# 商业银行柜台基础工作总结（精选3篇）

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2025-03-12

*小编为大家整理了商业银行柜台基础工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜...*

小编为大家整理了商业银行柜台基础工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

商业银行柜台基础工作总结(精选3篇)由整理。

第1篇：商业银行招聘柜台知识点总结

银行招聘会计基础知识点总结

第一章 总论

会计是以货币为主要计量单位，反映和监督一个单位经济活动的一种经济管理工作。

会计按报告对象不同，分为财务会计(侧重于外部、过去信息)与管理会计(侧重于内部、未来信息)

会计的基本职能包括核算和监督 会计还有预测经济前景、参于经济决策、评价经营业绩

会计的对象是价值运动或资金运动(投入—运用—退出)

会计核算的基本前提是会计主体(空间范围)、持续经营(核算基础)、会计分期和货币计量(必要手段)

会计要素是对会计对象进行的基本分类，分为资产、负债、所有者权益、收入、费用、利润六大会计要素。

会计等式是设置账户、进行复式记账和编制会计报表的理论依据。

资产=负债+所有者权益(第一等式也是基本等式，静态要素，反映财务状况，编制资产负债表依据)

收入-费用=利润(第二等式，动态要素，反映经营成果，编制利润表依据) 取得收入表现为资产增加或负债减少 发生费用表现为资产减少或负债增加。

第二章 会计核算内容与要求

款项和有价证券是流动性最强的资产。款项主要包括现金、银行存款、银行汇票存款、银行本票存款、信用卡存款、信用证保证金存款、备用金等;有价证券是指国库券、股票、企业债券等。

收入是指日常活动中所形成的经济利益的总流入。支出是指企业所实际发生的各项开支和损失，费用是指日常活动所发生的经济利益的总流出。成本是指企业为生产产品、提供劳务而发生的各种耗费，是按一定的产品或劳务对象所归集的费用，是对象化了的费用。收入、支出、费用、成本是判断经营成果及盈亏状况的主要依据。

会计记录的文字应当使用中文。在民族自治地区，会计记录可以同时使用当地通用的一种民族文字。在中华人民共和国境内的外商投资企业、外国企业和其他外国组织的会计记录，可以同时使用一种外国文字。

第三章 会计科目与账户

会计科目是对会计要素的具体内容进行分类

会计科目的设置原则是合法性、相关性、实用性。

账户根据会计科目设置的，具有一定格式和结构，用于记录经济业务的。 会计科目(账户)按反映业务详细程度分为总账和明细账。

按会计要素不同可分为资产、负债、所有者权益、成本、损益。

账户的四个金额要素及关系：期末余额=期初余额+本期增加发生额-本期减少发生额。 账户的基本结构包括账户名称(会计科目)、记录业务的日期、凭证号数、经济业务摘要、增减金额、余额等。

第四章 复式记账

复式记账按照记账符号不同，分为借贷记账法、收付记账法、增减记账法。

借贷记账法以“借”、“贷”为记账符号，借贷哪方登记增加与减少取决于账户性质及结构。

资产、成本、损益(费用)增加为借，减少为贷，负债、所有都权益、损益(收入)增加为贷，减少为借。

资产类账户：期末余额(借方)=期初余额(借方)+本期借方发生额-本期贷方发生额 权益类账户：期末余额(贷方)=期初余额(贷方)+本期贷方发生额-本期借方发生额 借贷记账法的记账规则：有借必有贷，借贷必相等。

借贷记账法的试算平衡：发生额试算平衡法(全部账户本期借方发生额合计=全部账户本期贷方发生额合计)

余额试算平衡法(全部账户的借方期初余额合计=全部账户的贷方期初余额合计)

(全部账户的借方期末余额合计=全部账户的贷方期末余额合计)

试算不平衡，肯定有错;试算平衡，不一定正确(重记、漏记、借贷方向错误、科目错误)。 会计分录指对某项经济业务事项标明应借应贷账户及其金额的记录(三要素：账户名称、金额、借贷方向)

会计分录分为简单分录(一借一贷)和复合分录(一借多贷、一贷多借、多借多贷) 总分类账户与明细分类账户平行登记要求：同依据、同方向、同期间、同金额

10、总账(总括记录业务)对明细账具有统驭控制作用，明细账(详细记录业务)对总账具有补充说明作用

11、期间费用包括：管理费用、财务费用、营业费用 应交所得税等于应纳税所得额乘以所得税率

第五章会计凭证

1、会计凭证是记录经济业务事项发生或完成情况的书面证明，也是登记账簿的依据。

2、填制和审核会计凭证是会计核算的专门方法之一，也是会计核算工作的起点。 会计凭证按照编制的程序和用途不同，分为原始凭证和记账凭证。

原始凭证(单据)，是在经济业务发生或完成时取得或填制的，用以记录或证明经济业务的发生或完成情况的书面证明。(购销合同、各种申请单、银行对账单、债权债务对单、银行存款余额调节表等不能作为原始凭证)

原始凭证按照来源不同分为外来原始凭证和自制原始凭证。按照填制手续及内容不同分为一次凭证、累计凭证、汇总凭证。

按照格式不同分为通用凭证和专用凭证

原始凭证填写时不得涂改、刮擦、挖补。原始凭证金额有错误的，应当由出具单位重开，不得在原始凭证上更正。

出纳人员办理收付款后，应在有关原始凭证上加盖“收讫”“付讫”的戳记。

原始凭证的审核内容主要包括：原始凭证的真实性、合法性、合理性、完整性、正确性和及时性

记账凭证是会计人员根据审核无误的原始凭证填制的会计凭证，是登记账簿的直接依据。 记账凭证按照使用范围分为通用凭证和专用凭证(收款凭证、付款凭证、转账凭证) 按照填列方式分为单式凭证和复式凭证

12、一笔经济业务需要填制多张记账凭证的，可以采用分数编号法。

一原始凭证需编制多记账凭证的，应在未附原始凭证的记账凭证上注明其原始凭证附在哪张记账凭证下

13、除结账和更正错误的记账凭证可以不附原始凭证外，其他记账凭证必须附有原始凭证。

14、对于涉及“现金”和“银行存款”之间的经济业务，一般只编制付款凭证，不编制收

款凭证。

第六章 会计账簿

1、会计账簿按照格式的不同分为两栏式、三栏式(现金、银行日记账、总账与大部分明细账)、数量金额式(原材料、包装物、库存商品)、多栏式(借方多栏式、贷方多栏式、借贷多栏式)

按照用途的不同分为序时账(现金、银行日记账)、分类账(总账、明细账)、备查账(租入固定资产登记簿、委托加工材料登记簿、住房基金登记簿)。

按照外形的不同分为订本账(现金、银行日记账、总账)、活页账(明细账)、卡片账(固定资产卡片)

2、账簿中书写的文字和数字上面要留有适当空格，不要写满格，一般应占格距的1/2

3、登记账簿要用蓝黑墨水或者碳素墨水书写，不得使用圆珠笔或者铅笔书写。

4、会计账簿的基本内容包括封面、扉页、账页

5、对账的内容包括账证核对(账簿与会计凭证)、账账核对(总账与总账、总账与日记账、总账与明细账、明细账之间核对)、账实核对(现金日记账与库存现金、银行日记账与银行对账单、财产物资明细账与财产物资的实有数额、债权债务明细账与对方单位的账面记录)。

6、错账更正方法一般有划线更正法(结账前，发现账簿记录有错误，记账凭证无错误)、红字更正法(记账后，发现记曲凭证中的科目或金额多记)、补充登记法(记账后，发现记账凭证金额少记)

7、“本月合计”字样，下面通栏划单红线;“本年合计”字样，下面通栏划双红线。

8、总账、日记账和大部分明细账应每年更换一次。

第七章 账务处理程序

1、常用的账务处理程序主要有记账凭证账务处理程序(基本的账务处理程序)、汇总记账凭证账务处理程序和科目汇总表账务处理程序。其主要区别，即各自的特点主要表现在登记总账依据和方法不同。

2、记账凭证账务处理程序特点：详细记录经济业务、能反映科目对应关系、程序简单明了，易于理解、登记总分类账的工作量较大、该账务处理程序适用于规模较小、经济业务量较少凭证不多的单位。

3、汇总记账凭证账务处理程序特点：能反映科目对应关系、了解业务来龙去脉，便于查对科目、不便于分工、减轻了登记总账的工作量、当转账凭证较多时，编制汇总转账凭证(每一贷方科目分别设置)的工作量较大、该财务处理程序适用于规模较大、经济业务较多的单位。

4、科目汇总表账务处理程序特点：减轻了登记总账的工作量、可做到试算平衡(本期借、贷发生额合计)、简明易懂，方便易学、不能反映账户对应关系、不便于查对账目、适用于规模较大、业务量较多、记账凭证较多的单位。

第八章 财产清查

1、财产清查是指通过对货币资金、实物资产和往来款项进行定期或不定期的盘点或核对，

查明账存数与实存数是否相符的一种方法。

2、按财产按清查的范围分为全面清查和局部清查;财产清查的按清查的时间分为定期清查和不定期清查。

3、现金采用实地盘点法来确定库存现金实存数;清查时，出纳必须在场;现金盘点报告表(盘点人与出纳共同签章)

4、银行存款通过与开户银行转来的对账单进行核对，查明银行存款的实有数额(单位银行存款日记账的余额与银行对账单不一致原因：未达账、单位记账有误、银行记账有误、单位与银行双方记账有误)。

5、往来款项的清查一般采用发函询证(查询核实)的方法进行核对，即对账单法。

6、实物清查(数量和质量)方法实地盘点法(逐一盘点法、技术推算法、抽样盘点法)清查时;实物保管员必须在场;盘存单(盘点人员与实物保管人员共同签章)

7、财产清查经批准处理后的账务处理

项目

盘盈处理 盘亏处理

(其他应收款) 项目 盘盈处理 盘亏处理

(其他应收款) 现金

营业外收入 管理费用 固定资产 营业外收入 营业外支出 原材料 管理费用

管理费用(正常) 营业外支出(非常)

第九章 财务会计报告

1、企业财务会计报告分为年度、半年度、季度和月度财务会计报告

2、企业财务会计报告包括会计报表、会计报表附注、财务情况说明书

3、会计报表包括基本报表(资产负债表、利润表、现金流量表)

附表(利润分配表、资产减值准备明细表、股东权益增减变动表、分部报表)

4、年度、半年度的企业财务会计报告包括会计报表、会计报表附注、财务情况说明书 月度、季度财务会计报告通常仅指会计报表，会计报表至少包括资产负债表和利润表。

5、资产负债表根据“资产=负债+所有者权益”这一会计等式编制而成的，分左右两方，左方为资产项目(按资产的流动性大小排列);右方为负债(按清偿债务的先后排列)及所有者权益项目

利润表的格式主要有多步式利润表和单步式利润表两种。我国企业的利润表采用四步式报表(主营业务利润、营业利润、利润总额、净利润)

第2篇：银行柜台工作总结

202\_银行柜员年终总结 202\_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、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。 202\_年已经过去，在新的一年中，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：

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，我们才有保护自已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，篇2：银行柜员个人工作心得体会

工作心得体会

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表

的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。篇3：银行柜台工作总结

银行柜台工作总结 xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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xx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xx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。篇4：银行综合柜员工作总结 202\_年工作总结

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰;我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账，结账，做传票，写账簿，编报表;虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。一年来我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。一年来又是有许多许多的工作值得总结：

一、思想政治方面 一年来，我坚持学习各种金融法律、法规，通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。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开展并最终取得成功的保障，一年以来，我在行动上自觉实践农行为“三农”服务的宗旨，用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，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“三铁三化”职责，自觉按规章制度操作，平时生活中团结同志、作风正派，自觉抵制各种不良风气的侵蚀。

二、主要工作方面 202\_年自己的工作岗位主要是综合柜员。首先业务知识和工作能力方面，能够不断的去学习，积累经验，经过自己的努力，具备了较强的工作能力，能够从容的接待储户的咨询。在业务技能、组织管理、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高，在工作中，按照业务的操作规程，把最方便最可行的方法运用在业务操作上，以客户需要为主。

其次在工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确，认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训，认真遵守区行的规章制度，保证出勤，有效的利用工作时间，我以严格的规章制度来约束自己，促进自己。通过学习内控制度，进一步的完善了业务各方面的管理。随着农行内部分工的越来越细化，我们临柜人员的分工也越来越细。在今年的工作里，我得到了实质性的学习和进步，在业务操作上更加严密。建立客户信息;开立个人结算账户;大额现金支取，我都严格按照上级及人民银行的要求，请客户提供相关手续和收集所需要的资料;在结算上我严格遵守结算制度做到“谁的钱入谁的帐，由谁支配，银行不垫款”;在账务上我坚持做到“五无，六相符”的会计制度，认真履行好记账员的职责。

再次就是在工作的数量、质量、效益和贡献方面，能够及时完成制定的工作任务，达到了预期的效果，在日常工作中，都能 保质、保量的完成行里交给的各项工作任务，对营业部分配的各项任务都能保质保量完成。同时在工作中学习了许多的知识，也锻炼了自己，经过一年的不懈努力，使工作水平有了长足的进步，为陕县支行营业部的发展做出了应有的贡献。

三、存在不足及今后打算

一年的工作里，虽然有了一定的进步和成绩，但在一些方面也存在着不足。如：有创造性的工作思路还不是很多，个别工作还不是做的很完善，需要继续学习更多的业务知识和生活常识，扩大自己的知识面。这有待于在今后的工作中加以改进，因为现在我调换了工作岗位，面对一个新的工作岗位，和日益更新的业务只有不断的学习与提高才能跟上农行发展的形式。

辞旧迎新，抚往思今。过去的一年各项工作开展得扎实有效，为我今后的工作打下了坚实的基础，在新的一年里，我将抢抓机遇，乘胜前进，努力开创一个充满活力，具有时代气息的景象，推动我的各项工作向更高的层次迈进。篇5：银行柜员年终个人工作总结6篇

银行柜员年终个人工作总结6篇

银行柜员年终工作总结

(一) xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx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xx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xx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! 银行柜员年终工作总结

(二)

回顾20\*\*年，我在xx分社工作xx天，在营业部工作xx天，这xx天中，银行柜员工作总结从我手里收入的现金超过亿，付出超过千万，没有一张假币能逃过我的法眼;接触形形式式的客户，超个的不少，有些能用平和口气解决迷雾，有些能用灿烂笑容嘻嘻过海，不能的，我用夸张而有技术含量的表情挫其蛮气，抚安燥心;爱我岗

位，开心工作，我善于在工作中发现美，这一年我遇到附加价值的客户有个，一位笑容像安在旭，一位魅力得像胡军，另外一位则像端庄版的吴雁祖;本人生爱好干净整洁，银行柜员工作总结绝不让任何一张残钞混入新钞队伍，在空闲时间把网点打扫得一尘不染，厕所洗得飘香反光;本着好记不如烂笔头的座右铭，每次认真的阅览文件，将新操作新业务记入私人笔记本以备查用;本人好学，这一年来主动亲近atm，关心它，揣摸它，终于熟悉其脾，并于节假日主动承担照顾它的任务;人人防火，户户安全，对于灭火器，只要有新产品，我必定会第一时间去摸一下，以防万不得已的时候要用到它却不知道怎么用;珍惜生命爱惜生命银行柜员工作总结，对于二道门，我总是第一时间按照文件步骤模拟实践，以正规的格式去执行并以最好的态度去变成习惯;知己知彼，百战百胜，又由于我们这一代比较有网虫潜质，于是我总会浏览其他银

行的主页和金融最新报道，以便在工作中寻找灵感，培养自己为信社尽点棉力的细胞银行柜员工作总结

岁月不居!来也匆匆，去也匆匆!虽然我老是觉得累，可是时间老人却总也不觉得累，每天自我陶醉地嘀嘀哒哒跑个不停!回首这一年，颇有感慨——我完完整整的为商行服务了一年，商行也给了我别

人羡慕不已的报酬——幸福!增加工作成果——你做了别人没有做的

从正常班到倒班，我踏踏实实地做，用心地体会，感悟最深的就是“端正态度，遵守行纪行规;尊敬领导，服从安排;团结同事，虚心求教;明确目标，脚踏实地”。 一年的工作实践，深深地体会到“临柜工作是银行第一形象”的含义。我们的形象直接影响到客户对我行的第一印象，关系到能否留下客户，更关系到能否能留住客户。这要求我们要有较高的综合素质，要求我们必须切实坚持临柜工作的服务宗旨“热情周到，耐心细致，为客户办好每一笔业务，让客户满意”。

一年的工作使我深刻体会到业务知识欠缺的严重性。这促使我又学习了更多的新东西，使自己的业务知识更具全面性。虽然我们新增了不少业务，但是要想保证我行的不断壮大(即使仅为了保证我们的优厚待遇)，只有不断地新增业务。这就要求我必须吸收新的知识才能顺利开展工作，才能跟上我行的步伐。 要做一名合格临柜人员，光有全面的业务知识不够，还需要配合主动、热情、耐心的服务。我们工作中的主性首先是要做到经理要求我们的“主动和客户打招呼、交流”。我随时主动向部分客户介绍我行的业务信息、新产品。

第3篇：商业银行柜台实践心得体会

商业银行柜台实践心得体会

很多时候经常听到这样的说法：本科学经济的远不如学习数学的，我们专业特点就是没特点。为了增加的自己的竞争能力，我们选择《商业银行柜台业务实践》这门课程，主要目的是锻炼自己的能力，让自己建立完善的银行知识体系。

如今银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

第一次上课的到来充满了浓烈的学习氛围，“银行服务行为规范”——环境规范，道德规范，形象规范，文明用语!无论从哪个角度来说，银行都是一个相当注重礼仪的地方，同样也无处不在的体现着它广阔的知识体系。第二次的课程现在回想起来，简单但是相当实用。一到十的中文大写数字的学习，阿拉伯数字与中文大写。年月日等的学习，N多题目不断的重复训练，加深了对其的印象，曹老师与两位班长认真地批改也给我们留下了深刻的印象，银行的业务简单但是无处不在体现了一个词语——谨小慎微!、

曾经的我们以为现在的银行不要人工点钞了，也从未想过去学习。但是在这门课程上，曹老师给我们介绍了当今的银行需要的业务，并进行了详细的教学——点钞、百张翻打、开立帐户、储蓄等，这都是一个合格柜员的基本功，虽然这些事情在我没接触之前觉得很茫然，第一次接触的时候觉得很复杂，但接触多了，我才发现这都是熟能生巧的事。每天练习了拿钞票的姿势，敲打计算器也变得越来越熟练。曾经的无数次的失败，才有了今天的收获，在此期间，曹老师給予了很多的帮助，无论我们的问题如何幼稚，都耐心的解答。

接下来我们学习了银行工作中基本核算技能和凭证的使用、凭证的种类、凭 证的要素。在学习正确的填写票据和结算凭证的时候，要时刻注意遵守票据、凭证填写规范并不容易，需要业务员的过硬专业知识和时刻专注的工作精神，同时还需要我们注意盖章的位置及章的形状，金额填写的位置，每一个小细节我们都需要细心对待。

在课程结束之时，我们要牢固树立客户至上的服务意识，每名员工都要明白只要上岗就是代表着银行的形象,我们是代表银行来直面客户，以优质服务求得银行工作的进一步发展。客户是商业银行的服务对象,是商业银行利润的来源,因此我们要真诚的服务客户，把客户当成自己的亲人;我们要周到的服务客户,让客户感到我们也是亲人;我们要正确对待客户的抱怨和批评,把它变成银行经营管理的重要资源,把它变成银行持续发展的不竭动力。

短暂的实践学习中，我深深的感觉到我们原来所学知识的肤浅和在理论与实际操作中能力的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些业务感到无从下手，茫然不知所措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。“千里之行，始于足下”，近几周短暂而又充实的实践，我认为对我们小组走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。感谢曹老师的谆谆教导!!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！