

最新银行柜员的个人职业规划(实用7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？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行柜员的个人职业规划篇一

回顾20__年，我在__分社工作__天，在营业部工作__天，这实习的__天中，银行柜员工作总结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；接触形形色式的客户，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，银行柜员工作总结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。

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，更关系到能否留住客户。这就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(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，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。

银行柜员的个人职业规划篇二

在新的一年里，从“以内控防范优先，加强制度落实”的角度加强客户经理队伍建设[20xx年，着重抓好一线信贷人员的培训，银行工作计划在第一季度以金融法规、各项制度、经营理念和信贷业务规范化操作程序及要求等内容为重点进行普及培训，在较短时间内培养造就一批政治过硬、品质优良、业务素质高、能适应改革步伐的员工队伍。

定期组织学习金融方针政策和上级文件精神，努力提高政治

觉悟和业务素质，增强依法合规经营的自觉性。同时对贷款五级分类等新业务进行专项培训。

在确保新增贷款质量上：

1、加强对各社及信贷员贷款权限的管理，严禁各社及信贷人员发放超权限贷款。

2、加大对跨区贷款、人情贷款、垒大户贷款等违章贷款的查处力度，发现一起，处罚一起。

3、认真开展贷前调查，准确预测贷户收益，确保贷款按期收回。

4、严格执行大额贷款管理制度。

5、严把贷款审批关，严格审查贷款投向是否合法、期限是否合理、利率是否正确、第一责任人是否明确、抵押物是否真实、合法，担保人是否具备担保实力、贷款档案是否齐全等，通过以上措施，确保信贷资产质量逐年提高。

6、全面进行信贷档案统一模式、规范化、标准化管理，实行专柜归档、专人保管，并建立调用登记制度，保证档案的完整性。人员调离或换片，贷款档案应办理移交手续，由交出人、接交人及监交人共同在移交清单上签字，促进全辖信用社的信贷档案管理工作提档升级。

近年来，我社加大信贷产品的创新力度，贷款品种不断增加，信贷服务水平明显提高。但在贷款还款方式和贷款期限的确定上还存在一些不足，为此省联社于20xx年11月14日印发了《山东省农村信用社贷款分期还款暂行办法》。为满足贷款客户的不同需求，缓解集中还贷压力，进一步提高信贷管理水平，防范信贷风险，公司业务部将于20xx年在信贷管理中引入贷款分期还款，以完善信贷服务功能的需要，杜绝部分

客户对信贷资金长期占用，风险持续积累、暴露滞后，加大信贷风险的后果。

首先要落实“三查”制度，对银行员工素质加以培训，使每个工作计划详细的基础上并按正确的思路做事。坚持做到防范贷款风险在先，发放贷款在后，每笔贷款都坚持按“三查”的内容、要求、程序认真进行调查、审查和检查，并填写“三查”记录簿，严格考核。报联社审批的贷款都必须有信贷人员的调查报告和信用社的会办记录，都必须换人审查。

其次要落实审贷分离制度，贷款发放实行审贷分离和分级审批的管理制度，各基层信用社贷款必须经审贷小组集体会办审批，大额贷款报联社审贷委员会会办审批，并且规定基层信用社发放贷款不论金额大小，每笔贷款都必须经主持工作的主任审查、登记、签字后才能发放，坚决杜绝信贷员“一手清”放贷。

第三要加大违规违纪行为的惩处力度，严肃查处违纪违规人员，对因违纪违规等原因造成不良贷款的责任人实行在岗清收、下岗清收等行政处罚，情节严重者，由责任人承担贷款赔偿责任。

20xx年我部将按照“分类指导、区别对待”的原则，明确信贷投向。

1、提高抵押和抵押贷款比重，降低风险资产。城区社在发放贷款时，应多办理抵押、抵押贷款，少发放保证担保贷款，以优化信贷结构，降低风险资产，要大力发放房地产抵押贷款，提高抵押贷款占比。要合理调整贷款担保方式，对新增城区居民、个体户贷款，要限度地办理门市房抵押贷款、个人住房抵押贷款，城区社原则上不办理联户联保贷款，坚决杜绝垒大户贷款和顶冒名贷款。

2、加大对农业龙头企业、特色农产品基地、担保公司担保贷

款的支持力度。要积极支持中小企业发展，特别是对产权明晰、信誉度高、行业和项目符合国家产业政策规定、发展前景看好的中小企业，要给予重点支持。

自20xx年以来，我社全面推行了信贷资产风险分类工作，基本达到了科学计量风险、摸清风险底数、加强信贷管理的效果。但在实际工作中各社还不同程度地存在着一些问题：

1、思想认识不到位，对风险分类的重要性、艰巨性认识不足；

3、风险分类基础性工作不牢固，风险分类制度不健全，分类程序和认定组织欠规范；

4、风险管理能力不强，未能紧密结合信贷资产不同的风险类别及特点，采取有针对性的强化管理措施等。

对于上述问题□20xx年我部将进一步强化风险管理理念，完善工作机制，改进工作措施，将风险分类作为强化信贷管理、健全风险防范长效机制的一项重要工作切实抓好，抓出成效。

银行柜员的个人职业规划篇三

针对我个人工作时不太稳定的态度，我计划在今年的工作中，要把自己的工作态度稳定在平和上进这一层面，这样的话也不会因为过于积极或者过于消极与实际工作的情况影响自己的情绪，进而打击我的工作积极性，保持平和，保持上进，在今年的工作中一定可以为我带来良好的状态的！

20___年，着重抓好一线信贷人员的培训，在第一季度以金融法规、各项制度、经营理念和信贷业务规范化操作程序及要求等内容为重点进行普及培训，在较短时间内培养造就一批政治过硬、品质优良、业务素质高、能适应改革步伐的员工队伍。定期组织学习金融方针政策和上级文件精神，努力提高政治觉悟和业务素质，增强依法合规经营的自觉性。同

时对贷款五级分类等新业务进行专项培训。

在确保新增贷款质量上，一是加强对各社及信贷员贷款权限的管理，严禁各社及信贷人员发放超权限贷款。二是加大对跨区贷款、人情贷款、垒大户贷款等违章贷款的查处力度，发现一起，处罚一起。三是认真开展贷前调查，准确预测贷户收益，确保贷款按期收回。四是严格执行大额贷款管理制度。五是严把贷款审批关，严格审查贷款投向是否合法、期限是否合理、利率是否正确、第一责任人是否明确、抵押物是否真实、合法，担保人是否具备担保实力、贷款档案是否齐全等，通过以上措施，确保信贷资产质量逐年提高。六是全面进行信贷档案统一模式、规范化、标准化管理，实行专柜归档、专人保管，并建立调用登记制度，保证档案的完整性。人员调离或换片，贷款档案应办理移交手续，由交出人、接交人及监交人共同在移交清单上签字，促进全辖信用社的信贷档案管理工作提档升级。

近年来，我社加大信贷产品的创新力度，贷款品种不断增加，信贷服务水平明显提高。但在贷款还款方式和贷款期限的确定上还存在一些不足，为此省联社于20____年在信贷管理中引入贷款分期还款，以完善信贷服务功能的需要，杜绝部分客户对信贷资金长期占用，风险持续积累、暴露滞后，加大信贷风险的后果。

首先要落实“三查”制度，对银行员工素质加以培训，使每个工作计划详细的基础上并按正确的思路做事。坚持做到防范贷款风险在先，发放贷款在后，每笔贷款都坚持按“三查”的内容、要求、程序认真进行调查、审查和检查，并填写“三查”记录簿，严格考核。报联社审批的贷款都必须有信贷人员的调查报告和信用社的会办记录，都必须换人审查。

其次要落实审贷分离制度，贷款发放实行审贷分离和分级审批的管理制度，各基层信用社贷款必须经审贷小组集体会办审批，大额贷款报联社审贷委员会会办审批，并且规定基层

信用社发放贷款不论金额大小，每笔贷款都必须经主持工作的主任审查、登记、签字后才能发放，坚决杜绝信贷员“一手清”放贷。第三要加大违规违纪行为的惩处力度，严肃查处违纪违规人员，对因违纪违规等原因造成不良贷款的责任人实行在岗清收、下岗清收等行政处罚，情节严重者，由责任人承担贷款赔偿责任。

银行柜员的个人职业规划篇四

20xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点x万元，比年初净增x万元，日均存款x万元，储蓄存款净增x万元。现就一年来的工作小结如下：

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工x名，其中党员x人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，讯和《x日报》已作了相关报道。

1、抓好员工职业道德教育

主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《一银行员工基本素养和服务行为规范》、《一银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制

二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。

三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作

营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年x月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务x万，取得了万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人

员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况

建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹

一公司是我x月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知一商人—x等x名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得取系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任□x月x日决定来我部开户，并打入注册资金x万。

3、群策群力，挖掘存款源

安排有较强活动能力的一专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存一万。

4、积极配合客户经理做好服务工作

今年x月，xx集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使

我行资产得以保全。新注册的一公司首次打入注册资金一万。

银行柜员的个人职业规划篇五

第一条为加强农村商业银行股份有限公司(以下简称本行)综合柜员制管理,准确、及时处理柜面业务,保障客户和本行资金安全,提高会计工作核算质量和管理水平,现根据《会计出纳基本制度》、《支付结算办法》、《储蓄管理条例》等有关制度的规定,结合“省农村信用社综合业务系统”(以下简称“综合业务系统”)的实际应用情况和本行实际,特制定本办法。

第二条综合柜员制是按照综合业务系统规定的处理权限和操作流程,在严密监控和严格监督下,由单一柜员或多个柜员组合,综合办理储蓄、对公、银行卡、代收代付、中间业务等柜面业务及其会计核算的劳动组合方式。

第三条实施综合柜员制应具备以下条件:

一、营业机构会计出纳管理工作规范。

二、营业机构综合柜员熟悉会计、出纳、结算等业务制度规定,熟练掌握综合业务系统操作技能。

三、安全防范措施达标,监控系统完备,对柜员整个营业时间段进行全程录像,能通过影像回放观看柜员及客户业务处理全过程,且效果达到能看清连续点钞动作及票面的清晰度。

四、终端、打印机、点钞机、钱箱等其它工作机具配备齐全。

第四条实行综合柜员制的营业网点按照相互制约、业务需求的原则合理设路岗位。支行设路会计主管1名,综合柜员数名,有条件的支行可设主出纳或主出纳兼复核1名;分理处设综合柜员窗口1-2个,综合柜员3-4名。

一、综合柜员负责处理对公、储蓄、银行卡、代收代付、中间业务等日间柜面业务，并分管相关章、证、押。

二、各综合柜员负责对指定柜员处理的业务进行事中(事后)交叉复核。

三、对部分个性化业务(如签发汇票、签发本票、发放贷款、收贷、收息、大小额支付和实时汇兑、储蓄存款挂失、止付、冻结等)可指定窗口办理。

四、各支行设一名主出纳(根据业务量大小的也可指定一名综合柜员兼主出纳)，负责管理库存现金的调剂和调拨，保管重要空白凭证、有价单证及抵质押物品。

五、各支行内部管理保持相对的独立性，岗位设路及柜员休息原则上由会计主管安排，并实行全员柜员及固定上班制度。

六、柜员每人一柜员包，当班时直接向主出纳申请调现临柜，休息时将现金上解主出纳，库存清零，重要印章与重要空白凭证随包入库保管。

七、当柜员兼主出纳时不得使用同一现金号，各柜员超限额部分的现金必须解缴主出纳，使用主出纳卡调拨现金。

八、会计主管每日认真填写《会计主管坐班工作日志》，如遇休息指定专人填写。

九、会计主管按照有关规定管理内部事务，对需要授权的交易进行授权，负责事前、事中、事后监督和日、月、年终数据核对。

各岗位人员必须各司其职，密切配合，严格执行印、证、押分管、对账岗与记账岗相分离、对账单发出与收回相分离等制约制度及综合业务系统的权限管理规定。

第五条建立安全有效的监督、复核机制。综合业务系统采取了实时授权前提下的滞后复核与实时复核相结合的方式，以加强对柜员业务操作的事前、事中、事后的安全控制。

一、事前控制。根据总行制定的交易和授权标准，结合业务实际情况和柜员素质，经总行核准后制定各柜员交易、授权的金额标准。详见第三章综合业务系统操作授权管理基本规定。

二、事中复核。柜员间或专职复核员应对接柜员处理的业务进行事中复核。详见第四章复核操作制度。

三、事后监督。会计主管必须加强督导，对柜员的业务操作进行事后监督，详见第五章事后监督。

第二章柜面业务基本规定

第六条柜面业务管理基本规定

一、柜员必须严格按照《支付结算办法》、《储蓄管理条例》、《现金管理办法》、《人民币银行结算账户管理办法》、《会计出纳基本制度》等规章制度以及有关规定，办理对公结算、储蓄、贷款、银行卡、中间业务等各项柜面业务，为客户提供优质高效的服务。

二、柜员受理业务必须认真审查凭证要素，坚持折角核对客户预留印鉴或密码(客户预留印鉴每柜一套);办理现金收付，必须坚持“现金收入先收款后记账，现金付出先记账后付款;转账业务，先借后贷”的原则，受理票据和大额付现须查验取款人身份证，他行票据收妥抵用;挂失和定期存款提前支取严格按照规定办理，以确保业务交易合规合法，真实准确。

三、柜员发放贷款时必须认真审查贷款发放通知单、借款借据、合同等相关资料、凭证，要求内容完整、一致、没有涂

改，抵质押手续齐备、符合规定；认真审查借款人、担保人、经办人、审批人等签章，要求签章相符、齐全；认真审查借款人、担保人、出质人等身份证件，确认姓名、身份证号码、签名真实、一致；认真审核客户经理设定的科目、对应账户、计结息方式、利率等内容，确保正确无误；认真审查贷款管理规定应审查的其他内容，切实履行贷时审查工作职责。

四、柜员必须严格按照综合业务系统的操作流程办理各项业务，确保办理及时、核算准确。

五、签发汇票(本票)必须严格执行印、证、押三分管的制度，各网点必须明确专人分别负责汇票、本票的签发、盖章，执行平行交接。

六、柜员应严格按照权限办理业务，严禁越权操作，对综合业务系统约定需要授权的各类交易或交易金额超出柜员权限的交易必须经授权人(会计主管、财务会计部、资金营运部、分管行长等)授权或审批后办理，不得擅自处理。

七、柜员办理业务必须以合法有效的会计凭证作为交易处理的依据，柜员交易的每笔业务必须打印交易清单等证明交易合法的记账凭证，并与原始凭证的有关要素核对一致，原始凭证作交易清单的附件，不能打印交易清单的，必须在原始凭证背面打印交易流水分录。

八、柜员办理现金收付必须根据客户或会计主管编制的合法凭证办理，柜员不得编制其他现金收付凭证(现金缴税、代收水电费等除外)；柜员办理业务应坚持一户一清，并逐笔记录票面明细，不得同时为多个客户办理业务；柜员不得为本人办理业务，也不得代客户保管存折、支票、印鉴等重要物品，不得代理客户办理存取款、挂失、购买支票、更换印鉴等业务。

九、柜员办理跨柜交易时，业务发起柜员应及时传递凭证，

接收柜员应认真核对、及时处理，不得故意压票或拒绝办理。

十、柜员根据账户管理办法的有关规定，受理结算账户的开立、变更、撤销等业务，经会计主管审核后及时上报人行核准或备案。会计主管要妥善保管开户资料并登记《开销户登记簿》。柜员不得办理内部账户的开设，内部分户账的开设由会计主管根据总行统一的要求办理。

十一、柜员发生差错不论金额大小应及时向会计主管汇报，按规定处理；柜员办理错账冲正业务，必须经会计主管授权并在错账冲正凭证上签字后方可办理，任何柜员未经批准不得办理冲正业务；柜员抹账必须经会计主管批准，会计主管应查明原因做好记录，督促柜员每天打印抹账明细清单。柜员补打凭条或交易清单必须经会计主管授权，会计主管在原凭证或补打凭证上注明事由。

十二、支行要明确专柜办理大、小额支付业务、实时汇兑、农信银汇兑业务的接收、转汇、复核，及时打印《支付系统专用凭证》、《实时汇兑补充贷方凭证》。柜员重打凭证必须经会计主管在作废和重打的凭证上签字同意，会计主管应查明重打原因并做好记录。

十三、柜员必须按照规定的标准办理残破币兑换业务，收到或兑换的残破币和零币及时上缴主出纳；必须严格按照反假币的规定，做好假币的收缴工作。

十四、营业中柜员临时离岗，必须将经办的印章、现金、重要空白凭证、有价单证、传票等入箱上锁保管。午休和日终各柜员的账箱入库保管。入库时会计主管和主出纳应检查柜员钱箱等是否齐全。

第七条 现金管理基本规定

一、柜员必须严格按照《商业银行现金收付柜面监督办法》

的规定进行大额现金登记备案和履行必要的审批手续。

二、柜员营业终了根据当天的现金收付发生额，核对轧库登记簿、账面库存与实际库存余额一致，当天日终库存限额控制在1万元以内，超限额部分上解主出纳。柜员休息必须缴清库存现金。

三、柜员必须坚持每日轧库不少于三次，并与打印的柜员轧账单核对相符(柜员轧账单随传票上交操作风险控制中心)。工作中发生现金差错，要及时如实向会计主管反映，本着“长款归公、短款自赔”的原则办理。

四、主出纳负责现金整点和调拨。根据现金使用情况向总行调拨和上解现金，根据柜员的钱箱限额和现金使用情况调整柜员的备付金。柜员向主出纳申请领现，主出纳打印现金调拨单随现金交领现柜员，柜员收现后在现金调拨回单上签章，将回单退回主出纳作附件；柜员向主出纳缴现，柜员打印现金调拨单随现金交主出纳，主出纳收现后在现金调拨单回单上签章，将回单退回柜员作附件。主出纳收到柜员上缴的现金，应及时整点。

五、日终主出纳对各柜员所上缴的现金进行清点，对柜员上缴的现金不得下发原柜员使用。

第八条通存通兑基本规定

一、通存通兑应遵循的基本原则：

1、办理通存通兑业务必须符合《储蓄管理条例》、相关会计出纳基本制度以及现金管理的有关规定。

2、办理通存通兑业务应该遵循客户自愿的原则。为了确保储蓄存款的安全，凡参加通存通兑业务的储户，均应在原开户单位预留密码，无密码不得办理通存通兑。

3、办理通存通兑必须坚持他行业务与本行业务等同的原则，以维护农村商业银行的整体形象。各网点柜员不得以任何理由拒绝或拖延办理符合条件的通存通兑业务，并对不符合条件的客户负责认真解释。

4、办理的通兑存单(折)必须签章齐全，确保凭证的合法性。数据信息输入必须坚持以原始合法凭证为依据，实时输入、实时办理，严禁伪造凭证或无凭证输入数据，避免事故和差错的发生。

5、各网点必须对通存通兑业务进行认真核对，并于次日打印他代本储蓄流水清单，根据流水清单核对通兑业务，会计主管要把好事后监督关，遇有问题及时处理。

6、各营业网点在办理通存通兑业务时不得使用抹账交易。如发生存(取)操作金额与实际情况不一致、存取颠倒等情况，应在征得客户允许的情况下通过交易完成。

二、通存通兑的业务范围：

1、储蓄存款通存通兑业务范围按照《省农村信用社储蓄通存通兑业务暂行管理办法》和综合业务系统相关规定执行。

2、对公通存业务范围仅限于总行批准的账户。第九条重要空白凭证管理基本规定

一、柜员要做好重要空白凭证和有价单证的管理，坚持按序销号，营业终了登记手工《重要空白凭证使用销号登记簿》，确保实物、手工登记簿、机工登记簿的使用数和结存数核对一致。作废的重要空白凭证，必须剪角(重要空白凭证为单联式的可不剪贴号码)并加盖作废章，并将凭证正本联的号码剪下粘贴到手工《重要空白凭证使用销号登记簿》上。

二、主出纳负责本支行重要空白凭证和有价单证实物的保管。

主出纳根据重要空白凭证的使用情况向总行清算中心领用，及时入库保管，建立登记手工《重要空白凭证使用销号登记簿》，确保实物、手工登记簿、机工登记簿核对一致。

三、柜员需领用重要空白凭证时上报主出纳，经过主出纳确认配号，登记《重要空白凭证使用销号登记簿》后做支行出库交易，打印重要空白凭证出库单，柜员收到凭证做柜员凭证调入交易，在重要空白凭证出库单背面打印交易信息并登记手工登记簿。将重要空白凭证出库单交主出纳，柜员要根据实际需要领用重要空白凭证，不得一次领用过多。

四、柜员出售支票等凭证，必须凭客户加盖预留印鉴的领用单办理，并在手工《重要空白凭证使用销号登记簿》上登记。柜员必须加强对售出凭证使用的监督，客户销户时必须收回结存的全部凭证，收回的重要空白凭证，并入当天传票中。如由于客户原因无法收回的重要空白凭证须由客户作出自负后果的书面承诺。

五、重要空白凭证的使用必须坚持交叉复核制度，复核人员签章证明。

六、支行行长和会计主管必须坚持不定期的核查各柜员的重要空白凭证使用、登记和结存情况(每月不少于一次)，并在相关登记簿上签章。

最新银行柜员工作总结范文5

我于__年参加工作，至今已16年。先后在__支行__储蓄所、主控室、计划科、财会科技部等部门工作，并在出纳、会计、主控室管理、储蓄事后监督、计算机管理、财会监管等多个岗位进行了系统的学习和锻炼。我深知“不积硅步，无以至千里;不聚小流，无以成江海”的道理。

16年来，在领导、同事们无私的关心和帮助下，我坚持勤学、

勤练、勤思、勤辨，不断磨练自己，不断鞭策自己，使自己具备了较强的业务处理能力、产品营销能力、风险防控能力和综合分析统计能力，也具备一定的组织协调能力，曾多次被评为金融工作先进个人、电子银行先进个人、女工先进、工会积极分子，我也以满腔的热情和更加努力地工作回报组织的肯定和信任。

在前台临柜期间，通过扎实的学习、苦练，自己很快成为储蓄所业务骨干，不仅使自己经手的账务合规、合法、整洁、规范，还帮助同事更好地完成组织交予的任务，并利用业余时间揽储200余万元，为储蓄所被总行评为全国十佳储蓄所贡献了自己的力量。

在后台担任主控室管理、储蓄事后监督、计算机管理期间，我克服工作重、任务多、事情杂的困难，科学安排好时间，使工作做到杂而不乱、繁而有序，总能在第一时间处理好计算机运行故障，在第一时间发现并纠正前台误操作，筑牢了第二道防线，得到了支行领导的肯定。

在担任财会监管员期间，我负责4个营业机构的财会监管工作。在支行要求每季进行一次监管检查的基础上，自我加压，要求自己每季对负责的营业机构进行两次以上全面检查，并充分履行好工作职责，重点对各风险环节的控制上进行监督检查，即时发现问题并提出整改意见，使负责监管的4个网点没有出现一次安全责任事故。由于监管工作抓得实、效果好，__年我作为财会监管骨干人员被__市分行抽派到__分行参加全省操作风险大检查。

在保质保量地完成好监管工作的同时，我还兼任全行统计工作，经常加班到深夜、凌晨，总能准时提取、汇总和报送相关数据，上报的各种统计资料做到真实、准确、无差错。我还汇总撰写全行《财会监管报告》，深入地分析和总结取得的经验、存在的问题及准备采取的措施，为上级行防范和化解财会风险提供了有力参考，所在的财会科技部也被市分行

和市人行评为先进单位。

在担任__任主任期间：

一是抓好基础管理，推行内控管理量化考核机制；

二是建立学习制度，搭建起职工互动交流的学__台；

三是抓好优质服务，倡导细心观察、体贴入微的智能化服务；

四是抓好营销工作，充分挖掘员工潜能，大力拓展业务市场，推动了本所业务快速发展。

在本所任职期间，各项存款累计增长4800万元，余额8109万元；营销银行卡2800余张，卡总量达11000张；电子银行注册客户528户，__年评为__市分行电子银行网点营销第2名、__年上半年评为第4名，受到市分行表彰。我本人也因电子银行知识掌握较牢，运用较好，__年7月，经过选拔和培训，代表__分行参加了全省电子银行知识竞赛。

同时，全所内控管理更趋严密，没有发生一起风险责任事故，员工业务技能、服务质量也明显提高。__年我所还被市支行评为巾帼文明示范岗。

古语云：“学如逆水行舟，不进则退。”我在干好自己本职工作的同时，坚持在学以致用、用有所成上下功夫，努力提高自己的科学文化水平和综合素养。1994年参加了中共中央党校函授学院经济管理专业本科班学习，__年参加了中央广播电视大学金融专科学习，__年参加了__农业大学网络教育金融本科班学习，现已全部毕业。

同时，针对现代办公越来越趋于电子化、网络化的特点，我利用业余时间努力钻研计算机知识，通过了全国职称计算机考试，取得了微软公司办公室软件产品高手认证，目前

对“word”“e_cel”“powerpoint”“frontpage”“photoshop”“flash”等系列办公、制图软件都能熟练操作和使用，能够设计制作较大型的网页，能够编辑复杂的幻灯、影像资料等。我也充分利用自己的这些特长，一方面，帮助同事熟悉和掌握计算机有关知识，传授一些办公软件的应用技巧。另一方面，为业务部门进行的保险、基金、电子银行等知识培训制作一些通俗易懂、图文并茂的幻灯片等，起到了很好的效果，得到了同事和领导的充分肯定。

通过16年的磨砺和锻炼，自己逐步走向了成熟，也养成了稳重却不失果断、谦虚却不失自信、沉着却不失干练的工作作风。如果说有一些成绩的话，应该是得益于各位领导的关怀和培养，得益于同事们无私的关心和帮助。在今后的工作中，我将一如既往、一步一个脚印地干好每一项工作，为农行的改革和发展贡献自己的力量。

最新银行柜员工作总结范文

银行柜员的个人职业规划篇六

根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在20xx年的工作思路。

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款bsp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

银行柜员的个人职业规划篇七

时光飞逝，一转眼我已经进入中国银行的队伍实习有9个月了。当第一次踏进工作单位，面对这陌生的工作岗位和 workflows，让我自己不觉的有一丝紧张，不知道自己能否去胜任，去完成好自己的本职工作。在实习这段期间，在自己努力学习专业知识，提高专业上的技能，完善自己的业务素质，领导和同事们也都对我们相当照顾，有不懂的他们都会耐心、细心的为我们解答。从开始的一无所知，到现在能成为一名能够独立办理业务的综合柜员。不断地学习、熟练业务，才能让我们成为合格的柜员，合格的农信员工。我也深刻体会到团队精神、与客户沟通、处事的协调能力的重要性。这些都是我未来成长过程中的点滴财富的积累。

一、爱岗敬业，刻苦学习

在我第一天进入工作岗位，面对一切都是那么的令我觉得新鲜。同事们对我说：现在感觉很新鲜，等时间长了，你会觉得综合柜员其实是很枯燥的。其实现在的我也能感觉出来，每天重复这基本同样的动作——无数次的清点钱数。可这些并不会打消我对工作的热情，我喜欢忙碌地工作一整天，而不喜欢无所事事的消磨时间。在去年底收款结息的那段时间，一天几百笔业务量，有时候忙的午饭都不能按时吃，可内心中不曾有过一丝怨言，因为这就是我们的工作，作为一名农信的员工这是我们的责任。单位的发展，是在我们每一名员工辛勤的汗水中建立的，我们责无旁贷。热爱自己的岗位，每天都要充满热情的去投入到工作中去，学会珍惜，学会满足。

对于刚步入岗位的我们这批新人，一切都要从零开始，一点一滴都需要我们刻苦、谦虚的学习。虽然我们是以毕业大学生的名义招录而来，可我们不应该以这为荣耀。很多人其实所学的专业和金融业都没联系，但大学的学习使我们综合知识面更广，更加具有责任心，也具有较强的自学能力。我们

应该把我们的优点全部的投入到实际的工作中与自身发展中去。如果只因为名衔而沾沾自喜，那必将遭到淘汰。在工作中要把工作细节化，各种有疑问的问题应该即时的向有经验的老员工请教，在业余时间也应该多学习一些与银行方面有关的业务知识，多方面的去提升自己的。记得刚来的时候主任让我们新来的每月写两篇文章，我觉得这样很好，即能锻炼自己的写作水平，又能提升自己对于工作的感悟。但主任走后我们就很少写了，这就是自我缺乏自控能力的体现。这一点我是需要提高的，在以后的工作中要把学习作为一种主观意识上的行为，而不是客观规定的牺牲品。进入农信的队伍，让我们忘记我们是大学生的名号，让我们把自己当成是一名新报道的学生一样，在这里去用我们的努力完成我们的学业。

二、细致工作，微笑服务

柜员窗口有一定的危险性，需要我们时刻的警惕，提高自己的业务知识与实际操作水平，把不必要的失误、麻烦降到最小。精湛的业务技能是一名优秀综合柜员所必备的要求，不要以小而不为，在平常中我们要积累经验，要以一些案例去为己所用，提醒自己。记得有一次我们一名柜员收到了一张假钱，因为验钞机有时会因为钱币的新旧程度而出现卡机的现象，有时我们就马虎的以为没事而过去了，可这成为大意的代价。特别是要严格按照规章制度、业务流程办事，人走章收、抽屉锁好、电脑退出画面等等，养成良好的工作习惯。这也是对自己负责。

我们是农信队伍中最基层的岗位，可这一个个小小的窗口，却是我们农信与客户间最直接的纽带，我们的言谈举止都代表这农信队伍的形象。相对与市里的网点来说，乡镇的网点对柜员更具有挑战性，因为我们面对的基本都是农民阶级，他们文化不高，对于简单的业务流程，在他们看来都是那么的繁琐，我们需要更耐心细致的为他们讲解。也遇到过不讲理的，醉酒后语无伦次的，可我们是服务行业，一切都要以客户至上为原则，把不必要争吵用我们的真诚，妙语去化解掉。

有的客户对我们的服务称赞，其实这是对我们的褒奖，胜过一切，我们也要更加谦虚谨慎，良好的服务质量是我们的本质要求。始终坚持客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供质满意的服务。每一次都服务都要用我们真诚的微笑，去拉近与客户之间的距离，让我们的微笑与真挚的服务成为农信的名片。

三、以案例为鉴懂得珍惜

前几天在单位看了一本名为警世钟的内部书籍。里面记录了吉林农信队伍里面一些典型的犯罪案例。一些员工因为人生观，价值观发生扭变，而以身汗水去拼搏来的，而不是投机取巧。无限的攀比是无尽头的，人要有颗知足的心。当同学，朋友得知我进入的农信上班，他们都投来羡慕的目光，相比而言我算是幸运的。记得在长春培训时候老师告诉我们，在当柜员接触钱时候就把钱看成是纸而不是钱，这个比喻是一种警示，一张属于自己的一百元钱那是自己用劳动换来的，一捆一万，可那不是我的。

对于我们这些新来的员工，还有老员工一样。也许我们并不富有，但想想与很多人相比我们是幸运的。一时的财富换来的终究是一生的悔恨，无论是家人还是单位，你都会成为一名罪人。懂得感恩，珍惜现在所拥有的一切，努力的为了农信的未來去奋斗，在工作中体现你的价值。农信的光需要我们去照亮，而不是为自己的一时去阴埋。

四、建立企业文化发扬农信品牌

一个企业的健康可持续发展，不单只是围绕着经济利益的提升，注重价值观，而更要重视文化价值观。特色的企业文化是企业发展必备因素，在人事管理，团队协作，服务理念中也起这积极的作用。

在我工作这段时间，不能说我没感觉出信用社所特有的文化内涵，可我觉得还是有许多地方是值得改进提升的。作为企业的员工，一味的工作而缺少文化活动，这样不利与工作的积极性，适当的文化活动可以促进职工间交流，激发工作的热情。每年定期的组织一些信用社之间的业余比赛，比方篮球，台球，歌曲，写作等等，培养一些有意的兴趣爱好，而不是忙完工作回家无所事事。但企业文化绝对不是些活动所能概括的，它是一种能根深蒂固植入员工内心的责任。

在网上我看过这样一个故事：海尔的一洗衣机分厂，有一个姑娘在19岁的时候走进了海尔集团，并接受了三年海尔文化的洗礼，三年之后得了疾病，被诊断为得了白血病，就在她将要离开人世的时候，她给她的亲人提出了最后一个愿望：我要最后再看一眼我所工作的海尔。当员工都能以单位为家，以单位的利益为重，这样的文化内涵不是一朝一夕就能形成的。但一个成功的企业是绝对缺少不了这种文化底蕴。

一个企业在市场中的竞争力如何，决定着企业的生存状况和持续性。企业竞争力要靠科技力、营销力和形象力三力支撑，而品牌形象力是现代企业竞争的核心部分。作为平等的市场主体，在规范化的同行业竞争中，其兴衰成败在很大程度上就取决于品牌形象的好与坏，谁的品牌形象好，就能吸引更多的消费者，形成稳定的消费者群。因此，提升企业品牌形象是提高企业竞争力的关键。三月份我开始有了我的客户经理号，在揽储的过程中，我体会到了信用社在与其他银行相比起来有明显的差距。简单的例子，甚至还有很多人没听说过信用社。而就算是存储，很多人还是会把钱存储到像工商、农行、建行等。在提升科技水平，发展新市场模式，提高整体人员的素质这些都是我们内部必须在未来发展中必须解决的问题，而对外我们也要去尽可能的宣传农信的品牌，在电视上，街边的广告牌上我们可以看到很多各个银行的宣传资料，营业网点的装修规模设备的配置都有很大的差距。找出一些突出的事例，多进行新闻报道，加深人们对农信好的印象。昨天看了玉树地震的募捐晚会，很多企业都慷慨的捐款，

善举的同时，我们不难看出这也是品牌推广的一种策略。其实，公益活动能非常有效地提升银行品牌的亲和力、感召力，增强品牌传播的参与性和互动性，使品牌形象有血有肉，栩栩如生。

五、加强员工主观学习能力

在信用社年底的收贷结息是旺季，其余都有很多空余时间，业务量也不是很多。在我看来信用社大部分的员工还都是以本职工作为基础，而忽视自我的日常学习。学习不单学的是书面上的知识，更主要是提升个人的内心修养。前几天党办群推荐书籍，让写读后感，我觉得这就是一种很好的做法。日常的学习也应该列入员工考核的项目。在集体中能形成良好的学习氛围。而不是把时间浪费在一些没有意义的事情中去。

六、加强对新员工的实习与培训

5个月的实习，让我们对综合柜员业务系统的业务操作流程都基本上了解了。在我们这帮新入取的大学生在平时讨论中，我们都觉得在实习期里只是掌握了窗口柜员的业务知识，而对于别的方面业务我们基本上都是不了解的。比方说发放贷款，我们只是按合同的信息去机械式的去办理，而合同内容，以及贷款条件，需要注意的细节我们都是简单的了解，不能更好的深层次的去了解。信用社平时一些不属于综合柜员办理的业务我们还是了解的甚少。我们还是更希望多吸取更多的新知识，在更多的业务范畴中都去切身实践，这样才能让我们更好的去学习，了解信用社的各种业务知识，有助于成为综合人才，更好的为信用社的发展贡献自己的力量。

结语

每一个人走向工作岗位实习是必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，打开了视野，增长了见识，为我们以

后更好地工作打下坚实的基础。从这次实习中，我认真参与每一个学习的机会，总结实际操作中的经验和积累学习中自身的不足，密切关注和了解信用社柜员工作发展的最新动向，为以后即将从事的工作打下坚实的基础，走向工作岗位时，才能够让自己胜任自己的工作，在大浪淘沙中能够找到自己屹立之地，让自己的所学为企业发展做出自己应有的贡献。

银行柜员个人工作心得范文5

这次实习，作为杭州银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直在单纯的大学的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

在我们平时的生活中，倘若你往银行取款被告知没有大款项可取的时候，你可能会觉得这个银行不负责什么的，但是经过我的实习，发现了银行柜台有时候也会上演着真话与谎言的对决，比如：我们这里没钱了；取_万现金以上需要提前电话预约；我们没有零钞；这尽对是真话。尽管很多人会觉得银行里怎么会没有钱呢？但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金(发达地区除外)，假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，

春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

银行柜员个人工作心得范文