# 邮政银行个人工作总结（精选7篇）

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-03-08

*小编为大家整理了邮政银行个人工作总结(精选7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...*

小编为大家整理了邮政银行个人工作总结(精选7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!!!

邮政银行个人工作总结(精选7篇)由整理。

第1篇：邮政银行个人工作总结

邮储银行员工个人年度工作总结

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

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。我作为邮政储蓄银行的老员工，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，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。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邮政储蓄银行职员。

(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，耐心解释分析邮政储蓄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，也是邮政储蓄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。

三、202\_年工作计划 在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住轮台县大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。篇2：邮储银行员工个人工作总结

邮储银行员工个人工作总结

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

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。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，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，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。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，使我终于从一名新入行的新手正式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邮政储蓄银行新职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、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，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。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，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄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，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。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，也是邮政储蓄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。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的镙丝钉，拧在那里就在那里发光”。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。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。篇3：邮政储蓄银行202\_年上半年工作总结

邮政储蓄银行202\_年上半年工作总结 及下半年工作安排

第一部分 上半年工作回顾

一、主要指标完成情况

1、收入情况

我行全年收入计划为xxx万元，截止6月末完成收入xx万元,同比去年增长xxx%，增幅列地区第三，完成年计划的xxx5%,列地区第二，与形象进度相差xxx个百分点，绝对值差xx万元。三大板块业务除信贷未完成计划外，个人业务、公司业务收入均完成收入计划。其中个人业务收入计划xx万元，截止6月末完成xx万元，完成年计划的xx%，同比去年增长xx%;公司业务收入计划为xx万元，截止6月末完成xx万元,完成年计划的xx万元，同比去年增长xx万元;信贷业务收入全年计划为xx万元，截止6月末完成xx万元，完成年计划的xxx%，同比去年下降xx%。

二、重点业务发展情况

截止到6月末 储蓄余额达到xxx万元，比上年增长xxx万元，完成年度净增计划(年计划净增xxx万元)的xxx%;平均余额达到xxx万元，比上年增加xxxx万元，完成年度计划的xxxx%，活期比例xxx%，xxxx%，比上年末增长xx4%。

公司存款到达额为x万，完成年计划x%，日均余额为x万元，完成年计划的x%。

累计发放贷款x万元，其中小额贷款x笔，款额x万元;商务贷款x笔，款额x万元;按揭贷款1笔，x万元;质押贷款4笔，款额x万元，贷款全部结余x万元。全部逾期率x%,其中小额逾期率x%,十天以上逾期率x%。

3、具体做法

上半年通过制定激励措施，强化宣传营销，组织各类竞赛，积极调动员工的积极性，积极参与市行开展的个人金融理财业务竞赛活动和市行组织的营销积分竞赛，巩固拓展了储蓄余额的发展;公司业务方面主要还是以财政资金为主线，全力挖掘公司业务市场，通过与财政、社保等主要部门加强联系沟通，上下联动，跟踪服务，并充分发挥能人效益，全方位营销，员工提供信息，行内派人攻关，保证了公司余额的稳步增长;上半年我行信贷业务呈现了贷款结余稳步上升，贷款逾期率逐渐下降的良好发展势头。上半年我行加大了信贷业务宣传力度，通过在供求世界、x超市大屏幕等宣传媒体宣传信贷业务外，还印制了大量信贷宣传单，由信贷员以扫街的形式积极宣传信贷业务，我行于4月11日在x镇成立贷款区域中心，截至6月30日，区域中心累计受理贷款业务x笔，共计放款x万元，取得了预期效果。

二、坚持从严制行，强化企业内部管理。

1、加强内控体制建设。一是先后为两个网点增配了补登折机、存折打印机，并为网点增配了身份证复印机，确保了反洗钱工作的顺利开展。二是完成了业务集中上收工作，重新梳理了各部门岗位职责。三是加强内控

管理，业务上收后重新调整了风险管理人员和网点风险联络员，规范网点风险合规工作。

2、加强财务会计管理工作，为业务发展做好支撑服务。 继续强化全面预算管理，严格控制成本费用。强化了会计和统计基础工作，加强了统计归口管理，确保统计数据准确。认真做好资金头寸管理，提高资金综合收益。

3、加强了人力资源管理。落实全年岗位轮换计划，强化了劳动合同管理，完成了新入行员工合同签订和在职员工合同续签工作，及时做好各类保险参保工作。

4、加强了绩效管理。完善了员工绩效考核办法。将全行目标分解到各部门和各支行，按每月完成的形象进度，对支行和部门的绩效进行日常的月考核和季考核。

5、强化了全员培训。制定了《202\_年员工培训计划》，在积极参加省市行组织的各类培训外，我行坚持每周二为学习日，学习各种规章制度和业务。

6、强化了安全管理。完善了安全管理各项制度和基础工作，积极开展安全教育和应急预案演练，落实好各层次人员的日常安全检查。加强了安防技防设施硬件建设，实现安全达标，上半年做到了安全生产无事故。 回顾上半年各项工作，虽然成绩是有的，但面临的经营压力也十分巨大，也存在一些这样或那样的问题：

1、年初制定的一些重点营销项目起色不是很大，对收入的贡献度还未充分显现出来。

2、自我加压意识不足，市场竞争意识不够，还存在坐、等、靠现象。

第二部分 下半年工作思路和主要措施

下半年经营工作面临的压力较大，按半年口径测算，全年收入还有很大缺口。如果全年收入、利润完不成，会影响到所有人的收益，所以我们要认清形势，全身心地投入到经营发展中去，变压力为动力，举全行之力，想尽一切办法，全力以赴抓好各项业务的发展，确保完成市行下达的各项任务。

一、重点业务发展措施

(一)全力抓好资产业务的发展。

资产业务是我们的支柱业务，占收入的比重较大，上半年业务发展速度有了良好的增长势头，下半年我们要继续加快发展资产业务，为全年收入的完成奠定基础。

一是进一步加大信贷业务宣传力度，上半年我行在x做的广告取得了明显效果，下半年我行将继续加大信贷业务宣传力度，除在x市内宣传外，要加大乡镇业务宣传力度，将在以x镇区域中心辐射的x镇、x镇召开信贷业务推介会，大力宣传农村小额贷款业务，并继续辅以灯箱、广告牌、节日卡片、x信息港网络等相关手段，加大我行贷款业务的宣传。二是继续开展信息员队伍与信用村镇建设。加强与信息员的沟通联系，通过他们为我们发展更多的优质客户，筛除劣质客户，及时规避风险，使信贷资金出账与安全回流并行。三是继续发挥信贷区域中心的作用，4月份区域中心的建成为信贷业务的增长起到了推进作用，但近期发展较为缓慢，下半年要加快发展力度，积极发展优质客户。四是对重点市场要从前期单纯扫

街向有针对性开发转变，认真分析不同市场的不同需求，对已还款，但未续贷的正常客户逐户回访，对主动咨询的客户，认真做好服务工作，决不能轻易否决任何一个客户。五是下半年以商务、二手房作为发展重点，同工商局合作，做好助商强企，十亿送贷行动，使我行商务贷款有一个新的突破。

在抓好信贷业务发展的同时我们要继续加大逾期贷款的清收力度，做好资产保全工作，要坚持以自身清收为主，采取一切可能措施，最大限度避免贷款损失。要加强与公安、司法等部门的日常沟通、协调，取得他们的大力支持，对不良贷款要及时进行责任认定，随时移交清收小组进行清收，坚持杜绝新逾期发生，年底逾期额度降至x万元。

(二)继续抓好个人金融业务发展

年末储蓄余额增长必保完成x万元，上半年个人业务总收入虽然完成了收入计划，但除储蓄余额完成年度净增计划和收入外，汇兑、保险、基金的收入及目标额度还相差很大，下半年我们要在保持余额稳步增长的同时，加大中间业务的发展力度，通过提高窗口营业员的开口率，加强理财业务的宣传，要根据储蓄市场变化组织好网点及职能部门做好吸储工作，通过制定本行季度储蓄业务发展竞赛，调动员工发展业务的积极性，同时抓好四季度储蓄发展旺季，在储蓄余额、中间业务上找到突破口，增量增收。

(三)积极攻关，加大公司业务发展

上半年公司业务收入完成了形象进度，但从6月份数据分析，公司余额有所下降，主要由于x资金的转出。下半年我们要加大攻关力度，继续把x做为主攻对象，克服不利因素，争取更多的x资金，同时要按年篇4：202\_年邮政储蓄银行个人年终总结 202\_年邮政储蓄银行个人年终总结

岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结： 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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。 为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等;并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践， 我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。 通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处!”篇5：邮政储蓄银行个人总结

个人风采

我，曾维青，于202\_年2月份参加邮政储蓄工作, 于202\_年9月24日取得储蓄中级工证书.在与邮政储蓄结缘十二年中我没有什么值得夸耀的骄人业绩，有的只是在邮政储蓄这个行业中，所作的默默的耕耘，点点滴滴，平平凡凡。正是在这个善于鞭策和鼓励员工的邮政局之中，本人凭着自己努力向上的工作精神，于202\_年担任宝洲储蓄理财经理一职。本人还不断地提高自己的文化修养,. 首先，坚持“客户第

一、质量第

一、服务第

一、信誉第一”的服务宗旨并把 “想用户所想，急用户所急”作为服务宗旨“把服务工作放在第一位”是根本。

记得有一位老客户(夫妻)长期把钱存在我网点，有一天，阿姨突然拿了一张5万元，存了九个月的定期存单要来支取，在认真听了客户支取的原因，我耐心地跟客户解释，如果现在支取，只能支付活期利息。客户说孙子在北京上学，学费较高，两老人每年都会支持些，今天取这笔她也清楚，损失挺多的，但急用，没办法。直觉告诉我，阿姨可能被骗了，两老人我认识七八年了，退休工资两人加起来应该有八千来元，而且现在也不是开学时间，怎会急需要这么多钱呢?阿姨说是孙子要出国留学，所以一定要取。在询问无果的情况下，我先跟阿姨解释说，今天早上取款的人较多，现在现金不够，我得请领下拔款，大概要一个小时后才能有钱取。在取得阿姨同意，我回到柜台内打电话请领现金的同时打了电话给阿姨的爱人，可电话一直没人

接。等待送款的同时，我不断的提醒阿姨，现在社会上骗子很多，要小心，不要轻易相信别人。在阿姨的再三保证下，我协助阿姨办好了取款手续，由于提出的钱较多，我决定送阿姨回家，可阿姨说不用，儿子家就住在楼上，她自己去就行了。大概过了一星期，阿姨两夫妻一起来网点，看了我就苦笑，说那天骗了我，不是孙子上学要用钱，是被人骗了，买了七八万元的假保健品，她也知道我一直在好心的劝她提醒她。虽然没有帮客户挽回经济损失，但从此我更深得客户的信赖。 其次,我一向奉行服务源自真情的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。 记得今年9月底的一天下午四点钟右左，我像以往一样穿梭在大堂，为每一位到访客户服务。门口来了一位八十来岁的老人，我热情迎上去扶着老伯下阶梯，询问老伯要办理什么业务。老伯说没办什么，我门问他是不是等人，我也不答我。感觉奇怪的我只好先把老人请到椅子上坐。可大概二十分钟过去了，大堂的客户越来越少了，可老人还是一人静静坐着。我只好又硬着头皮上前询问老伯要办业务吗?我 们五点钟就下班了。这时老人拿出了七八张定期存单，说要取款。我大概算了一下，有二十来万，都是三年期，有的是202\_年就到期了，最迟的是今年8月才存的。我问老伯，是不是家里有什么急事，为什么要支取存了已经一年半的存单。老人什么都不说，同时叫我不要问那么多。我说：阿伯，可您要支取这没到期的款项，我也需要了解您的资金用途啊!这是我们的工作职责!我知道您现在不想说，可您现在支取，这些都只能算活期利息了，这样您要损失好多利息的，所以我必须提醒您;而且现在外面骗子好多，特别是电话诈骗，我在银行工作十几年了，经常听说，同时也成功拦截过好几起被骗。我不是说阿伯您会被骗了，只是觉得您一老人，不可能突然一下子用这么多钱啊!要这么多钱，您最起码叫家人跟您一起来取啊!可阿伯什么话也听不进去，也不说是取钱干嘛用。最后只好帮老人支取定期，同时建议他先开个活期折存。并告诉他说现在都已经快下班了，现金都被人取光了，您先把钱放在活期，明天一早叫上家人一起来........可能是见我们实在太热情了,老人在最后问了句,那我可以汇款吗?我说可以,但也是明天的事了,因为五点钟了,现在所有的业务都已不能再办了.在送走老人的同时,交代老人明天来一定要叫上家人,因为您年纪较大,跨行汇款需要具体的开户详细资料,怕您不懂.第二天老人如约来到行,可没带家人来。我又认真详细地问了,可老人就是不说资金用途，我以款项金额较大，我们不能帮您填单，且您的跨行资料不清楚，要不您把您家里您最信任的人的电话号码告诉我，我直接问他也行，我再教您怎样填单。可老人什么也不说，突然来了句，有人要把厦门一套 房子便宜卖给他，我说那就更要年轻人来才行，房款手续更麻烦.........在我的真诚服务下,老人回去了.又过了一天,熟悉的身影又出现了，不过这次是有个年轻人陪伴而来，把客户引导到vip室后详细了解了这两人的关系，原来是父子。年轻人说，今天早上偷听到父亲的电话(分机)有人要他快点汇款，在家人的逼问下，才说有人打电话给他说，老人的医保卡出了问题，要汇款到哪个帐上...........看到我的细心服务,挽回了老人二十几万的损失,我开心,我幸福! 一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐;服务别人，得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体验,使我对服务有了一定的认识，看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。

第2篇：邮政银行个人工作总结

邮政银行个人工作总结

邮政银行个人工作总结

邮储银行员工个人年度工作总结时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同

事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的

工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

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。我作为邮政储蓄银行的老员工，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，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。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，范文写作已经

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

任本职工作的邮政储蓄银行职员。

(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，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务

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，也是邮政储蓄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》，范文top100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

最全面的范文参考写作站善待别人，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。

三、202\_年工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账

户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客

户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。

首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和

声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我

追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，思想汇报专题急储户

所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转

入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住轮台县大开发、大发展的历史机遇和我行

所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真

意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着

想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不

败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务

过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不

同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文

化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。篇2：邮储银行员工个人工作总

结

邮储银行员工个人工作总结时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同

事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的

工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

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。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊

不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，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，尽早成为二桥邮政储

蓄银行的称职员工。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，使我终于从一名新入行的新手正式成长

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邮政储蓄银行新职员。

(二)我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮政储蓄银行的新职员，但在

短时间内却获得了领导、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，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重

重。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，夜间深入拆迁

对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄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，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳

储蓄3000万的工作任务。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，也是邮政储蓄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。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做

起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的镙丝钉，拧在那里就在那里发光”。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。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无

味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账

户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客

户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。

首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信

誉和

声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我

追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户

所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转

入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行

所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真

意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着

想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不

败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务

过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不

同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文

化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。篇3：邮政储蓄银行202\_年上半

年工作总结

邮政储蓄银行202\_年上半年工作总结及下半年工作安排第一部分上半年工作回顾

一、主要指标完成情况

1、收入情况

我行全年收入计划为xxx万元，截止6月末完成收入xx万元，同比去年增长xxx%，增幅

列地区第三，完成年计划的xxx5%，列地区第二，与形象进度相差xxx个百分点，绝对值差xx

万元。三大板块业务除信贷未完成计划外，个人业务、公司业务收入均完成收入计划。其中

个人业务收入计划xx万元，截止6月末完成xx万元，完成年计划的xx%，同比去年增长xx%;

公司业务收入计划为xx万元，截止6月末完成xx万元，完成年计划的xx万元，同比去年增

长xx万元;信贷业务收入全年计划为xx万元，截止6月末完成xx万元，完成年计划的xxx%，

同比去年下降xx%。

二、重点业务发展情况截止到6月末

储蓄余额达到xxx万元，比上年增长xxx万元，完成年度净增计划(年计划净增xxx万

元)的xxx%;平均余额达到xxx万元，比上年增加xxxx万元，完成年度计划的xxxx%，活期

比例xxx%，xxxx%，比上年末增长xx4%。

公司存款到达额为x万，完成年计划x%，日均余额为x万元，完成年计划的x%。

累计发放贷款x万元，其中小额贷款x笔，款额x万元;商务贷款x笔，款额x万元;

按揭贷款1笔，x万元;质押贷款4笔，款额x万元，贷款全部结余x万元。全部逾期率x%，

其中小额逾期率x%，十天以上逾期率x%。

3、具体做法

上半年通过制定激励措施，强化宣传营销，组织各类竞赛，积极调动员工的积极性，积

极参与市行开展的个人金融理财业务竞赛活动和市行组织的营销积分竞赛，巩固拓展了储蓄

余额的发展;公司业务方面主要还是以财政资金为主线，全力挖掘公司业务市场，通过与财

政、社保等主要部门加强联系沟通，上下联动，跟踪服务，并充分发挥能人效益，全方位营

销，员工提供信息，行内派人攻关，保证了公司余额的稳步增长;上半年我行信贷业务呈现

了贷款结余稳步上升，贷款逾期率逐渐下降的良好发展势头。上半年我行加大了信贷业务宣

传力度，通过在供求世界、x超市大屏幕等宣传媒体宣传信贷业务外，还印制了大量信贷宣

传单，由信贷员以扫街的形式积极宣传信贷业务，我行于4月11日在x镇成立贷款区域中心，

截至6月30日，区域中心累计受理贷款业务x笔，共计放款x万元，取得了预期效果。

二、坚持从严制行，强化企业内部管理。

1、加强内控体制建设。一是先后为两个点增配了补登折机、存折打印机，并为点增

配了身份证复印机，确保了反洗钱工作的顺利开展。二是完成了业务集中上收工作，重新梳

理了各部门岗位职责。三是加强内控管理，业务上收后重新调整了风险管理人员和点风险联络员，规范点风险合规工作。

2、加强财务会计管理工作，为业务发展做好支撑服务。

继续强化全面预算管理，严格控制成本费用。强化了会计和统计基础工作，加强了统计

归口管理，确保统计数据准确。认真做好资金头寸管理，提高资金综合收益。

3、加强了人力资源管理。落实全年岗位轮换计划，强化了劳动合同管理，完成了新入行

员工合同签订和在职员工合同续签工作，及时做好各类保险参保工作。

4、加强了绩效管理。完善了员工绩效考核办法。将全行目标分解到各部门和各支行，按

每月完成的形象进度，对支行和部门的绩效进行日常的月考核和季考核。

5、强化了全员培训。制定了《202\_年员工培训计划》，在积极参加省市行组织的各类培

训外，我行坚持每周二为学习日，学习各种规章制度和业务。

6、强化了安全管理。完善了安全管理各项制度和基础工作，积极开展安全教育和应急

预

案演练，落实好各层次人员的日常安全检查。加强了安防技防设施硬件建设，实现安全达标，

上半年做到了安全生产无事故。

回顾上半年各项工作，虽然成绩是有的，但面临的经营压力也十分巨大，也存在一些这

样或那样的问题：

1、年初制定的一些重点营销项目起色不是很大，对收入的贡献度还未充分显现出来。

2、自我加压意识不足，市场竞争意识不够，还存在坐、等、靠现象。

第二部分下半年工作思路和主要措施下半年经营工作面临的压力较大，按半年口径测算，全年收入还有很大缺口。如果全年

收入、利润完不成，会影响到所有人的收益，所以我们要认清形势，全身心地投入到经营发

展中去，变压力为动力，举全行之力，想尽一切办法，全力以赴抓好各项业务的发展，确保

完成市行下达的各项任务。

一、重点业务发展措施

(一)全力抓好资产业务的发展。

资产业务是我们的支柱业务，占收入的比重较大，上半年业务发展速度有了良好的增长

势头，下半年我们要继续加快发展资产业务，为全年收入的完成奠定基础。

一是进一步加大信贷业务宣传力度，上半年我行在x做的广告取得了明显效果，下半年

我行将继续加大信贷业务宣传力度，除在x市内宣传外，要加大乡镇业务宣传力度，将在以

x镇区域中心辐射的x镇、x镇召开信贷业务推介会，大力宣传农村小额贷款业务，并继续辅

以灯箱、广告牌、节日卡片、x信息港络等相关手段，加大我行贷款业务的宣传。二是继

续开展信息员队伍与信用村镇建设。加强与信息员的沟通联系，通过他们为我们发展更多的

优质客户，筛除劣质客户，及时规避风险，使信贷资金出账与安全回流并行。三是继续发挥

信贷区域中心的作用，4月份区域中心的建成为信贷业务的增长起到了推进作用，但近期发

展较为缓慢，下半年要加快发展力度，积极发展优质客户。四是对重点市场要从前期单纯扫街向有针对性开发转变，认真分析不同市场的不同需求，对已还款，但未续贷的正常客

户逐户回访，对主动咨询的客户，认真做好服务工作，决不能轻易否决任何一个客户。五是

下半年以商务、二手房作为发展重点，同工商局合作，做好助商强企，十亿送贷行动，使我

行商务贷款有一个新的突破。

在抓好信贷业务发展的同时我们要继续加大逾期贷款的清收力度，做好资产保全工作，

要坚持以自身清收为主，采取一切可能措施，最大限度避免贷款损失。要加强与公安、司法

等部门的日常沟通、协调，取得他们的大力支持，对不良贷款要及时进行责任认定，随时移

交清收小组进行清收，坚持杜绝新逾期发生，年底逾期额度降至x万元。

(二)继续抓好个人金融业务发展年末储蓄余额增长必保完成x万元，上半年个人业务总收入虽然完成了收入计划，但除

储蓄余额完成年度净增计划和收入外，汇兑、保险、基金的收入及目标额度还相差很大，下

半年我们要在保持余额稳步增长的同时，加大中间业务的发展力度，通过提高窗口营业员的

开口率，加强理财业务的宣传，要根据储蓄市场变化组织好点及职能部门做好吸储工作，

通过制定本行季度储蓄业务发展竞赛，调动员工发展业务的积极性，同时抓好四季度储蓄发

展旺季，在储蓄余额、中间业务上找到突破口，增量增收。

(三)积极攻关，加大公司业务发展上半年公司业务收入完成了形象进度，但从6月份数据分析，公司余额有所下降，主要

由于x资金的转出。下半年我们要加大攻关力度，继续把x做为主攻对象，克服不利因素，

争取更多的x资金，同时要按年篇4：202\_年邮政储蓄银行个人年终总结202\_年邮政储蓄银行个人年终总结岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年

的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

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

下页余下全文邮政银行个人工作总结

劳任怨，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，

努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦

钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金

业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办

理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理

财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xx年至今一直担任业务主管，在储

蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加

班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点

服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如

基金，国债，保险等;并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产

品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有

送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个

人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到

过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

本着高度的工作责任心和用户至上的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我

在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”

奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和

广大同事的关心是分不开的。

为了适应新变化，在掌握现代化办公设备与业务技能的同时，我还注意努力提高自身素

质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作

中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克

已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处。”篇5：邮政储

蓄银行个人总结个人风采

我，曾维青，于202\_年2月份参加邮政储蓄工作，于202\_年9月24日取得储蓄中级工

证书.在与邮政储蓄结缘十二年中我没有什么值得夸耀的骄人业绩，有的只是在邮政储蓄这个

行业中，所作的默默的耕耘，点点滴滴，平平凡凡。正是在这个善于鞭策和鼓励员工的邮政

局之中，本人凭着自己努力向上的工作精神，于202\_年担任宝洲储蓄理财经理一职。本人还

不断地提高自己的文化修养，.首先，坚持“客户第一、质量第一、服务第一、信誉第一”的服务宗旨并把“想用户所

想，急用户所急”作为服务宗旨“把服务工作放在第一位”是根本。

记得有一位老客户(夫妻)长期把钱存在我点，有一天，阿姨突然拿了一张5万元，

存了九个月的定期存单要来支取，在认真听了客户支取的原因，我耐心地跟客户解释，如果

现在支取，只能支付活期利息。客户说孙子在北京上学，学费较高，两老人每年都会支持些，

今天取这笔她也清楚，损失挺多的，但急用，没办法。直觉告诉我，阿姨可能被骗了，两老

人我认识七八年了，退休工资两人加起来应该有八千来元，而且现在也不是开学时间，怎会

急需要这么多钱呢。阿姨说是孙子要出国留学，所以一定要取。在询问无果的情况下，我先

跟阿姨解释说，今天早上取款的人较多，现在现金不够，我得请领下拔款，大概要一个

小时

后才能有钱取。在取得阿姨同意，我回到柜台内打电话请领现金的同时打了电话给阿姨的爱

人，可电话一直没人接。等待送款的同时，我不断的提醒阿姨，现在社会上骗子很多，要小心，不要轻易相

信别人。在阿姨的再三保证下，我协助阿姨办好了取款手续，由于提出的钱较多，我决定送

阿姨回家，可阿姨说不用，儿子家就住在楼上，她自己去就行了。大概过了一星期，阿姨两

夫妻一起来点，看了我就苦笑，说那天骗了我，不是孙子上学要用钱，是被人骗了，买了

七八万元的假保健品，她也知道我一直在好心的劝她提醒她。虽然没有帮客户挽回经济损失，

但从此我更深得客户的信赖。

其次，我一向奉行服务源自真情的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微

笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户

都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会

遇到无理取闹的客户，但我们始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到

我们的真情服务。

服务。门口来了一位八十来岁的老人，我热情迎上去扶着老伯下阶梯，询问老伯要办理什么

业务。老伯说没办什么，我门问他是不是等人，我也不答我。感觉奇怪的我只好先把老人请

到椅子上坐。可大概二十分钟过去了，大堂的客户越来越少了，可老人还是一人静静坐着。

我只好又硬着头皮上前询问老伯要办业务吗。我们五点钟就下班了。这时老人拿出了七八张定期存单，说要取款。我大概算了一下，有

二十来万，都是三年期，有的是202\_年就到期了，最迟的是今年8月才存的。我问老伯，是

不是家里有什么急事，为什么要支取存了已经一年半的存单。老人什么都不说，同时叫我不

要问那么多。我说。阿伯，可您要支取这没到期的款项，我也需要了解您的资金用途啊。这

是我们的工作职责。我知道您现在不想说，可您现在支取，这些都只能算活期利息了，这样

您要损失好多利息的，所以我必须提醒您;而且现在外面骗子好多，特别是电话诈骗，我在

银行工作十几年了，经常听说，同时也成功拦截过好几起被骗。我不是说阿伯您会被骗了，

只是觉得您一老人，不可能突然一下子用这么多钱啊。要这么多钱，您最起码叫家人跟

您一

起来取啊。可阿伯什么话也听不进去，也不说是取钱干嘛用。最后只好帮老人支取定期，同

时建议他先开个活期折存。并告诉他说现在都已经快下班了，现金都被人取光了，您先把钱

放在活期，明天一早叫上家人一起来........可能是见我们实在太热情了，老人在最后问了句，

那我可以汇款吗。我说可以，但也是明天的事了，因为五点钟了，现在所有的业务都已不能再办

了.在送走老人的同时，交代老人明天来一定要叫上家人，因为您年纪较大，跨行汇款需要具体

的开户详细资料，怕您不懂.第二天老人如约来到行，可没带家人来。我又认真详细地问了，可

老人就是不说资金用途，我以款项金额较大，我们不能帮您填单，且您的跨行资料不清楚，

要不您把您家里您最信任的人的电话号码告诉我，我直接问他也行，我再教您怎样填单。可

老人什么也不说，突然来了句，有人要把厦门一套房子便宜卖给他，我说那就更要年轻人来才行，房款手续更麻烦.........在我的真诚服

务下，老人回去了.又过了一天，熟悉的身影又出现了，不过这次是有个年轻人陪伴而来，把客

户引导到vip室后详细了解了这两人的关系，原来是父子。年轻人说，今天早上偷听到父亲

的电话(分机)有人要他快点汇款，在家人的逼问下，才说有人打电话给他说，老人的医保

卡出了问题，要汇款到哪个帐上.看到我的细心服务，挽回了老人二十几万的损失，

我开心，我幸福。

一篇文章曾这样说过：人生以服务为目的，服务是一种美德，是一种快乐;服务别人，

得到的是自我价值的肯定。通过自身对大堂经理工作的亲身体验，使我对服务有了一定的认识，

看似平凡而普通的大堂服务，其本身蕴藏着丰富的内涵和价值。

上页

第3篇：邮政储蓄银行个人工作总结

精选范文:邮政储蓄银行个人工作总结(共2篇) 转眼间，202\_年即然结束，下面我将xxx年工作总结： 为了实现“用户满意第一”，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等;并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是“站立式服务”，且做到“来有迎声，走有送声”。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。今年以来，就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。 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，时刻以“创新服务，持久服务”的服务理念鞭策、完善自已，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从xxxx年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。 本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践， 我在今年二季度两次在南岸支行获得“最佳主管”荣誉称号、两次在分行评为“最佳核算质量”奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。 工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。 通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克已之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。 我工作口号是：“向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处!”

[邮政储蓄银行个人工作总结(共2篇)]篇1：邮储银行员工个人工作总结

邮储银行员工个人工作总结

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作

到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在[邮政储蓄银行个人工作总结(共2篇)]即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

(二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

(四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

篇2：202\_年邮政储蓄银行个人年终总结

202\_年邮政储蓄银行个人年终总结

[邮政储蓄银行个人工作总结(共2篇)] 岁末将至，感谢分理处和储蓄所在这一年里给了我不断学习和锻炼的机会，为了给明年的工作打下良好的基础，我将xx年全年的工作进行总结：

我始终坚持“工作

第4篇：邮政银行柜员个人工作总结

202\_邮政银行柜员个人工作总结

202\_邮政银行柜员个人工作总结【一】 我所在的岗位是银行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

由于我是新来的，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，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。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。 所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。

也许有人会问，个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快那个小妹儿态度真不错。。就是好这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

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。征取更好的工作成绩! 202\_邮政银行柜员个人工作总结【二】

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、坚持思想政治学习

一直以来，坚持学习江泽民同志\*\*\*\*的重要思想，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村信用社为三农服务的宗旨，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，认真履行三防一保职责，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

20xx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，按照储蓄业务的操作规程，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。

银行综合柜员工作总结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。实行综合柜员制后，我们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，进一步的完善了储蓄业务各方面的管理。随着信用社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，信用社不垫款;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。

还有就是在工作的数量、质量、效益和贡献。能够及时完成制定的工作任务，达到了预期的效果，在储蓄工作中，都能保质、保量的完成社里交给的各项工作任务，对营业部分配的各项任务都能保值保量完成。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，为信用联社营业部的发展做出了应有的贡献。

三、存在的不足

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信用社发展的形式。 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矗在新的一年里，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.202\_邮政银行柜员个人工作总结【三】

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

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。我作为邮政储蓄银行的老员工，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，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。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邮政储蓄银行职员。

(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，耐心解释分析邮政储蓄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，也是邮政储蓄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。

银行员工个人工作总结回顾这一年，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。

三、20xx年工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小的目标，采取确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下四个服务。

(一)做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。 (二)做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

(三)做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住轮台县大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。 (四)做好创新服务招纳客户。我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为邮政储蓄银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为邮政储蓄银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

第5篇：邮政储蓄银行个人总结

个人风采

我，曾维青，于202\_年2月份参加邮政储蓄工作, 于202\_年9月24日取得储蓄中级工证书.在与邮政储蓄结缘十二年中我没有什么值得夸耀的骄人业绩，有的只是在邮政储蓄这个行业中，所作的默默的耕耘，点点滴滴，平平凡凡。正是在这个善于鞭策和鼓励员工的邮政局之中，本人凭着自己努力向上的工作精神，于202\_年担任宝洲储蓄理财经理一职。本人还不断地提高自己的文化修养,.

首先，坚持“客户第

一、质量第

一、服务第

一、信誉第一”的服务宗旨并把 “想用户所想，急用户所急”作为服务宗旨“把服务工作放在第一位”是根本。

记得有一位老客户(夫妻)长期把钱存在我网点，有一天，阿姨突然拿了一张5万元，存了九个月的定期存单要来支取，在认真听了客户支取的原因，我耐心地跟客户解释，如果现在支取，只能支付活期利息。客户说孙子在北京上学，学费较高，两老人每年都会支持些，今天取这笔她也清楚，损失挺多的，但急用，没办法。直觉告诉我，阿姨可能被骗了，两老人我认识七八年了，退休工资两人加起来应该有八千来元，而且现在也不是开学时间，怎会急需要这么多钱呢?阿姨说是孙子要出国留学，所以一定要取。在询问无果的情况下，我先跟阿姨解释说，今天早上取款的人较多，现在现金不够，我得请领下拔款，大概要一个小时后才能有钱取。在取得阿姨同意，我回到柜台内打电话请领现金的同时打了电话给阿姨的爱人，可电话一直没人

接。等待送款的同时，我不断的提醒阿姨，现在社会上骗子很多，要小心，不要轻易相信别人。在阿姨的再三保证下，我协助阿姨办好了取款手续，由于提出的钱较多，我决定送阿姨回家，可阿姨说不用，儿子家就住在楼上，她自己去就行了。大概过了一星期，阿姨两夫妻一起来网点，看了我就苦笑，说那天骗了我，不是孙子上学要用钱，是被人骗了，买了七八万元的假保健品，她也知道我一直在好心的劝她提醒她。虽然没有帮客户挽回经济损失，但从此我更深得客户的信赖。

其次,我一向奉行\"服务源自真情\"的宗旨，为客户提供贴心周到的服务。在这个过程中，微笑便扮演着不可缺少的角色。作为一线服务人员，平凡的岗位，平凡的工作，为使每个客户都能感受到我行的优质服务，同事们每天都坚持用真诚的微笑对待每一个客户，虽然有时会遇到无理取闹的客户，但我们始终坚持用真诚的微笑耐心地为客户讲解，让客户真正感受到我们的真情服务。

记得今年9月底的一天下午四点钟右左，我像以往一样穿梭在大堂，为每一位到访客户服务。门口来了一位八十来岁的老人，我热情迎上去扶着老伯下阶梯，询问老伯要办理什么业务。老伯说没办什么，我门问他是不是等人，我也不答我。感觉奇怪的我只好先把老人请到椅子上坐。可大概二十分钟过去了，大堂的客户越来越少了，可老人还是一人静静坐着。我只好又硬着头皮上前询问老伯要办业务吗?我

们五点钟就下班了。这时老人拿出了七八张定期存单，说要取款。我大概算了一下，有二十来万，都是三年期，有的是202\_年就到期了，最迟的是今年8月才存的。我问老伯，是不是家里有什么急事，为什么要支取存了已经一年半的存单。老人什么都不说，同时叫我不要问那么多。我说：阿伯，可您要支取这没到期的款项，我也需要了解您的资金用途啊!这是我们的工作职责!我知道您现在不想说，可您现在支取，这些都只能算活期利息了，这样您要损失好多利息的，所以我必须提醒您;而且现在外面骗子好多，特别是电话诈骗，我在银行工作十几年了，经常听说，同时也成功拦截过好几起被骗。我不是说阿伯您会被骗了，只是觉得您一老人，不可能突然一下子用这么多钱啊!要这么多钱，您最起码叫家人跟您一起来取啊!可阿伯什么话也听不进去，也不说是取钱干嘛用。最后只好帮老人支取定期，同时建议他先开个活期折存。并告诉他说现在都已经快下班了，现金都被人取光了，您先把钱放在活期，明天一早叫上家人一起来........可能是见我们实在太热情了,老人在最后问了句,那我可以汇款吗?我说可以,但也是明天的事了,因为五点钟了,现在所有的业务都已不能再办了.在送走老人的同时,交代老人明天来一定要叫上家人,因为您年纪较大,跨行汇款需要具体的开户详细资料,怕您不懂.第二天老人如约来到行,可没带家人来。我又认真详细地问了,可老人就是不说资金用途，我以款项金额较大，我们不能帮您填单，且您的跨行资料不清楚，要不您把您家里您最信任的人的电话号码告诉我，我直接问他也行，我再教您怎样填单。可老人什么也不说，突然来了句，有人要把厦门一套

房子便宜卖给他，我说那就更要年轻人来才行，房款手续更麻烦.........在我的真诚服务下,老人回去了.又过了一天,熟悉的身影又出现了，不过这次是有个年轻人陪伴而来，把客户引导到VIP室后详细了解了这两人的关系，原来是父子。年轻人说，今天早上偷听到父亲的电话(分机)有人要他快点汇款，在家人的逼问下，才说有人打电话给他说，老人的医保卡出了问题，要汇款到哪个帐上...........看到我的细心服务,挽回了老人二十几万的损失,我开心,我幸福!

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！