

工厂个人总结和心得(大全8篇)

学期总结是一个自我反思的过程，通过它我们可以更清晰地认识自己的学习方式和学习效果。阅读以下考试总结范文，可以帮助我们更好地理解考试总结的写作要点。

工厂个人总结和心得篇一

前言：“世间无难事，只怕有心人”，只要用心努力，就一定能做好。

一、实习目的

为期一个月的实习，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

二、实习时间

2019-__-__到2019-__-__

三、实习地点

____地区

四、实习单位和岗位

__大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

五、岗位工作描述

来到__大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历

并经过面试而得到这个实习机会的。__这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

- 1、通过淘宝旺旺聊天软件，接待来访顾客的在线咨询，包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。
- 2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧，向顾客推荐商品并促成满意购买。
- 3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。
- 4、向买家提供良好的售后服务，解决售后问题、解决客户纠纷，处理中差评。

这些基本上每天必须要做的事情。

六、实习总结

6.1 实习内容

2019年__月__日开始上班，我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉我说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

而我的工作售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售

后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。

在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，因为有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

6.2 实习心得

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州大淘商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从2006年开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。

公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

“在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的的能力”。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，

我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。

工厂个人总结和心得篇二

转眼，我在发展银行已经进行了将近2个月的实习工作。在实习过程中，我不仅仅体会到学校里没有的社会工作的繁杂和压力，也确实感悟到浦发银行为客户着想的经营理念以及此理念所带来的竞争优势。

我在浦发银行的实习大体能够分成两个阶段，分别是大二下学期在校时的零散式兼职实习工作以及大二结束暑假时的全天工作式实习。

前一阶段的实习主要以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，更是了解了浦发。透过学习浦发，使我越来越深刻地了解了浦发相对于其他银行的不同之处，了解了浦发为客户着想的各种业务，我想这正是能够使浦发在银行业间不断壮大不断深入人心的关键所在。浦发的细腻，周到，以及独到的业务，不仅仅使客户选取了浦发，同时也使我们十分自豪能够在这样一个蓬勃向上有活力的银行实习。

有了这些对浦发的了解，我们便能够代表浦发去做宣传工作。我们把浦发介绍给大家，使尽量多的人能够享受的浦发优质的服务，同时也拓展客户群，为浦发创收。首次工作是去泉城广场参加银联组织的有关银行卡的宣传活动。我们跟随浦发前台工作人员，一齐边宣传边现场发卡。我们分成左右两

组，各组都在做用心的宣传。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”。

期间有几件事情记得比较清楚：曾有一个女记者来咨询我，手上拿着一张打印的表单，表单的纵向列写着各个银行的各个卡种，横向是银行卡各个业务的名称，中间空白表格处填写业务是否开通以及收费标准。女记者来到我那里的时候已经填写了部分其他银行的银行卡资料，我看到上面都有不同标准的收费项目，而当女记者问我的时候，她每念的一个项目，我的回答都是“不收费”，我看着她越发惊讶和欢喜的神情，自己也觉得开心——为自己已经能够清晰讲解给她东发卡的各种功能，更为我们东方卡的魅力。女记者临走的时候开心的说：“我和同事也办有这种卡，一向明白是很省钱很贴心的一种卡，但是没有想到居然有这么优惠的标准！东方卡的确是很好的卡！”

另一件是我跟一个外国人做讲解，我的口语不能很清晰的去表达各种金融专业术语，但我还是尽量去介绍的东方卡业务，因为很想让每一个人都了解我们的银行我们的东方卡。“老外”一边听着我有些古怪的表达，一边微笑。我明白我的表达比较生涩，但我同时也明白他必须也对我们的卡感兴趣。透过沟通之后，“老外”最终决定办理一张卡。老外办完卡，笑呵呵地走了，我也很高兴，因为把卡“推向国际”了。

后面的工作活动也都跟这个相类似。虽然夏日的温度很高，但我们的热情同样很高。

在整个工作过程中，我作为一个小组的小组长，还负责联系组员分化工作以及领取学习资料或证件等。

学校放假以后，我便开始了第二个阶段的工作。便是跟班工作。我的工作地点是山大路支行。

本来我的主要工作是推广个金，安装网银，但由于我7月底才放假，比其他实习同学都晚很多，所以没有赶上开始的网银安装学习以及权限的群众开通，于是我就无法进行相关的工作。于是暑假全天式的实习工作我就主要负责宣传和帮忙大家一些零散的工作。

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推荐：

首先是大厅工作，其实我觉得这个工作的必要性不大。因为一般的客户都能够独立完成办理业务；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能够很简单地顺口讲解，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。我在山大路支行的感觉是：倘若主动去问询客户是否需要帮忙，有时会把客户吓一跳，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。

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能够使用任何一台atm但是存款等的不方便，还是无法另炼油厂居民理解我们的卡。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，宣传地点就应选取营业网点便利可达的地方。

在山大路支行的工作中，作的多的还有后勤方面的相关工作。比如档案整理统计，企业负债等状况的统计，仓库整理等等，每一天的午餐统计，财务协助管理等等；还有协助经理录入一些资料信息等等，虽然这些工作中我也有写感谢和推荐，但这些都与个金工作没有太大关系，所以就不详细说明了。

工厂个人总结和心得篇三

20__年11月，经过我的自身努力，我来到了中国银行北京顺义裕翔路支行实习，学习和实践书本上课堂中学习的金融业务知识。裕翔路支行位于新国际展览中心展对面，周围很多别墅区环绕，所以也是外籍与高端客户最多，日常业务最全，办理业务最复杂的一个网点。这对于一个初涉银行业的我来说是一个很大的挑战，也是一个十分难得的锻炼机会。我实习的岗位是在大堂，辅助大堂经理做好大堂礼仪，维护大堂正常秩序的大堂引导员。我的职责就是迎送、引导、分流客户，耐心解答客户咨询，指导客户填写各类凭证，及时向领导反馈相关信息等。我要学习如何才能更好的解答客户的问题，引导客户办理好相关业务，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率和质量。我的师傅是中行北京分行十佳金牌大堂经理之一的何晓月，这更让我坚定了做好银行这份工作的信心。

，要一个字不落的为客户解答。

最近，对面的新国际展览中心又开始进入的活跃期，每一天客流量很大，社会各个阶层的客户都有，参展商络绎不绝，我们要做的就是对客户进行细分，针对不一样的客户带给不一样的个性化服务。尽可能的满足客户的要求，使客户能够尽快的办好业务，满意的离开。

在这三个月的实习过程中，我学习了中国银行的各种银行卡、信用卡业务，各种业务收费状况，对公开立账户业务，对公对私理财业务，基金、保险销售，客户沟通，金融英语，消费信贷，汽车分期，对其他日常业务有了初步的了解。而且我还学习了如何做人，如何做一名优秀的金融机构从业者，从师傅们身上我学到了奉献、尽职诚实的优秀职业品质。透过这次实习，我还体会到了什么是团队精神，团队精神就是分工合作基础上的群众努力，为了一个共同的目标大家共同奋斗。在今后的工作中，我将认真总结这次难忘的实习经历

带给我的各种收获，发扬银行员工身上的优秀品德，为北工大耿丹学院争光，实现自我心中的理想。这次实习是一个过渡期，它很好的将我在校学习的管理学，经济学，商业银行经营学的理论知识与社会实践联系在了一齐，为我以后踏入社会奠定了良好的基础，尽快完成学生向成人的转变，对此，我已经端正了自我心态，准备迎接未来更多未知的挑战。

工厂个人总结和心得篇四

8月19日我们来到xx□到现在已经整整一个月了，一个月的时间我们从学生变成老师，这个转变充满着开心与汗水，在那个夏末，大巴载着我们走向我们的工作岗位，走向我们的学生，走向我们要生活工作半年的地方，在大巴上内心希望车子慢点开，因为我还想再享受一会当学生的无忧无虑。但是大巴还是用了半天时间到达了我们的第一站xx中，在良五我们想动手了第一份教师餐，享受到了教师单独就餐的待遇，看到了xx壮观的校园建筑，心中也在期待这自己的实习学校，就餐后是实习启动会，我们都明白开会之后就要各自奔东西，格外珍惜这次相聚的机会，同时内心也是充满激动都想早点到达实习学校，去看看我们要生活的地方，看看以后要和我们相处的老师和孩子们。会议在xx校长对我们的欢迎以及谆谆教诲中结束。

我们分成小组要前往我们的实习学校了，犹记得迎接我们的梅老师说了一句“原来是三位美女老师啊”，让我们都开怀大笑，和我们最先熟识的就是梅老师还有学校的司机牛师傅，我们都陆续把行李搬上车，跟随着迎接我们的老师回到实习学校，路上我们按捺不住激动心情，一直向梅老师询问学校情况，梅老师一一为我们解答，我们的实习学校可以说是距离较远的学校，我们在路上走的时间很长，我按捺不住总是问梅老师到了吗，慢慢的xx河的大展牌进入我们的视线，最美丽的乡村——xx河，一个不像村庄的村庄，在这里已经很难找到一所平房，别墅楼房林立，我们的实习学校在村子的

西侧，从大门进去就可以看到我们xx中学的大门，进门迎接我们的是学生们军训的身影，穿着迷彩服的他们显得是那么的可爱，当时并没有想到他们会成为我们日后课堂上的小调皮。我们对以后的工作充满期待。

[精选顶岗实习工作心得范例]

工厂个人总结和心得篇五

十分荣幸我能够进入__银行，并已经进行了几个月的实习，这次机会对于我这个刚毕业学生是十分宝贵的。实习的几个月，是让我认识到我的选取是十分正确的，银行金融行业确实是我的兴趣所在，在这并不算长的时光里我却学会了很多很多，我对这几个人的实习自我评价如下：

刚进__行，为了尽快掌握__行业务，我每一天都提前一个多小时到岗，练习点钞、打算盘、储蓄业务，虽然那时住处离工作单位要坐车1个多小时，但我每一天都风雨无阻，个性是冬天，冰天雪地，怕挤不上车，我常常要提前两、三个小时上班，就是那时起我养成了早到单位的习惯，此刻每一天都是第一个到行里，先打扫卫生，再看看业务书或准备准备一天的工作，也是这个习惯，给了我充足的时光学习到更多的业务知识。透过这次的实习，我对个人金融业务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必须距离的，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个人金融业务，但是，这帮忙我更深层次地理解银行个人金融业务的流程带给了极大的帮忙，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。

针对银行职员这个职位的特点，具体到挫折时，我主动调整心态来舒解压力，遇到挫折时应进行冷静分析，从客观、主观、等方面，找出受挫的原因，采取有效的补救措施。树立

一个辩证的挫折观，经常持续自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训才使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的简单，重新争取成功，从而让目光面向未来。

透过实习的几个多月里，我深感自我的不足，我会在以后的工作学习中更加努力，取长补短，虚心求教。相信自我会在以后的工作中更加得心应手，表现更加出色！不管是在什么地方任职，都会努力！

工厂个人总结和心得篇六

结束了九天的见习生活，给了我莫大的见习体验，真的好象春雨滋润大地般，感受着得到知识的畅快，感受着知识在实践中充分应用的快感。

学习离不开实践，有位学者曾提出过一个教师成长的简要公式：经验+反思=成长。作为一名见习生，没有多少经验可谈，为了让自己尽快成长起来，我们只有充分的利用见习时间，以获得更多的课本上学不到的知识。对于我们见习生而言，唯有通过大量学习来弥补自己的不足。

当初，离开单纯的校园，走进____时的心情是复杂的，是带着一丝向往，一丝好奇，一丝陌生，一丝对学校的不舍踏上了开往__的火车，开始了我们为期九天的征途。

初到__，什么都是新奇的，什么都是陌生的。我们迫切的想要了解__，了解__，了解我们的实践基地__石化。正是这样的激情让我们忘却了旅途的疲惫，忘却了在火车上度过的十二个小时的不眠夜，以饱满的精神来对待我们的见习。

见习第的一天，我们身穿蓝色的工作服，头戴安全帽，看上

去俨然一个专业的化工厂职工。我们一行41个人就这样兴致昂然的走进__石化。接待我们的是工厂的一位女职员，她先给我们看有关安全教育的影片，让我们知道在化工厂安全是很重要的。因为石油化工厂生产具有易燃易爆有独有害腐蚀性强等许多潜在危险因素，一旦发生事故其危害较大，因此，石油化工企业历来把安全生产当作头等大事来抓。所以，她要我们在进工厂前先学安全教育，了解一些必备的知识，以备在遇到意外时知道该如何做。

在接下来的几天，我们才真正走进工厂的内部，接触工厂的大型设备。以前在书本上或是实验室里看到的设备都是小而易控制的，而在工厂里看到的设备对我们的感官来说是极大的刺激，它不仅大，而且有许多阀门，如果每个阀门都需要人来控制的话，把那不知道需要多少工人。幸好工厂里的这些设备都是由电脑控制的，并不需要很多工人。这与我们平时做的实验真是有天壤之别啊！

虽然这次见习我们没有动手操作仪器的机会，但也让我们对这些设备有了一个感官上的认识，有了一个比书本上更直观的认识。而且我们也大致上了解了每个设备的作用和机理，这可比书本上学到的更鲜明、更具体、更生动。

在见习期间也发生了很多趣事，就像我和几个同学还忙里偷闲去横渡了一下长江，而且是徒步横跨__长江大桥，历时两个小时。在桥上，我们不仅欣赏到美丽的风景和长江的雄伟，还领略了桥上公安人员的风采，他们在烈日下依然昂首挺胸，站着漂亮的军姿，向过桥的旅客展示他们的风采。

__长江大桥是一座两用桥，它的下层是通火车的，上层才是公路。而且它连接着__和湖北两个省市，所以我们穿过了大桥就等于去了两个省市，这也是我的一次在这么短的时间内徒步去了两个省。

记得还在学校的时候就听老师讲过见习是如何辛苦而重要，

如今自己的见习期已过，回头来看不觉有颇多感触。我不想说我的见习是如何的辛苦，天气是如何的炎热，吃的如何的不习惯，睡得如何的不舒服，我只想说明我的收获很大。在见习期间我养成了良好的工作习惯，就是在进工厂前要提前做好安全准备，而这一点也不是靠纸上谈兵就能做到。

虽说只有九天的时间，但还是觉得收获满大的。感受颇深的一点是，理论学习是业务实战的基础，但实际工作与理论的阐述又是多么的不同，在工作的闲暇之间，在同一些工作多年的工人的交谈中，深知，在工作岗位上，有着良好的业务能力是基础能力。因此，对于我们这些在校的大学生，掌握好牢固的专业知识就显得尤其重要了。

这次能有机会去工厂实习，我感到非常荣幸。虽然只有九天的时间，但是在这段时间里，在老师和工人师傅的帮助和指导下，对于一些平常理论的东西，有了感性的认识，感觉受益匪浅。这对我们以后的学习和工作有很大的帮助，我在此感谢学院的领导和老师能给我们这样一次学习的机会，也感谢老师和各位工人师傅的悉心指导。

针对我们这学期开设的化工原理课程，实践性的了解实际生产中的化学工艺流程、更好的巩固所学的化工原理知识、提高实际动手能力和操作能力。

见习的九天时间很快的就过去了，在这短短的时间内，我收获了很多的东西，这些都是我在学校里和课本上找不到的，现在我们已经是大三，马上就要踏入社会，这些实践性的东西对我们来说是至关重要的，它让我们脱离了书生的稚气，增加了对社会的感性认识、对知识的更深入的了解。在见习时的工作学习同时让我认识到社会是残酷的，没有文化、没有本领、懒惰，就注定你永远是社会的最底层！但同时社会又是美好的，只要你肯干、有进取心，它就会给你回报、让你得到自己想要的！

总之，虽然见习的时间很短，但对我来说，收获是很大的。我会更加珍惜我的学习，并且用见习的心得时时激励自己！

工厂个人总结和心得篇七

20__年__月__日我到一家化工厂进行实习，这次能有机会到化工厂实习，我感到非常荣幸。虽然只有10天的时间，但是在这段时间里，在带队老师和工人师傅的帮助和指导下，对于一些平常理论的东西，有了感性的认识，感觉受益匪浅。这对我们以后的学习和工作有很大的帮助，我在此感谢学院的领导和老师能给我们这样一次学习的机会，也感谢老师和各位工人师傅的悉心指导。

一、实习时间

20__年__月__日

二、实习地点

__化工厂

三、实习过程

第一天，所有的同学集中到一个教室里，工厂的技术骨干师傅给我们讲了化工厂的安全问题。原来在学习中也知道化工产品中有很多危险性很大，但通过工人师傅的讲解，我们还是很震撼，尤其是她讲的那些事故实例，更是让我们吓了一跳，也提醒了我们应该更加注意安全。化工厂生产硫酸用的 SO_2 、 SO_3 等易引起中毒， NH_3 容易发生爆炸，对人体伤害极大，还有烧碱制备过程中的氯水、氯化氢、氢气等都极易造成事故。

我们去化工厂实习的三个班专业是分析检测方向的，所以这天工人师傅重点给我们讲解了化工产品的质量检测。下午讲

了化工厂的环保问题，对于一个化工厂来说，环保是这个企业生存不可忽视的关键。环保主要涉及到硫酸尾气处理、硫酸污水处理、钛白污水处理。

第二天工人师傅还给我们介绍了化工厂的三大支柱产业——硫酸工业、钛、烧碱工业的工艺流程。到此，认识实习的理论部分全部讲解完了，接下来就是进厂参观了，我们大家都很期待，作为一个化工人，我们这是第一次进化工厂。

第三天上午在工人师傅的带领下，我们分别参观了钛生产车间，硫酸生产工厂和烧碱制备车间，工厂并没有我们想像的那么好，我们没有看到那种自动化生产设备，看到的只是五六十年代的一些破烂的设备。上下楼梯的时候也得小心翼翼，担心会把他们那些生锈破烂的钢铁楼梯踩断翻下去，那就得不偿失了。工厂上空灰蒙蒙的一片，能见度不见烟囱顶。最让人受不了的是那种味道，那不是刺鼻，那是相当的刺鼻 SO_2 HCl Cl_2 NH_3 什么都有，有一种窒息的感觉。我们从工厂一条干道旁边经过的时候，看到旁边一根管道有个小口突突地向外冒黄色的气体，肯定是 Cl_2 多危险啊！工厂的工人也真是令人敬佩，在这样艰苦的环境下也忘我地工作，我们一定要向他们学习，为社会主义的腾飞做贡献。接下来是周末，休息两天。

第六天参观了工厂的 H_2SO_4 废水处理工序和碱液废水处理。在巨大的 H_2SO_4 废水处理池里，盛着深不见底、黑如墨汁、热浪翻滚的 H_2SO_4 废水，看着实在恐怖。经过多道工序后，最后流出来的是清澈如泉水的丝丝细流，让我们感慨科技的力量啊！这么旧的设备能做的这么好，让我们更加坚定了学习科技的信心。

最后三天定点到各个车间实习分析检测，五人一组，我被分到了磷肥厂实习。在磷肥厂，分析师主要是分析磷矿品位(磷矿中的有效磷)和磷肥中的磷含量。我们四个人(有一个同学

早回家了)分析了磷矿粉中 P_2O_5 的含量，经过一个上午的奋战，到中午12点时，我们终于搞定了，我们的分析结果是43.7%，标准含量=44.0%，我们已经非常高兴了。我想误差主要是那分析天平造成的，我们实验室用的是电子天平，虽然上课时老师介绍过分析天平，但没使用过，所以对那东西不太会使用，称量就花了将近半小时。都什么年代了，还使用分析天平，我看了生产日期，1987年出厂的，看起来像古董。我问那儿的分析主任为什么不换电子天平，四台分析天平换成一台电子天平就足够使用了，他说工厂没钱。我当时愕然，电子天平能值多少钱?但看他没说，我也就没继续问下去。

四、实习感想

__化工厂很大，也很有实力，但我个人认为，仍然存在很多急需解决的问题。

首先是环境问题。虽然这几年国家对环境的抓控很严，企业也投入了不少财力和精力来抓环保，但株化的环境仍然很差，空气质量极其恶劣，对周边环境伤害也很大。

其次是设备、厂房更新问题。株化的很多设备是株化刚建厂时建造的，现在还在使用，已经五六十年了，存在严重的老化问题，再不更新，企业将难以跟上新时代的步伐。

最后就是精简人员的问题。精简人员也与设备的更新、自动化生产有很大关系，如果能实现自动化生产，自动化检测，可以大大提高效率，精简人员。其他车间我不知道，就我们最后三天去的磷肥厂分析检验室，就存在严重的人员冗杂问题，那个分析室至少有10人，大部分是坐在那里吹空调、聊天，无所事事，一周只去三四天。据我分析，那个分析室有三个人足矣，工作时间绝对不会超过国家规定的八小时制，而且极其轻松。

通过这次实习，我们也算真正和化工行业有了一次亲密接触。

总之，还是那句话，我们受益匪浅。

工厂个人总结和心得篇八

一、实习单位介绍

中国银行是中国最大的商业银行，中国四大国有商业银行之一，世界五百强企业之一。中国银行成立于1984年1月1日。作为中国资产规模最大的商业银行，经过27年的改革发展，中国工商银行已经步入质量效益和规模协调发展的轨道。末资产总额52,791亿元人民币，占中国境内银行业金融机构资产总和的近五分之一。20过工为客户提供优质高效的服务。截至末，工商银行总资产134,586.22亿元，当前总市值14,344.70亿元，居全球上市银行之首。

中国银行坚持用科学发展观理念获取新的成长动力，着力通过改善经营结构、加强内部管理、推进创新发展，在严峻复杂的经营环境下保持了健康发展的良好势头，实现了较高的盈利增长。

二、实习时间:6月21日—7月20日

三、实习内容与过程

第天上班，要求穿着整齐——一身深色西服和黑色的皮鞋，佩戴好写有“实习生”的铭牌，把头发束起来。一切准备工作就绪，我看到镜子中一身职业正装的自己，感到一丝跃跃欲试。我知道从我穿上这身工作服进入银行之后我就是银行的工作人员，是这个银行的一分子，我的态度我的仪表不再仅仅是代表我自己，还代表着我实习的银行。一开始面对一堆堆数不清的单据和一个个要求不同的顾客，我真的有一种无能为力的感觉，我知道从我开始实习的那一刻起，我的历练就将开始了。我们行长曾经对我们说过，从我们开始工作开始面对社会的那一刻起，我们不在只是学生，没有人会因为

我们年纪小因为我们从未接触股社会而宽容的对待我们。对于顾客来说，我们既然已经开始这份工作就必须要为他们提供服务和咨询。不可以对顾客说不知道，因为在他们眼中我们是银行的内部人员，虽然我们还有很多很多的业务不了解，有很多很多的事情不会处理，但是顾客就是上帝，我们不知道的问题也一定要想办法替顾客解决。询问其他人员或是打咨询电话，不论是什么问题都要竭尽心力的去帮助顾客，因为这是我们的职责是我们的义务，也是我们工作的根本。

学会好好面对工作，好好接待顾客，是我们必修的一课。只有这样才能更好的面对社会更好的与别人交流。在实习的过程中我发现态度在很多时候才是解决问题的根本。人和人的交往必须建立在相互尊重的基础上，作为银行这样一个服务性行业更应该注重礼貌和尊重。我们在一天的工作中很有可能会遇到来自天南海北的顾客，不同地方的顾客脾气态度可能不同，不同文怀程度的顾客可能对事情的理解程度不同，但是作为银行的工作人员不论是什么样的顾客，我们都应该用我们的热情和耐心来接待。主动上前问好并替顾客取号，是我们面向顾客提供服务的第一步。只有事先了解到顾客要办什么样的业务，才能因事制宜，帮助他填制单据。对于我们来说，不同的业务要分门别类的填写单据，因为熟悉所以我们可以十分清楚的指出什么地方应该如何填制，但是顾客却很有可能是第一次接触，虽然有模板可以对照着填写，但是这一切对他们来说实在是很陌生，这样就是到了发挥我们作用的时候了。我们面对那些迷茫的不知所措的顾客时，应该拿出我们的耐心和细心。耐心的一次又一次的讲解，细心地为顾客审理单据避免出现错误。我们细致的工作既可以为柜台减轻工作量又可以帮助顾客减少等候的时间。每当看到办完业务的顾客在出门前回头对我说谢谢时我都有一种感动从心中升起——那是我付出努力得到的最真实最直接的回报。

在实习的过程中也经常会遇到一些不顺利，比如顾客等待时间较长而在大厅吵嚷，比如顾客因为误解而填错单据，再比如由于缺少我们的提醒而导致顾客拿错号码或者办不了业务。

这些情况其实都是很难避免的，在刚开始遇到时，总是不知所措，心中难免委屈，也在心中埋怨过自己运气不好。可是后来才发现，真的只有在遇到这些突发的问题时，才能更加增长我们的经验，也才能在生活的逼迫下学会如何处理问题如何化解矛盾如何更好的沟通。

实习的这段时间要特别感谢我们的大堂经理，我们的黄经理，虽然一开始觉得他有些太过严谨小心，但是后来发现这样的严格细心对于银行的工作是十分必要的。他既像我们的工作上的老师还是我们生活上的良师，黄经理特别喜欢给我们讲人生哲理，而且他拥有一种从生活的细节中提炼智慧的能力，他在不断传授给我们与人相处的技巧，经理最让我感动的是他的认真与用心，无论对于工作还是生活。他总是对我们强调凡事要早做准备，要用心去经营，感谢让我遇到这样的良师益友我们的黄经理。

还很幸运的是能遇到那些从事保险、证券工作的哥哥姐姐们，他们虽然也没比我们大几岁，但却十分照顾我们，从他们身上我看到了我们这代人的奋斗与坚持，能和他们和谐融洽的配合一起工作真是每天的快乐的事情，我想我不会忘记我这群朋友。

这些日子，在工行遇到的这些人，每天那么多的客户，那么多不同的处境和情况，让我再次坚定我的基本信念：要热爱生活，要有上进心，要坚持和用心，要真诚和尊重每一个人，我想这是一切的根本，我会珍惜下面在工行的日子，慢慢用心积累属于我的生活工作的经验。

四、实习心得体会

一进入岗位，我就意识到，该把学生时代的野性收敛了。没有规矩无以成方圆，虽然这个银行内部气氛和谐，没有老套的束缚，但它毕竟是一个跟钱打交道的机构，需要有严谨的纪律和详细的规程，我就应该严于律己，这样不仅可以遵守

银行的规矩，对我自己更有好处。以下是我实习1个月来的体会：

首先来工行实习的短短一个月的时间里，使我在思想上有了很大的转变。以前，在学校里学知识的时候总是老师往我的头脑里灌知识，自己根本没有那么强烈的求知欲，大多是应付考试去学的。然而到这里实习，确使我的感触很大，自己的知识太贫乏了，银行员工的学习气氛特别浓无形中给我营造了一个自己求知的欲望。在这里大家都在抓紧时间学习，这种刻苦的精神特别让我敬佩。给我一种特别想融入他们其中的感觉。这将对我以后的人生路上一种很大的推进。只有坚持学习新的知识，才会使自己更加提高，而这里就有这样的气氛。

其后进入熟悉业务阶段，要清楚各项银行业务的办理流程，各种表格、单据的填写方法，以及如何恰当又准确的引导客户等。现在应该是提高业务水平阶段，怎样才能更好的与各户交流，准确了解到对方的需求，高效的帮客户解决问题，以及如何更好的识别客户，并可以进一步了解一些理财产品，以更好的引导帮助客户。

我的第一份工作虽然并不高端，并不需要太多技术，但却锻炼了做好一份工作尤其是服务性行业的基本素质：很好的交流倾听沟通能力，恰当准确的表达能力以及融洽的与人相处的能力，我想这也是我所学习的汉语言文学所应该掌握的基本素养，这也是一个人在社会上生存所需要终生学习提高的方面。

每一天都有几百人来我所在工行办理各项业务，每一人都是那么的不同，来自不同的家乡，操着不同的口音，不同的要求，不同的愿望，不同的生活状态，每天见证不同人的不同的忧乐哀愁，但这些日子的工作经历让我在心里不断提醒自己，对于每一个人不管贫穷还是富有，位高权重还是身份卑微，聪慧多知还是孤陋寡闻，你都应该发自内心的尊重每一

个人，要耐心，认真的倾听每一个人的想法要求，尽量为客户着想，因为你也需要别人这样对待你、帮助你。只要这样想我就可以以一份很平和的心态对待我每天的重复性较高的工作，因为我想我的工作是有意义的。

另外的不得不提的实习收获是理财意识的提高，一个人不光要会挣钱，还要会有有效的管理自己的钱，就是要学会理财，学会投资。在银行的实习让我开始接触保险、股票、基金等理财投资项目，并慢慢开始学习如何去合理规划适合自己家庭的理财方案，比如一个家庭最好要有10%左右的资产投资于保险，60%的资产用于较为稳定的投资等，我想学好理财是在银行实习期间要去研究的大学问，也是一个人要去终身学习的必修课。

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，也是对这三年在大学校园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业务，但是，这帮助我更深层次地理解银行业务的流程，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。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。

银行实习报告2

20__年3月4号开始为期一个月的时间在中国银行肇庆支行进行了毕业实习。在中国银行肇庆支行实习期间，在单位指导老师的帮助、指导和教育下，我熟悉了中国银行的主要经济业务活动，系统地学习并较为深刻地掌握了中国银行各方面的实务工作，对关于银行经营和管理的理论知识和各方面实际工作能力都得到了不错地锻炼和提高。也明白了理论与

实践相结合的重要性。

一、实习的目的

1) 通过在中国银行实习进一步了解和巩固在学校期间所学的各项金融学课程的基本理论和基础知识，学会理论联系实际，增强自我解决实际问题的能力。

2) 通过在中国银行的实习，达到学校的社会实践要求，并在单位指导老师的指导、帮助和教育下，熟悉中国银行的主要经济业务活动，较为系统地学习银行个人金融管理工作和日常业务的操作流程。

3) 通过在中国银行的实习，学会如何更好的适应新的工作环境以及端正自我的学习及工作态度，为更好的走入社会打下坚定地基础。

二、对于银行的认识

关于中国银行的业务

商业银行业务是中国银行的传统主营业务，包括公司金融业务、个人金融业务及金融市场业务。

1) 公司金融业务

公司金融业务为中国银行业务利润的主要来源。包括存款业务、贷款业务、金融机构业务、国际结算及贸易融资业务、其他公司金融业务。

2) 产品服务创新

中国银行配合公司客户最新业务需求，组合和创新公司金融产品；加大与金融同业的产品合作，积极开展同业间公司信贷资产的转让业务；推出融易达（基于应收账款的融资服务）、通

易达(应收账款质押开证)、融信达(基于投保出口信用险的应收账款的融资服务)和融货达(货物质押融资)等产品,进一步丰富了“达”系列贸易融资产品种类。

3) 个人金融业务

个人金融业务为中国银行战略发展重点之一。包括储蓄存款业务、个人贷款业务、个人中间业务、“中银理财”服务、私人银行业务、银行卡业务、渠道建设。

4) 产品服务创新

依托全球服务网络和多元化服务平台,中国银行为客户提供全方位金融服务,不断创新推出本外币理财新产品。继续推动海外财富管理专柜业务,为客户跨境资产配置提供了便利。

5) 金融市场业务

三、实习过程

在这次实习过程中可以说真的是获益良多,大致上掌握了中国银行的各项业务,熟悉了银行日常业务的操作流程以及工作制度等等,从客观上对自己所学的有关银行方面的各项知识和理论有了更深一层的认识。在实习期间,我能够做到虚心学习,认真工作,认真地完成各项工作任务,并与同事建立了良好的关系,得到了行里员工的一致认可。

实习的工作具体可以分为以下几个阶段:

1) 在银行大堂和顾客接触,了解和满足他们的需求;

在银行大堂跟着大堂经理学习,大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带,因此首先就得学习柜面相关知识,才能更好的解答客户问题,引导客户办理相关业务,维持大

堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。营业中的礼仪主要有四大内容：解答客户问题、营业中分流客户、维护大堂秩序、适当理财产品的营销。在此段时间我学会了如何跟顾客进行沟通，如何使顾客对我们的服务感到满意，另外还有就是要尽心尽力地去帮助他们，例如是帮助他们填写单据或是教他们正确使用自动柜员机。

2) 做一些打杂的小工作；

如分类书信，打word文档和e_cel表格，使用e_cel公式计算，折对账单等等。虽然是些小工作，但也让我学习了很多。

3) 到营业部学习，了解银行的基本业务及其流程；

四、实习心得与收获

虽然这只是一个月的实习，虽然短暂但却又非常的充实，对我来说，是大学生涯中甚至是人生中很重要的一部分积累和经验，这在我以后的学习和生活中都会发挥着很重要的作用。而且这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会的一个平台，为我今后踏入社会奠定了良好的基础。而尽快实现角色的转变，是作为一个大学毕业生刚步入社会时要面临的首要任务。对此，我们必须端正好自己的心理和态度。

银行实习报告3

一、实习单位概况

中国农业银行是四大国有独资商业银行之一，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，不仅为广大的百姓和客户所信赖，而且与他们一道取得了长足的共同进步，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。

二、实习过程和实习内容

此次实习的目的在于通过在农业银行个贷部的实习，掌握银行贷款业务的基本技能，了解熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度，同时结合资产评估专业，了解资产评估对象，熟悉实际运用。实习过程主要包括以下几个阶段：

(一) 了解实习部门基本情况和设置等

个贷部的主要工作是银行向客户发放用于合法经营活动所需的小额、短期或者长期、大额度资金周转的人民币贷款。银行个人贷款申请人条件是具有完全民事行为能力的中国公民及在中国大陆有居留权的境外、国外公民；具有合法、稳定经济收入，信用良好，有偿还贷款本息的能力。

银行的个人贷款主要分为以下几种：

个人住房贷款：包括个人住房商业性贷款、个人住房公积金贷款和个人住房组合贷款。

个人汽车消费贷款

个人耐用品消费贷款

个人消费贷款

(二) 熟悉工作流程

所实习部门共5位老师，刚开始没有实际学习操作，而是认真观察几位老师工作，熟悉工作流程：

(1) 了解借款人基本情况及还款能力，了解借款用途及资产情况、担保情况。

(2)资料收集。包括身份证明、还款能力证明文件、贷款用途证明文件等。

(3)申请受理。

(4)初审。核实资料，查询客户征信情况及房产情况、抵押房产情况，测算客户贷款额度及还款能力，并录入系统。

(5)审批。复核岗人员复核后再依次提交信审部、分管行长、上级行信审部

审批。

(6)办理相关手续后签订合同并出账。

(7)放款成功后进行贷后管理，定期进行检查、催帐等工作。

(三)亲自参与工作

(1)最简单的录入工作开始。

老师就贷款申请人的基本情况进行了解，面谈交流过后，由我将客户的基本信息录入电脑系统。银行是非常严谨的一个部门，不允许有任何的粗心大意，在我录入信息的过程中我也深有体会。打字录入对我们来说本是非常简单的事情，然而我发现要想保证没有错误也不那么容易，特别是客户信息中有大量数字信息，比如客户的身份证号码、电话号码、银行卡卡号、购房合同编号、贷款金额等，这些关键性的数字信息，稍有不慎变会酿成大错。

(2)了解申请受理及初审过程。

同样也是一个非常需要细心的工作，待客户资料符合贷款要求后，查询客户征信情况、房产情况，根据客户家庭资产确定贷款年限及贷款利率信息，依次录入系统，最后提交上级

逐级审批。

(3) 上级审批通过后放款

首先要打印上级的审批通知书，了解上级对本笔贷款的意见及更改，其次便进入放款过程。定制贷款合同及借款凭证，不能有任何错误甚至字体偏移，客户签字同意之后，就可以提交会计部门放款，也便意味着一笔贷款的全部发放过程结束。

(4) 参与实际资料收集与客户交流

之前一周的时间都在学习认识阶段，不是跟书本打交道，便是与电脑打交道，在此严谨的基础上才可以与客户进行实际交流。由于客户对于贷款流程并不清楚，所以与客户的交流看似简单实际则也复杂。首先要向客户讲清楚需要的材料并说清原因，因为客户提供的材料有的内容牵扯个人隐私问题，要用适当的语言并耐心的向客户解释清楚。

放款成功后，还需要与客户有一次实际的交流，是向客户讲明还款信息如日期金额等，并让客户牢记，若联系方式变更要及时通知相关人员。

(5) 学习贷款品种分析方法

个人贷款分为四类，每笔贷款是按职工根据贷款用途及材料情况分析分类的，所以要根据不同的客户分析贷款品种。以房抵贷为例，房抵贷是借款人以本人或家庭成员的房产作为抵押，用于满足购买住房或生活消费需求的贷款。办理房抵贷时，客户提供抵押住房的评估公司真实评估报告，通过询问之后确定客户是想以该评估住房为抵押向银行贷款用于房屋装修消费，则分析确定该贷款便属于房抵贷。

在这次实习过程中可以说真的是获益良多，大致上掌握了中

国银行的各项业务，熟悉了银行日常业务的操作流程以及工作制度等等，从客观上对自己所学的有关银行方面的各项知识和理论有了更深一层的认识。

三、实习过程中发现的问题及建议(从专业角度)

通过三周的实习工作，在了解银行业务的基础上，也发现了一些银行贷款业务办理上的一些小缺陷，并由此提出自己的一些建议：

(一)贷款业务办理效率仍需提高

通常，一笔贷款从立项、申报到审批，最后到放贷，往往需要大约半个月的时间，而期间需要客户多次亲自到达银行提供资料及签字，贷款效率低下，会造成客户的不理解，甚至导致部分客户流失。

效率低下的原因有以下几点：

(1)工作连接不到位

一笔贷款的发放不仅仅由一位职工完成，从立项申报到审批、放款，人员配置上形成一个环状，一笔贷款由四至五人接手，所以每个人的工作都应保证效率，不能因为一人工作的拖延导致贷款效率的整体低下。

(2)客户资料未提前录入

有时会出现客户到达却仍不能办理业务而是等待职工录入资料的情况，由此可能会造成客户的不理解甚至客户时间的耽误。从客户看来，应将工作提前做好，客户到达后进行有效沟通交流，以节约大家的时间。

(二)资料录入系统有待进一步优化

从用户的基本资料、身份证明、收入证明等，到客户办理贷款的金额、用途、年限、利率，这些资料都需要录入银行系统，并打印出来由客户签字确认，然而在录入的过程中，有的资料由于在不同的材料中都需要，比如姓名、身份证号码等，需要多次输入，这样免不了造成时间上的浪费，最终可能也是导致效率低下的一个重要原因。

我认为，应进一步优化银行录入系统，通过连接方式，将重复信息自动连接，不必每次重复输入。

(三) 重贷轻管的缺陷不容忽视

随着信贷业务的规范化管理，贷款的贷后管理工作不断得到加强和完善，但仍有部分个人贷款还不同程度地存在着“重贷轻管”的缺陷，贷后管理工作比较薄弱。

贷后的管理工作与贷前信息的真实性确认有密切联系，在贷款过程中，如果进一步通过信息验证、电话回访等方式确保客户资料的真实性，今后的还款问题也便容易的多了。

四、实习感想

对于我人生中第一次实习，短短三周时间里我感觉自己成长了许多，从象牙塔迈出的第一步走的特别的稳重，感谢农行给我提供了一个努力拼搏的舞台，让我了解了如何面对这个真实的社会，学到了很多在书本中学不到的东西。

作为一名刚刚接触专业知识的大学生来说，如果在学习专业课之前直接就接触深奥的专业知识是不科学的，为此，进行了这次实习活动，让我从实践中对自己的专业获得一个感性认识，了解了资产评估工作的对象及在实际社会生活中的重要作用，为今后专业课的学习打下坚实的基础。

在实习期间，我能够做到虚心学习，认真工作，认真地完成

各项工作任务，并与同事建立了良好的关系，得到了行里员工的一致认可。通过实习生活与社会接轨，让我发现了自己的一些优势，第一是态度积极，工作时绝不松懈，对于不懂的问题能及时询问老师解决疑惑并牢记在心。第二是工作严谨认真，在工作中无丝毫的马虎，严谨认真时刻牢记，我想对于任何一个行业，这都是衡量一个员工优劣的条件。第三是学术上肯钻研，对于不懂的问题能够通过书本或网络等方式解答，直到弄清楚为止。

同时通过这次实习也让我认清了自己的很多不足和缺点。第一是工作中要更加耐得住寂寞。任何一项工作，做的时间久了也是每天的重复重复，所以要要求自己，在将来的工作中一定不能因为重复工作的枯燥而松懈。第二是应进一步加强与人沟通的能力，任何一项工作都不是自己独立完成的，需要团队的协调合作，甚至是部门与部门的合作，加强与人沟通的能力，才能在工作中更好的发挥自己的能力。第三是在学校努力学习专业知识。俗话说“书到用时方恨少”，的确如此，扎实的专业知识是提高工作水平和工作效率的坚实基础。用知识武装起自己来，学会做人，学会做事。你才能成功！

实践是大学生活的第二课堂，是知识常新和发展的源泉，是检验真理的试金石，也是大学生锻炼成长的有效途径。一个人的知识和能力只有在实践中才能发挥作用，才能得到丰富、完善和发展。大学生成长，就要勤于实践，将所学的理论知识与实践相结合一起，在实践中继续学习，不断总结，逐步完善，有所创新，并在实践中提高自己由知识、能力、智慧等因素融合成的综合素质和能力，为自己事业的成功打下良好的基础。

银行实习报告4

一、实习目的及意义

1、实习目的和意义

上海浦东发展银行与中国银联推出专门为了方便批发市场老板收款的刷卡机,为迅速扩展在批发市场的收付易业务,浦发银行特向外招聘兼职学生一批。为了积累宝贵的工作经验,把所学的知识运用到实践中,从而更加巩固所学的理论知识,我把握了这次难得的实习机会。二零零八年五月,我在上海浦东发展银行广州分行进行了为期一个月的实习工作。这一个月在我以往的经历里显得是那么的与众不同,这一个月让我学到了很多,经历了很多,认识了许多朋友,更多多少少的影响了我的学习,工作,生活的态度!

2、背景简介

刷卡机:简称pos终端,终端通过电话线拨号的方式将信息首先发送到银联的平台,银联平台识别相关信息之后会将扣款信息发送到发卡银行,经发卡银行确认之后,再回发信息至银联平台,银联确认之后,会再将已处理的信息发送至前置终端,终端收到确认后的信息,然后打印单据。移动pos终端,原理一样,其信息发送是通过数据信号发送接收!通信费用不多,按流量计算,固定终端通信费用按市话标准由电信公司收取!个人零售pos这个今年7月银联才批准可以进入市场的,可绑定企业法人储蓄卡,直接进入私人帐户提现。浦发银行个人零售pos总部技术部攻关。现在刷储蓄卡当天到账,信用卡t+1到账。其他银行所有都是t+1到账的,这是上海浦东发展银行最大的优势。

上海浦东发展银行在去年7月开发推出针对批发市场的收付易(1万元以下收客户5元,一万元以上收客户10元)以来,各大银行也相继推出相应产品,此产品只针对批发市场,不能刷信用卡,只能刷银联储蓄卡,但现在银联规定只有批发市场且营业执照经营范围明确写明:批发,才能安装。今年7月左右银联批准了针对私营企业的个人零售pos市场准入,个体企业终于可以装对私刷卡机了,可刷信用卡,但必须是私人营业执照。

另外，银联就是银行联合会，装刷卡机只有银行有权利装，私人公司没有权利把别人卡里的钱刷到你卡里，银联就是协调各个银行之间类似转账之类中间业务的非赢利机构，类似监督机构和仲裁机构。只有银行经过调查才能向银联申请装刷卡机：银行确认该企业是合法企业，符合相应装刷卡机的条件，由银行向银联提供企业调查及资料复印件，申请帮助该企业装机。之后银联会对资料进行进一步审核，符合条件的会给银行一个批准的通知，并且同时通知专门的装机机构去企业地址进行安装。

3、实习要求

从总体上看，浦发银行的实习工作还是安排的很灵活的，并不是每天都给你什么硬性的工作要做，不是每天要求你完成什么任务，但是如果你要做一名优秀的实习员工，只有给自己定下目标，才会最大的提高自己的工作效率，真正的体现一位实习员工的价值。这次实习的主要内容是以推销为主，推销是学习市场营销专业的一项重要实践性教学环节，旨在开拓我们的视野，增强专业意识，巩固和理解专业课程。实习方式主要是请企业企业管理人员以讲座形式介绍有关内容；同学们再进行实际操作，不懂的向管理工作人员学习请教相关知识，自己与老员工讨论、发言，通过交流实习体会方式，加深和巩固实习内容。通过本次实习，我们学到了很多课本上学不到的东西，并对市场营销专业知识有了更深的认识。这次实习也使我在实践中了解社会，知道了参加工作的苦与乐，为以后走进社会做好了良好的心理准备。短短的一个月实习，我学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，长了见识，为我以后进一步走向社会打下坚实的基础。

二、实习内容

1、推广零售pos机——“收付易”

我实习的内容就是专门做批发市收付易业务。主要做“收付易”的市场推广(装收付易会附带开借记卡、办理网上银行和及时语短信通知业务)支行会提供广州市各批发市场名单，到这些市场营销，免费为客户装刷卡机，还送多种礼品给他们。节假日，在批发市场做刷卡机的宣传和促销活动，主要负责场景的布置，内容的宣传，派发传单和讲解，回访老顾客并送礼物。

2、整理内部资料

整理收集回来的企业调查资料，整理好并上交到银联。等待银联批复。并及时到申请成功的店铺送上银联标志和指导使用。

三、实习总结或体会

这次实习是一个很好的锻炼沟通、营销能力和获取工作经验的实习机会。我的专业是市场营销，这次实习对我来说，是一个挑战，也是一个将学到的理论知识运用到实践中的好机会。

在实习的第一天，辅导员就向我介绍了一些业绩比较好的同事，并鼓励我们向他们学习。他们的成功的确给我们起了很大的鼓舞作用。但是，对于我这个毫无没有实际工作经验又没有业务联系初出茅庐的人来说推销一种商品确实是很困难的。所以刚开始参加工作的时候，我真的无从下手，只能跟着团队中已经熟悉业务的同事到批发市场到处转。一天下来，往往是毫无收获!无论我怎么努力还是不能成功推出一部刷卡机!通过一个星期的观察学习和老同事教导，我总结了一下：收付易的市场主要在批发市场，但已有深圳发展银行、兴业银行、民生银行等多家银行做过同类市场的推销，所剩下的市场份额已不大，而且自己工作间短，经验少，没有广大的顾客关系，所以营销起来的难度就更大了。但我知道做什么事情都是有难度的，不能轻易放弃，要相信自己一定能做出

成绩的。

慢慢，我得出了一些工作经验。要想向顾客销售，自己必须要和顾客有充分的沟通，要令到顾客从尝试接受演说到试用产品再到接受产品慢慢前进，才能成功。但是，很多老板是不愿意花几分钟听他认为是废话的推销演说的。所以我并不象我的队友那样，把批发市场的所有店铺都踩遍，甚至两遍，而是有针对性地选择顾客，对有意愿的顾客我不惜利用吃饭的时间或者是周六日的休息时间配合他们的空闲时间向他们演说，使他们耐心，诚心地聆听我的演说。不会令我的演说草草了事，变成废话。最后通过自己的努力，我做成了第一单业务。心里高兴极了，也更有信心开展以后的工作了。

在接下来的时间里，我还跑了服装批发市场、汽配批发市场和化妆品批发市场，等等。在到这些批发市场前，我都做了相关资料查阅、市场分析，做到有目的地进行工作，因为不同种类的批发市场有不同的特点，只有做到具体问题具体分析，才能更好地解决问题。例如，酒店用品的批发市场成交额比较高，一般消费都是高档产品，所以该批发市场的老板是很积极为自己的店铺安装一台刷卡机的，方便顾客，也方便自己，更显得店铺的档次更高一点。这类批发市场需要长时期的驻点推销。布匹批发市场恰恰相反，布匹批发日交易次数多，比较繁忙，下午的时候特别忙，这类批发市场只能早上到那里，下午则可以去别的批发市场了。随着实习时间越长，我的经验越丰富，工作也越来越顺手。但是，我的实习时间只是短短的一个月。这一个月很快就过去了。在这短短一个月实习时间里，曾受到无数次冷冷的拒绝和深深的失望，有时候很想放弃，可是第二天醒来又积极地投入到了新的一天工作当中，因为我始终相信：生命在于坚持，我可以接受失败，但我却拒绝放弃。

在回望整个实习过程时我有过激情，有过失落，有过无聊的困惑。但得到的却是更多。明白到涉世未深的我们首先要转变我的思维和心态我们不是天之骄子，企业和现实也不如们

想像中那么美好，进去一个新的环境我们要学会以一个平和的心态去作每件事，毕竟我们欠缺社会经验，企业流传着怎么一种说法：我们大学生好高骛远，眼高手低，不能吃苦动手能力差……这些造成了大学生就业困难的局面，针对这种情况我们要作好准备，我坚信通过这一段时间的实习，所获得的实践经验对我终身受益，在毕业后的实际工作中将不断的得到验证，我们会不断的理解和体会实习中所学到的知识，在未来的工作中我们将把我们所学到的理论知识和实践经验不断的应用到实际工作来，充分展示自我们的个人价值和人生价值。我们相信，自己坚定的信心及个人坚定的意志，一定会实现自己美好理想，走上自己的成功之路！

银行实习报告5

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，不仅为广大客户所信赖，已成为中国的银行之一。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，一直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提供安全、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。

三、实习内容

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，却没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。

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；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能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。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能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习

的真正目的。