# 2024年员工工作年终总结(实用11篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-02-29

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**员工工作年终总结篇一**

时光飞逝，转眼间，就要跨过一年的门槛，在会计和会计处理上尽到应有的责任。为了总结经验，发扬成绩，克服缺点，现将个人20年来的工作总结如下:

严格按照内部费用规范化管理制度控制费用。比如车费、差旅费、业务招待费，根据岗位不同进行补贴。在填写费用单据时，检查发票是否齐全、有效，其他费用是否合理，并分门别类计算到各部门，为下一年度制定财务预算时核实各部门的各项费用奠定基础，更好地了解各部门发生的各项费用。

规范会计凭证的编制，严格检查原始凭证的合理性，看账目是否一致。加强会计档案的管理，让公司上传下发的每一份文件都一一装订，备查。按规定的时间和要求完成工作。每月积极配合领导完成领导安排的其他工作。维护财务部计算机和财务软件的数据维护。

在我的岗位上，能够顾全大局，服从安排，虚心向有经验的同志学习，认真探索总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，团结同志，加强合作，迅速适应新的工作，熟悉报销业务，与全体同志一起做好财务审计监督工作。

一年来，我主要负责各分公司的报销工作。在实践中，本着客观、严谨、细致的原则，我一直实事求是，认真审核，在处理会计事务时加强监督，严格执行财经纪律，按照财务报销制度和基础会计工作规范化的要求开展财务报销工作。审核原始凭证时，敢于指出不真实、不合规、不合法的原始凭证，果断拒绝报销；记录不准确、不完整的原始凭证应予以退回，并要求经办人员进行更正和补充。通过认真审查和监督，确保会计凭证完整、规范、合法，确保我院会计信息真实、合法、准确、完整，有效发挥了财务会计监督的作用。

新的一年意味着新的起点、新的机遇和新的挑战。我决心在公司领导和部门领导的正确指导下，坚持不懈地学习业务知识和上一层楼。

**员工工作年终总结篇二**

1、总之，一年来本人的思想和工作都取得了一定进步，但还存在一定的`问题和不足。今后，我一定要一如既往地向领导同志们学习，发扬优点、克服不足，与时俱进，积极进取，力争使自己的政治素质和业务水平在下一阶段再上新台阶，以适应现代社会飞速发展的需要，从而更好地完成各项工作任务。

2、年根据市xx局及市个私协的要求，深入贯彻落实各项工作会议精神，以经济建设为中心，强化服务意识，提高服务质量，深化服务层次，做好履行组织服务自律协调职能，圆满完成了各项任务。现将年度工作总结汇报如下：

3、在20xx年的工作中，我会尽我的全力来参加工作的，毕竟现在还年轻，需要更好的奋斗，在年轻的时候多拼一拼，这才是一生中最好的奋斗时刻，过了这个年龄就是想拼也没有精力和能力了，我会趁着我年轻的时候努力拼搏的，打拼出属于自己的一片蔚蓝的天空！

4、展望20xx年，我将在中心和报社领导的决策和带领下，继续努力、扎实工作、务实开拓、奋发进取，围绕新一年的中心工作思路和报社工作重点，与各位同事团结一心，和谐合作，争取在新的一年取得新的更大的成绩，更希望推动报社乃至中心工作在新的一年取得更大发展。

5、一年的工作已经结束了，在即将迎来的一年中，我们会继续不断的努力的，这是一直无法拒绝的问题，这是一直以来我们在年终时候的总结。每一年都有自己的进步，每一年都会有自己的成长！相信大家在来年中一定会取得最圆满的成功的！

**员工工作年终总结篇三**

在工作这一年来，在领导的关怀和关心下，在全体同志们的支持协作下，我听从工作支配，加强学习熬炼，仔细履行职责，全方面提高完善了自己的思想熟悉、工作力量和综合素养，较好的完成了行政部的各项目标任务。虽然工作上经受了许多困难，但对我来说每一次都是很好的熬炼，感觉到自己渐渐成熟了。现将任职以来的状况如下：

(一)努力做好行政管理工作

1、仔细做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作，确保准时撰写和上报。做好各种文件的收发，复印及誊印工作。准时请领导阅办，科室下达做好记录，按时布置。今年规范了文件的转发程序，做到了文件转接有登记。

2、完成年行政工作方案、总结及年鉴、大事记的编写和上报工作。

(二)办公室内部工作

帮助办公室主任完成各项交办的工作;每月按时统计上报办公室考勤;定期清洗值班室被单;进行印刷、电脑设备的修理和耗材管理工作;协调办公室内部工作，合理调配人员。

(一)自身的问题

一年来，在领导和同志们的关怀支持下，工作也取得了肯定的成果，但距领导和同志们的`要求还有不少的差距：

1、由于工作性质的限制，深化基层熬炼的时间、机会偏少，对业务工作的了解只局限于书本阅历的理性熟悉上，缺乏实在的感性熟悉。

2、在工作中与领导沟通沟通不够，有时候只知道埋头拉车。

(二)今后工作的思路

1、办公室特别的地位和工作性质要求办公室必需是一个制度健全、管理严格、纪律严明、号令畅通的战斗集体。要本着从严、从细、可行的原则，在原有各项制度的基础上进一步修订完善办公室工作规范、考核制度、保密制度、文件管理制度，从而使办文、办事、办会等各项工作的开展更加规范有序。

2、办公室主任是所内最基层的管理者，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是基层问题的反馈者，因此更要树立起良好的自身形象，在工作中成为同事的榜样，在感情上成为同事信任伙伴。

**员工工作年终总结篇四**

在各位领导的正确指导下，我公司的工作达到了各项指标，现在就各项工作做一个总结。

1、现时药价不断下降、下调，没有多在利润，空间越来越小、客户难以操作。

2、在各地的投标报价中，由于医药经验上不足，导致落标的情况时常发生，在这点上，我公司做深刻的检讨，经常参加各种医药会议，学习一些医药知识，在投标报价时做足各种工课，提高自已的报价水平，来确保顺利完成。

3、在电话招商方面，一些谈判技巧也需着重加强，只要我们用心去观察和发掘，话题的切入点是很容易找到，争取每个电话招商过程都能够流畅顺利，必竟在没有中标的情况下，电话招商是主要的销售模式，公司的形象也是在电话中被客户所了解，所以在这方面也要提高，给客户一个好的印象。

随着中国医药市场的大力整顿逐渐加强，医药招商面对国家药品监管力度逐渐增强，药品医院配送模式及药品价格管理的进一步控制，许多限制性药品销售的政策落实到位，有的客户拿货在当地销售，但销量不大，据了解，今年当地的政策是，凡属挂网限价品种，只要所报的价在所限价钱之内都可入围，这样一来，大部份的\'市场已被之前做开的产品所占据，再加上每家医院，每个品种只能进两个规格（一品两规），所以目前能操作的市场也不是很大，可以操作的空间是小之又小。

我公司所负责的地区中标产品的销售情况也不尽人意，真正客户能操作的品种不多，分析主要原因有几点：

1、当地的市场需求决定产品的总体销量。

2、药品的利润空间不够，导致客户在销售上没有了极积性。

3、公司中标品种不是该客户的销售专长。

由于以上情况，我公司选择了新的销售方式，选择好的产品做全国总代理，及销售各种常用药品。

我公司作为威海人生所生产的新复方大青叶片的全国总代理，不断开拓新的销售市场。其次，我公司所销售的大黄碳酸氢钠片、碳酸氢钠片、藿香正气水、小柴胡颗粒、复方瓜子金颗粒、速效救心丸、急支糖浆等产品，也不断开拓新的销售领域。

在新的一年里，我公司本着“求实、求真、做大、做强”的理念，确立公司新的发展目标，采用现代营销方式，强化市场导向，力推终端操作，与各家生产企业建立良好的合作关系，与新老客户不断接洽，互惠互利，实现双赢。

**员工工作年终总结篇五**

我经过这一学年的学习，自我专业文化水平有所提高，并且不断更新了知识，更新了教育观念，优化了课堂教学，使自我的教育教学工作，及教学水平更上了一个新的台阶，现将本学期个人成长专业发展总结如下:

新世纪的教师，应具有高尚的师德和良好的心理素质，具有精湛的教学技艺，创造性的从事教育教学工作，以此完善、发展自我。然而教师专业能力既是提高教育质量的关键，也是制约教育质量的瓶颈。所以，对教师也有了更高的要求，为了提高个人教学水平，我认真学习新课标，领悟新课标精神，努力做好教学工作，保质保量完成教学工作。本学期，我认真的备课、编写教案，设计适应学生的教学方法，开展有效的教学。在教学中我把学生放在首位，发挥学生的主体作用。对阶段规划和措施我认真对待，不断反思，不断更新教育观念，脚踏实地做好本职工作。

在本学期的教学工作中，我深深地认识到:仅有不断充实自己，不断迎接挑战，认真过好每一天，才会取得更大的提高。我是个普通的教师，但我坚信，把普通的\'事做好，这本身就不普通了，所以为了我爱的教育事业，我认认真真做好每一件工作。

1、加强专业能力的培养，促进知识结构的发展，具备新的教育思想，教育理念、教育方法和手段。我利用课余时间加强专业知识的学习，开展互助活动，多听课，学习经验丰富的教师先进之处，运用于教学。

2、观摩、讨论、学习，提高思想认识和教学水平。认真学习教育教学理论，研究教育教学方法，开展听课评课活动，以此提高自我的教研能力。

3、认真参加学区以及学校的教研活动，多听课，多学习。

依照发展目标不断完善自我，这样，在教学工作中，使我积累了不少的教学经验，努力成为成熟期教师，并向学者型教师转型。在教学中不断反思，经过反思，不断更新教学观念，改善教学行为，提升教学水平;同时构成自己对教学现象、教学问题的独立思考和创造性见解。经过反思，不断更新教育观念，应对改革中出现的.新问题、新挑战，提升教学水平，同时，构成自己对教育现象、教学问题的独立思考和见解。

总之，由于学校领导的重视，教师的积极性高，学校的文化氛围浓厚，以及各级各部门的耐心帮忙，促使了自己的成长及专业的发展。

**员工工作年终总结篇六**

时间飞逝，光阴如梭。忙忙碌碌的一年又要过去了。回顾一年的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的共同努力下，认真学习业务知识和业务技能，主动的履行工作职责，圆满顺利的完成了本年度的各项工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。现将一年的工作情况总结如下：

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。

20xx年因为工作的需要，我被安排到对公会计岗，开始学习新的业务知识，为下一步实行综合柜员做准备。三年多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对公会计柜员的角色转换。由于票据交换量较大。

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。

进入行籍田分理处三年多以来，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嬴得客户、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，同农商行共同成长，去创造一个更加美好的明天。

20xx这一年里，我任不忘自己身为一名党员我更是坚持在业余时间学习有关党的理论知识。在理解中改造自己的人生观、价值观和世界观，思想上有了极大进步。在金融队伍里，我踏实肯干，认真完成本职工作。在工作中，我任劳任怨，起到了模范带头作用。

作为一名银行从业人员，还存在着业务与思想上的不足。在明年的工作中我一定通过不断的充实自己、提高自己来改正自己的不足，弥补自己的缺陷。在业务上，我和老员工相比熟练度还有提升的空间。例如在办理柜面业务时，因为自己性格稍显腼腆，我只做到了对客户一问一答，而没有主动向客户推广本行的其他业务产品。在明年的工作中我一定努力做到克服自己性格上的.弱点，大方的向客户推广本行的产品。在思想上，在以后的工作中，我一定务实党的理论基础，深化对于党的理论学习，充分发挥自己的主观能动性且时刻以正式党员的高标准来要求自己。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。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。要在竞争中站稳脚步。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，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

**员工工作年终总结篇七**

今年自己的工作是都有按时的完成的，虽然在这个过程中也是有一些地方做得是不太好的，但从整体上看工作的效率和质量都是很不错的。在工作的过程中自己出现的错误是比较的少的，在发现了错误之后也会及时的进行改正，不会同样的错误犯很多次。在完成工作之后自己也会多检查几遍，确保没有错误了再把自己完成的工作交给领导，所以说这一年我是有着不错的表现的，工作完成的情况是比较的好的。

在今年自己一直都是用一个很好的态度去工作的，每天都能够保持一个好的工作状态，所以也是学到了很多的东西的，更好的帮助我去完成自己的工作。但其实自己也是有很多的东西是没有学到的，若是自己能够在新的一年学到更多的工作技巧，我相信是能够有更大的进步的。在工作中我也学到了很多的道理，我想对我今后的职业生涯是有很大的帮助的。

今年自己每一天都会认真的去完成自己的工作，同时也会保证遵守公司的规章制度，今年自己是没有迟到过一次的，每一天都保证自己是提前十分钟到公司的。在上班时间我也不会去做一些自己个人的事情，这样的行为我也是无法容忍的。既然很多的错误是能够避免的就不应该让自己去犯这样的错误，所以这一年的时间我都是很好的管理好了自己的行为的，没有犯纪律上的错误。在完成工作之后我也会进行反思，去寻找自己的问题。

很快新一年的工作就要开始了，在这之前自己应该要做好对这一年的一个规划，去安排好自己这一年的时间。在完成工作的时候应该要多去思考问题，去想自己怎样做才能够更好的完成工作，要带着疑问开始工作，这样自己才能够有进步。自己还是有很大的进步的空间的，之后一定会继续认真的.去完成自己的工作，我期待自己在新的一年有更大的进步。

**员工工作年终总结篇八**

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。我从事银行柜员也已整整一年，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：

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。

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。

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。

银行作为服务行业，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。

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。

3.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。

**员工工作年终总结篇九**

自从今年x月份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况总结如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

自接手管理处财务工作的一年来，我认真核对今年的`财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照\_\_公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。

合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。一年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

完成了一些工作，取得了一定成绩，只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态；只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；管好财、理好账，控制好经常项目开支；想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；抓好小区绿化维护工作。

**员工工作年终总结篇十**

20xx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，来支行已经一个年头了，在这短短的一年中，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，在行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示行形象的窗口，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行人的真诚，感受到在行办业务的温馨，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行岗位，中国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，在开创业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

**员工工作年终总结篇十一**

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好处重大。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、改善，并不断进步。

现将工作状况总结如下：

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职责感，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，透过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户满意，透过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够用心投入，训练自己，这一年中，我始终持续着良好的工作状态，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必须的.距离，因此，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我明白，作为储蓄岗位一线员工，我们更就应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，更好的为广大客户带给方便、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，用心应对工作，与大家团结协作，相互帮忙。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透过带给优质的服务来实现，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取，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，工作才能做到最好。

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，而不是仅做表面功夫。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。此刻社会日益进步，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，切实为不同的客户带给最有效、最优质、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，则更多的要思考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、手段必须要依法合规，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忙下，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，今后我会用心认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

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