

# 工商银行年终工作总结(优秀5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 工商银行年终工作总结篇一

时间飞逝，转眼我已经与\*\*银行共同走过了五个春秋□xx年8月当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进\*\*银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一一线柜面工作，在\*\*银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，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，完善业务素质，在不同的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，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在\*\*银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的\*\*之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。

进入\*\*银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。

为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。相对其它技能，点钞是我的弱项，为了尽快提高点钞的速度和准确率，我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验，改正自己的不规范动作。

一遍遍地练习，虽然一天工作下来已经很累了，但凭着对\*\*银行工作的热爱和永不服输的拼劲，常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候，总是说我过的很好让她自己保重，其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求，一年中只是回家一次与家人团聚，其他时间用来不断的学习工作，功夫不负有心人，经过长期刻苦地练习，我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。\*\*银行是一家年轻的银行，每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能，更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求，为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中，我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己，从每件小事做起。

记得有一次我正准备下班时，一位客户一脸焦急地冲进来，说自己的卡和身份证被偷了，要求挂失。按照规定挂失要提供有效证件的，但是面对焦急的客户，我一面安抚这位客户，让他不要着急；一面重新开机，按照客户提供的身份证号码进行查询，查出他的卡号，协助客户通过我们95577客服电话进行口挂，避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生，虽然是点点滴滴的小事，这些小事，却折射出员工的素质、企业的文化。

我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了\*\*银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心

细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“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，努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作，重要的是如何将它做的好，做的更好。

随着业务的发展，新区支行的业务量不断增大，业务笔数节节攀升，储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着，总觉得愧对远方的父母，难以照顾他们。但是看着客户满意而归的时候，心里又会觉得安慰；自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了，效率就必须提高，这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，谨慎谨慎再谨慎，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。将储蓄工作做细、做好、做精。

## 工商银行年终工作总结篇二

尊敬的各位领导：

你们好！我叫工商银行，今年28岁，本科学历，助理经济师。现在，我将本年的工作、学习情况向大家总结汇报一下。

一、以“勤恳务实、勇于创新”为信条，加强学习，提高自身素质。

三年来，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。利用业余时间，通过自学考试获得山东经济学院金融专业专科学历和助师资格。在抓好自身业务理论学习的同时，我能够立足本职工作，苦练出纳基本功，并取得较好的成绩。先后获得省行级单指单张、机器点钞能手称号、总行级机器点钞能手称号，在省分行第xx届业务技术比赛中，获得出纳专业机器点钞第一名的好成绩。20xx年4月被推荐到省分行干部管理学校参加出纳机器维修和反假钞培训学习，为今后工作夯实了理论基础。20xx年10月，在竞争上岗中，我竞聘到第二储蓄所。到岗后，在部室领导和主任的帮助下，我立即扑下身子学习储蓄各项规章制度和专业基础知识，在短时间内能够独立对外办理业务。当时，储蓄专业正面临储蓄综合业务上机，时间紧、任务重。我珍惜每一次外出学习和上机实践机会，多问、多学、多练，不分昼夜地加班、加点，结合自己在会计业务系统上机中学到的知识和摸索出的经验，很快熟悉了储蓄专业系统上机的各项工作。在20xx年11月4日上机中，我所在的储蓄所做到了不压单、不压人，很好的完成了上机后的第一天工作。

二、以“立足本职、扎实工作”为理念，勤奋务实，为工行事业发展尽职尽责。

三年来，我先后从事过管库员、出纳员、储蓄员等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为工行事业发展鞠躬尽瘁。20xx年8月，在我行内退人员离岗后，出纳科人员缺口较大，我主动承担起大量的工作。清点现金是一项要求严、任务重的工作，我时时刻刻严格要求自己，按规章操作，快捷高效的办好每一笔业务。在三、四季度，我每天收款量月均在30xxxx元以上，占我行月均收付量的4xxxx左右。在出纳科期间，我同时兼任管库员工作。大家知道，管库员是一早、一晚，两头必须准时的工作。工作中，我认真学习管库员守则和库房管理的各规定，严格遵守库房钥匙的管理规定，协助科领导共同做好现金清点、上缴人民银行等业务，及时、准确地使储蓄专业库包出

库、入库，保障了一线的工作需要。在从事所内业务主办时，我积极协同所主任搞好各项所内工件利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。

三、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。

在出门收款中，每到一处，我们的一言一行，能代表我们工行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，不该说的话不说，不该做的事不做，积极为客户着想，在规章范围内，积极为客户办理残损币兑换、代捎回单等，极大的方便了客户。同时，向客户宣传我行的各项新技术，新业务，新政策，扩大我行的知名度。把了解到的企业现金流量、重大投资、款项专移等情况及时向信贷部门汇报，为我行对企业的全面了解和信贷工作提供及时有用的信息。在许多季节性的大额现金收款中，我都认真对待每一次大额现金收款任务，期间的工作也得到了信贷、公存等科室领导和同事们的认可。

我到二所工作后，由于所里代发财政工资较多，牵挂到的各单位事情也比较多。在各种代机款，代交费，以及单位与银行的业务来中。我想客户所想，急客户所急，协同所主任共同搞好服务。获得了各单位会计人员的信任和支持。在离退休职工换取工资时，提前兑换好大小票，积极主动、热情服务，尽努力为老年人提供方便，让他们高兴而来、满意而去。一次，东关批发市场一农资经营户送来三麻袋零、残、破币，要求兑换，我们加班加点，仅用一周时间就把三万余元兑换好的现金送到储户手中。此后，这位储户陆续把自己的资金转移到我所来，成为我们的黄金储户。这样的例子还有许多。由于工作认真勤奋，在20xx年度考核中，我被评为良好。

入行十年来，在不同的岗位上，我都兢兢业业、任劳任怨，也取得了一定的成绩。总结过去，是为了吸取过去的经验和

教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。同时，本人也热切企盼有机会为工行今后的发展继续贡献力量。

谢谢！

## 工商银行年终工作总结篇三

回顾xx年，我在xx分社工作天，在营业部工作天，这0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；本人好学，这一年来主动亲近atm□关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务；人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用；珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯；知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力的细胞银行。

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！

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。这促使我又学习了更多的新东西，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。

要成为一名合格临柜人员，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。

## 工商银行年终工作总结篇四

xx年，xx支行在抓好业务经营的同时，围绕上级行安全保卫工作年度工作意见，针对上年存在的问题和不足，立足于“预防为主”的工作方针，通过对全支行职工的安全意识教育和安全技能教育，提高了全支行员工的安全防范意识和防范能力。全年辖内各网点实现了无盗窃案件，无抢劫案件，无诈骗案件，无火灾事故，无财产损失等，确保了支行资金、财产和职工人身安全，为支行持续、健康、稳定的发展提供了有力的保障。

我支行现有职工20人，配有兼职保卫人员、消防员1人，营业网点2个，其中：地处城区的营业网点2个。

(一)完善组织领导，落实安全责任。根据“谁主管，谁负责”的安全工作原则，我支行成立了以文琦为组长和主办信贷、主办会计、二级支行负责人为成员的“xxx安全保卫工作领导小组”，负责对我支行安全保卫工作的部署、安排、检查、总结等工作。同时配备了兼职保卫人员，落实了《xx安全保卫工作领导小组及工作职责》，对全支行和各分支行安全保卫工作进行了分工，落实了主任、支行负责人、兼职保卫人员、各岗位职工的安全保卫工作职责。年初与各支行以及每位职工签订了《经济、刑事、治安案件、责任事故防范责任书》将安全保卫工作分解到各营业网点，细化到岗位人头，形成了齐抓共管、分工协作、全员参与的安全工作格局。

(二)加强教学习教育，增强安全防范意识。今年，我支行从讲政治、讲安全、讲效益、讲发展的角度出发，正确看待安全与经营之间的关系，树立了“安全出效益，安全促发展”的经营思路，同时清醒地认识到案件防范的严峻形势，努力消除职工中普遍存在的侥幸、麻痹以及与己无关的心理，力争做好案件防范的主动性。结合“执行年活动”重要思想我支行每月组织职工召开了不少于两次的安全学习，重点学习

了各项基本规章制度和金融系统发生的典型案例。在学习时立足于通过对全支行职工的政治思想教育、法律法纪教育、职业道德教育、规章制度教育，使全支行职工树立正确的世界观、人生观、价值观。通过学习我支行员工提高了遵章守纪的自觉性，增强了安全责任感和安全警惕性，防范意识有了较大的提高。突出表现在发现可疑情况和异常情况能积极主动地向上级有关部门反映等。

(三)组织防暴演练，提高防范能力。今年，我支行根据各营业网点人员变动情况重新落实了防暴预案相关责任人，定期组织职工开展了预案演练，对营业期间，守库期间，押运期间的预案各环节进行了分工，明确了处置措施。制订了各种案件防范预案，对义务消防员进行了消防知识教育，定期组织操作技能训练。向每位职工详细讲解了各种安全器具和设施的保养及使用，进一步提高了全支行员工防止经济案件和灾害事故的能力。

(四)加大设施投入，提高物防能力。我支行长期把落实安全防范经费，按安全设施达标要求配齐安全设施、灭火器具作为确保安全的重要手段。遵循安全牢固，经济美观和超前防范相互兼顾的原则。(五)完善安全制度，规范操作程序。我支行认识到完善内控机制是衡量企业经营水平的重要指标，支行内控机制贯穿于业务经营和管理的全过程，任何一个环节的疏漏都有可能给支行的经营带来隐患或损失。因此，我支行根据上级行的有关规章制度制订了切合我支行实际的部分安全管理办法，通过制订和修改内部管理办法，明确了岗位职责，严格了操作规程，强化了岗位制约机制，使我支行业务操作各环节更具体、细致、规范。(六)签订联防协议，增强群防群治水平。抓安全工作，我支行始终立足于“预防为主，群防群治，突出重点，保障安全”的工作方针。年初，我支行就及时的与区域内的各派出所联系，达成共识，签订了联防协议。协议规定支行作为要害部门，派出所将按月对支行的安全保卫工作进行业务上的指导，有权对支行的安全工作进行检查，如发生针对支行的侵害行为，派出所应优先

出警。同时我支行还积极与各住段民警联系，通过沟通与协调，取得了各住段民警对我支行安全保卫工作的大力支持。各营业网点还与友邻单位、友邻住户签订了联防协议，如发现可疑人员和可疑情况各友邻单位和住户将通报和协助支行作好防止工作。通过与各方签订的联防协议，我支行多层次、多方位地加强了群防群治水平。(七)坚持经常性检查，促进规章制度落实。根据上级行的有关要求，我支行在对各营业网点的安全检查中不摆花架子，不做表面文章，注重在事前、事中、事后加大检查监督的力度。重点检查了在营业、守库期间基本制度的执行情况，安全设施到位和使用情况，就安全检查中发现的问题我支行进行了及时的纠正和处理，使安全隐患消除在了萌芽状态，取保了规章制度的贯彻和落实。

近年来，我支行的安全保卫工作较以前有了较大的改进，但在检查中发现还存在一些不容忽视的问题。表现在：部分员工安全意识不强；不按基本制度和操作规程办理业务等。造成这些问题的原因：一是对职工的教育和帮助不够，对职工违规事件分析思想和实质不深刻。二是部分职工安全警惕性不高，防范意识不强，过于相信同事，存在侥幸心理，认为各类经济案件离自己还很远，思想上没有足够的重视。三是我支行女职工较多，部分营业网点人员搭配不合理，造成客观上的安全隐患。

今年，我支行虽未发生各类经济案件和治安案件但从检查中发现的问题引起了我支行的高度重视，拟从以下几方面来加强管理。一是加强对职工的思想教育；通过法律法规、职业道德、警示、典型案例学习，使职工养成自觉抵制腐朽思想和不良生活方式的侵蚀，构筑牢固的思想防线。二是加强规章制度学习；以后将有计划、有针对性的组织职工认真学习各项规章制度和业务操作规程，在熟悉和掌握的基础上使职工真正认识到执行制度是保证各项业务安全运行的基础，也是消除隐患的前提，从而提高贯彻执行制度的自觉性，进一步加强员工的防范意识和自我保护能力，严守监督制约机制。三是关心职工的工作和生活；对支行职工工作时间内和八小时外

多关心，多了解。对有问题的职工要经常了解其思想动态，多帮助和教育，使其正确认识自己的缺点和错误，促使其思想转化。四是狠抓制度落实，严格监督检查；规章制度是确保防止各类案件发生的有效保障，我支行将继续执行上级行保卫科提出的“制度贵在落实、贵在坚持、贵在执行”的指导思想，按期组织经常性的监督检查，对认真执行规章制度的员工继续根据内部管理办法进行表彰和奖励，对有章不循和违规操作的人员按照上级规定严肃处理。

安全保卫工作是一项长期而艰巨的工作，以后我支行将以前瞻性的眼光，以预防为主做到早计划、早安排、早落实。通过加强学习，坚持经常性检查，逗硬奖惩来发现和解决问题，监督和促进各项基本制度的落实，确保我支行安全的经营和健康的发展。

## 工商银行年终工作总结篇五

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——我完完整整的为工行服务了一年，工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。这促使我又学习了更多的新东西，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。

要成为一名合格临柜人员，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。

通过这一年的认真工作，使我自身有了很大的提高。第一，增加了对工作的热情度与自豪感，尤其是处理完棘手的业务问题与刁难的客户时。第二，提高了自身素质，临柜工作使我理解到人的一生就是存“知识、经验、修养”，存的越多利息就越高，日益积累，，回报自然提高。第三，提升了人际交流能力，通过与不同客户交流，见识、胆识、才识增加了，沟通能力曾强了，人际关系处理的越来越好。

增加一点你的想法——让工作能发挥你的知识优势!

领导的关心和帮助使我更加喜爱这份工作，增加了我的压力，更增加了我的动力。

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，需待提高自身的心理素质、技能素质、综合素质。新的一年，给自己定下新的目标。

1、自觉加强学习，学习业务理论，学习业务实践，学习身边的同事，全方面提高自己。

2、脚踏实地做更多工作，提高工作主动性，不怕份外事，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。

3、提高自身文化的修养，努力使自己成为优秀的银行工作人。

回忆过去，看今朝，展望未来，相信通过自己的努力明天会更好。