

2023年银行现金柜员年终总结 工商银行柜员个人年终总结(优秀6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

银行现金柜员年终总结篇一

20xx年，在分行党委的正确领导下，我行认真贯彻落实省、分行支行长会议精神，紧紧围绕效益中心，强化经营管理，突出资产质量，加快业务创新，大力组织营销存款，继续实施不良贷款攻坚战，狠抓利息清收，进一步强化内部管理，不断拓展新业务。经过全行员工的不懈努力，圆满完成分行下达各项工作任务。年末，全行各项存款余额达34315万元，较年初增加9133万元。其中：储蓄存款余额达18375万元，较年初时点净增1475万元；五日均净增1603万元，分别完成年初下达任务的134%、243%；完成年末时点追加任务的101.4%；对公存款余额达15680万元，较年初时点净增7398万元；五日均净增4180万元，分别完成年初下达任务的370%、349%；完成年末追加时点任务的100.2%；同业存款余额达260万元，完成年初分行下达任务的520%；各项贷款余额54329万元，较年初净增22988万元。其中：不良贷款余额5319万元，较年初减少1179.5万元（一逾两呆口径、五级分类口径较年初减少904万元），累计完成清收、转化不良贷款1279万元，其中列入考核口径内为908.9万元，全口径不良贷款控制在5319万元，分别完成年初目标任务的165%、100%。发放个人住房贷款958万元、汽车消费贷款4174万元，完成本行自定任务的417%。累计办理贴现额11232万元，实现贴现收入132万元，占利息总额收入的6.9%。实现中间业务收入16万元，实现利息收入1914万元，分别完成全年任务的134%、107%；

实现账面利润1446万元，牡丹卡新增692张，电话银行累计注册985户。现将一年来的工作总结如下：

一、多措并举，大打清盘转不良贷款攻坚战。

1、制订办法，加大奖罚力度。

根据分行年初出台的《全年清收、盘活、转化不良贷款考核奖罚办法》，结合我行实际，制订出《xx支行20xx年不良贷款清收、转化、盘活与经营性费用挂勾考核实施细则》。在细则制定过程中，我行坚持做到“一个指导思想”、“两个挂勾结合”、“三种奖励办法”。一个指导思想是：清收、盘活、转化不良贷款与责权利相结合，增加内在动力，外在活力，形成合力，坚决完成不良贷款攻坚任务。两个挂勾是：（1）清盘转完成情况与奖励费用挂勾；（2）全口径不良贷款绝对额与专项奖励挂勾，三种奖励办法：（1）按照统一费用比例计算当季实际完成数奖励办法；（2）超任务按分行兑现支行费用的一定比例予以奖励办法；（3）清收转化有贡献人员特殊奖励办法。

2、摸清底数，逐户确定清收转化措施。

我行于一季度组织信贷人员上门调查摸底了全部有关注、次级、可疑、损失类和“双呆”贷款的企业。在掌握了大量“第一手”资料的基础上，对所有不良贷款逐户进行分类排队，划分成8种类型。即：借新还旧类、上门清收类、扣收保证类、以物低贷类、改制转化类、还本免息类、依法收贷类、呆账核销类。然后，按类逐户分解任务，落实责任人，严格考核监督。

3、锁定对象，实施重点攻坚突破。

针对我行不良贷款的现状，我们把上门催收类、借新还旧类、还本免息类、呆账核销类共计16户企业，作为今年清收转化

重点对象，予以各个突破。通过省、分、支行三级联动，协调配合，清收xx发电公司呆滞贷款800万元；利用电力部门改制时机，清收xx县电力多经公司呆滞贷款31万元；采取借新还旧清收xx县京榆公司□xx县发电公司等企业逾期、呆滞贷款100多万元；采取上门清收xx县电影院、人民商场、林业局、五一煤矿等企业呆滞贷款23万元；通过向政府追偿，清收煤炭总公司逾期贷款100万元，对xx县恒利食品厂实施以物低贷12.8万元；对xx县农具厂实施还本免息11万元等。

二、打造精品业务，创立品牌形象，不断加快个人金融业务发展：

1、采取积极有效措施，抢占市场份额，实现首季度存款“开门红”。

元月1日下达了第一季度储蓄存款自定目标时点1000万元，五日均600万元，员工单产揽存任务10万元，出台了□20xx年第一季零售业务工作思路及措施□□□20xx年第一季度储蓄存款考核办法□□□20xx年第一季度揽储激励措施》；2月份出台了□20xx年xx支行储蓄存款费用挂勾考核细则》，具体细化到网点和员工，组织员工认真学习办法、措施，人人做到心中有数，任务明确，考核办法清楚。1-3月份，有5名员工每人揽储200万元以上，全行揽储余额季末达840万元，储蓄存款较年初增加1520万元，同业占比1-9月份位居领先地位。

2、以挖转他行大户为突破口，瞄准优质客户，搞好代理业务，为稳存增存工作起到支撑作用。

1月份，通过员工亲属提供信息，从建行挖转水泥厂工人补贴200万元；4、5月份从邮政储蓄、农行挖转百万元以上大户6户，新增存款950万元；5月份支行储蓄所成功代理山西阴塔煤销站个体户运费及煤款结算，每月结算现金万元，全年累计代理结算金额达2亿元，年末沉淀活期存款800多万元，

稳住定期存款510万元。6月份，行长亲自出动揽回氮肥厂退还职工集资款299万元；12月初，又将前石畔电厂490万元集资款全部以支行所存单退还给村民，沉淀存款近200万元，通过感情联络，山西2位客户分别在一所、二所转存定期存款900万元，为我行稳存增存工作奠定了良好基础。

3、实施大所战略，树立品牌形象，增强网点的竞争实力。

根据上级行的安排，2月份，将聚鑫园储蓄所、天桥储蓄所分别并入一所和支行所，实行全面成本管理，支行储蓄所对外服务窗口由3个增加到5个，人员由6名增加到9名。由于综合业务子系统正式投产后，起初大机不稳定，机器运行慢，给柜员和客户带来诸多不便，为了解决大所代理业务多，业务量大，挤兑存款现象，我们一方面积极请示分行大机房协助解决计算机运行困难问题，另一方面对窗口进行了划分，明确了大户窗口、代发工资窗口和代理业务窗口，科内人员及时增缓一线，配备1名大堂经理协助支行所工作，梳理客户情绪，优先优质客户业务的办理，礼貌待客，稳住存款大户，展示工商银行大所品牌形象，也显示出了大所的竞争实力。5月末，支行储蓄所储蓄存款较年初增加1546万元，余额达到10058万元，占全行储蓄存款净增额的77%，完成本行自定任务的323%，率先成为榆林市第一家亿元大所。

4、加大宣传力度，营销我行品牌产品，提高工商银行知名度。

在“两节”期间，支行邀请电视台进行专门策划个人金融业务营销宣传活动。从正月初一至十五晚上连续滚动播放我行新业务及新年慰问辞《xx宣传》专题报道元月份我行增加储蓄存款强劲势头，上门慰问新老客户80多个，赠送对联和“福”字5000幅，元宵节赠送友谊纪念品1000件，大型秧歌队，鼓乐队向全县人民拜年；各网点、体育场挂大型横幅9条。“六一”儿童节赠送书包500个，支行所门前横挂“热烈祝贺支行储蓄所存款突破亿元大关”《xx电视台、广播电台滚动报道了亿元所新闻《xx宣传》专版刊登了支行所储蓄存款

突破亿元，8月份分行在xx支行举行零售工作现场会和亿元所庆典活动。在县城主街道租赁30个路灯广告牌，宣传工行、宣传精品业务，展示我行实力形象，以优质服务实现客户满意度和诚信度。6月份，根据分行储蓄存款奋战150天劳动竞赛活动，我行积极响应，提出新的目标，力争同业占比领先，9月末，存款余额达2亿元，较年初增加3100万元，同业占比领先，实现了竞赛活动期间既定目标。

5、挤出时间抓紧演练，在有限的时间内克服种种困难，按期完成各综合业务子系统的投产工作。

在每次综合业务投产前，储蓄对公一线人员加班加点，连续作战，集中测试，经过几个月的艰辛努力，克服疲劳，忘我工作，舍小家顾大家，在全行上下的共同努力下，我行各综合业务子系统均按期顺利投产。其中财务管理应用子系统投产后，受到了分行领导的好评，并获得了三等奖。

银行现金柜员年终总结篇二

xx年已经成为过去，逝去的时光已成为历史，属于我们的只有今天，我们能把握的也只有今天!我们要学会在顺境中感恩和体会幸福，在逆境中成熟和坚强!学会用激情创造灿烂，使我们的生命更加精彩。失败不是成功之母，失败之后的总结才是成功之母。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结如下，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

在思想上，我努力强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户所需，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

在工作上，我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，学会换位思考，急客户之所急，想客户之所想。因为我明白作为一名柜台工作人员，我的一言一行代表着支行以及合行的形象，在如今竞争激烈的金融行业，银行的形象是银行的生命。所以我要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，不计得失，做到站立服务，微笑服务，真诚服务，从而赢得到客户的理解和尊重。

在业务上，我时刻保持认真严谨的态度，从不放松学习。由于我行技术的不断改进及市场的迅猛发展，导致业务系统也经常升级更新，不断有新业务推出，因此我也不断学习不断提升业务技能，时刻保持谦虚谨慎的学习精神，遇有不懂及时向各位师傅和领导请教，以更好的服务客户。同时我严格遵守国家各项法律法规制度，严格执行总行各项内控制度，认真学习每个安保安全文件，在思想上不敢有麻痹大意，不敢有一丝放松和怠慢。我明白我的工作的严谨性，我的任何一丝懈怠都可能导致客户以及合作的重大损失。尤其如今诈骗无孔不入，防不胜防，面对客户的盲目汇款转账，我都仔细核对询问，以防客户被骗。但在工作中我仍存在一些的不足。

一是学习仍不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的合行员工，是我所努力的目标。

二是对一些业务还不够精通。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

- 1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应合行发展的需要。

2、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。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升自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，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，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，着眼于今后临江的发展，争取更好的工作成绩。

银行现金柜员年终总结篇三

20__年是工商银行西三旗支行各项业务快速、健康、协调发展的一年。我行在上级行的正确领导和支持下，按照年初总分行所确定的“防范风险、规范经营、改革创新、稳中求进”的指导思想和工作方针，结合我行的实际情况，坚持开拓与管理并重的原则，在全行员工的共同努力下，克服了种种困难，在经营环境异常艰苦的条件下，圆满、优质地完成了今年的各项工作：

1、各项存款稳步、协调、快速增长。

至2021年底，我行人民币自营存款32614万元，比年初增加11738万元，增幅为56%，完成计划的115%。存款增幅在管理部各网点中居第五位。外币存款余额折美元518万元，比年初增加250万元，增幅为93%，完成计划的500%。

2、资产质量继续保持高效，连续两年实现“双无”。

我行至2021年底各项贷款余额已达28320万元，比年初增幅

达12047%。在资产规模大幅增长的情况下，仍然保持了资产质量的高效，至年末无一笔逾期，无一笔欠息，已经连续两年实现“双无”。在管理部按行级贷款规模、成立年份的总排名中，居38个争取“双无”网点中的第三位。

3、国际业务发展势头良好。

4、增收节支初见成效。

管理部2021年提出了“增收节支，努力实现利润最大化”的要求，我行在这方面做了大量认真而细致的工作。在提高信贷资产收益性的同时，严把费用关。使我行在各项业务发展比去年增长近一半的情况下，费用支出比2021年下降了23万元，费用率下降了1.11个百分点。而且资产收益率按2021年可比口径，比较上升0.3个百分点，可以说2021年“增收节支”工作卓有成效。

5、全年结算和出纳业务运作良好，核算水平上了解个台阶。

通过抓服务，抓培训，抓控制，抓考核，抓安全，圆满、优质、高效地完成了全年结算工作。至第四季度，差错率更是为零。取得了“业务量不断增长，核算质量不断提高”的双赢局面，获得了“龙岗支行会计核算优胜单位”的称号。全年办理结算业务283696笔，累计收付现金03091万元，有力地推动全行业务的发展。在提高核算质量的同时，也注意做好“三防一保”的工作，实现全年无事故。

6、储蓄业务继续保持良好的发展势头，服务水平不断提高。

我行2021年加大了储蓄工作的力度，实行“以服务促发展”的战略，通过不断提高服务水平来促进业务的发展。至2021年底，储蓄存款达12486万元，比年初增加3552万元，成为龙岗支行首家储蓄存款超亿元的网点，外币折美元216万元，比年初增加56万元，均超额完成了计划，而且为龙岗支持存款

结构的平衡作出了重要贡献。

2021年，可谓金融界的严冬，但工商银行西三旗支行何以能在这寒冬中全面飘香呢？总结起来主要有以下几点：

一是靠上级行的正确领导。

年初总分行确定的“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针，事实证明是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级行领导经常到我行了解情况，排忧解难和给予工作指导，这些都极大地鼓舞了我行员工的积极性和士气，有力地推动了我行业务的发展。

二是指导思想正确。

自从年初分行确定了“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针后，我行就结合本行实际情况，确定了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想。一个中心是把“组织资金，运用资金，平衡资金”作为全行全年工作的中心，实行“存款立行”的原则。

两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于内部管理。通过一手抓开拓，一手抓管理，在促进业务发展的同时，也注重内部管理水平的提高。两个计划就是财务收支计划和信贷计划。银行经营的最终目的是实现利润的最大化，把握了财务收支计划就等于把握了经营方向，而信贷计划是实现财务收支计划的有力工具。所以切实做好并执行好财务收支计划和信贷计划是实现银行经营目标的可靠保障。工商银行西三旗支行在2021年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。

至2021年底工商银行西三旗支行自营存款折人民币为36903万元，比年初增加13808万元，增幅达59%，增幅在管理部各网点中位居第五位，国际业务完成2500万美元，完成计划

的120%，实现了业务的快速、协调发展。同时内部管理水平也上了一个台阶，资产质量实现“双无”，会计核算质量不断提高，第四季度差错率更是达到了零。增收节支也卓有成效，在业务量比去年增长一半的情况下，费用节约了23万元，费用率下降了1.11个百分点。资产收益按去年可比口径统计增长0.3个百分点。这些都无不说明工商银行西三旗支行“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想是切实可行的。

三是对形势分析准确，业务措施得当，工作部署到位。

工商银行西三旗支行地处关外，本地企业多是小型“三来一补”企业，且一直是国有商业银行的势力地盘，业务开拓环境异常艰苦，如果不清楚内、外部形势，不认清“行”情，就会没有明确的市场导向和正确的市场定位，这就会导致全行工作一盘散沙，打乱仗。因此，我行领导高度重视调查研究，认清工作环境，打有准备的仗。2021年做的第一项工作就是搞好“四个研究”，即：

- 1、研究分析所辖区内的经济发展情况，政策、产业和发展规划；
- 2、研究分析同业的发展情况，明确竞争对手，认清形势；
- 3、研究分析存、贷款客户构成情况，抓重点，分层次进行管理。
- 4、研究自身的经营对策。

在进行“四个研究”的时候，每一位信贷外勤人员要做到“四个清楚”，即：数据清楚，环境清楚，困难清楚和对策清楚。通过以上的调查研究工作，发现布吉镇本地居民收入水平较高，且受到楼价等各方面因素的影响，越来越多的特区白领及香港同胞在布吉置业，同时布吉镇虽然“三来一补”的小企业居多，但其中也不乏一些规模大，效益好的大

中型外资企业，且这些企业选择银行的取向较少受条条框框的限制，下足功夫，艰苦争取，还是有可能争取过来的。所以根据这些情况制订了2021年开拓市场的工作重点：大力发展储蓄业务，同时开展大户战略。业务措施方面实行目标层层分解，层层落实，通过“定任务，定措施，定时间，定考核，定奖惩”，使全行人人有目标，人人有压力，人人有动力。每月公布每个信贷员的工作进度，完成计划数，让全体外勤人员认识到差距，感受到压力，从而产生动力。而且每个星期定期召开信贷外勤人员工作交流会，介绍各自的经验、心得体会，实现资源共享。这些措施有力地推动了业务开拓的发展。

我行在明确市场导向，找准市场定位，以及实施有关业务措施的同时，也做好各方面的工作部署。实行“区内、区外结合，对公和储蓄结合，内勤和外勤结合，领导和员工结合”的方针；实行“领导为员工服务，内勤为外勤服务，全行为客户服务”的一条龙服务；实行“人盯人”战术，一个信贷员一定时期内“盯住”一个客户，了解情况，抓住契机，乘“虚”而入。倡导“钉子精神”和“愚公精神”，树立一种“不怕苦，不怕累”的敬业精神，这种做法有效地打开了工作局面，在业务开拓上取得了良好的效果。例如□a□布吉镇德兴城全长1.3公里，为布吉镇较好的优质楼盘之一，斯所有代收费用业务都确定在我行办理。开拓该客户难度相当大，同业竞争很强。

我行首先派外勤人员，四面出击。跟水、电部门、物业管理处及施工单位的领导取得联系。其次，集中力量，逐个击破。对有关部门领导逐一做耐心的争取工作，发扬招行人的“钉子精神”和“愚公精神”，硬是在同业竞争中处于不利的局面下逐一用汗水和真诚取咋了他们的意。最后，来个“大会战”。把各方面的领导请出来，聚成一桌，当场敲定。此业务谈成历经三个月，三个月的汗水没有白费，它有力的推动了我行储蓄业务和对公业务的发展，取得了较好的效益□b□新利公司是我行2021年开拓的有份量的大户。该客户被管理部

领导誉为“边远支行的一朵奇葩”。该公司2021年的国际业务量为5000多万美元，人民币存款余额日均500多万元，美元存款200多万元，每月在我行代发工资2000多户，金额达200多万元人民币，该客户本来在华商银行办理业务，在区内同业竞争中我行也处于不利的位置，为此我行专门召开了外勤人员专题会，研究部署开拓该客户的方案。

首先对该公司进行摸底。了解到该公司为外商独资企业，在国内外都有较高声誉，对银行要求较高，但一旦建立业务关系，一般不易转行，合作较稳定。其次，实行“人盯人”战术。安排一个信贷员盯住该企业的情况，而且定期到单位和家中拜访、联络，跟客户建立一种较亲密的关系。再次，抓住契机，乘“虚”而入。当我行了解到抓住这个契机，赶快“乘虚”而入，在上级行的支持下，在公司安装了柜员机，有效地解决了该司代发工资的问题。同时在其它业务上赶愉进行宣传攻势和争取工作，终于使客户顺利到我行全面开展业务。

四是内部管理抓得实，抓得细，质量水平上了档次。

2021年，内部管理是我行的另一个工作重点，而且提出“以管理促发展”的战略。力求从基础管理到制度建设，从技能培训到专业服务水平，以及三防一保工作都有一具明显的提高，从而有力地保障和推动全行业务的发展。

1、基础管理规范化、制度化、标准化。

2021年我行内部管理从规范化、制度化、标准化入手，走合法经营和按规操作的路子。通过内部管理水平的提高来促进业务的发展，同时保证业务的合法合规性。无论是信贷、会计，还是储蓄都是严格执行国家金融法规，按总、分行的有关业务章程来规范和完善操作程序，使业务操作既规范又商效。

首先，全行年初组织力量对各种规章制度进行检讨，纠错防弊，并进行完善和规范。如信贷方面，在检讨中发现信贷资料 and 文件管理较混乱，不利于经营分析和经营决策，所以专门设立了信贷资料 and 文件管理岗，建立完善了一套档案资料管理的制度。

其次优化岗位组合，加强内部控制。我行对各个部门岗位的组合遵循既安全又高效的原则，使岗位操作既流畅，方便客户，同时又可以相互监控，符合内部控制的要求。信贷上对贷款的发放实行审贷分审的原则，先由信贷员了解清楚贷款企业的情况，是否符合贷款要求，撰写贷款报告，然后信贷主管按“三性”，即安全性、流动性、效益性进行审批，最后再由行长签批，完成三道程序再上报上级行审批，正是由于层层监控，制度健全，内控有力，才有效地保障了信贷资产的质量，实现“双无”，同时使资产结构多元化，实现了“三性”的有机结合。

再次加强了事后检查的力度，通过事后检查可以督促业务操作程序的执行，同时可以发现问题，纠错防弊，反过来可以促进业务操作程序的完善，形成良性循环。如会计上在做好事前，事中工作的同时，也加强了事后监督的力度。会计主管对当天帐务的每一张凭证都进行合规合法性审查，确保业务的合法合规性，同时对存在的问题进行纠错防弊，完善业务操作程序。

这样有效地促进了核算质量的提高，在人手少，业务量多的情况下，第四季度的差错率达到了零，正是由于事前防范，事中控制，事后监督的有力保障，使我行内部管理水平上了一个新台阶，有力地促进了我行业务的发展，也保证了业务的合法合规性。而对社会上高息引存等违规经营的种种诱惑，我行始终坚持合法经营，全年未发生一起违法违规事件。

2、在制度建设方面，注意抓好制度的建立、健全、贯彻和考评。

2021年我行根据业务的需要，建立健全各项规章制度。

首先是坚持晨会制度，每周一定期召开全行大会，得用班前半小时学习有关政策法规、文件以及有关的工作部署。各个部门根据各自的需要召开会议。内勤二、四学习业务知识，三、五进行技能训练；外勤召开工作例会，介绍各自工作心得。

其次，针对我行 2021年揽存增储，实施大户战略的需要，相继推出了大户定期汇报制度，客户投诉有奖制度，大堂领班导储员制度，储蓄大户荣誉卡制度等，为了更好督促，检查外勤人员的工作业绩和进度，成功地推行了外勤每周工作日志制度。

最后，设立月奖考评制度。为了实施有效地激励机制，充分利用经济杠杆来调动工作人员的积极性。对内勤按照服务态度，工作质量，仪表仪态，测试成绩，是否服务之星进行考评，对外勤按照存款完成计划数，出勤情况贷款质量进行考评，对表现优异者给予充分的物质和精神奖励，有效地调动了员工的积极性。这些制度的实施有力地推动我行各项业务的健康发展。

3、严把费用关，确保利润计划顺利实现。

管理部2021年提出了增收节支，努力实现利润最大化的要求。

我行在这方面做了大量工作。首先，在全行树立“增收节支”观念，从节约一张纸，一度电，一滴水开始，切实做好增收节支工作。其次，认真分析费用结构，寻找降低费用的突破口，再次，严格费用审批制度，实行支行行长“一支笔”审批。严把财务审核关，不该列支的一律不列支。由于思想明确，措施得力，我行在各项业务发展比去年增长近一半的情况下，费用支出比2021年下降了23万元，费用率下降1.11个百分点。可以说，我行2021年“增收节支”卓有成效。

4、抓好员工队伍建设，提高员工业务素质。

员工队伍是银行工作的“本钱”，没有一支思想上进，作风过硬，素质优良，同心同德的员工队伍，银行工作是很难开展的。工商银行西三旗支行的领导对于这一点深有体会，高度重视员工队伍的建设和提高员工的业务素质。

首先，从员工的思想教育入手，搞好行风行貌建设，坚持文明上岗，礼貌待客，树立现代服务理念。同时行领导做员工的贴心人，给他们排忧解难，极大地鼓舞了员工的士气和斗志。

其次，加强业务培训，提高员工的业务素质。通过定期举行技能训练以及学习业务知识，并每月进行测试，测试成绩公布，让员工认识到差距，感受到压力，形成“赶帮学超”的局面。同时加强同工内涵修养的教育，使用文明用语，让客户完全置身一种现代文明的服务之中，高高兴兴地来，也满意意地走。

再次，组织劳动竞赛。每月进行服务之星的评选活动，由客户直接投票选举产生。同时设立优质服务示范窗口，树立先进，鞭策后进，在全行掀起优质服务的热潮。

5、做好“三防一保”的工作。

由于我行地处关外，周围社会环境较复杂，加上新员工多，年纪轻，思想素质参差不齐，给我行的“三防一保”工作带来较大的压力。我行将安全工作作为重点之一，防患于未然。

首先，制定了安全岗位责任制，制订安全工作计划，成立“三防一保”领导小组。其次加强员工的“三防一保”的意识。定期组织学习有关案例，请老员工介绍防假，防诈经验等，并组织防抢演习，防范于未然。

再次，健全了调、缴款的安全保卫制度，以及加强了二道门的管理。由于制度健全，措施得力，有效地开展了“三防一保”工作。实现2021年全年无事故。

6、员工团结，有强大的凝聚力和战斗力。

工商银行西三旗支行地处关外，工作环境异常艰苦，没有“地利”可言。深受“东南亚金融风暴”影响的2021年是金融界的严冬，更没有“天时”可言了。工商银行西三旗支行业务能快速发展，唯一靠的就是“人和”了。工商银行西三旗支行员工团结，有强大的凝聚力和战斗力，更有一颗献身招行业务的赤诚之心，工商银行西三旗支行业务的快速发展跟他们的辛勤和汗水分不开的。

银行现金柜员年终总结篇四

20xx年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事代发工资岗也已整整一年，在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，但是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改进，并不断进步。

现将工作情况总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加积极主动地学习招行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自己在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有

强烈的事业心和责任感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，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。

其次，在技能方面，我个人也能够积极投入，训练自己，这一年中，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的招行员工的标准严格的要求自己，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自己能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经超额达标，但是加打传票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我知道，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们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。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到招行这个大家庭中，积极面对工作，与大家团结协作，相互帮助。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。只有不同部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自己的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所

打动，招行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在招行工作过程中，逐渐地，我也明白了“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声“谢谢”，燃起了心中的激情；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。激情让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。还要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。不同的客户需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如大堂经理的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激

发客户需求。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务。

最后，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮助下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。因此，今后我会积极认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

20xx年已经过去，在新的一年里，我会一直保持“空杯心态”，虚心学习，继续努力，在今后的工作中，我还应努力做好以下几点：

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。比尔·盖茨说过这样一句话：“每天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业？又是什么创造了他的财富？是责任与激情！我认为责任是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而激情则是责任心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。责任促进发展，激情成就事业，我将从身边的小事做起，从现在做起，将责任扛上双肩，将激情填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范能力，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。因此，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。“没有规矩何成方圆”，加强合规操作

意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，我们才有保护自己的权益和维护广大客户的权益能力。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和理想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的招商银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

银行现金柜员年终总结篇五

20xx年是我行实现股份制改革的关键一年，是我行发展战略的落实之年，是体制与机制的变革之年，也是公开上市的关键之年。这一年，在上级行和支行党委的正确领导和全体员工的共同努力下，房信部以饱满的精神、高昂的斗志和脚踏实地的工作作风，提出了“不为困难找理由，只为成功想办法”的工作理念，解放思想，更新观念，不断创新工作方法，克服工作中遇到的种种困难，严格执行上级行和支行的各项规章制度和业务措施，围绕省分行制定的“业务发展

年”、“安全运行年”等重点方针政策扎实开展工作的。

一、贯彻落实上级行和支行党委关于年的工作安排和要求，高度重视，密切配合支行开展各项专项治理工作。

今年是广东省分行确立的“安全年”，为贯彻省分行和支行党委对“安全年”的各项工作安排和要求，我部成立了“安全年”工作领导小组，制定《房信部“安全年”工作实施方案》，利用班后会的学习时间，把上级行和支行的各项会议精神、工作安排和部署及时传达给每位员工，使全体员工清楚认识当前我行的形势、任务和要求；组织全体员工学习

《“安全年”工作实施方案》、《违法违纪专项治理工作实施方案》、《中国我行工作人员违规行为处理办法》等文件，开展对典型案例的学习分析和讨论，通过学习和讨论，落实案件防查制度，使全体员工从思想上认识安全防范的重要性、必要性，明确各项规章制度、加强遵纪守法观念，牢固树立廉洁自律和风险防范意识，并以此指导我部的日常工作，保证各项业务开展合法、合规；根据支行“访百家、谈百人、到百点”活动工作要求，通过个别谈心、上门拜访等形式，了解员工思想动态、协助员工解决工作、家庭等方面困难，及时掌握员工状况。

在做好各项专项治理工作的同时，我部注重培养员工的职业道德素质。今年，我部在工作中加强了员工的组织纪律性，教育员工爱岗敬业，工作中提倡员工发扬无私奉献精神，鼓励员工积极参加支行组织的乒乓球赛、篮球赛、羽毛球赛等活动，通过活动充分调动员工的积极性、创造性，发扬团队精神，增强了部门的凝聚力、战斗力，提高了部门的工作效率。

二、迎难而上，做好个人贷款营销工作，实现贷款余额止跌回升。

今年是我行广东省分行制定的“业务发展年”。年初，省分

行向我支行下达了商业性个人按揭贷款余额新增21000万元，个人消费贷款余额新增3400万元的任務。但直至9月，各类贷款余额不升反跌，其中个人消费贷款余额比年初下降4232万元；个人住房按揭贷款余额比年初下降1789万元；个人商业用房贷款余额比年初下降799万元。业务发展不理想，主要有以下几方面原因：一是我行个人消费贷款对客户的贷款用途有较大的限制，申请资料的要求比较严格，客户不愿意到我行申请个人消费贷款；二是我行助业贷款的操作办法未能适应市场需求，助业贷款业务受到限制；三是自年年年初省分行停止我支行开发贷款和个人按揭贷款业务经营权后，发展商未恢复与我支行合作的信心；四是我支行个人住房按揭贷款依赖性较强，业务发展不均衡；五是我行信贷政策收紧，个人类贷款准入门槛较高；六是我行按揭业务政策竞争力不足；七是受到人民银行提高按揭贷款利率影响，客户提前还款量较大。面对困难和问题，我部采取了多种措施，扭转不利形势。

1. 分清岗位，明确职责。

房信部是年年8月由原房地产金融客户部、个人客户部及个人银行业务部的部分岗位组建而成。部门成立后，我部马上制定的《房信部岗位设置及岗位职责方案》，根据业务分工和流程控制的需要，把前后台各岗位分设成贷款业务营销岗、公积金业务岗、贷款业务申报岗、贷款发放岗、客户服务岗、贷后管理岗、档案管理岗、综合管理岗等岗位，对各岗位的职责进行了清晰的划分，基本上达到了分工合理、职责明确、岗位制衡的目标。

2. 优化业务流程，加强业务培训。

在我部业务开展过程中，发展商普遍对我支行提出提高贷款发放速度的要求。为恢复发展商与我行合作的信心，加快业务发展，我部对贷款业务流程进行了完善和优化。

首先，利用新开发的个人贷款业务系统，在贷款业务申报岗

和贷款发放岗之间实现了贷款资料一次录入、共享使用、异机修改等功能，使贷款申请资料能够应用于贷款申请、合同打英贷款发放等多个环节，避免了各岗位录入资料的重复劳动，减少出错的机会，对贷款发放流程进行了进一步的优化。

其次，在贷款业务申报岗及贷款发放岗建立贷款台账。对每笔贷款申请的收件时间、申请资料完整程度、贷款发放进度、是否退件、退件原因等进行详细的台账登记。通过建立台账，两个岗位的人员能够对贷款状态有清晰的了解，方便了发展商或客户对贷款进度的查询，也避免了由于工作失误延迟了贷款的发放。

最后，对贷款业务申报岗及贷款发放岗设定工作时限要求，加强对每笔贷款发放时间的控制，加快放款速度。

银行现金柜员年终总结篇六

刚刚过去的20xx年，是太白支行发展进程中极不寻常的一年，是机遇与挑战并存俱来的一年。面对复杂格局，支行在总部和管理行的坚强领导下，团结带领全体员工，敏锐抓住了百年不遇的马鞍山市南部新区大开发的良好机遇，将太白镇大部分征迁款存入我行，使支行的存款取得的巨大飞跃；同时也承受和克服了不良贷款急剧攀升所带来的艰难挑战，扼住了贷款质量向下迁徙的恶劣走势，并攻坚克难盘活不良资产，使资产结构得到了一定程度的提高。

到20xx年末，支行各项存款余额23210万元，日均存款19663万元；不良余额为734.09万元，比年初下降了130.17万元，现不良占比为9.0%；贷款利润584.91万元；此外积极扩展财税库等中间业务、大力推行银行卡、开办短信通等新业务品种。一年多来，经营稳健，在稳定中求发展，高度重视安全保卫工作，未发生一起事件和事故，各项工作取得一定的成就。

（一）突出主题，抓住机遇谋存款：

20xx年是马鞍山市实行南部大开发的开局之年。南部新区大开发，主要覆盖一乡(年陡乡)二村(太白镇太仓村、常韦村)，对年(陡)太(白)地区来说，都是百年难遇大机遇。经济开发，是系一发而迁众家的敏感性地带。为争开发区这块经济蛋糕，从芜湖到当涂、马鞍山，工、农、建、中、交、邮政、徽商、扬子等各家银行，都使出浑身解数去营销。太白支行距南部开发区十多公里，与当涂、芜湖相比，不具有位置优势，且新桥、年陡明显近于我行，真是前有堵军，外有追兵。面对特殊的地理位置和激烈的竞争势态，支行全面分析，准确判断，建立市场快速反应机制，灵活调整经营策略，把存款作为压倒一切的首要任务来抓。因为这是稍纵即逝、再也无法挽回的机遇。所以支行的工作重心和宗旨是千方百计谋存款。一方面充分利用政府搭建“银企对接平台”和“企业帮扶年”之际，与镇政府建立起特别的沟通与互助机制，在太白镇农行、邮政、农商行三家银行中，我行成这政府的首选银行，太白镇的所有征迁款基本“花落我家”。另一方面我行还通过税务、工商以及其他个人和社会关系等各种途径，搭建多渠道的沟通机制，多方面捕捉信息，谋取存款。同时我们也积极调整内部机制，加强服务，强化管理，整合金融产品，征迁款全部开列定活两便存单，实行惠民定位。极大程度地提高了客户的满意度。

到20xx年末，支行各项存款余额23210万元，完成了总部下达的最高时点任务数的21921万元，比20xx年末存款余额16243万元增长6967万元，增幅43%；日均存款19663万元，完成了总部下达的日均任务数的18755万元比20xx年末日均存款数为13920万元，增长5743万元，增幅29%。

(二)攻坚克难，直面挑战降不良

20xx年是太白支行不良贷化解十分艰难的一年，到9月30日不良贷款不降反升，余额为922.35万元，比年初864.26上升了58.09万元。

面对于不良贷款急剧攀升所带来的艰难挑战，考验是严峻的，面临的困难是空前的，承受的压力是巨大。为扼住了贷款质量向下迁徙的恶劣走势，支行采用盯住风险、逐笔问责；支行班子与客户经理，抽薪挂钩，捆绑考核；同时加班、双休停休等一系列刚性管理方式和不换脑筋变换人的洗牌理念。不仅增强了客户经理的紧迫感、危机感，同时增强了支行班子人员的捆绑责任与管理力度。此外支行也积极采取与政府、村委、厂家、相关客户联系，着力寻求各种途径，多管齐下，攻坚克难，极力盘活不良资产。

经过三个的努力，累计化解盘活不良贷款82.90万元，不但彻底消融了年初以来已上升58万元，还较年初降低24.90万元，实行了不良贷款余额和比率的真政意义上的双降。加上总部12月25日核销的90.57万元、12月31日核销的14.70万元不良贷款，现年末不良余额为734.09万元，比年初的864.26万元，下降了130.17万元，不良占比由年初的11.35%，降为9.0%，下降了2.35%。使资产质量得到了一定程度的提高。

(三) 开拓金融品种推进业务发展：

为坚持业务创新与金融产品结构调整相结合，加速推进中间业务的发展，我行积极开办财税库等中间业务、大力推行银行卡、开办短信通等新业务品种。到今年底财税库银已开通户数65户，短信通开通130户，代发工资单位25家，金龙卡发放961张，累计发放2540张，平均余额7281.18元，合计1836.70万元；atm机取款笔数为14751笔，取款金额为1569.40万元；其中本行取款笔数为8995笔，取款金额为937.19万元，跨行取款笔数为5756笔，取款金额为632.21万元。中间业务手续费收入已达4.21万元，新发展pos特约商户1户。