

2023年银行业柜员述职报告(精选5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行业柜员述职报告篇一

我叫x□一年来，在单位领导和同志们的帮助下，在各个方面都取得了较好成绩。现将今年的工作、学习情况向大家总结汇报如下。

我所在的岗位是x的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有

一丝的马虎和放松。众所周知□x的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境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，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

银行业柜员述职报告篇二

尊敬的领导：

您好！

20xx年在医院领导和护理部的关心支持下，在科主任的`领导下，我科全体护士遵循“以病人为中心，提高医疗服务质量为宗旨”，围绕年初制订的护理管理目标和工作计划，科室护理工作协调一致，在工作上积极主动，不怕苦，不怕累，树立较高的事业心和责任心，结合自身工作性质，围绕护理中心工作，求真务实，踏实苦干，开展各项护理工作，严抓各项计划的落实，较好地完成了本科室的工作任务，保证了科室工作的稳步进行。现对这一年工作述职如下：

我科在护理部的指导下，进一步规范了各班职责，各班各负其责，哪个班出了问题，能够及时追查到人，有效提高了每个人的责任心。全体护理工作人员都能够自觉遵守院内、科室的各项规章制度和劳动纪律，做到小事讲风格，大事讲原则，从不闹无原则纠纷，工作中互相支持，互相理解，分工明确，各负其责，团结务实，克服人手少、任务重的困难，保证正常护理工作的顺利开展。严格三查八对制度，坚持由主治班负责每天的医嘱查对，无论多忙多晚必须认真查对，

明显降低了因执行医嘱错误导致的严重差错事故。认真落实交接班制度，做到无缝隙交接班，包括书面、口头、床边交接班。特别是对危重病人重点交接，从而提高了危重病人的护理质量。同时我们加强了护理操作查对制度，每次操作前至少两次进行核对，杜绝了给病人用错药的现象。

提高患者满意度。在管理形式上追求“以病人需求为服务导向”加强安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生，全年无一例医疗护理事故发生，无一例投诉，在安全的基础上提高我们的护理质量。深化亲情服务，提高服务质量。提高护患沟通技能。提倡微笑服务，培养护士树立良好的职业形象。合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，全科护理人员做到工作需要时，随叫随到，以达到保质保量为病人提供满意的护理服务。每月对住院病人发放满意度调查表，满意度调查并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施。积极征求病人及家属意见，对病人及家属提出的要求给予最大程度的满足。深入开展了以病人为中心的健康教育，制定健康知识宣传栏，以及发放呼吸内科专科疾病健康教育手册，进一步完善定期的电话回访工作。以细小优质的服务得到了病人及家属的称赞。

每月至少组织全科护理人员进行1-2次业务学习和考试考核，学习法律法规、医德规范、核心制度、专业知识及24小时医学频道等。规范每一个护士的行为，仪容仪表及文明语言规范。每月通过多种形式征求病人意见和建议，收集病人对护士的满意度，并对调查中存在的问题和病人提出的建议、加以整改，有效提高了病人的满意度。在日常工作中树立“一切为患者服务”的理念。加强医患沟通，不断规范自己的言行，不断提高思想道德修养，强化护理服务工作，打造诚信服务护理单元。坚持把“安全、有效、方便、价廉”维护群众利益，构建和谐护患关系放在第一位。一年来，科室护理工作坚持对病人实施诚信服务，吸引了大量患者就医就诊，住院病人数明显增长，病人满意度明显提高，得到了广大患者、家属的好评。

这是科室工作的主源，呼吸内科于20xx年x月独立分科，到现在趋于成熟壮大，都离不开全科成员的努力。全科都处在超负荷的工作状态，人员短缺，科室工作量大，为了既要完成日常工作，同时还要兼顾服务质量，全体护理人员都能精神饱满，将所有精力专注于工作，牺牲休息、节假日等闲暇时间，使各项工作顺利完成。肺功能技术也日渐成熟。

医疗质量是科室工作的重中之重，每一微小不慎，可能铸成弥天大错，在多年医疗实践中，全科护理人员均有切肤之感，为了杜绝任何可能之差错发生，我们平时严格依据核心制度为准则来约束每个人的行为，同时科室亦制定相应规章制度以加强医疗质量安全方面管理工作。注重人才队伍建设，坚持专业知识的学习，每周利用晨会组织护理人员学习医院相关文件，对照标准自查自检。每月组织一次护理查房和业务学习，要求每一个人参与备课并讲课，有时利用晨会查房进行提问，有效提高了护士的学习积极性。组织全科护士学习护理核心制度和相关法律法规知识，积极参加医院组织的理论考试。重点对新护士基础理论知识、技术操作、专科知识及护理病历书写规范培训。加强了急救药品、常用备用药品的管理，做到分类放置、标记明显、设专人保管，每周进行清理检查，保证无过期、无混放，确保了用药安全。

护理工作组要不断的更新知识，接受新的管理理念并虚心学习。我科专科护士少，年轻护士多，另外年轻护士学习自觉性差，基础知识底子薄，因此，展望未来[]20xx年主要做好以下几个方面：

- 1、积极学习并掌握最新护理专业知识，并合理加以运用。
- 2、需下决心抓好科室年轻护士三基及专科业务知识的学习，提高专业理论知识，加强科内建设。
- 3、有效协调的做好科室护理管理工作，和科室成员一起进步一起发展，使呼吸内科有进一步的提升。

4、统一思想，坚定信心，努力完成各项工作。

5、对于自身力争在护理科研方面有所突破，完成论文和科研的创新。

银行业柜员述职报告篇三

述职报告这种带有艺术性的论说文，整理好思路就是可以的，一定要明确树立一个鲜明的主题，即一个判断句，还要在报告中反复突出。下面是小编收集整理银行柜员个人实习报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

光阴似箭，转眼间来中心实习锻炼已经一年有余，在这一年的时间里我收获了很多，可以说这一年的时间为我积累了大量的工作经验，奠定了事业的开端，将来肯定是我人生当中一笔宝贵的财富。

在这里要感谢的人也有很多，首先要感谢的是中心各领导的关爱，使我不断地从一个初出茅庐的毕业生向一个银行职员角色转变、甚至迈进，不管是在工作上还是生活中不断给予我们帮助，使我感觉中心就是一个温暖的大家庭。

其次要感谢的是父母，在离开家的这段时间，父母的呵护、叮嘱从来没有间断过，总在耳边回音，正因为有了他们的关心，使我感觉不是在远方，并不孤单。

再次要感谢的是各位同事，其实工作只是我们生活中的一小部分，工作之余，更多的是和同事在一起，在一起吃吃饭、喝喝酒、聚聚会、唱唱歌、逛逛街，在这过程中我们只是说说今天碰到哪个地方的一些有意思的客户问的一些搞笑的、奇怪的问题，或者开同事的玩笑，或者聊一些八卦乱七八糟的东西，即使是这样我们少不了各种欢声笑语，正是这样才使我的生活并不单调，充满色彩，每天充满开心的味道，否则的话难以支撑到现在。

最后要感谢的是我的朋友，在我心情压郁的时候，偶尔会向他们发发牢骚，诉说做我们这行的难处，他们总会细心的倾听，不断的开导你，使我没有走进生活的死胡同。

相信大家此时的感受也和我差不多，心中都对中心这个大家庭充满了太多的感情，有太多的话语要和这个家庭的家长和成员说，但是到了离别之际，许多以前想好的词语和脑海浮出的画面都停顿了，只能千言万语化成一句“感谢”。尤其是要感谢我的组长和我的组员，还有就是我们分行的兄弟姐妹们，真的很谢谢你们们的陪伴，让我不断的成长、成熟。

最后在这离别之际，愿大家今后的人生道路上一帆风顺，事业有成，成为一名真正的工行人，为工行做出应有的贡献，也希望在大家事业有成时能想到在阳光下共度日子的我以及共度这些日子的同事们。

我这次在银行的实习，让我也是感受到工作的艰辛，同时也是意识到自己的很多不足，还需要继续的去提高，才能更好的在职场上去立足，我也是对于这次在银行的一个实习，来做一个工作总结。

进入银行工作一直以来也是我的梦想，而今能实现，我也是特别的高兴，虽然只是实习的阶段，但是我也是希望能留下来，所以也是特别的认真去把领导交代的工作给做好，在培训之中，认真的去学习，去做好笔记，让自己能更快的掌握工作的技巧，能把自己的能力在岗位上去展现出来，只有自己能做好工作，那么才有机会留下来，我也是通过自己的努力，而今也是感受到，自己的辛苦是没有白费的，而且在工作里面，我认真的态度也是得到了肯定。

掌握的工作技巧也是让我明白，工作没我之前想的那么轻松，但是也是可以感受到做好工作真的会给我带来很大的成就感，所以在工作方面我也是有很大的动力去做好事情。

同事给我们的培训，我也是认真的去听，然后也是了解了在这个岗位上，如何的去做，才能是真的能把工作给做好，开始做事情的时候，我的效率，我的水平都是不怎么样的，在同事们眼里，真的是一个新的不能再新的菜鸟了，不过我并不觉得会如何，只有做好了积累了经验，那么以后我也是能达成像他们那样的熟练，那么优秀的。并且我也是感受到虽然是有竞争，但是遇到问题的时候，大家也是会相互的去帮助，去告诉我该如何的去做，而我学到之后，也是会把工作做好，每天下班之后，我也是会去反思，想想白天的工作哪些还是可以进步，哪些是还有提升的空间，特别是在一些新的业务上，其实我和老同事去学习的都是一样的，那么我也是可以做的是比他们优秀的，只要自己认真，愿意去做。

而今实习结束，我也是得到了银行的认可，我清楚这离不开自己的一个努力，同时也是有同事们的一个帮助，我才能在岗位上去把工作给做好，当然我的工作经验是不足的，我在做事情的方法上面也是还有很大的一个进步，我也是要继续的在以后把银行工作给做的更好，同时我也是很年轻，可以提升的空间有很大。

我相信自己是可以在今后的工作能力会更好的，来在职场上更好的去立足。

这个暑假我有幸来到中国农业银行北京市分行进行为期四周的实习，到了该告别的时候，纵然有多么的不舍和留恋，但是天下无不散的宴席。首先我非常感谢农行能给我这样一次机会，可以让我熟悉银行的资金业务，同样感谢余处、王姐、邓姐、蕾姐、刘姐等老师在我实习期间给予我的指导和帮助。

这期间的实习收获总的来讲可以概括为以下两个方面：一是通过直接参与银行的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对金融理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高；二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。

第一周跟着邓姐学习了利率授权方面的业务知识。从阅读文件资料入手，先了解相关的知识和规定，接着邓姐详细的介绍了利率审批的操作流程及她的日常工作。虽然在学校也学习过利率的知识，对相关的理论概念都能背得滚瓜烂熟，但实际操作起来还是不大一样，仅仅书本上的知识还是太浅薄了一点，于是又从头系统的学习了利率知识。这就是理论与实际操作的差别吧，而我们学习的知识要通过不断的运用才能发挥实际作用。

第二周跟着蕾姐学习资金调度方面的知识。也是先从阅读总行和分行相关的文件入手，蕾姐每天的工作非常忙碌，尤其当遇到大额资金划进划出的时候，所以她只能抽上班前或下班后的空挡给我介绍业务流程。不懂的地方，我再向她请教。一周下来，对资金这一块业务也基本上有所了解。

接下来的两周，主要是对学到的知识进行巩固，并继续不断的学习。不懂的地方王姐总是耐心的跟我解释，把原来概念模糊或只有表面认知的业务搞得十分清楚。从王姐身上，我需要学习的是多角度思考问题，并高效解决问题的能力。同时深刻的感到自己的专业知识还有待于进一步加强。

日子一天天的过着，我在农行积累着、学习着、成长着。当然在实习之初我也有过迷茫，觉得每天“无事可做”，后来我明白了，学习不光是只有动手才能学到知识，加之大家的工作涉及资金且责任重大，由此决定了我不可能有太多实务操作的机会，我能够理解，而且这次实习机会来之不易，我更应该加倍的珍惜，通过多看多听多问来不断提高，这也是学习的方法啊。这样，以饱满的精神迎接每一天，以愉快的心情开始每一天的工作，以感激的心情结束每一天的工作。

我们办公室是那么和谐，大家互帮互助，偶尔姐姐们还能分享一点零食，虽然只是一颗糖，却让我感到非常温暖。年轻的姐姐们都已当妈妈了，私下里谈论最多的话题就是自家的孩子，此时她们脸上总是露出幸福甜蜜的微笑，让我也感受

到家的温馨，感受到母亲最伟大的爱。而工作的时候，她们则一丝不苟，全身心地投入自己的工作岗位，每一天都是忙碌而充实的。上周我也参加了计财处组织的对下面各支行的业务培训，学习知识倒是其次，给我感触最深刻的是：王姐、邓姐她们都讲得非常好，准备了精美的ppt，业务知识炉火纯青。我想这就是从事金融行业的好处吧，不断变化的市场行情，不断加剧的市场竞争，让她们必须不断提高自身的业务水平，这既是压力也是动力，这样的人生才有活力啊！怪不得她们看上去都比实际年龄年轻好多呢。

在农行的这段日子，虽然短暂，却令我非常难忘，我喜欢这里的工作氛围，我喜欢银行的工作，我找到了自己的价值所在。我想这次的实习经历将会对我今后的择业产生重大影响，接下来我会用心地准备，为成为一名真正的银行从业员而努力！

根据学校毕业实习要求，本人于20__年2月底到4月底期间在中国农业银行宁海县支行城关分理处进行了为期8周的毕业实习。实习期间，在学校和单位指导老师的帮忙下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作潜力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体状况及体会作一系统的总结。

一，实习单位简介

中国农业银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，中国农业银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅仅为广大客户所信赖，已成为中国最大的银行之一。在海外，农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。中国农业银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点，一向鼎力支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境，丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户带

给安全，快捷的全方位优质金融服务。

二，实习过程

此次实习的目的在于通过在农业银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等。实习过程主要包括以下几个阶段：

（一）了解实习单位基本状况和机构设置，人员配备等。

（二）学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞，珠算，五笔字型输入，捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款，整存整取，定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票，签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户，销户，现金存取等。

（三）了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

（四）总结实习经过，并完成实习手册，实习报告。

三，实习资料

在正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能，包括点钞，捆钞，珠算，五笔字型输入法，数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却未发现我原先有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一向无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗之后慢慢才了解，原先银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过必须时

间便会消失。

经过一个星期的“苦练”，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都能够办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水，平账报告表，重要空白凭证销号表，重要空白凭证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行实习，学习柜员间每一天交接工作时的对账是必不可少的，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折，银行卡，存单等。

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算（主要指票据业务）主要分为三个步骤，记账，复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑出国留学验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票。金额，出票日期，收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出纳人员加盖现金付讫章，

收款人就可出纳处领取现金（出纳与收款人口头对账后）。转账支票的审核资料同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

四，实习收获与体会

这次实习，除了让我对农业银行的基本业务有了必须了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一向生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后务必要有很强的职责心。在工作岗位上，我们务必要有强烈的职责感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天就应完成的工作，那职员务必得加班；如果是不留意弄错了钱款，而又无法追回的话，那也务必由经办人负责赔偿。

其次，我觉得工作后每个人都务必要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。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，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么务必得这么做。此刻银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如“您好，请签字，请慢走”；其次与客户传递资料时务必起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询务必要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务潜力和交际潜力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手潜力更重要。因此，我体会到，如果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，使一个本科生具备较强的处理基本实务的潜力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

在农行为期九周的实习已接近尾声了，销售 培训 实习期间单位的领导和同事给与我很多的帮助和教导。他们以长辈，朋友的情谊真诚热情的关怀着我，教导我如何做一名合格的农行人，何如更好地与他人沟通和合作等等。

从表面上看我销售实习的工作主要是抄写合同、填录制贷记卡申请表、复印资料、整理档案等这些没有创造性的工作，是学不到什么实质性的东西的。我也觉得若是说具体学到什么专业的知识是很少的，但是就此否定在农行实习工作的意义和作用是在存在偏见和不理性的。

由于单位领导的安排，我和其他几个实习生共6 人主要在个人信贷部和个人金融部实习工作。实习的第一周我们都带着好奇和探究的心理去揣度农行，对农行的一切事物都感到新鲜有趣。这周我们主要的工作是抄写合同，这似乎是一件很简单容易的活儿，无需太着意。而正是这种放松的思想致使抄写合同时屡屡出错：资料填错格、文字数字错填漏填、协议条款印签印盖不清晰等等。而合同的严谨和法律性决定了任何的错漏和篡改都是不允许的，补救的方法只有重新写过，之前的工作也就白费了。

从抄写合同一事中我认识到农行的工作是严谨认真的，不管做什么事情都要时刻全身心的投入，不可有丝毫的松懈懒惰马虎，一时的不注意都可能带来难以弥补的错误。所以在下来的实习工作中，我时刻以严肃认真、谨慎小心的态度去要求和约束自己，不放过渠道销售每个细节。不懂的及时问，

有错误立马改正，最大程度上减少错误。

农行的工作虽然是严肃紧张的，但同事间的友好和谐相处使得办公室到处洋溢着活泼轻松的气氛。繁杂琐屑的工作并不能压垮同事们，相反他们以娴熟的专业技能轻松的给予还击和解决。同事们认真严谨的工作态度给我留下深刻的印象，他们亲如一家的友情更是让我羡慕。（工作汇报，工作中的点点滴滴也让我积蓄了一些对x行发展的意见和建议，下面我将从以下三个方面谈谈我的认识。

一、企业文化

企业文化不是预设好的，它是经历一段时间的发展而形成的一种社会表象。它是硬、软件的组合□x行在近年逐步在倡导企业文化的建设，且在硬件方面投入了许多的力量，在全国同行中走在了前列。但在软件建设上感觉落后很多。例如企业文化中所必须体现的员工精神、员工认同感、员工归属感等等，可以说非常欠缺，这点尤其体现在基层员工身上。究其原因，我认为这就好比上层建筑与经济基础的矛盾关系一样，现今的薪酬分配方式使基层员工抱怨诸多，工资上涨的幅度跟不上物价攀升的幅度。而当前x行长提出的创建“务实、敬业、创新、服务”的企业文化精神能有效的消除员工的消极情绪，使员工产生一股强大的凝聚力，推动各项工作实现质的飞跃。

二、授权管理

在会计部实习的时候经常听见的一个词语就是“授权”，据我了解柜面员工在业务处理中，若交易超过一定额度就要求专人授权，这种权力制约其设立初衷是好的，但是随着社会经济的发展，大额交易越来越多，这种制约的弊端就逐渐显露出来。我经常可以看到柜员急呼授权却迟迟不见应答，顾客怨声载道，严重时甚至引发顾客和柜员的摩擦，这给我行公众形象带来了极大的负面影响，我们因此不但会丧失现有

客户，更有可能损失很多潜在客户；再者从柜员自身感受来看，常有同事抱怨工作时缺乏安全感，工作时有来自四面八方的摄像头盯着，这些摄像头安装初衷是防范未知风险，而在平常它却担负着监督员工工作的职能。例如在办理特殊业务时，若被摄像头前的监督者发现其没有按照规定动作划卡授权便要受到批评，而这些所谓的规定动作往往只是流于表面形式。

三、信贷管理

存贷款是银行最原始也是最重要的一块业务，必须有效利用存款，用活存款为银行创造最大效益，因而我认为信贷管理是改革的重中之重。首先，人员配置亟需调整，应大力充实客户经理队伍。以都办为例，整个信贷部，个贷客户经理有7人而公司客户经理只有3人，相比之下，个贷业务量却远远不及对公业务量。在这种情况下每个公司贷款客户经理往往要对口4—5个客户，客户经理常常分身乏术，直接导致服务质量降低，从长远来看更可能在无形中流失大批客户源，这对工行发展来说是一笔无法估量的损失；其次，营销意识有待提高，应加大客户和市场拓展力度，不能仅仅依靠领导营销，而需要在全体客户经理中树立营销意识，可以不定期的邀请营销精英深入支行开展营销技巧培训，同时鼓励业务人员实施“走出去”战略。__是中部崛起的重要城市，近年来城市建设和经济发展的盛况有目共睹，在政府的各项优惠政策指引下，越来越多企业进驻__，这其中既包括诸如世界500强这样的大企业，更多的还有中小企业这支不容忽视的群体，潜在的优质客户数量自然不言而喻。x行应利用这个良好的外部经营环境，主动出击、抢先营销，源源不断的发展新客户，同时稳抓老客户，大家齐心协力共创x行稳健发展的新阶段；最后，风险管理常抓不懈。放款的最终目的是为了利润，过去沉重的历史包袱给我们敲响了警钟，好军队不打无准备之仗，因而必须严抓风险管理，尤其要将事后控制转移到事前预防。（法律上事后惩治犯罪不如转移到事前预防犯罪上来）但严抓风险决不意味着牺牲利润，可在原则性理念的指导下

为客户最大限度的提供金融服务。“以产品为中心”的无差别、单一化的信贷管理向“以客户为中心”的个性化管理的转变。

银行业柜员述职报告篇四

在学习、工作生活中，一切都是会慢慢改变的，我们都不可避免地要接触到报告，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基本要素。我们应当如何写报告呢？下面是小编收集整理的银行柜员的个人述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

今年来到银行做柜员的工作，我也是认真服务客户，得到赞扬，和同事的相处也是还不错，而自己也是要继续的努力来做的更好，一年工作也是在此总结下。

面对客户的工作，其实以前在学校也是做过一些模拟，同时也是在实习中去更熟悉了但真的到了岗位，其实我也是有压力的，面对的客户也是不一样，同时也是没有了同事在背后时刻的指导我，做得好或者差都是自己的，所以我也更需要谨慎而有好的服务态度去做好工作，同时自己的努力也是没有白费掉，反而也是由于自己的一个努力让自己工作开展的还是不错，得到了很多客户的肯定，而自己的服务我也是知道作为新人，只有态度更好一些毕竟自己的专业能力其实还有提升空间的，一些情况的处理不太懂的，我是会找同事来帮忙解决同时也是要安抚好客户，特别是一些我没有权限的事情更是如此，尽量的来让工作在我的岗位上去处理好，而不用让客户再去找其他的同事解决。这样也是可以更好的提升客户的体验，以及在自己来说，同事的帮忙其实也是一个让自己去学习的机会。

我也是一直以一个新人的态度面对自己岗位的工作，柜员为客户去服务，有些方面我也是清楚的确比较的简单，但这是对于自己来说的，但客户对于银行系统也是不熟悉，而且平

时的时候也是不会了解这些方面，所以才需要我们这些柜员来帮忙处理，同时我也是会多站在客户的角度来看问题，多为他们而思考，这样处理工作起来也是会更加的理解他们，而将效率去提升，一些枯燥的工作也是可以在其中看到问题的所在，积极的态度也是让同事们更加的认可我，更愿意来教我，有时候发现了我的问题，也是会告诉我，让我明白又是该如何来做才是真的可以处理好，柜员工作虽然在银行整个体系来说是比较基础的岗位，但是我也是知道无论是什么工作，如果自己愿意去学习，那么也是会有收获，如果不去学，那么也是容易被淘汰的，社会的竞争很大，我也是要继续的去提升自己。

一年工作里面，看到问题，自己也是改善了方法，同时也是要在来年，在柜员工作里面去积极服务好，让自己被更多客户肯定，自己也是要规划好一年的工作，也是相信可以去让领导和客户都是满意的。

今年的工作转眼已经接近尾声，回想一年以来的工作，在基层领导的关心指导下，在网点全体同志的帮助下，我在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高，现将20__年以来的工作总结如下：

一、基本工作情况

1、学习方面，自觉加强相关金融政策及法律法规的学习，不断提升自身的整体综合素质。

作为一名普通的前台综合柜员，我自觉利用休息时间，系统地学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、规章制度有了一个较为全面的认识，对于日常柜台上的客户业务咨询也能给予正确的反馈和答复。

此外，我抓住学习的机会，积极参加联社、基层社各种培训和技能考试，并注重对各种资料的学以致用，日常实战中不

断积累了工作经验。

2、工作方面，认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

一是我在具体的业务办理过程中，坚持做好“微笑服务”，耐心细致地解答客户的问题，树立热忱服务的良好窗口形象。

二是存款任务是关键，为完成我行的存款任务，我充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，走亲串朋、动员社区的储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，积极完成了上级支行下达的存款任务。

三是积极主动地营销我行的新产品和新服务。我立足我行实际，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务员贷款、失地农民专项贷款等特色业务，耐心给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议。

四是勤勤恳恳地完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的'安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，帐表的装订等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

3、生活方面，与人为善，注重培养自己的团队精神和协作意识，不断提升自身价值。在提高自身素质的同时，我尤其注重团队精神的发挥，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，有效开展好我社的各项工作。

4、安全经营方面，增强防范意识，熟练掌握、使用好各种防范器械。

经常检查电路、电话是否正常，防范器械是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的能主动上上级汇报等等。结合自身工作实际，加强凭证、印章管理，从源头上防范案件。努力把安全工作确实落到了实处。

二、工作中存在的问题和不足

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

一是创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

二是工作方式简单，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还有待提高。

三、工作愿景

新年新气象，在新的一年里即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合公司发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

一是继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

二是不断提升自身综合技能，如专业技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

三是充分理解客户的心态，进行换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

四是熟练掌握各种业务技能特别是计算机操作技能、财会业

务等技能，努力适应时代发展需要，更好地迎接转型的要求。

我将努力克服自身的不足，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体伙伴们一起，团结一致，为我行经营效益的提高作出自己的努力。

20__年在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最踏实的时候。因为回首这一年的工作，每一名员工都有自己的收获。尽管职位分工不同，但大家都在尽努力为行里的发展做出贡献。现将本人全年的工作情况汇报如下：

一、重视业务核算质量

贯彻人行、总分行各项制度，在会计经理的组织下每天晨会认真学习制度文件，并结合日常工作多总结多修正。一直坚持向时间要效益、向工作要质量。

二、加强自身管理，做好安全防范工作

全年无迟到早退，以积极心态投入工作，完成好本职工作和领导交代的各项任务。在安全防范方面，对柜员日常工作所用的各种公章、名章都严格做到每日入库保管；对自己库中的重要凭证和现金能做到午晚盘库，帐实相符、不超库存。总之，我们要将一切防患于未然，不做亡羊补牢的无用功，力求使全行的工作在稳健中谋发展。

三、培养自身操作能力，各项考试奋勇争先

在分行会计部和支行会计经理的组织带动下坚持苦练基本功，点钞、小键盘和汉字录入三项技能有了突飞猛进的进步。并在分行组织的季度考试、新员工考试中，同事间形成你超我赶，互相帮助、互相进步的氛围。体现出了团结同志的精神，

更让员工们感受到了行内大家庭的温暖。

四、加强服务品质、提升服务理念

今年在分行会计部的组织下，我行全体柜员、大堂经理参加了__学院的服务品质学习。在学习过程中，我对服务有了新的体会，在学习结束后，大家的面貌焕然一新。更整洁的仪表，更规范的动作，更发自内心的笑容，使我更加自信的为客户提供服务。在分行的各项服务品质检查中，我用标准、真诚的服务交出了满意的答案。

五、弥补不足，再创佳绩

回顾今年一年的工作，我发现在工作中还有一些不足：更加细心的办事态度，更有亲和力的处事方式，都是我需要在明年的工作学习中加以改进的。

以上是我20__年的工作总结，向全行领导及员工工作汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

自从我从__大学毕业之后，我就进入了我们银行工作。一年以来，我认为这是我个人成长之中最为充实和有收获的一年。这一年已经悄然结束了，虽然遇到过很多的难题和坎坷，但是我还是坚定了自己的内心，把这一份工作完美的坚持了下来。对于现在的我而言，在这份工作上，我有着充足的信心，也有着非常高的期待和渴望，我相信下一年，我能够继续创造新的业绩，为我们银行的发展推波助澜！

一、思想上的进步

进入工作，我们首先要端正的就是自己的工作态度和想法。有的人觉得工作是一种很束缚人的行为，其实一开始我也很

不适应这样的社会生活，但是渐渐的我发现，其实每个人在工作的过程中，都是在寻找一个更好的自己。你想要成为什么样子，你就去选择一条怎样的道路，在一份你喜欢的事业上拼搏，最后的结果一定也不会令人失望的。这次在这一年的工作当中，我思想上改进了不少，少了一些消极情绪，多了一些积极向上的心态。这也为我这一年的工作增添了许多的信心和力量，督促着我往更好的一个未来去发展和拓展。

二、能力上的提升

我们进步的前提是思想上的提高，有了思想上的巩固之后，我们再实践到实际当中去，个人的能力也会得到一定的提升。这一年，我不断的学习，不断的向他人请教和借鉴，这给我带来了一些进步的空间。以前我性格比较自卑、胆小，但是进入银行之后，我在努力的改变原本的自己，开始变得外向，学习如何和他人相处交流，这些都是我在不断提高的部分。而这一些也总称为我的个人能力。不管是在工作上，还是在自己的生活里，我的能力都在慢慢的提升中，这是我今年非常开心的一次收获。

三、下一年的目标和计划

下一年，就是我正式进入工作的第二年了，全新的日子就要有一个全新的目标。下一年我的目标大概就是在做好原工作的基础上，把自己的业绩提上去吧。柜员工作虽然看起来比较单一，但是其实也是有很多地方是值得我们去发展和提升的。所以未来一年，我愿意花时间去学习、拓展其他的领域，把自己的综合能力提升上去，不让领导以及信赖我的人失望，这是我未来的目标和计划，我会成为一个更好的自己，会成为银行一名更加优秀的员工！

时间飞逝，光阴如梭。在忙碌而充实的工作中我们度过了意义非凡的20__年。回顾一年的所有工作令人欣喜。在支行各级领导的带领和分理处主任的指导及同事间共同努力下，我

们积极学习业务知识，增加各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度，圆满完成了全年各项工作指标，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较好提高。现将一年的工作情况总结如下：

一、主要工作内容及职责

本人于20__年6月入职，从事综合柜员一职。平日工作主要有柜面对私业务、对公业务、代理发放工资等。看似简单的操作，却需要平日多积累多学习操作流程，日益更新，专注、仔细、耐心对待每一笔业务的发生与审核，尤其是对公业务。一个月的支票处理量相对较大，为了减少退票率，也为了提高自己处理对公业务水平，我坚持对每一张票据各个要素进行认真审核，高标准严格要求自己及客户填写规范。伴随着每笔业务发生的同时，也将内部控制制度铭记于心，七步服务流程做到大方得体，将各项政策落到实处。

二、我的收获与成长

我很庆幸自己能够加入__行，成为其中的一员，工作近一年的时间里，我的价值观和人生观都有个较大的改变，她让我相信人生一切皆有可能，只要自己肯努力创造。当然也只有能为企业做出奉献，才能实现自己的价值。

首先，在一个工作团体里，大家要团结一致，互助进取，因为团结是取得互利共赢的前提；其次，做好自己的本职工作是基本要求，作为一个柜员应该懂得自己该做什么，什么不能做，有主见有胆识；另外，客户是我们发展的主体，服务好客户是我们的职责，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

当然，通过对业务的熟悉和对企业内部控制的了解之后，能为企业的一些潜在的漏洞或发展提出建设性的意见是我们份

内之事，也是为企业能做的较好的贡献。

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，还必须要不断的学习，提高自己各方面的能力水平，才能向客户提供更高效、更优质的服务。我行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律法规，努力提高着自己的业务能力水平。

通过一段时间的工作，我深刻体会到银行是一个高风险的行业，办理每一笔业务都要注意到每一个小细节和要素，它可以是一个复核、一个签章、一个客签名、一个手印、一个登记、一个交易码。一笔业务可能涉及到很多个细节问题，如果因为粗心大意，不用心想，漏掉一个没有做到，都有可能存在风险，就比如放贷款。细节不是儿戏，需要我们严肃对待。严格把守每一个关口，是对我行风险的控制，更是对自己的负责。

三、存在的不足和努力方向

回顾20__年的工作，虽然各项工作都能比较顺利的开展，但深知自身依然存在不足，需要进一步改善。

其一，学习力度不够。以信息技术为基础的新经济时代，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，加快学习的步伐迫在眉睫，不容迟缓。我始终相信机会是留给有准备的人，所以，在工作之余，我还在为考取基金销售资格、中级会计职称等证书做准备。

其二，个人情绪控制不佳。

针对以上问题，今后的努力方向是：

其一，加强理论学习，进一步提高自身素质。

其二，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，用饱满的工作状态，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与企业的发展紧密结合，充分发挥自己的工作积极性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们__行共同走向更好的明天。

银行业柜员述职报告篇五

2022年即将结束，回顾这一年的工作情况，收益良多，趁着这段时间好好写一写自己的述职报告吧。以下是小编收集整理银行业柜员个人述职报告2022，欢迎大家前来阅读。

在即将过去的20__年里，在行领导的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。作为一名储蓄岗位的一线员工，我深深地明白我们更应该加强自己业务技能水平，这样们才能工作得心应手，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确服务。以“客户满意、业务发展”目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，让每个顾客都能高兴而来满意而归。现将一年来的工作述职报告如下：

一、不断加强学习，提高自身素质。

现在金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富。作为银行柜员，只有自己首先学习把握这些新产品的知识，才能向客户营销。为此我不断地加强学习，学

会相关操作规程。我觉得，只有学习，开阔视野，才能跟得上业务发展的需要。独木不成林，在与同事合作中，我不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。

二、立足本职岗位，热诚服务客户。

我所在的岗位是我行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。因此这样的工作环境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，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。我所服务的客户文化层次和性格脾气各不相同，我时刻提醒自己要从细节做起，把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化，用心来为广大顾客服务。当我听到客户对我说：你的活儿干的真快……你的态度真好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

三、吃苦耐劳，爱岗敬业。

我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。

工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向老同志请教，积极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为青年人，我们有更旺盛的精力投入到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。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，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，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。

当日历一页页撕落，只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。在这一年里，每天记账，结账，做传票，写账簿，虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我尽心尽力，忠于职守。我用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获丰收的喜悦。

一、立足平凡踏实工作

在禾加支行，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，在这个岗位上我一干就是十八年。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。柜台服务是展示银行系统良好服务的“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，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。

二、团结协作共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。结合我自己做新人时的经验，我注意引导他们从账理出发，而不是教他们如何进行简单的菜单操作。在平时的工作中，我还将自己的工作学习经验毫无保留地告诉他们。我想，这样的教法不一定是最好的，但一定会让他们学到业务知识的本质，学会融会贯通，举一反三。今年相继有三名新同事加入，他们虽有一定的金融专业知识，但对于临柜操作技能来说，尚有欠缺。为了能使他们尽快上岗，我对跟班实习的新同事耐心进行操作章程的培训，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。对于他们的薄弱环节一技能，也将自己平常练习的心得告诉他们，供他们参考。通过一段时间的双向努力，他们已能熟练进行单人上岗操作了。

银行新进人员渐渐增多，在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

三、业务全面进取向上

在市场竞争日趋激烈的今天，在具有热情的服务态度，娴熟的业务能力的同时，必须要不断的提高自己，才能更好的向客户提供高效、快捷的服务。支行举办的各类培训和技能考核为我尽快提高业务技能提供了有力的保障。我始终积极参加各类培训，坚持认真听课，结合平时学习的规章制度和法律、法规，努力提高着自己的业务理论水平。回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础，专业知识，文化水平，工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观，人生观，价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对邓小平市场经济理论，国家法律，法规以及金融业务知识，相关政策的学习，增强分析问题，解决问题的能力。

二是增强大局观念，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，积极配合领导同事们把工作做得更好。

本人__，任职于__支行__分理处，担任综合柜员一职。现调入营业室，担任综合柜员一职。在去年一年的工作中，我始终保持着良好的工作状态，以一名优秀__员工的标准严格的要求自己。自觉遵守__的各项规章制度，严格执行上级下达的各项任务；在上级领导和同事的关心帮助下，认真履行岗位职责，尽己所能努力完成各项工作。现就任职期间所做工作述职如下：

一、履行职务情况：

(一)加强科学文化知识与政治理论学习，提高自身综合素质。入职来本人认真学习了思想，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；并自觉学习国家的各项金融政策法规与行里下发的文件精神；积极参加行里举行的各种学习、培训活动，认真做好学习笔记，并在实际工作中加以运用。我在工作之余狠抓业务知识学习，为更好地适应各个岗位奠定了良好的基础。

(二)做到优质微笑服务，提高窗口服务质量。我所在的岗位是一线服务窗口，所以我的一言一行都代表着__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，为客户提供微笑服务，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。

(三)大力宣传新业务品种，积极营销中间业务。在民众的八个月里，我一共开卡17个，短消息服务15个，个人网银5个；在营业室的四个月里，我一共开卡15个，短消息4个，个人网

银1个，企业网银4个。我积极营销中间业务，增加中间业务收入，提高电子渠道分流率，用最少的成本，为我行创造最大的效益。

(四)增强安全意识，防控风险。银行作为高风险行业，在主抓业务的同时，更需要防控风险，时刻不忘安全的重要性。在业务操作过程中，严格按照规章制度办理业务，确定每一笔业务的真实性及可靠性，及时避免了业务操作风险，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

二、存在的主要问题：

最主要是拥有的知识水平不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，新业务不断面世，新系统不断上线，面对严峻的挑战，我有时缺乏学习的紧迫感和自觉性。

针对以上问题，我今后的努力方向是：

我必须加强学习新业务，进一步提高自身业务水平。对自己的业务水平不能自满，要不停地鞭策自己努力学习新业务以及新知识。必须熟练掌握市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策，以适应不断变化发展的市场。我更要不断加强自己的业务技能水平，这样我才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

三、今后设想：

时代在变、环境在变，市场在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的事物出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的业务水平，把自己培养成为一个业务全面的农行银行员工，能够胜任不同的岗位，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我

会在今后的工作、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。

在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱行敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对__的激情和热情，为我热爱的农行事业继续奉献我的热血、智慧和青春。我相信，20__年的工作会再上一个新台阶，会取得更大的成绩！

尊敬的__领导：

转眼20__年又开始了还记得去年今时，时光飞逝。刚刚入行的甚至都没有机会来写这份述职报告，而现在都算是行里的老员工了虽然只是这短短的一年，却感觉我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。

在修水支行，我从事着一份最平凡也是最基层的工作——柜员。作为一名一线的员工，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。而在银行员工中，柜员又是直接面对客户的群体，柜台是展示银行形象的窗口。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九银人的真诚，感受到在银行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的。我深切感受到自己肩负的重任，所以我要求自己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。

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”，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，也赢得了不少客户的赞赏。在做好柜面服务的基础上，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。所以在日常工作中，主管带领我们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。同时，我还能不断学习银行各项业务知识，积极利用业余时间加强对金融理论及业务知识的学习，不断充实自己，对总行及支行下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定的提高。

在取得一点成绩的同时，我也还存在着以下几点不足之处：一是，业务能力方面提高不快，还需要努力学习；二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强，工作开拓不够大胆。面对新的一年，在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方向努力：

- 1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种金融理论知识，并用于指导实践，以更好的适应行业发展的需要。
- 2、我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。
- 3、“学精于勤而荒于嬉”，实践是不断取得进步的基础。我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一件工作。

今天，我们正把如火的青春献给银行，银行也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。作为一名成长中的青年，只有把个人理想与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，在开创银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

特此报告

__x

日期:20__年x月__日

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作情况

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

(一)我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行新职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想

的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

(三)我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

(四)我从敬业守道中感受到了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的螺丝钉，拧在那里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要

善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，

要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

我从20__年1月14日正式独立盯柜开始，到今天整整20__年，其间在营业部大厅5号窗口一年，在沃德一号窗口一年，即服务过低端大众客户，也服务过高端沃德客户，通过两年的前台先进服务和理财产品营销，我总结了以下三条体会：

第一、打造自身的服务品牌

营销大师菲利普科特勒曾经说过：三流的营销卖产品，二流的营销卖服务，一流的营销卖自己。当我们羡慕人家又出一大单的时候，我们首先想想自己是否已经形成了专属自己的服务风格和服务品牌。与客户建立信赖关系是非常困难的一件事，但是一旦这种信赖关系建立起来，你就是把一块石头卖个钻石价给他，他也会欣然接受。

我刚到沃德的时候，很多沃德客户都不认可我，即使我这个窗口空着，旁边同事的窗口忙着，客户宁可在旁边排队等也不愿意找我办业务，当时我也非常郁闷。后来经过一两次体验，许多客户觉得这个小伙子也不错，办业务也挺快，懂得也不少。许多客户同我之间走出了一条从试着接触开始，到开始建立信任，再到逐渐加深信赖，最后到基本完全信赖的关系之路。

我有一个客户张先生，是我行一位同事的爱人，在一家大型合资企业担任主要领导，之前听老同事说这位客户不太容易接触。每次来办业务总是急匆匆地，稍有人排队，就不高兴，办完立刻就走，多一秒钟也不停留。通过几次办业务和他接触，我发觉这位先生不是难以接触，而是觉得和我们银行前台人员只是提供现金服务的，没有什么深度。和我们交流根

本获得不了任何有价值的东西，用他的话说，我们只不过是一群“数钞票的”。

夏天有一天，这位张先生又来沃德办业务，我发现他那天穿的t恤衫比较特别，不像以前他低调奢华的穿衣风格，就是一件普通白色t恤衫，上面印了“mitsloan”几个字母。我知道这是麻省理工大学斯隆管理学院的简称，我就询问了一句，我说：“张先生，这件t恤衫是不是您麻省理工大学斯隆管理学院的朋友送您的？”他当时吃了一惊，说：“你还知道这个？”我说：“是呀，我还曾经在网上自学过它的开放性课程。”他说：“那是在清华读emba时，到麻省理工大学斯隆管理学院交流访问时，学员发给我们的，我比较珍惜，就带回国内来了，小伙子，你是第一个认出这件衣服出处的人。”之后我们又聊了二十多分钟关于mba学习的事情，他才离开，从此以后他每次来再也不像以前的样子，而是客客气气的。

信赖感的取得也许需要十几二十次的接触，花几个月甚至更长的时间，但是毁掉它也许只需要五分钟。因此，我像珍惜自己的眼睛一样珍惜客户对我的信赖。

第二、银行前台柜员切忌过度热情，容易使客户感觉不真诚。

如果对你没有好处，凭什么放者你们银行的定期存款你拦着不让办，非得让我买保险？当客户有了这种想法，不管我们怎样热情营销，客户只会更加反感，有素质的客户可能会说：“那好，我回去再了解一下，考虑考虑。”素质稍差的客户就骂了：“说存定期就存定期，你哪儿那么多废话。快给老子办！”一天遇到两三个这样的客户，将严重影响心情和工作业绩。

最后，奉劝诸位营销要量力而行，会计人员考核的主要标准是业务量和后督系统差错率，营销占的比重不过3%，换句话说，你卖一个亿的保险，但是你的业务凭条上，客户签错俩名字，就什么都不是了。因此千万不要顾此失彼，干活干成

个四不像，挺可悲的。

20__年9月，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了红旗岭分理处，在那里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来红旗岭分理处已经25个年头了，我始终持续着良好工作状态，以一名合格银行员工的标准严格要求自己，立足本职工作，刻苦钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位默默奉献着，为我们的银行事业发一份光，贡献一份热。忙忙碌碌的20__年即将过去，回顾一年来的所有工作令人欣慰，在支行分理处各级领导的带领下和同事们的帮忙下，我圆满顺利地完成了本年的各项工作任务，现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下：

一、加强业务知识学习。个性是学习《员工违规处理办法》和《员工守则》等。增加自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质服务，提高窗口服务质量，我明白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，因此，我时刻提醒我自己在工作中必须要认真细心，严格按照规章制度进行操作，同时尽最大努力去帮忙客户耐心解答客户在输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。

三、大力宣传新业务品种，用心营销中间业务，全面完成分理处下达的各项业务指标，营销正德保险32万元，太平洋保险3.4万元，办理网银开户85户，借记卡开户388户，为本行创造了中间业务收入。

四、增加安全意识，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，工作中能够坚持及时上下班，进出门能做到即开即锁随手关门，坚持做到一日三碰库，杜绝自办业务，及时避免业务操作风险。

回顾20__，展望20__，在新的一年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。