

最新银行柜员半年度工作总结(大全8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行柜员半年度工作总结篇一

辖区全年经济金融运行态势良好。为充分发挥政府参谋助手作用，支行认真关注辖区金融发展态势，从实际出发，切实做好金融统计分析工作。截止x月份，辖区金融机构各项存款余额66亿元，比年初增加9.6亿元，增长17%。其中居民储蓄存款余额53.8亿元，比年初增加9.7亿元，同比多增1.5亿元。企业存款余额7亿。

各项贷款不断增加。全年各家金融机构各项贷款余额达到76.6亿元，比年初增加10.2亿元，同比少增1.7亿元。其中短期贷款比年初增加9亿元，同比多增0.2亿元；中长期贷款比年初增加1.2亿元，同比少增1.9亿元。为保证辖区现金供应，积极做好货币发行工作，共投放现金272.5亿元，回笼261.8亿元，净投放10.7亿元，保证了辖区生产生活对现金的合理需求。

截止目前，全市金融机构发放农业贷款14.2亿元，有力地支持了辖区对农业生产资金的投入。

认真扎实地做好农村信用社改革资金试点的资金支持工作。建立连续动态的监测考核机制，加强监测考核工作，认真做好专项票据的日常监测和兑付考核工作；按时报送《农村信用社改革试点资金支持考核季报表》、《农村信用社改革试点实施进展情况专题报告》，目前距成功兑付市农村信用社

专项票据18.698万元已经一年，农村信用社各项经营指标正常，改革平稳有序进行。

做好辖区利率管理工作，及时反馈有关利率调整的效果和影响，今年5次上调存款准备金率和两次下调利率后，我们及时撰写了《准备金利率上调对农村信用社经营的影响》和《存款准备金上调对基层社会各界的影响》上报长春中心支行，为上级行提供了有参考价值的素材。

认真维护中央银行会计集中核算系统，全面提高核算质量，严格遵守日间业务处理的有关规定，及时向核算中心综合柜、网点柜、联行柜发出业务信息，准确接收来帐信息，严格控制地方金融机构存款准备金下限及财政性缴存款的缴存，严格执行会计业务审查和事后监督制度，实现了零差错，使业务处理得到规范；积极做好经理国库业务，x月x日，支库横向联网业务正式上线运行，标志着在实现税收电子化缴库方面迈出了重要一步。

认真落实主管行长、国库部门负责人，会计主管和经办人员四级目标管理责任制，严格遵守岗位责任制度，确保工作每个环节都不出现差错。建立了有效的监督制约机制，对每一项业务的事前、事中和事后进行严格检查监督，由于制度执行严密，管理长抓不懈，确保了上半年的支库工作安全稳健运行。开展了反假币宣传工作，截止x月末，共收缴假币350元，比去年下降5,560元。由于公安机关严厉打击制贩假假币的犯罪活动，加上辖内各金融机构加大了反假币的宣传力度，提升了群众的反假能力，使辖区假币流通势头得到有效遏止。

x月x日召开全辖金融系统货币管理工作联系会议，对辖内货币流通质量检查及人民币反假进行了具体的工作部署，提升了市场人民币流通质量及人民币反假工作力度。认真做好金融统计调查工作，顺利完成了金融统计监测管理信息系统的升级，及时准确上报金融统计数据。加强科技管理工作和计

计算机安全管理，保证业务系统和信息网络的安全运行；严格执行制度，严格执行报帐制的各项规定，使财务指标控制在规定范围内。

我行以支持地方经济发展为己任，不断加大支农再贷款投放力度，在上年的基础上，年支农再贷款的累积投放量达到8000万元，广泛用于支持农村种植、养殖业和其他副业生产。为确保贷款真正用于农业生产，我们对支农再贷款的投放进行了检查监督，有效监测贷款的运做。

协调市农村信用联社开展了下岗失业人员小额担保贷款业务。具体由市信用联社承办，由财政部门担保。截止目前，已经发放了304笔贷款，金额608万元，使412名下岗失业人员得到了优惠贷款，用于开展二次创业。

积极开展社会公益活动，贯彻落实政府部门组织开展的“双日捐”活动。积极开展捐资助学活动。及时开展扶贫助困活动。组织干部职工开展送温暖，献爱心活动。

1、认真贯彻执行从紧的货币政策，积极监测辖区货币政策的实施效果

进一步健全完善与各家金融机构的工作联系机制，认真贯彻执行从紧的货币政策，抓好金融宏观调控措施的落实。充分发挥支农再贷款杠杆作用，要求农村信用社按照“有保有压，区别对待”的原则投放支农贷款，严格按照规定的用途、期限、利率使用支农资金，确保支农再贷款专项用于支持重点乡镇、重点农户和重点项目，让农民得到真正的实惠，达到支持“三农”的目的。充分发挥支农再贷款杠杆作用，要求农村信用社按照“有保有压，区别对待”的原则投放支农贷款，严格按照规定的用途、期限、利率使用支农资金，确保支农再贷款专项用于支持重点乡镇、重点农户和重点项目，让农民得到真正的实惠，达到支持“三农”的目的。继续做好下岗失业人员小额担保贷款工作，大力宣传和解释小额担

保贷款相关政策，加强对辖区内小额担保贷款新政策贯彻落实情况的调研和检查工作，做好小额担保贷款有关数据统计和上报工作。配合地方政府探索完善金融生态环境建设的措施，积极参与地方政府组织的金融生态环境建设工作，加快推进社会信用体系建设，开展金融知识宣传普及工作，提高社会公众金融意识和诚信意识。

2、监测辖区金融动态，切实履行维护金融稳定职能

进一步完善辖区金融稳定协调机制，建立区域金融稳定信息数据库。继续贯彻执行市金融机构风险预案和金融风险处置操作规程，制定完善《XX银行XX市支行金融机构突发事件应急预案》，积极支持、配合地方政府和金融监管部门处置金融风险，促进有关金融机构市场准入、退出工作的顺利实现。继续建立和完善辖区金融风险监测指标系统，关注辖区经济金融总体运行情况，按时上报监测报告；对地方高风险金融机构的风险状况进行及时监测，按季反映上报风险监测报告做好反假货币工作，依法防范和打击制贩假币违法犯罪行为。金融业改革的跟踪监测，继续关注 and 推进金融体制改革，反馈国有商业银行改革效果。

3、规范业务操作、防范资金风险，切实做好金融服务工作

结合中心支行精神，加强一线业务人员学习，提高岗位风险防范意识，堵塞业务管理中存在的漏洞。优化岗位设置，认真实行强制休假制度。进一步完善基础工作，有效防范支付结算风险，强化会计管理工作，达到会计工作“核算”和“管理”齐头并进加强，严格财经纪律。认真落实财务会计岗位责任制度，保证各项财务支出符合制度规定，杜绝发生财务资金风险。强化国库监管、完善内控机制、防范国库资金风险。加强日常核算管理，严把预算资金的支拨和退付关，对退库业务严格执行审批制度。认真做好上下级国库之间、国库与征收机关、财政等部门之间的对账工作，确保国库资金的准确安全。做好发行基金调拨工作。依据本辖区现

金投放、回笼特点，参照历年货币投放、回笼规律，及时调拨发行基金，确保辖区现金及时准确供应。做好反假货币工作，依法防范和打击制贩假-币违法犯罪行为。加强调查统计工作，及时、完整、准确上报统计报表和统计数据，按时完成数据采集和分析工作。

4、积极开展征信管理和反洗钱工作

认真做好贷款卡发放核准行政许可、年审和银行信贷登记咨询系统管理工作；组织地方金融机构按要求顺利接入企业和个人信用信息基础数据库，加强征信系统数据核对。积极开展反洗钱工作。进一步加强反洗钱工作组织建设，提高对反洗钱工作领导能力。进一步完善反洗钱联系会议制度，健全反洗钱工作部门协调机制，加强与各成员单位的工作交流与合作，增强反洗钱工作合力。

银行柜员半年度工作总结篇二

今年以来，我部在市行党委的正确领导下，按照市行xx-xx年工作会议确定的“认真贯彻总分行工作会议精神，以科学发展观为指导，以价值创造为主线，突出发展、管理两大主题，抓住转型、合规、执行三个关键，进一步统一思想、优化结构、真抓实干、争先创优，全面打造中心城市行竞争优势，努力实现做强做大的目标”的指导思想，以向零售网点转型为奋斗目标，解放思想，求真务实，深化股份制改造和实施双贯标工程，加快结构调整步伐，紧紧以经济增加值为核心，抓班子带队伍，克服困难，奋力拼搏，不断解放思想，锐意改革，强化管理和服务，广开筹资门路，优化贷款投向，各项业务呈现出一定的发展势头。现将xx-xx年主要工作开展情况汇报如下：

一、各项指标完成情况

截止到十二月三十一日，我部全口径存款 万元，比去年同期

增加 万元，其中：企业存款余额 万元，比去年同期减少 万元，个人存款余额 万元，比去年同期增加 万元。截止到十二月三十一日，贷款余额为 万元(不含票据中心及保全部的数据)，五级分类口径不良率为 %。截止到十二月三十一日，我部个人类贷款余额达 万元，五级分类口径不良率为 %;累计发放公司类人民币贷款 万元，回收公司类人民币贷款 万元，发放美元贷款 万，回收公司类外汇贷款 万美元，发放信用证 万美元，签发银行承兑汇票 万元，回收 万元。实现收费类收入 万元。实现报表利润 万元，实现税后净利润 万元。

二、主要工作

(一)顺利通过总行零售网点转型验收

我部作为全国的五个第一批试点转型行，自4月5日实施转型工作以来，经过六个月的试运行，在10月18日总行零售网点转型项目组验收中，获得一致好评，顺利通过总行零售网点转型验收。网点转型后成效显著，在装修一新的营业大厅，客户不仅可以一站式办理传统的“存取款”业务，而且还可以购买基金、保险及办理银证转帐业务。突出表现为：

- 1、客户等待时间明显减少。正在营业部进行数据测量的人员惊喜的发现，自4月5日实施转型工作以来，前来办理业务的客户虽不见减少，但客户等待时间明显减少，平均每个客户办理业务的时间较转型前减少3到5分钟。
- 2、差别化服务提高了客户接受服务的耐心。在营业大厅内，虽人流如织，但秩序井然，高柜区、低柜区客户分流导引客户凸现，两三个大堂经理穿行在客户中。
- 3、员工的营销意识逐步加深。鼓励前台人员在办理业务时，积极向客户推荐我行的电子银行业务，同时按日下达营销任务。这意味着客户一走进营业大厅就有大堂经理迎上前去，

对客户应办理的业务有初步的了解，然后，引导到高柜区、低柜区或自助设备区办理，现场指导客户一直到客户离开建行。对于到高柜区、低柜区的客户，大堂经理引见给柜员，由柜员深入挖掘客户潜在的金融产品需求，积极推荐适合的产品及服务。(二)大力开展旺季营销活动。

1、强化组织领导，成立营销活动领导小组。

2、精心制订营销方案并按旬调度营销进展情况。活动期间，共下发通报 期，个人存款日均新增 万元，完成旺季营销计划的 %，营销乐当家理财卡白金卡 张，完成旺季营销计划的 %，个人消费贷款余额新增 万元，完成旺季营销计划的 %；个人网上银行 个，电话银行 个，完成电子银行业务交易量 笔，交易额为 万元。(三)、细分市场，强化市场营销。

市行明确指出：要坚持以客户为中心，进一步巩固政府类、绩优类客户，积极拓展机构及基金类客户，稳妥发展中小客户，大力发展个人类客户。根据这一市场定位，我部进一步细分了客户，一户一策，细化营销方案。

1、进一步做大做强对公业务。营业部业务的主体是对公业务，是全体员工绩效工资的主要来源，对公业务只能加强，不能削弱。多年来，营业部在市行的直接领导下，营造了一大批政府类客户和机构客户，伴随着他们与营业部的业务往来，带动了营业部连年的业务增长，提升了全体员工的个人收入。因此，我部始终紧紧抓住这项业务。资产业务要抓集团贷款到位这根主线，兼顾煤矿贷款的整合。在完善手续、防范风险的前提下，继续大力发展贴现业务。

今年我部赢利的重要增长点。如我部组织的到市教委及在大厅内组织的精确集中营销收到了明显的效果，现场推介的电子银行产品受到客户的一致好评。

为在全部营造良好的合规氛围，进一步提高全员合规风险管

理能力，推动合规文化的构建，我部积极实施合规文化教育活动。

1、组织收看《警示教育--大家谈》专题录像片，强力灌输“依法合规经营是银行员工特别是管理者最基本的职业操守，不能作到依法合规经营，就不是一名合格的银行员工”的合规理念，引导员工明是非、识善恶、辨美丑，确立正确的世界观、人生观、价值观，使“xx-xx”成为每个员工应有的价值取向和行为准则。

2、与省行开展的“星级网点”创建活动相结合。创建星级网点不仅仅是统一网点建设、规范服务标准，更重要的是对“以客户为中心”理念更深层次的诠释和实践，其稳步推进更要以合规工作为先导。

(六)强化风险管理，打好清收不良贷款“攻坚战”。

1、对个贷实施精细化化管理。

2、专门清收不良个贷制度化经常化。采取一切可能的手段，对其催收，包括但不限于电话催收、上门催收、跟踪催收；根据催收情况，分别实施不同的债权保全措施。在内部实施严格管理：早晚各调度一次催收情况；建立工作日志，及时登记外出情况；实施收贷责任制。对生效判决坚决督促法院进入执行阶段。

1、为贯彻盛市行持续推进“双标”管理的会议精神，根据体系文件要求，我部实施了工作计划周报制度、质量经理月监测制度、按季度走访客户制度、按季上报贯标资料制度、大堂经理值班制度等，使基础管理步上一个新的台阶。

2、组织人员积极修改场所文件、大力推广体系文件4.0版以及作好质量与内控体系运行管理系统上线工作。针对人员变动及竞聘上岗优化组合工作情况，及时对场所文件修改、补

充、完善，使场所文件切实体现了持续改进的精髓，也提高了员工对场所文件的掌握程度，增强了对双标管理标准和理念的理解，帮助员工熟练掌握双贯标的基础知识和主要业务流程的风险点，有力的推动了双标管理体系在我部的有效运行。质量与内控体系运行管理系统上线工作更是为各部门使用体系文件打开了方便之门。(八)对于各项检查发现的问题认真整改，追究相关责任人的责任并录入质量与内控体系运行管理系统，建立了问题库。针对追踪审计检查中发现的问题，我部高度重视，召开专题会议分析存在问题的原因，研究整改措施，并组织全体员工深入学习合规及内控知识，要求从班子成员做起，全体员工都要从观念上充分认识内控对业务发展的重要意义，工作中从每一个操作环节入手，把内部控制贯串于工作的全过程，并以此为戒，举一反三，杜绝类似问题的再度发生；同时，按照权责相一致的原则，对相关责任人分别处以通报批评、罚款及相应积分的处罚。

(九)进一步加强绩效考核工作，强化员工的行为考核。今年以来，对于绩效考核工作，营业部领导班子结合上级的政策，进行了多次研究，基本思路恰与省行吻合，目前办法初步成形。

沟通交流，及时化解改革中出现的矛盾和问题，消除各种不稳定因素。具体措施有：1是各部门认真组织学习省行“攻坚战”方案，明确攻坚战的目的意义、目标原则、程序步骤和防控重点，高度重视案件防控和整改工作。结合实际对省行方案进行细化、充实和完善，制定具体的贯彻实施方案。

2是对xx年以来内外部检查发现的问题严格执

行问责制，加大责任追究力度。建立层层抓防控，级级抓落实的工作机制，明确各项工作的责任人，对“攻坚战”方案落实不力，整改不到位，出现屡查屡犯，屡整不改的，按照积分与处罚并行的原则，从严追究责任人和部门负责人的责任。

3是加强员工教育，增强全员合规管理和风险防范意识，让人人都是责任人的理念深入人心。严格落实建鲁办[xx-xx]51号文件的员工十三条禁止性规定。

会研究决定，我部决定开展标准化服务服务活动。一制订了《关于加强服务管理的指导意见》，详细规定了中国建设银行济宁分行营业部服务标准以及标准化服务督导执行方案。

(十二) 企业文化建设渐入佳境

1我部今年分期分批组织在岗中长期员工、短期合同制员工、内退员工、病退人员到附属医院进行全面的健康查体，并计划统一回收体检记录，建立员工个人健康档案。2在6月29日举办的庆七一表彰大会和文艺演出中，市行营业部支部选送的女声小合唱：《红色娘子军连歌》喜获二等奖。

二、存在的问题

(一)成熟的经营管理理念及科学的发展观尚未深入人心。经营思路不太开阔、思想不太解放，分析风险防范风险的能力还需进一步提高。(二)业务之间发展不平衡。

类资产业务的优质客户太少，贴现业务与兄弟行相比有较大差距，国际业务尚未建立稳定的客户群体。

三、明年工作安排与打算

针对以上存在的问题，在明年，我部将在市行党委的领

导下，从我部实际出发，进一步深化各项改革，力求工作平稳快速发展。基本工作思路是：

稳步攀升。公司存款以抓新开户为重点，个人存款以保持稳定年初存款余额和发展代发工资业务为重点。

(二)、提高员工服务意识，优化服务环境，推动服务工作向纵深发展。(三)、继续强化风险防范工作，确保各项业务健康发展。

xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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xx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xx支行，我从事着一份最平凡的工作——对公柜员。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。柜台服务是展示农行系统良好服务的“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的信任。是的，在农行员工中，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农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，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，给客户及时、准时、定时、随时的服务。

20xx年已经过去，回望我今年整体的工作情况，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善服务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。一年多以来，在*银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况，总结如下：

一、勤奋努力，爱岗敬业。在担任储蓄工作时，坚持每日营业终了做到帐实相符、账款相符。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、

捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务及规章制度，逐渐成为一名业务熟手。随着业务的发展，窗口的业务攀升，我不断总结经验，提高速度，单月业务量接近*笔，日均业务量近*笔。这迫使我不断提醒自己要认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务，并连续数月无差错。

二、团队协作，共同进步。银行工作需要的是集体合作，一个人的力量是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事互相帮助。与同事交流经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保留地告诉他们。只有整体的素质提高了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，提高自身综合素质。我积极参加金融业相关各项考试，考取了**。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习掌握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了不少东西，真的是“三人行，必有我师焉”。

虽然各方面取得了进步，但我仍然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断提高。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守*银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热忱、对同事关心友爱、和同事关系融洽，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断提高工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相关考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20xx年的工作中再接再厉，与*银行共同成长，谢谢！

银行柜员半年度工作总结篇三

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，通过它可以正确认识以往学习和工作中的优缺点，让我们一起来学习写总结吧。那么总结应该包括什么内容呢？下面是小编帮大家整理的上半年银行柜员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

20xx年是我在行大家庭工作的第二个年头，入行以来一直在一线柜面工作，在岗位上不断学习新的工作技巧，学习新的业务知识，努力提高自己的全方面能力。在这里我对20xx年上半年的工作做一个总结。下面我将从三个方面对自己的工作做如下总结：

1、在工作方面认真履行岗位职责，踏踏实实做好本职工作。严格规章制度，把好储蓄柜台直接面对客户的第一道关口。在具体的办业务过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待好每一位客户。做到来有迎声，问有答声，走有送声。在繁忙的工作中，耐心细致的解决客户的每一个问题，从未因个人原因出现客户投诉的情况。

2、立足实际，精诚团结，为完成存款任务尽心尽力。为完成存款任务，充分利用工作日常机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋，动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策。

3、在生活上，与人为善，注重培养自己的团队合作和协作意识。我深知个人的力量是有限的，促进我行的业务发展，需要的是全体员工的共同努力，在提高自身素质的同时，团结好各位同事，确实做到“想别人之所想，急别人之所急”积极营造团结进取的工作氛围，有效开展我行的各项工作。

1、学习的积极主动性不够，创新意识和进取意识不足；工作

方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果有待提高。

2、业务技能还要加强。有时候面对客户的问题，根本不知道问题的源头是什么，该怎样帮助客户解决。遇到特殊问题才去找解决办法，多数时候都要让客户长时间的等待。在日常的工作过程中接触基本都是个人客户，办理的基本都是开户、开短信提醒、开手机银行、修改密码、存取款、打印流水、转账等基础业务，所涉及的复杂业务较少，就让自己比较散漫，不积极主动的去学习和掌握。在今后的工作中，要加强与其他网点内勤人员的交流，主动去请教自己不会的业务，多多学习跟柜面知识有关的文件，做好笔记。

3、自我约束能力不足，需要严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规意识。在过去的一年中，我能够做到按时到岗，按时参加各项会议和村行组织的各类活动，这点我对自己还是认可的。但是因为现在村行的客户较少，业务量也较少，加之柜面业务比较枯燥，比较无聊。有时候会比放纵自己，本来按照规定是不允许携带手机进入营业室，但是还是会玩手机来打发时间。作为柜面人员，各种规章制度都比较严苛，只有养成好的行为习惯，才能减少自己的差错，在接下来的工作中，将严格要求自己。

4、需要加强服务意识。柜员和大堂经理作为银行的一线工作人员，是客户了解银行的一个窗口，同时，也是面对客户最多的人员。需要全面了解各类产品的特点、优点、客户的收益情况，客户咨询时，做到应答自如，体现出我们的专业性。加之村行现在的`客户群体大多数是农村客户，农村客户存在识字量少，时间观念淡薄等问题，在客户咨询、办理业务过程过程中更加需要我们的耐心指导。在平时比较累的时候，出现客户比较难沟通交流的情况时有过思想松弛，会表现出不耐烦，这种做法是不对的。在以后的工作中，出现问题要用通俗易懂的话语让客户了解情况，帮助解决问题，用好的服务态度获得客户的好评。

1、增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事把工作做好。

2、加强自己的业务技能学习，要全面熟悉各项业务，了解各种业务的工作流程，并且清楚自己的工作性质和工作职责，对自己有一个准确的定位，找到自己所处的位置。在工作过程中，不断提高自己的业务技能，提高工作效率，争取用最短的时间、最好的服务为客户办理每一项业务。利用好空闲时间，不断提高自己的基础技能素质，例如点钞、小键盘输入、汉字录入、假钞鉴别等。

3、设定目标。目标分为两个方面的，一方面是要主动的走出去积极营销，走出去维护与老客户的关系，挖掘老客户身边的潜在资源；另一方面是加强技能学习，在新的一年里有所收获。

银行柜员半年度工作总结篇四

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。

20xx年，我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，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

20××银行柜员上半年工作总结（三）

本人于20xx年x月xx日起至20xx年x月xx日止，被聘为xx银行xx支行综合柜员，在聘用期内本人在支行领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论在思想上、工作上还是学习上，都取得了很好的成绩和巨大的收获，现将工作业绩总结如下：

银行柜员半年度工作总结篇五

2xxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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xx支行已经半个年头了，在这短短的半年中，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xx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x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x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x行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示x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x行人的真诚，感受到在x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x行岗位，中国x业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。

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，只有把个人理想与农金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x业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行柜员半年度工作总结篇六

办理业务先外后内，认真细致，快捷准确，在规定的时限内完成每一笔现金收付业务；在这半年来，没有发生过任何差错事故。刻苦钻研业务，争当业务能手。凭着这样一种坚定的信念，本人已熟练掌握储蓄、出纳、会计、信用卡、网上银行等业务。在20xx上半年度工作中，成绩突出，荣获xx支行“先进工作者”的荣誉称号。除了在服务客户上本人尽心尽力，在行里组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各项竞赛，展示自我，并取得了优异的成绩，受到了单位的嘉奖。

这些都只是我在工作中取得的一点成绩，这与我的领导和同事们的帮助是分不开的，这次如果我将受聘为xx银行综合柜

员岗位，我愿意服从领导分工、听从安排、努力工作、严守客户秘密，维护客户正当权益；做一个业务技术过硬，思想素质高，安全防范意识强的综合性人才，以适应综合业务系统对综合性人才的需要。

20××银行柜员上半年工作总结（四）

本人于20xx年x月有幸成为建行这个温暖大家庭中的一员，在入职的x个月以来，我被分到xx支行实习锻炼。在此锻炼期间，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。虽然在该岗位的学习时间只有短短的x个月，但是我却从中受益非浅，感慨良深，主要的工作如下：

银行柜员半年度工作总结篇七

回首这一年来，我始终坚持着“道虽通不行不至，事虽小不为不成”的人生信条，在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方面对自己xx年工作进行总结：

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态

我在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，在xx

年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

二、身体力行，狠抓落实，力求圆满出色完成任务

在工作方法上，我始终做到“三勤”，即勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。在实际工作中能够做一个有心人，在一次走亲访友时，我无意从六叔口中得知我们邻村最近将有一笔分地款，事后通过六叔介绍，自己又几次登门拜访，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最终的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又主动协助客户搜集村民身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户村民手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄妹情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。在与客户打交道的过程中，真正做到以诚相待，把客户的利益视为自己的利益，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，为每位客户量身推荐我行的各种金融产品，通过我的不懈努力，在“争一保二”活动中完成了营销存款180万，理财金卡8张，信用卡5张，电子银行签约50户，保险销售15万的业绩，最令我欣慰的是客户也得到了双赢，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

三、努力学习，不断进取，全面提高自身业务素质

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够耐心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是理财业务知识，全面提高综合业务知识水平。克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作的主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的

辉煌。同时继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动力和心血汗水，我愿我所从事的金融事业永远年轻和壮丽，兴旺和发达。

银行柜员半年度工作总结篇八

20__年__月我加入了__银行这个大家庭，初来乍到的我在__银行__路支行担任综合柜员。这一年，对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。

我从事综合柜员的岗位，同时兼任现金库管理员和自助存取款机管理员，在领导的带领与指导下，我从一个业务生疏的新手，学到了很多业务知识和做人的道理，从而成长为一名业务熟练，有职业素养，符合职业要求的交行员工。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，让我肩负起现金管理员与atm机管理员的重要责任，并大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我积极学习，主动加强政治理论学习，用理论武装头脑，同时，我能够更积极主动地学习交行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的交行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，使自己能在平凡的岗位上为交行事业贡献自己的力量。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到交行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。我与同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，提高了工作效率，创造出更多业绩。

第四，服务方面，银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，交行的服务处处体现着“客户至上”的理念。在交行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨。交行的客户满意度在同行业中都是名列前茅，那是源自严格的优服要求，为了能够让客户满意，做好优服工作，我全心全意的对待每一位来办业务的客户，满怀诚心的办好每一笔业务，完整清晰的完成优服话术，让客户体会到宾至如归的感觉。

我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

最后，谈谈我的不足之处：业务学习还不全面深入；工作中有时会忙中出错，产生适得其反的效果；营销意识和策略有些欠缺。针对这些缺点和不足，我以后一定会积极练习业务技能，主动向业务精湛的同事学习请教；工作中时刻保持精神集中，认真严谨，避免忙中出错；不断提高自己的营销意识，多学习掌握营销话术，挺高自己的营销能力和营销业绩。