# 柜员运营条线工作总结(推荐17篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-07-10

*柜员运营条线工作总结1转眼间，入职的一年已经过去了，在这一年中，我收获了很多，提升了很多，也学到了很多，总体来说，我一年的工作，可以从以下三方面进行总结。>第一，认真完成自己的本职工作。作为一名金融服务人员，我时刻把服务放心中，把客户当亲人...*

**柜员运营条线工作总结1**

转眼间，入职的一年已经过去了，在这一年中，我收获了很多，提升了很多，也学到了很多，总体来说，我一年的工作，可以从以下三方面进行总结。

>第一，认真完成自己的本职工作。

作为一名金融服务人员，我时刻把服务放心中，把客户当亲人。真诚，是我服务的主旨，不论对待怎样的客户，我都觉得，真诚可以更好的促进彼此的沟通，不论碰到怎样的难题，真诚都会是最好的润滑剂。而作为一名运营主管，我时刻把合规放心中，把控风险牢记于心，一定要把支行利益，把农商行利益放在首位，让每一笔业务都合规办理，让每一次风险都化解于无形。在实际工作中，我努力的去完善每一份工作，我自身也得到了很大的提升。

>第二，不断加强理论知识的学习。

面对新的工作，有了新的要求，更是一种挑战，很多时候，要有足够强的理论知识，才能更好的完成工作。所以，在这一年来，我从未停止过对专业知识的学习。把平时工作中遇到的问题，及时总结，请教前辈，与同事交流。阅读业务方面的书籍和文件，使得知识掌握的`更加科学。除了业务知识的学习，我还学习到了我们尧都农商行的精神，不怕苦，不怕累，掉血掉肉不掉队。让我面对艰苦的工作无所畏惧。

>第三，不断提升自己的职业素养。

进入尧都农商行以后，我始终严格要求自己，思想积极要求进步，提升自己的认知水平，开阔自己的胸襟。在工作中，有主人翁意识，要有担当，要主动去奉献。遇到困难，不是想着去逃避，而是主动迎上去，去想解决办法，团结一切可以团结的力量，解决一个又一个的问题。在平时工作中，也要戒骄戒躁，有一个好的心态，才能更好的完成的工作。

20xx年工作中的经验心得，在新的一年中，要运用，新的一年，要对自己有更高的要求，努力提升自己的各项能力，让自己很好的完成每一份工作。

**柜员运营条线工作总结2**

20\_年条线工作总结

秋风瑟瑟，落叶满地。“一份耕耘一份收获”这既是收获的季节，又表明20\_年的日子所剩无几了。成绩已经是昨天，我更关注的是今天和明天，总结过去的一年，是为了更好的信心百倍的把明年的工作圆满完成，下面我将对一年的工作进行简要的总结。一、自助渠道服务部ATM清加钞小组工作完成情况

截止到20\_年10月底，黑龙江分公司ATM清加钞业务，规模205台。其中邮储银行维修机器39台，配备维护人员3人；龙江银行清加钞维护机器数量为40台，配备加钞人员2人；中信银行清加钞维护机器数量为82台，配备加钞人员4人，监控管理岗1人。三个银行维护人员3人。秉承一惯的工作作风，无一风险事件的发生。二、各银行工作详细情况 1、邮储银行

邮储银行从年初的63台设备锐减到现有的39台设备。但邮储银行从9月份开始新上了一套新的监控系统，虽然机器数量减少了25%,但维护数量还是没有减少。10个月以来电话接听数量由去年统计的1万通左右到减到10月底接听电话为5173通；维护故障1216台次；处理吞卡业务为586张；处理95580业务311笔；处理长短款业务446笔。由于机器数量的减少，为了节约部门成本，我的工作性质上有了改变由内勤人员调整为外勤对机器进行维修工作，我一边接电话一边修机器，常常是在公交车上嘈杂的环境中接电话，为避免投诉我也想了很多办法，坚持电话用手机录音，用耳机话筒与客户交流能降低说话声音。2、龙江银行

龙江银行截止到10月底，清加钞维护现有机器数量为40台。年初设备61台，7月13日龙江银行对地铁18台设备进行了撤机处理，5月27日师大撤机；8月18日传染病医院撤机；10月31日人和撤机；波塞冬机器10月12日2台设备进行季节性停机，有计划在12末进行开机运行。共加钞216天加钞金额49920万元，共计取吞卡1147张，维修217次。2位资深的清机加钞人员，不忘初心，继续坚持严谨的工作作风，圆满完成工作任务。3、中信银行

中信银行截止到10月底，现有设备83台，加钞210天，加钞金额35793万，取吞卡475张，紧急处理卡钞146次。年初中信银行离行自助设备45台，令人欣喜的是通过部门领导的努力4月13日，我们将中信银行在行网点的加清钞服务也承接了过来，共计增加机器49台。中信银行到目前为止由于业务需要又对11台离行设备进行了撤机的处理。

4、牡丹江交行和中信银行（1）交通银行? 20\_年7月3日起正式承接交通银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人，加钞97天。加钞金额6540万（7月-10月）吞卡106，紧急取吞卡37次，30台。（2）中信银行

20\_年9月19日起正式承接中信银行牡丹江分行离行式自助设备装清钞外包服务工作。加钞兼维护人员2人加钞金额6540万吞卡144张急取吞卡5次，承接17台（其中15台在用）。20\_年截至到10月加钞126天，中信银行加钞金额4620万元。三、ATM工作中存在的问题

1、邮储银行：只承接的维护工作，而且维护人员没有押运人员陪同，风险非常大。并且邮储银行的设备都没有保险柜密码，只钥匙一人就能打开机器对机器内部的设备和现金进行处理，对维护人员的人品是极大的考验，有时侯我就说我们都是靠着最原始的信任进行这么严肃工作的，所以我觉得从部门和公司的角度应该考虑一下这个项目的风险是比正常银行加钞维护业务高十几倍，现有的机器数量已经减少到难以维持的地布，布放地点又相对较远，新上的监控系统又很敏感，而且邮储的考核特别的不合理，说白了只考核我们公司，请领导从战略角度考虑这个项目的去留。

2、龙江银行：本年度撤机的数量也挺大截止到10月末减少21台。并且没有增机计划。加钞人员一周5天工作日，有2个半天休息，钞车资源是一种浪费。

3、中信银行：加钞计划从4月13日承接在行网点加钞以来，加钞计划由我公司监控运维岗进行安排，由于在行网点吞钞情况严重，清机频繁，远远超出当时协议上签订的一周至少一次，有些网点有时一周清机三次，大大增加了加钞人员的工作强度。四、除ATM业务外，拓展公司产品的情况

虽然每天的工作强度很大，但忙碌的生活也让我们很充实。并且在工作日之余，我们成立了一个拓展小组：张波为我们组的组长，我和徐剑、姜硕为组员。对单位的新产品“i码付”进行陌生拜访式的营销活动。虽然我们对公司的好多产品不是很熟悉，正好通过营销由总部同事带领边学习边推广。我们这次的营销活动主要走访道外的老商圈，主要是南勋街的老保用品一条街、南马路食品添加剂批发中心、南极商圈。商户还停留在用微信和支付宝扫码就能完成支付的阶段，虽然提现的时侯也是有手续费的，但使用起来比较方便和快捷已经深入人心。我们“i码付”主旨是要引导考虑消费者微信或支付宝绑定信用卡消费的习惯。新生事物都需要一个老百姓认知的过程，虽然几次的推广活动成效不大，但我们还是有信心公司的产品会被大家所接受的。

五、收付款情况 1、龙江银行由于地铁撤机，收回20\_年18台以铁设备的全部维护费用共计元。并且把去年压在银行的保证金1万元要回。剩余款项共计元已经与银行核对完，等待银行走流程。

2、邮储银行收回20\_年第一、二季度的维护费用元。第三季度费用明细再核对中。

3、中信银行目前只收到第一季度费用元。由于公司变更名称和帐户第二季度和第三季度费用重新开票，在中信银行正在走流程。4、20\_年8月份付给金盾守押公司上半年费用元，还有临时钞车8万2千元和20\_年下半年押运钞车费用648550元待付。共计待付押运730550元。六、正在开展的项目

1、中行全流程加钞服务业务的被约标

中国银行哈尔滨分行20\_年12月7日与目前服务的四川金投公司的服务期满总行对此项业务要求重新招标，由于我司在业内的知名度，三家被约标的公司中有我们银商。中行全流程的加钞服务，现有机器107台，目标本年内进行40台的增机计划。从几次与中行杨总的接触中我了解到，最后给出的报价的最高值是每台不超过9000元。由于我们ATM一直坚持人员集约化管理从节省人力的角度还很有优势，及时汇报给上级领导，真心希望在部门盈利的前题下，能接下这个项目。2、华夏银行半流程加钞服务业务的被约标

华夏银行自助设备目前为11台，5台在行设备，6台离行自助设备。11月底之前再增加6台，最终目标机器数量为37台，除现在计划数量，有20台设备增机时间根本不确定。约标的公司有威豹和我们，从机器数量到押运钞车的成本上来看，处于没办法报价和运作的的情况。

20\_年全国经济的变化太快了，ATM业务萎缩是全国的大的趋势了，部门的兴衰直接关系到个人的荣辱，作为我一个老员工来言，既要守住ATM这块业务的老阵地，也要如饥似渴的学习公司的新产品新业务，时刻准备着迎接部门的新挑战。为实现共同的目标我要有改革创新的精神、拓展市场的精神、精准管理精神、永不满足精神、顾全大局的精神。

以上是我们ATM清加钞维护小组的工作小结，不足之处还请领导批评指正。

**柜员运营条线工作总结3**

时光飞逝日月如梭，转眼xx年已悄然过去，在这举国上下普天同庆的新年开端，我也满怀着喜悦的心情对过去一年的工作作个简单的总结和汇报，以求不断丰富自己、完善自己、充实自己，将自己置身于xx银行改革和发展的最前沿。

自xx银行xx支行成立至今，我一直都在储蓄出纳岗位工作，始终本着对工作认真的态度和高度的责任心，刻苦钻研，认真提高政治思想觉悟，坚决执行国家有关的金融政策和法规，积极学习各项业务知识，熟悉正确及时地办理各项业务。

储蓄出纳岗位是银行尤为重要的一个岗位，也是银行第一线、最基础的工作。因此，我深刻地体会到此岗位的重要性和责任性，就是要坚决按照岗位职责严格要求自己，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，坚持“存款自愿、取款自由、存款有息、为储户保密“的原则，严格按照“xx银行规范化服务标准“办事。当发生业务时，存款业务本着先收款后记帐的原则，取款业务本着先记银行运营管理工作总结帐后付款的原则，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。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为储蓄出纳岗位的一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。因此，我经常利用下班后和业余时间在支行里刻苦学习，勤练技能，终于功夫不负有心人，在支行的每次技能测试中都能名列前茅。

新年新气象，我仍然会不断的努力，为xx事业发出一份光，一份热！我由衷的相信，树立“爱xx、做主人、尽责任“的理念，弘扬“艰苦创业、创新图强“的企业精神，认真履行“三个一流“的宗旨，xx银行一定能在新的一年里取得新的胜利！

**柜员运营条线工作总结4**

回想起我刚来到银行实习的时候，对工作的一无所知，在为人处事方面都是非常的小心谨慎。下面来下我谈下我的工作情况。

我具体的工作是柜员，这个看似简单又体面的岗位，原来只是玻璃墙外人对我们的定位。而我的转换不仅是从以前的玻璃墙外到内部的更替，更多的是我感到了表面的东西不一定是真实的东西，最能欺骗人的就是我们自己的眼睛。工作时的精神高度集中，容不得半点松懈，对客户要耐心的解释，对工作要充满激情。说实话，这在没参加工作以前的我是根本做不到的，现在我知道我可以做到了，并且可以自豪的说我不比别人做的差，这也许就是工作带给我自身的变化，虽然这个变化是潜移默化的，但我切切实实的感到了这个变化。

既然是工作心得，我想就没必要写太多冠冕堂皇的话，只有那些中肯的建议和批评对我们的工作来说才最实在，银行的发展经历了很久的转变和提高，但是存在的问题亦不容小视。自身的人员素质不高，业务的单一和少的可怜的附加值，管理的不健全，激励措施的效用性不高等等。这一切是我们无法不面对的问题，虽说我们也在努力的改变这一现状，但改变不是一朝一夕。我们正在这个关键的转型期。

我们可以借着银行的成立这个绝好的契机，实现整个企业的蜕变和提高。虽然这个过程中会有很多的阻力和压力，但是我们明白了压力是的动力之后，也许很多的问题就会迎刃而解。

工作转正后，我想转变的不仅是身份，更应该是这种身份转变后的责任，所以我会更加地努力工作。

**柜员运营条线工作总结5**

20xx新年的到来给我们带来了全新的目标和方向，但在工作上，我们却不能忘了过去给的我们的教训和成长。

反思过去的一年，作为xx银行xxx支行的一名的普通的柜员。尽管在xxx支行中我只是一名再普通不过的员工，但我也明白，正是因为我们每个普通的员工的拼搏和努力，才能创造过去这一年的成绩的收获！

现在，新年即将开始，我们在工作中更要吸取过去的经验，为新的一年努力和奋斗！在此，我对过去一年个人的工作做总结如下：

>一、柜员的工作情况

在工作中，我负责xxx区域的柜台工作，主要负责的客户的业务操作、咨询、查询，以及存取款等工作。在工作上，我严格的遵守银行的规定和要求，认真处理自身工作业务。并在于客户的沟通交流中，保持良好的服务态度和耐心的交流问答。一年来，工作中我认真仔细的处理好了自身的工作，未曾出现任何的差错，且在服务工作上耐心、贴心，给客户留下了较好印象在客户的服务评价中也取得了出色的评分。

>二、个人的思想方面

在工作上，我一直保持自身自身积极的思想态度，这不仅保持了我在工作上的积极性和责任心，也让我在服务方面能更好的保持自身的微笑服务，给客户带来最贴原创心，最优良的服务感受。

对于思想的锻炼，我不仅仅是作用于工作中，在日常中，我也总是通过一些心理和激励的书籍来改进自身的心态，并且我在工作外还总于同事们一起积极交流，共同发现工作中的不足和问题。

>三、自我的不足和计划

作为柜员，过去一年来我总重视准确和服务，但自身的效率却总是拉后腿。尽管时间不长，但让客户久等总是不好的。反思自己的情况，这个问题一部分是我经验的不足，另一方面，也是我自己不够自信，导致总要多看几眼。

为此，在下一年的工作目标，首要就是改正自己的这个问题，不仅要多多累积经验，还要做的更加仔细，保证自身的准确性和自信心。

其次，也要在服务上更多的完善自己。客户总是在不断的变化，为此我也要能更好的保持自身的服务让客户满意，也让xx银行能在客户心中留下更好的印象！

新的一年即将到来，我会严格的要求自己，将全新的目标和方向努力的完成好，给20xx年的自己和xx支行带来更好的成绩！

**柜员运营条线工作总结6**

20xx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xx银行支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来银行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在支行，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。柜台服务是展示银行系统良好服务的“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，在银行柜员工中，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银行的真诚，感受到在银行办业务的温馨，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。

参加工作以来，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，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。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，奉献我们的青春。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。

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。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！今天，我们正把如火的青春献给平凡的银行岗位，银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。\_有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与银行事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰；我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账，结账，做传票，写账簿。虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的\'要求自己立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。

**柜员运营条线工作总结7**

时光飞逝，转眼我进入xx银行xx分行已经有半年多的时间了，银行工作岗位众多、卧虎藏龙，个个都本事非凡，取他人之长补己之短，是每个新人快速成长不断提高的保障。众多领导、各位师傅前辈无私的将自己的经验教训传授于我，使我在快速成长的路上少走了不少弯路，通过和他们持续的交流不断的修正自己的方向，我也得以努力的快乐成长。在这短暂又宝贵的半年时间中我先后在个贷管理部和分行运营部实习，银行的岗位众多最后在多方领导的安排照顾下，在运营部找到了专业对口，自己也非常满意和珍惜的运营核算工作。

在半年的工作实习中，我收获良多。

首先，在各位前辈的帮助和教导下，对银行运营条线的工作性质有了初步认知。运营条线工作量大，风险点较多，工作错不得，一次操作失误将会给银行的资金和声誉造成无法挽回的损失，因此对待这份工作要抱有敬畏之心，不敢有半分的倦怠和随意。核算中心虽然不直接和客户打交道，但在后台的操作中会对客户资金起举足轻重的作用，例如在对待资金落地的处理上若有一刻怠慢就会造成汇路的不畅通，给xx银行的客户造成不必要的麻烦。因此对待在核算中心的工作还要有时间意识，学会和时间赛跑，在出现类似资金落地的情况时要在第一时间作出准确判断并予以解决。核算中心的工作还要求我们有极强的风险防控意识，妥善保管带有xx银行字样的业务印章及其他重控物件，工作中双人复核等等要求都让我意识到今后工作岗位的重要性。

其次，在xx的细心呵护下，在xx和xx的无私帮助下，我学习了一部分核算中心的工作要点和账务处理。包括大小额资金调缴同城银联打印报表装订传票等等，在学习中我见识到前辈对工作负责认真的态度和她们的专业素养，我渴望早日成为像她们那样优秀的核算中心员工。

最后，通过参与20xx年底的全面对账和20\_年一季度的重点对账工作，我对银企对账工作流程和重要性有了初步的了解。

②对账单的交接工作要仔细认真，要注意留存相应的纸质交接说明。在与银雁公司的员工进行交接时要细心清点每一份对账单，做到每一份对账单的“来龙去脉”都有据可依。

③积极发动网点的力量，将来上门办理业务的客户都做“地毯式”梳理往往能取得意想不到的收获。

在未来的工作中，我有这样的计划和打算：

第一，顺利通过柜员序列考试，获得上岗权限，早日走上工作岗位，减轻核算中心的工作压力。目前，我已近展开各考试项目的练习，虽然还不熟练，但我相信熟能生巧，在不久的将来我就能基本满足对柜员的技能要求。

第二，要加紧业务学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。xx和核算中心的同事对业务知识都非常精通，对我也是毫无保留的指导，因此我要好好珍惜现在的工作机会，加快自己的成长速度，争取更好的工作成绩。此外，回到家也不能够放松，我现在手头有一本《商业银行会计实务》，内容和现在的工作联系比较紧密，要争取早日将它吃懂弄透，这有助于我更加深入的理解现在的工作内容。

第三，反复学习着xx银行的文件，这些文件指导这每一次业务操作的规范性并且为我的安全操作保驾护航，我相信只要严格遵守操作文件的规程要求那么工作中出现事故的可能性就微乎其微了，因此这些文件将会是我学习的重点。

第四，早日脱开身上的“学生气”，努力从一个在校学生完成职业人的形象转变，建立自己的职场品牌，高质量的完成每一件工作任务，成为一个让领导放心，让同事安心，让客户舒心的银行从业人员。人们常说“态度决定一切”，银行的工作有一定的难度，但是只要我做一个有心人，常思考，虚心请教，摆正心态，从点滴做起，那么我一定可以快速成长起来，成为一名合格优秀的xx银行员工，为xx银行xx分行的发展添砖加瓦，奉献自己的绵薄之力。

**柜员运营条线工作总结8**

XX支行上半年个人条线经营小结

一、XX支行上半年任务完成情况：

1、储蓄存款余额34844万元，比年初增加3565万元。其中主要是定期存款增长2544万元、银行卡存款增长969万元。

2、贵宾客户：10万元以上储蓄比年初增加80个、增长4172万元；10万至50万比年初增加71个、增长1135万元；50万至100万比年初增加15个、增长1010万元；100万至至500万减少9个、减少1257万元；500万以上增加3个、增长3283万元。

3、基金销售：股票型基金销售346万元、基金定投33万元。

4、理财产品：理财产品销售2297万元、黄金600克、理财卡增长426张。

5、个人助业贷款：比年初增长1户、金额比年初减少310万元。

6、贷记卡新增115张、信用卡消费比年初增长164万元。

7、个人借记卡新增2302张、个人网上银行新增1229个、个人手机银行增长997个、个人短信通增长1293个。

8、企业网上银行新增39户、企业电话银行新增31户、企业短信通新增54户、特约商户1户。

二、当前的薄弱环节

1、从各个数据指标上分析:主要薄弱环节是基金业务的销售、个人助业贷款的投放、转账电话、贷记卡。

2、从自身经营上分析：主要薄弱环节是未能有效地对存量客户进行维护、没有很好的实施大堂直接营销、没有充分发挥抢挖他行客户的积极性。

**柜员运营条线工作总结9**

转眼间从进入银行那时算起已经满了第二年。两年时间说长不长，说短也不短。时间让我对于银行有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升自己的业务技能，更加胜任自己从事过和正在从事的岗位工作。

最近这一年，我作为一名银行员工，亲身感受了银行股改给我们的日常工作、生活带来各方面的巨大变化——如经济增加值、关键绩效考核指标等概念的引入，使经营部门的经营理念真正从过去只注重量的扩张转变为注重质的提升，以及由此带来的岗位分工和收入分配的显著变化。各种规章制度的出台，对于我们银行“规范经营”提出了许多更为明确和细化的要求，工作中注重细节管理、精细化管理，针对违法违规行为，也有了更多的预防和惩戒措施，特别是行内开展的“违法违规行为专项整治活动”向我们再一次地敲响了警钟——工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。

20\_\_年末，我报名并经行内的择优选聘有幸被调动至\_\_地审批组担任合规性审查岗工作。从南区支行理财中心的个贷综合岗转到原先从未接触过的以公司类信贷和个人大额信贷业务为主的审批组合规性审查岗，这个跨度不可谓不大。但领导的教育关心、同事的帮助指导和我个人的自学努力下，通过阅读相关书籍、解读文件规章，我很快渡过了起初的不适应，迅速地融入到现在的岗位角色中。从20\_\_年初至20\_\_年7月末，我总计完成了109笔公司类贷款、3笔公司类授信业务的合规性审查工作，合计金额万元;完成了67笔公司类信用等级评定的合规性审查，其中AA级29笔、A级34笔、BBB级4笔;完成332笔个人类贷款的接收、送审、下发决策意见工作，合计金额万元。较好地完成了本岗位的工作任务要求。\_地审批组属于行内审批部门，面对的都是行内的经营部门，受理审批银行信贷经营部门报送的各类信贷业务。因此，树立内部客户理念，把经营部门作为我们所服务的客户，为客户提供优质、高效、规范的服务，是我作为一名审批组合规性审查人员最基本的要求。

在日常业务中，我总是尽自己的努力帮助经营部门工作，耐心解答他们对于审批中存在的各种疑问，并时常通过各种合规、有效的渠道与他们进行沟通，了解经营部门的现实情况和问题，及时向领导、专审进行汇报，尽可能帮助解决审批与经营由于信息不对称造成的矛盾，为行领导与专审的有效决策提供依据，实现银行利益的化。地审批组是行内一个日常工作量较大、工作较为繁忙的一个部门。如何提高工作效率，更好地完成工作要求，是我经常思考的问题。

我在工作中发现，大量工作时间都是消耗在一些相对机械的简单重复劳动中，如在合规性审查工作中对申报单位一些财务指标的验算，计算比较简单，但要检查多个单位的多个财务指标也要花费合规性审查人员相当多的时间和精力。我通过自学，运用我们常用的EECL电子表格软件中的公式与函数编制了一张表格，只需要将企业的资产负债表、现金流量表中的有关数据填入表格，相应的各年度财务指标如资产负债率、流动比、速动比、利润率、本息保障倍数、抵押率、担保率等数据就能自动计算生成，极大地方便了工作、提高了效率。

我还把这张表格与周围的同事、经营部门的同事共享，力求大家都能更高效的工作。我还将部门内部许多相关的报表进行了关联共享，相互取得所需数据，消除了很多重复劳动，也使许多数据更为精确;把一些常用表单进行了优化，本着简单、易用的设计，在规定的位置录入数据，电脑就能自动生成相应的规范页面供使用了。此外，我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。

审批组的工作，是一项全面而细致的工作，需要对全行的各项业务都有深入的了解。加强对各类文件和制度的学习，是我履岗最基本的要求;积极参加行内、部门内组织的各种定期不定期的专题培训和例会、学习会，则是对我业务素质的全面提高。在\_\_地分行与地人寿保险公司共同举办的“盈向未来”客户经理培训班上，我学到了不少营销的技巧、与人沟通的方式，明白了团队协作的至关重要;在由\_\_地分行组织、省分行有关部门领导与相关业务人员讲解的“银行优势产品与营销”培训班上，我对于银行的各类信贷业务有了明确而充分的认识，知道了哪些是应该重点向客户推荐的，哪些是正在开发并着力推广的，以及如何办理，有何优势与不足;在省分行组织的由总行资深贷款审批人讲解的全省专职贷款审批人培训班上，我对于原先工作中一直存在的一些难点、盲点都有了一些全新的理解，如对于企业集团应该在哪些地方加强关注，对于一个企业的财务报表要从多个方面进行分析解读，从一些表面的绩优或是绩差中发现企业的真实状况，合理判断，认识到自己的工作与岗位的重要性与任务的艰巨性——需要通过我们扎实有效的工作来当好“银行资产的看门人”。

除此之外，每当有新的有关行内发文，我也认真参加部门内的例会和学习会，学习文件精神，在工作中落到实处。特别是有时还请来行内相关部门人员现场讲解业务中的疑难点，更是我学习的好时机。学习制度、理解制度、在制度的要求下办事，掌握全方位的知识，了解政策变化、行业风险，才能在审批组岗位上成为一名合格的职业人。

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，使我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，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。

**柜员运营条线工作总结10**

在农行工作以来，上了一个月的运营主管的班，这对于我来说，是尝试、是挑战，是历练，是成长，有欢笑，有悲伤，有泪水，有幸福，一个月工作以来，我狠抓柜面服务质量，积极处理好特殊而重要业务，对于客户的投诉总是不厌其烦地处理，在一个月工作中，我将爱岗视为职责；将敬业视为本分；将奉献视为崇高的追求。勇树先进旗帜，营造合规文化，创造合规价值，把内控合规视作商业银行最核心的风险管理活动，视作业务经营的防火墙，视作改革发展的助推器，作为农行运营主管，我深知，金融业是一个高风险的行业，金融机构经营的是货币，我们的工作是来不得半点马虎的。

出实招、干实事、鼓实劲是我工作中的一贯追求。

在工作中，我始终保持坚强的党性原则，廉洁奉公、严格自律。特别是在处理公与私、感情与原则等问题上，做到原则面前不让步、不含糊，是非分明、立场坚定、作风扎实，确保了银行资金的安全。我深知权力是一种责任。

在工作中，我时刻绷紧廉政这根弦，做到了常在河边走，就是不湿鞋，真正做到做到管好别人首先管好好自己。一个月来，我从基础业务入手，着力于柜员素质的培养，保障分理处工作的稳健推进，规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的业务增长点，在工作中我狠抓服务质量，每天清晨当朝阳还未升起时，我便早早起床，来到柜面针对服务质量提出整改措施。

提倡微笑服务，要求柜面工作人员做到，来有迎声,问有答声,走有送声，从而提高我行的服务质量，宣扬合规文化，将合规看做银行发展、创造价值、个人前程和家庭幸福的基础，时常提醒员工，合规是银行稳健经营的第一要旨，是银行提高资产质量的根本保障，是银行减少风险损失的前提，更是员工与银行共成长的不二法则，银行事业要实现又好又快发展，必须建立合规文化！

在工作中我从每一件小事，每一个岗位，每个操作环节做起，确立合规的理念。共同倡导合规的风气，营造合规的氛围，实现“人人合规”，“事事合规”，“时时合规”的目标，达到“不愿违规，不能违规，不敢违规”的目的。作为农行运营主管，积极处理好特殊而重要业务，对于客户的投诉总是不厌其烦地处理，经常在员工中开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。回顾过去的工作，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是锻炼了自己，丰富了阅历。

在往后的工作中我将继续协助行领导，做好本职工作，将我如火的热情奉献给我钟爱的银行事业！

**柜员运营条线工作总结11**

XXXX年，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将XXXX年工作情况具体总结如下：

>一、完成工作任务，取得良好成绩

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

>二、积极拓展业务，认真做好新老客户工作

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

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

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

>三、树立服务意识，真诚服务客户

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

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

**柜员运营条线工作总结12**

回顾\_\_年，我在\_\_分社工作\_\_天，在营业部工作\_\_天，这\_\_天中，从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心;爱我岗位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生爱好干净整洁，绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光;本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用;本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务。

人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用;珍惜生命爱惜生命，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯;知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力。

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨，我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别人羡慕不已的报酬——幸福!增加工作成果——你做了别人没有做的。

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。

一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。

要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

工作态度好了，业务知识跟上了，还需要良好的工作氛围。营造良好的工作氛围最主要是团结同事。团结同事不是吃吃喝喝，也不是不拌嘴，而是要理解、尊重。虚心请教，互帮互助，共同学习，大家才能同心协力，才能融洽相处。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。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势。

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

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。新的一年，给自己定下新的目标。

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。

**柜员运营条线工作总结13**

银行收付清算条线工作总结

20\_年我行紧紧围绕省分行收付清算条线20\_年工作提出的“首先是做好新线系统下业务管理和合规内控工作；二是重视流程再造，研究制定新线业务操作流程和岗位设置方案，确保上线后各项业务的安全、高效运行”的内控工作思路及工作目标、任务和要求，进一步深化内控基础建设，认真完成省分行收付清算条线工作任务，各项业务稳步、健康发展。现将20\_年工作总结如下：

一、收付清算条线日常管理工作

根据我行年初制定的《20\_年收付账务条线工作计划》及《支行收付账务条线应急预案及实施细则》中的要求，我部加强了对辖属网点的日常业务监督、培训学习、业务检查、应急预案等方面的管理。每日,我部安排专人通过报表对同城票据交换、大小额等系统等进行非现场检查；每季度，我部均按照计划中的要求，对全辖收付清算条线业务操作与合规内控管理方面进行现场与非现场检查。

二、制度的建设和执行情况

20\_年初，我行即根据全辖实际情况制定收付清算条线工作计划，内容包括业务培训、检查、考核等事项。在全年，我行均按照计划认真开展相关制度的培训、业务检查、考核等工作，通过培训，提高了规章制度的上传下达；通过检查，提高了员工合规操作意识和制度的执行力；通过考核，促进了各项业务的健康发展。

三、实行精细化管理，加大部门条线管理力度

1、现场与非现场检查方面。20\_年，我部门加大了对基层网点的非现场检查和考核力度，对网点出现的业务风险点以“督办卡”、“查询”的形式下发督办，督促网点业务经理落实可能发生风险的原因，采取有效措施，积极整改，使操作风险可控、可防。按照省分行跨行查询查复等有关要求，20\_年我部共下发大小额系统、查询查复系统查询书共计46笔，督促行办及时进行处理对有问题来账报文，及时联系客户或者查询、退报、划转。我部坚持每季度进行一次现场检查，并对各行办存在的问题进行通报，限期整改并跟踪落实整改情况。在撰写季度通报时，将现场检查和日常非现场检查结合起来，全面反映行办的业务风险控制能力和规章制度的执行力。

2、系统内资金清算系统、人行大、小额系统方面。根据省分行收付清算部下发的文件中的要求，我立即按省分行的要求实施此项工作，超权限的大额汇款通过相对应的个金、公司、国结部门进行审核、签字后，由我部修改权限，并进行登记，严格管理防范风险，使基层网点业务操作的合规性进一步提高。

3、同城票据清算方面。作为业务管理部门，20\_年我部按照省分行要求，我部对辖属12个网点同城票据交换业务操作进行了检查，检查覆盖率达到100%,对同城票据交换业务操作进行了进一步的规范，重在对新线制度的执行及执行过程的管理，努力把规章制度细化为操作规范，细化为过程管理，细化为岗位管理，落实到每个环节，落实到每个岗位，落实到每名员工，增强制度执行的可操作性。

四、加大培训力度，提升条线管理人员及业务经理的管理能力

1、业务经理是银行内控风险管理的一道重要防线，在一定程度

上有效控制了操作风险、内控风险，对加强基层经营性分支机构的内控管理发挥了重要作用。为了提高业务经理的综合素质，我行除坚持每月至少召开一次业务经理例会，将本月条线管理的重要文件、规章制度等组织业务经理进行学习外，同时要求业务经理将文件精神加以提炼后，组织本网点员工认真细致地学习，不得照本宣科，从而提高业务经理自身学习能力，同时要求业务经理在规章制度的落实上加大监督、检查力度和整改力度，进一步强化内部管理，采取有效措施降低业务差错的发生，确保相关规章制度落实到位。

2、根据省分行“内控和案防制度执行年”活动各阶段的工作安排，我部门利用部门晨训时间，将省分行收付清算条线新的制度、规章等文件精神，及时传达到部门每一位成员，加强日常业务的监督管理。

3、根据省分行收付清算部工作安排，我行于11月10日晚在职工培训中心举办了收付清算条线业务培训，参加此次培训的人员为各行对公业务人员，包括经办人员、事中人员及业务经理，共计63人。培训主要讲解了国内收付、国际收付、资金电讯业务及其他优秀支行经验介绍中的有益方法，培训中指出了各网点前期操作中普遍存在的一些问题，同时强调了一些注意事项，进一步规范了收付清算条线方面的操作，达到防范风险的目的。

4、年终决算日，同城票据交换业务的操作将由平时的“普通模式”变更为“特殊模式”，操作发生了较大变化。为保证年终决算的顺利进行，我部特组织各行业务经理、会计人员于20\_年12月28

日在培训中心举办了同城业务年终决算培训，对操作要点、注意事项进行了强调。

5、为了进一步提高全辖会计人员规章制度掌握及操作的熟练程度，全面提升制度执行力，我部门在20\_年11月21日晚，组织全辖业务经理、会计人员在支行进行了IT蓝图规章制度考试，内容涉及光票托收和旅行支票业务、国际汇出汇款业务、国际汇款查询查复业务、国际汇入汇款业务、国内收付业务、资金结算业务等业务的重点操作环节、基本业务流程、风险控制要点等，提高了业务经理和基层网点操作人员的业务素质，为各项业务的健康开展奠定了坚实的基础。

五、20\_年的工作重点

1、加大业务检查力度，提高网点合规操作意识

我部在20\_年的现场检查中，将重点对各行制度建设和执行情况，国内收付清算业务、同城票据交换业务和国际收付清算业务进行检查。对于在每次检查中个别行办暴露出的问题，我部将在每季度进行整理、归集，并进行全辖范围内的通报，录入问题库。要求各行办在规定的时间内进行整改，并回复整改结果，我部对整改结果进行实时监控并现场审核，确保整改彻底、到位，从而规范业务操作，防范风险。

2.加强对基层营业网点柜员的培训

由于我行新老柜员交替较频繁，我行将积极开展学习、培训工作，同时要求各行办采取自学、集中辅导及研讨等多种形式相结合的方

式，使基层网点新柜员能够尽快掌握核心系统业务流程及风险控制要点。在具体操作业务时，严格依照流程办理业务，规范业务操作，并遵守相关风险控制环节的提示要求，切实控制业务操作风险。

3、加大非现场和现场考核力度，督促各网点合规操作

20\_年初我行将根据实际情况制定20\_年《财务运营板块考核目标》，内容包括国内收付清算、国际收付清算、资金清算等，涵盖了所有收付清算条线业务。在20\_年，我行将在原有的基础上加大考核力度，将出现的差错、质询与网点绩效排名、业务经理绩效、柜员绩效挂钩，对出现的重大差错与个人合规档案挂钩，从而促进收付清算业务稳健、健康发展。

**柜员运营条线工作总结14**

一年来，本人在支行党组的领导下，按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，自觉遵纪守法，认真履行职责。

一、在德的方面：

继续深入学习，保持\_员的先进性，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党保持高度一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。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，敢于坚持原则，求精务实，开拓积极，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，促进支行三个文明建设的顺利开展。

二、在能的方面：

熟悉和掌握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;较好地协调各方面的关系，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;能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力;工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人先后主持召开辖区金融机构工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，协调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”、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，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。

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，提高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，本人先后组织开展现金管理情况检查，《信贷登记咨询系统管理办法》执行情况检查，《假币收缴、鉴定管理办法》执行情况检查，并协调中心支局检查科对辖区外汇指定银行开展外汇业务检查和对辖区外贸公司开展出口收汇核销检查。通过检查，及时发现和纠正了有关问题，促进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和管理，较好地协调了各有关方面的关系。

本人具有较强的指导、管理、协调能力。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案;然后征求各方面的意见，集思广益，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每月初主持召开一次分管、协管部门负责人会议，听取上月工作情况汇报，研究当月工作安排计划;坚持每月对营业室、外管股进行一次内控制度执行情况检查，加强管理，督促内控制度的落实。在协调工作中，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、繁重的工作任务。

本人注重理论联系实际，加强调查研究。一年来，下基层50多次，30多天。在调查研究的基础上，解决了许多日常工作中的问题，同时，撰写了多篇理论研究和调查研究文章。《坚持用好的作用选人，选作风好的人》一文，分析了近几年来，党和国家惩治腐败的数据和腐败的分子从量变到质变的过程，得出了选人用人的问题至关紧要的结论。

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;二是要坚持走群众路线;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。《关于当前外汇管理政策的若干思考》一文，从基层外汇管理工作的实际出发，对当前外汇管理政策涉及的五个方面的问题进行认真的思考，并提出了改进外汇管理的有关建议。《关于促进县域经济与金融协调发展的思考》一文，分析了惠东经济与金融发展不协调的表现及其原因，提出了促进县域经济与金融协调发展的六点建议。

三、在勤的方面：

本人事业心、责任心强，奋发积极，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，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。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因而多次放弃了应邀参加全国性学术交流和赴外考察活动的机会。

四、在绩的方面：

本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强;开拓积极，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作;讲究工作方法，效率较高;能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，20\_\_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问题，在支局局务会上提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，获得局务会的采纳。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》，采取区别对待、分类管理、有保有压的措施，加强核销单管理。并组织开展对部分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。此外，还组织对部分私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促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选拔任用方案的过程中，本人提出要坚持公开、平等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，选作风好的人，主张选拔任用中层干部的方式要由“相马”改为“赛马”，让人才的本领得以施展，在年龄的条件上不宜定得过低。本人的主张最终被支行党组采纳。

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。增强接受监督的意识，主动接受党组织、党员和群众的监督。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。自觉做到与党保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是;遵守民主集中制，不独断专行、软弱放任;依法行使权力，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、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利;公道正派用人，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、在干部选拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

3、严格执行各项规章制度，坚决纠正行业不正之风。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，树立爱行如家、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。本人牢固树立正确的权力观、地位观、利益观，树立为人民服务的思想，把群众满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，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、个人收入申报制度。

总的来说，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，发挥了领导管理和组织协调能力，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。

**柜员运营条线工作总结15**

\_\_月\_\_日进入\_\_银行，参加了新员工在\_\_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\_\_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平支行，成为和平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，把和平支行的发展作为大家共同的目标。

相信通过自己的努力，我能够成为和平支行最优秀的员工之一。

**柜员运营条线工作总结16**

转眼间20xx年的年末就到来了，前段时间整日忙碌在年末办理业务的工作中都没有注意到。现在终于抽出了时间，该给自己这一年来的工作好好的总结一下。

在这20xx年里，或许遇上的“麻烦事”不如想象中的多，但是尽管如此，自己在工作中遇上的麻烦依旧不少。最多的还要数在提升自己的业务学习中所遇上的麻烦。有太多自己不熟悉却有没有机会好好提升的地方，这也导致我在工作中犯下了不少的错，不过好在现在我都稳定下来了，更重要的是我学会了如何去掌控自己的时间，我相信我会在下一年的工作中有更大的提升。以下是我的工作总结：

>一、业务能力的提升

在一年中我们有太多需要学的东西，尤其是对我这个知识还不够全面和熟悉的柜员来说，在年初的时候很多的事情还要经常请教领导和同事们。所以在有空的时候我也在积极的提升自己的能力，学习如何去做，如何去做好。

尤其是在接待方面是重点，作为柜员，我们常常是与客户第一或是第二接触的工作人员，所以每天要应对的客户是很多的。为此我们得在工作的时间里时刻保持的心态，质的服务态度。要学会如何去接待客户不难，要提升也可以慢慢的来，但是真正困难的是在一天的工作之后依然能保持这样的状态。

在和很多的同事请教之后，我得到了很多的答案，但是我最后总结出来，这些都不过是辅助，真正的做好，还是要靠着大量的经验和心态上的准备。

>二、工作方面

一年以来，基本的存取和业务工作并没有问题，但是要说问题的，还是老年客户。作为柜员，我们这里常常被作为询问窗口，有很多并不知道业务或者不明白的人常来询问，尽管有大堂经理，但是在人多的时候我们也会主动承担这个责任。

来询问的人中，数老年客户最难招待，并不是排斥的意思，而是我还没能做到很好的做好自己的工作，老年客户说话的时候常带地方口音，这对我一直是个考验，遇上的问题也往往来自这里。但是在意识到这是自己的弱点之后，我就开始积极的学习地方方言，提升自己和老年客户的交流能力，这个学习在工作中也受到过一些熟客的赞赏，这给了我很大的鼓励。

>三、总结

一年的工作并不轻松，但是每天都能有成长。现在的我仅仅不过是踏上了及格线上，在明年的工作中我会继续努力的提升自己，为广大客户提供的服务！

**柜员运营条线工作总结17**

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体职工的大力支持下，主动配合好上级工作，认真履行岗位职责，较好的完成了支行下达的各项指标任务，单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下：

>一、加强学习，提高素质

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方主动、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

>二、进入角色，认真履职

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的主动性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(1)、强化优质服务理念，提高柜台服务质量。以网点转型、标准化服务导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备；业务咨询，产品宣传；优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展；个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉；维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的主动作用。为进一步提高员工的工作主动性,员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热度、工作效率和对产品营销的主动性有了较大的提高。

(3)、主动拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的赞誉度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方法，务求取得以旧带新的效应。二是主动开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

>三、廉洁从业，树立形象

本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的认识，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

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