

# 最新银行创文简报(通用8篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 银行创文简报篇一

总结的写作过程，既是对自身社会实践活动的回顾过程，又是人们思想认识提高的过程。今天本站小编给大家为您整理了邮政储蓄银行三年工作总结，希望对大家有所帮助。

今年以来，我行积极贯彻落实市委、市政府以及监管部门的相关会议精神，不断创新金融服务产品，提升金融服务水平，积极服务“10+3”产业集群建设工作，为促进建设幸福德州、实现跨越发展起到了较好的推动作用。

### 一、积极参与政银企见面会，扩大业务服务范围

积极参加市政府组织的第二届资本交易会及中小企业融资活动，与市中小企业局联合开展政企银三方对接，在县域召开融资产品推介会，积极及时向中小企业、个体工商户推介我行的贷款业务。截至11月底，我行各类贷款余额达到24.99亿元，居全省第6位，其中小企业贷款余额3.88亿元，计划完成率居全省第1位。

### 二、积极开办新业务，加大支持地方经济发展力度

我行着力推动贷款担保模式创新，积极申请开办动产、应收账款、仓单、结算单等质押融资贷款业务以及票据业务，目前动产质押、综合消费贷、票据等业务已获批开办。同时借助同业合作，开办了保函贷、接力贷等新业务，小企业贷款

授信额度也由1000万元提高至20xx万元。

### 三、努力提高服务水平，为地方经济发展创造良好的金融服务环境

积极开展网点改造和网点转型工作，大力推进农村支付环境建设，同时加强服务质量管理，及时高效处理12345热线反映问题，通过组织网点员工业务培训、开展服务礼仪比赛、争创文明服务窗口等措施，全方位提升服务水平。

### 四、维护社会稳定、促进和谐德州建设

我行通过开展安全意识大提升活动、风险联保责任制活动、“致员工家属一封信”活动以及合规知识竞赛等，实现了全年安全生产目标。

#### 一、敢于面对新岗位，敢于接受新挑战。

此前我从未从事过金融行业，面对一个全新的岗位，如何熟悉好柜台工作是我急需解决的问题。我们储蓄柜员主要就是前台工作，并负责金融产品的柜面营销。我们每个柜员都是本行的一扇窗口，柜台工作的好坏，直接影响到我行的储蓄额。根据新岗位的特点我框定了几点工作思路：柜台工作必须细心；对待客户要热情；工作上要虚心；工作之外也要多思考并不断学习。通过一段时间的努力，我的业务逐渐熟悉，办理业务的速度也明显提高。

#### 二、“不断充电”，努力提高个人素质。

来到本行才短短三个月，但是我却感觉到一种前所未有的压力。这份压力，有一部分是来自于我自身能力的不足，但更重要的是来自于领导和同事们那种不断学习，锐意进取的精神。正是他们深深的感染了我，使我懂得了学习的重要性。所以在业余时间我积极学习相关的业务知识，并积极复习银

行从业的各门考试。

### 三、集思广益，大胆创新才能有效推动业务发展。

在谈到工作体会时，我认为这是一种很好的交流方式。通过大家的集思广益，可以使我们互相学习，更可以使我行的业务快速发展。

就拿当前的工作来说，我们缺少一位大堂经理，不能给顾客更好的解说与指导办理相关的业务，特别是在理财产品这一块。现以我个人观点来说，我们可以在休息期间自己去找客户推荐我们的产品，并发放一些理财产品的资料，当顾客有疑问我们不能回答时，我们就把问题记录下来，再回到本行请教业务经理和同事。这样，不仅能让我们更熟悉产品，也达到顾客想办理我们产品的需要。然后，每周都有晨会，大家可以开拓创新，活跃思维，提出一些能让顾客不流失，更能新增顾客来源的想法。就算是可笑的想法，提出来让大家讨论下，也许还真的是一个好想法呢？所以，我们都要带着问题做事，引进更多的顾客。邮政储蓄银行考试真题(最后我深信，在我们全体员工的共同努力下，我行的业务一定能高速发展，创出辉煌！

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于焦作市王褚乡，当时的网点东邻焦作市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602.79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最

终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1. 余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王褚原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2. 由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很

多储户也因为距离太远而选择了其他银行，新网点周边的用户又大都不知道这儿有个邮政储蓄网点。开业初期，来办理业务的客户稀稀落落，甚至在5月底代发工资时段，当别的网点门庭若市，用户排队排到了马路边时，我们所只有零星的几位用户。为此，我们所的营业员们主动放弃休息时间，拿着业务宣传册走社区，访商户，走街串巷的宣传人民路邮政储蓄所，发现员工多的单位，积极宣传代发工资；遇到转账频繁的商户，主动介绍商易通，碰上想攒钱的用户，推荐适合的保险和定期存款……6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3. 同行业竞争随处可见。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄

各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有邮政储蓄银行考试真题碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜；

截止7月31日，人民路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增513.02万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增860.2万元，仅搬迁以来就净增了262.79万元，保险完成60余万元，完成计划的88.9%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来人民路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲虽然，在本次的网点对抗赛中，我们人民路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为焦作邮政的发展添砖加瓦。

## 银行创文简报篇二

20\_\_年已经接近尾声，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天!我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强!学会用激情创造灿烂，使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

- 1、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方

位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。行里组织员工对内控制度指引等内容有针对性地进行了学习，重点学习了总行《中国建设银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

3、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务。2011年是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立“服务无小事”的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

4、工作中存在的不足及今后的打算。 一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，是我所努力的目标。二是对一些业务还不够精通。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：1、加强学习，我将坚持不懈的努力

学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应建行发展的需要。2、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。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。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲，要在竞争中站稳脚，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，争取更好的工作成绩。

## 银行创文简报篇三

本站发布2019邮政储蓄银行个人工作总结，更多2019邮政储蓄银行个人工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

### (一)、邮政业务发展进一步加快

#### 1、储蓄业务发展较快

20xx年市局给我局下达的邮储余额净增指标为200xxxx[]但是由于银行转存款利率的下调，一年内完成200xxxx元净增额肯定是完成不了收入任务的。因此在年初职代会上，我们根据市局文件精神提出了必须在第一季度完成全年储蓄余额净增任务的工作目标。同时加大了职工揽储力度和考核力度，以下、控制库存现金在xxxx以下、加快资金归行率等办法来提高储蓄余额的含金量，以增加储蓄收入。第一季度我局储蓄业务是历年来完成的，截止3月20日，累计余额达31[]77xxxx元，上划资金4[]85xxxx元，超额完成市局下达的计划指标，



受到了市局的表扬。但是第二季度由于我们举办了保险推介会，其中42xxxx元的保费中有8xxxx以上资金都来源于邮政储蓄，加之四、五月份又是农村播种季节，也是用钱的高峰，想保住一季度的邮储增长额是非常困难的，因此局领导多次召开会议，号召职工抓好储蓄业务，经过全局干部职工的共同努力，截止6月20日，我局邮储净增余额3,65xxxx元，仅比3月20日少了7xxxx。在第三季度，我们又加大了储蓄业务的发展力度，截止11月20日，我局实现了净增储蓄余额656xxxx元，创下了我局储蓄净增余额的新高。

## 2、代办保险业务发展突出

邮政代理保险业务是邮政金融实施战略调整的重点业务，是规避金融风险、调整业务结构、实现多元化经营的有效手段。xx年是代理保险业务向科技化、成熟化、可持续化发展的关键性一年。根据国家邮政局发出的《关于加快xx年代理保险业务发展的若干意见》和省、市局的要求，我局把代理保险作为做大、做强“代”字号业务的切入点，充分利用邮政网络资源优势，努力开拓农村市场和大客户市场业务发展，积极与平安、人寿等多家保险公司进行全面的合作，联合开展各类营销宣传活动，取得了较好业绩。为了充分做好这项工作，我们先后召开了三次发展保险业务工作会议，制定了切实可行的业务发展奖励办法，邀请市人寿保险公司的讲师传授保险业务发展经验，并借鉴辽阳县局召开保险推介会的成功经验于4月29日召开了“鸿泰纳祥、绿衣献爱”保险推介会，实现保费42xxxx元，超出了原订的30xxxx元目标，达到了预期的效果，为今后保险业务的发展开了一个好头。这次推介会有1xxxx储蓄单位、6xxxx个人参加揽收，职工们为了这次推介会都做了不少的牺牲，付出了很多的心血。这也说明了我们是一个非常团结的集体，是一支特别能战斗的团队。

## 3、其他业务发展较快

按照平等协商、优势互补、互惠互利、共同发展的原则，我们积极开辟联合发展领域，寻求与电信、移动、联通、保险等企事业单位的通力合作，大力发展中间业务。今年5月份，我局开展的代售网通话费充值卡取得了快速的发展，仅一个月的时间就卖出了充值卡5xxxx多元。

另外，面对激烈的市场竞争形势，我们还专门研究了\*\*的市场环境和客户需求，适时调整了业务开发重点，积极开展函件业务。今年许秀飞同志不辞辛苦，多次攻关，成功地开发了县政府、职教中心、国土局、法院、一中、北甸实验学校、\*\*发电厂等七家邮资封业务，元。同时他抓住“五女山申报世界文化遗产”的机会，积极与县委县政府沟通，发行“五女山山城个性化邮票”，为局创收4xxxx万元。另外，我局还开发了大雅河漂流邮资明信片xx枚，为移动公司制做了xx枚企业拜年卡，使我局在邮资明信片业务和企业拜年卡业务发展上实现了零的空破。

## (二)、邮政服务水平有了一定的提高

服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。今年，我们把对外服务工作的要求提高到了以服务促发展的高度来对待，把改善服务作为企业经营的重要举措，以桓邮字[xx]1号文件下发了《\*\*邮政生产服务考核标准》，并根据《本溪市邮政服务工作考核办法》的规定，对职工的对外服务工作做了明确的规定。根据《考核标准》我局在第一季度组织了以陈东副局长为首的联合检查小组于三月三日至三月十三日对全县十九个支局、班组及储蓄所进行了生产服务工作专项检查，对没有达到考核标准的5xxxx职工进行了处罚，对服务质量较好的投递班和泡子沿支局给予了奖励。通过检查，全局职工充分认识到了对外服务工作的重要性，都能自觉履行各项服务职责，使自己养成良好的行业规范和职业习惯，形成一种奋发向上的良好氛围，我局职工的服务水平和服务质量在第二季度明显提高。另外，为了使营业员、储蓄员、投递

员等工种的对外服务工作更规范，今年我局共举办的两期业务培训班，共有职工6xxxx次参加了培训。此外，我们还在3月份开展了全县营业员、投递员资格评定考试，对原有的营业员、投递员进行了重新评定，共评定出投递员五名、营业员2xxxx。通过全局职工的共同努力，现在我局职工着装整齐，态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。

## 银行创文简报篇四

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。作为储蓄岗位一线员工，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。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。众所周知，在邮政银行年终工作总结支行辖内，邮政银行年终工作总结分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。

接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，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，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下。20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志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，我会十分虚心的向其他同志请教。

对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必

有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本□20xx年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，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。

回顾检查自身存在的问题，我认为：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。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。

邮政银行年终工作总结邮政银行年终工作总结年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了邮政银行年终工作总结邮政银行年终工作总结支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来邮政银行年终工作总结支行已经一个年头了，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。在邮政银行年终工作总结支行，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××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赢得顾客信任。

是的，在××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××行人的真诚，感受到在××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银行柜员个人工作总结融合，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××行岗位，××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。富兰克林有句名言：“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××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××行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

## 银行创文简报篇五

要抓好续订、补订工作，使我局报刊流转额突破xx万元。另

外，要抓紧欠费的催缴，尽可能降低欠费率，把欠费率压到最低线，缩短欠费时间。

说到这，我不禁想起了古希腊学者阿基米德的一句名言：“给我一个支点，我将撬起整个地球！”听起来很夸张，却很有道理。的确，撬动地球需要支点，实现理想需要舞台，展现个人的能力同时需要机遇与平台。在此，我衷心 and 热忱的希望各位领导、各位评委能给我这个“支点”，给我一个更加充分发挥自己能力的机遇与舞台，相信我、选择我、支持我，您不会后悔，我则会倍加珍惜，让我们一起，创造我们xx邮政未来更加美好的明天！

我的演讲完毕了，谢谢大家！

通过这次在xx县邮政储蓄银行的实习，我感到很高兴，也很激励。因为我所学的是银行管理专业，通过在这里实习我收获了很多，在这里作为一名柜员实习生我明白了只学好学校的知识是不够用的，我们应该把理论知识与实践结合起来，我觉得这对我非常有用，因为对马上要去参加工作的我来说很重要。

## 银行创文简报篇六

。记得起床时间是六点半，但两个小时的车程让我们到实习地点的时候已经将近九点了。到支行，我们进门就得到了大堂人员的接待，其中一位叫\_\_，后来她是大学毕业刚过来的，也还是处于实习阶段，另一位叫\_\_，职务是大堂经理。在贵宾室等候五分钟后支行经理\_\_出来接待了我们，在简单的自我介绍过后她给我们也简单介绍了支行的概况和主要业务分类，然后给我们安排了实习岗位，我被分配到大堂，另外两名同学被分配到零售业务部门。对于一行第一印象：男女比例严重失调的地方。

在大堂的实习是很辛苦的，每天要站立六个小时，是一项耐

力运动，记得第一天下班后累的精疲力竭，同样的挤了两个小时公交后回到宿舍已经是晚上七点了，晚饭过后稍事休息便入睡了，我想在之前三年的学习中还没有出现过九点便入睡的状况吧。

在大堂我有这两位老师：\_\_跟\_\_，她们都很热情，\_\_在第一天便带着我熟悉单据，从常见的开户单说起，一张简单的表格可能就涵盖了整个银行的所有业务，做一要理解它也并非易事，虽然大部分选项都是通俗易懂的，但是仍然有一些专业术语是我们这些非专业学生不能理解的。通过填单训练，我知道了什么事网银的移动证书、文件证书。，另外，在开户还需要填写客户资料表并附加身份证复印件。在大堂最主要的工作室接待顾客，为顾客提供“三声”服务：客户来时要有“您好”声；客户有问要有回答声；客户离开时要有送别声。然后就是站在取号机旁边，为顾客取号并引导他们到相应的窗口，当客户走后将椅子还原。

就这样每天都做着类似的事情，当然每天也都会遇到不一样的事情，比如曾经有一位法国女士过来换汇，她进门便对我说“e\_change”[]缺乏与外国友人交流的我一时还没有缓过神来，不过还是在短暂的思维短路后很好的为她做了引导。但是窗口告诉我她要换的是欧元，需要在中信开户后才能操作，要求我引导她填表格，做好解释工作，要把一张复杂的表格用英语解释给眼前的女士对于我来说的确是一个很大挑战，结果是挑战失败，把她交给了大堂经理。通过这件事情，我想我在以后的学习中还是应该多锻炼一下实用性很强的英语口语吧。

实习收获：

服务标识

网点服务人员上岗必须规范佩戴工号牌或摆放统一的服务标识牌，根据业务需要设立的大堂经理(或大厅值班、咨询人



员)须佩戴或摆放明显标志。

## 着装

(一)营业网点服务人员要统一着装。

(二)服装必须熨烫整齐，纽扣齐全，干净整洁，工号牌端正地佩戴在左胸前，皮鞋保持清洁光亮。

(三)上衣口袋和裤子口袋里不宜放太多的东西，以免变形，影响美观。

(四)男员工必须按规定戴领带，夏天着衬衣，衬衣须扣好全部扣子，衬衣扎在裤内，不能挽袖；系深色皮带，着深色袜子，穿深色皮鞋。

(五)男女员工必须穿深色皮鞋，保持鞋面清洁。女员工不允许穿拖鞋，或其他形态怪异的鞋，袜子应与制服颜色相称，避免露出袜口。女员工穿凉鞋要前不露趾，后不露跟。

(六)员工上班面对客户时不得戴袖套。

## 行为举止

(一)微笑要亲切

接待客户应自始至终保持微笑，目光注视对方“注视区”(双眼和鼻尖之间的三角部位)，不要游离别处、东张西望。不得流露出厌烦、冷淡、僵硬的表情，不得扭捏作态，吐舌、作鬼脸，不得经常看表。

(二)站姿要挺拔

站立时挺胸收腹，不弯腰。男员工站立时双脚自然分开，脚外侧与肩同宽，双手不能放在兜内，双手自然下垂或交叉放

在背后;女员工站立时双脚成“v”字或“丁”字步，双手自然下垂或虎口-交叉，右手轻握左手置于腹前或背后。禁止双手叉腰、双臂抱于胸前，手插口袋，身体东倒西歪或依靠其他物体。

### (三) 坐姿要端庄

- 1、与客户坐着面对面交谈时，应挺胸收腹微向前倾，目光平视客户。
- 2、女员工落座前先用脚感觉椅子的位置，用手掠平裙子然后坐下，双腿并拢，双手轻轻置于腿上。
- 3、男员工可直接落座，双腿可略分开，双手自然置于腿上。
- 4、坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直，两腿平行自然着地，不抖腿，不伸直腿。临柜受理业务时手臂可自然地放在柜台上，但不准趴在柜台上。

### (四) 行姿要稳重

- 1、行走时，身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动。男员工行走姿态要端正稳健;女员工行走姿态要轻盈灵敏。
- 2、多人行走时，不得勾肩搭背或嬉笑追逐，不得并成一排。
- 3、一般情况下应稳步行走，有紧急事情可碎步快行，不可慌张奔跑。

### (五) 嘉宾要礼遇

看到嘉宾(尤其是行领导陪同的重要客户、领导等)，应立即起立，微笑，行注目礼;乘电梯时，遇嘉宾应主动礼让。

## (六) 禁止行为

- 1、在服务中，不得串岗，聊天、嬉笑、喧哗、吃零食、抽烟、扔下客户接听电话或无精打采、东倒西歪，前仰后靠。
- 2、与客户交谈不能伸懒腰、玩东西，打哈欠、挖耳朵、剔牙、修指甲、吹口哨、哼歌曲等，打喷嚏时应捂住嘴，不唾沫四溅。
- 3、举止要稳重、大方、诚恳、有礼，双手不得叉腰，插入衣裤，不得敲桌子或玩弄物品。

## 服务用语

### (一) 用语原则

- 1、工作中要使用普通话；在向客人介绍业务时，尽量避免使用专业词语，令客户不易理解。
- 2、自觉使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。
- 3、在与客户交谈中，要准确、简洁、清楚、表达明白，说话要按轻重缓急，讲求顺序，语调平稳轻柔，速度适中。言谈应得体，做到善解人意、善于倾听，懂得赞美，宽以待人，永不争论。在需要表明自己的观点时，应采取谦恭、委婉的方法表达自己的意思。
- 4、用辞讲究，应做到言必有礼、言必有的、言必有情、言必有度。言谈要与自己的身份和授权状况相适应，掌握分寸。

### (二) 基本礼貌用语

- 1、迎客用语。如“您好”、“您好、请问您办理什么业务”“您好、欢迎光临”等，使用迎客用语时要灵活冠以尊称。

2、抱歉用语。如“对不起”、“对不起，设备线路出现故障，请稍等”、“今天比较忙，耽误了您的时间”、“对不起，让您久等了”等。对客户抱以歉意，让客户感受到我们的诚意，取得同情和谅解。

3、感谢用语。如“感谢您对我们的工作提出宝贵意见”、“感谢您对我们工作的支持”等，向客户致谢，态度要虚心、诚恳。

4、送客用语。如“请走好，再见”、“欢迎您再来，再见”、“请多提宝贵意见，再见”等。

## 营业前准备工作

要做到人员到位、心态到位、用具到位。

(一)大堂经理应提前\_\_分钟到岗。

(二)按照《中信银行网点服务人员礼仪形象基本标准》，自查仪容仪表，调整心态，以最佳的精神状态迎接客户，提醒柜面人员整理着装。

(三)检查营业厅外、营业厅大堂和自助服务区环境是否整洁、卫生。

(四)检查室内光照，确保照明充足。

(五)检查营业厅宣传资料、客户意见簿、所需办公用品(如名片、产品介绍、表格等)及各类业务凭证等资料是否齐备，摆放是否整洁有序，是否及时更新与调整。

(六)检查营业厅电子显示屏及告示栏内容是否及时更新，是否有过期信息。

(七)检查老花镜、签字笔、点钞机、验钞机等服务用品是否放置在方便客户使用的位置并正常使用。

(八) 检查在行式自助设备是否能够正常运行。

(九) 检查排队管理系统、客户评价系统运行是否正常。

(十) 遇雨雪天要在营业厅门口铺设防滑设施，摆放温馨提示立牌。

## 营业中工作

接待客户中要做到表情到位、语言到位、举止到位、工作到位。

### (一) 表情到位

- 1、客户进入营业厅，应以良好的礼仪迎接客户，注意姿态及手势。
- 2、坚持微笑服务，做到笑容可掬，亲切自然，发自内心。
- 3、与客户交谈时，神情集中，目光专注，不要斜视或东张西望。

### (二) 语言到位

- 1、工作时间应使用普通话，对于外宾使用简单外语交流。
- 2、自觉使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语，
- 3、坚持“三声服务”，即来有迎声、问有答声、走有送声。
- 4、与客户沟通，语言要简洁、亲切、诚挚、热情，语气温和，语调、语速适中。音量以客户能听清为准，内容要围绕我行的相关服务，不得涉及客户个人隐私，不得强行索取客户个人信息。

5、接受客户咨询时，要简明扼要，通俗易懂，尽量不使用专业术语，用语准确，符合规范；不能有问无答，置之不理。当客户提出不合理要求或不理解银行制度时，要晓之以理，耐心解释，不应简单用“制度规定”等话敷衍客户。

## 银行创文简报篇七

### 一、一年来工作的回顾和体会

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持续高度一致，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建立等相关工作，起到各部室的枢纽作用，回顾过去一年，我深深地明白，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，进一步增强工作的职责心、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，我深深地明白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，提高管理潜力，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忙下，我始终持续着良好工作状态，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。

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，礼貌建立资料的收集、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，用心努力，锐意进取。从领导的指示出发，踏踏实实做好工作。

二、工作中存在的不足和明年工作的思路和打算：

二、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，和同事们一齐用心工作，为公司默默贡献。

总之，回顾x年，“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与办公室全体人员一齐共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身素质和各种工作技能，用心发挥办公室承上启下的作用。

## 银行创文简报篇八

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。作为储蓄岗位一线员工，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。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。众所周知，在支行辖内，分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就

要达到一百多笔。

接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，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，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下□20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志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，我会十分虚心的向其他同志请教。

对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本□20xx年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，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。

回顾检查自身存在的问题，我认为：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。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值



观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。

x年，我满怀对金融事业的向往与追求走进了支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来支行已经一个年头了，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××行系统良好服务的“文明窗口”，所以我都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

是的，在××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××行人的真诚，感受到在××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，为客户提供及时、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银行柜员个人工作总结融合，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××行岗位，××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××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××行美好明天的过程中实现自身的人生价值。