品所在位置。

2、顾客结账的方式分为现金结账、银行卡结账、IC卡结账，并配合会员卡积分使用，顾客结账时，更问清顾客使用哪种方式结账，有没有积分卡等，如果顾客银行卡结账，银行卡凭证一式两份，其中一份在顾客确认后签字收回留底，一份顾客自己保留。

3、收款结束后要认真做好商品装袋工作，询问顾客是否需要塑料袋，提醒顾客带走所包装入袋的商品，防止遗忘商品在收银台上的情况。

4、收银员下台后把现金拿到财务室内，在财务的监督下点清，先进后签定确认，中班员工要在下台前关闭机器，关掉电源之后才能到财务点款。

三、在日常的工作中也会遇到很多麻烦

1、化妆品、牙膏、内衣等都有可能被掉包，有的人会将价格贵的商品带出超市，所以收银时要将商品包装里打开检查，以免掉包和夹带的情况发生。

2、有时是新商品还没有贴价格和条码，就被顾客拿到收银台，有时是原条码上的覆盖条码掉了，这些情况都会导至价格打不出来，一般，如果遇到这种情况，就会让顾客自己去换，如果顾客不肯，得找区域员工或主管帮忙交换。

3、顾客抱怨收银台服务态度不好，很多是顾客自己的情绪发泄在收银员身上，在购物的高峰时段，收银前台常常会排起长队，顾客得漫长的等待，当轮到他们时，心中的不满就爆发了出来，这时我们应该送上亲切的安慰:对不起，让您久等了”。

以我们优质的服务满足顾客的要求。

4、收银员在进行收银作业时，不可擅离岗位，如果必须离开的话，就要将“暂停收款”牌放在台上，知会营业员，将现金全部锁入收银机的抽屉中，钥匙必须自己随身带上。

5、要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答，对重扫商品，挂单由系统冲红处理。

6、在收银的过程中，如果收款机出现故障，应不时叫系统人员进行修理，有时难免会遇上一些商品用激光扫描国际条码无效时，可以用手工敲入商品货号或是制编码。

在收银工作中取得的成绩，主要是上级领导正确的领导，也要感谢周围同事的热心帮助，我也存在很多不足之处，须在以后的工作过程改进，收银其实是份简单的工作，但是错与正确只是一瞬间的粗心与细心的问题。

超市收银员年终述职报告4我叫张某，于\_\_年的3月8日光荣地加入\_\_华联生活超市\_\_店，并成为该超市的一名普通员工，在超市做上了收银工作，很荣幸能在这里与大家分享我工作中的幸福点滴。

为期5天的培训，在培训的第5天，我便独自上机，这对于我来说是一个考验，因为在这之前我从未有过相关的实践经验，我上紧每一根弦，仔细回想自己培训中所学并把其充分运用到收银中去，也遇上了不少的问题，但在领班主管的指导下，我顺利的完成实习任务。之后还从中总结出一些好的方法。这次的收银经历也给我后来的工作更添一份信心······

收银工作责任重大，不得有半点差池。工作之初由于自己的`经验不足，在某天居然收到了一张100元的假币。这次教训让我认识到提高自己的业务技能对工作的重要性。我便利用自己业余的时间做真\_识别的练习，虚心向有经验的老员工请来教做这份工作方方面面都会涉及到的问题及解决办法汲取更多的工作经验。我深知，只有更加倍的细心与认真以及对顾客优质真诚的服务才能提高自己的业务技能，高效率的完成本职工作。

当我正式步入收银工作时，我遇到的情况和问题就更多。记得有一次，一位顾客急匆匆的把一包糖果往收银台上一放，很粗鲁的对我说:快点给我过机，我有事。我接过他的商品正要扫商品价码时发现大包装里面有两小包糖果而且都是打好了价码的，我又仔细对了对，外包装的条码还比里面便宜很多，觉得不对劲，便通知了主管，后来主管表扬了我，在晨会上还特别提醒我们一定要仔细核对电脑屏幕和条码，做好防损工作。通过这次教训，我深刻地意识到自己的细心能给超市减少经济损失。此后我过机时都会很认真的核对电脑屏幕和条码，更认真仔细地检查推车下面以及顾客放着包的下面有没有未过机的商品，尽管有的顾客不是很理解，但是我会耐心地解释:这是我的工作职责，请你们谅解。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，我的一言一行，一举一动，都会影响整个店面的形象。自从国家实行有偿使用塑料袋以来，很多顾客都是自备口袋，当我把货物装入袋中双手递给顾客时，顾客连声感谢，他们为我们的服务感到很满意时，我也会觉得很高兴。为贯彻华联的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

是金子，它总是会发光的。平凡的工作岗位，只要用心勤奋工作，踏踏实实做事，用真诚的服务感动顾客，那么所做的一切也将会是有目共睹的。这就是我对待人生，对待工作的态度。

超市收银员年终述职报告5尊敬的领导们：

你们好!

自我入职以来能够勤勤恳恳地做好收银员岗位的各项工作，毕竟能够顺利通过面试也多亏了超市领导对自己的信任，一年的收银员工作中我能够履行好自己的职责，现对自身完成的收银员工作进行以下简要总结。

能够认真遵守超市的各项制度并提前到到岗，为了做好营业前的准备导致我能够在工作中做到提前到岗，在上班前往往会预备好工作期间所需的零钱以便于进行置换，另外我也会认真检查收银设备并确保能够正常进行使用，对于收银台区域也会认真进行清洁从而给购物的顾客留下良好的印象，对我而言这部分工作的完成也相当于养成了较好的习惯，所以我能够保持这方面的习惯并为收银工作的完成提供了保障，然而想要在收银工作中有所成就自然不能够因此感到自满，所以我很重视超市各项工作的展开并确保自己保持积极的态度。

对于收银的流程能够做到快速准确并及时验明现金的真伪，虽然现在越来越多的顾客习惯电子支付却不可否认现金支付依旧占据了相当大的份额，因此我在每天的收银工作中也会接触到大量的现金，这便需要及时验明真伪并快速完成收银的流程才行，在做好这项工作的同时也会开具好相应的发票单据，若是因为自身的疏忽导致收到\_的话则需要照价赔偿，所以我很重视日常收银工作的完成并做到认真仔细，对于收入的现金则会按照规定如实汇报并做好和财务部门之间的沟通，然而想要在收银工作中做到和老员工一般熟练还需要经历长时间的.积累才行。

结束当天的工作前对收银台进行整理并打印好营业报表，对于超市的经营来说各方面的细节都要予以重视才能确保不会出现差错，所以无论是工作的交接还是下班前都会对手头的事务进行整理，这样的话也是为了避免错误的产生从而做到心中有数，对于每天的营业额也会确保与单据相符合并认真填写营业报表，核对无误以后再将其转交给财务部门和超市领导，保持严谨的态度也是为了防止因为自身的疏忽出现差错，所以我能够根据超市领导的安排做好这项工作并积累了大量的经验。

对于现阶段的我来说仍需要认真做好超市的收银工作，要为了尽快转正积累经验并做好自身的本职工作才行，所以我会为了超市的发展而努力并确保今后的效益能够有所提升，也希望在后续的工作中能够得到领导的支持与同事的协助从而确保收银工作能够得到更好的完成。

敬礼!

述职人：\_\_

**中后台人员工作总结2**

价值链是企业在一个特定行业内的各种活动的组合,这些活动可分为基础活动和辅助活动两类(Michael ),企业只有充分运营各种活动的组合力量,适应市场需求,才能赢得竞争优势。科技进步和生产力发展引导市场供求主体从卖方市场向买方市场转变,企业所面临的同业竞争激烈程度和客户需求个性化程度越来越高,管理方法必须从简单的强调生产各环节协调,向企业内部各部门间业务流程协调,最后向企业内外部协调转变,这正是价值链管理的基本思想。

银行不是传统的生产制造型企业,其生产活动是一系列无形的创新服务的组合,面对业内产品、服务、渠道、系统等方面日新月异,如何有效实现运营活动效率和效益的统一?同所有的运营活动一样,银行运营活动也都需要经历一个形式为“输入—转化—输出”的变换过程,这与工业企业活动特征有异曲同工之妙。目前已有不少工业企业运营理念被运用到银行管理方面,如“流程银行”、“运营工业化”等,价值链管理论是否也对银行运营有启发性作用呢?银行运营在狭义上仅指后台部门的运营活动;而在广义上,银行前、中、后台各部门都有自己的运营流程及其管理。本文所探讨的银行运营为狭义的银行运营——银行后台部门对自己的运营流程进行系统化的设计、指挥和控制,将输入资源有效转化为提供给内部客户和外部客户的产品或服务。

二、银行运营部门价值链特征分析

价值链管理理论源自系统论、信息论、权变理论,这些基础理论在判断银行运营管理是否可使用价值链管理模式的同时,也能解释为什么我们需要在银行运营部门里采取价值链管理方式,并为下文我们构建属于银行运营部门的价值链优化模型提供思路。

(一)系统论:银行运营系统的适应性造就复杂性

系统论的论点是世界复杂性,其中复杂适应系统理论(Complex Adaptive System)对本文的指导意义最大——适应性造就复杂性,即任何一个组织主体本身,及其组织内部的分支体都具有主动适应性。

银行同其他企业一样,也是一个不断适应性发展的复杂系统,在发展过程中其内部各主体之间差别会发展和扩大,因此现在我们不难发现银行系统内前、中、后台各部门之间分工明显,甚至后台运营部门内部各子部门职责划分也逐渐鲜明。从价值链角度分析,运营部门主体与其他部门主体、运营主体内部各子部门个体作为价值链的各个环节,又必须以聚集的方式进行联系和协调以保证整体功能的扩充和发挥,实现方法便是主体之间、主个体之间物质、能量和信息的交换。这种联系和交换以信息流的交换为主,因此我们必须引入信息论方法来辅助构造价值链。

(二)信息论:银行运营部门信息传递模式的非线性

信息是价值链维持内部有序、适应外部环境的指示信号,信息传递的关键词是效率。当前大部分银行都为总分行制,系统内部运营部门与其他业务部门之间,运营部门内部各子体之间存在非线性的相互作用,信息传递从基层到最高管理层要经过多个管理层次,且不同信息流的作用不同。

在同层次的主体之间(总行各部门间、分行各部门间),存在信息共享机制,前台部门必须告知后台部门其业务支撑需求,后台部门也需要让前台部门了解对其业务需求的后台运营情况,在不同层次的主体、个体之间(总行部门与分行部门间)存在信息反馈机制,个体是接触外部客户的最直接信源,它负责将得到的客户或市场需求信息进行统筹分析(编码)后按照业务条线化管理模式(信道)反馈至总行管理端,总行管理端通过对市场需求信息进行重新编码,再向个体下达下一阶段业务的新增或优化方案(业务流程调整)。

这种复杂的系统结构和信息交流方式启示银行运营部门的价值链管理必须采取非线性方式,相对于主体对子体下之指示而言,更恰当的方式应该是创造高效有序的流程传导机制,从而保证系统内个体之间、系统与外部环境之间的联系和协调。

(三)权变理论:银行运营部门的价值链优化思路

权变理论(contingency theory)认为环境因素、管理思想和管理技术因素之间存在变数关系,组织因据此来确定一种最有效的管理方式。根据Fred Luthans的观点,在权变关系中环境是自变量,管理的观念和技术是因变量。这种函数关系可以在银行运营领域中找到映射。Fred Luthans用二维坐标系来表现这种观念性结构,根据银行组织体系中银行运营部门所处的位置,我们可以将其扩展为三维观念性结构。

环境因素包括一般环境(社会、政治、法律等)和特有环境(客户、对手等),银行运营部门作为后台业务支撑部门,所服务的对象呈现二维特征——不仅包括一线柜面各类个人和公司客户,还包括银行内部各前台、中台业务部门。银行运营部门的活动特征决定了其管理方法论应同时考虑到内、外部环境,尤其是其中的特有环境变化,分析所从属管理观念和方法的合理性。因此与Luthans提出的企业二维权变关系结构图不同,银行运营部门所面临的权变结构呈现三维特征,要寻找的最佳权变位置在柱形体E点。

阴影部门很直观的体现了由内部客户(前台部门)和外部客户(通过柜面端服务)构成的扇形环境变数区域,假设某一时点面对的具体变数值为X1和Z1,那么运营部门需要应对的管理变数值为基于扇形区域变数值的弧线与顶部圆弧面的切点E点处值。这一分析告诉我们要实现价值链优化,信息获取和活动安排是最重要的两个条件。银行运营部门实现价值增值方式必然是通过改善价值链各环节活动的安排,使得价值链各环节之间的关系接近价值链信息联系的要求,从而在价值链各环节联系逐渐接近理想状态的过程中,价值增值逐渐增大。

三、银行运营部门价值链结构及其优化

(一)银行运营部门的“坐标式”价值链结构

价值链结构是价值链优化的基础,在本文对银行运营部门价值链的分析中,银行运营部门的价值链结构图直观地为我们需要相应采取的运营改进方式提供了指导思想和逻辑起点。通过前文的分析我们可以得出银行运营部门进行价值链管理的重要论点——属于银行运营部门的权变结构十分独特,视图上呈现三维特征,将其中运营部门的面分析调整为点分析,并引入外部价值链环节后,可以得到属于银行运营部门的“坐标式”价值链结构。在水平面方向上,总行端运营部门需要满足总行端其他部门提出的业务需求,为各类银行业务运维实现后台支撑,而在垂直方向上,通过分行运营部门满足外部客户的业务需求,同时也承担对后者的管理职能。

在前面的系统论和信息论分析中,我们不难发现在银行内部的信息传递模式中,所有的新业务需求的提出来自前台部门,而运营部门很大程度上是收信方,其战略角度是从不同业务的运营成本、质量、反应速度等绩效方面出发,以流程为核心进行运营改进。因此我们从此处开始引入流程的概念,这是运营改进活动得以完成的唯一载体,银行运营条线的业务对象包括内部客户(下文的X客户)和外部客户(下文的Y客户),因此运营改进的导向必须是“以客户为中心”。为了更好地分析基于价值链结构的运营改进,下面我们以总行运营部门为基点展开分析。

在水平方向上,银行内部在总行端、分行端均存在后台运营部门与前台业务部门的端对端流程,在总行端表现为新业务需求的提出和实现,分行端则表现为业务开展过程中的配合,后者的实现来自于总行运营部门的管理指导,这一运营活动特征体现了从无到有的突破性过程。在垂直方向上,面对的是来自外部的各类客户,这是银行系统真正的服务对象,他们通过银行实现个人需求的媒介是银行柜面(分行运营部门),这一运营活动特征浓缩于“精度”,对银行而言,是一项持续性的运营活动。明确了运营活动类型和特征后,相应的运营改进方法便可对症下药。

(二)基于“坐标式”价值链结构的银行运营改进方法

1、对突破性运营活动的改进——流程再造

X客户是一个集体的概念,这一集体由各分行相应事业部门组成,其特点是有诸多新的业务需求蓄势待发,要求后台部门具备全面的支撑能力。当客户需求是以创新为导向,实现运营改进的方式是对业务流程的重新设计,这种改进活动必须站在完整的业务流程角度进行安排,而不是对整个价值链各个环节的工作职能进行分别改进。面对银行业产品创新能力和业务盈利模式的提升,流程再造便是适应规模扩张而采取的方案。

X客户的需求可能来自其“第一手”创新理念,也有可能来自于其集体中X客户的“二手需求”,以最效率的方式实现需求满足,可以用一“收”一“放”两个动作来体现。所谓“收”,意即将业务流程分拆成前、后台模块,后台分行端收集“信息”后通过“信道”传递至总行端,后者采取合并集中、标准化的处理方式。而“放”的概念,代表现在还是总行集中化管理的业务,随着规模扩张,在确保安全运营的前提下,有可能将对部分重点客户实施差异化服务模式的权限下放至分行,后台运营部门将在一个业务项下对总行前台部门和对应分行部门实现双重支撑。那么,业务集中程度应该如何安排?

首先,在不彻底更改现有流程且系统成熟性可保证的前提下,已经标准化以及经前台部门确认的可以统一化的流程点和业务内容借鉴工业化大生产模式,网点运营前台负责客户服务和产品介绍,业务处理由集中统一的金融工厂完成。其次,对于特殊情形(例如系统故障等突发事项),仍需“收”至总行管理部门。最重要的一点,由原来的总行端一对一模式变为行内总分间一对多模式,事件响应通道和业务处理效率必须对应起来,个别X客户的特殊情况不能影响到X客户集体,更不能影响到Y客户,这就要求总行运营部门建立一套行之有效的考核机制,保证业务的时效性。

2、对持续性运营活动的改进——流程优化

Y客户在“坐标式”价值链结构中,是以运营条线为媒介实现业务需求的,且所享受到的服务均已具备一套可行的业务流程。当客户需求是以绩效为导向,实现运营改进的方式是对原有业务流程进行“小步快跑”式的渐进性改进方法——流程优化。对这一改进方法而言,真正重要的并不是改进速度有多快,而是改进动力有多大。Y需要的支撑模式与X客户在服务流向上相反。支撑X客户时,是由客户提出需求,运营部门进行流程调整;而对于Y客户,更多是进行运营发起的主动式流程调整,使得Y客户对于自己获得的业务结果满意。

**中后台人员工作总结3**

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了一年的时光。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我们用心学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作状况总结如下：

一、主要工作资料及职责

本人从事综合柜员一职。平日工作主要有柜应对私业务、对公业务、代发工资、\_信息补录等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入行，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，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。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，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员就应懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识。

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，通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，通过自身的努力来维护好每一位客户;当然，通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这天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务潜力的同时，还务必要不断的学习，提高自己各方面的潜力水平，才能向客户带给更高效率、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带给了有力的保障。我始终用心参加各类培训，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潜力水平。

通过一段时间的工作，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，更是对自己的负责。

移动公司个人工作总结

移动公司个人>工作总结

如今在百信乐移动分公司工作，现回想起，我并没有为公司做出特别的重大贡献，也没有取得炫耀可喜的业绩。我只是尽量做好自己岗位上的工作，尽自己的努力去完成每一次任务，总结经验，从经验中学习，尽量将自己的工作做得一次比一次好，提高工作效率。始终抱着务实认真的工作态度，埋头苦干加巧干，勤勤恳恳做好本职工作。

1、工作上，先后学习了移动的各项工作的知识，各项工作都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

2、思想上，自觉遵守移动的>规章制度，坚持参加移动的每次的>培训。要求积极上进，严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的重要性。

3、学习上，严格要求自己，凭着对知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联理实际；同时还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

如果要总结一些经验的话，我想端正的工作态度是必要的前提。\'学要学个塌实，玩要玩个痛快\'，这句话让我记忆犹新。我觉得工作也是一样的，工作做事就应该要踏踏实实，不能浮躁，并且让踏实成为一种习惯。这是一种工作和生活的态度，秉持这种态度，就一定能找到属于自己的一片天地。这种踏实态度的有时候会比做事本身更重要。

还有就是要敢于尝试。我们现在还年轻，年轻人就应该敢于尝试，勇于尝试。只要你肯干，用心去做，努力去做，我相信事情一定可以做好。只有经历过了，才会有更深刻的体验，才可以更好更快的成长。它不仅增强自我的信心，还锻炼我独立处理事务的能力。

另外，工作和学习中困难是难免的。我们应勇于面对，不能放弃，只有经过自己的努力后，才会对已有的知识点有更透彻的了解。《>移动公司个人工作总结》

证券公司20\_\_年度个人工作总结

由于人员离职、借调、工程任务比较紧张、人员比较紧张的情况下，沈阳金证的大部分技术支持工作都是我来负责的，其中包括柜台系统、外围系统、银证产品方面维护；银证产品调试安装、电话委托安装等。在五月份，公司推出剩余配售产品后，由于沈阳地区安装比较早，一方面需要尽快、尽早地把它吃透、学精，为开拓市场时提供好技术支持，另一方面在客户使用过程中遇到各种问题，我都把他详细归类，哪些是理解、使用上的错误，哪些是程序错误、哪些是程序有待完善的，必要时汇总形成文档发到总部。而具体使用过程中，不同客户有不同需求，也要进行相应地程序修改来满足需求。总之，在人员紧缺的情况下，尽量把服务做得细致到位，让客户感觉到我们的技术服务没有打折。

2、顺利完成北方友好街营业部柜台系统数据、金佣系统数据合并至热闹路营业部，同时从友好街系统内分离另外两营业部的数据，实现了三家营业部在同一日顺利过渡。

3、完成了哈尔滨联合证券三个营业部的同城集中交易项目实施。在时间紧张、问题较多的情况下，我们得到了各方面、各部门人员的协助，终于比较顺利地完成了任务。

4、完成了天同证券工行银证通的调试、上线工作。

5、完成了北方太原街光大银行银证转帐的调试、上线工作。

6、成了北方热闹路中信银行银证程序的调试、上线工作。

7、顺利完成了金川江营业部与太原街营业部的数据合并工作。

8、顺利完成了南五与南八中路营业部的数据集中工作。

9、抚顺交行电话银行中间件接口转换调试工作正在实施中。

成绩的取得究其原因，主要是因为：

1、在工作中不断积累总结，不放过任何一个小问题，深入找出问题出现原因。

2、银证项目的进展顺利原因是去年做过类似的产品调试工作，比较详细了解银证转帐及银证通业务流程和工作原理，前后台间关系，数据流向、资金流向等问题。

3、数据集中项目顺利完成是得益于在平时维护中对证券业务知识和柜台系统熟悉。

4、正在实施的电话银行中间件接口调试，由起初对业务的不了解，到现在对已经对流程有了清晰了解，增强了分析处理问题能力，并有信心把它完成好。

在工作中存在问题与不足：

5、技术业务还有待深入全面了解。

**中后台人员工作总结4**

不知不觉，新年的一年又到来了。回顾20\_年，本人在支行党组的领导下，依照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪遵法，认真履行职责，以实际行动实践三个代表。

一、在德的方面：

继续深进学习、贯彻落实三个代表重要思想，保持共\*产\*党员的先进性，建立科学的发展观和正确的政绩纲，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非题目上与党中心保持一致。认真贯彻执行民主集中制，保全大局，服从分工，勇挑重任。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，勇于坚持原则，求精务实，开辟进取，切实履行岗位职责，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，增进支行三个文明建设的顺利展开。

二、在能的方面：

熟习和掌控国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行;较好地调和各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务;有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强;文化知识水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能;能通过调研发现题目，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决题目的能力;工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人前后主持召开辖区金融机构反\_工作会议、外汇治理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，调和县政府召开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把一个规定两个办法、外汇治理政策、金融宏观调控措施、帐户治理、现金治理、国库治理规定等传导到辖区金融机构和各有关部分，并通报相干的工作情况，分析存在题目，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

20XX年初，本人组织支行中层干部学习四法，并进行考试。通过组织学习和考试，进步了中层干部金融法律法规水平和依法行政的能力。

根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级行的要求，一年来，本人前后组织展开现金治理情况检查，《信贷登记咨询系统治理办法》执行情况检查，《\*\*\*收缴、鉴定治理办法》执行情况检查，并调和中心支局检查科对辖区外汇指定银行展开外汇业务检查和对辖区外贸公司展开出口收汇核销检查。通过检查，及时发现和纠正了有关题目，增进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和治理，较好地调和了各有关方面的关系。

本人具有较强的指导、治理、调和能力。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，沉思熟虑，拟定一套工作方案;然后征求各方面的意见，群策群力，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的聪明与集体的聪明结合起来。在工作进程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，捉住主要矛盾，有的放矢地解决题目，化解矛盾，牢牢掌控工作的主动权。在治理工作中，坚持每个月初主持召开一次分管、协管部分负责人会议，听取上月工作情况汇报，研究当月工作安排计划;坚持每个月对营业室、外管股进行一次内控制度执行情况检查，加强治理，催促内控制度的落实。在调和工作中，坚持以人为本，充分发挥人的主观能动性和团队精神，共同完成复杂、沉重的工作任务。

本人重视理论联系实际，加夸大查研究。一年来，下基层50屡次，30多天。在调查研究的基础上，解决了很多平常工作中的题目，同时，撰写了多篇理论研究和调查研究文章。其中：《以科学发展观指导金融工作》一文，分析了惠东历史上曾出现的违反科学发展观盲目弄开发区给经济、金融造成严重损失的题目，论述了明确金融限制发展的领域和支持发展的重点，科学掌控信贷投放力度，实现信贷投放安稳较快增长，人民银行要弄好金融服务的观点。《坚持用好的作用选人，选作风好的人》一文，分析了近几年来，党和国家惩办\*\*\*的数据和\*\*\*份子从量变到质变的进程，得出了选人用人的题目相当紧要的结论。明确指出：首先，在选人时要有好的作风。一是要坚持任人唯贤;二是要坚持走群众线路;三是要坚持党委集体讨论。第二，要选作风好的人。一是要坚持以德量人;二是要坚持以能用人;三是要坚持以勤识人;四是要坚持以绩取人;五是要坚持以廉择人的观点。《关于当前外汇治理政策的若干思考》一文，从基层外汇治理工作的实际动身，对当前外汇治理政策触及的五个方面的题目进行认真的思考，并提出了改进外汇治理的有关建议。《关于增进县域经济与金融调和发展的思考》一文，分析了惠东经济与金融发展不调和的表现及其缘由，提出了增进县域经济与金融调和发展的六点建议。

三、在勤的方面：

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，雷厉盛行，勇挑重任，勇于负责，不计较个人得失;工作勤恳，兢兢业业，任劳任怨;无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每月底参加营业室的加班，调和有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因此屡次放弃了应邀参加全国性学术交换和赴外考察活动的机会。

四、在绩的方面：

本人工作思路清楚，计划性、前瞻性、前导性强;开辟进取，常常提出公道化建议并获采用，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作;讲求工作方法，效力较高;能按时或提早完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇治理方面，20XX年上半年，本人在调查研究的基础上，分析了我县外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的题目，在支局局务会上提出了加强核销单治理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，取得局务会的采用。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单治理的有关规定》，采取区别对待、分类治理、有保有压的措施，加强核销单治理。并组织展开对部份外贸企业外汇需求情况的问卷调查，制定了《关于进一步支持某\*外贸出口的指导意见》，对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。另外，还组织对部份私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的题目，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销治理的措施。从而，增进了我县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

在支行制定中层干部提拔任用方案的进程中，本人提出要坚持公然、同等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，选作风好的人，主张提拔任用中层干部的方式要由相马改成赛马，让人才的本领得以发挥，在年龄的条件上不宜定得太低。本人的主张终究被支行党组采用。

五、在廉的方面：

1.严格执行和维护党的四大纪律八项要求，自觉遵守《廉洁从政准则》，自觉做到遵守党的纪律不动摇，执行党的纪律不走样。增强接受监视的意识，主动接受党组织、党员和群众的监视。一年来，本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律。自觉做到同党中心保持高度一致，不两面三刀、自行其是;遵守民主集中制，不独断专行、软弱放任;依法行使权利，不滥用职权、玩忽职守;廉洁奉公，不接受任何影响公正执行公务的利益;管好配偶、子女和身边工作职员，不答应他们利用本人的影响谋取私利;公道正直用人，不任人唯亲、营私舞弊;艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受;务实为民，不弄虚作假、与民争利。

2.在干部提拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部提拔任用工作条例》和《行员治理暂行办法》的有关规定，坚持公然、同等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐渐走向法治化的轨道。

3.严格执行各项规章制度，果断纠正行业不正之风。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行支行各项规章制度，建立爱行如家、爱岗敬业的良好风尚。

4.密切联系群众，努力实现、维护、发展人民群众的根本利益。本人牢固建立正确的权利观、地位观、利益观，建立为人民服务的思想，把群众满足不满足、拥戴不拥戴、同意不同意作为工作的动身点和落脚点，努力为群众办实事、办好事。

5.按规定执行个人重大事项报告制度、个人收进申报制度。

总的来讲，一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行党和国家的金融方针政策，严格执行支行的规章制度，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导治理和组织调和能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

**中后台人员工作总结5**

20\_年工作总结范文--银行后台人员年终总结

20xx年是\*\*支行各项业务快速、健康、协调发展的一年。我行在上级行的正确领导和支持下，按照年初总分行所确定的“防范风险、规范经营、改革创新、稳中求进”的指导思想和工作方针，结合我行的实际情况，坚持开拓与管理并重的原则，在全行员工的共同努力下，克服了种种困难，在经营环境异常艰苦的条件下，圆满、优质地完成了今年的各项工作：

1、各项存款稳步、协调、快速增长。至XX年底，我行人民币自营存款32614万元，比年初增加11738万元，增幅为56%，完成计划的115%。存款增幅在管理部各网点中居第五位。外币存款余额折美元518万元，比年初增加250万元，增幅为93%，完成计划的500%。

2、资产质量继续保持高效，连续两年实现“双无”。我行至XX年底各项贷款余额已达28320万元，比年初增幅达1\_\_\_\_%。在资产规模大幅增长的情况下，仍然保持了资产质量的高效，至年末无一笔逾期，无一笔欠息，已经连续两年实现“双无”。在管理部按行级贷款规模、成/ 8

立年份的总排名中，居38个争取“双无”网点中的第三位。

3、国际业务发展势头良好。在XX年外部形势因为“东南亚金融风暴”影响而异常严峻的情况下，我行克服重重困难，开拓了一批规模大，效益好的客户，超额完成了上级行下达的任务。全年完成国际业务量2500万美元，完成任务的120%。

4、增收节支初见成效。管理部XX年提出了“增收节支，努力实现利润最大化”的要求，我行在这方面做了大量认真而细致的工作。在提高信贷资产收益性的同时，严把费用关。使我行在各项业务发展比去年增长近一半的情况下，费用支出比XX年下降了23万元，费用率下降了个百分点。而且资产收益率按XX年可比口径，比较上升个百分点，可以说XX年“增收节支”工作卓有成效。

5、全年结算和出纳业务运作良好，核算水平上了解个台阶。通过抓服务，抓培训，抓控制，抓考核，抓安全，圆满、优质、高效地完成了全年结算工作。至第四季度，差错率更是为零。取得了“业务量不断增长，核算质量不断提高”的双赢局面，获得了“龙岗支行会计核算优胜单位”的称号。全年办理结算业务283696笔，累计收付现金03091万元，有力地推动全行业务的发展。在提高核算质量的同时，也注意做好“三防一保”的工作，实现全年无事故。/ 86、储蓄业务继续保持良好的发展势头，服务水平不断提高。我行XX年加大了储蓄工作的力度，实行“以服务促发展”的战略，通过不断提高服务水平来促进业务的发展。至XX年底，储蓄存款达12486万元，比年初增加3552万元，成为龙岗支行首家储蓄存款超亿元的网点，外币折美元216万元，比年初增加56万元，均超额完成了计划，而且为龙岗支持存款结构的平衡作出了重要贡献。

XX年，可谓金融界的严冬，但布吉支行何以能在这寒冬中全面飘香呢?总结起来主要有以下几点：

一是靠上级行的正确领导。年初总分行确定的“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针，事实证明是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级行领导经常到我行了解情况，排忧解难和给予工作指导，这些都极大地鼓舞了我行员工的积极性和士气，有力地推动了我行业务的发展。

二是指导思想正确。自从年初分行确定了“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针后，我行就结合本行实际情况，确定了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想。一个中心是把“组织资金，运用资金，平衡资金”作为全行全年工作的中心，实行“存款立行”的原则。两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于内部管理。通过一手抓开拓，一手抓管理，在促进业务发展的同时，也/ 8

注重内部管理水平的提高。两个计划就是财务收支计划和信贷计划。

银行经营的最终目的是实现利润的最大化，把握了财务收支计划就等于把握了经营方向，而信贷计划是实现财务收支计划的有力工具。所以切实做好并执行好财务收支计划和信贷计划是实现银行经营目标的可靠保障。布吉支行在XX年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。至XX年底布吉支行自营存款折人民币为36903万元，比年初增加13808万元，增幅达59%，增幅在管理部各网点中位居第五位，国际业务完成2500万美元，完成计划的120%，实现了业务的快速、协调发展。同时内部管理水平也上了一个台阶，资产质量实现“双无”，会计核算质量不断提高，第四季度差错率更是达到了零。增收节支也卓有成效，在业务量比去年增长一半的情况下，费用节约了23万元，费用率下降了个百分点。资产收益按去年可比口径统计增长个百分点。这些都无不说明布吉支行“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是切实可行的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。布吉支行地处关外，本地企业多是小型“三来一补”企业，且一直是国有商业银行的势力地盘，业务开拓环境异常艰苦，如果不清楚内、外部形势，不认清“行”情，就会没有明确的市场导向和正确的市场定位，这就会导致全行工作一盘散沙，打乱仗。因此，我行领导高度重视调查研究，认清/ 8

工作环境，打有准备的仗。XX年做的第一项工作就是搞好“四个研究”，即：

1、研究分析所辖区内的经济发展情况，政策、产业和发展规划;2、研究分析同业的发展情况，明确竞争对手，认清形势;3、研究分析存、贷款客户构成情况，抓重点，分层次进行管理。4、研究自身的经营对策。

在进行“四个研究”的时候，每一位信贷外勤人员要做到“四个清楚”，即：数据清楚，环境清楚，困难清楚和对策清楚。通过以上的调查研究工作，发现布吉镇本地居民收入水平较高，且受到楼价等各方面因素的影响，越来越多的特区白领及香港同胞在布吉置业，同时布吉镇虽然“三来一补”的小企业居多，但其中也不乏一些规模大，效益好的大中型外资企业，且这些企业选择银行的取向较少受条条框框的限制，下足功夫，艰苦争取，还是有可能争取过来的。所以根据这些情况制订了XX年开拓市场的工作重点：大力发展储蓄业务，同时开展大户战略。业务措施方面实行目标层层分解，层层落实，通过“定任务，定措施，定时间，定考核，定奖惩”，使全行人人有目标，人人有压力，人人有动力。每月公布每个信贷员的工作进度，完成计划数，让全体外勤人员认识到差距，感受到压力，从而产生动力。而且每个星期定期召开信贷/ 8

外勤人员工作交流会，介绍各自的经验、心得体会，实现资源共享。这些措施有力地推动了业务开拓的发展。

我行在明确市场导向，找准市场定位，以及实施有关业务措施的同时，也做好各方面的工作部署。实行“区内、区外结合，对公和储蓄结合，内勤和外勤结合，领导和员工结合”的方针;实行“领导为员工服务，内勤为外勤服务，全行为客户服务”的一条龙服务;实行“人盯人”战术，一个信贷员一定时期内“盯住”一个客户，了解情况，抓住契机，乘“虚”而入。倡导“钉子精神”和“愚公精神”，树立一种“不怕苦，不怕累”的敬业精神，这种做法有效地打开了工作局面，在业务开拓上取得了良好的效果。例如：A、布吉镇德兴城全长公里，为布吉镇较好的优质楼盘之一，斯所有代收费业务都确定在我行办理。开拓该客户难度相当大，同业竞争很强。我行首先派外勤人员，四面出击。跟水、电部门、物业管理处及施工单位的领导取得联系。

其次，集中力量，逐个击破。对有关部门领导逐一做耐心的争取工作，发扬招行人的“钉子精神”和“愚公精神”，硬是在同业竞争中处于不利的局面下逐一用汗水和真诚取昨了他们的意见。最后，来个“大会战”。把各方面的领导请出来，聚成一桌，当场敲定。此业务谈成历经三个月，三个月的汗水没有白费，它有力的推动了我行储蓄业务和对公业务的发展，取得了较好的效益。/ 8

B、新利公司是我行XX年开拓的有份量的大户。该客户被管理部领导誉为“边远支行的一朵奇葩”。该公司XX年的国际业务量为5000多万美元，人民币存款余额日均500多万元，美元存款200多万元，每月在我行代发工资XX多户，金额达200多万元人民币，该客户本来在华商银行办理业务，在区内同业竞争中我行也处于不利的位置，为此我行专门召开了外勤人员专题会，研究部署开拓该客户的方案。首先对该公司进行摸底。了解到该公司为外商独资企业，在国内外都有较高声誉，对银行要求较高，但一旦建立业务关系，一般不易转行，合作较稳定。

其次，实行“人盯人”战术。安排一个信贷员盯住该企业的情况，而且定期到单位和家中拜访、联络，跟客户建立一种较亲密的关系。再次，抓住契机，乘“虚”而入。当我行了解到抓住这个契机，赶快“乘虚”而入，在上级行的支持下，在公司安装了柜员机，有效地解决了该司代发工资的问题。同时在其它业务上赶愉进行宣传攻势和争取工作，终于使客户顺利到我行全面开展业务。

四、内部管理抓得实，抓得细，质量水平上了档次。

XX年，内部管理是我行的另一个工作重点，而且提出“以管理促发展”的战略。力求从基础管理到制度建设，从技能培训到专业服务水平，以及三防一保工作都有一具明显的提高，从而有力地保障和推动全行业务的发展。/ 8

(一)基础管理规范化、制度化、标准化。

XX年我行内部管理从规范化、制度化、标准化入手，走合法经营和按规操作的路子。通过内部管理水平的提高来促进业务的发展，同时保证业务的合法合规性。无论是信贷、会计，还是储蓄都是严格执行国家金融法规，按总、分行的有关业务章程来规范和完善操作程序，使业务操作既规范又商效。/ 8

**中后台人员工作总结6**

关键词：会计结算；操作风险；风险管理

一、银行会计结算操作风险的研究现状

1.国内研究现状

当前许多专家学者对我国银行会计结算风险做了大量研究，那么到底是什么原因导致此类风险的产生。李希荣等人在他们的文章中认为主要是由于结算人员防范意识不强，缺乏责任心；岗位设置不合理，弱化了“相互制约，相互监督，环环相扣”的内控作用；制度执行不力，违章违规操作，有章不循；检查辅导走形式，监督不力等原因造成的。

李艳梅则认为除此之外，还有两个原因也值得重视。一是结算法规的不完整，给银行带来了潜在风险。对于任何一个结算主体来说，在结算业务中所享受的权利和承担的义务应是对等的，然而，在我国银行结算法中的某些规定却不尽其然，办法本身给结算主体带来风险。二是企业经济效益不佳，不遵守诚信原则。目前我国建立的以票据为主体的结算制度，结算票据化程度的高低与商品交易方式有密切的关系，而一些地区的国有企业大部分经营效益差，负债率高，信誉度低，处于停产或半停产状态，企业生产经营在很大程度上依赖于银行贷款和拖欠贷款支撑，加剧了企业有款不付的行为，进一步加剧了银行结算业务风险。

刘旭瀛在他的文章中也分析了引起我国银行会计结算风险的原因，提出风险意识淡化，内控监督不力也是引起此风险的一个重要原因。在银行内部，一些领导的意识中存在经营管理思想上的偏差，重经营轻管理，重存款、轻结算，重效益，轻风险防范，忙于应付日常事务，疏于管理和监督，这就难以避免会计结算风险的产生。大量的专家在分析的同时，尤其是对现状的改善方面提出了许多建设性的意见和防范措施。本文就是在这些专家研究的基础上，结合自己的工作经验从实践的角度上剖析结算操作风险形成的原因及相关对策建议。

二、银行会计结算操作风险存在的问题分析

近年来，我国银行业会计风险管理已取得初步的进展，对防范会计风险起到了一定的作用，但因其着眼于防范操作性风险，对涉及面广、成因复杂的操作风险防范来说，仍然存在很多问题。

1.工作人员方面

从下面(右表)操作风险的统计分析可以看出，我国银行会计结算操作风险事件中内部欺诈事件占到了很高的比例。之所以会出现这样的现象，主要是商业银行在工作人员的管理方面存在问题。

表我国商业银行操作风险抽样分布表

(1)选择人才上缺乏科学的制度

许多银行在人员的选拔任用上还没有建立一套科学合理的选拔制度，特点对支行行长、分理处负责人的选拔任用方面，既没有对候选人员经营管理能力和综合素质进行评估，也没有经过严格的上岗前培训，有的银行用人制度出现较大偏差，上级行考查、使用干部在很多时候重能力轻品行，重对外拓展能力，轻内部管理能力，加之自我防范、自我约束的机制不健全，必然给一些有其他想法的人提供了机会。

(2)员工整体素质不适应业务发展需要

随着金融市场体系的逐步完善和客户需求的多元化，银行已经从劳动密集型行业转为集劳动密集与技术、智力密集于一体的行业，通讯技术、电子技术和网络技术的广泛应用、金融工程的兴起以及各种分析计量模型的引入，迫切需要知识型、专家型的管理者和从业人员，而目前银行管理者和员工大多是经验型和关系型，十几年不学习，这不可避免将会产生操作风险。随着外资银行的进入，银行的高端人才成为外资银行挖墙脚的主要目标，高素质员工流失，导致现有工作团队服务能力下降，新加入人员又需要再磨合和适应，在这个过程中又会产生较大的操作风险。

(3)对员工异常行为监控不及时

内部员工在作案之前及作案初期，总是会有经商、炒股、、突然拥有较多财富、经常无事加班、异常消费行为等异常现象，但由于银行管理人员在日常工作中重业务开拓，轻队伍建设，重员工使用，轻员工管理，对员工思想动态掌握不够，管理脱节，加之举报机制不健全，使本来可以超前防范的操作风险不能及时发现和制止。据报道，工、农、中、建、交五大银行发生的365起案件中，因经商、炒股、等原因诱发的案有119件，占总数的31％

2.信息化全能型网点问题

在以往手工操作的情况下，银行基层网点的功能比较单一，一些复杂业务要经过多个环节才能处理，而在处理过程中，往往需要层层把关，多人复核。因此，对于一些内部欺诈行为难度极大。但随着银行科技手段的进步，一些原本复杂的业务在信息化系统中变得简单了，这使得基层营业网点的功能不断加强，为银行客户服务带来了便利。但先进科技手段的引入是一柄“双刃剑，在强化服务的同时，也放大了商业银行的风险。

例如，银行的跨行汇款业务，在手工操作的情况下，需要经过网点双人受理记账复核、支行联行柜双人记账发送、上级行确认等诸多环节，一般异地汇款需要2、3天才能到账，至少经过5个人处理，环节繁复、效率低下。但随着科技的引入，特别是现代化支付系统上线以后，各家银行之间的汇款能够实时到账，仅仅通过营业网点两名柜员的记账复核，就可以把数十万元款项甚至成百上千万元的资金汇划到其他银行，中间不需要人工干预，在便利了客户的同时，也使银行系统防范风险降低了。

3.复杂的会计业务集中处理问题

目前基于客户服务方面需要，大部分银行基层网点可以受理所有柜面业务，包括贷款业务、票据业务、外汇业务及账户管理(开户、销户、更换印鉴、对账)等高风险、较复杂或技术含量要求较高的业务。因此大部分银行柜面操作远未达到操作标准化、工作替代性高的阶段，会计人员岗位职责范畴较大，一人多岗，工作内容多而杂，信息量大且更新速度快。会计人员不仅要熟悉近千个柜面交易，而且要熟悉掌握交易背后隐含的会计核算、支付结算、反\_以及理财业务等多项业务制度；不仅要进行业务操作，更重要的是对业务合规性进行把关，还需具备一定法律知识。现阶段柜面业务的风险控制、合规性审核等仍依靠柜员的专业判断，对柜员专业经验和专业知识要求较高。在此状况下，银行基层网点存在很大操作风险隐患。如近年来出现的大案要案绝大部分均集中在此类业务上。

三、银行会计结算操作风险管理措施

1.加强业务培训提升员工专业能力

会计业务培训要根据操作和管理的不同特点实行有区别的培训方式，注重实效。对新员工培训采用先集中培训、后个别辅导的方式，个别辅导时应将内控制度融入到业务操作流程当中。对下发的新制度，业务主管在文件传递、口头传达后，对经常要办理的业务采用提问回答的互动方式，帮助

柜员加深印象；对不经常办理的业务在遇到问题时进行全程指导。业务主管培训应由上级行教育培训部门担当，培训的内容除业务知识外，重点放在识别高风险点和控制关键点，以及如何防范和化解操作风险。重视监督人员的业务培训，轮流组织监督人员到营业网点驻点观摩，深刻了解前台操作的变化，使监督人员能在常规监督中及时发现具有隐蔽性的问题。

2.建立适宜的银行会计结算操作风险管理环境

商业银行各级经营管理层必须充分重视会计结算操作风险，带头倡导合规文化。会计结算操作风险的有效控制有赖于最高决策层和高级管理层对操作风险管理的全力支持，有赖于对会计结算操作风险管理持续的资源投入。各级经营管理层应充分认识到会计结算操作风险控制的重要性，将会计结算操作风险的管理纳入全面风险管理体系，在经营管理过程中应将对会计结算操作风险控制的高度重视通过战略指导、发展规划以及经营考核计划等各层面多方位传达到全行；在工作上支持会计结算操作风险管理部门正当履行风险管理职责；在资源上为会计结算操作风险管理提供必要的人员和设备投入支持，通过各种措施在全行树立内控优先的理念，逐步培育重视操作风险防范、严格执行规章制度的良好内控文化，为会计结算操作风险管理创造良好的执行环境晦引。

3.建立“大总行、弱分行”的管理体制

**中后台人员工作总结7**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在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。现将我的个人工作情况总结如下。

一、工作成就

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。

为胜任本职工作，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，尽早成为银行的优秀员工。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银行职员。

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。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，利用自己的人际社会优势，牺牲个人休息时间，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析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，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。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。

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，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，客户满意就是我的幸福和快乐。

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。

二、存在的不足及今后努力方向

回顾这一年，我自身也存在一些问题：

一是业务学习不够到位，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，这是自我约束能力较差的表现，针对以上问题，我今后将加强理论学习，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。

三、明年工作计划

在激烈市场竞争中，树立银行诚信品牌形象。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。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。

我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

**中后台人员工作总结8**

工作总结

一、不断加强学习，提高自身素质。时代的发展已使银行业由一个最平稳的行业变成一个变化最为迅速，最富挑战性的行业，学习对于银行业人员来说，比以往任何时侯更为重要，更为迫切。现在我们金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富，非凡是随着网上银行，电话银行，手机银行等电子化产品的推出，我们只有自己首先学习把握这些产品的基本特点，而这些并不是只简单地学些操作规程就会的，还要懂些相关的微机操作知识等。这些都需要我们不断地加强学习，自觉地克服那种认为把握一定的会计操作技能就是合格人员的片面熟悉。只有学习，开阔视野，才能跟得上业务发展的需要。而我们后台员工思维活跃，更应加强学习，不仅要加强自己的专业理论学习和相关业务技术的学习，提高自己的业务技能，还要有针对性地加强法律和金融规章制度的学习，使我行的业务在最大限度控制风险的前提下得到快速发展。独木不成林，在与同事合作中，我们不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。我们后台员工不仅要自己学习，还要带动其他同志一起学，形成良好的学习氛围，不断提高自身素质，成为遵守制度精通业务的骨干，成为领导信任同志信服的技术型人才。

二、立足本职岗位，具有无私奉献精神。敬业爱岗是我们每个人应具备的最基本的职业道德操守，但做为青年人，有时好高骛远，总埋怨自己所从事的工作有多么琐碎，与自己的远大理想简直是天壤之别，其实天下大事无不是由小事堆积而成，不积小流，无以成江海也说明了这个道理，只要理清这个熟悉，我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向其他同志请教，积极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为后台员工，我们应该更多的精力投入到工作，对新业务也有更强的加强，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。相关阅读：个人科学发展观心得

三、树立‘行兴我荣，行衰我耻‘的思想，开拓进取，不断创新当前，建行，中行已先后成功上市，工行也在积极做上市前的筹备工作，在这种背景下，关于中国农业银行改革的话题受到广泛关注，尽管人们的关注合情合理，但一些不准确的报道，也给农业银行的改革增添了一些不必要的压力，影响了农行的品牌形象。虽然农行历史包袱重，不良资产占比高，机构网点多，改革要比其它三家国

有商业银行复杂困难，做为农行的后台员工，我们要坚定农行改革的信心，牢固树立’行兴我荣行衰我耻’的思想，用自己的良好的言行服务塑造农行良好的的形象，打造农行一流的品牌。为了农行健康强大的发展，我们青年员工要开拓进取，不断创新。做为前台部门的一名普通员工，我们不仅要为客户服好务，还要深入了解客户的需求，还需要什么样的产品，然后将此信息反鐀给后台科技部门，便于其研究开发新产品彧整合现有产品，提高产品功能的丰富性，便利性从而提高全行的综合竞争力，做为年轻的一名治理者，我们要组织协调现有的劳动资源，实现劳动最优化，效率最大化，为领导献计献策，时刻以农行的发展为已任，开拓进取，不断创新。我们新来的员工更是要在自己的本职岗位上发挥好主力作用，带动全行员工树立一种积极向上的良好氛围，树立农行一流的品牌形象，为成都农行的健康强大发展做出贡献!20\_年12月

张利篇二：银行事中工作总结

工作总结 20\_年在忙碌中不知不觉地走过，这一年里，我们大院支行的每一位员工都在自己的工作岗位上努力付出，虽然职责不同、分工不同，但大家都能团结互助，共同做好每一天的工作。为了总结工作中的经验教训，也为了20\_年能更好地协助行长开展内控合规工作，作为一名事中监督兼内控合规员，我将今年的工作总结如下：

作为一名事中监督员，我深深明白自己的主要工作职责是协助行长做好本机构的内控管理工作，履行内控工作职责和落实案防制度，对前台柜员办理业务的合规性进行指导和监督，对高风险业务环节进行监督和管理。协助行长开展员工行为分析，通过日常观察、与同事聊天、查阅传票、抽查档案、上门家访、向客户回访等方式了解掌握员工思想动态、行为变化及日常工作有无异常情况。完成本机构自查系统、反\_监测系统、集团操作风险系统、对账系统、法院查扣系统、运营监测系统、atm监控系统、atm差错系统、电子报表系统、tims柜员管理系统、结售汇系统、智能账户系统、冠字号查询监测系统等系统的日常操作。对各项办公设备、仪器设施进行维护，对故障设备及时联系厂家维修，保证网点各项设备的正常运行。按时整理、装订网点的各项会计档案。按时完成省行、东湖支行各个条线布置的各项内控检查和风险排查，对上级行及监管部门在现场及非现场内控检查中发现的问题及时整改。回顾20\_年，面对繁杂琐碎的工作，本人兢兢业业、忠于职守、工作勤恳、认真履职，每天都是最早到行里开门，也是最后一个离开网点，对照行里下发的每日必查表，我是必须全部落实后才会离开网点。对领导交代的各项工作，都认真对待按时完成。这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格员工的标准严格要求自己。立足本职工作，认真学习各项业务知识，在支行组织的业务知识竞赛中还获得了第三名的好成绩。在工作中同事们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，也会虚心的向其他同事请教。我是一名服务于一线的事中监督员，我能深切认识到自己肩负的重任并牢记“内控无小事”的宗旨，每天都以饱满的热情，积极的态度对待工作。在运营条线考核方面，我尽心尽力努力做好每一项考核指标，在柜员管理、国际汇款、集中授权、对账单管理、小面额投放与回笼、冠字号导入等方面，每月的考核均为满分，多次在东湖支行运营条线的考核中荣获前三名。在综合内控条线考核中，成绩亦良好，做得较好的方面有：监控通报、机构自查、检查与问题整改、文优服务、会计管理与合规和五个消灭。

回顾检查自身存在的问题，感到自己还有很多不足之外，首先是学习还不够深入。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，我行系统不断升级，新业务、新流程、新知识不断出现。面对严峻的挑战，我感觉还是缺乏学习的紧迫感和自觉性。其次在协助行长做好内控管理方面不够大胆，工作方法、工作思路也有待改进，对同事们在工作中的不佳表现，虽会及时提出，但缺乏力度。

新的一年即将来临，为了更好地协助行长开展20\_年内控管理工作，我将在以下几个方面努力改进：首先提高自身素质，加强学习，尤其是新业务的操作规程及实施细则更应及时准确地学会，只有这样才能更好的指导柜员规范操作。其次是提高自身的内控合规意识，做好行长的左膀右臂，协助行长做好员工行为分析，高度关注员工八小时内外工作及生活情况，严格落实“双十禁”、“双九禁”、“八不得”。第三是改进工作方法及工作思路，大胆管理，提高工作质量和效率。相信在20\_年我会以更加饱满的精神状态来迎接新的挑战。篇三：后台工作总结

工作总结

过20\_，再回首，感慨颇多，收获颇多，“忙并收获着，累并快乐着”成了我今年工作的写照，对我而言，20\_年的工作是难忘、印记最深的一年。工作内容的转换，连带着工作性质、工作方法、工作注意点等一系列的适应与调整，虽然刚开始有些压力，但在办公室各位领导支持下，在各位同事的紧密配合下，很快我便适应了该岗位的工作，较好的完成自己的本职工作和领导交代下来的其他工作。现简要回顾总结如下。一、一年来的工作表现

（一）爱岗敬业讲奉献，综合部门的工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理上级交代的各种业务，在工作中细心学习各支行同事经验，并虚心向领导、同事请教，改掉自己的不足，在不断的学习和探索中使自己的工作水平得到提高。

（二）强化职业能力，做好后台服务工作。我的工作根本是服务客户经理，努力提高后台的服务水平才是工作的重中之重。由于本部门刚成立不久，部门人手少，工作量大，在去杭州办理业务的同时还需完成统计、写报告等工作。在这一年里，不管遇到多大的困难，我都坚持完成工作，在与我的上级讨论最好的处理方案后再着手处理。、二、工作中的不足与今后努力方向 一年的工作虽然收获满满，但也有很多不足仍需加强，主要是学习、服务上还不够，和有经验的前辈相比还有一定的距离。统计表格的制作还需加强细心，在今后的工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做的更好。

（一）发扬吃苦耐劳精神。不怕吃苦，主动提早上交每月需上报的报表，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种新业务，在快节奏的工作中磨练自己，增长自己的才干。

（二）有孜孜不倦的学习精神，加强学习，千里之行始于足下，加强信息的吸取，从制度管理中、有丰富经验的同事中，各种会议报告中，领会渤海精神、体会渤海生活，努力培养自己扎实的职业基本功，力求把工作做的更好。

（三）加强反应能力。我的工作往往有紧急需要的数据出现，为更快速准确的报出所需数据，则需快速的反应能力，知道每一张表格的出处，内部数据及涉及范围，加快工作效率。

在今后的工作中，我还要加强学习，戒骄戒躁，努力实践，为让自己工作能力更上一个台阶而奋斗。篇四：银行中后台工作设想

银行中后台工作设想

工作目标：以创新为主线，以机制建设、产品竞争、价值创造、综合服务、持续运营、风险防控为重点，实现发展优先向安全与发展并重的转变，走精细化、规范化优先的内涵式发展之路。

一、建设协作创新机制，营造业务与技术和谐互动的创新氛围 搭建协作创新交流平台，弘扬创新文化，实现用户创新、大众创新、开放创新、协同创新，完成企业形态从生产范式向服务范式的转变，营造业务与技术和谐互动的创新氛围。一方面，广泛征集创新点，充分挖掘员工创新意识、创新思维，拓宽产品创新渠道，鼓励员工为提高我行业务与服务的竞争力和满意度进言献策，促进我行业务与服务的改善与客户满意度的提高。另一方面，鼓励员工通过平台分享专业知识及经验，改变知识的获取、传承、积累和创造方式，促进全行员工的协同进步。

二、打造品牌产品，提高核心竞争力

建立科学的跟踪分析机制，建立高度灵敏的信息收集、反馈及处理系统，时刻追踪行业市场的最新动态，延伸金融服务的触角。以客户需求为先，推出个性化的金融产品，不断地培育和挖掘客户的潜在需求，推动银行产品创新的纵深发展。实施“人无我有，人有我优”的产品创新战略，站在客户立场，通过多种渠道为客户提供优质便捷的服务，为客户创造价值。首先加强基层市场调研，引导营销人员与客户进行双向交流。其次，突出品牌效应，强化对品牌、企业形象、产品设计、服务等无形资产的投入和积累，实施品牌产品营销策略。

保持银行与市场之间的互动影响，把创新产品的最新进展情况和应用前景展示给客户，合理引导市场的金融需求。

三、提升综合服务水平，提高价值创造能力

一是加强自助银行渠道、电子银行渠道产品研发，通过产品、渠道、服务多样化来迎合客户需求，满足客户体验，创造客户价值。二是加强服务流程创新，将操作业务向后台集中，解放前台生产力，提高前台服务效率。三是整合柜面交易，优化业务流程，创新服务模式等多种途径，着力构建流程规范化、操作标准化、管理精细化、考核制度化的优质服务体系。四是服务转型。通过深入数据挖掘，从规模、业务量、信誉等指标细分客户群体，为不同级别的客户提供差异化服务，集中资源，以最周到的服务和最优惠的条件吸引核心客户。

四、构建业务连续性管理体系，提高风险防控能力 当今银行的日常业务运营高度依赖于信息系统，任何信息系统故障都会影响到银行的正常运转，造成经济损失或社会影响。因此，本人将构建涵盖业务经营、运营支持、后勤保障等所有业务板块的业务连续性管理体系，进行事前、事中、事后等全程管理，提高银行抵御危机事件的能力，有效消除或抵御潜在的风险, 确保银行日常业务平稳运行和可持续发展。加强风险管理数据基础设施的建设和风险计量模型的应用，建立健全具有统一性的、集成化的，覆盖信用风险、市场风险、操作风险及其它实质性风险的全面风险管理系统；建立内生式的主动风险管理模式，使风险管理成为银行健康、稳健经营的重要保障力量。逐步完善规章和制度，贯穿于业务流程，逐步建立起风

险管控的日常化、流程化、持续化机制。篇五：银行员工20\_年工作总结

银行员工20\_年工作总结

时间飞逝，光阴如梭，回顾即将过去的20\_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，认真主动地学习新业务，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。每天以高度的责任心和敬业精神对待自己所从事的各项工作，严格按规章制度和操作程序办事，防范任何风险的发生。工作态度方面，本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上；工作认真，态度积极，不计较个人得失；工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨；无故不迟到、不早退。我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行行里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“客户至上”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为客户提供规范化和优质的服务。对待客户，我使用的是微笑服务，且做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，努力提供最优质的服务。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。

<h2 style=\"text-

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！