# 2024年银行年终总结个人柜员(十八篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-06-08

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**银行年终总结个人柜员篇一**

一、主要经营业绩

1、核心存款。截止12月31日，网点各项存款余额奸淫万元，较上线增长奸淫万元，完成全年任务的110%。此中对公余额奸淫万元，较上年增长奸淫万元，日均存款新增奸淫万元，完成全年任务120%。对私余额奸淫万元，较上年增长奸淫万元，日均存款新增奸淫万元，完成全年任务100%。(如果网点名次在支行前列或占比晋升，再重点提下名次和占比，以下同理)

2、中间业务收入。完成中收奸淫万元，完成计划105%。此中对公\_\_万元，对私\_\_万元。

3、客户维护：新增对公账户\_\_户，此中\_级以上客户\_\_户。新增对公贷款户\_户。新增对私客户\_\_户，此中\_\_级以上客户\_\_户，新增个人贷款\_户。完成支行下达客户新增指标。

4、产品完成环境：今年完成对公某产品\_\_户，签约\_\_户，贷款\_\_户。对私网银签约\_\_户，手机银行签约\_\_户，购车分期\_\_笔\_\_万元，账单和现金分期\_\_笔累计\_\_元。

二、主要工作步伐和成效

1、在开门红期间，上级行对我网点员工进行了一系列的调剂，对员工的心理影响较大，情绪颠簸不稳定。针对这种环境，我实时与员工逐个进行沟通，颠末人人的配合尽力，新柜员已能纯熟控制地点岗位的技能，实现了业务的安稳过渡。新来的客户司理也基础熟悉网点的客户根基，逐一拜访了网点大户。

2、早在年初，为顺利完成全年各项指标，依据不应时段及任务完成环境，我订定了《\_\_网点任务分配及稽核》拿出具体法子和步伐，明确目标和职责，鼓励员工为多拿绩效而尽力。同时我又订定了《\_\_网点营销团队组建和买单分工法子》，让不合岗位的员工组建营销团队，通力协作，以团队力量取得业绩增长。同时我又以多种形式，鼓吹和引导员工，晋升员工工作积极性，教导和引导员工以绩效稽核为导向，同时又不能只盯个人绩效，更要稽核网点整个绩效全局。

3、牢靠建立“存款立行”的思路不摇动，把“抓存款”工作为重点来推进，随着我行各项业务多元化成长，产品种类越来越多，我结合网点所处市场情况和人员布局，有重点的依托\_\_存款类产品，以及上门营销\_\_付出结算对象，使我行存款业务在艰巨中前行，做出新的亮点。

为做好存款新增工作，我们采取以下步伐：

1重点做好客户分层营销工作，我把客户按资产环境，依据工作岗位和熟悉水平不合，分配给员工进行维护和关注，所产生的绩效归维护员工。

2和上级部门沟通，进行公私联动，从公司客户中掘客出给个人付款频率较高、额度较大的账户。我们争取到私人银行为高朋客户体检名额，率领我行几位高端客户进行了体验，得到了客户高度好评。

4鼎力图代替发工资业务，做好社保卡办事。

5通过电话营销和厅堂营销，绑定信用卡关联账户、第三方付出账户，从细节上晋升存存款。

6应用产品吸引客户。在我行普惠金融新产品推出时，我们走市场跑社区，把这好产品奉告给周边朋友和客户，新增对公客户\_\_户，带来存款\_\_。

三、其他主要工作

1、牢靠建立做好办事，提质增效工作，网点订定办事稽核制度，把情况卫生、办事流程在网点规范并加以反省督匆匆。

2、做到网点安然无恙故，做好内控合规与案工作常抓不懈，警备风险督决违规。

3、共同上级行行各治理部门进行反省。

四、存在的问题

在上级行正确领导和关心下，在员工鼎力支持下，我做了一些工作，也取得必然造诣，但还存在一些差距和不够。

首先是治理程度有待进一步进步，要转换视角，以一个下层治理人员的角度看待问题和办理问题。其次是业务和营销程度必要进一步的进步。

我决心在新的一年里，对上述存在不够和差距，加以降服和办理为\_\_成长做出新的供献。

**银行年终总结个人柜员篇二**

忙忙碌碌的一年又过了，20\_\_新的一年又重新开始了。新的一年开始我们有必要回顾过去一年中的工作，及时对经验教训进行总结，以开创全新的工作局面，为完成新的一年更大的工作目标做好充分准备。下面我向大家做述职报告。

截止20\_\_年末，发展\_卡有效卡44张，个人网银16名，pos机2户，特惠商户1户，

我个人的工作成绩是与我们网点的发展分不开的。工作上，本人能忠于职守，严于律已，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守我行的各项规章制度，积极响应我行的有关号召，积极开展各项工作，积极参加我行举行的各种专业培训。在符合有关规章制度的前提下顺利地、更快更好地完成工作要求。

学习上，因为之前所从事的是个人储蓄，从未接触过对公上的业务，所以进入我行后我从没有放弃学习理论知识和业务知识。特别在我们主管的指导下和同事们的帮助下，我利用工作中和业余时间学习，不但掌握和提高了金融知识，也有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。积极开展“文明优质服务工作”，树立良好的金融企业形象。

我行对柜员的礼仪，着装，精神面貌各方面都很重视。一年多来，从着装、仪表、言谈、电话礼仪和工作的精神状态，我觉得自己都有了很大地转变，想客户所想，善待每一位客户，我们的客户群较为复杂，有许多性子急的客户、还有一些老年人客户。老年人眼睛花、耳朵聋，沟通起来也较为吃力，都需要我们不断地耐心讲解。发扬中华民族“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的优良传统，尊敬老年人，细致耐心地解答问题，受到他们由衷地赞扬。坚守职业道德，维护我行声誉。从而与客户之间建立了良好的信誉。构建良好的诚信体系，才是取得跨越式发展的桥梁和纽带。

回顾过去，展望未来。机遇和挑战并存。我们要在巩固20\_\_年工作成绩的基础上，开拓进取，创新求实，建康、稳定的创造出更大的经济效益和社会效益。让我们的事业更加辉煌，让我们的未来更加美好，为了我们行的明天贡献自己一份小小的力量!

**银行年终总结个人柜员篇三**

忙忙碌碌的一年时间又过去了，在这忙碌的一年里，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行社里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。现将一年来的思想和工作情况以及今后的努力方向总结如下：

一、思想和学习上

在工作中，我始终认为要适应工作和形势发展的需要，就要不断地学习，只有这样，才能把工作做得更好，也只有这样，才能真正做到与时俱进。因此，结合工作实践，本人能抽出一些时间学习政治和业务知识，特别是党的xx届三中全会精神，以及一些经济、金融方面的书籍。同时，结合工作实际，不断地向同行、同事学习，通过学习，既丰富了知识，改善了自身的知识结构，又提高了自身素质。通过对这些知识的学习和更新也将使我受益终生。

二、一年来的主要工作

我所在的岗位是柜员，是服务窗口，我的一言一行都代表着本社的形象。工作上我严格按照会计出纳制度规章办事，严守组织纪律，提倡职业道德，力求为客户提供最优质的服务，使每一位客户满意而归。实际工作中，上班时着装整洁得体、庄重大方，对待客户主动热情、文明用语，努力发挥好窗口作用。业务繁忙时也坚持先外后内，不以任何理由拒绝客户的合理要求。众所周知，我们信用社的业务量是较大的，每人每天的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，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，严格按照社里制定的各项规章制度来进行实际操作。曲塘信用社位于镇中，有着密集的人口，信用社的周围有很多领低保和医保的下岗、退休工人，也有好几家工厂、学校，文化层次各不相同。为了能更好地服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助。为此，我时刻提醒自己要从细节做起，把社里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。我们询问、解答问题时都尽量放慢速度，在不违反规章制度的前提下给予方便，让他们感受到家的温暖。

三、存在的问题和今后努力的方向

金无足赤，人无完人，回顾和检查过去，我还有很多不足之处：自我要求不够高，当今社会发展日新月异，虽然平时非常注重学习，但仍然有追不上时代的紧迫感;知识面太狭窄，现今社会提倡的是一专多能的复合型人才，而我对已有知识结构的更新还不够全面。

新的一年即将到来，回首往事永不遗憾，展望未来充满希望。今后我将加倍努力学习和工作，以更高的标准要求自己，提高自身专业素质，以高效的、创造性的工作报答联社的培养和组织的关心，为联社更加美好的未来而努力奋斗。

**银行年终总结个人柜员篇四**

20\_\_年，在银行的正确领导下，我立足自身岗位实际，发挥银行个人业务顾问的作用，积极服务客户，扩大银行营销业务，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得客户的满意。现将20\_\_年工作情况具体总结如下：

一、认真学习，提高业务水平和工作技能

作为一名银行个人业务顾问，我意识到金融业不断发展和业务创新对银行个人业务顾问提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习银行业务操作流程、相关制度、资本市场知识、银行理财产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行个人业务的发展。

二、细致入微，努力做好服务工作

作为一名银行个人业务顾问，要通过对客户的优质服务，扩大银行理财产品的销售。我做到在全面掌握银行业务和银行产品知识的基础上，充分了解客户的基本情况，针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作。由于掌握了客户的基本情况，了解客户的性格特点与爱好，在银行新产品推出的时候，我会按照产品的特点第一时间给可能对该产品感兴趣的客户打电话，在营销工作上做到有的放矢，给客户提供差别化，个性化的服务。我细致入微，努力做好服务工作，不仅效率高，为银行争取了一大批忠诚客户，创造了可观的经济效益，而且也赢得了客户由衷的赞许。

三、真诚服务，做好大堂管理工作

我真诚服务，努力做好大堂管理工作，一是经常提前上班，打扫和整理大堂的卫生，整理大堂的沙发、座椅，始终保持大堂的整洁，给客户一个文明高雅的感觉。二是对客户做到用心服务，微笑服务，用自己的音容，用自己的情感，用自己的行为，让客户感到亲切、愉悦和满意。我在日常工作中服务好每一位客户，包括单项填写，各项咨询事宜，主动和客户建立良好的感情关系。存取款过程中，有些用户不会写凭单，我主动帮助，一项一项的教，一次不会就教几次，直到教会为止。

20\_\_年过去了，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。在新的一年里，我要更加努力学习，创新银行个人业务顾问的工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，为银行的发展作出努力与贡献。

20\_\_年，我在银行的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，认真执行银行的工作方针政策，立足本职，服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得银行领导的肯定和客户的满意。现将20\_\_年工作情况具体总结如下：

一、取得的工作成绩

20\_\_年，我勤奋努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品。

二、认真学习，提高政治思想觉悟和业务工作水平

20\_\_年，我认真学习党的理论，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。我在工作上除了学习政治理论外，重点是学习银行的各项制度、工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度、工作纪律及基本理财业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

三、树立服务意识，做好服务工作

作为一线前台柜员，要做好自己的工作，关键是要树立服务意识，做好服务工作，获得客户的满意，以此增强银行品位与形象，促进银行业务的发展。为此，我做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，为客户做好服务工作。着重做好三方面工作：一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。三是努力学习新业务知识，掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

20\_\_年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

**银行年终总结个人柜员篇五**

20\_\_年本人本着对事业高度负责的态度，踏实工作，求真务实，开拓进取，较为圆满地完成了各项目标任务。

作为一名建行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示建行系统良好服务的“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。

在建行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示建行形象的窗口，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建行人的真诚，感受到在建行办业务的温馨，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。

在过去的一年中，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。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。

这段时间来，我也感受到自己在多个方面的不同程度有了提高和进步。好的开始是成功的一半，相信在接下来的实习锻炼计划过程中，我会以更饱满的热情，争取学到更多的知识，保质保量地完成10年的工作任务。

**银行年终总结个人柜员篇六**

20\_\_年以来，我在委、政府和上级行正确领导下，在银行、银监部门的精心指导和帮助下，在银行全体同事的支持下，认真贯彻落实科学发展观，立足解放思想、开拓创新、以加快发展为主题，认真执行上级行制定的工作方针政策和目标任务，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，较好地完成了上级行下发的工作任务，取得了一定的成绩。下面就我今年的工作情况总结如下，如有不妥，请批评指正：

一、20\_\_年银行业务经营情况

1、各项存款额持续上升

截至20\_\_年月底，我银行自营网点余额达亿元，比20\_\_年底新增万元，活期占比%，比20\_\_年增加了个百分点。截至20\_\_年月底，我银行对公存款余额达万元，完成年计划的%，日均余额达到万元，超额完成任务。

2、卡业务发展数量、额度提高

截至20\_\_年月底，我银行自营网点累计发卡张，卡均余额元，较20\_\_年提高元，完成刷卡消费万元，完成年计划%，同比增长%。

3、中间业务取得新进展

截至20\_\_年月底，我银行自营网点共代理保费万元，实现保险手续费收入万元；完成基金认购、申购金额万元，赎回万元，银行实现收入万元；销售理财产品万元。我银行自营网点短信保有量达到户，新增户，完成年计划%。

4、商易通、pos商户有新的发展

截至20\_\_年月底，全用户户，其中银行自结存商易通营网点结存用户户；pos机结存台，银行自营网点台。经过对无效商户的清理，设备开通率达%，商易通、pos商户有新的发展。

5、贷款规模增长迅速

截至20\_\_年月底，全累计发放贷款笔，金额万元。贷款结余笔，金额万元。实现利息收入万元，同比增长%，完成年计划的%，收入贡献率达到%。

6、财务运行情况较好

截至20\_\_年月底完成银行收入万元，超上级行下达的收入指标万元，收入完成进度和完成率情况较好，实现人均收入万元；完成利润万元，完成计划的%。

二、主要采取的工作措施

1、加强内部管理

管理是金融行业的生命，严管理才能真正出效益，严管理才能防范和化解金融风险。为确保各项工作的顺利开展，及圆满完成上级行下达的目标任务，我严格按照上级行规定，强化内部管理：一是改革完善经营机制。根据上级行精神，健全完善经营机制，理顺和完善市场拓展机制，为完成各项目标工作任务夯实经营管理机制基础。二是开展经营管理自查自纠工作。强化内部管理，落实从严治行，全面开展经营管理的自查自纠工作。对检查中发现的财务收支、财务核算、信贷管理等方面存在的问题，逐项进行纠正，及时落实整改措施，确保各项工作合法合规。

2、加强服务水平

服务是银行永远的主题，我始终把服务品质的提升作为树立品牌形象、提升核心竞争力的重要工作来抓。今来推出了多个与服务有关的贯穿全年的主题活动，从明确客户服务的工作重点，深入挖掘客户服务工作的内涵，细致了解客户的服务需求入手，查找日常工作中需要改进、改善的地方。通过这些活动，进一步提高了整体服务质量，提升了服务水平，为广大客户提供更加细致、体贴的金融服务，获得了客户的普遍满意。

3、加强队伍建设

要做好银行工作，队伍建设是根本。我注重加强员工队伍建设，着重抓三方面工作：一是加强员工行为建设，切实加强员工思想教育，提高员工政治思想觉悟与道德情操，强化员工“一人一扇窗，人人重形象”的责任意识，形成自觉遵守行为规范的浓厚氛围；二是加强制度文化建设，组织员工认真学习上级行制定的各项规章制度、办法，树立“制度至上、执行完美”的理念，提高员工的制度执行力；三是加强专业文化建设，组织员工认真学习、宣传上级行制定的专业文化理念，要求员工牢记本专业文化理念，强化员工员工对专业文化理念的认知度和理解力，并结合工作实际和专业特点，积极培育具有专业特色、符合现代银行要求的客户服务文化，切实做好本职工作。

4、加强风险防范

加强金融风险防范，把合规管理、合规经营、合规操作落到工作实处，使内控意识和内控文化渗透到每一位员工思想深处，使内控成为每位员工的自觉行为，深化对合规操作的认识，学习和理解规章制度，增强执行制度的能力和自觉性，形成事事都符合守法合规的工作标准，理解和掌握内控要点，及时发现并消除存在的金融风险，通过合规守法，保证银行资产平安，实现最大效益。

5、加强党建工作

加强党建工作，既注重充分发挥党组织的政治核心作用和战斗堡垒作用，更注重培育一支在各项工作中充分发挥先锋模范作用的党员队伍。要求每个党员既做政治上的强者，更当业务上的能人，切实增强党员意识，牢记党员身份，做到党员标准不能降低，先锋模范作用不能忘记，党的形象不能损害。在工作岗位上一是要成为遵纪守法的标兵；二是要做管理上的骨干、学习上的模范；三是在急、难、险、重的紧要关头，发挥党员的模范带头作用。

三、工作中存在的问题

1、业务规范化有待加强

根据银监部门和省、市分行审计和业务部门对我银行的经营业务的检查结果，虽然我行没有重大的违规，但是业务规范化不够，在细节上存在不足，甚至出现一些低级失误，如单据填写不规范等。有些问题以前已经查出来，但未整改彻底，业务规范化有待加强。

2、服务意识和服务能力有待改善

以客户为中心的观念尚未得到全体员工的普遍认同，员工缺乏主动性和团队敬业精神，服务热情和工作主动性相对欠缺，依然处于传统的服务模式，服务意识和服务能力有待改善。

3、人员素质有待提高

随着我银行业务范围的不断扩大，涉及的领域更广更深，现有人员素质满足不了业务快速持续发展的要求，虽然新招收了名大学生，但总体人员素质偏低，有待提高。

四、改进措施

1、加快经营业务发展

今后，我要加快经营业务发展，牢固树立和谐发展意识，把握负债业务这条主线，发挥结算业务和理财业务的支撑作用。坚持储蓄存款是立行之本，以银行卡为载体，积极发展银行离柜业务和非现金结算业务，不断丰富个人中间业务产品；加快推进传统汇兑、代收付、pos收单等业务的拓展，通过完善个人业务服务体系，优化客户结构，实现储蓄存款规模的稳定增长，完成上级行下达的目标工作任务，取得良好经济效益。

2、抓好员工队伍建设

要结合上级行精神，抓好员工队伍建设。要通过学习、培训的方式提高全体员工的政治思想觉悟与业务工作技能，要每个员工担负起自己的责任，做到爱岗敬业，真诚服务，努力提高工作效率与工作质量。在员工管理中，牢固确立“以人为本”的思想，充分调动每个员工的工作积极性，使大家团结一致，齐心协力，攻艰克难，干事创业，把各项工作搞好。

3、提高风险合规管理能力

通过建立内部控制体系，健全内部控制机制，实现持续稳健规范经营；增强一线员工遵守合规习惯的良好作风，切实提高风险合规管理能力，杜绝产生金融风险。

4、开展好“优质服务”活动

在抓好一线柜员优质服务的同时，发挥大堂经理和保安的作用，提升服务质量，努力打造“魅力银行”，“活力银行”，形成自己的特色氛围，增强我银行自然吸储能力。

在过去的一年里里，我认真努力工作，虽然取得了较好的工作成绩，但是与上级行的要求相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，以科学发展观的要求对照自己，衡量自己，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把各项工作提高到一个新的水平，争取全面完成上级行下达目标工作任务，取得优异成绩。

**银行年终总结个人柜员篇七**

0\_\_年上半年，银行营业部支部委员会团结和带领营业部党员，深入贯彻党的十九大会议精神，认真落实\_\_中心各项决策部署，以强化队伍素质建设为基点，进一步强化\_\_归集和使用管理，提高安全运营和服务工作水平，充分发挥班子整体合力，为推进\_\_事业健康有序发展提供了坚强政治保障、组织保障。

(一)加强学习，不断提高党员干部素质。

半年来，我始终把理论学习作为提升工作能力和自身素质的有力抓手，从增强干部队伍素质入手，努力提高党员干部思想政治素质和业务管理水平。一是认真落实学习制度。拟定20\_\_年支部学习计划，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想、新修订《党章》、《宪法》、《监察法》，深刻领会各级决策部署，做到干部职工理论学习和教育培训的制度化和经常化。二是组织职工认真学习市纪委履职尽责不力问题通报以及\_\_市深入推进转作风抓落实系列情况通报;开展职工婚丧嫁娶事宜专项治理活动;组织员工观看《不忘初心、警钟长鸣》专题片;积极参与第十九个党风廉政建设宣传教育月活动，并要求员工结合实际撰写心得体会，进一步提高了营业部党员的党性修养。三是认真组织参与各类考试竞赛活动。今年先后组织员工参与了《监察法》、《党章》等考试测试活动，参与率100%、合格率100%，极大增强了员工的理论知识水平。

(二)加强党风廉政建设，落实支部主体责任。

一是为加强党支部规范化、制度化建设，严格党员教育管理，按照中心党组要求，认真贯彻落实《\_\_中心党组党风廉政建设主体责任和监督责任实施办法》、《“三重一大”决策制度实施办法》、《请示报告制度》、《民主生活会制度》等系列工作制度，坚持用制度规范党组织的活动和党员干部的行为。二是时时开展廉政教育提醒。在每月召开的各类工作会议上和集中政治学习时，每次都告诫全体党员干部要把纪律和规矩挺在前面，加强自我约束，做到警钟长鸣，严格遵守廉洁自律的各项规定。三是认真开展腐败风险点活动。针对不同人员、岗位工作特点，认真梳理岗位职责和权力清单，要求每个党员干部对照清单，认真比对，填写了《腐败风险点排查》。四是以加强支部班子建设，发挥支部战斗堡垒作用为主线，紧紧围绕中心党组的决策和部署，充分发挥党员先锋模范作用和支部战斗堡垒作用，支部委员带头讲规矩，守纪律，遇矛盾不上交，遇困难不回避，党员干部以身作则，开拓进取，为完成上级布置的各项工作任务，提供了组织保障。

(三)扎实开展党建日常基础工作。

一是按照《机关党委基层党组织开展“双述双评”工作的通知》，结合支部主题党日活动，组织民主测评;二是严格落实中心党组织例会制度，每月召开一次支部例会研究重大事项;三是组织全体党员干部职工填写思想档案，认真填写工作过的单位及主要任职经历，回顾上班以来工作经历、岗位变化、心路历程、思想感悟等情况;四是开展“我为党建工作建言献策”，要求员工活动深入思考，提出有价值、有分量的意见和建议，不断提升党建工作质量和水平;五是以党建工作为主题，组织完成“微创作”。六是扎实开展支部主题党日活动，按要求完成规定动作。

(四)以“创优高效”为宗旨，促进服务管理机制日益完善。

营业部坚持把创优服务、提升形象作为精诚敬业、竭诚服务的最终目标，积极塑造中心良好的社会形象。一是把住房\_\_的各项新政进行全面梳理，按\_\_中心的政策宣传口径，重新印制《住房\_\_业务操作指南》，并把指南发放到各缴存单位，发放到各合作楼盘。二是充分利用住房\_\_服务大厅这个宣传平台，通过业务引导岗，发放住房\_\_新政策的宣传资料，讲解住房\_\_新政策的惠民、利民的政策优势，使前来办事的职工理解新政策，拥护新政策，宣传新政策，使住房\_\_新政策深入人心。全年印制\_\_各种类型提取宣传资料12000余份。三是开展优质文明服务。要求员工物品整洁、举止规范、服务高效。把服务群众作为工作的第一要务，以服务大厅为服务平台，严格贯彻执行《\_\_中心服务窗口作风建设行为规范》以及中心党组《关于进一步加强作风建设的通知》等系列服务措施，在不断改善服务质量的同时，从整理内务等小细节入手，努力为群众营造一个整洁、舒适、温馨的办事氛围。四是积极参与\_\_市十佳十差单位评比活动，加强对服务工作的考核，强化监督检查机制，通过考核评估，充分调动职工的工作积极性和主动性。

**银行年终总结个人柜员篇八**

转眼20\_就结束了，随之结束的，还有我在20\_年的会计工作。在最后结束了这一年最后的工作之后，我也开始反思这一年的情况。这年里，我紧跟某某银行的发展，按照领导的要求在自己的工作中，不断的改进，也在不断的调整自己的情况。让自己能随着银行的发展而改变，也能更好的完成自己的目标。

现在，一年过去，自己工作中发生了很多的改变，也圆满的完成了自己在这一年的工作。趁着总结之际，我也要好好的对自己这一年的工作做好总结，方便自己能更好的计划下一年对自己的要求和发展方向。我的年终工作总结如下：

一、个人情况

在这一年里，自己围绕着银行的前进方向不断的发展，在工作和生活中都有了不小的改变。现在总结如下：

思想上：思想上我贯彻银行理念，廉洁自律，对自己的工作认真负责。在工作中有充足的热情、上进心。同事自己不断的完善自己，让自己能在工作中团结同事，在一年的工作中有较大的进步。

工作上：工作中我认真、严谨，对待自己的工作从不马虎，认真的听从领导的教导和批评，根据领导的要求和银行的方向发展自己。与同事互帮互助，通过同事间的配合，我们在这一年里共同完成了很多的困难工作。

人际上：通过和同事们的交流，我我增加了很多新的朋友。而在交流中我们互相学习，提升了很多的工作技巧，而且也让部门中的人际关系更加和谐，整个气氛更加积极向上。

二、工作情况

作为某某银行的会计人员，我在这一年里深入了解了银行的中心思想，围绕领导的要求专心做好个人的任务。同时在工作中加强对工作的了解，提升个人的工作能力。在工作之余，我专心强化自己关于财务的各种规定和政策，让自己能更加的准确的完成自己的任务。

我也时常反省自己，了解自己在工作中有什么不好的地方，将自己与优秀的同事互相比较，并积极的去学习，提升自己的不足，让自己能更好的发展。

工作中午努力的去充实自己的工作，主动去做一些力所能及的事情为大家带来便利。这不仅让我得到了锻炼，也让我在银行的人际关系得到了提升。我还利用休息时间和同事们一起谈论经验，听取他们的意见，让我能更好的避免发生同样的错误。

三、总结

这一年来，我都在努力的提升自己，让自己能做的更加优秀，但是，自己有很多地方依旧算不上圆满。我需要尽力去想办法弥补自己的不足，让自己在今后能更加出色的完成自己的任务。

**银行年终总结个人柜员篇九**

时光飞逝，不知不觉间，我们在忙忙碌碌中走完了，迎来了。在此，我把自己在xx年的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。

在业务工作方面：今年由于新系统上线，业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。无论从事什么岗位的工作，我始终保持着良好的工作态度，以一名银行人的标准严格要求自己，遵守各项规章制度，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操作，把合规放在第一位。从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。虽然不在前台，但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大的经济效益。在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

在临近年末从事综合柜员的日子里，虽然接近十几年没有从事前台服务，但我还是顺顺利利地完成了我的工作任务。作为前台操作人员，我深知其岗位的重要性，毕竟我直接面对的就是客户，我的形象就代表着农行的形象，只有我热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益。因此，在实际工作当中，我声音洪亮地与客户交流，规范自己的服务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时、准确、快捷地为客户办理各项业务，并且根据不同的客户群体积极营销行里的各种理财产品和金融服务，从短信通、支付通、手机银行、网上银行、电话银行、到“安心得利”，“农银汇理基金”、“存金通”等等。同时，我还秉持“活到老学到老”的信念，利用业余时间积极参加行里的各项业务培训和活动，学习新业务、新知识，不断跟新自己的知识结构，使自己始终站在农行金融服务的第一线。

在安全和风险防范方面：我们是经营货币的特殊行业。我们的工作是直接和现金打交道，因而不可避免的存在着各种风险，尤其是接送库的时候，所以为了银行资金的安全运营，我时刻提醒自己要加强自身安全防范的意识，认真学习和履行上级行的关于安全及风险防范的文件，警钟长鸣，为客户提供便捷金融服务的同时，也一定不忘坚持规范操作，以防不安全事故的发生。

生活当中，我一直坚持着良好的作息习惯，按时上下班，积极带头打扫营业室的卫生。当然，我还一直保持着良好的人际关系，团结同事，关心同事，与同事和睦相处。同时，在大家忙碌工作的同时，也不忘为大带去欢笑，调剂的营业室的气氛，使大家以愉快轻松的心情处理着各种复杂的业务。

虽然在过去的一年中，我取得了一定的成绩，但是还存在很多不足之处，服务的质量、业务技能还有待加强、提高。我打算在新的一年里更加积极地学习各项新知识，严格要求自己，为行里达到今年的新目标做出更大的贡献。同志们，“春天行动”的号角已经吹响，还等什么呢？让我们放手大干一场吧！

**银行年终总结个人柜员篇十**

因为工作需要，\_\_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。具体工作汇报如下：

一、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\_\_万元，完成分行下达计划的64.1%，各项贷款比年初净增\_\_万元，使近年来\_\_较好的“江临天下”和“山水江岸”两个楼盘落户\_\_农行。

结合\_\_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。

二、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多户，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户，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。

三、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。

四、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\_\_、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，一味\_\_客户给予降额和信用锁定，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。\_\_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\_\_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。

五、贵宾团队建设有一定的成效，但任重道远，仍需努力。

银行之间的竞争无论如何激烈，其实质不过是对优质客户资源的争夺。因此，注重贵宾团队的建设和管理，增强竞争力，将决定谁将占有更多的优质客户资源。这就要求：一是团队成员自身要有高度的责任心、事业心和比较全面的素养;二是要有好的金融产品，针对不同性格和不同需要的人对各种金融产品进行较完备的融通组合营销。从来就没有单一的产品可以满足所有客户，也没有一个客户经理可以搞定所有客户。是人是产品都有缺陷，没有完善的个人，只有完善的团队。这是目标，还需努力。在市分行的评比中，\_\_年5月、9月，\_\_农行分别获得了市分行贵宾团队管理的第8名第6名以及6万元的费用奖励。

六、注重网点转型和优质文明服务。

根据网点建设转型的要求，不定期的参与到各机构的晨会，宣讲金融产品和金融产品的营销，以及本人参加分行培训技能进行转培训工作。

利用总行的“神秘人暗访”提升网点文明优质服务，制定《\_\_支行文明优质服务管理奖惩办法》，组织个金部人员不定期对各机构进行检查督导，号召大家不因暗访而优质服务，而应该“让文明优质服务成为一种习惯!”

回顾这几个月的工作，匆匆忙忙，有一定的成绩，也有不尽人意的地方。感谢行领导的正确领导和关心支持，以及同事们的鼎力相助，我将在新的工作岗位上继续努力，无私奉献。

**银行年终总结个人柜员篇十一**

时光如梭，回想过去的两年时光，刚迈出大学校门的我，怀着对美好未来的憧憬进入了xx银行xx省分行。在领导们的精心关怀和教导、周围同事的热心支持和帮助下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是本职工作上，我都取得了长足的发展和巨大的收获。在这期间，我逐渐成熟起来，工作能力也迅速成长，从一名普通的临柜人员成长为一名综合柜员。我将立足新的本职工作，潜心钻研新的业务技能，使自己能在新的岗位上为建行事业再多发一份光，一份热。现将过去各方面的进步总结如下：

一、坚持学习，不断提高政治思想素质和工作能力。

学则进，不学则退。时代要求我们必须坚持与时俱进，刻苦学习，在学习中汲取工作能力，汲取前进的动力，汲取创新的活力。只有加强学习，才能使自己在思想上、理论上、业务上真正成熟起来，更好的搞好本职工作，保质保量的完成工作任务。我的工作准则就是“干一行、爱一行、精通一行、勤勤恳恳、踏踏实实”，这更加使我注重加强理论学习，注重学习党的基本路线、方针政策、邓小平理论、“三个代表”重要思想以及党的xx大报告等。通过学习，进一步增强了我的政治敏锐感，在具体事情面前能够保持清醒头脑，立场坚定，处处以集体利益为重，先集体、后个人，思想逐步走向成熟。在生活中，积极向周围领导和同事们学习，使自己的交际能力不断提高，解决、思考问题逐步走向周全。

二、认真履行岗位职责，努力完成各项工作任务。

自工作以来，我坚决服从组织和领导的安排，克服各种困难，勤奋工作，较好地完成了各项工作任务。

（一）兢兢业业，恪尽职守。平时，我积极主动地承担起接送钞的任务。在本职工作上，我觉得自己有许多需要学习需要加强的方面。因此，在开始工作时，除了认真学习我行相关业务操作书籍外，我还虚心的向周围其他同事请教办理业务中遇到的问题。更利用休息时间，学习其他柜台的业务，以此使自己能尽快掌握全面的银行业务，提高自己的业务素质。通过平时的积累，我在调离原来的储蓄柜台，换做对公业务时，能很快的适应新工作，大大缩减了过渡的时间。同时我也刻苦练习操作系统等业务技能，使自己能够拥有为客户提供优质、高效、快捷服务的本领。现在以后的工作中，我一定要继续保持积极的学习态度和创新意识，同时虚心的像其他同事请教经验，使自己能尽快的适应这个岗位，不辜负领导的期望。

（二）把握全局观念，积极支持、配合单位领导开展各项工作。认真落实支行各项工作要求，保质保量完成上级下达的各项工作任务；加强管理，搞好团结，凝聚士气；积极参与制订各项计划和规划，搞好分析和预测，合理建议，准确决策，促使我行各项业务健康、持续、快速的发展。认真履行岗位职责，充分发挥龙头柜员的作用。首先是要合理安排临柜人员现金业务，充份调动各员工的工作积极性，建立“分工明确、权责一致”的岗位责任制和工作质量考核制。创建良好的学习氛围，组织内部员工学习业务知识、规章制度、政策法规等，开展多种形式的岗位练兵，提高内部员工的业务素质。

（三）突出抓好业务规范操作和各项内控管理措施的检查落实。银行结算业务是一个高风险的部位，结算业务的内控建设应该被摆在极为重要的位置。从规范结算业务的柜面操作与加强管理两方面入手，做好龙头柜员即时、定期和不定期的自查，努力消除各种风险隐患，确保将结算部位风险降到最低限度。抓好重点业务、重点环节、重点时段的自律监管，发现问题立即督促纠正，并积极配合上级主管部门的监管辅导。

（四）提升服务理念，全面提高规范化服务水平。服务是银行的生命线。每位员工都赞同这个理念，每一位员工都认识到这一点，促进服务的深层次、高水平、全方位发展，增强我行在同业之间的竞争力。规范化服务这也是积极营销的一个表现。提高了服务质量，可以为客户提供比其它银行更加优质和更具特色的服务，由此我们就可以保持良好的客户资源。

过去的两年，自己虽然做了大量辛勤的工作，取得了一定的成绩，但离一个优秀的银行从业人员的要求还有一定差距。在今后的工作中我将进一步改进方法，克服自身的缺点，充分发挥自身特长和自己的主观能动性和工作积极性，正确处理各种矛盾，协调好各个方面关系，提高水平，把各方面的工作干得更好，为建行事业的发展限度的发挥自己的潜能。

**银行年终总结个人柜员篇十二**

20\_\_年以来，我支部党建工作在行党委的领导下，结合行党委下发的要求和年度考核情况，认真查找在党建工作中存在的问题，以“抓党建，促发展”为突破口，力求在方法上创新，突出重点，扎实工作，为确保全年工作任务的完成打下了扎实的基础。现就20\_\_年党建工作的开展情况作如下总结：

一、强化党员队伍建设，夯实党的基层工作

和平街支行现有在册党员12人，其中女党员4名、在职党员2名、退休党员10名。还有入党积极分子1名，党支部一向十分重视发展党员工作，确保发展党员质量，在发展工作中，重视做好培养考察工作，使其贴合程序，手续完备，材料规范，质量保证。并根据中共中央办公厅印发的《中国共产党发展党员工作细则》要求，加强对预备党员的教育考察，及时认真做好预备党员的转正工作，今年吸纳1名建党对象为入党积极分子，为党组织增添了新鲜血液，壮大了党员队伍，增强了党组织的战斗力。同时，社区党总支构建了以网格化为基础的区域化社区党建工作格局，成立了以网格为单位的七个党支部，在网格有针对性地开展活动，进一步加强了基层基础工作，为实现党组织全覆盖迈出了扎实的一步。

二、加强思想建设，强化党员、干部思想教育

为了抓好党的思想建设和党员、干部学习教育，我支部根据年初行党委制定的政治理论学习计划，党支部书记狠抓此项工作的落实，加强党的思想建设，抓好党员干部思想教育，深入贯彻落实党的十九大精神，通过学习教育，不断使党员干部思想稳定，保持着良好的精神状态，为开展环保工作提供了坚强的思想保证。坚决执行学习安排计划，在全局范围内有计划、有步骤地开展了一系列学习活动。在学习上，尽管工作繁忙，但学习教育也不放松。坚持按学习制度组织学习，并把党员干部的理论学习落到了实处，使党员、干部职工的思想觉悟得到明显提高，观念不断得到转变。

三、强化责任落实，强化党建工作的领导。

落实党建工作目标责任：根据行党委制定的《20\_\_年党建工作计划》，对全年党建工作作了全面安排部署，明确了工作目标。加强制度建设：在深入调研的基础上，对不合适宜的制度进行了修改，对没有的制度进行完善，使各项工作逐步走向制度化。加强党员的组织纪律性，坚持对党员严格教育、严格管理、严格监督，保持党员队伍的纯洁性。党委深入开展理想信念、公共道德、廉洁从政、党风党纪教育和学习，教育和引导广大党员充分认清反腐倡廉的重大现实和历史意义，对反腐倡廉形势保持清醒认识，筑牢拒腐防变的思想道德防线，党委班子成员做到落实一岗双责。

要使支部建设搞上去，首先抓好自身建设。党的生活是党组织对党员实施教育、管理和监督的最基本、最经常的有效形式。我们注重加强制度建设，不断健全党内生活制度，健全完善党组织民主集中制，坚持“三会一课”、民主生活会、民主评议党员、报告工作、党员汇报等基本制度，实现组织活动的制度化、经常化，组织党员以作风状况为重点对党委成员进行党性分析，开展民主评议党委工作我支部严格按照上级党委的要求，及时传达中央和上级党组织的指示、决定、文件和会议精神，引导和发动党员积极主动地去实践，以党员的模范行为来体现党的先进性，不断增强党性理念，支部认真听取党员的思想汇报，检查党员的工作、思想、学习情况和组织交办的工作任务情况，认真开展批评与自我批评，关系群众生活，努力为群众办实事、办好事。

党的建设是一项长期而复杂的工程他要求我们锲而不舍地去研究，去创新，我支部党建工作虽然取得了一定的成绩，但离上级行党委的要求还有一定距离，在下半年我们将一如既往，开拓创新，不断提高党建工作水平。我们将党建目标管理工作与日常干部教育紧密结合起来，与学习贯彻党的十九大精神紧密结合起来，并通过各种形式加强广大党员的思想建设、组织建设、作风建设、制度建设，激发广大党员的积极性，推动我支部党委工作再上新台阶，为农商行的跨越发展作出应有的贡献。

**银行年终总结个人柜员篇十三**

20\_\_年度，\_\_营业所在支行党委的关心和支持下，克服重重困难，紧紧围绕以客户为中心、以市场为导向、以效益为目标，以提高服务质量和服务水平为手段，大力发展各项业务，基本完\_\_县支行下达的年度计划任务，全所员工上下一条心，尽心尽责，工作上取得了可喜的成绩。现就将\_\_年度的工作做一个简要回顾：

一、各项业务经营指标完成情况：

今年存款实现了跨越式发展，存款余额达万，净增万，完成全年计划任务的%，提前300天完成全年任务，同比多增万元，其中储蓄存款完成全年计划的，净增万，新增储蓄账户户，发卡近张，完成全年计划任务的%，收息完成，不良贷款下降完成，中间业务完成任务的，各项任务都比去年同期有较大的提高。

二、主要工作及做法：

1、狠抓员工思想建设，提高思想凝聚力和战斗力。

枫江营业所历年来员工思想涣散，为争取全年工作的主动，新的所领导班子根据我所党员较多的特点，召开多次党员大会，进行了一对一的谈心，所领导积极起带头作用，及时解决一些员工的实际困难，改变了员工思想情绪波动较大的问题，认真组织员工学习内部管理等规章制度及行规自律，从思想上端正了工作态度。

2、牢固树立“存款立行的观念”，努力扩大资金来源，提高存款市场占有份额。

为保证完成全年存款任务，我所全体员工在黄群雄主任的带领下，加大公关力度，拓宽了筹资渠道。在临近春节期间的有利时机，大力开展公关活动，买年卡、发春联，走街窜巷、走村窜户,努力扩大对外宣传，农行的社会形象不断得到提高，发挥农行网络优势,利用自身的热情服务,今年全年我所存款目标任务完成比较好，并被市行评为“迎新春优质服务竞赛单位”。

3、强化信贷管理,大力盘活资金。

今年是农业银行实行经济资本管理和新的绩效考核的第一年，我所及时调整经营理念，强化内部管理，严格控制经营风险，努力盘活信贷资产。枫江营业所不良占比达100%，正常贷款余额为零，清收盘活工作是我所全年工作的重中之重。年初，所里多次召开所务会，全所内外动员，互通信息，并邀请内退员工帮助清收，外勤人员一般情况下都在乡下转，了解贷款户的信息，掌握第一手资料;内勤人员也在柜台多方打听广泛地收集信息，由于选择了重点，多头并举的策略。正因为方向对头，今年我所共清收不良贷款万元，共找到户多年未能找到的钉子户，累计保全贷款万元，收回利息3万元。

4、抓党风廉正建设，保证各项工作健康发展。

年初，我所领导班子召开了几次党员座谈会，树立正确的人生观、价值观，改选了新的支部领导班子，积极开展了各项活动，积极培养入党积极分子，明确了党风廉正建设的重要性，全体党员模范带头，为圆满完成上级的各项任务尽心尽责。为了提高我所的内控和防范能力，确保安全营运，我所及时针对内控管理薄弱这一关键环节，坚持预防为主，以人为本，齐抓共管，成立了内保小组、联防小组等，并建立健全了内部的各项工作制度，使得人人有责，确保了内控建设不流于形式，杜绝了违规违纪案件的发生，受到上级领导、社会公众的好评。

三、工作的几点经验体会：

1、狠抓思想观念的改变是搞好工作的前提。

2、改革内部经营机制是搞好各项工作的动力。

3、从严治所是搞好业务经营工作的关键。

4、强化内部团结是搞好工作的保证。

回顾今年的工作成绩的取得只能代表过去，新的征途又将开始。过去的一年，我所各项工作任务完成的还不尽人意，还存在着一些问题：一是不良贷款清收任务困难较大，特别是尚贤划转过的80%的\'贷款户都在外面打工，回来的机会比较小，至今难以会面，给清收带来了很大的困难，从而影响到收息的完成。二是员工的思想观念还没有完全转变过来，员工思想波动较大,竞争手段落后,敬业精神有待提高。

\_\_年全所经营工作的总体要求是：坚持以业务经营为中心,以提高经济效益为目标，继续突出存款、盘活、收息等工作重点，抓好优质文明服务，规范服务行为，提升服务水平，做大做强负债业务，利用务工人员春节返乡之际，大力盘活信贷资金，把业务建立在良性轨道之上，同时下力气搞好“三抓”既抓机制、抓“三铁”、抓党建。抓机制，就是要加大改革力度不断完善经营机制，进一步激发营业所的经营活力;抓“三铁“，就是要以更大的决心从严治所，通过强化内部管理，完善各种监督机制恢复“三铁”信誉;抓党建，加强党组织建设和党员队伍的整顿、教育、提高，带动各项业务发展。

**银行年终总结个人柜员篇十四**

我参加工作已有大半年了，在这半年里，我努力学习，勤奋工作，顺利完成了由一名学生到一位银行员工的角色转变。下面我将自己大半年的工作情况总结如下：

我之前所在的岗位是储蓄柜，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。这一网点位于松花路上，每天接待大量的客户，工作量很大，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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。半年中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。信用社里的大哥哥大姐姐们也都热情的给与帮助和指导，令我很快地得到进步和提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，出现了一些不该有的小错误，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

而且，在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和专业水平外，作为网点的一线员工，更要注意自身的服务，提升核心竞争能力，将行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。尊重客户，设身处地的替客户着想，真心真意为客户服务。为广大客户提供方便、快捷、准确的服务，赢得客户的信赖。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

总之，这是我人生角色转变的一年，是我不断成长的一年。新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。保持良好的职业操守，服从我行上级的决定与指令，并认真执行。工作一丝不苟，积极主动、负责尽力把工作做到最好。

展望新的一年，我因为网点合并来到了新的网点。我相信这会有更多的机会和竞争在等着我，但是我也要先锤炼自己，积极努力，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。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银行员工，更好地规划自己的职业生涯。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足!

**银行年终总结个人柜员篇十五**

出纳业务是一项基础性工作，近年来，我行从完善出纳工作制度入手，建立组织，落实责任，强化培训，严格督查，认真考核，有力地加强了出纳工作的规范化管理，有效地提高了出纳工作质量。

x年度全行现金收入x万元、支出x万元，分别比去年上升了.57%、.26%;全年从人行或市行发行库领回现金x万元、上缴人行或市行发行库发行库现金x万元、内部现金调缴x万元;全年收缴假币张计x元。

我行的具体做法是：

一、完善制度，落实责任，为提高出纳工作质量提供制度规范保证

出纳工作是一项每天都与钞票打交道的基础性工作，同时又是一项有固定操作规程、操作技术、每天周而复始不停操作的经常性工作。这项工作最大的特点就是操作人员极易产生麻痹松懈情绪，不能坚持操作规程，而一旦不按操作规程操作就极易出错。因此，要保证出纳人员能够一如既往地按固定操作规程操作，并一直保持较高的质量，必须要有完善而又严密的制度体系作保证。基于这样的认识，我行按照出纳工作的特点及运行规律，对如何通过制度规范来保证出纳工作质量的提高，并使这种较高的质量能够得到一如既往地保持做了大量的工作。

一是深入调查研究，找出影响出纳工作质量的症结。前期，我行针对出纳制度和操作规程不能一以贯之地严格执行、工作质量时好时坏的问题进行广泛深入的调查研究。通过深入细致的调查，我们发现导致出纳工作质量起伏不定的主要原因是，对一以贯之严格执行出纳操作规程缺乏有效的激励和刚性的约束;对防范缴库现金出现差错的重点操作环节缺乏明确具体的硬性规定;对出纳工作检查督导不严、考核奖惩不力、出纳人员操作技能落后。而形成这众多原因的根本性症结就是缺乏严明的制度规范。因为，一个人要一以贯之、周而复始地干好一项工作，除了要热爱这项工作之外，更重要的是不仅要知道这项工作如何干、干好干坏的标准、干好或干坏后会得到什么样的奖惩，并且还要知道这种规定是长期执行的，是不会以领导人的变动或个人的意志变化而改变的。而要达到这一点，就必须按照保证出纳工作质量的实际，完善各种相关的制度。

二是抓住问题症结，制定相应配套的制度和操作规程。根据调查研究得出的结论，我行针对出纳工作操作规程不全面不系统的问题，对出纳工作从柜面收付款、入库保管、上缴人行(市行)大库等全过程进行制度规范，制定了《出纳操作规程》;针对没收假币缺乏严密的操作规程，容易与客户产生矛盾的问题，制定了以“五个当面”为主要内容的《没收假币操作规程》，“五个当面”即当客户的面办理现金业务、当客户的面识别真假币、当客户的面加盖“假币”戳记、当客户的面开具假币没收证明、当客户的面讲清没收的理由和道理。

针对保持出纳工作质量既缺乏有效激励，又缺乏刚性约束的问题，我行根据出纳制度和人民银行南京分行《人民币质量管理竞赛考核办法》的要求，按照多劳多得的原则，制定了出纳工作技能、效率和质量与个人经济利益挂钩的《出纳工作考核奖惩实施细则》，规定了“每半年整点上缴现金无差错的网点，支行营业部和一般性网点分别奖励现金500元和300元;发现并收缴假币的，按假币面额的10%奖励柜员”、“对发现并没收假币的员工，将其记入出纳人员及相关处所的财会管理年终综合考评，对出纳工作质量优异的出纳人员，由支行命名为‘优秀出纳员’”;针对检查督导不力、考核不严的问题，把“对出纳工作检查督导责任”列为内勤主任和县支行监管员的考评内容。由于针对性地制定了一系列制度，使我行出纳工作保持稳定质量的重点环节都有了制度保证，为实现规范化、制度化管理奠定了基础。

三是狠抓责任落实，确保制度得到严格执行。制度的应有作用能否得到有效的发挥，关键在于制度能否得到一以贯之地严格执行。而要保证制度得到严格执行，首先要把执行制度的具体责任落实到实处。因此，我行对出纳、内勤主任、会计科监管人员都制定了《岗位职责履行明白书》，把每个工种、每个岗位应履行的职责及操作程序明确地落实到具体责任人，从而有效地增强了各岗位员工执行制度的自觉性和责任心，保证了各种制度能够得到一以贯之地严格执行。

二、抓好培训，增强技能，为提高出纳工作质量提供业务素质保证

出纳工作责任重大、专业性强，要提高出纳工作质量光有制度保证、出纳工作人员光有良好的愿望是不够的，还必须具备精湛的业务操作技能。因此我行在抓好员工政治素质提高和严格执行各项制度的同时，切实抓好采取多种形式对出纳人员进行业务技能培训。

一是举办出纳业务培训班。近年来，我行始终坚持每个季度都利用一个双休日举办一期出纳业务培训班，每个网点都轮流选派柜员或专职出纳员参加。培训班系统讲授出纳工作的基本要求、制度规定、操作程序;邀请人行货币发行部门的同志讲解人民币质量管理规定要求和假币的辨别知识，组织观看反假防假光盘教学片，同时组织优秀出纳员现身说法，传授工作经验。近年来，我行对全行18名专职出纳员和71名前台柜员都集中轮训了一遍以上, 使他们的专业知识水平得到了系统的提高。

二是正常开展岗位练兵活动。近年来，我行十分重视组织员工开展技术练兵。各营业机构每个月都要利用业余时间，组织对出纳人员进行钞票整点标准及要求的掌握程度、假币识别能力、点钞速度及准确性进行综合训练考核，并把考核成绩列入员工季度岗位绩效工资考评的内容。

三是定期对业务技能进行评级考试。从xx年起，每年都定期对会计出纳人员的业务技能进行评级考试，以考试成绩定技能级别，与岗位工资系数挂钩，并实行“一考定一年、来年再考评”的动态调整政策。此举极大地调动了全体出纳人员苦练业务技能基本功的主动性、自觉性和持久性，有效地促进了出纳人员业务水平的不断提高。

三、抓住关键，突出重点，为提高出纳工作质量提供客观条件保证。

多年的出纳工作实践使我们认识到，春节高峰期的现金收付及回笼现金的整点缴库、残破币整点缴库是影响出纳工作质量提高的重点突出问题，而要解决这些客观存在的问题，光靠出纳人员的主观努力是不够的，支行财会科还必须有针对性地创造解决问题必需的条件，才能达到提高并保持出纳工作质量的预期目的。我行在抓好出纳工作日常管理的同时，从物资上、人力上向春节现金回笼高峰期倾斜，采取针对性措施解决残破币整点缴库的问题，为有效打通影响出纳工作质量的瓶颈创造了必需的客观条件。

一是加大购置机具设备的投入。xx年，我行又投入了十余万元购买自动、半自动捆钞机、防伪点钞机和伪币识别仪等，对部分现金收付量较大的营业网点配置了半自动捆钞机具，同时支行还库存了十多台点钞备用机具，一旦营业网点机器发生故障，立即进行调换;此外，春节现金回笼高峰期之前，我行还组织力量对出纳机具设备进行调试维修，保证机具设备满足现金回笼高峰期的需要，以提高出纳工作效率，防止差错发生。

二是集中人力突击整点。我行明确凡基层上缴的完整币，在钞票整点成捆后，必须与库存现金余额核对无误后方可上缴。支行中心库对基层单位上缴的现金，必须进行抽样复点。春节现金回笼高峰期，单靠出纳与复核两个人是无法既保证时间又保证质量的。因此，每年春节期间我行各个营业网点都集中人力，利用班余时间突击整点。支行中心库组织支行机关人员利用晚上突击整点，从人力上保证每年春节期间上缴人行国库现金近亿元无差错。

三是残破币以支行中心库集中整点上缴为主。针对基层营业网点收缴残破币数量少、聚集成捆时间长、上缴标准掌握不一的问题，为了减少损伤币占压库存，提高残破币上缴的合格率，减少差错，我行要求基层单位十元以上面额的损伤纸币，可以逐张上缴，十元以下面额的损伤币，成把上缴，由中心库出纳人员集中整点。同时对支行中心库出纳人员提出严格的要求，把上缴残破币质量作为绩效工资考核的重要内容，从而有力地促进了中心库出纳人员尽心尽职做好残破币整点工作，有效地杜绝了残破损伤币解缴的差错。

**银行年终总结个人柜员篇十六**

20xx年的工作已经结束，回顾整年的工作，在银行党委领导的正确带领下，在工作中认真学习贯彻落实党的xx大精神，踏实工作，较好的完成了年初制定的工作目标和计划，得到了行领导和同事们的认可与鼓励，但是仍然有很多需要改进和提升的地方。现将一年来个人工作情况总结汇报如下：

一、20xx年工作情况总结汇报

一年来认真贯彻执行党的路线、方针、政策，确保办公室工作和支行工作与总行党委保持高度一致，在工作中狠抓支行的财务管理、薪酬管理、oa系统管理、人事管理、各类印章管理、办公用品管理以及各种创建等相关工作，起到各部室的枢纽作用，回顾过去一年，我深深地知道，办公室是为全行服务的综合部门，发挥着承上启下、协调关系的作用，在这样一个锻炼人的岗位上我加强思想道德建设，提高职业修养，树立正确的人生观和价值观，加强自身爱岗敬业意识培养，进一步增强工作的责任心、事业心，以主人翁的精神热爱本职工作，做到干一行、爱一行、专一行，全身心地投入工作，用细心、周到的服务，用敢为人先的创新激情，用务实高效的实干作风，用严谨精细的工作精神将敬业两个字铭刻在我心中，我深深地知道在在办公室主任这样锻炼人的岗位上，只有不断地加强和学习新的业务知识，做好本职工作，提高工作效率，才能发挥办公室的桥梁作用，协调作用，管理作用。为此一年来我认真学习相关理论知识，利用业余时间熟悉新的业务技能，提高管理能力，这赢得了分行领导和同志们的广泛好评。

在即将过去的一年里，在分行领导的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，推动了办公室工作的有序开展。x过去的一年，作为办公室主任，我在工作中主要抓好支行办公和重要会议，确保支行决策的贯彻落实，协调支行各部门工作，综合全行信息，加强信息反馈，提高工作质量和效率，在全行信息、业务宣传工作，支行文书事务、收发文并做好督促落实工作、保密工作，支行人事档案、员工的调入、调出审批、支行的薪酬核算、发放工作，支行经费管理，支行公章的保管、登记、管理工作、对外联络和接待工作，文明创建资料的收集、台账的整理和归档，做出了卓有成效的工作。有人说把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。我坚定的从小处做起，对自己严格要求，在每一项具体工作中都注意严格要求自己，积极努力，锐意进取。从领导的指示出发，踏踏实实做好工作。

二、工作中的不足和下一步的工作打算

尊敬的领导各位同事们，作为一名办公室主任我没有显赫的地位，更没有如潮的掌声。伴随我们的只是辛勤的汗水和如山的责任。一份辛劳，一份收获，我的工作得到了领导和中心同志的广泛赞誉，但我深深地知道荣誉属于过去，未来我还需努力，成绩不找跑步了，问题不找不得了，目前的工作与同事的期望和领导的要求尚有一定的距离，还存在着许多不足，在下一年的工作中我们将发扬成绩、弥补不足，积极摆正位置，结合自己的一些经验和教训，以如履薄冰的谨慎态度，以一丝不苟的严细态度，慎对从事的职业，力争在明年的工作中做到以下几点：

1、加强学习，常常备好充电器

时时不忘给自己充电，加强各种知识的学习，努力提高自身综合素质和实际工作能力。坚持把所学理论运用到实际工作中，更好地推动工作。积极参加培训学习，利用业余时间自学，虚心向领导学习，向群众学习，向经验丰富的老同志学习。

2、勤奋工作，默默甘当螺丝钉

紧紧围绕发展大局，时刻牢记使命，勤勤恳恳、无怨无悔干好本职工作，在领导的关心与支持下，和同事们一起积极工作，为公司默默贡献。

**银行年终总结个人柜员篇十七**

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的20xx年。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，我们积极学习业务知识，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。现将一年的工作情况总结如下：

一、 主要工作内容及职责

本人于20xx年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代发工资、反洗钱信息补录等。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农商行，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，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，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，通过对客户的研究从而达到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今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效率、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能力水平。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，它可以是一个复核、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。

三、 存在的不足和努力方向

回顾20xx年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，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，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。其二，个人情绪控制不佳。针对以上问题，今后的努力方向是：其一，加强理论学习，进一步提高自身素质;其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，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。

四、 新一年的展望

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们重庆农商行共同走向更好的明天。

**银行年终总结个人柜员篇十八**

20\_\_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\_\_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\_\_年底各项贷款余额已达28320万元，比年初增幅达12047%。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、成立年份的总排名中，居38个争取双无网点中的第三位。而且我行的贷钪卸嗍籼帧唇乙约暗盅捍睿迪至舜畹陌踩浴⒂院土鞫缘挠谢岷稀?/span>

3、 国际业务发展势头良好。在\_\_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\_\_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\_\_年下降了23万元，费用率下降了1.11个百分点。而且资产收益率按\_\_年可比口径，比较上升0.3个百分点，可以说\_\_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。

6、 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\_\_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\_\_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。

\_\_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\_\_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\_\_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1.11个百分点。资产收益按去年可比口径统计增长0.3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，认清工作环境，打有准备的仗。\_\_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\_\_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1.3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。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。

b、新利公司是我行\_\_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\_\_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\_\_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。

\_\_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。

(一)基础管理规范化、制度化、标准化。

\_\_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。首先，全行年初组织力量对各种规章制度进行检讨，纠错防弊，并进行完善和规范。如信贷方面，在检讨中发现信贷资料和文件管理较混乱，不利于经营分析和经营决策，所以专门设立了信贷资料和文件管理岗，建立完善了一套档案资料管理的制度。其次优化岗位组合，加强内部控制。我行对各个部门岗位的组合遵循既安全又高效的原则，使岗位操作既流畅，方便客户，同时又可以相互监控，符合内部控制的要求。信贷上对贷款的发放实行审贷分审的原则，先由信贷员了解清楚贷款企业的情况，是否符合贷款要求，撰写贷款报告，然后信贷主管按三性，即安全性、流动性、效益性进行审批，最后再由行长签批，完成三道程度再上报上级行审批，正是由于层层监控，制度健全，内控有力，才有效地保障了信贷资产的质量，实现双无，同时使资产结构多元化，实现了三性的有机结合。

再次加强了事后检查的力度，通过事后检查可以督促业务操作程序的执行，同时可以发现问题，纠错防弊，反过来可以促进业务操作程序的完善，形成良性循环。如会计上在做好事前，事中工作的同时，也加强了事后监督的力度。会计主管对当天帐务的每一张凭证都进行合规合法性审查，确保业务的合法合规性，同时对存在的问题进行纠错完弊，完善业务操作程序。这样有效地促进了核算质量的提高，在人手少，业务量多的情况下，第四季度的差错率达到了零，正是由于事前防范，事中控制，事后监督的有力保障，使我行内部管理水平上了一个新台阶，有力地促进了我行业务的发展，也保证了业务的合法合规性。而对社会上高息引存等违规经营的种种诱惑，我行始终坚持合法经营，全年未发生一起违法违规事件。

(二)在制度建设方面，注意抓好制度的建立、健全、贯彻和考评。

\_\_年我行根据业务的需要，建立健全各项规章制度。首先是坚持晨会制度，每周一定期召开全行大会，得用班前半小时学习有关政策法规、文件以及有关的工作部署。各个部门根据各自的需要召开会议。内勤二、四学习业务知识，三、五进行技能训练;外勤召开工作例会，介绍各自工作心得。其次，针对我行\_\_年揽存增储，实施大户战略的需要，相继推出了大户定期汇报制度，客户投诉有奖制度，大堂领班导储员制度，储蓄大户荣誉卡制度等，为了更好督促，检查外勤人员的工作业绩和进度，成功地推行了外勤每周工作日志制度。最后，设立月奖考评制度。为了实施有效地激励机制，充分利用经济杠杆来调动工作人员的积极性。对内勤按照服务态度，工作质量，仪表仪态，测试成绩，是否服务之星进行考评，对外勤按照存款完成计划数，出勤情况贷款质量进行考评，对表现优异者给予充分的物质和精神奖励，有效地调动了员工的积极性。这些制度的实施有力地推动我行各项业务的健康发展。

(三)严把费用关，确保利润计划顺利实现。

管理部\_\_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工作。首先，在全行树立增收节支观念，从节约一张纸，一度电，一滴水开始，切实做好增收节支工作。其次，认真分析费用结构，寻找降低费用的突破口，再次，严格费用审批制度，实行支行行长一支笔审批。严把财务审核关，不该列支的一律不列支。由于思想明确，措施得力，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\_\_年下降了23万元，费用率下降1.11个百分点。可以说，我行\_\_年增收节支卓有成效。

(四)抓好员工队伍建设，提高员工业务素质。

员工队伍是银行工作的本钱，没有一支思想上进，作风过硬，素质优良，同心同德的员工队伍，银行工作是很难开展的。布吉支行的领导对于这一点深有体会，高度重视员工队伍的建设和提高员工的业务素质。首先，从员工的思想教育入手，搞好行风行貌建设，坚持文明上岗，礼貌待客，树立现代服务理念。同时行领导做员工的贴心人，给他们排忧解难，极大地鼓舞了员工的士气和斗志。其次，加强业务培训，提高员工的业务素质。通过定期举行技能训练以及学习业务知识，并每月进行测试，测试成绩公布，让员工认识到差距，感受到压力，形成赶帮学超的局面。同时加强同工内涵修养的教育，使用文明用语，让客户完全置身一种现代文明的服务之中，高高兴兴地来，也满满意意地走。再次，组织劳动竞赛。每月进行服务之星的评选活动，由客户直接投票选举产生。同时设立优质服务示范窗口，树立先进，鞭策后进，在全行掀起优质服务的热潮。

(五)做好三防一保的工作。

由于我行地处关外，周围社会环境较复杂，加上新员工多，年纪轻，思想素质参差不齐，给我行的三防一保工作带来较大的压力。我行将安全工作作为重点之一，防患于未然。首先，制定了安全岗位责任制，制订安全工作计划，成立三防一保领导小组。其次加强员工的三防一保的意识。定期组织学习

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找