

# 银行个人先进总结 银行先进个人工作总结 (大全6篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 银行个人先进总结篇一

xx同志于中专毕业后参加工作，曾先后在工行xx支行xx办事处、支行营业部工作。现任xx支行营业部非现金柜员。参加工作十多年以来，始终以“道虽通不行不至，事虽小不为不成”为人生信条，从每一件小事做起，从点点滴滴做起，在平凡的岗位上忠实践行“三个代表”重要思想，工作上，严格要求自我，始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，无论在xx任综合柜员还是在市行任非现金柜员，都踏踏实实、勤勤恳恳地工作，不断丰富自我的业务知识，提高自身的业务技能，努力把自我造就成为一名新时期“自尊、自信、自立、自强”的新型工行女员工。用自我的辛勤和智慧为自我赢得了荣誉，受到行领导和同事们的一致好评。

### 勤于学习，提升自身素质

近年来，新的工作环境和全新的业务，使她深刻地认识到，仅有树立“工作学习化和学习工作化”的终身学习理念，努力加强自身学习，练就过硬的本领，提高自身素质，才能为客户供给高效率、高质量的服务。作为一名青年员工，xx始终把业务学习和知识储备放在首位。只要是银行开展的业务，她都率先及时学习，掌握制度和业务要求，通晓每一个细节，她坚持边干边学边练，努力做到技术全面，业务精通，不断

拓宽视野，提升综合素质。担任非现金柜员以来，她以更加严谨、细致、负责的工作态度，虚心向比自己业务本事强的同事学习请教，凭着扎实的银行业务功底和对银行业务较全面的了解，及时准确地处理各种类型的业务难题。她以坚韧不拔、吃苦耐劳的精神和优秀的工作业绩，获得了全行员工的高度认可。为适应岗位要求，她充分利用业余时间学习领会国家金融政策、法律法规和现代商业银行管理知识，学习银行各项规章制度，并自学了《市场营销学》、《金融工程》、《电子商务》等书籍。应对竞争日趋激烈的金融市场，一刻不敢松懈学习思想，在加强自我“充电”的同时，她只能在休息日参加函授班的学习，然后再利用每一天下班后的时间自学。由于她丈夫常年在外地工作，还要承担起照顾孩子气的重任，所以经常学习到深夜。

正是依靠这种顽强的毅力，经过几年的学习，她顺利完成了学业，以优异的成绩取得了函授本科文凭，还经过自学取得了审计资格证书，在努力提高学历层次外，她还苦练业务技能，在市行举行的业务技能大赛中多次取得总分第一名的好成绩，全面提升了自身的素质，迅速成为一名业务骨干。

长期以来xx同志不断加强政治学习，提高自身思想认识，并进取的向党组织靠拢，在各方面的磨练下，她从一名普通的银行职工逐步锻炼成为一名政治思想素质好，业务工作本事强，文化水平高的新世纪工行女职工。

### 一流服务，浇灌业务丰硕果

随着工行改革的深入，规范化服务的实施，对银行最前沿的柜员，提出了更高的要求，不仅仅需要具备全面的业务素质，更需要能给客户供给优质的、个性化的、情感化的高层次的服务，同时还需具备敏锐的嗅觉以便及时捕捉来自各方面的信息。

工作中，她本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺，对每一

个客户的询问都能耐心解释、有问必答、贴心服务，依靠周到的服务使跟客户建立了良好的关系，并不惜在班后时间亲自上门解答疑难问题，功夫不负苦心人，今年她成功营销了企业网上银行20户，电话银行30户，待发工资10户，代发工资户月交易量上1000万，为该行中间业务的发展做出了突出贡献。

## 银行个人先进总结篇二

在院委会的正确领导下、全院职工的大力支持下，紧紧围绕医院的“质量、服务、安全、管理、绩效、发展”，十二字方针医务科做了如下工作：

### 一、主要工作完成情况：

#### (一)提高医疗质量，保障医疗安全。

1、今年为了加强医疗质量管理和医疗安全管理，严格贯彻医疗法律法规制度及操作规程，确保医疗安全。强化医疗的十四项核心制度执行，不断完善并持续改进各项医疗核心制度的落实，将核心制度考核做为20xx年上半年绩效考核的重点内容，每月两项。上半年完成全部医疗核心制度的考核考试，为提高医疗质量与安全提供了制度保障。

2、建立健全各种医疗管理组织，医院建立了医疗质量管理小组、各科成立危重病人抢救领导小组、实施三级管理制度，做到层层把关，明确各组织的职责，制订各种管理与持续改进措施，完善各种应急预案，为医疗质量与安全提供组织保障。

3、加强医疗工作中的环节质控，每天查阅电子病历对存在一般缺陷及时电话通知相关医生及时整改。每周下科室对全面医疗质量的进行检查与督导，对存在安全隐患及时提出整改，对运行病历中存在的问题，书面反馈给质控员，对终末病例

抽查3950份，其中有5%存在严重缺陷、15%的一般缺陷、每月将存在问题以书面的形式反馈科主任，对存在严重问题每月院级质控会上进行通报指导，对存在的各种问题均以扣科室绩效考核奖励点的方式进行处罚。检查中发现的问题及时制定相关制度，根据住院病历环节质量与时限基本要求，时限规定将由电子病历系统自动控制，超时未能完成记录者系统将自动锁定。每一项时限记录未能按时完成者扣除科室0.1绩效考核点。病历书写方面，全年对运行病历专项整治中存在的严重问题累计直接罚款200元2人。甲级病历率达到90.7%，乙级病历率达到9.3%。无丙级病历。总体上通过边查边改的措施和大家共同努力今年病历质量有了进一步提高。

4、加强医疗技术管理，根据《医疗技术临床应用管理办法》规定，实施手术分级管理制度及授权并签署授权书、新技术新项目的准入及审批，实施手术、麻醉介入、腔镜诊疗高风险技术操作的卫生技术人员实行授权管理制度，完善手术风险评估制度、手术部位识别制度，制定完整的管理资料及管理流程，使医疗技术更安全、有效。

5、每月由主管院长带领医务科对全院科室进行督查，依据医院重点医疗质量考核细则绩效考核方案，三级医师查房制度，不定期的明察暗访的形式进行检查与督导科里的医疗质量，对发现的问题及提出整改措施，并且针对问题随时制定医疗质量管理与处罚措施，并进行相应的处罚。对重点科室、高危科室加强监管力度，及时发现医疗过程中存在的问题及安全隐患，并提出整改意见，起到了全程监督管理医疗质量与安全的作用。

(二)积极配合科室加强医疗质量管理，防范医疗差错的发生。

加强医疗质量的全面督查发现问题及时反馈，提出整改意见，加强医患沟通，及时处理医患纠纷、构建和谐医患关系，加强教育培训，法律法规学习，防范医疗纠纷，切实处理投诉，维护正常医疗秩序，同时及时总结案例，分析投诉的原

因，举一反三，吸取经验教训，同时与被投诉医生交换意见，帮助分析被投诉的原因，指出不足，吸取教训积极补救，制定整改措施，提高医疗质量。一年来接待医疗投诉10起、处理医疗纠纷8起，无医疗事故的发生，做得到了件件投诉有登记，有记录，有调查、有分析、有结果、有反馈、有整改。比去年同期下降11%。发生医疗纠纷科室有，外一科2例、外二科1例、妇科1例、儿科2例、手术室1例、肾病科1例、共计赔偿金额24万4千元，比去年同期下降49%。

### (三)积极开展医疗活动，圆满完成医疗工作。

1、今年医务科围绕全院医疗质量安全管理完成的工作，一季度进行传染病应急演练、并将演练过程中存在问题提出整改意见下发科室，使全院医疗业务活动规范、有序，医疗业务工作完成很好。

2、为进一步提高病人的抢救成功率，保证医疗安全，就其急诊急救医院开展《如何提高急危重病人抢救成功率》的专题讨论会，各科主任及护士长就其存在不足，好的治疗方案进行踊跃发言，对发现的问题和不足及时进行整改不断完善制度的落实，并给予相关科室配备气管插管和气管切开包，应急备用。

3、提高医护人员应对各种突发事件的应急救治的能力，加强我院医务人员急诊急救意识。我院二季度开展了急诊急救应急演练，检验医院急诊急救的绿色通道是否畅通及应急反应速度。并现场模拟了呼吸心跳停止进行心肺复苏的急诊急救训练及呼吸机和除颤仪理论与实践相关知识的学习。整个演练过程紧张有序，从救护车出车和病人安全转运、院内救助抢救及化验、邀请上级医师会诊及时到位。所有环节医护人员都到位迅速、配合默契，抢救过程合理，节奏紧凑，各项操作稳、准、快，体现了急诊人员训练有素的业务素质。四季度月份协助保卫科做好院内救火的应急演练。

4、督查全院的临床，门诊，医技等科的医疗质量，院外门诊的门诊病历及门诊登记制度的督查，发现问题及时提出整改措施并加以落实。检查门诊处方及门诊病历及申请单、报告单书写情况，10月份进行危急值大督查发现有未登记的填写不全的、漏填的。重点对检验科、影像科、心电图、等部门对危急值的知晓情况，及报告追踪流程。将存在问题及时下发各科室及辅佐科室及时整改。制定实施监管措施，确保医疗质量的安全性提高。抽查100份输血病历，进行检查评估，存在问题部分输血病历缺少输血过程及输血后疗效评估，尤其外科病历中有的缺乏输血指证输血及输血知情同意书，对存在问题及时以书面的形式反馈给科主任，提出整改意见。

5. 为保证医疗安全，使病人得到有效救治，实施院内多学科会诊制度，加强院内会诊及科室之间的会诊和疑难病例讨论制度。各科室会诊专家能踊跃发言，有不同意见时均及时提出，大家讨论后进一步统一意见，明确病情及下一步治疗，为患者下一步诊疗计划提出了切实可行的办法。今年医院院内大会诊11次，院外远程会诊1人次。通过加强会诊制度实施，进一步提高临床疗效和治愈率。

#### (四) 使用抗菌药物的管理

1. 加大抗菌药物临床应用相关指标控制力度根据《抗菌药物临床应用管理办法》住院患者抗菌药物使用率不超过60%，门诊患者抗菌药物处方比例不超过20%，急诊患者抗菌药物处方比例不超过40%ⅰ类切口手术患者预防使用抗菌药物比例不超过30%。并完善抗菌药物分级授权。

2. 加强临床微生物标本检测和细菌耐药监测

(3) 接受特殊使用级抗菌药物治疗的住院患者抗菌药物使用前微生物送检率不低于80%。

(4) 根据文件要求，预防多重耐药菌感染，指导临床合理使用

抗菌药物，对治疗性应用抗生素必须无条件进行细菌培养。如违反以下规定给予相应的处罚。凡是治疗性使用抗菌药物未进行细菌培养及药敏试验的，发现一例，处罚经治医生500元、科主任200元。分别在10月份进行统计临床科室本月应用抗菌药的人数是143人，做细菌培养的人数43人，送检率32%。11月份应用抗菌人数统计117人，做细菌耐药培养的人数30人，送检率26%。

(5)规范临床路径实施，重点督查临床路径和诊疗方案在临床中得到应用，每年对路径实施情况进行统计分析不断完善改进实施方案，实施较好科室肛肠科、针灸科、骨科、脑病科、蒙医疗术科、其他科室临床路径有待于进一步完善。

(五)开展医疗培训，提高医务人员素质。

今年医务科组织有经验的临床主任医师及副主任医师对急诊急救知识进行培训和讲座12次在急诊科现场理论与实践进行呼吸机及除颤仪操作应用讲课2次，核心制度培训考试6次，医院各级各类应急预案紧急处理流程考核1次，医疗法律法规培训1次，抗菌素合理应用培训及考核1次。《病历书写规范》培训1次□20xx年对新上岗医师进行了核心制度、体格检查、心肺复苏□x线片及心电读片诊断实践考核。经考核合格后上岗。通过培训与讲座提高医务人员技术水平。

(六)重点专科的建设工作。

1、根据《国家中医药管理局“”重点专科(专病)项目重点病种的“梳理诊疗方案”体裁对七个重点专科20xx年度诊疗方案进行系统的梳理与优化。、依据本院制订的重点专科建设评估细则及各项奖惩政策，依据各重点专科建设工作实际，医院拿出五万余元对七个重点专科进行了专项奖励。

2、每月对重点专科工作进行检查督导，随时协调解决各种影响重点专科建设的问题。加强专科人材梯队建设，确定并培

养重点专学科带头人，重点专科学术继承人，今年选派学科带头人去辽宁中医药大学参观学习，加强专科人员及后备人员培养。今年脑病科确立国家级重点专科，赤峰市三个重点专科分别是脑病科、蒙医内分泌科、针灸科。加强院内重点专科建设。

3、为打造大学科联合制，合心竞争力，必须打造自己的品牌，脑病科与脑外科联合、针灸科与骨科联合，优势互补，根据病人病情什么时候针灸、什么时候手术、什么时候康复训练，制定管理制度和联合方案，加强沟通，辩证治疗，实施一体化服务，医生围绕病人转，开展试点，经过几个月实施情况试点取得成效。

#### (七) 等级医院评审准备工作

1、依据评审细则要求将各项指标落实到科室、核心指标等重点内容细划到责任人。

2、根据评审细则及专家手册的检查要求，医务科逐条进行分析、又进一步完善医院及科室的相关制度和流程，从而进一步规范诊疗行为。使管理的各项制度进一步完善细化。

#### (八) 全国农村中医药工作先进单位建设工作

1、成立了全国农村中医药工作先进单位建设工作领导小组。

2、按评估细则进行了全面准备，八月份赤峰中蒙医科梅科长来我院对先进地区建设进行督导检查，对存在问题提出整改意见，使其进一步完善。(九) 对口支援工作：今年对口支援卫生院查干哈达苏木，7月份由主管院长带领医务科、妇科于云燕、针灸科高山等人去基层卫生院进行技术指导和义诊工作。

#### (十) 管理年活动：



1、完善等级医院评审细则内容，制定医院管理年实施方案，成立管理年领导小组，健全工作制度，认真学习法律，法规、做好医患沟通，促进和谐的医患关系。发生医疗纠纷及时处理，并组织院内医疗事故鉴定委员会进行讨论、分析、总结经验。

2、加强基础质量，环节质量，和终末质量管理，强化法律法规的学习，三基三严训练，加强医疗质量的关键环节，重点科室、重要岗位的管理，通过检查，分析、评价、反馈等措施，进行持续改进医疗质量，为患者提供优质服务，安全服务。

3. 两非专项整治情况□20xx年进一步完善两非管理制度，医院和妇科□b超室签署责任状，制定两非专项整治制度的实施方案，根据文件精神，完成20xx年两非专项治理自查工作总结。10月份旗计生局来我院检查，检查结果满意，对存在问题提出整改意见。

(十一)及时完成院领导临时分配的任务，尽量多听取各科专业技术部门意见和建议。

## 二、医疗质量存在问题

(一)科主任对科内基础质量，关键环节质量需要加大监管力度。

(二)三级医师查房制度有待于进一步提高，对指导下级医师存在缺陷。

(三)临床医师基本知识、基本技能、对常见病多发病掌握有待于提高，加强法律法规的学习，政治学习，强化基本理论和技能方面的知识。

(四)临床路径实施欠缺，部分科室没有实施。

(五)辅佐科室对危急值报告制度不认真，部分有遗漏。临床科室对危急值登记处理记录不全。

(六)输血管理中对输血病例中缺乏输血过程及输血后病情评估，有的病例缺乏输血指证监督力度欠缺。

(七)辅佐科室对医生开具的检查申请单填写不全的监督力度不够、加强处方及麻醉处方管理。

(八)优势病种及重点专科病种，诊疗方案在临床应用方面欠缺，缺乏实质性内容，评估优化就是框架缺少内涵建设。医师对诊疗方案内容掌握不全面。

### 三、整改措施

(一)针对这些问题，我们将在以后的工作中不断加强监管力度，强化医师责任心，争取从根源上改变观念。实施三关负责制，一关是医护人员的增强自我管理的意识，自我监督，做到慎独修养。注意病历质量内涵，保障病历质量和医疗安全，牢固基础。二关由科主任以及科质控员负责监督环节基础质量、和终末质量，科里要制定质控计划和目标，定期评价。发挥各科主任及质控小组的作用，把本科的质量控制在关键环节。三关由医院的质量考核组，加大深入科室督查，发现问题，及时提出整改措施，望每位医生从我做起，强化自身素质，自我监督，自我防卫意识性提高。

(二)狠抓基础知识及实践技能的训练，培训进一步加强，严格执行三级医师查房制度，正确指导下级医师存在问题，使诊疗水平不断提高。

(三)加强麻醉药品的监管力度，组织培训学习，严格执行麻醉药品、第一类药品、第二类精神药品、毒性药品临床应用原则。

(四)临床路径的实施欠缺，加强临床路径和诊疗方案优化在临床中得到应用，每年对临床路径实施情况进行统计分析，不断完善和改进路径实施方案。辅佐科室主任对检查申请单、化验单、填写不全要及时反馈给相关医生，认真的填写完整有待于辅佐科室协助诊断，各科室加强协作更好完成工作，防范医疗差错的发生。

(五)加强临床合理用血的管理，做好大量用血的审批、输血过程及输血后效果评价制度，做到安全有效输血。

(六)优势病种诊疗方案有待于完善，加强诊疗方案的内容在临床中得以应用，加强内涵建设，必须符合等级医院评审要求。医务科将进一步加强各环节的督查。

(七)通过全面的基础质量管理、环节质量管理、终末质量管理以及人员的质量、仪器设备的质量、制度的质量的管理，使管理的质量不断完善持续改进，促进医疗质量安全有效性提高。

## 银行个人先进总结篇三

我叫...，于一一年参加工作，十几年来我在普通的银行岗位上始终兢兢业业，尽职尽责，为银行的发展做出了我应有的贡献，工作以来我从三个方面始终严格要求自我。

进修上从不言倦作为一名青年职工，我始终把进修作为生活及工作的重中之重。众所周知，银行窗口人员的素质决定了客户对邮政银行最根基的认知，我正是意识到自身的素质直接影响工商银行的整体形象。于是我内练礼仪外练手艺，进取加入各类培训，刻苦学习业务知识和操作技能，进取参加单位组织的技能比赛，进取参加各项新业务培训。邮政储蓄的发展是与时俱进的，各类新业务、新技术层出不穷，我能及时充电学习，始终坚持严谨的工作态度和一丝不苟的工作作风，银行理财经理事迹进取参与到电子化支局统版工程、

储汇互通工程、营业与网运互通工程、工商银行汇兑大集中工程、工商系统大集中工程中去，认真贯彻“迅速、准确、安全、方便”的服务方针，严以律己，优质完成各项任务，无数次因为进修，我冷落了家人，因为上课，我忘记了吃饭，为了学习我狠心将自我年幼的孩子托付给年迈的双亲照看，无数次我应对自我可爱的孩子暗暗心酸。可是困难xx阻止我前进的脚步。我相信天道酬勤，经过我的坚持和努力，我必须能够进一步掌握最新的金融业知识，用知识武装自我，为工商银行的明天做出更大的贡献。

作为一个会计工作者，除了快速准确进行账务处理以外，我还本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺，对每一个客户的询问都能耐心解释、有问必答、贴心服务，真诚、周到的服务使我跟客户建立了良好的关系。我对这些平时培养的潜在客户展开了营销攻势，向他们详细的介绍了我行的电话银行、网上银行等最新金融产品，并不惜在班后时间亲自上门解答疑难问题，功夫不负苦心人，今年我成功营销了企业网上银行20户，电话银行30户，待发工资10户，待发工资户月交易量上1000万，为我行创下了可观的中间业务收入。

自改革开放以来，银行巾帼礼貌岗事迹材料全国的面貌发生了翻天覆地的变化，小榄优越的投资环境吸引了大批的港澳台及外国投资者，敏锐的视觉和进取的思考，让我认识到很多的新企业将要诞生，如何让更多的企业到我行开户以带动我行存款和结算量为此我出谋献策，向领导提提议，在领导的带领下有的放矢的展开了外勤攻关，组织了银企联欢会，向企业介绍我行结算、资金等优势，这系列的工作没有白做，如雨后春笋般成立的企业一个个来到了我行开户。

为稳住客户，稳住存款，支行采取了客户定人跟进服务制，研究到我多年丰富的工作经验和较宽的人际关系，支行领导把一批大客户分配了给我跟进。政府各部门、财政所是我支行营业部的系统大户，我每一天坚持对其业务需求及资金流向的跟进，为其供给了一对一的贴身化服务，不但稳住了存

款，还坚持了良好合作关系，为我行的一些本地业务拓展供给了便利和优势。

## 银行个人先进总结篇四

存款余额达6.7亿元，当年新增3亿元，新增贷款发放8000万元，全年利息收入1014万元。

### 二、主要事迹

（一）上下联动，成功争办了焦煤集团住房公积金业务。。任职以来，把焦煤集团的整体授信工作作为头等大事来抓，积极深入企业，开展多方位的联系。该授信工作涉及面广，同时涉及省建行系统内三家地市行。所需上报授信材料需各行分头准备，涉及的担保单位也多，加之建行股改上市后陆续出台的新信贷政策，以及其它方面的因素影响，工作量相当大，须投入大量的人力、物力、财力。为此，与信贷人员一同全力以赴攻坚，进一步取得了企业的信任，得到了上级行的认可和支持。于月中旬完成焦煤集团的整体授信工作并于1月获总行批复。目前信贷投放工作正在加紧营销，年内有望新增优质贷款数亿元。

（三）主动营销，提高银企交往水平，为可持续发展奠定基础。

在传统业务拓展的基础上，针对过去合作不多、项目储备不足的情况，与企业多方沟通，寻找项目，及早介入。并在企业项目前期准备的情况下，帮助企业跑项目、协调部委，深化与煤电集团全面业务合作，提高银企交往水平，为今后项目准备打好基础。

（四）强化内控，有效提高员工队伍素质，从严防范道德风险和业务操作风险。

根据发案后部分员工思想麻木、等待观望、士气低落的情况，结合员工自身业务特点，查漏洞，找差距，消除思想障碍；注重员工思想教育，认真查找发案原因，积极消除不良影响，让广大员工从中吸取教训，从而使员工积极、自觉地为企业发展出谋划策，统一了思想，激发了员工的团队精神，敬业精神，增强了凝聚力。在业务技能培训方面，一方面精心组织，合理安排，积极参加上级行组织的各项培训，做到了新业务人人会作，另一方面利用午休时间，组织员工学习讨论和业务技能测试、比武，促进了柜面员工整体技能的提高。通过两年来的努力，在消除案件负面影响、处理案件遗留问题的同时，业务得到了发展，员工队伍建设得以加强。

## 银行个人先进总结篇五

出生于xx年，是一名共产党员，这位的人就像她的名字一样，犹如八月的桂花一般，给人送去阵阵清香。工作中的总是面带着甜美的微笑，用热情的态度接待每一位客户，让客户真真切切的感受到宾至如归的感觉。

### 一、成长迅速、脱颖而出

2xxx年8月，进入了建行大通支行这个大家庭担任一名普通的柜员，对于她来说这里的一切都充满着未知，作为一名新成员，她通过了解和熟悉工作环境，明确了自己要做什么、该做什么。她利用业余时间不断充实自己的专业知识，并发挥自己的聪明才智，没过多久，她就从一个一无所知的新成员转变成了熟练掌握所有银行流程，从存、取款办理到转账办理，从信用卡办理到网上银行办理，她都能独立完成，应对自如。后来张桂秀被分到了业务顾问这个岗位，为了尽快的熟悉新岗位的工作流程，张桂秀没日没夜的看银行的业务资料，掌握银行的电子银行产品、各项基金和保险，熟悉建行的理财产品，并将不懂的地方做详细记录，上班以后向身边有经验的同时请教。

## 二、提高技能，做好工作

担任普通柜员时，见到客户，的第一句话总是：“您好！请问需要办理什么业务？”比如客户存款，总是能先问清客户的存款数目，然后用点钞机清点一下，为了确保数目的正确她还会自己亲自点一次，遇到数目不对的就会告诉对方。记得有一次，一位客户来存款，他告诉自己的存款是2万元，但是用点钞机数了一次仅仅只有19800元，为了确保数据的正确，她又反复数了几次还是那么多，当她一告诉客户这个情况，客户就火了：“你们这是什么银行，中午才从别的银行取的2万块钱到你们这就少了两百”。面对这种情景，依然镇定的说道：“您的心情我可以理解，您再耐心想想，如果你的确不相信我们的话，我们可以请保安调监控给您看的。”就在这个时候，客户接到一个电话，挂完电话的客户不好意思的对说道：“小妹，真不好意思，中午我的爱人从这里面拿了200块钱，忘记给我说了，刚才真的不好意思”。只见微笑说：“没事，误会清楚了就好了。”就是这样看似平凡的例子，却在人们心中树立起了建行的美好形象。

## 三、兢兢业业，服务岗位

银行柜台工作每天会接触各个年龄各个阶层的人们，每天都会面临很大的客户数量，稍不留意，一个细节上的疏漏，就会影响公司在群众中的声誉、形象和威信，对此她有着深刻的认识。在日常工作中，严格遵守公司各项管理规定，使用文明用语，规范服务态度，发扬谈吐优雅，举止端庄大方的工作作风，做到解释细心、耐心、真情温暖人心，时时处处向外界传播建行良好的服务形象。她常讲的一句话是：“作为建行的员工，就要敬业。”看似普通的一句话，却凸显她的高尚情操。记得有一次正在给客户存大批的金额，同事看到她脸上冒虚汗，就说暂时帮她处理，让她快休息一下，可是她执意的摇摇头，随后从包里掏出两片阿司匹林放入嘴里说：“没事，没事，这点儿小毛病算不了什么，银行的事情最重要。”吃了两片阿司匹林，坚持工作结束，结果因为耽

误了治疗，到医院输了三天的液体，才治好了病。

#### 四、五个春秋，抒写建行人的赤诚

在这五年多来，从银行柜员到业务顾问，她能够按照诚以待人，勤以工作，实以做事，严以律己的精神，认真履行工作职责，始终保持旺盛的工作热情，努力加强自身建设，不断提高服务质量和效率。在办理银行保险业务时，难免会遇到客户情绪激动、愤怒，甚至破口大骂的情况。这时总是保持冷静，她认为客户本不是针对自己的，只是因为把客服人员当成了发泄对象而已。因为理解客户，才能真正去关心和帮助客户。面对客户职责时她总是先安静地、耐心地倾听，因为她知道“倾听”最能体现对客户关注和尊重，也是深入客户内心最好的方法。当客户把自己的怨气、不满发泄出来，心里的愤怒逐渐释放，就会希望得到同情、理解、尊重和重视，在这个时候，会投去关切的目光，为客户送上一杯开水，递上一张纸巾。就是这简单的情感交流中，表达出无限真诚与温暖，理解与尊重。当客户关注问题的解决时，会很真诚地告诉客户：“让我看看该如何帮助您，我很愿意帮您解决问题！”听到这样温馨的话语，客户自然会感到欣慰，降低敌对情绪，甚至形成依赖感。

#### 五、立足本职，争创一流业绩。

坚持立足岗位、踏实工作、爱岗敬业，把做好本职工作作为实现自身社会价值的必经之路，让理想和信念在岗位上熠熠发光。在日常的工作中，积极提高自身履行职责的能力，把奉献在岗位看作是自己天经地义的事情，勤勤恳恳地做好本职工作。在工作中做到正确的认识自己，真诚的对待他人，认真的对待工作，公平的对待管理。为了做好银行的业务工作，张桂秀还利用闲暇时间到商户办理pos机。20xx年张桂秀带e动终端外出为七个学校办理学生资助卡1000多张，同时为老师办理信用卡500多张。20xx年张桂秀不畏道路崎岖到中铁局为工人办理龙卡项目，帮助他们开通了网上银行和手机银



行，取得了e动终端交易量全省第一的好成绩。“没有最好，只有更好”，服务不单单要有意识，还要有技术。将“以从容之心为平常之事”一如既往地做好服务工作，将“打造服务最好的银行品牌”的服务理念带给广大客户。用真诚的服务、真心的微笑、严谨的工作态度赢得客户的满意，并先后被评为“省级先进个人”、“营销能手”、“岗位能手”等多项光荣称号。

## 银行个人先进总结篇六

...同志，女，汉族，1960年9月出生，1987年11月入行，现任...x支行会计部综合岗，助理会计师□xx支行先进工作者、20、年、2014年和2014年xx支行先进工作者。

她虽没有惊天动地的丰功伟绩和豪言壮语，但凭着对金融事业的满腔热血，兢兢业业，踏踏实实，以强烈的敬业精神和实事求是的工作态度在本职岗位上开拓出了一片自我的新天地，找准了自我的人生坐标，这就是农发行xx支行会计出纳部...同志。她今年53岁，高中学历，此刻xx支行会计出纳部综合岗位工作。1987年进入农村金融战线，先后在出纳岗、记账复核岗、综合管理等岗位工作。她立足本职，认真履行职责，不断开拓创新，始终以高度负责的态度，二十五个春秋如一日，辛勤耕耘在基层行平凡的工作岗位上，实现着她的人生价值，也为平凡岗位、一线职工树立了典范。

### 一、乐观向上，思想政治过硬

“理论上的成熟是政治上成熟的表现，政治上的清醒源于理论上的坚定”。该同志始终没有放松过思想政治理论学习，并以实际行动体现了一名优秀员工的良好操守。近年来，她进取参加支行组织的政治理论学习，认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”的重要思想；深刻领会“十八大”会议精神和“以人为本”、“科学发展观”等精

神实质，撰写了很多学习笔记，并认真思考，构成了多篇较为深刻的心得体会。经过长期不懈的理论学习，该同志树立了正确的世界观、人生观、价值观，能够正确认识自我，正确对待他人、对待事业、对待得失。无论分派什么工作，她都乐于理解，勇于承担，总能克服年龄偏大的影响，以“思想先进、热情饱满、本领过硬、作风严谨”的工作作风和职业道德履行工作职责，并给出一个令领导、令同事交口称赞的工作成绩。从她身上我们看到了一个新时期农发行基层行女员工的崭新风貌。

## 二、勤学苦练，综合素质过硬

“非学无以广才，非学无以培智”，该同志始终把学习作为做好本职工作的首要条件，精益求精，孜孜不倦。她不仅仅勤于学习新业务新知识，还利用工作业余，深入系统地学习各类经济、金融、文艺等各方面的理论和知识，不断充实自己。同时，为进一步提高自我的知识层次，弥补专业知识上的不足，她还参加了电算化会计证资格学习，并取得专科文凭、电算化会计资格证书。她根据工作岗位职责的需要，系统学习了《会计法》、《支付结算办法》、《票据法》等法规制度，并以会计人员继续教育培训为基础，全面学习了财会各项基本操作规程，异常是综合业务系统上线运行以来，应对新业务、新知识，能够勇于理解挑战，从头学起，勤学苦练，反复捉摸，并虚心向年轻同事请教，使自我在较短的时间内掌握了各项系统的操作技能，很快便做到了精通业务知识和操作程序，成为了本职工作的行家里手。更可贵的是，该同志能把所学知识和实际工作有机地结合起来，根据平时工作中积累的经验 and 相关知识提出了有实践价值的意见，充分发挥了一名业务骨干的作用。该同志工作得到了领导和同事的肯定，多次被分行和支行评为先进工作者，获得xx市百万女职工素质达标优秀个人称号。

“技能求硬、业务求精、服务求好”是她案头上的工作座右铭。作为农发行基层行一线临柜人员，她始终坚持踏实、认

真、严谨的工作作风，为了更好地适应工作，长期利用休息时间勤练、苦练基本功，拜技术能手为师，虚心求教。经过长年累月的勤学苦练，在单指单张点钞、翻打传票、珠算、计算机操作等方面练就了一手过硬的本领，为保质保量完成临柜工作打下了坚实基础。并在xx市分行组织的会出业务技能比赛中获得“翻打凭条”、“单指单张点钞”第一名，在xx区珠算技术比赛获得全能第二名，在xx市金融行业“岗位技能操作能手”比赛获得点钞第一名等优异成绩。

### 三、耐心细致，职责履行到位

该同志自入行以来，一向在营业室一线工作，无论在任何岗位，她都干一行，爱一行，精一行。

#### （一）切实做好柜面监督

该同志按照会计出纳工作规范化、精细化管理要求，建立健全了各项会出柜面监督登记簿，较好地发挥了会计工作把关堵口作用。经手的日常业务均严格审核、及时处理，做到账务日清月结，核算质量到达了“五无六相符”。该同志耐心细致处理柜面业务，不以任何理由压票和任意退票，往帐业务及时发送，来帐业务及时解付，对收到的查询、退回申请、止付申请、撤销申请等业务均及时回复，不仅仅受到客户好评，也得到上级行的充分肯定。尤其对关系资金风险的电子汇划业务，以绝对准确、不出任何差错作为自我的工作目标，均严格认真审核办理。去年，共处理往账业务180多笔，来账业务210多笔，金额3亿元；办理支票业务240多笔，金额达2亿元；办理同城票据业务110多笔，金额2亿元，总业务量到达9100多笔，未出现任何差错和职责事故，保证了资金的安全。

#### （二）切实做好结算账户管理

该同志在主办人民币银行结算账户管理和银行结算账户年检

工作中，严格按照账户管理规定，认真审核客户开销户资料，保证了开销户手续合规合法；严格按照人民银行和市分行要求开展账户年检工作，及时收集相关年检资料，认真细致的从工商营业执照、组织机构代码证、税务登记证及法定代表人或负责人身份信息进行核实，保证了账户年检的有序进行和客户资料的及时更新；严格按照“一户一档”建立客户账户档案资料，保证了档案资料了齐全完备。在人民银行历次账户检查中，因账户管理规范有序，得到了人行的好评。

### （三）切实做好柜面服务

营业室作为农发行的窗口，员工的一言一行都代表着农发行的形象。在支行开展“女职工礼貌示范岗”和职业道德教育活动中，该同志时刻以农发行从业人员行为规范要求自己，积极参加金融职业道德教育，规范礼貌服务用语，努力提高农发行基层行“窗口”服务水平和服务质量，在多年的一线工作中真诚待客、精细服务，始终面带微笑热情接待客户，耐心解答疑问，带同其他同事共同努力，为客户营造了一个优质、礼貌、规范、高效的服务环境，同时也体现了农发行基层员工的良好精神风貌。

的财会工作奉献着如花的青春。“志行万里者，不中道而辍”，该同志正是以持之以恒、严于律己的精神在农发行基层一线岗位把自我的青春、热血、智慧和勤奋进取奉献给农发行这份神圣而光荣的事业。

农发行xx支行...

20xx年xx月xx日