# 银行工作人员工作总结与计划 银行工作人员工作总结(模板15篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-07-18

*时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。银行工作人员工作总结与计划篇一银行20xx年优质文...*

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**银行工作人员工作总结与计划篇一**

银行20xx年优质文明服务工作总结文明规范的服务是银行员工最基本的职业要求，是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键。分行近两年来，以客户满意为目标，牢固树立优质服务理念，不断提高全员服务能力，创新服务手段，提升服务品质，全力打造一流优质服务网点，使客户满意度和社会美誉度不断提升。现将相关情况总结如下:1、文明服务，整体提升形象与品质分行不仅注重外在形象，更强调内在的服务品质，通过立足柜面，强化各岗位职责，实行流程化管理，提供标准化服务，不断提高客户的认同度。

(一)把优质服务作为永恒主题来抓。一是牢固树立“以客户为中心”的服务理念，提升主动服务意识。通过落实“领导为员工，二线为一线，全行为客户”的要求，按照办事讲效率、行动比迅捷，协调统一、运转有序的工作机制，积极在分行各部门推行首问负责制和限时办结制，在营业网点建立了弹性窗口和弹性岗位制度，切实提高分行服务能力与水平。二是开展换位讨论活动，培养员工良好服务心态。在全行范围内开展了“假如我是一名客户”的换位讨论活动，通过员工与客户的换位思考，引导员工从“银行的服务”到“服务的银行”意识的转变。三是开展阅读学习活动，教育员工培养良好执行习惯，提升工作效率与质量。四是抓好服务规范标准，促服务形象提高。分行围绕客户服务的重要环节和关键接触点，按照《服务管理考核办法要求》，细化网点服务规范，从基本礼仪规范、服务环境规范、员工工作规范、柜面服务规范、投诉服务规范等方面全面规范营业网点现场服务管理。五是抓服务环境改善，促服务功能健全。分行在营业服务区按要求设置了业务指南、公告栏、表证单书填写样本等，提供了老花镜、签字用笔、充电器、擦鞋机等用品，方便客户使用。各项设施均按规范化的要求统一摆放，置于固定、醒目的位置。通过完善细节服务，为客户提供了明亮洁净、方便安全、温馨舒适的营业场所。

(二)把大堂服务作为形象工程来抓。大堂经理的`主要工作是做好客户识别、引导和提供咨询服务，对礼仪服务要求尽量做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，力争为客户留下良好印象。分行把大堂服务作为形象工程来抓，通过强化培训，演练礼仪，有效规范大堂经理的服务行为，确保其着装整齐、规范得体，举止大方，谈吐有礼，为客户提供严谨、真诚、优质的前台服务。分行在营业厅为等待客户提供了休息椅和杂志报纸阅览服务，提供大堂经理专职导储服务，合理引导和分流客户，减少了客户等待时间。

(三)把优质服务规范当作企业文化来抓。分行将企业文化建设摆在一个十分重要的位置，结合分行实际，开展了行之有效的工作。要求每位员工把分行当作自已的家园，遵守职业道德规范，遵守服务纪律，自觉维护分行形象，把创文明窗口，做客户满意的员工作为出发点，从自已做起，从岗位做起，从本职工作做起，扎扎实实做好优质服务工作。一是组织开展谈心活动，根据员工工作情况适时组织开展谈心活动，及时了解员工思想动态，宣传善待员工的经营理念，有效增强员工对分行的认同感。二是分行领导班子身先士卒，以身作则，以行为家，引导员工确立“行兴我荣，行衰我耻”的价值理念，倡导人际关系简单化，增强员工发展业务的信心。三是将企业文化建设融入到业务经营发展中，明确业务发展目标，制订绩效考核办法，提升员工的忠诚度和归属感。四是积极开展健康有益的文体活动，培养员工的团队意识，营造家园气氛。

二、提升能力，彰显窗口优质服务品牌为切实提升员工的服务水平，分行以各类岗位培训和技术练兵为契机，抓好员工的业务培训和岗位练兵，提升员工的业务水平和业务技能，满足客户的服务需求。

一是大力开展柜面服务规范和服务营销培训。通过组织员工观摩学习他行标准服务礼仪光碟，请礼仪教师进行现场指导，规范员工日常行为，通过推行微笑服务、挂牌服务，提升服务档次;二是全力开展业务技能培训，分行从多方面着手，组织员工开展信贷业务培训、柜面操作培训、理财业务培训，参加银行从业资格考试、反假上岗证考试，并组织员工参加“录像回头看”、推行每日晨会制，建立完善服务机制，不断提高员工的整体素质。三是建立培训长效化机制。分行制定了员工学习制度，定期组织学习考核，对员工岗位能力进行验收与评价。通过业务学习，技能培训、考核评比等方式，提高一线员工素质，提高工作效率，减少业务差错率，为客户提供高效服务;通过培训讲座、检查监督等形式，提高员工服务水准，提升分行对外良好服务形象。四是指定专员每月对文明优质服务进行不定期检查，要求员工向标准化的服务进行改进。

3、聆听声音，不断提高客户满意度分行把售后服务作为维护客户关系的有效手段，持续改进、丰富服务内涵，有效改善客户体验。指派了专人对客户进行指导，帮助客户掌握产品功能，熟悉操作流程，及时解决客户疑问，通过售后服务与客户建立密切联系，提升客户对分行的信任度。

(一)完善客户投诉机制。积极主动做好客户的引导和沟通，将客户投诉解决在最前端，力争杜绝有效投诉。

(二)强化服务意见的处理力度。对客户反馈的意见认真对待，并在规定时间内进行回复，属员工责任的及时予以整改。

4、改进服务，构建文明服务作风建设长效机制(一)认真总结，研究探讨服务新举措。分行通过开展对“客户需求与现有服务差距”、“服务水平与服务细节”等热点话题的讨论，交流服务经验、共享服务技巧，认真分析自身的服务竞争优势与存在的问明，制定改进服务质量的目标和措施，以服务细节的改进推动客户满意度的提高。

(二)延伸服务触角，推进服务提升。一是开展个性化、亲情化服务活动，不定期走访客户，了解需求，拉近距离。二是开展走出柜台，文明服务路演活动。分行组织员工多次深入社区，多形式开展了反假币宣传、普及金融知识宣传等活动，展示分行热心服务社会良好形象。

(三)强化监督管理，提升服务水平一是按照银行业文明规范服务示范单位标准，向社会公开服务承诺与监督电话，广泛接受社会监督。二是加大了窗口服务工作的检查力度，通过定期检查、聘请代表性客户作为客户监督员，发现服务存在问题、薄弱环节，及时加以整改，不断提升服务水平。

**银行工作人员工作总结与计划篇二**

x年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来支行已经半年了，在这短短的半年中，我的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，把它作为我事业的一个起点。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。柜台服务是展示农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羸得顾客的信任。

是的，在农行员工中，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。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。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。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

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，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，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，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，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。在日常工作中，我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。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行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。富兰克林有句名言：推动你的事业，不要让你的事业来推动你。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金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，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**银行工作人员工作总结与计划篇三**

时光如水，岁月若箭。转眼间，自己调到xx银行支行已经半年的时间了。时间虽然不长，但是自己已经爱上了商行。在银行各领导的领导和各位同仁的帮助下，在我自己的努力下，扎实做好了各项支行内部工作，作为一个xx行人，通过系统的转换，很快的熟悉了自己的工作，现将主要工作总结如下：

（一）认真学习，个人素质不断提高

到公司工作以来，我始终注重加强自身学习，不断提高自身综合素质，加强对xx银行的业务档案管理整理知识、支行内务、清算、办理客户资料等的学习；增强xx银行的业务的掌握熟练程度，以成为一个合格的xx银行员为标准。加快银行业务知识更新力度，不被银行的其他员工抛到后面。半年在自己的不断努力下已经很快的就适应了我在商行负责的工作，很快的熟悉了商行的业务运作。

（二）高标准严要求，扎实做好了本职工作

1、是踏实工作、高标准完成工作

我是今年六月份调过来的，平时工作都是学习今年的档案管理整理，支行的内务工作，每天清算，有时候去总部办理客户资料等等。刚开始工作是感觉银行工作相对我以前的工作来说工作杂乱，我感到对银行的工作全无头绪，再加上银行业务多，责任重，我也承担了繁重的工作压力。通过半年我逐渐学会了压力为动力，很快的对所做工作进行了掌握。在此间我严格按照银行员工工作职责，扎实工作，高标准的完成了各项工作。在我负责的档案管理整理、支行的内务、每天清算、总部办理客户资料等工作都有顺利的完成。半年来始终坚持把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作；不断改进学习方法，讲求学习效果，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身综合能力不断得到提高。

2、加强学习、努力适应新岗位

在今年的六月我被调到商行工作，在这半年内我要主要完成的档案管理整理、支行的内务、每天清算、总部办理客户资料等工作都低我以前负责的工作要复杂些，为了更快适应新的岗位我每天坚持提前上班准备当天的工作，下班后继续熟练业务能力以能更快更好的做好新的工作。

在半年的时间内，我在xx银行对于档案管理整理、支行的内务、每天清算、总部办理客户资料等工作中有取得了良好的成绩，但也存在一些不足，没能达到作为一个xx银行人员的要求。主要表现在工作中有时显的不够细心，还需要有更严谨耐心细致的作风等等，这些我将在明年的工作中加强努力，不断克服工作中的不足，将工作做的更好。

打算我要在20xx年总结的基础上，针对自己存在的不足，要仔细分析，找出差距，找出问题的根源，进行切实改进提高，使自己的工作符合公司的要求，能得到职工群众的满意。一是我要继续加强学习，在档案管理整理方面，将档案进行性质或时间的分类，减少找查找资料时间；在支行内务上，每天清算做好账目的分类；在办理客户资料时，加强自己对业务的熟悉程度。二是要解放思想，与银行的各种目标保持一致，使做的工作符合银行的要求。要端正态度，对工作不厌烦，认真细致、精益求精地去做好。要立足本职，认真努力工作，争取为公司的快速发展和壮大作出自己应有的努力。

总之，20xx年已经过了，在以后的工作中，我将会认真贯彻银行员工手册，在这个新的岗位上做好自己负责的工作，将成为一名合格的x银x行员，为银行做出我应尽的贡献。

**银行工作人员工作总结与计划篇四**

今年上半年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的半年，这半年对我的职业生涯的塑造意义重大。我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。现将上半年工作情况总结如下：

一、思想与工作

我能够更加积极主动地学习银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。

二、技能方面

我个人也能够积极投入，训练自己，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的x银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x银行事业发出一份光，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。

在日常的工作生活中，我能够及时地融入到x银行这个大家庭中，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。

三、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。

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x银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

**银行工作人员工作总结与计划篇五**

熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行；较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务；有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强；文化知识水平较高，

专业

理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能；能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力；工作经验较丰富，知识面较宽。

一年来，本人先后主持召开辖区金融机构反洗钱工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会，协调县政府召开国库工作座谈会2024年银行工作人员工作总结2024年银行工作人员工作总结。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把“一个规定两个办法”、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

年初，本人组织支行中层干部学习“四法”，并进行考试。通过组织学习和考试，提高了中层干部金融法律法规水平和依法行政的能力。

根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级行的要求，一年来，本人先后组织开展现金管理情况检查，《信贷登记咨询系统管理办法》执行情况检查其中：《以科学发展观指导金融工作》一文，分析了惠东历史上曾经出现的违背科学发展观盲目搞开发区给经济、金融造成严重损失的问题，阐述了“明确金融限制发展的领域和支持发展的重点，科学把握信贷投放力度，实现信贷投放平稳较快增长，人民银行要搞好金融服务”的观点。《坚持用好的作用选人，选作风好的人》一文，分析了近几年来，党和国家惩治\*\*\*\*的数据和\*\*\*\*分子从量变到质变的过程，得出了选人用人的问题至关紧要的结论。

本人具有较强的指导、管理、协调能力2024年银行工作人员工作总结工作总结。在指导工作中，总是先认真领会有关文件精神，深思熟虑，拟定一套工作方案；然后征求各方面的意见，集思广益，把文件精神与实际情况结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每月初主持召开一次分管、协管部门负责人会议，听取上月工作情况汇报，研究当月工作安排计划；坚持每月对营业室、外管股进行一次内控制度执行情况检查，加强管理，督促内控制度的落实。在协调工作中，坚持以人为本，充分发挥人的主观能动性和团队精神，共同完成复杂、繁重的工作任务。

**银行工作人员工作总结与计划篇六**

2024年即将过去，在这一年，我完成了从一名大学生到一名银行工作人员的转变。在奉天支行领导的指导下，在全体同事的共同帮助下，在各个方面取得了比较大的进步，从一名只会储蓄业务的柜员成长为一名能够独立各项业务的综合柜员，我感触颇深。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。作为一名综合柜员，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。思考的内容很多，包括如何提高服务质量，如何注意防范风险。同时，今年有很多新业务和系统上线，我都能够很好的掌握和应用。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽责尽职。

一年来，我一直从事综合柜员岗，在这个岗位上我能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展贡献自己的力量。做为综合柜员，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度，能积极协同营业室经理搞好营业室内部工作，从没受到过一次顾客的投诉。在做好自己工作的同时，如果遇到问题，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、苦练内功，通过自身努力为行里争光添彩。

一年来，我不断学习各种业务知识，苦练技能，在分行的柜员定级考试中一次性通过，这使我个人的自信心有了很大提高，同时也为自己制定出更高的标准，那就是参加分行技能大赛。今年11月份，我有幸代表奉天参加了沈阳分行技能大赛，取得了第三名的成绩，得到了分行领导的表扬和肯定，也为今后自己的发展提出了更高的要求和标准。

新的一年里，我为自己制订了新的目标：

一、道德方面。做为综合柜员在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。综合柜员心理要成熟、健康，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力。在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。综合柜员要有系统、扎实的业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

男儿不展凌云志，空负天生八尺躯。我以加入奉天的团队而感到骄傲和自豪，我会在未来的工作中，时刻以客户为本，加强自身学习，成长为一名合格优秀的员工。

本站()

**银行工作人员工作总结与计划篇七**

20xx年转眼间匆匆而逝，为我的零售部实习画上了圆满的句号。我刚来零售部实习的时候满心欢喜，充满期待，这是一个新的岗位在等待着我，全新的挑战要我去一一面对，更重要的是全新的知识以及先进的待人处事之方可以让我认真的学习、领悟。但是由于种种原因在我得知我的实习时间只有不到一个月的时候，我的心情有些许低落，但是我马上调整了过来，因为能够来零售部实习已经是行领导对我们的恩赐与栽培，所以能够在最短时间学习最多的知识成为了我的压力与动力。

在这短短的一年里，我抓紧每一分每一秒，努力学习业务技能，细心向前辈们请教业务流程和经验。同时利用业余时间学习文件，吃透工作环节中的每一个细节问题，尽全力做到多快好省的完成每天领导下达的任务。如今我已经能够独立的完成按揭的整个流程，从按揭的签约到审批，再到放款和一级信贷档案的入库，每个环节都能够做到独立自主，并且保证每个按揭件的准确性。

在零售部的实习中，有两点让我体会最深。第一，团队协作的重要性，我们生活在支行这个大家庭，每个人都有明确的分工，而我们做的事情就是让这个支行能够有条不紊的持续高效运转下去，在这之中团队的协同配合就显得尤为重要，签约当中，前辈们相互利用各自资源，互相配合，努力让每个件都尽力满足最有利于支行的方向发展。审批中，秘书和领导都协同认真仔细的审阅每个件，做到让支行承担最小的风险，保障支行业务的稳定发展。然后又有综合部的领导以及营业部员工的配合，让每一个按揭件都安全完整的保存在库里面。

最后，又有零售客户经理细心的为客户解疑释惑贷款之后所遇到的问题。通过这样严谨、优质的团队协作让我们支行的零售业务逐日增长，为支行的发展做出了不可磨灭的巨大贡献。第二，严谨的工作态度的重要性，每一笔按揭贷款都伴随着风险，有操作风险、合规风险等，这样就要求我们要有严谨的工作态度来对待每一个件，一切以文件为主，这样才能保证每个件不踩红线，不给支行增添风险，这样才能保证支行的稳步发展。

通过这一年的实习我学到了很多，有很多人要去感谢，有很多事要去深深体会，我在一天天逐渐成长，感谢行领导能够给我这次难得的机会来零售部实习，在这里我更加感悟到团结友爱的重要性，在这里我学到了严谨的对待每一个人每一件事，让工作不走弯路，让人生发展不走邪路。

零售部是一个充满着挑战和激情的部门，在这里我们能够快速的成长，为将来的发展打好坚实的地基。我绝对服从领导对我的安排，我将会用我最饱满的激情去迎接工作中的挑战，用我辛勤的汗水为支行的发展添砖加瓦。

**银行工作人员工作总结与计划篇八**

----word文档，下载后可编辑修改----下面是小编收集整理的范文，欢迎您借鉴参考阅读和下载，侵删。您的努力学习是为了更美好的未来！

银行工作人员思想汇报工作总结范文一

时间过得真快，从我成为预备党员开始到现在已经有半年时间了，在组织的关怀和老党员的熏陶下，我的思想不断的得到了磨练和提高，现向组织汇报一下这半年来的情况。

在思想政治方面，我继续认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和江泽民“三个代表”的重要思想，不断加强自己的思想政治修养。在此其间，正值党的十六大胜利召开，江泽民在党的十六大上作了《全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面》的报告。学习了报告后我深受鼓舞，这不仅增强了我对党的信心，还使我看到了祖国的希望与未来。

江泽民同志的报告，以高举邓小平理论伟大旗帜，全面贯彻“三个代表”重要思想，继往开来，与时俱进，全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化，为开创中国特色社会主义事业新局面而奋斗为主题，顺应时代潮流，符合党心民心，得到大会代表的一致赞同，得到全党同志和全国人民的衷心拥护。报告全面分析了我们党面临的国际国内形势，科学总结了十三年来的基本经验，进一步阐明了贯彻“三个代表”重要思想的根本要求，深刻阐明了我们党在新世纪坚持举什么旗、走什么路、实现什么目标等重大问题，对建设中国特色社会主义经济、政治、文化和党的建设等各项工作作出了全面部署，是我们党团结和带领全国各族人民在新世纪新阶段继续奋勇前进的政治宣言和行动纲领。江泽民同志的报告，体现了解放思想与实事求是的统一、理论创新与实践创新的统一、总结过去与规划未来的统一、立足国情与面向世界的统一，具有很强的时代意识、创新意识，具有很强的思想性、理论性、指导性，是一篇马克思主义的纲领性文献。

做到“三个代表”，是我们党的立党之本、执政之基、力量之源。我们要牢牢把握关键在坚持与时俱进、核心在坚持党的先进性、本质在坚持执政为民的根本要求，不断增强贯彻“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性，在“三个代表”重要思想指引下奋勇前进。

通过学习，使我认识到以下几点：开创社会主义事业新局面，必须高举邓小平理论伟大旗帜，坚持全面贯彻“三个代表”重要思想。坚持党的思想路线，解放思想、实事求是、与时俱进，是我们党坚持先进性和增强创造力的决定性因素。与时俱进，就是党的全部理论和工作要体现时代性，把握规律性，富于创造性。能否始终做到这一点，决定着党和国家的前途命运。目前，党内存在的不正之风和腐败现象，虽发生在少数党员身上，但它腐蚀着党的肌体，损害人民群众的利益，破坏党和群众的关系，这更要加强我们党自身的建设，我们更要积极宣传，身体力行，认真学习马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论，不断提高自身的思想道德素质，树立正确的世界观、人生观、价值观，做有理想、有道德、有文化、有纪律的四有新人。

在工作方面我主要协助诸健做好科里的内部管理工作。每天一上班就对各项班前准备工作进行检查，做好晨会记录。在“百日竞赛”活动期间，组织科员认真学习各项规章制度、条例，督促他们坚持“三声三笑”，努力提高服务质量，使分理处在支行和分行的明察暗访中得到了较好的评价。

今年正值两年一次总行工会的技术测评，支行工会人手又比较紧张，我就积极协助工会主席组织今年的技术测评工作，每周一次利用下班时间组织行里的员工进行计算器的测评。经过两个多月的练习，使大家的计算器水平都有了不同程度的提高。

在学习方面，我积极参加支行组织的各项培训，对于一些新的业务也是认真学习，不断提高自己的业务水平。同时，又利用业余时间学习并参加了全国经济师资格考试。以上是我在思想、工作、学习方面的汇报，在新的一年来临之际，我要总结工作和生活中的经验和教训，认真履行党章上所要求的一切，严格要求自己，接受党组织和同志们的监督，严于律己、勤奋进取，努力作一名合格的共产党员。

银行工作人员思想汇报工作总结范文二

20xx年，我们迎来了党的xx周岁生日。回首党所走过的风雨历程，令人感叹，令人振奋。在中国共产党的正确领导下，中国由贫穷走向富强，综合国力不断提高，国际地位和国际影响力不断提升。这离不开我国金融事业发展，而金融事业的发展离不开我们每一个爱岗敬业，勇于奉献的员工。

时间飞逝，转眼我已经在某行工作了一年多的时间了。去年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商行的情形犹然在目。入行以来，我一直在一线柜面工作，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，逐渐成长为一名合格的前台工作人员。

随着金融业的不断发展，银行间的竞争也越来越激烈，银行的服务质量和服务水平逐渐成为各银行竞争的焦点。如何才能让我行在激烈的竞争中生存下来并向着更好的方向发展呢?我们常说，顾客是上帝。我们要让客户真切的感觉到我们的用心服务。前台是银行服务的窗口，作为一名前台工作人员，我们将最直接的展示商业银行的形象。要做到让客户满意的服务，首先我们就要做到立足本职，爱岗敬业。在生活中，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，有客户因为不满意我行的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。为了提升服务质量，在工作中，我们要严格要求自己，每天准时上班。在服务过程中我们要坚持使用文明用语，实行站立服务和微笑服务，积极、主动、热情的接待每一位客户，用自己热忱的心，展示着“以客户为中心” 的理念。除此之外，我们要分秒必争地学习业务和练习基本功，从自己的业务和技能方面不断提高自己，让我们有更强的能力为客户提供服务。正是这种“立足本职，爱岗敬业”的思想，督促我们积极进取，不断开拓，为我行事业的发展而不懈努力。这一年多来，在银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的道路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。一分耕耘一分收获，我相信我们的努力也终将得到回报。在未来的发展中，我们将继续积极投身于我行事业，将前台工作做细、做好、做精，让客户对我行更加有信心。

银行工作人员思想汇报工作总结范文三

党建知识和党的各项方针、政策和各种精神，按党章要求办事。在思想上与党组织保持一致，全心全意为人民服务。就这一段时间以来，本人的学习和工作情况向党组织作简要的汇报。

一、我一直在加强业务学习，不断提高业务素质，努力为局里做出更大贡献。始终以饱满的热情对待自己的工作，勤勤恳恳、尽职尽责、踏踏实实的完成自己的本职工作。更重要的是自己在这样的工作岗位上、有这样的工作机会，是大家的信任和支持的结果。正因如此，我将更加珍视自己的岗位，以无比的热情与努力争取更大的进步!

我想自己在政治思想上进步、成熟的重要标志是，自己在工作期间从一名普通职工成为了一名中共预备党员!我的转变与进步，是行领导的培养、同事们的帮助与支持和自身的努力才取得的。我清楚自己要入党，还有很多方面(政治思想、业务知识、工作水平)等需要不断的学习，注意加强政治修养，进一步提高自己的党性认识。我也希望领导和同事们一如既往的给与我指导和帮助，我也将加倍努力，争取更大的进步!

二、工作中，严以律己，宽以待人，向身边的党员模范学习，起相应模范带头作用。我在平时工作中，始终严格要求自己，遵守行内的各项规章制度，力求时刻严格要求自己，有条不紊地做好各项工作，努力起表率作用，协助局内开展各项工作。我认真坚持学习各项业务，积极参加党小组开展的各项活动和党课学习，在政治思想觉悟和对党的认识上均得到了进一步提高。通过系列的学习与批评和自我批评活动，我的思想得到了净化，工作的责任心得到了加强。

三、

缺点与不足，我也很清楚自己还存在很多的不足与缺点，自我的总结和领导同志们的批评和指导，对我今后的提高是十分必要的，我的缺点与不足具体表现：(1)和同事们的联系不够，缺乏交流;(2)工作中对同事们的关心不够。所以我还需进一步努力改进。以上是我对这段时间以来自已思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请批评、指正。

4.银行个人岗位工作总结 5.银行员工个人工作总结

**银行工作人员工作总结与计划篇九**

本站后面为你推荐更多银行工作人员年终工作总结！

20xx年转眼间匆匆而逝，为我的零售部实习画上了圆满的句号。我刚来零售部实习的时候满心欢喜，充满期待，这是一个新的岗位在等待着我，全新的挑战要我去一一面对，更重要的是全新的知识以及先进的待人处事之方可以让我认真的学习、领悟。但是由于种种原因在我得知我的实习时间只有不到一个月的时候，我的心情有些许低落，但是我马上调整了过来，因为能够来零售部实习已经是行领导对我们的恩赐与栽培，所以能够在最短时间学习最多的知识成为了我的压力与动力。

在这短短的一年里，我抓紧每一分每一秒，努力学习业务技能，细心向前辈们请教业务流程和经验。同时利用业余时间学习文件，吃透工作环节中的每一个细节问题，尽全力做到多快好省的完成每天领导下达的任务。如今我已经能够独立的完成按揭的整个流程，从按揭的签约到审批，再到放款和一级信贷档案的入库，每个环节都能够做到独立自主，并且保证每个按揭件的准确性。

在零售部的实习中，有两点让我体会最深。第一，团队协作的重要性，我们生活在支行这个大家庭，每个人都有明确的分工，而我们做的事情就是让这个支行能够有条不紊的持续高效运转下去，在这之中团队的协同配合就显得尤为重要，签约当中，前辈们相互利用各自资源，互相配合，努力让每个件都尽力满足最有利于支行的方向发展。审批中，秘书和领导都协同认真仔细的审阅每个件，做到让支行承担最小的风险，保障支行业务的稳定发展。然后又有综合部的领导以及营业部员工的配合，让每一个按揭件都安全完整的保存在库里面。

最后，又有零售客户经理细心的为客户解疑释惑贷款之后所遇到的问题。通过这样严谨、优质的团队协作让我们支行的零售业务逐日增长，为支行的发展做出了不可磨灭的巨大贡献。第二，严谨的工作态度的重要性，每一笔按揭贷款都伴随着风险，有操作风险、合规风险等，这样就要求我们要有严谨的工作态度来对待每一个件，一切以文件为主，这样才能保证每个件不踩红线，不给支行增添风险，这样才能保证支行的稳步发展。

通过这一年的实习我学到了很多，有很多人要去感谢，有很多事要去深深体会，我在一天天逐渐成长，感谢行领导能够给我这次难得的机会来零售部实习，在这里我更加感悟到团结友爱的重要性，在这里我学到了严谨的对待每一个人每一件事，让工作不走弯路，让人生发展不走邪路。

零售部是一个充满着挑战和激情的部门，在这里我们能够快速的成长，为将来的发展打好坚实的地基。我绝对服从领导对我的安排，我将会用我最饱满的激情去迎接工作中的挑战，用我辛勤的汗水为支行的发展添砖加瓦。

**银行工作人员工作总结与计划篇十**

岁末将至，回头这一年来，我始终坚持着\"道虽通不行不至，事虽小不为不成\"的人生信条，在工作中紧跟支行领导集体的步伐，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，用行动和功效体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。下面我从三方面对自己本年度工作进行总结:

我在工作中始终建立客户第一的思想，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，要求自己对待工作必需有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心竭尽全力，按期保质的完成，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，应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，在本年度的工作中，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，自己又几次登门访问，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最后说服客户计划将130万的分地款存入我行，我知道这还不是最后的成功，在客户拿到转帐支票的时候，我又自动协助客户搜集百姓身份证号码，核实确认客户分款额，等到52份存单分发到每户百姓手中时，我才在心中深深地舒了口气。

在服务客户的过程中，我尽心细致，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，懂得客户的动向，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嬴，他们在满足自己需要的同时，也享受到了建行更加细致周密的服务。

作为一名前台工作人员，有时自己在服务中还不够细心细致，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中我会自觉增强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提升自己的理论水平和业务才能，特别是理财业务知识，全面提升综合业务知识水平。战胜年青气躁，做到脚踏实地，提升工作的自动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提升自己，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，创造出更大的光辉。同时继续提升自身政治修养，加强为客户服务的主旨意识，努力使自己成为一名更合格的建行人。

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力和心心血水，我愿我所从事的金融事业永远年青和壮丽，兴旺和发达。

**银行工作人员工作总结与计划篇十一**

时光像是旅途中的一辆大巴，它将我们承载，也将我们放下。今年刚从大学的大巴上走下来，一会就迈向了通往工作的大巴上。我今天新年一过就投入了自己的工作中。因为我今年才刚毕业，所以在前半年的时候其实还是一名实习生。在去年年底的时候，我通过自己的努力，成功的进入了银行工作。于是今年一过完年，我就步入了自己的工作中。直到现在，也已经过去了一年了，我通过了实习期、试用期、最终变成了现在的正式员工。这一条路走来不容易，但也不是非常的难。只要我有这样一份信念，我相信没有什么可以难倒我的。

20-年对于我来说非常的特别，这是我刚毕业的一年，也是我刚进入工作生活的一年。这段时间无论对于哪一个刚毕业的人来说，都是我们人生中的一个瓶颈期。首先我们的年纪不大，刚步入社会很难吃得消。其次，由于太年轻，对任何事物的追求都非常的远大，这和现实碰撞会让我们降低我们的追求热情。所以这段时间，对于我来说，真的很特别，而现在的我已经完全适应了。虽然这期间我有一段时间非常的不适应，但时间久了之后，我就发现，学校和社会中最大的区别，首先就是态度，有些人学习的时候态度不好，不会受到多大的惩罚，最多就是自己的成绩差了一些。但在社会上就不一样了，它不会原谅你的错误，而一切的后果只能由自己承担。而你是否能承担这样的责任，你也无法掌握。所以，作为一个成年人，责任是最重要的一点。这也是我一年下来最大的感慨。

上半年是我的一个过渡期吧，在八月份的时候我成功的转正了，这次转正给我也带了很多的改变，首先是我认为既然是一名正式员工了，自己的态度就应该更端正一些，工作作风也稳得住脚。其次我的处理事情的能力要多加培养，当客户需求帮助时，要大方给客户解释和处理。最重要的一点就是无论如何要维护银行的整体形象，就像我们在学校要维护班级形象一般，也就是我们常常说的集体荣誉感。这是我们每个员工都应该重视的。

在银行的这一年，我找到了自己另外一个温馨的小家，同事们热情开朗的性格让人相处起来非常的开心。其次就是银行的整体环境非常的舒适，能够让我最大力度发挥自己的工作主动性和热情。新的一年就要来了，我会继续在这份职业上达到自己的目标，希望将来的一年有更多的收获!

**银行工作人员工作总结与计划篇十二**

20xx是特殊的一年。在忙碌而充实的工作中我们已经走完20xx年。回顾一年的所有工作，有成功，有失落，更多的是收获满满。在支行各级领导的带领和同事间共同努力下，我们积极学习业务知识，提升各项业务技能水平，认真履行工作职责，时刻谨记内控制度；积极开拓市场，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了较大的提高。现将一年的工作情况总结如下：

职责促进发展，激情成就事业。一年来，我坚持学习各种金融法律、法规。通过持续学习，积极主动地学习我行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握。使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，坚持终身学习的理念，不当落伍者。同时，思想上牢固树立了全心全意为客户服务的人生观、价值观。严格遵守各项金融法律、法规以及单位的各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉按规章制度操作。勤勉的精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利展开并最终取得成功的保障。

我始终相信“业精于勤，荒于嬉”，凭着自己对银行工作的热爱和不服输的拼劲，20xx年，我的业务水平得到了较大的提升。

对于自己之前不熟的业务和薄弱的技能，这一年，我补缺补漏，认真梳理，认真记录，及时总结。平日积极主动学习新业务、新知识，遇到不懂的\'地方虚心向领导及同事请教。

翻打传票、小键盘、点钞、每天都认真练习基本功和各种柜面技能。经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，目前已经能更加熟练掌握各项业务技能、各项业务的办理流程。学无止境，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。

作为一名银行员工，除了要加强自身的理论素质和专业水平外，更要注意自身的服务水平。服务就是柜面的核心竞争能力。本年以来，我在行动上自觉实践“以客户为中心”的服务宗旨，用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一笔业务，服务好每一个客户。20xx年本人将行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，具体化。尊重客户，设身处地的替客户着想，真心真意为客户服务。能为广大客户提供方便、快捷、准确的服务，才是优质的服务。

纵观全年的工作，尽管我个人取得了一些成绩和收获，能力得到提升的迅速，但也存在一些不足：

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。以前，总是以“自己没资源”为理由和借口。其实，客户和资源都是自己找的，是自己努力开发的，因此，今后我会认真践行营销技巧，拓展社会关系，发掘营销线索，抓住每一个发展业务的机会，积极开展我行金融产品的营销工作。为xxx行的发展添砖加瓦。

新的一年里，我为自己制定了新的目标：

新的一年里我应加紧学习，争取考取行内和行外多个岗位的资格证书，更好的充实自己，为今后的岗位认证做好准备。同时，给自己制定年度营销计划，制定详细策略，按月、按季度、按日达成。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，更好地做好今后的工作。

**银行工作人员工作总结与计划篇十三**

不知道经历了多少个花开花落，熬过了多少个日落日出，我们现在总算又迎来了新一年的春天。忙忙碌碌的20-年就这样从我们的人生中飘过去了。回首我的20-年，有过成绩，也有过跌倒的时候，但是因为我的不放弃，因为我们\_银行人员对我的鼓励和支持，我在一次次跌倒中又爬了起来，在一次次错误中学会了成长。

说起这一年，还是有很多辛酸，因为这是我出校园的第一年，没有任何社会工作经验，也没有很多人脉资源。所以当我孤身一人来到银行时，我就是很无助很害怕的一个状态。因为经验少，所以在我一开始经手办理银行业务的时候，总是很慢，所以有一些顾客总是会等的不耐烦，时不时还会抱怨一两句。因为害怕出错，导致我更容易出错，所以在那个时候，我犯了不少错误。因为我自己的过失，而让前来办理银行业务的客户等上了几个小时，也因此挨了不少骂。所以我有很多委屈都没有人说，我的自信心也受到了严重的打击，开始陷入了一种自我怀疑的状态里。我甚至有想过要辞职，但是又没有这个勇气。所以那段日子，是我这一年来最难熬的日子。

幸运的是我遇到了我们银行的这群小伙伴，他们在得知了我的状态和困扰后，开始齐心协力的帮助我。为我一个人进行银行业务技能的培训;借给了我很多有关银行知识的书籍，还给我画出了重点内容;他们还教给了我最重要的一点，就是要学会安抚客户的情绪，耐心的和客户进行一个沟通。除了这些以外，在实际操作的时候，他们还亲自过来给我指导，告诉我很多需要注意的事项;所以慢慢的，我就很少犯错了。现在在工作中，我已经能够独当一面了，处理一些简单的银行业务更是不在话下。

所以我要感谢在这一年里，陪我一起度过我人生艰难时刻的同事，感谢他们陪我一起走出困境，感谢他们在我不知所措的时候伸给我的一只手，感谢他们在我犯错的时候对我进行的指导。如果没有他们的鼓励和帮助，我也许现在都已经不在银行工作了。他们没有任何义务帮我，但是他们还是选择了帮我，所以这是我这一年里感受到的最大的温暖。我也会继续坚持在\_银行奋斗下去，继续和我这群可爱善良又的同事们并肩作战。

**银行工作人员工作总结与计划篇十四**

光阴似箭时光如梭，转眼间一年又过去。回顾在胡市支行一年来的工作。可以说成绩尚可，但也存在不足。为了更好地做好今后的各项工作，现对一年来保安工作总结如下两点：

一、银行安全保卫是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导和银行交给我的每一项任务，做到让领导放心，让银行安心，让储户有信心。随着农行胡市支行安全保卫工作的不断开展，我经常思索：如何才能更进一步地做好安全防范工作，如何提高我的自身的素质和工作能力!

二、回顾一年来的工作,在取得成绩的同时,我也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在:

2、有时候办事不够机动圆练,太过墨守陈规;

5、我的工作方法还有待进一步的创新和改进;

6、工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些,我们将在今后的工作中痛下决心,加以克服和改进,全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。来年及今后的工作要求将会更高,难度将会更大,这就对我的工作提出了新的更高的要求。我一定正视现实,承认困难,但不畏困难。我们将迎难而上,做好工作。

**银行工作人员工作总结与计划篇十五**

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。

我作为银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，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x县x银行的优秀员工。

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学习和刻苦钻研，已经熟练撑握了各项业务技能、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x银行职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。

我是进入银行至今获得了领导、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。

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，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析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，赢得了他们的理解与支持，圆满完成了工作任务。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对服务行业提出的要求，也是x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。

二、存在的不足及今后努力方向

回顾这一年，我自身也存在一些问题：

一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性;二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现。

针对以上问题，我今后将加强理论学习，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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn