

2023年银行工作总结及下一年工作计划(模板6篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

银行工作总结及下一年工作计划篇一

五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对银行工作的无限憧憬，我成为了一名**银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务知识面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务质量和水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自己言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的工作表示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是金融从业人员，没有从事过经济类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务

技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，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；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

三、 知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辨、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导；学师傅处理业务时的操作技术；做业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧；做完业务后马上再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心理，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，

家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不安全性，而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定，于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开取本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们紧跟形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了会计专业专升本的学习，并于20xx年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自己，为服务技能的提高提供了坚强保证。

四、沟通是做好服务的有效手段

把工作做得最优最好。我们相城支行很多客户离我行的路程都比较远，他们每次来行办理业务都要花费大量的时间在路上，每当遇上这些客户，我就换位来体会客户的心态，所以每次客户过来我都会给予真诚的问候，耐心细致地听取客户的服务诉求，尽可能快地办理完相关业务，同时想他们没想到的一些细节，提醒他们，比如有些客户很长时间难得来一次，不用客户说，主动将这段时间所有分户对账单，季度结息回单，结算业务收费回单等单据整齐完整的提交给客户，省去了这些客户的来回时间，给他们提供方便，也给他们留下华夏银行窗口服务的良好印象，让他们觉得来华夏银行办理业务是正确的选择，是种服务的享受。我深知而要做到此还必须加强与客户的沟通与交流，多了解客户的一些的基本情况。当客户在叙说他的需求时，做一个忠诚的忠实听众，认真倾听客户的需求。从客户的服务需求出发，结合业务的操作规程，及时沟通协调需求与制度规范间的矛盾，适时地为客户提出合理建议，力尽所能地为客户提供全方位的服务，尽可能让客户获得超乎意料的服务。如我行位居家具市场，客户每天都有大量的现金营业款存入，根据家具业的支付习惯和合同约定，一般是累积到一定金额后才支付货款，所以

他们大都以活期方式存我行。有一次有位客户来咨询如何可以做到在方便支付的基础上又能获得超过活期的收益，听完他的要求后我就把华夏银行新近推出的七天联动通知存款品种介绍给他，客户欣然接受，从此成为了我们的忠实客户，并陆续介绍了相关客商到我行办理了此业务。

面对客户的申诉，平心静气地倾听，认真分析原因，研究解决对策，并以诚恳的态度加以说明，取得谅解。不管处理结果如何，主动答复，避免引起客户的抱怨，并学会运用一些处理应急事件技巧，如“先处理心情，再处理事情”。我们有一家家具店客户，他急需提现金到他行办理异地存款，在告知他大额现金需提前预约，他急得情绪很激动，通过了解、结合我行现有的业务进行分析，为他提供了大额异地汇款，几分钟后对方客户很快地收到了货款，及时发货了，客户直说感谢。客户轻轻的一声谢谢，使我深深地领悟到“诚信铸就品牌，服务编织未来”服务理念深层涵义，并时时为自己所在的岗位感到自豪。

五、团结是提升整体服务形象的无形力量。

我深知相聚在华夏银行这个大家庭中一起工作和学习，是种缘份，同事间互帮互助，团结共事，既要自己进步，也要关爱年轻同事的成长，帮助她们尽快地进入工作角色，充分发挥着团队力量，只有心系集体，注重团队，才能将各项工作做的更好。例如签发一笔本票业务，各岗位间共同努力，密切配合，齐心协力可以使客户在很短的时间内办完业务。例如提前把贷款到期的有关信息及时反馈给信贷部门，与信贷部门联动地把客户的服务工作做到实处，使客户满意。我相信只要大家保持团队精神，在日常业务中团结互助，心往一处想，劲往一处使，就能把各项工作做的更好，进而整体提升华夏银行的整体形象。

六、满意是服务工作不懈追求的目标。

优质服务体现在平时每笔细小的业务和细微的细节中，“世上无难事”，我相信，只要做一个有心人，用心，诚心，信心，耐心，细心处理第一笔业务，接待每一位客户，就可以以平凡的岗位上做出不平凡的业绩。挖掘优质客户、留住老客户、争取新客户。根据顾客的不同需求，提供差异化的便利服务和支持服务以达到服务品质的无差异性。对待高端客户或老客户时，要主动的招呼客户，假如能准确地称呼其姓氏与职务，表示对客户的熟悉，她就会产生被重视的感觉，进而拉近“距离”，可能会有形或无形地增加我行的业务。对第一次接触的新客户，要主动热情、准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象，产生下次再来华夏银行办理相关业务的内在冲动。有一位女性客户第一次来我行办理存款业务，根据她存入的金额比较多，观察她的言行举止，通过交流知道她经常到全国各地出差，她向这位客户推荐我行的华夏丽人健康卡，客户欣然接受。在试用了几次以后，特别是异地取款免手续费方面，她非常满意，并把要好的小姐妹介绍到我行来办理丽人卡。

我相信只有平时工作中树立牢固的优质服务思想观念，掌握优质服务技巧，主动扑捉优质客户信息，通过为客户办理业务发现和识别优质客户并主动报告，给行长或客户经理对客户做进一步的完善、跟踪和维护工作提供方便，可能会达到1+1>2的效果。因此，优质体现在平时每笔细小的业务和细微的细节中，优质体现在与客户真诚的交流与沟通中，优质体现在与内部部门与同事和领导们的和谐交往中。

银行工作总结及下一年工作计划篇二

转眼之间就到了年底了，来到__银行工作其实才几个月的时间，在这几个月中自己是成长得比较的快的，也学到了很多的工作技能。新一阶段的工作已经快开始了，我想在新的一年里取得更大的进步，所以我决定做一个年终的工作总结，总结自己这几个月的的工作，找出自己的不足争取在明年的工作中进行改变，让自己能够把工作完成得越来越好。

一、工作表现

在银行工作的这几个月自己早已经适应了工作的节奏，现在跟刚刚进入这里的时候相比已经是有了很大的进步了的，自己也学习到了很多的工作技能。总的来说自己的表现还是不错的，在工作上没有出现什么失误，也能够很好的完成自己的工作任务。在这段日子里我是很认真的在学习新的知识的，每天也是很努力的在工作。虽然现在我的工作能力还不是特别的好的，但是至少一直是有在进步的。我之后也是会保持自己现在这样的工作态度，让自己能够有更好的工作能力，也能够学到更多的技能。

二、工作体会

其实不管是哪一个行业的工作都是不容易的，也都是需要认真的去做才能够做好的。在这里工作的这几个月，我觉得想要完成这个工作是不难的，只要上班没有偷懒那是一定能够完成的，但想要做好的话是需要付出很多的努力的。在我们行那些工作能力很好的同事在我这个阶段都是很努力的，我也想要成为向他们那样的人，所以我觉得自己还是要更努力才行。在工作的时候一定要认真仔细，一定不要让自己出现一些不该有的错误，这样影响是比较的大的，所以自己也是要努力的去改变自己粗心的毛病的，虽然现在还没有影响，但以后是一定会让我出现错误的。

三、工作计划

新的一年的工作马上就要开始了，自己在新的一年中要更加的努力。在这里工作也已经有好几个月了，工作的流程也已经很熟练了，但跟其它的同事还是有很大的差距，所以必须要更加的努力才有可能追赶上别人的脚步，至少要拉近跟其他人之间的距离。在新的一年中自己要改变一些会影响到工作的不好的习惯，让自己能够把工作完成得更好，也能够更好的去完成自己的工作。

新的一年是必须要努力的，不能把自己是一个新员工当做是自己迟迟不进步的借口，反而是要当做是一个自己前进的动力。

银行工作总结及下一年工作计划篇三

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。

银行工作总结及下一年工作计划篇四

怀着期待与好奇，终于迎来了新入行员工培训。从小到大，我们学习了无数课程，历经十年寒窗，参加了多少培训多少考试，但这次的岗前培训对我们的意义是空前的，它作为一个过渡，一个桥梁，让我们从学习走向实践。我们收获的远比想象中的丰富。

参加完培训，我最深刻的感触就是觉得自己十分幸运。这个培训班是建设银行内蒙古区分行有史以来举办的最系统化全面化的一次。人力资源部投入了大量的人力、财力，聘请到专业人员给我们进行拓展训练和礼仪指导，同时又请到了区分行多位经验丰富的领导以及优秀员工，短短的十几天内，把我们凝聚在一起，学习了银行的基本情况，融入了建设银行这个大集体中。作为一家国有商业银行，建设银行经过大

规模财务重组、完善治理结构、再造业务流程、引进战略投资者等一些列股改环节，最终成功上市，这具有深远的意义。建行成功上市的经验对中行和工行等上市都极具有参考价值，同时也证明了国际资本市场对中国国有商业银行股份制改革成功的认可和对其未来充满着信心，而对于我们刚入职的新行员来说，刚从学校毕业就能进入这样一个规范化、国际化的大型商业银行，是多么的荣幸啊。有人说：小胜靠个人，中胜靠团队，大胜靠平台。而建设银行就是这样一个优秀的平台。在这里，我们将与建设银行共同发展，把个人的职业规划与建设银行的发展融合在一起，共同实现腾飞。

人力资源部的领导和同事们对这次培训做了相当合理的计划。我们首先迎来的是为期两天的拓展训练。时间虽短，相信每个人都留下了深刻的印象，甚至终生难忘。怀着好奇而又激动的心情我们来到了九州方圆拓展训练营，而接下来的训练，远没有我们想象中的轻松。开营仪式过后，我们迅速组成了四个团队。接下来的任务是用几十分钟的时间进行团队组建，包括选出队长、队秘，绘制队旗，确定队名队训和队歌，最后再排练出一个有团队代表性的展示。经过简短的自我介绍大家立刻融入到团体中，集思广益，各尽所能，把我们的团队展示搞得有声有色。接下来迎来了我们的第一个项目：信任背摔。挑战队员站在1.5米高的台子上，背对着队友摔下去。要求台上的队员心里对别人没有丝毫的戒备和猜忌之心，把自己完全地交给别人，而接应的队员在接应的一刹那，则向我们展示出了最好的值得信任的例证，就是不管自己有多困难，都会把别人交付的事情办好。当我们背对着大家时，心里总会产生本能的恐惧，但是当听到队友鼓励的呐喊声，心里的信任与感激之情战胜了恐惧，相信每个人的心里都有这样的想法：尽量笔直的摔下去，为队友减轻负担。

简单的一个动作，难以克服的是心理障碍，我们战胜了自己，挑战成功，摔下那一刻的感觉是那么幸福，这种信任与被信任是一种伟大的精神，是在极其优秀的团队中才能感受的到。在接下来的训练项目中，无时无刻地笼罩着团队协作的气氛，

从一人触电，全体重来的超级电网，到二人相互托举、提携，团队后方支援的天梯，从群策群力，迎难而上的团队营救，到众音合则成乐，众人合则成邦的瀚海求生，没有一种是离开团队的。即使在天桥这样的单人挑战项目中，也是全体队员一起为同伴加油鼓励，没有一个人漠然视之。在分享心得时许多队员感慨地说：今天如果不是有队友的鼓励，我不可能完成这个项目。因为团队精神的作用，我们完成了自己无法完成的任务。尽管我们没有在体力上帮助同伴，但团队精神使他增添了勇气和力量。翻过毕业墙的那一刹那，队员们、战友们的眼里都滚动着泪花，我们用我们的勇气、魄力、关爱、协作、智慧以及奉献真真正正的做到了挑战自我，熔炼团队。

紧张而充满挑战的拓展训练结束后，我们回到了宾馆，开始了为期八天的银行相关业务知识学习。宽敞的会议室，舒适的坐椅，桌子上的姓名牌、矿泉水，点点滴滴都体现着区分行领导们对新员工的关爱，体现着建设银行的以人为本。如果说拓展训练培养的是一种工作精神，那么业务学习培养的是我们的工作能力，只有掌握好了这些基本操作才能开展好银行业务。在第一堂课上，人力资源部的樊总给我们讲述了中国建设银行的历史沿革，从**年10月1日中国人民建设银行宣告成立，到今天中国建设银行成功上市，经历了三起三落的反复，在这期间，建设银行曾控制着在中华人民共和国的国土上进行的每一项重大工程的建设资金。作为一名建行人如果不了解建行历史，就如同一个中国人不知道国旗国歌一样可悲，不论我们今后在什么岗位，从事什么工作，都必须了解建设银行史，伴随着建设银行股份制改革成功的伟大历史阶段，把我们的事业融入到这短辉煌的历史中。接下来的几天里，我们学习了建行主要产品、个人金融发展战略、银行相关法律知识、员工行为规范等理论，对银行几个主要部门的业务情况有了初步的了解。

作为一名建行员工，我们每天要以金钱和数字为工作对象，这需要时时处处的细心谨慎、诚实守信、守法合规、勤勉尽

职、对每项工作负责到底。同时作为一名新行员，我们应该学习法律知识，加强风险防范。面对国有商业银行、外资银行争夺市场，建设银行需要提高服务质量，加强品牌建设来提高自身竞争力，而这除了要制定相关法规外还需要每个行员以热情饱满的精神对待每天的工作，以灿烂的笑容面对每一位客户。培训课上，我们花了大量的时间来学习柜面业务操作流程，包括对公业务和对私业务，这是我们大部分人入职后要从事的工作，两位前辈总结她们多年的经验为我们编制教材，制作幻灯片，把枯燥的流程用精炼的语言讲述出来，为我们今后工作的开展引领了道路。这次的培训汇集了许多领导和前辈的智慧和辛勤劳动，他们总结了自己十几年甚至几十年的工作经验，让我们在如此短暂的时间里学习到了银行主要业务知识，把我们领进了建设银行的大门，同时也让我们领略到了优秀建行人的风采。

短暂的培训结束了，我们将被分到不同地区的岗位上开始工作，十天的时间大家培养了深厚的感情，不在乎时间的长短，我们重视的是共同的经历，也许只有在这样优秀的平台上才能迅速培养出优秀的团队。十天虽然短暂，但是这次培训对我们来说是人生重要的转折，它把我们象牙塔带入了职场，使我们从一个青涩的学生走向一个有责任心、充满自信的职业人。每个人都收获颇多，希望大家把这一份激情，信任，感激与责任带到未来的工作中，踏踏实实的走好每一步，与建设银行共同发展。

银行工作总结及下一年工作计划篇五

20xx年，我行安全保卫工作认真贯彻落实总行和区分行安全保卫工作会议精神，在区分行安全保卫部的'正确领导、关心、支持下，紧紧围绕股份制改造的中心工作，遵循“预防为主，综合治理，谁主管，谁负责”的指导原则，坚持从人防、物防、技防、整章建制、加强队伍建设等方面入手筑牢安全保卫工作的基础，通过制度约束和检查督促，强化了员工的安全防范意识，使安全管理落到了实处，保证了我行财产和员

工、客户的人身安全，为我行业务发展和各项改革措施的顺利推进营造了一个安全、稳定的经营环境。

人是做好安全防范工作的第一要素，我行把重视和加强对员工的安全教育，全面提高防范意识，增强防范技能，作为安全防范工作的基础工作来抓。支行党总支始终坚持“防范胜于治理”的法则，不管形势如何变化，始终绷紧教育这根弦，做到了警钟长鸣。因为无论多么完善的制度、多么坚固的防护设施、多么先进的技防设备，都是要靠人去遵守、去操作、去维护，只有把全行员工调动起来，夯实人防基础，制度、设施、设备才能发挥最大的效用。

我们把增强员工的防范意识放在十分突出的地位，重点围绕防抢、防盗、防诈骗的应知应会等内容对网点员工进行预案教育和防范技能教育，收到了较好的效果。

预案教育，就是对员工进行案例教育，组织员工熟悉“四防预案”，增强防范意识，提高防范能力。针对近年来银行案件日趋频繁的严峻局面，我们及时收集整理转发相关案例，认真组织员工学习上级行下发的各种文件、通报、通知、案例剖析，组织员工进行分析，针对我行自身的防范工作查找隐患，完善防范措施。

对前台网点的防范技能教育，主要侧重学习相关规章制度和基本防范技能，掌握正确的操作规范和程序以及发生紧急情况的应急处置措施分工、动作要领，各种自卫武器、报警监控装置的操作使用等。使员工较熟练地掌握了突发性事件及遇险的应急方法，有效地提高了全员安全防范的能力。

防护设施建设对抵御盗窃、抢劫等不法侵害案件的发生起着无法替代的作用。因此，我行在注重抓全员防范意识教育培训的同时，十分注重抓好防护设施建设，保证所有营业场所所有灵敏可靠、严密完善的技防、物防设施。

近年来，我行对网点防护设施的建设，按照“未达标的网点限期整改，已达标的网点巩固完善”的要求，在区分行的大力支持下，克服费用紧张等多方面的困难，逐步对5个营业场所进行了加固改造，全部安装了防弹玻璃，配足配齐了防盗、防劫、防暴、防火等防卫器械，对3个网点的电视监控设备进行了改造更新，更换为硬盘数字式监控设备，保证了监控录像图像的清晰和正常运转，5个网点全部与公安部门110报警系统实现联网。目前，所有网点防护设施都达到了规定的标准，基本形成了人防、物防、技防相结合的防护体系，为做好安全保卫工作打下了坚实基础。在物防、技防设施的管理上，支行明确各网点主任对物防、技防设施的管理负总责，并建立健全了110报警系统、电视监控系统的检测校准台帐，定期进行检测、校准，确保了各种物防、技防设施的正常运行。

加强规章制度建设，是一项保障安全防范工作步入规范和有序轨道的基础性工作，其目的是通过规范管理和操作程序来抵御犯罪行为。我行根据总分行下发的《中国×××银行安全保卫工作暂行规定》、《中国×××银行安全保卫岗位操作规程(试行)》、《中国×××银行经济xxx管理暂行规定》、《中国×××银行守护押运管理规定》、《关于印发守护押运人员六条禁令的通知》、《中国×××银行金库管理办法》、《中国×××银行安全防护设施建设及使用管理暂行规定》等规章制度的精神，本着在发展中完善，在需要中充实，在变化中调整，在实践中创新的原则，联系我行实际，建立健全了安全防范工作规章制度。

一是建立了“安全保卫岗位责任制”，修订和完善了各项管理制度和规定。针对营业网点、金库守护、运钞车、办公楼消防、特种设备(公用车辆、食堂煤气罐)等五个环节制订了5套防突发事件处置预案和消防应急处置预案。支行在年初与各部门、营业网点签订了安全防范责任书。

二是注重内部管理的规范化。建立了营业网点、运钞车□xxx□电视监控等安全防范设施档案资料，逐步建立健全了各类台

帐。

三是把加强检查监督作为落实各项规章制度，及时发现问题，堵塞漏洞，防范各类案件和事故发生的最基本的手段。

支行坚持每月对所属网点进行全面检查，分五个层次落实检查工作，即行长亲自查；分管行长定期查；保卫人员每人承包一个网点，每周对所承包网点进行安全制度和防范设施检查；网点负责人和安全员坚持做到每日营业。

银行工作总结及下一年工作计划篇六

岁末将至，回首这一年来，我始终坚持着xxx道虽通不行不至，事虽小不为不成xxx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。下面我从三方应对自己这一年的工作进行总结：

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，要求自己对待工作务必有强烈的事业心和职责心，任劳任怨，用心工作，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，在这一年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

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，我明白这还不是

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。

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潜力，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。