

2023年大学生银行实践总结 大学生银行实习报告(汇总9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

大学生银行实践总结篇一

转眼间，我在中信银行xx分行近一个月的银行实习结束了，我从没想过会如此不舍。“千里之行，始于足下”，这个暑期短暂而又充实的实习，让我受益匪浅，是人生的一段重要的经历。实习中有苦有甜，平坦的大道上多个门槛是种挑战也是一种机遇，这个门槛也许是障碍也许是通向另一个世界的门票。

我是x月x日开始到银行实习的，一个月的实习，我不仅体会到学校里的学习生活没有的社会工作的繁杂与压力，也的确感悟到中信银行以客户为中心的经营理念及由此带来的竞争优势。更重要的是，我在辛苦的实习中，收获颇多。一个月的实习里，我基本掌握了会计柜岗位职责，银行业务的《票据法》《支付结算办法》《账户管理办法》，同时掌握了转账支票，现金支票，银行汇票，银行本票的运用原理及业务流程。了解了单位银行结算账户集中开立系统，增资验资开立情况，变更印鉴，票据清算打码等银行基本业务等等，我相信这对我专业知识的提升以及为将来进入社会真正走上工作岗位是非常有益的。

在实习的前几天里，我主要跟主任学习，一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相

关文件。结合金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。在学习过程中，我深切地感到，学习就是为了提高，提高素质，加强对工作的负责态度，每一个员工都有权利和义务去学习！在学习了各种相关知识的同时，我还积极向业务员学习。因为现在银行是实行的柜员制，所以我并没有机会去进行操作，但是就是从旁边的学习中，我学到了工作之外的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。“创建学习性组织，争做学习性员工”每个员工勤奋学习的精神，带动着银行业务的广泛开展。身在银行，身处不同的岗位，都是为客户服务，每一位中信的员工都是我学习的对象。在跟客户经理的学习中，我认识到客户资源的优劣决定了一家银行业务结构盈利状况和竞争力水平。实施客户知识管理可以提高客户资源的开发和利用。在实习中，我归纳总结了客户知识管理的结构，并用理论知识和时间不断丰富。改善银行与客户之间的关系，拓展业务空间，发展利润源泉。在对客户服务的同时，我明白并领悟着，中信在资产总额大但资本欠缺的情况下，是如何利用资本的稀缺性的。利用最少的经济成本获得最大的收益，是每个客户追求的，资本追求利润，决定了资本是闲不住的，只有通过创新金融产品来节约经济成本。

在对会计业务的学习中，让我了解最多的是对公业务。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，记帐、复核与出纳。这里所讲的票据业务主要是指支票，包括转帐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，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对，（目前中国银行使用的都是手工核对）；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，会计记帐员审核无误后记帐，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帐后）。转帐支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记帐员审核记帐，会计复核员复核。这里需要说明的是一个入帐时间的问题。现金支票以及付款行为本行的转帐支票（如收付双方都是本行开户单位的）都是要直接入帐的。而我们熟知的是“存放中央银行款项”，则是与中央银行直接往来的省级分行所使用的会计科目。

后一阶段的实习主要以大堂引导和户外宣传活动为中心，期间进行了几次相关业务的培训。正是这些知识的培训，使我逐渐了解了金融，了解了银行，更是了解了中信银行。通过在中信的学习，我越来越深刻地了解了中信相对于其他银行的不同之处，了解中信发为客户着想的各种业务，我想这正是可以使中信在银行业间不断壮大不断深入人心的关键所在。中信的细腻，周到，以及独到的业务，不仅使客户选择了中信，同时也使我们非常自豪可以在这样一个蓬勃向上有活力的银行实习。

有了这些对中信银行的了解，我们便可以代表中信去做宣传工作。我们把中信介绍给大家，使尽量多的人可以享受的中信优质的服务，同时也拓展客户群，为中信创收。在学习了相关的政策和业务知识后，。我们跟随中信前台工作人员，一起边宣传边现场发卡。我们分成左右两组，各组都在做积极的宣传。活动结束后我们群的宣工作和发卡量明显高于另外一组。我们凭借我们的热情和口才还有不怕碰钉子的态度，更是凭借我们东方卡本身的魅力，赢得这一场各个银行间银行卡的“战争”。

在大堂引导的经历中，由于实习的支行人员不足，省分行暂时也未能派遣员工来网点，所以这里工作的同仁们大多身兼

数职，尤其是我们的大堂经理，常常是跑进跑出，忙里忙外。而我的实习工作所接收到的分配任务也是力所能及的一些杂碎的小事。所以做事的空隙之间我也很乐意随处走动，力求跟着多学习一些不能接触的业务。

而户外宣传工作主要进行两种，一种是在银行大厅给客户讲解以及协助客户办理业务，另一种户外路演宣传。在这个方面我有几点建议：首先是大厅工作，其实我觉得这个工作的必要性不大。因为一般的客户都可以独立完成办理业务；即使偶尔有疑问，也都是很小或者很简单和单一的咨询，而这些问题往往柜员都可以很轻松地顺口讲解，不会费很大事情也不繁琐。所以我觉得在这个方面浪费人力不是很必要。我的感觉是：倘若主动去询问客户是否需要帮助，有时会把客户吓了一跳，有时只是得到一个摇头的微笑；而默默等待别人的咨询，却几乎没有。所以我觉得岗位没有什么价值。

然后是户外路演。我觉得户外宣传不是哪里都可以的，而是一定要首先了解清楚你要去宣传的地方是什么地理环境，人文环境，甚至天气状况。xx日当天，烈日炎炎，空气湿度极大，导致整个大气闷热到难以忍受。但是我们还是依照计划搬了桌椅宣传架宣传材料等等去了花桥社区。但是，我们冒着高温牺牲的人力物力并没有得到应有的回报。为什么我觉得至少有下面两点至关重要的原因：其一，温度太高，环境极其恶劣。即使我们可以为了工作强忍着来户外做宣传工作，但是客户却没有理由冒着高温出来接受你的宣传。酷热的周末上午，几乎每个人都选择在家里吹着空调睡懒觉，或者看看电视做做家务。谁会没事出来外面换角度说，那些少数出来外面的人，也都是实在有事情才不得已出来的——而这些人，哪个不期盼迅速办完自己要做的事情赶紧回家，哪个会在炽热的马路上流连我们的宣传其二，我们只看到了炼油厂这个庞大的个人客户群，而没有站在具体客户群特点的角度进行考虑。炼油厂这个地方，地处济南东部郊区，跟市中心有一定的间隔性。而炼油厂附近并没有我们银行的营业网点，即使是自动柜员机因为没有。虽然我极力给大家讲解我们可

以使用任何一台atm[]但是存款等的不方便，还是无法另炼油厂居民接受我们的卡。他们说：“银行看一大堆了，都没用。”的确，如果办出去的卡用不到，在我们银行的角度也是不愿意看到的。所以说，宣传地点应该选择营业网点便利可达的地方。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在短暂的实习过程中，我深深的感到自己所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。

“千里之行，始于足下”，这近一个月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。

实习中有苦有甜，平坦的大道上多个门槛是种挑战也是一种机遇，这个门槛也许是障碍也许是通向另一个世界的门票。当我实习结束的时候，再回首那绿色的麦穗的时候，看到那热情洋溢的一张张笑脸的时候，我知道银行里还有好多好多要学的！

大学生银行实践总结篇二

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，记帐、复核与出纳。这里所讲的票据业务主要是指支票，包括转帐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，会计记帐员审核无误后记帐，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帐后)。转帐支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记帐员审核记帐，会计复核员复核。这里需要说明的是一个入帐时间的问题。现金支票以及付款行为本行的转帐支票(如与储蓄所的内部往来，收付双方都是本行开户单位的)都是要直接入帐的。而对于收款人、出票人不在同一家行开户的情况下，如一些委托收款等的转帐支票，经过票据交换后才能入帐，由于县级支行未在当地人民银行开户，在会计账上就反映在“存放系统内款项”科目，而与央行直接接触的省级分行才使用“存放中央银行款项”科目。而我们在学校里学习中比较了解的是后者。还有一些科目如“内部往来”，指会计部与储蓄部的资金划拨，如代企业发工资；“存放系统内款项”，指有隶属关系的下级行存放于上级行的清算备付金、调拨资金、存款准备金等。而我们熟知的是“存放中央银行款项”，则是与中央银行直接往来的省级分行所使用的会计科目。一些数额比较大的款项的支取(一般是大于或等于5万元)要登记大额款项登记表，并且该笔款项的支票也要由会计主管签字后，方可支取。

“一天之际在于晨”，会计部门也是如此。负责记帐的会计每天早上的工作就是对昨天的帐务进行核对，如打印工前准备，科目日结单，日总帐表，对昨日发生的所有业务的记帐凭证进行平衡检查等，一一对应。然后才开始一天的日常业务，主要有支票，电汇等。在中午之前，有票据交换提入，根据交换轧差单编制特种转帐借、贷方凭证等，检查是否有退票。下午，将其他工作人员上门收款提入的支票进行审核，加盖“收妥抵用”章，交予复核员录入计算机交换系统。在本日业务结束后，进行日终处理，打印本日发生业务的所有

相关凭证，对帐;打印“流水轧差”，检查今日的帐务的借贷方是否平衡。最后，轧帐。这些打印的凭证由专门的工作人员装订起来，再次审查，看科目章是否盖反、有无漏盖经办人员名章等，然后装订凭证交予上级行进行稽核。这样一天的会计工作也就告一段落了。

储蓄业务

储蓄部门目前实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，办理储蓄卡等，凭证不在想对公业务部门那样在会计之间传递，而是每个柜员单独进行帐务处理，记帐。但是每个柜员所制的单据都要交予相关行内负责人先审核，然后再传递到上级行“事后稽核”。

信用卡业务

由于目前的实际情况，中小企业融资难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷

款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。建行也是如此。所以，银行目前也投入了个人贷款领域。需要注意的是，银行的个人贷款业务并不是直接将款贷给个人，而是与商家签订一定的协议，其实是将款贷给商家，然后商家把商品卖给个人，个人再还款给银行。银行在与商家签订协议时，审查商家的证件是否齐全。而个人要向银行提供有关的收入证明，身份证明等。一般都是以购买的标的物作为抵押，最常见的就是动产抵押(如汽车贷款)和不动产抵押(如住房贷款)。信贷部门实行的是审贷分离制，就是进行贷款客户开发与具体发放贷款，审核贷款可能性的工作人员是各司其职的。

小结

通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了

解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。虽然这次实习的业务多集中于比较简单的前台会计业务，但是，这帮助我更深层次地理解银行会计的流程，核算程序提供了极大的帮助，使我在银行的基础业务方面，不在局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。尤其是会计分工，对于商业银行防范会计风险有着重要的意义，其起到了会计之间相互制约，互相监督的作用，也有利于减少错误的发生，避免错帐。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的业务往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其显得重要，特别是目前的就业形势下所反映的高级技工的工作机会要远远大于大学本科生，就是因为他们的动手能力要比本科生强。从这次实习中，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能力与比较系统的专业知识，这才是我们学习与实习的真正目的。

通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。虽然这次实习的业务多集中于比较简单的前台会计业务，但是，这帮助我更深层次地理解银行会计的流程，核算程序提供了极大的帮助，使我在银行的基础业务方面，不在局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。尤其是会计分工，对于商业银行防范会计风险有着重要的意义，其起到了会计之间相互制约，互相监督的作用，也有利于减少错误的发生，避免错帐。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的业务往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其显得重要，特别是目前的就业形势下所反映的高级技工的工作机会要远远大于大学本科生，就是因为他们的动手能力要比本科生强。从这次实习中，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

基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们学习与实习的真正目的。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

大学生银行实践总结篇三

____年_月_日是到中信银行报到的第一天，根据提前的会议安排，我与班上另外两名男同学一起搭乘公交去__支行报到。记得起床时间是六点半，但两个小时的车程让我们到实习地点的时候已经将近九点了。到支行，我们进门就得到了大堂人员的接待，其中一位叫__，后来她是大学毕业刚过来的，也还是处于实习阶段，另一位叫__，职务是大堂经理。在贵宾室等候五分钟后支行经理__出来接待了我们，在简单的自我介绍过后她给我们也简单介绍了支行的概况和主要业务分类，然后给我们安排了实习岗位，我被分配到大堂，另外两名同学被分配到零售业务部门。对于一行第一印象：男女比例严重失调的地方。

在大堂的实习是很辛苦的，每天要站立六个小时，是一项耐力运动，记得第一天下班后累的精疲力竭，同样的挤了两个小时公交后回到宿舍已经是晚上七点了，晚饭过后稍事休息

便入睡了，我想在之前三年的学习中还没有出现过九点便入睡的状况吧。

在大堂我有这两位老师：__跟__，她们都很热情，__在第一天便带着我熟悉单据，从常见的开户单说起，一张简单的表格可能就涵盖了整个银行的所有业务，做一要理解它也并非易事，虽然大部分选项都是通俗易懂的，但是仍然有一些专业术语是我们这些非专业学生不能理解的。通过填单训练，我知道了什么事网银的移动证书、文件证书。，另外，在开户还需要填写客户资料表并附加身份证复印件。在大堂最主要的工作室接待顾客，为顾客提供“三声”服务：客户来时要有“您好”声；客户有问要有回答声；客户离开时要有送别声。然后就是站在取号机旁边，为顾客取号兵引导他们到相应的窗口，当客户走后将椅子还原。

就这样每天都做着类似的事情，当然每天也都会遇到不一样的事情，比如曾经有一位法国女士过来换汇，她进门便对我说“e_change”缺乏与外国友人交流的我一时还没有缓过神来，不过还是在短暂的思维短路后很好的为她做了引导。但是窗口告诉我她要换的是欧元，需要在中信开户后才能操作，要求我引导她填表格，做好解释工作，要把一张复杂的表格用英语解释给眼前的女士对于我来说的确是一个很大挑战，结果是挑战失败，把她交给了大堂经理。通过这件事情，我想我在以后的学习中还是应该多锻炼一下实用性很强的英语口语吧。

实习收获：

服务标识

网点服务人员上岗必须规范佩戴工号牌或摆放统一的服务标识牌，根据业务需要设立的大堂经理(或大厅值班、咨询人员)须佩戴或摆放明显标志。

着装

(一) 营业网点服务人员要统一着装。

(二) 服装必须熨烫整齐，纽扣齐全，干净整洁，工号牌端正地佩戴在左胸前，皮鞋保持清洁光亮。

(三) 上衣口袋和裤子口袋里不宜放太多的东西，以免变形，影响美观。

(四) 男员工必须按规定戴领带，夏天着衬衣，衬衣须扣好全部扣子，衬衣扎在裤内，不能挽袖；系深色皮带，着深色袜子，穿深色皮鞋。

(五) 男女员工必须穿深色皮鞋，保持鞋面清洁。女员工不允许穿拖鞋，或其他形态怪异的鞋，袜子应与制服颜色相称，避免露出袜口。女员工穿凉鞋要前不露趾，后不露跟。

(六) 员工上班面对客户时不得戴袖套。

行为举止

(一) 微笑要亲切

接待客户应自始至终保持微笑，目光注视对方“注视区”（双眼和鼻尖之间的三角部位），不要游离别处、东张西望。不得流露出厌烦、冷淡、僵硬的表情，不得扭捏作态，吐舌、作鬼脸，不得经常看表。

(二) 站姿要挺拔

站立时挺胸收腹，不弯腰。男员工站立时双脚自然分开，脚外侧与肩同宽，双手不能放在兜内，双手自然下垂或交叉放在背后；女员工站立时双脚成“v”字或“丁”字步，双手自然下

垂或虎口-交叉，右手轻握左手置于腹前或背后。禁止双手叉腰、双臂抱于胸前，手插口袋，身体东倒西歪或依靠其他物体。

(三) 坐姿要端庄

1、与客户坐着面对面交谈时，应挺胸收腹微向前倾，目光平视客户。

2、女员工落座前先用脚感觉椅子的位置，用手掠平裙子然后坐下，双腿并拢，双手轻轻置于腿上。

3、男员工可直接落座，双腿可略分开，双手自然置于腿上。

4、坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直，两腿平行自然着地，不抖腿，不伸直腿。临柜受理业务时手臂可自然地放在柜台上，但不准趴在柜台上。

(四) 行姿要稳重

1、行走时，身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动。男员工行走姿态要端正稳健；女员工行走姿态要轻盈灵敏。

2、多人行走时，不得勾肩搭背或嬉笑追逐，不得并成一排。

3、一般情况下应稳步行走，有紧急事情可碎步快行，不可慌张奔跑。

(五) 嘉宾要礼遇

看到嘉宾(尤其是行领导陪同的重要客户、领导等)，应立即起立，微笑，行注目礼；乘电梯时，遇嘉宾应主动礼让。

(六) 禁止行为

- 1、在服务中，不得串岗，聊天、嬉笑、喧哗、吃零食、抽烟、扔下客户接听电话或无精打采、东倒西歪，前仰后靠。
- 2、与客户交谈不能伸懒腰、玩东西，打哈欠、挖耳朵、剔牙、修指甲、吹口哨、哼歌曲等，打喷嚏时应捂住嘴，不唾沫四溅。
- 3、举止要稳重、大方、诚恳、有礼，双手不得叉腰，插入衣裤，不得敲桌子或玩弄物品。

服务用语

(一)用语原则

- 1、工作中要使用普通话;在向客人介绍业务时，尽量避免使用专业词语，令客户不易理解。
- 2、自觉使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。
- 3、在与客户交谈中，要准确、简洁、清楚、表达明白，说话要按轻重缓急，讲求顺序，语调平稳轻柔，速度适中。言谈应得体，做到善解人意、善于倾听，懂得赞美，宽以待人，永不争论。在需要表明自己的观点时，应采取谦恭、委婉的方法表达自己的意思。
- 4、用辞讲究，应做到言必有礼、言必有的、言必有情、言必有度。言谈要与自己的身份和授权状况相适应，掌握分寸。

(二)基本礼貌用语

- 1、迎客用语。如“您好”、“您好、请问您办理什么业务”“您好、欢迎光临”等，使用迎客用语时要灵活冠以尊称。
- 2、抱歉用语。如“对不起”、“对不起，设备线路出现故障，请稍等”、“今天比较忙，耽误了您的时间”、“对不起，让您

久等了”等。对客户抱以歉意，让客户感受到我们的诚意，取得同情和谅解。

3、感谢用语。如“感谢您对我们的工作提出宝贵意见”、“感谢您对我们工作的支持”等，向客户致谢，态度要虚心、诚恳。

4、送客用语。如“请走好，再见”、“欢迎您再来，再见”、“请多提宝贵意见，再见”等。

营业前准备工作

要做到人员到位、心态到位、用具到位。

(一)大堂经理应提前__分钟到岗。

(二)按照《中信银行网点服务人员礼仪形象基本标准》，自查仪容仪表，调整心态，以最佳的精神状态迎接客户，提醒柜面人员整理着装。

(三)检查营业厅外、营业厅大堂和自助服务区环境是否整洁、卫生。

(四)检查室内光照，确保照明充足。

(五)检查营业厅宣传资料、客户意见簿、所需办公用品(如名片、产品介绍、表格等)及各类业务凭证等资料是否齐备，摆放是否整洁有序，是否及时更新与调整。

(六)检查营业厅电子显示屏及告示栏内容是否及时更新，是否有过期信息。

(七)检查老花镜、签字笔、点钞机、验钞机等服务用品是否放置在方便客户使用的位置并正常使用。

(八)检查在行式自助设备是否能够正常运行。

(九)检查排队管理系统、客户评价系统运行是否正常。

(十)遇雨雪天要在营业厅门口铺设防滑设施，摆放温馨提示立牌。

营业中工作

接待客户中要做到表情到位、语言到位、举止到位、工作到位。

(一)表情到位

- 1、客户进入营业厅，应以良好的礼仪迎接客户，注意姿态及手势。
- 2、坚持微笑服务，做到笑容可掬，亲切自然，发自内心。
- 3、与客户交谈时，神情集中，目光专注，不要斜视或东张西望。

(二)语言到位

- 1、工作时间应使用普通话，对于外宾使用简单外语交流。
- 2、自觉使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。
- 3、坚持“三声服务”，即来有迎声、问有答声、走有送声。
- 4、与客户沟通，语言要简洁、亲切、诚挚、热情，语气温和，语调、语速适中。音量以客户能听清为准，内容要围绕我行的相关服务，不得涉及客户个人隐私，不得强行索取客户个人信息。
- 5、接受客户咨询时，要简明扼要，通俗易懂，尽量不使用专业术语，用语准确，符合规范；不能有问无答，置之不理。当

客户提出不合理要求或不理解银行制度时，要晓之以理，耐心解释，不应简单用“制度规定”等话敷衍客户。

6、禁止使用语气生硬、不耐烦或具讽刺、挖苦、搪塞、埋怨、刁难等伤害客户感情、损害我行形象的语言。

大学生银行实践总结篇四

连年在市行系统的绩效考核名列前茅，其中很大一部分是得益于其拥有卷烟厂、公司等优质客户，更不可忽视的是拥有一支凝聚力极强的营销团队，一个和谐的工作环境以及一直延续下来的紧凑的工作节奏和良好的学习氛围。过去的两个月我先后在会计部和信贷部实习，在每一个部门都得到了领导的关怀和同事的帮助，这段宝贵的实习期是我从一名在校学生向合格的公司职员转变的关键阶段，现在我将这两个月来工作学习的情况做一下总结。

在非现金业务区的学习期间，通过看、问、思，我对会计部门核算的主要流程——记账、复核与出纳有了初步认识；另外我还有一段见习大堂经理的特殊经历，大堂经理是许多客户了解工行的第一窗口，我的主要工作是对客户办理的各项业务进行引导，及时处理客户的咨询和投诉，发放回单和对账单。在客户至上理念的指导下，我的用心服务，得到了客户的一致好评。在与客户面对面交流的过程中，一方面锻炼了我的沟通能力和交际能力，另一方面也使我能第一时间倾听客户对工行的意见和建议，有助于我们不断地改进工作、完善服务。

八月份我被调到信贷部学习个人和公司贷款，期间我们向各业务经理学习信贷知识与营销技巧，尝试着与个人及法人客户进行沟通，学习办理个人住房、消费等贷款，学习使用系统对公司客户进行评级授信。由于我行优质客户与国外多家企业保持着频繁的业务往来，这使我们有机会接触到一部分国际业务，主要是关于开立信用证的相关流程。

一个月来我学到的不仅仅是银行的相关业务，更学到了一种积极竞争、勇挑重任、兢兢业业的工作态度，所有这些成为了我人生中一笔重要财富。同事们在平时工作中、具体业务上给与我的巨大帮助让我难以忘怀，他们对银行业相关政策、具体业务知识的精通，与合作伙伴、具体客户关系维护的得心应手以及他们积极勤奋的工作态度都使我受益匪浅。

以上是我在实习期间的工作汇报，工作中的点点滴滴也让我积蓄了一些对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、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。

二、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，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
为客户提供最大限度的金融服务。“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。

大学生银行实践总结篇五

在国内，中国银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能
齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国的银行之一。在
海外，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。中国银行县支行城关分理处是
县支行直属的一个营业网点，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提供安全、快捷的全方位优质金
融服务。

此次实习的目的在于通过在银行的实习，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）了解实习单位基本情况和机构设置、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。

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，却未发现我原来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，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗？后来慢慢才了解，原来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一定时间便会消失。

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

是每个柜员都可以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）。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

通过这次实习，除了让我对银行的基本业务有了一定了解，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。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑为我提供了一个我踏入社会前的平台，这也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必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班；再者，那边是工作上一定要在态度上时刻要求自己，要认真谨慎，不能有任何疏忽，如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

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必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。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，我认为通过了这两个月的实习，学历并不是最为重要的。在实际工作中，个人业务能力、交际能力以及一种积极态度是十分让单位、企业看重的。同时也让我感触很深的便是在大学课本上学来的知识始终只是纸上谈兵，而只有让理

论与实践相结合才能让自己的工作效率增高。这次返校我相信我会更加的努力学习，让自己的专业知识、专业技能更强，争取在毕业后能以的面貌面对社会的挑战。

大学生银行实践总结篇六

实习时间□20xx年1月14日---20xx年2月13日

实习地点：中国银行重庆xx支行

实习目的：熟悉中国银行内部各个部门的运作流程，了解银行基本业务板块，对银行工作及知识有个具体的认知，促使返校后能对缺漏的理论知识及时补足。

第一周第二周：实习于业务发展部

在这个部门呆了两周，很庆幸遇到了很好的老师，他们教给了我很多。这个办公室比较大，有6个人在这办公，他们分别姓黄，蒋，刘，雷，秦等。我通常叫他们times;times;老师。这个部门主要负责银行放贷和信用卡业务。

其中一个姓黄的老师带领我们做了一周的银行卡业务。主要是处理大量的文案资料。大学期间经常看到有人到寝室来推荐大家办信用卡，还让填一份信息详尽的资料。去银行做了这方面的业务后才知道，这种让客户填写的资料单只是很少的一部分工作内容而已，其实银行工作人员还要将这些资料的信息反复使用，制作成很多其他的文档资料，比如说客户信用评分表，客户信息表等等。内容很简单，做的东西也基本上是在不断重复，枯燥是难免的。不过这份差让我明白了工作就是需要细致，哪怕是小到把资料按左上角对齐整这样的事，也可以反映出你工作是否足够认真。细节决定成败，看来这是我在银行工作学到的第一课。

谈到放贷业务，真的觉得银行业务经理特别辛苦。时常看到

他们加班，有时还加班到很晚。有一天我就跟着一个老师加班到七点半(五点半下班)，那天真的是饿惨了，后来跟其他的朋友一交流，才知道步入社会后加班是常事，我不抵触加班，我觉得如果有工作需要还是应该多为自己所在单位做贡献的，但是我认为不能将加班演变成一种制度，如此一来员工们的合法权益要如何得到保障，这不是阻碍我国法制建设的进程么?扯远了，还是谈谈信贷业务吧，银行在做放贷业务的过程中，非常注重客户资信的调查，像个人信用记录是否良好，还款来源是否真实可靠等因素是很被银行看重的。信贷业务要建立客户的一级、二级档案，要扫描客户资料，还要客户多处亲笔签字。看似简单，实则非常繁琐。最让我印象深刻的是，办公室里的工作人员大家各持一部电话在和自己负责的客户洽谈或者是解答客户的种种疑问，各自都声音很大，又似乎各自不被他人所干扰，很有一番股票市场的热腾氛围。

第三周：实习于综合部

在这个部门呆了一周，如果说在业务发展部学到了一些实践操作的皮毛，那么在这里我学到的纯粹是理论知识和“少说话，多干事”的工作态度。这个办公室相较业务发展部很是冷清，里面只有三个老师，他们很少闲聊，即使说话也大多不离工作内容，要么是询问他人自己不太清楚或遗忘的什么业务知识，要么就讨论工作上的事。因为他们讲的都是比较专业性的东西，我很少能插上话。通常我都是抱着桌上那几本《银行结算制度》自己研究。工作的第一天我就被主任叫去买20卷双面不干胶，我只知道什么是双面胶，不知道什么是双面不干胶，我问他大概买成多少钱一卷，他说2、3块。自认为这已经问得很详细了，但当我买回来时他们说宽了，于是我就去换，换了后那个姐姐又说价值不到20元，不能开发票，我央求了半天总算开到了发票。总结就是一点：领导交给你任务时一定要问清楚点，否则不但领导不满意，自己也费力费费时间。

在这个实习过程中还浏览了余额表和凭证，但很多都看不懂，大概是会计的知识太欠缺，以后要狠补。在这学到最多的东西就是他们办公室的工作风气：少说话，多做事。我想这个信念会给我以后的工作带去福音。

大学生银行实践总结篇七

本文是由本站的小编精心为大家整理的《2018大学生银行实习报告3000字》，希望能对大家有所帮助。

在建行实习的这一个半月里，我从客观上对自己在学校里所学的知识有了更加充分的认识，使自己更加充分地理解了理论与实际的关系。我这次实习所涉及的内容主要有会计业务(对公业务)，其他一般了解的有储蓄业务、信用卡业务、贷款业务。

一、会计业务

会计业务主要是指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，记帐、复核和出纳。

这里所讲的票据业务主要是指支票，包括转帐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，会计记帐员审核无误后记帐，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

对帐后)。

转帐支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记帐员审核记帐，会计复核员复核。这里需要说明的是一个入帐时间的问题。现金支票以及付款行为本行的转帐支票(如与储蓄所的内部往来，收付双方都是本行开户单位的)都是要直接入帐的。而对于收款人、出票人不在同一家行开户的情况下，如一些委托收款等的转帐支票，经过票据交换后才能入帐，由于县级支行未在当地人民银行开户，在会计账上就反映在“存放系统内款项”科目，而与央行直接接触的省级分行才使用“存放中央银行款项”科目。而我们在学校里学习中比较了解的是后者。还有一些科目如“内部往来”，指会计部与储蓄部的资金划拨，如代企业发工资；“存放系统内款项”，指有隶属关系的下级行存放于上级行的清算备付金、调拨资金、存款准备金等。而我们熟知的是“存放中央银行款项”，则是与中央银行直接往来的省级分行所使用的会计科目。一些数额比较大的款项的支取(一般是大于或等于5万元)要登记大额款项登记表，并且该笔款项的支票也要由会计主管签字后，方可支取。

俗话说的好，所谓“一天之际在于晨”，会计部门也是如此。每天早上，负责记帐的会计的第一项工作就是对昨天的帐务进行核对，如打印工前准备，科目日结单，日总帐表，对昨日发生的所有业务的记帐凭证进行平衡检查等，一一对应。然后才开始一天的日常业务，主要有支票，电汇等。在中午之前，有票据交换提入，根据交换轧差单编制特种转帐借、贷方凭证等，检查是否有退票。下午，将其他工作人员上门收款提入的支票进行审核，加盖“收妥抵用”章，交予复核员录入计算机交换系统。在本日业务结束后，进行日终处理，打印本日发生业务的所有相关凭证，对帐；打印“流水轧差”，检查今日的帐务的借贷方是否平衡。最后，轧帐。这些打印的凭证由专门的工作人员装订起来，再次审查，看科目章是否盖反、有无漏盖经办人员名章等，然后装订凭证交予上级行进行稽核。这样一天的会计工作也就告一段落了。

二、储蓄业务

大部分银行实行的都是柜员负责制，储蓄部门也一样，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，办理储蓄卡等，凭证不在想对公业务部门那样在会计之间传递，而是每个柜员单独进行帐务处理，记帐。但是每个柜员所制的单据都要交予相关行内负责人先审核，然后再传递到上级行“事后稽核”。

1、信用卡业务

信用卡又分为信用卡和借记卡，是按是否具有消费信贷(透支)功能来划分。信用卡又按持卡人是否向发卡银行交纳准备金分为贷计卡与准贷计卡。贷计卡是银行授予持卡人一定的信用额度，无需预先交纳准备金就可在这个额度内进行消费，银行每月会打印一张该客户本月消费的清单，客户就可以选择全部付清或支付部分，如果选择后者，则未付清部分作为银行的短期贷款以复利计。而准贷计卡则是交纳一定的准备金，然后银行再授予其一定的消费额度的一种信用卡。借计卡是没有透支功能的，但可以进行转帐结算，存取，消费的一种卡。如建行的储蓄龙卡。信用卡还可以按使用对象分为单位卡与个人卡；按信用等级分为金卡与普通卡。

2、信贷业务

目前，中小企业依然融资困难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。建行也是如此。所以，银行目前也投入了个人贷款领域。需要注意的是，银行的个人贷款业务并不是直接将款贷给个人，而是与商家签订一定的协议，其实是将款贷给商家，然后商家把商品卖给个人，个人再还款给银行。银行在与商家签订协议时，审查商家的证件是否齐全。而个人要向银行提供有关的收入证明，身份证明等。一般都是以购买的标的物作为抵押，最常见的就是动产抵押(如汽车贷款)和

不动产抵押(如住房贷款)。信贷部门实行的是审贷分离制，就是进行贷款客户开发与具体发放贷款，审核贷款可能性的工作人员是各司其职的。

三、小结

这一个多月的实习，使我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，更让我有了将这几年来大学里学到的东西应用于实际且巩固的机会。从这次实习中，我深切体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。虽然这次实习的业务多集中于比较简单的前台会计业务，但是，这帮助我更深层次地理解银行会计的流程，核算程序提供了极大的帮助，使我在银行的基础业务方面，不在局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。尤其是会计分工，对于商业银行防范会计风险有着重要的意义，其起到了会计之间相互制约，互相监督的作用，也有利于减少错误的发生，避免错帐。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的业务往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其显得重要，特别是目前的就业形势下所反映的高级技工的工作机会要远远大于大学本科生，就是因为他们的动手能力要比本科生强。从这次实习中，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能力与比较系统的专业知识，这才是我们学习与实习的真正目的。

这一次实习我还要非常的感谢银行领导和银行同事们的帮助和支持，我刚到银行时什么也不懂，是银行的领导和同事们一点一滴的教授，在我的工作出现失误时会善意的提醒，之后更是指导我如何纠正错误，在这一个多月的实习中，我从建行里学到了很多!同时，我的交际能力等也有所提高，不再像以前在学校里那样有些腼腆，现在虽然还做不到面对陌生人时侃侃而谈，但却比以前半天憋出一句话来要好得多，所以，我非常的感激这次在银行的实习经历。

大学生银行实践总结篇八

时间飞逝，转眼我已经与__银行共同走过了五个春秋。__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。

一、勤学苦练 爱岗敬业

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。

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点的本质, 学会融会贯通, 举一反三。新区支行去年相继有四名新同事加入, 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。为新区支行更好的开展工作打下扎实的基础。只有整体的素质提高了, 支行的会计业务水平才能上一个台阶。大家共同努力, 在新区温暖的大家庭里快乐的工作着。

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。分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。在一二季度的会计人员考核定级中，综合成绩始终保持在一二名。

__年我们支行严格按照iso9001质量管理体系的推广进度做好各项工作。在保证日常业务顺利进行的同时，我们起早贪黑，将整个身心都投入到了贯标工作中，加班加点，无怨无悔。从制定自查计划到具体的实施、从总分核对到各种登记簿的建立健全、从所有传票的重新审核到开销户资料的再整理……大家对存在的问题提出了改进的办法并加以实施。事实证明，付出的辛劳汗水没有白费，我们新区支行作为苏州分行的第一批审核单位，顺利通过了内审和外审。

今年因为工作的需要，我被安排到会计综合岗，开始学习新的业务知识，为下一步实行综合柜员做准备。多年的银行工作经验让我对新的挑战从容不迫，我虚心向其他的会计柜面人员请教，认真学习会计操作规程。在较短的时间里，顺利完成了从储蓄柜员到会计柜员的角色转换。由于新区的票据交换量较大，每一场交换都有100多笔票据。为了保证提出交换质量，减少退票，在系统票据录入的同时，我也坚持审核票据要素，坚持核打支票，进帐单，并与系统内数据做到三相符，克服时间紧张带来的影响，争取减少不必要的退票。

在反洗钱工作形势日益严峻的今天，我对每笔大额资金的流向都非常注意，每日对涉及大额资金的业务都逐笔进行登记，分析其发生频率和真实性，按规定上报人民银行，保证了客户资金的安全性，防范了银行资金风险。经过几个月的学习，我更加体会到银行是一个高风险的行业，会计工作作为银行最

基础的工作,必须要严格按操作规程办事,认真细致,扎实投入,一步一个脚印。

进入__五年来,繁华的苏州城也变得的不再陌生,每当从银行晚归,带着行里的温馨,一路也不觉得那么孤单。在这里我全心追寻我的理想,我用心学习每一点知识,用心理解我的每一样工作,用诚心和热情去对待我的工作。在__银行的大家庭里,我取得今天的成绩与集体是息息相关的,我很庆幸自己能够进入这样一个团结协作的集体中工作,是这样的一个集体给了我学习提高的机会,我也珍惜这样的机会。在今后的工作中,我将以更加周到热情的服务去赢得客户、留住客户,牢固树立“服务是立行之本,创新是发展之路”的思想。以“敬业、爱岗、务实、奉献”的精神为动力,不断进取,扎实工作,同__银行共同成长,去创造一个更加美好的明天。

大学生银行实践总结篇九

宁波银行是一家具有独立法人资格的股份制商业银行,中国的区域性商业银行之一,总部位于宁波。该银行创立于1997年,原称宁波市商业银行,20__年改为现名宁波银行。其网点众多,在宁波、南京、上海、苏州、北京、杭州、深圳等地区均有分布。20__年5月,宁波银行引进境外战略投资者新加坡华侨银行。20__年7月,宁波银行在深圳证券交易所挂牌上市,成为国内首批上市的城市商业银行之一。20__年5月18日,上海分行正式开业。至此宁波银行顺利实现引进战略投资者、公开上市和跨区域经营三大发展战略。

在体制管理进程中,宁波银行以强化资本约束为核心以实施业务和管理流程技术为重点,努力构建风险管理新体制。强化资本约束,实施以利润为中心的考核体系,完善考核和激励机制,为股东创造最大化的投资回报,实现经营方式和增长方式的转变。创新拓展业务,保持效率优先,完善组织结构,重塑业务管理流程,实施统一分配、统一管理和统一考

核制度。确立以资本利润率为核心的考核体系，并生成相应的管理执行理念。

宁波银行强调诚信敬业、合规高效、融合创新的文化管理理念，认为信誉是银行的生命，是宁波银行的品格准线，每位员工都要恪守现代商业伦理和行业规范，坚持依法合规经营，努力做到待人诚信、做事坦诚、忠于职守和信守承诺。每个员工要具备较高的专业素养、专业知识和专业技能以及正确的职业伦理道德，在坚持客户第一的基础上为客户提供专业、优质、高效的服务，重视务实执行，注重方法，关注效果，严守纪律，用职业人的态度，用心做好每项工作。通过独立完善的合规体系、合规流程和良好合规文化建设，切实做到经营管理的每一环节和过程首先确保依法合规、严谨审慎与风险可控，优化组织流程，促进管理提升，确保各项业务高效决策、高效运行，追求最好效果，实现最佳效益。善于融合吸纳各类优秀人才、经营理念和管理技术，保持良好的宽容性和开放性，善于营造和谐与进取的环境，调动各级员工的积极性和创造性，包容理解不同区域文化的差异，与各地文化做到和谐共生。掌握创新的技巧，营造鼓励创新的环境，努力做到顺应行业发展趋势，不断推进管理、文化以及人才培养的变革和创新。

此次在宁波银行的实习，主要是熟悉银行日常业务，了解银行运作流程，旨在提升专业技能，巩固专业知识，并借此机会将学校所学工商理论知识运用到实践中去，提升技能实践水平。实习过程主要包括以下几个方面：

第一、了解银行日常工作内容，并熟悉其工作流程。

第二、熟悉银行大堂的工作，掌握工作准则和工作技巧。

第三、学习银行的不用业务，包括金融业务、市场业务等。

第四、学习不同营销方式，学会与客户沟通。

本次在宁波银行的实习工作主要包括以下几方面的内容：

第一、实习初期，主要是在单位指导教师的带领、指导和帮助下，熟悉宁波银行的日常经济业务活动，较为系统的学习了宁波银行的个人和企业金融管理工作，并对日常业务的操作有了一定把握。进而巩固了自己平时在学校所学工商理论知识，并结合学科知识对银行工作有了更专业的理解。

第二、在银行大堂工作，跟着大堂经理学习。大堂经理是沟通客户、专柜柜员和客户经理的关键纽带，需要具备银行各个领域、各个方面的全面知识，便于更好的解答客户疑问，并负责维持银行秩序，带领客户到相关服务区办理响应业务，减轻工作重复率，从而减轻柜员工作量，提高银行工作效率。其工作内容主要包括：帮助客户答疑、按工作内容划分客户、维持大堂秩序、帮助产品营销等几大方面。鉴于其工作的重要性，大堂经理需要掌握一定的礼仪和沟通技巧。在这段实习期间，我通过日常工作的锻炼，逐渐掌握了多种与客户沟通的技巧，并了解了如何为客户服务才能让他们更满意，并且意识到要尽可能去帮助他们解决各种问题，如提取单号、填写存单、核对信息等基础性业务。这不仅有利于提升自己的专业素养，也有助于提高银行工作效率。

第三、了解银行基本业务流程。银行业务主要包括个人业务、公司业务、市场业务等方面。银行职员的工作主要包括大堂经理的服务工作、银行柜员的数据工作、业务管理部的后台运作等。柜员的工作相对细致繁琐，包括各类储蓄业务，如开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。通过日常接触银行柜员的此类业务，让我明白了细节的重要性，并且深切体会到银行系统中的监督工作和事后监督事宜的重要性。

第四、学习不同的营销策略，更好的服务客户。银行工作中，包括根据不同客户需求制定独特的个性化服务这一方面，这就需要明确自身市场定位，制定完善的经营和营销战略，这

就需要对每一位客户都有一个全面深入详细的了解。因此，对于银行工作人员来说，就要在平时与客户的沟通接触中，尽可能全面的搜集和获取相关信息，在保护商业机密和个人隐私的前提下，更好的为银行工作服务。

实习的主要收获和体会

此次在宁波银行实习过程中，我对银行的基本业务有了一定了解，并亲自接触和操作了部分业务被融。不仅巩固了专业知识、提高了专业水平，也在一定程度上提高了理论知识运用能力，提升了专业素养。这些都是在学校很难接触到的实践性知识。

针对本次实习经历，我做出了以下反思和总结。

首先，巩固了理论专业知识，弥补了纯理论知识的不足。学校学习生活中，我们所接触的都是单纯的书本知识，是抽象的、被间接灌输的理论，由于不具有直观性的认识和理解，因此很难真正把握这些学科知识，也很难激起我们学习甚至进一步探求的欲望。通过此次在宁波银行的实习，我深深认识到了自己平时所学理论知识与实践运用的差距。例如交易代码、核验印鉴等这些原来只是单纯一纸书文的理论并不像我们想象的那么简单，需要不断熟悉，更需要后期反复的核查监督检验。

其次，要端正工作态度，确立正确的工作理念。工作中除了要加强理论知识的学习，进一步提高自身专业素养，更需要端正工作态度，转变工作作风，努力克服自消极情绪，提高工作质量和效率，尤其银行是一个特别要求细心、认真的工作，每一个细小的错误都是不可原谅的。因此，需要严格要求自己，树立正确的世界观、人生观、价值观，端正工作态度，踏踏实实工作，热情积极为人民服务。

再次，提升了与人沟通的技巧，能够更好地为他人服务。此

次在宁波银行的实习，通过每天和不同客户接触，了解他们的需求，为他们服务，我逐渐掌握了各种不同的沟通技巧。并且，通过在工作中与前辈们、同事们的接触，也让我深切的体会到要真诚友善待人，正是因为各位前辈、同事耐心的指导，才使得我的实习经历如此愉快，实习工作氛围如此融洽。

最后，要树立终身学习的学习态度和工作素养，不断提升自己的专业技能。

通过此次实习，我发现自己在专业知识运用方面的某些不足，也意识到现代社会是一个瞬息万变、不断发展的社会，为了更好的应对经济社会的飞速发展和政治经济日新月异的变迁，我们也需要不断学习新知识、掌握新技能，及时掌握最新科技信息和职业技能手段，使自己获得更好的发展。

此次实习经历对于即将走出象牙塔步入社会的我来说，是一次难能可贵的体验，为我们开始社会工作提供了一个很好地历练，也为日后的工作奠定了良好的基础，需要我们以此为契机制定更完善的自我发展规划。