

# 最新银行工作人员个人工作总结报告 银行工作人员个人工作总结(优质5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

## 银行工作人员个人工作总结报告篇一

时至今日，我进入xx银行已经快一年了。在20xx年的上半年，我先后在总行公司部、行授信审批部学习和工作过，现对自己上半年的工作进行总结。

总行公司部：在公司部期间就任综合员。日常工作包括与各分行保持关于对公存款变化情况的沟通，每日制作并向主管领导和分行领导报送对公存款头寸表和整理存款大额变动情况□oa系统的文件流转以及本部门收发文件、内部通知、资料打印、物业沟通等琐碎工作。周期性工作包括每周向主管领导、办公室报送当周工作概要；每月初从数据平台和各分行处汇总公司条线存款、贷款、票据直贴、贷款收息数据，将经营分析月报报送计财，汇总和整理三法一引报表报银监局，行领导讲话任务分解表、工作推进表、工作总结报办公室、贷款投放台账报风险监测中心。临时工作包括搜集整理本部门xx项目相关材料、汇总公司条线制度、参与设计客户档案模板、参与20xx第一期公司业务培训班的接待工作，撰写报送省银监局、人民银行x中支、省金融办的调研报告，撰写本部门的资产盘点自查报告、档案与印信管理自查报告等等。

行授信审批部：来到本部门时间还不长，日常工作是担保公司担保额度审批。周期性工作包括按月汇总整理涉农贷款报表报总行农村金融部，整理担保公司担保业务月报表，按季度向省银监局报送房地产贷款风险监测表。临时性工作包括

撰写《进一步规范企业短期融资渠道管理工作方案》，参与市一院病房大楼贷款申请项目实地调研。

如果说工作的第一个半年的是适应新环境，实现从学生到职场人的角色转换，那么第二个半年则是融入新环境，实现从看工作到做工作的转变。对比去年11月末到岗时对总行机关工作的无从下手，6月初进入新的岗位后能以较快的速度接手新的工作，融入新的环境，思考工作中面临的新的问题，足见在这第二个半年里，确实取得了不小的进步。但是自己还存在不少问题，在公司部的时候，对本条线的产品、业务等基础知识了解不够，工作常常不知其所以然。同时由于自己担任综合员的岗位，工作量比较大也比较琐碎，很难静下心来认真思考和探究一些业务上的问题，有时对分行提出来的问题一知半解，答非所问。由于工作性质的原因，自己也很着急，希望能多接触一些业务，在工作中有时候也会有一些负面的情绪，这些不够成熟的表现与职业经理人的标准相距甚远，还需要自己在今后的'工作中不断严格要求自己，学会调整自己的情绪和心态。

换岗之后，如愿以偿能够独自负责担保业务这块的工作，同时由于在上一岗位的积累以及两个岗位之间比较密切的关联关系，对之前一些不懂的问题有了豁然开朗的感觉，每天都能以积极的心态投入到工作中，收获着积累和成长带来的喜悦。真心希望在自己工作满一年之际，能够取长补短、扬长避短，更主动地学习、更踏实的做事、更快速的成长。

## 银行工作人员个人工作总结报告篇二

新年伊始，万象更新，银行个人总结。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况总结如下。

一，加强政治理论学习和业务知识学习。一年来本人通过集中学习和自学相结合的方式学习了党的十qi大会议精神，学习三级行长讲话精神，学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二，做到优质文明服务，提高窗口服务质量。我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归，个人总结《银行个人总结》。

三，大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款38户，金额达585.5万元，其中2户余额达100万元以上，营销保险11.8万元，其中人寿保险6.8万元，人民人寿保险1万元，华安保险4万元，营销基金7.55万元，办理网银开户35户，电话银行18户，借记卡开户486户，电费签约36户，为本行创造了中间业务收入。

四，增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，

我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五，工作中存在的不足及今后的打算。主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的`情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上农行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要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。在新的一年里讲制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为朝阳路支行的明天而尽心尽责。

## 银行工作人员个人工作总结报告篇三

xx年的钟声即将敲响，回首xx年走过的路。有太多的得与失，悲与喜□xx年对我来说，是收获的一年□xx年，我走出校门，踏入社会。来到xx银行。

还记得刚来时的青涩，对一切都一无所知。我担心自己是否可以胜任自己的岗位?我的同事会是什么样的人?可是渐渐发现，我的顾虑都是多余的。很幸运，我分到了信贷中心，这里有和蔼的领导，可亲的同事。他们给予我无微不至的关心和耐心的帮助。一句关怀的话语，一个甜美的微笑，甚至在他们看来只是些微不足道的帮助，都给我莫大的鼓励和感动。

三个月很快就过去了，在大家的帮助和指导下，我学到了很多在学校从未学到过的东西。

最终鼓起勇气，问大家我可以帮忙做些什么？

刚开始做的都是些很琐碎的东西，复印东西，打印东西，虽然微不足道，但还是很开心，因为我可以帮大家做些力所能及的事情了。

随着对业务不断熟悉，我才渐渐知道，在银行工作，每天面对的都是些简单而又复杂的东西。简单的工作，都要拿出百倍的认真。有时候一不小心就会犯一些很低级的错误，甚至还是些讲解过无数次的问题。可老师们总是不厌其烦，一遍遍的讲解。安慰我，要慢慢来。在大家的共同努力下，我们提前完成了个贷文档基本资料的登记情况。看着将近9000份档案登记完毕，心里充满了成就感，第一次，我尝到了劳动的快乐。

三个月，就这样过去了，在大家身上，我看到了对工作的热情。在大家身上，我懂得了一个道理，永远不会有人告诉你什么该做，什么不该做，也不会有人去提醒你，你现在该做什么。工作上，一切都要靠自己去发现，去寻找，去进步。

三个月，我认识到，在工作上，一定要认真，负责，要做就做最好。每天都要给自己目标，给自己定位。

三个月来，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。新的一年，给自己定下新的目标。

1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，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3继续提高自身文化的修养，努力使自己成为一名优秀的工作人员，争取在更短的时间里胜任自己的岗位。

新的一年，向自己的目标努力。

## 银行工作人员个人工作总结报告篇四

银行20\_\_年优质文明服务工作总结文明规范的服务是银行员工最基本的职业要求，是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键。分行近两年来，以客户满意为目标，牢固树立优质服务理念，不断提高全员服务能力，创新服务手段，提升服务品质，全力打造一流优质服务网点，使客户满意度和社会美誉度不断提升。现将相关情况总结如下：1、文明服务，整体提升形象与品质分行不仅注重外在形象，更强调内在的服务品质，通过立足柜面，强化各岗位职责，实行流程化管理，提供标准化服务，不断提高客户的认同度。

(一)把优质服务作为永恒主题来抓。一是牢固树立“以客户为中心”的服务理念，提升主动服务意识。通过落实“领导为员工，二线为一线，全行为客户”的要求，按照办事讲效率、行动比迅捷，协调统一、运转有序的工作机制，积极在分行各部门推行首问负责制和限时办结制，在营业网点建立了弹性窗口和弹性岗位制度，切实提高分行服务能力与水平。二是开展换位讨论活动，培养员工良好服务心态。在全行范围内开展了“假如我是一名客户”的换位讨论活动，通过员工与客户的换位思考，引导员工从“银行的服务”到“服务的银行”意识的转变。三是开展阅读学习活动，教育员工培养良好执行习惯，提升工作效率与质量。四是抓好服务规范标准，促服务形象提高。分行围绕客户服务的重要环节和关键接触点，按照《服务管理考核办法要求》，细化网点服务规范，从基本礼仪规范、服务环境规范、员工工作规范、柜面服务规范、投诉服务规范等方面全面规范营业网点现场服务管理。五是抓服务环境改善，促服务功能健全。分行在营业服务区按要求设置了业务指南、公告栏、表证单书填写样

本等，提供了老花镜、签字用笔、充电器、擦鞋机等用品，方便客户使用。各项设施均按规范化的要求统一摆放，置于固定、醒目的位置。通过完善细节服务，为客户提供了明亮洁净、方便安全、温馨舒适的营业场所。

(二)把大堂服务作为形象工程来抓。大堂经理的主要工作是做好客户识别、引导和提供咨询服务，对礼仪服务要求尽量做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，力争为客户留下良好印象。分行把大堂服务作为形象工程来抓，通过强化培训，演练礼仪，有效规范大堂经理的服务行为，确保其着装整齐、规范得体，举止大方，谈吐有礼，为客户提供严谨、真诚、优质的前台服务。分行在营业厅为等待客户提供了休息椅和杂志报纸阅览服务，提供大堂经理专职导储服务，合理引导和分流客户，减少了客户等待时间。

(三)把优质服务规范当作企业文化来抓。分行将企业文化建设摆在一个十分重要的位置，结合分行实际，开展了行之有效的工作。要求每位员工把分行当作自己的家园，遵守职业道德规范，遵守服务纪律，自觉维护分行形象，把创文明窗口，做客户满意的员工作为出发点，从自己做起，从岗位做起，从本职工作做起，扎扎实实做好优质服务工作。一是组织开展谈心活动，根据员工工作情况适时组织开展谈心活动，及时了解员工思想动态，宣传善待员工的经营理念，有效增强员工对分行的认同感。二是分行领导班子身先士卒，以身作则，以行为家，引导员工确立“行兴我荣，行衰我耻”的价值理念，倡导人际关系简单化，增强员工发展业务的信心。三是将企业文化建设融入到业务经营发展中，明确业务发展目标，制订绩效考核办法，提升员工的忠诚度和归属感。四是积极开展健康有益的文体活动，培养员工的团队意识，营造家园气氛。

二、提升能力，彰显窗口优质服务品牌为切实提升员工的服务水平，分行以各类岗位培训和技术练兵为契机，抓好员工的业务培训和岗位练兵，提升员工的业务水平和业务技能，

满足客户的服务需求。

一是大力开展柜面服务规范和服务营销培训。通过组织员工观摩学习他行标准服务礼仪光碟，请礼仪教师进行现场指导，规范员工日常行为，通过推行微笑服务、挂牌服务，提升服务档次；二是全力开展业务技能培训，分行从多方面着手，组织员工开展信贷业务培训、柜面操作培训、理财业务培训，参加银行从业资格考试、反假上岗证考试，并组织员工参加“录像回头看”、推行每日晨会制，建立完善服务机制，不断提高员工的整体素质。三是建立培训长效化机制。分行制定了员工学习制度，定期组织学习考核，对员工岗位能力进行验收与评价。通过业务学习，技能培训、考核评比等方式，提高一线员工素质，提高工作效率，减少业务差错率，为客户提供高效服务；通过培训讲座、检查监督等形式，提高员工服务水准，提升分行对外良好服务形象。四是指定专员每月对文明优质服务进行不定期检查，要求员工向标准化的服务进行改进。

3、聆听声音，不断提高客户满意度分行把售后服务作为维护客户关系的有效手段，持续改进、丰富服务内涵，有效改善客户体验。指派了专人对客户进行指导，帮助客户掌握产品功能，熟悉操作流程，及时解决客户疑问，通过售后服务与客户建立密切联系，提升客户对分行的信任度。

(一)完善客户投诉机制。积极主动做好客户的引导和沟通，将客户投诉解决在最前端，力争杜绝有效投诉。

(二)强化服务意见的处理力度。对客户反馈的意见认真对待，并在规定时间内进行回复，属员工责任的及时予以整改。

4、改进服务，构建文明服务作风建设长效机制(一)认真总结，研究探讨服务新举措。分行通过开展对“客户需求与现有服务差距”、“服务水平与服务细节”等热点话题的讨论，交流服务经验、共享服务技巧，认真分析自身的服务竞争优势



与存在的问明，制定改进服务质量和的措施，以服务细节的改进推动客户满意度的提高。

(二)延伸服务触角，推进服务提升。一是开展个性化、亲情化服务活动，不定期走访客户，了解需求，拉近距离。二是开展走出柜台，文明服务路演活动。分行组织员工多次深入社区，多形式开展了反假币宣传、普及金融知识宣传等活动，展示分行热心服务社会良好形象。

(三)强化监督管理，提升服务水平一是按照银行业文明规范服务示范单位标准，向社会公开服务承诺与监督电话，广泛接受社会监督。二是加大了窗口服务工作的检查力度，通过定期检查、聘请代表性客户作为客户监督员，发现服务存在问题、薄弱环节，及时加以整改，不断提升服务水平。

## 银行工作人员个人工作总结报告篇五

本站后面为你推荐更多银行工作人员个人工作总结！

在这一年，我完成了从一名大学生到一名银行工作人员的转变。在奉天支行领导的指导下，在全体同事的共同帮助下，在各个方面取得了比较大的进步，从一名只会储蓄业务的柜员成长为一名能够独立各项业务的综合柜员，我感触颇深。

一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下[]xx年我个人没有发生一次责任事故，完成了各项工作任务，其中储蓄存款日均200余万元，信用卡30余张，一次性通过分行业务技能和知识的考试，并在分行技能大赛中取得第三名，为新人中唯一获奖员工。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。作为一名综合柜员，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。思考的内容很多，包括如何提高服务质量，如何注意防范风险。同时，今年有很多新业务和系统上线，我都能够很好的掌握和应用。

## 二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我一直从事综合柜员岗，在这个岗位上我能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展贡献自己的力量。做为综合柜员，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度，能积极协同营业室经理搞好营业室内部工作，从没受到过一次顾客的投诉。在做好自己工作的同时，如果遇到问题，我会十分虚心的向老同志请教。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。

## 三、苦练内功，通过自身努力为行里争光添彩。

一年来，我不断学习各种业务知识，苦练技能，在分行的柜员定级考试中一次性通过，这使我个人的自信心有了很大提高，同时也为自己制定出更高的标准，那就是参加分行技能大赛。今年11月份，我有幸代表奉天参加了沈阳分行技能大赛，取得了第三名的成绩，得到了分行领导的表扬和肯定，也为今后自己的发展提出了更高的要求 and 标准。

新的一年，我为自己制订了新的目标：

一、道德方面。做为综合柜员在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，

洁身自爱。

二、心理方面。综合柜员心理要成熟、健康，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力。在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。综合柜员要有系统、扎实的业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

男儿不展凌云志，空负天生八尺躯。我以加入奉天的团队而感到骄傲和自豪，我会在未来的工作中，时刻以客户为本，加强自身学习，成长为一名合格优秀的员工。