# 银行个人工作报告(十四篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-02-26

*银行个人工作报告一20xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错;在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银...*

**银行个人工作报告一**

20xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错;在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品x万元，其中：基金x万元，保险x万元，银行卡x万元。

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的.双赢。我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力;把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情;做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难;始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

20xx年，我切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

**银行个人工作报告二**

20xx年，在银行的`正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将xx年工作情况具体述职如下：

20xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错;在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品x万元，其中：基金x万元，保险x万元，银行卡x万元。

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真情维护老客户，取得了较好的工作成效。在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的.双赢。我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力;把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情;做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难;始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

20xx年，我切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。

**银行个人工作报告三**

20xx年，在市分行和支行新一届党委的正确领导下，xxxx支行认真贯彻落实省市分行工作会议精神，以加快有效发展作为主线，以“存款超百亿，效益超千万”为目标，改进机制，严控风险，强化营销，通过全行员工团结拼搏，克难制胜，经营效益进一步好转，较好地完成了上级行下达各项任务，促进了我行各项工作持续稳健发展。现将xxxx年度工作总结如下：

一是存款继续保持强劲增势，以增存促增效成果显著。12月末，各项存款余额xxxx万元，比年初净增xxxx万元，比去年同期多增xxxx万元，完成市分行全年考核计划的xxxx%，旬均净增达xxxx万元，净增总量和旬均增额再创历史新高。全年上存资金达xxxx万元，月均达xxxx万元，同比净增xxxx万元，金融机构往来收入xxxx万元，同比增加xxxx万元，增幅达70%，为全行扭亏增盈打下坚实基矗

二是信贷资产结构明显改善，信贷投放进一步向优良客户集中，逐步退出“散小差”劣质客户，有效规避经营风险。12月末，各项贷款余额xxxx万元，比年初净投放xxxx万元。其中：私营企业及个体贷款xxxx万元，比年初下降xxxx万元;公司类贷款xxxx万元，比年初增xxxx万元。

三是保险代理等新业务驶入“快车道”，与传统业务并驾齐驱。12月末，代理保费收入xxxx万元，完成市分行下达计划的150%。其中：寿险代理保费xxxx万元，同比增xxxx万元;代理财产保险xxxx万元，同比增xxxx万元;实现手续费收入xxxx万元，同比增xxxx万元，完成市分行下达计划113%。累计代销基金xxxx万元，累计代销国债xxxx万元。

四是按时完成不良资产清收任务，不良资产“双降”取得阶段性成果。12月末，清收不良贷款本息xxxx万元，其中：清收本金利息xxxx万元，完成全年任务的100%;处置抵债资产xxxx万元，完成全年任务的xx%;保全xxxx万元，完成全年任务xx%。年末不良资产余额xxxx万元，占比为xxxx%，不良贷款呈现“双降”趋势，不良贷款余额比上年末净下降xxxx万元，不良贷款占比率比去年末下降xxxx个百分点。

五是中间业务持续快速发展，财务贡献率进一步加强。12月末，全行中间业务收入xxxx万元，占总收入的xxxx%，同比增xxxx万元，提高xx个百分点。

六是利息收入继续保持有效增长。12月末，全行收息xxxx万元，其中：公司类、私企业及个体贷款收息xxxx万元，不良贷款清收利息xxxx万元。

七是超计划完成经营损益综合指标。12月末，全年帐面亏损xxxx万元，同比减亏xxxx万元，剔除消化xxxx年前应收利息xxxx万元、抵债资产处置损失xxxx万元，经营利润达xxxx万元，超计划xxxx万元，同比增盈xxxx万元。

八是精神文明创建、争先创优活动取得好成绩，涌现出一批先进集体。在市分行组织的一季度“开门红”竞赛中我行荣获支行类二等奖，营业文章转载自部荣获分理处类二等奖;营业部被省分行授予“女职工文明示范岗”荣誉称号;支行寿险保费营销、保费收入完成率名列全市第一;在银监局组织金融系统“内控制度知识”竞赛中获团体第三名;在市分行组织“金融产品知识普及”竞赛中获团体第三名。

九是“安全就是效益”、内控管理意识进一步加强，全年各类案件率为零，继续保持建行52年来安全经营无责任事故和案件的好局面。

一、强势营销负债业务，进一步增强资金实力，以增存促增收取得明显成效。一是统一思想早行动。xxxx年，全行立足于增存增效，早增实增的工作思路，把“迎新春”优质文明服务活动与首季“开门红”有机结合起来，突出“用心服务，春到万家”为主题，早布置、抢先机、强宣传，全面展开营销攻势，实现“开门红”。一季度各项存款比年初净增xxxxxx万元，为全年存款增长打下基矗二是把握重点，抢占市常以代理养老统筹基金为突破口，创新服务手段，提高服务质量，为客户提供人情化、贴心化、细心化服务，帮客户理财，使客户的收益达到最大化，达到了巩固老客户、发展新客户、带动“潜”客户的效果，有力推动存款快速增长。全年财政资金流量达xxxx万元，吸收养老统筹存款xxxx余万元。三是抓重点客户的维护。建立大客户档案，逐步推行差别化服务，培养忠诚客户。落实划街包片营销工作，推行“地毯式”营销，巩固和发展我行在区域金融系统垄断地位。四是突出抓块头大骨干所，垄断xxxx城区、xxxx镇等重要存款市常突出农行品牌优势，实现规模效应。xxxx年xxxx城区、xxxx分理处存款净增xxxx万元，占全行净增额84%。五是实行工资浮动考核、分档，鼓励先进，鞭策落后。根据营业网点规模、人均存款制定不同档次工资基数，同时根据人平净增额达到一个档次，工资相应提高一个档次，早达到早享受。通过激励措施，引导员工由被动到主动，由“要我做”变为“我要做”。六是突出抓农行形象宣传，抢占周边市常通过抓优质服务，开展上街咨询宣传，拉横幅树标语，拜访客户送春联等形式，农行良好社会形象深入人心，形成了以xxxx镇为中心，以周边xxxxxxxxxxxx等镇为辐射圈的服务范围。全年通过增存实现收入xxxx万元，比去年同期增收xxxx万元，增幅达70%，为全行财务减亏作出重要贡献。

二、适度营销资产业务，逐步退出“散小差”等劣质客户，抢占优良客户市常面对宏观调控和信贷总量控制的政策，结合区经济环境现状，我们一是稳健发展个人信贷市场，加快结构性调整，继续支持个体私营经济中的优质客户，逐步退出“散小差”个人客户。xxxx年末私营企业及个人生产经营贷款仅xxxx万元，比年初下降xxxx万元，逐步淘汰了一批资金流量孝经营效益差、信用度不高的客户。二是以寻求信贷管理制度要求和企业经营发展需要的切合点为突破口，继续大力支持、发展有一定规模民营企业。如对管理区的明星企业xxxx有限公司，支行通过积极介入，严格按信贷新规则要求进行评级授信，并积极向市分行申请xxxx万元用信规模，并在四季度注入流动资金xxxx万元。通过建立中小企业金融服务项目库途径，解决制约我行信贷业务发展困境，谋求并实现适合xxxx行实际的资产业务发展之路。三是加强到逾期贷款的监控管理，建立预警催收、不良贷款台账等制度，根据风险情况试行分期偿还办法，防不良信贷资产于未然，严防死守不良贷款发生，确保不良贷款零记录。四是强化贷后管理。每发放一笔贷款，都必须落实专人实施贷后跟踪管理，提高贷后管理质量，落实管户责任人，建立责任追究制度。

三、强化清收盘活工作，多法并举，清收盘活取得阶段性成果。一是统一认识，明确思路。针对我行不良资产占比高，任务重，清收空间小，人员少，信用环境特别恶劣的实现状况，支行将清收盘活工作当作“生命工程”来抓，建立了由一把手行长全盘抓，分管行长具体抓，清收盘活部专门抓，其他部门协助抓的格局。二是在不良资产垂直专业管理的格局下，适时推出辅助性奖惩办法，以全行之力狠抓清收盘活工作。对清收盘活实行实时监测，定期通报，明确清收奖励的原则、对象和范围，设立清收盘活专项奖，对清收人员实行“下不保底，上不封顶”的奖励方式。三是继续实施行长挂点清收盘活制、专管行长负责制、清收盘活工作问责督办制。对支行出面协商签定的协议，承办人员及时做好后续工作，实施定期问责，通报结果，督促落实到位。基本上做到了“四定三包”即定目标、定时间、定措施、定奖惩，包落实、包管理、包清收的责任制，从整体上提高了清收盘活的工作效率。四是加大对抵债资产的处置和管理。今年支行成功处置抵债资产5笔，处置抵债资产金额xxxx万元，处置成交金额xxxx万元，资产处置率达100%。在处置抵债资产过程中，按照收益最大化损失最小化的要求，对抵债资产的处置全过程进行阳光操作，处置成交价高出审批处置价格的6%，使抵债资产损失降到了最低限度。五是用足用活清收政策松紧尺度。在实际操作中，我行准确把握政策原则，综合运用以资抵债、表外息减免、核销呆账等各项政策，充分发挥政策的积极作用，尽最大可能带动不良贷款本息的清收。如对xxxx、xxxx厂的不良贷款清收中，我行清收人员发扬“咬定青山不放松”锲而不舍的精神，对企业据理力争，多次上门，多方沟通，用足政策，终于清收回xxxx贷款本息xxxx万元，xxxx厂贷款本金xxxx万元。六是进一步强化风险资产管理和维权保全工作。对企业及时签发到、逾期贷款催收通知书，要求借款人在通知书上签字、盖章，予以确认，使诉讼时效得以延续，对拒不签字的借款人请第三人在场作证形成书面记录，还通过公证机构派员参与的方式，由公证人员出具证书，确保时效的\'合法性及信贷资产的安全性。全年清收本金利息xxxx万元，处置抵债资产xxxx万元，不良资产总额下降xxxx万元，占比下降xxxx个百分点。

四、大力发展中间业务，逐步提高中间业务收入财务贡献率。全行中间业务收入xxxx万元，同比增xxxx万元，占总收入xx%，提高xx个百分点，为完成财务指标作出了贡献，中间业务已成为减亏增效有效途径之一。一是加快发展保险代理业务。把保险代理业务作为业务主打产品，实施系统营销，突出抓好柜面保险代理以及抵押财产法人、个人贷款客户保险保险资源的开发。二是认真开展“六到位”工作。即“抓好认识到位，人员到位，任务到位，激励办法到位，员工培训到位，特色宣传到位”。三是建立完善保险代理业务考核激励机制。即按保险收入1：1视同存款考核;手续费收入严格按比例兑现到个人;对外出展业代理财险部分按2%标准增加营销费用。四是强化银行卡的市场营销，保持银行卡良好发展势头。紧紧围绕市场营销、全面收费、专业化经营三项重点开展工作，努力促进卡业务由数量扩张型向质量效益型转变。银行卡业务收入迅速增长，全年手续费收入xxxx万元，同比增xxxx万元。

㈠加强会计基础管理，扎实抓好“内控制度落实年”活动。xxxx年是“制度落实年”。一是以财务会计基础管理为重点，认真实施基础管理建设工程。在统

一、规范制度和作业流程、完善岗位制约机制的前提下，把主要精力集中到抓制度落实上，严厉查处违章操作行为。抓好对重点部门、重点环节、重点岗位的风险控制和防范。结合近年来内外检查中发现的问题，有针对性做好薄弱环节的整改工作。高度重视现有网络技术条件下和业务创新过程中的制度约束，坚持制度先行的原则，加强计算机安全体系及与之相关联的新兴业务制度建设，努力控制操作风险。二是支行财会监管员每月对各网点进行一次财会质量检查，对检查要有记录、有通报、有措施、有奖惩。检查面达100%，发监管通报xx期。三是增强各网点坐班主任和一线操作员的自律监管意识，前移监管重心，增强责任约束，不断提高管理水平。把常规检查与专项检查结合起来，加强对财务收支、支付结算、往来账务、库存现金等重点项目、重要环节的监控，有效回避财会风险。

㈡深入贯彻落实信贷新规则，强化贷后管理，坚决控制新的信贷资产风险。规范管理始终是加快发展的基础和前提，尤其是基于信贷资产质量差的历史背景和农业银行改制上市的迫切要求下，资产业务拓展必须更偏于风险防范。信贷新规则是信贷管理的纲领性文件，必须不折不扣实施到位。一是严格信贷准入管理。信贷准入管理必须坚持统一标准、统一口径，严禁降低客户准入条件，做到宁缺勿滥，确保信贷资源有效配置。二是严格授权管理制度，规范操作流程，严格执行审贷分离、平行制约等制度。不得越程序和逆程序操作信贷业务。加强客户部和客户经理爱行敬业意识和尽职水平，严把准入条件。全面真实反映客户信息，提高专业能力，坚决避免主观随意性和“量体裁衣”式习惯。信贷部要严格信贷审查，以各项信贷要求作为衡量客户介入的唯一标准，在政策上把关，认真履行审查职责，限定办结速度，规范细化贷审会运作程序，努力提高审贷效率。三是加强贷款到期收回管理。建立了贷款期限管理的分期收回机制，从严控制贷款展期、借新还旧，规范收回再贷行为。四是强化贷后责任管理。xxxx年是实施贷后管理工程的关健年，我们通过建立风险预警及处理机制，规范、落实客户经理定期联系协调制度、风险经理定期风险分析预警制度、贷后管理定期报告制度，落实责任人责任追究工作，从根本上解决操作和决策流程不规范，贷后管理责任不落实的问题。

㈢加强内控制度建设，健全案防体系。一是牢固树立“安全就是效益”的意识，以预防和惩治案件为着力点，深入开展规章制度教育和警示教育活动，落实案件防范工作责任制。xxxx年3月和6月分别开展了“案例教育月”和“安全教育月”两个活动，采用集中学习、专题辅导、开座谈会等形式着重学习各项规章制度和案例，提高了员工防腐拒变的能力，培养员工爱岗敬业讲奉献的职业精神，端正了行风，树立了正气。二是深入开展部门自律监管执法监察，重点加强防范各个层面、各个环节的以权谋私的腐败行为，加强对贷款业务以及大宗物品购建制度、风险资产管理制度执行情况的检查，加大案件防范力度和查处力度。支行监察部门通过组织人员开展有针对性执法监察，加强对自律监管的再监督。三是继续把防抢劫、防盗窃、防诈骗尤其是防票据、银行卡诈骗作为安全工作重点，不断提高对高科技犯罪的防范能力。四是全面落实工作责任制及追究制度，加强职能部门职责，做到齐抓共管，共同防范，为业务稳健经营保驾护航，保持了我行建行xxxx年来无责任事故和案件的好成绩。

㈣加强财务管理，努力增收节支。一是严格按权责发生制原则组织核算，将所有收入纳入账内核算，杜绝财务收入“跑冒滴漏”现象。严格落实《xxxx行财务管理办法》，会议费、业务招待费同比压缩20%，严格专项费用管理，对公杂费、电话费、差旅费实行限额控制。二是压缩低盈利、非盈利资金占用。对营业网点库存现金实行比例控制，加强支行大库现金管理，做好票币的清理、整点、上介工作，全行库存现金控制在存款总额的xx%之内。三是加强资金营运，向内挖潜要效益。通过监控资金状况、分析资金供求情况、把握资金投向，充分利用资金时间差，做好资金灵活调度和运用。xxxx年全年上存资金达xxxx万元，月均达xxxx万元，同比净增xxxx万元，金融机构往来收入xxxx万元，同比增加xxxx万元，增幅达70%，为全行扭亏增盈打下坚实基矗

回顾xxxx年的工作，虽然取得了较好成绩，但仍存在一些不足，主要表现在：

一、传统业务操作模式仍占主导地位，一定程度上制约了业务发展。目前，我行除营业部实行柜员制外，其余网点仍是双人记账、双人复核方式，客户办理业务时常出现排队现象，特别是代理退休职工工资发放时，正常业务根本无法开展，部分大客户因此转到他行开户。部分网点不堪重负，存在变相赶客户怠慢客户现象。

二、机关部门工作作风拖沓，作风不实时有表现。一是机关工作人员自律性差，迟到早退、工作时间人员去向不明的现象难以改变，抓的紧好一阵，抓的松又恢复老样子。二是支行布置的工作能拖就拖，敷衍了事。三是部门之间协调时有脱节，总是需要行领导亲自过问，才能办好。

三、资产业务良性发展存在难度，有效收入增长不足。一是优良客户少、民营私营企业规模不大，在宏观调控、信贷总量控制的背景下，客户自身达不到准入条件，想进入进入不了。二是客户贷款承担的费用成本较高，手续冗杂，影响贷款营销。部分优良客户因此主动退出，不再向银行借贷，转向民间资金借贷。三是不良资产占比过高，清收空间愈来愈狭窄。随着xxxx改制全面到位，xxxx所属企业贷款大部分已形成呆账、死账，根本就无法清收。xxxx农业贷款也随税费改革政策推广实施已被悬空，失去了清收本息的载体，严重制约了有效收入的增长。

在新的一年里，我们将继续以加快有效发展为主题，不断克服自身不足，创新经营机制，强化内控管理，严控经营风险，充分挖潜人力资源优势，保障各项业务稳健持续发展，争取更好成绩。

**银行个人工作报告四**

200\*年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。xx年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的.培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。

当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处!

**银行个人工作报告五**

xx作为全国xx第二批试点城市，自1999年开始启动以来，全省深入推进xx联网通用，大力改善xxx受理环境，积极创建民族xxx品牌，全面推动xxx产业快速发展，初步形成了政府领导重视、xxx、成员机构支持、特约商户满意、xxx协调实施的建设模式，建立了全省统一的xxx跨行交换网络和专业化服务体系。

20\_年底，武汉xxx跨行交易网络系统正式开通运行，打破了xxx各商业银行在xxx应用上各自为政的格局。20\_年，中国xxx湖北分公司成立，用不到两年时间实现了省内所有二级地市联网通用。到20\_年底，全省所有县级市也全部实现了联网通用。五年来的不懈努力，xxx实现了以统一扣率，统一签约为特征的xxx市场联合；以统一营销，统一培训为内容的xxx业务联合，以统一布机，统一维护为形式的xxx服务联合，xxx和各入网行实现了利益互盈的良好格局。

随着xxx联网通用的不断深入，xxx受理市场建设也取得了明显成效，xxx受理环境不断得到改善。一是以汉正街为代表的武汉市专业化市场受卡率达到70%以上。目前汉正街商户均以是否能够接受刷卡作为衡量自身形象的重要标志。中央电视台、新华社等全国媒体对此进行了详细报道。二是可受理xxx的商户遍布全省各大区域，特别是重要旅游景区，如宜昌三峡的食住行购游、十堰武当山、襄樊的古隆中等景区。三是受理xxx的`行业已扩展到通信、烟草、汽车、石油、医疗、保险等领域。四是xxx业务呈现加速发展趋势。一方面，实现了跨行交易量飞速增长：20\_年到20\_年，全省xxxpos年交易金额由xx亿元增加到xx亿元，增长xx倍；atm交易笔数由xxx万笔增加到xxx万笔，增长xxx倍。另一方面，实现了发卡和受理市场的超常规发展。全省xxx发卡量由20\_年的xx万张增加到目前的xx万张，联网atm由联网之初的xx台发展到xx台。发展xxx特约商户xx家，安装直联pos机xx台，比联网之初翻了xx倍和xx倍。

xxx标准卡是中国银行业共有的品牌，是拥有自主知识产权的xxx。回顾从1985年我国发卡以来，中国在10多年的发卡历程中，我们所发行的xxx中多数采用国外xxx组织的标准，每年需要向国外发卡组织交付大量的品牌费用。中国xxx成立后，在人民银行的直接领导下，扛起民族品牌的大旗，向国际标准化组织申请了“62”字头的xxx标准卡，从20\_年正式向社会推行。经过2年多的时间，全国已经发行了“62”xxx标准卡1.88亿张。我省发行xxx标准卡工作得到了政府各级部门和人民银行武汉分行的大力支持，也得到了各家发卡银行的积极响应。目前全省已经有17家金融机构发行“62”xxx标准卡，其中有9家银行发行了xxx标准贷记卡。今年1-10月份，我省新增发卡总量643万张，其中xxx标准卡560万张，占全省新增发卡量的87%，xxx标准卡的发卡势头良好。

系统运行质量的好坏是银行和xxx生存的基础，在各行不懈的支持和配合下，xxx跨行交易成功率已达98.2%，位列全国第五名。湖北分公司与各入网银行建立了业务通报、系统运行质量评比等制度，成立了联动电话服务中心和xxx跨行交易争议处理办公室；制定了《投诉及差错限时处理规定》，定期组织入网银行推广资金结算方面好的经验和做法，使联网通用效果、差错处理效率以及资金清算速度明显提高，使持卡人切实感受到“通用、好用”。

在加快xxx传统业务发展的同时，我省还特别注重xxx业务创新，不断开发新产品，满足市场需要。公用事业代收费系统应用领域日益扩大，实现了水费、电费、保险费等公用收费项目的统一扣缴；手机支付业务得到快速发展，已实现缴纳手机话费、查询余额、手机购电子卡等功能。同时，以xxx为基本账户的“电话银行”、“手机银行”以及xxx自助缴费终端也日益被人们所接受。

**银行个人工作报告六**

20xx年，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，在工作岗位上兢兢业业，勤奋自律，爱岗如家。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。我的岗位是一个小小的窗口，它是银行和客户的纽带，我的一言一行都代表了银行的形象，为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，面对个别客户的无礼，巧妙应对，不伤和气；而对客户的称赞，则谦虚谨慎，戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”，在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想。针对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供质满意的服务。在柜面上争取做到无投诉、无差错。

经过不断的努力学习，在实际工作中的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关业务以及规章制度，逐渐成长为一名业务熟手，这时我渐渐明白无论是在什么岗位，做什么工作都是具有挑战的，重要的是如何将它做的好，做的更好。

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的\'。作为一名老员工，我不仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。

随着业务的发展，城南支行的业务量不断增大，业务笔数节节攀升，储蓄窗口的业务量急剧上升，为了工作加班加点我积极的参与，每当节日大家和亲人团聚的时候，这时的我还忙碌地工作着。

业务增加了，效率就必须提高，这就迫使我自已在新的一年里要在工作中认真认真再认真，谨慎谨慎再谨慎，严格按照行里制定的各项规章制度按操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。努力做好柜面服务，争取无差错，无投诉。提高自身业务水平。团结协作，共同把网点建设的更加和谐。以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。

展望：

1、继续做好服务工作。提高服务水平。

2、大力发展银行卡业务，推广自助设备与电子银行银行业务，减轻柜面压力。

3、完善客户经理队伍，做好优质客户的维护工作。

**银行个人工作报告七**

一、中国民生银行简介

二、实习基本情况

(一)银行组织结构和基本业务的熟悉

初到银行，考虑到实习生对银行基本业务没有实际经验，安排我们主要学习银行大厅放的宣传彩页以及信贷合同。同时了解各部门主要负责的内容以及职责怎么分工。

通过一个周的观察和积极主动的询问，了解到金融街支行的组织结构。

理财业务只要针对个人，有很多人希望用钱来进行投资，可是又不愿意尝试股票、外汇等高风险的金融产品，所以会倾向于选择银行推出的理财产品，这种产品有预期的收益率，期限可供选择，而且一旦出现金融危机，银行就会推出很多保本理财产品，所以“稳健”和“保守”成了08年理财产品市场的主旋律。

银行柜台主要从事会计业务，包括存款、取款、汇款，还有转账，更多还有银行卡挂失，个人网上银行的开通等。如果我们注意的话，银行的柜台还分为对公业务，主要是针对企业做结算，如支票支付，对账单等。柜台还会在侧边分出一个独立窗口，是贵宾窗口，有些客户由于在银行的存款额较大(50万以上)那么就可以申请成为会员，根据不同银行的制度，可以尊享增值服务。

个人部和对公业务部，主要是银行的销售部门，不同是个人业务部是针对个人，对公业务部是针对企业。相同点是二者都有业绩压力，每季度对客户经理都有考核标准，直接和奖金挂钩，业务范围都是储蓄和信贷。但从平时的工作强度来看，对公业务部一般只要一年拉到一两个大客户，就能完成任务了，可是个人业务部由于服务对象是个人，转账比较容易，很多客户当看到别的银行有更好的政策时，就会把钱转到别处，不稳定性高。我们看到个人业务部有个销售内勤，这个职务主要为了支持个人业务部顺利开展业务。如统计客户存款余额，贷款余额查询，贷款审核前期合同，所需文件的整理等。

办公室主要负责采购和福利领用和发放，同时传达上级发放的文件，组织各部门学习。

(二)具体业务的实际开展

1、月坛小学“两限房”预售

20xx年10月中旬在各家房地厂商在月坛小学举办了“两限房”预售，考虑到会有不少人咨询贷款事项，民生银行和融域家园合作到现场宣传，并作现场简答。

这次工作的重点是宣传民生银行的贷款优势，包括还款手续简单，不限次提前还款，贷款期限长等。我负责发放传单，向有贷款意向的人介绍民生的优势。并且把希望了解更多的贷款情况的客户带到客户经理现场解答。很多客户非常关心贷款的手续、利率，以及用哪种贷款方式更加省钱。本次推广挖掘了不少有需求的贷款人，并且留下了联系方式，起到了很好的效果。

2、客户贷款情况查询

很多贷款人在还款过程中由于工作繁忙，很容易忘记还款日期，对于选择等额本息还款方式的客户更容易忘记自己每月该还多少钱，因为这种还款方式是逐月递减方式还款的。如果少还了，就会对信用有很大的影响，所以很多人都会隔段时间到银行来对一下自己现在的还款状况。原则是借款人带着本人的身份证到银行，银行的理财经理或者销售内勤，会根据身份证号码在信贷系统上查询到他的余额以及按现行利率每月应还多少钱，一般会把还款计划表打印给客户。很高兴我接触了这一部分工作。每当客户拿着还款计划表感谢我的时候都特别开心。

3、还款方式变更

变更程序是，首先，带着借款合同，身份证到银行填写变更申请书

，银行交到消费信贷中心审核并且更变。再交回银行，由银行通知客户变更结果。我主要的是协助客户填写变更申请书，并且在银行往来项里做记录，然后每周三到消费信贷中心递资料。

4、个贷利率调整细则查询

20xx年1月初，民生银行的个贷利率调整细则，对于除了连续三次逾期或者欠款记录的贷款者给7折优惠(限首套住房)，细则出来不久，贷款者纷纷打电话咨询，整个办公室电话声不断。我得到了新任务，接电话，解答咨询，这个活虽然枯燥，但我喜欢，从电话里你可以感觉到与人沟通的好处，能体会

客户的心情，同时能锻炼自己的耐心和服务意识，如果客户有需要，我们应该尽量为他们解答。在这个社会中，每个人都充当着客户的优势，把客户放在第一位，就是把自己放在了第一位。

三、实习心得

记得实习期间师兄教过，到一个新环境首先得适应，当适应了才真正发挥自己的优势。当大家认可你的为人的时候才会认可你的工作。在实习的开始，要积极主动，帮大家做事，并且加上必要的客气和礼貌很重要。正是这样我取得了各位同事的认可和信任，愿意耐心教我，并且把重要的工作教给我做。以后我们走上社会更要如此，毕竟社会很复杂，要想成功就要先迈好第一步，要处理不少人际关系，建立自己的人脉网。

银行的工作压力还是很大的，业绩压力很大，每位客户经理必须有很强的人际交往能力和良好的客户资源，日益积累的经验更重要。对于个贷部，放款要控制风险，审核要严格。销售内勤对数据的熟知和分析为客户经理开展业务提供了很大的帮助，理财经理对理财产品收益，宣传要有独到的见解。

为了提高毕业实习的质量和效果，促进学生就业，学院制定毕业生实习行为规范如下：

1、学生如需提前进行毕业实习，须填写《提前毕业实习审批表》，经系批准后，方可提前毕业实习。

2、要求自己联系实习单位的学生，须填写《学生自行联系实习单位审批表》（接受单位必须具备法人资格并在“申报表”上签署意见加盖单位公章），经系批准后，方可参加毕业实习。

3、毕业生在实习中途变更实习单位，必须先提出申请，需回校重新办理毕业实习审批手续，经系批准后方可中途变更实习岗位。

4、服从学校的安排，认真遵守学校对毕业实习的有关规定，尊敬实习指导老师和实习单位指导人员的指导，认真实习。

5、遵守劳动纪律，不迟到、旷课（旷工），遵守国家法律法规，参加实习期间不酗酒、打架、闹事及违反其他公安条例中规定的违法行为。

6、主动适应实习单位的岗位要求，遵守操作规程，服从管理。

7、认真完成毕业实习手册中的各项学习任务和工作，并按规定提交校内或校外实习指导教师进行评定。

实习总成绩共100分。校外上岗前培训报告占10%学分；每月实习报告内容包含：在毕业实习岗位上的不同实习阶段所从事具体工作中对自己所学专业知识的具体认识；有何感想；通过毕业实习，对所从事行业的认识和了解；通过毕业实习，对本专业的培养目标、课程结构、学生素质结构的建议。不同实习阶段内容不同。总体按4—6月计算占50%学分。

毕业实习鉴定：包含自我鉴定、毕业实习单位鉴定和实习指导老师鉴定三部分，自我鉴定是对自己毕业实习工作的一个综合评价，学生必须如实填写；实习单位评价是校外实习指导老师或毕业实习单位对学生在实习期间的综合评价，必须有毕业实习单位负责人签字和实习单位盖章方可有效。校内实习指导教师最终给予整个实习总评占30%学分。

学生在毕业顶岗实习期间，主动联系指导老师并汇报实习情况占10%学分。

毕业实习阶段没有按时完成100分实习工作的同学，由校内实习指导教师通过系主任给出处理建议报教务处，由学院下达处理意见。

一、毕业实习报告包含四部分：毕业实习报告封面、毕业实习计划、实习周记、实习报告内页和毕业实习鉴定。

三、实习计划是让学生有计划进行实习，明确实习目的及内容。

四、毕业实习周记是为了使学生更好地记载实习的全程情况和掌握校内实习指导教师巡查情况，每位学生的实习期间需完成15篇实习周记，并要及时的记录校内实习指导教师指导的内容及巡查情况。

五、毕业实习鉴定包含自我鉴定、毕业实习单位鉴定和实习指导老师鉴定三部分，自我鉴定是对自己毕业实习工作的一个综合评价，学生必须如实填写；实习单位评价是毕业实习单位对学生在实习期间的综合评价，必须有毕业实习单位负责人签字和实习单位盖章方可有效；实习指导老师根据学生实习期间的具体表现，实习任务完成的情况，给予综合评价。

六、毕业实习报告必须由参加毕业实习的同学独立完成，字数在3000字以上，全部为打印稿件。凡实习报告没有以上内容或者不是自己独立完成的，实习报告成绩为不及格。

在会计处实习的.时间里，我主要学习了综合业务处理系统，熟悉了银行的会计科目，基本掌握了该系统的记账和复核的操作，并能独立处理同城交换、证券清算和外汇核算。通过看、问和动手操作，我对会计处的主要工作有了更加系统的了解，特别是支票汇票等，在实习之前，我只从书上学到过它的基本概念，对真正的票据并没有具体的认识。现在我已经大致明白了审票和解付的过程。而在国际部实习的时间里，我边干边学，发现其实大部分知识已在《国际结算学》中学过，我所要做的就是熟悉各种票据，掌握它们在国际贸易中的作用，同时帮助和指导客户填单和审单。在实习过程中有带教领导、银行员工的协助、自己的努力，自感收益不校这次实习把我从学校纯理论学习中拉到了在实践中学习的环境。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。以下是我实习一个多月来的体会：

首先，来工行绍兴县支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，大多是逼着去学的。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。同时这次实习也为我提供了与众不同的学习方法和学习机会，让我从传统的被动授学转变为主动求学;从死记硬背的模式中脱离出来，转变为在实践中学习，增强了领悟、创新和推断的能力。掌握自学的方法，这些方法的提高是终身受益的，我认为这难得的两个月让我真正懂得了工作和学习的基本规律。

其次，在本次实习的一个月里，我深深体会到团队合作的重要性。记得那时我在工行已独立上岗二个星期了，已不像第一次那样紧张了。那一天银行业务特别多，系统太忙，计算机运行得很慢，其中有一笔900元的取款已发生，但发票打印不出，查了流水也成功了，主管确认这笔业务已成功，至于发票只好用手工补。可到了傍晚轧帐时，发现少了900元，再次查流水时，发现那笔900元的取款还在发送途中。但当时主管也确认过了，并确认也成功了，大概是系统不好，电脑自动充值，所以才会这样20xx最新银行大堂经理实习报告20xx最新银行大堂经理实习报告。所幸该客户的帐号是在我行开户，同事们帮我查到了这个人的联系方式，主管帮我追回了900元，当时我真好感激行里的每位同事，我认识到团队合作真的是很重要。

总之，这次实习为我从各方面融会知识，为我将来的工作和生活铺垫了精彩的一幕，我认为这种改变是质的飞跃。

现在实习结束了，工行绍兴县支行的领导和同事对我的成绩也给予了肯定。我也对自己的表现基本满意，为我走向社会打下了坚实的基矗与银行员工的相处中，我也学到了待人、处事的态度、方式，银行的员工待人诚恳，虽然他们年龄和我一般大，有的还要小几岁，我感觉他们很成熟，有很多值得我学习的地方，这一个多月是我用金钱买不到的机会，无论从工作、学习、做人上，我都有很大的收获。这两个月我没有白来，如果有时间，希望能还有一次这样的实习机会。我衷心的感谢工行绍兴县支行的每一个人，今后我不会辜负你们的期望，把工作做得更好。

我们的实习是分三个部分的，分组进行，每组4个人。我们组按从理财团队到综合柜台部，再到运行部的顺序，像各个击破一样掌握不同的部门工作职责。

第一周我们是在理财团队，开始并不知道理财团队具体是做什么的，以为是直接接受客户的委托进行具体的理财项目，以满足客户的要求。进到这个部门在杜老师的带领下，在刘波哥哥和王生阳哥哥的帮助下，我们才知道部门的宗旨是从基本面和技术面上对股市进行分析，以便给客户一些投资上的建议。当然我们作为初学者不能给投资者进行分析，不过我们能在股市方面开始有了些自己的认识，加上老师们的讲解，股市这个原本对于我们来说很神秘的市场开始变得清晰化。我们知道了股市要受到宏观经济消息的影响，分析股票时要对这只股票的公司进行了解，还要对行业的发展有所看法，一些公司发生的大事都能影响股票的价格。这也就是常说的基本面。此外，从日线图，k线图等方面分析就是属于技术指标了。不过这只能给股票的购买者一些参考，具体的选股以及合适时机就要自己琢磨了。当然我们也还没有学到那么精通的地步，因为那些前辈都是通过很长的时间自己总结分析得到些自己对股票的思路和见解。用前辈的话说，股票是门美丽的艺术，艺术不是所有的人都能理解透彻的。我们毕竟还是处于最初接触股市的状态，还有很多需要学习。

在理财团队实习期间，杜老师每天在晨会后都会给我们开个小会，听取一下部门其他人员对晨会消息面的理解，我想这个小会给了我们一个很好的工作开始。可以让我们这些新来的人知道今天会有哪些板块可能涨跌，这样就便于我们有目的性的关注某个行业。在下午收市的时候杜老师还会给我吗开个总结的小会，总结一天股市的变化，给第二天的开市做一些预期。这样我们经常可以听到一些股市中的专业术语，对股市也有更多的了解。

公司在每天下午四点还对新进人员进行培训，在一些我们不太熟悉，或者需要注意的方面给我们强化训练。毕竟我们还在校园生活中，职场的要点我们还有很多都还不了解，还有很多我们要去学习，这是其他公司很难提供的培训，这也让我感觉到公司以职员为重的理念，公司进步，职员也一同进步。

**银行个人工作报告八**

20xx年，在分行党委、行长室的正确领导下，xxxx支行进一步发挥区域优势，明确目标，坚持业务发展和合规经营相结合，正确处理好规模、质量、效益三者关系，在年度取得一定成绩。<

截止到20xx年12月末，我行各项主要业务指标完成情况如下：

中间业务：国际结算量累计xxxx万美元，比去年同期增加xxxx万美元，增幅达xxxx%;结售汇合计为xxxx万美元，比去年同期增加xxxx万美元，增幅达xxxx%。

负债业务：本外币存款余额为xxxxxxxx万元，其中：人民币存款余额为xxxxxx万元，比年初新增xxxxxx万元，完成年度计划的xxxx%。增量结构为：储蓄存款新增xxxx万元，完成年度计划xxxx%;企业存款新增xxxx万元，完成年度计划xxxx%。外币存款余额为xxxx万美元，比年初新增xxxx万元，完成年度计划的xxxx%。

资产业务：本外币各项贷款余额为xxxx万元，比年初增加xxxx万元，资产优良率、收息率保持100%。消费贷款新增xxxx万元，同期增幅为xxxx%，完成年度计划xxxx%。

总结今年各项业务发展和管理，我们主要采取以下工作措施：

1、以专项活动严控风险重点。一季度开展各条线部门20xx年问题的对照梳理，由各业务主管对照问题汇总，查找本部门存在的问题并加以整改;二季度“人人挖遗漏，处处防风险”的百条风险建议活动，组织对公、对私、国际结算业务人员座谈操作中制度未覆盖的风险，组织评选“慧眼奖”，涌现有一些有价值的防风险建议。

2、制定xxxxxx员工全面管理规划，加强员工整体性管理。将员工管理和成长进行细分，规划个人发展生涯，打造支行和谐奋进的企业文化氛围。

3、强化业务主管“内当家”作用。从责权利方面对业务主管提出更高要求。同时今年开始实行定期独立汇报制，加强对业务主管的双线管理，由内控监督员每月向综合管理部汇报制和每季向分管行长汇报，从而掌控网点内部管理现状。

1、各季度与时俱进，重点竞赛活动加速业务迅速发展。

一季度坚持存款立行原则，根据市场规律开展存款开门红竞赛，通过采取支行每周通报、定期例会分析，网点业务宣传咨询活动和vip客户座谈等措施，使开门红活动扎实有效开展，在分行开门红竞赛活动中，支行对公日均存款处于分行领先位置，对私存款中网点入围率40%。

2、完善改进绩效考核整体方案，突出考核的全面引导作用。

今年对各项业务指标考核取消了加分封顶的限制，鼓励网点充分发挥优势，利用自身区域特点发展业务。同时，为配合总行经营合规年的创建，在考核中强化了综合管理考核力度，特别是业务主管的管理职能考核分大幅度提高，体现对内控管理的重视。

1、其他中间业务：经过积极引导，各网点明确了中间业务对于我们收益、功能和形象上的重要性，通过早筹备、早落实，纷纷挖掘客户资源，积极拓展中间业务指标，经过上下努力，目前大部分业务进度均已完成。另外，支行积极拓展分行新业务，制定xxxxxx竞赛奖励方案，通过每日发送短信，及时向行长室和网点负责人通报黄金宝行情及相关信息，举办业务培训会和情景营销，带动xxxxxx新品业务的市场占有率提升。

2、国际结算：培育重大客户，争揽市场业务份额。根据年初制定的方案，对支行前十位大客户实行首席客户经理制，业务发展部主管客户经理每季向首席客户经理汇报业务情况和公司经营情况，共同商定下一步营销方案，提高客户忠诚度与贡献度。我行通过与分行及xxxx分行联动营销，抓住有利时机，以网上银行为营销手段促进了该公司在我行国际结算量的增加;对于另一结算大户—xxxx公司，我们以资产业务投入为契机，采取灵活的用款还款方式。经过多方面营销，目前为止，xxxx公司国际结算量达xxxx亿美元，xxxx结算量达xxxx万美元。与此同时，也关注中小公司的国际结算业务，利用各种机会进行营销，形成两头抓，两头都不放松的发展局面。

3、零售贷款：在有效防范风险的前提下，结合xxxx宏观调控对无锡房市的影响，我们注重加强与中介的合作，重点发展二手房业务，同时兼顾新楼盘开发的发展思路。经过努力，实现新增xxxxxx万元，较同期增幅为xxxxxx%。

由于支行一季度行长室成员调整，新的领导班子到位后，加强分工，明确职责，三位行长与网点建立联系负责制。提出“用脑用心的有效营销”、“团队个人相结合的有效营销”新理念。为此倡导个性化营销，充分挖掘本区域资源;柜面和目标客户营销相结合，柜面以管理引导柜员营销为主，变被动服务为主动营销;业务拓展通过联动营销等手段，利用项目组丰富的\'拓展经验，增强对目标客户的营销力度。此外，行长室十分重视产品的联动营销，由国际结算产品带动，负债业务的增长。

1、提高员工素质，加强企业文化建设

2、加强对新项目争揽。累计争揽新项目xxxx个，注册资金合计达xxxx万元。日资项目争揽的传统优势地位得到进一步巩固;欧美项目争揽踏步前进，如xxxx等纷纷落户我行。

3、加大对他行目标客户的争揽力度。三个项目组具体锁定4-5家他行客户作为近期目标，有针对性地进行营销。对已开立帐户的他行客户，要求增加走帐、存款比例;尚未营销成功的，进一步通过外围营销、产品营销、走访等形式，积极争揽。

4、继续强化与政府招商部门的沟通，确保新的优质项目源头。首先要求客户经理们每星期至少跑招商部门两次，第一时间捕捉项目信息，并据此展开跟踪与营销。其次，按项目组进行具体分工，三个项目组对应三个招商局，充分利用有限资源，重点联络，重点跟踪;再次，点面结合，在全面保持与招商部门联系的同时，有重点的选择部分招商经理，重点公关，使他们成为“内线”人物。

在今后的工作岁月中，我还是会一如既往的努力工作，将我该做的事情做好，将领导布置的任务完成好，和同事处好关系，为我们支行的发展做出自己应有的贡献。

做好自己的工作看似简单，其实也是对国家作出了自己应有的贡献了。全球金融危机的爆发导致我们国家的经济已经发展的不如之前几年迅猛了，这是大环境，全球影响都这样，不过我们还是应该不要灰心，金融危机早晚都要过去，只要我们做好了自己的工作，就是为国家经济的恢复做出了应有的贡献。

**银行个人工作报告九**

我行收到省行《转发省银监局关于进一步规范消费信贷管理坚决遏制案件风险的紧急通知》后，分行领导高度重视，立即指示分行个人业务部将文件转发到各支行，布置分行本部、各支行对个人消费贷款开展全面性的自查自纠工作。现将自查自纠情况汇报如下：

我行发放的个人消费贷款包括个人住房贷款、汽车消费贷款、房屋装修贷款、助学贷款等4个贷款类别。截止某年某月末全行个人消费贷款余额为x万元，其中个人住房贷款余额为x万元，占个人消费贷款总额的x；汽车消费贷款余额为x万元，占个人消费贷款总额的x；房屋装修贷款余额为x万元，占个人消费贷款总额的x；助学消费贷款余额为x万元，占个人消费贷款总额的x。

个人消费贷款的风险状况方面。某年某月末全行个人消费不良贷款余额为x万元，不良占比为x，其中个人住房贷款不良余额为x元，不良占比为x；房屋装修贷款不良余额为x万元，不良占比为x；助学消费贷款不良余额为x万元，不良占比为x。

某年前x个月全行只发放个人消费贷款x笔x万元。

(一)个人消费贷款业务逐渐萎缩

我行从20xx年开始发放个人消费贷款，20xx年达到了一个高峰，20xx年以来逐年萎缩。近几年我行个人消费贷款投放少有多方面的原因：

一是国家宏观政策调整的影响。由于人民银行逐年上调个人住房贷款基准利率，促使消费者购房行为变得理性，在办理按揭贷款时充分考虑了利率变动对自己支付能力的影响，贷款需求减弱。

二是优质个人客户和优质楼盘少。我行地处经济欠发达地区，市民收入水平和消费水平不高，优质个人客户和优质楼盘均不足。

三是x地区信用环境较差，贷款经办人员对此产生了一定的畏惧心理。

四是提高了个人消费贷款准入门槛。我行信贷资产质量差，亏损严重，省行将我行归为“审慎发展行”和四类行。为防范贷款风险，我行提高了贷款准入门槛，将个人消费贷款客户定为我市公务员、移动通信、电信、电力等高收入群体，限制了中低端客户的准入。

五是加强了内控管理和个人消费贷款风险管理，加大了处罚力度。在这种情况下，客户经理普遍有一定的心理压力，担心“做多错多罚款多”，缺少了对市场的热情，对市场拓展的`积极性不高，导致个人消费贷款业务停滞低迷。

六是未建立个人消费贷款激励机制，未能充分调到经办行和经办人员的积极性。

(二)我行个人消费贷款的风险较大，资产质量较差

至某年某月末我行除汽车消费贷款不良占比为0外，其他3个消费贷款品种的不良占比都在x以上。我行个人消费贷款资产质量差的主要原因有：

1、存量个人消费贷款资产质量不高，风险进一步显现

个人消费贷款业务存在数量多、客户分散、还款期限长、单笔风

险状况难以确定且具有潜伏性等特点。20xx年以前我行没有针对个人消费贷款这些特点进行认真研究，与其他商业银行在个人消费贷款的数量和市场份额上展开竞争，形成了一部分个人消费不良贷款。

2、贷款形态正常的客户提前还款的现象逐步增加

近几年由于人民银行逐年上调个人住房贷款基准利率，部分个人住房贷款客户出于贷款成本考虑，纷纷提前还款，而且大部分都是还款一直正常的客户来提前结清销户。

3、个人消费不良贷款起诉清收难，抵押物处置损失大

对不良贷款起诉清收要经过受理、审理、判决、申请执行、执行、拍卖抵押物归还贷款本息等一系列过程，持续时间长，清收难度大。另外，抵押物处置时因当初贷款发放时抵押物评估价过高，导致抵押物拍卖价款不足以全额收回不良贷款本息，也形成了一部分贷款损失。

4、政策性因素的影响

20xx至20xx年，我行为响应国家号召，支持贫困大学生上学，发放了一部分助学贷款。助学贷款着重于社会效益，由于单笔贷款金额小、户均催收成本高、未提供有效担保、就业压力大、部分借款人已无法联系等原因，大部分已形成了不良贷款。

通过这次全面性的消费信贷风险管理排查，我行没有发现新的虚假消费贷款案件。

1、继续加强对个人消费贷款的权限管理

为防范经营风险，继续上收下属各支行个人消费贷款审批权限。由于我行个人消费贷款不良比率超过控制要求，依据《中华人民共和国银行业监督管理法》第37条有关审慎监管措施的规定，我行决定继续上收下属各支行个人消费贷款审批权限，全市个人消费贷款业务一律由分行行长或经授权的主管副行长审批发放，对金额较大的贷款必须经贷审会审议。

2、切实加强对分行本部、各支行个人消费贷款业务的自律监管

检查及相关规章制度执行情况的检查，加强对全行个人消费贷款的风险监测和贷后管理，力促全行个人消费贷款。

**银行个人工作报告篇十**

年我行认真贯彻执行分行个金经营方针，全行个金员工的商业银行经营理念有所提高，面对县城经济不发达的情况，在分行的正确领导下，经过全行个金员工的艰苦努力，个人经营业务成绩显著。

（一）、人民币储蓄存款超常增长净增万元，完成分行下达任务的。采取的措施有以下条。

⒈由于去年遭受特大洪灾，今年灾民重建家园，给储蓄存款工作带来了难度。因此支行领导年初就高度重视储蓄存款工作。对辖区营业风点储源逐一调查摸底算账，并关注同业动态，和网点负责人一同准确预测，尽可能合理下达任务。行领导经常深入一线研究增存措施，深入企业单位帮助网点克服营销中的困难。

⒉以代发工资和教育储蓄为重点，行级领导、网点负责人、一线员工，上下联动，深入企业单位积极营销，在去年营销户的基础上，今年注重“挖户工程”，新增代发工资户。教育储蓄新增户万元。

⒊年初充分酝酿讨论制订出包括七个指标的一线员工绩效考核办法，合同工和代办员同工同酬，具体从工作量、业务营销、服务质量、劳动纪律、安全卫生等方面考核兑现，充分发挥其杠杆作用。同时根据实际情况对办法不断完善，对代发工资营销每户奖励元，对大额存款、挂失等业务每笔不低于笔折算柜员业务量，面对网点撤并客户增多，客观上对银行员工办理业务的速度要求高了，我们极时加大了对员工办理业务的笔数和收款量的考核占比，并每月对绩效工资认真核算，以正式文件通报，透明度高，调动了员工争办业务抢办优质客户业务的积极性，增强了同业竞争力，调动了网点增存稳存的积极性。

⒋支行领导和网点负责人经常深入大户走访，注重大户营销，克服困难，力排他行竞争，将钼业公司元月份股金分红万元，月份奖金万元，月份职工奖金万元，月份职工增奖补发万元全由我行代发。

⒌不定期用电视广告、悬挂横幅、更换宣传牌等形式进行宣传。发挥舆论先导作用，同时对服务工作检查监督，强化了柜面服务，提高了工行在区域经济的知名度。

（二）、消费信贷累计发放笔，金额万元，收回笔，金额万元，实现利息收入元。华县地域经济落后，缺乏经济活力，给个贷工作造成一定困难。对此除绩效工资考核外，对个人营销半年以上每万元贷款奖励元，调动了积极性，完成了个贷营销任务。

（三）、中间业务收入万元，较去年多收入万元，完成了全年任务的。我们把中间收入在绩效工资的\'考核中的占比提高到分，调动了网点个金中间业务收入的积极性，杜绝了跑、冒、滴、漏现象。其次把灵通卡发卡量分数占比提高到分，并通过宣传牌、横幅宣传营销代发工资挂卡，个人营销一张时代卡奖励元的激励政策，全年新增发灵通卡张，其中时代卡张。加上去年的张，两年发灵通卡万张，灵通卡年费收入达万余元。发卡量增加了，个人用卡汇款也多了起来，柜面在个人结算上宣传快捷方便的特点，提供优质服务，个金结算收入万元，较上年多增万元。再次是大力发展寿险营销业务，主管行长亲自带领有关人员到各网点推动业务，并请保险公司经理、讲师先后五次去网点培训，对如何接触客户、如何赞美客户、如何推介产品等方面进行讲解和演练，举行银保联欢会等，大大推动了保险业务营销的发展，全年代理营销保险多万元，实现中间业务收入近万元，较去年多收入万元。

（四）、做好管理工作，有效的管理能促进经营快速健康发展。我行先后制订了《华县支行一线员工绩效工资考核办法》《华县支行一线员工绩效工资分配办法》，各种单项业务奖励办法，开展代收大中专学费业务。代理营销保险业务竞赛活动，实施目标管理，按月考核通报，下大气力落实，促进了各项业务快捷健康发展。

一年来我们取得了不错的成绩，主要得益于分行的正确领导，支行班子的团结协作，网点负责人的积极努力，一线员工的艰苦拼搏。总结一年来的个金工作，有以下几个方面的体会。

（一）、用政策调动积极性是前题。运用好考核奖励这个杠杆就有可能充分调动员工的积极性，年以前全行代发工资有户，而且由于吃大锅饭，代发的工资时常发现金，实行一线员工绩效考核，每营销代发工资户奖励元的激励政策后，原有的代发工资全部代发，年、年还新增代发工资户。大家深入细致的做企业单位工作，动员工资由银行代发，员工加班加点到深夜无怨言。代理营销保险每增加元中间业务收入奖励个人元，员工就走出柜台，深入企业单位营销。同时我行每月考核用正式文件通报，透明度高，工资虽拉开了差距，积极性却有增无减。

（二）、领导带头是关键。行领导、中层干部带头营销，行长、主管行长多次到金堆、城南、瓜坡分理处和网点负责人克难攻坚营销，力挫他行竞争，争取了钼业公司离退处、露天矿、铁路医院、铁路中学、铁一局给水队、引进厂、陕化运销公司、修造车间、物业公司等个单位的代发工资，抢占了市场份额，密切了银企关系。特别是当得到建行杏林网点要撤并的信息后，主管行长从多方打听了解到该网点代发工资的单位和户数，和城南分理处主任采取先下手为强的办法，提前做这些单位的代发工资工作，经过艰难曲折的竞争，使个单位的户代发工资全由我行代发，建行杏林网点撤并后归邮政，但邮政只能是望洋兴叹。金堆钼业公司露天矿、离退处、后勤部代发工资原在建行寺坪网点，行长、主管行长、金堆分理处主任经过艰苦营销，力挫建行石可网点竞争，户代发工资落户我行。由于领导带头，激发了一线员工完成各项任务的积极性。

（三）、服务是根本。营销上来了，柜面服务跟不上。存款就有流失的可能。我们始终把服务做为根本对员工进行教育，在大会小会上从国内外文化背景、形势发展、周边实际等各种因素对员工进行观念引导，先从思想上解决员工对优质服务的认识问题。大多数员工也逐渐认识到领导克难攻坚把业务营销回来就应该提供优质服务把存款保住。在此基础上按照优质文明服务工作规范督促检查，强化了柜面服务质量，赢得了更多的客户。

：

⒈今年加大营销力度，建行撤并的两个网点代发工资被我行挖了过来，由于柜面服务质量的提高其大量优质客户也陆续把钱存到工行，加之钼业公司职工增资一次性补发全年万元全由我行代发，这些都是不可持续的资源，莲办还有万余额要流失，面对同业不计成本的无序竞争，年的储蓄存款将增加不小的难度。

⒉由于代理保险营销的老客户普遍反映分红保险低于教育储蓄收入，致使年后几个月代理营销保险业务缓慢，个别月份几乎为零，新产品的收入又不理想，年代理保险营销不会有大的发展，将会在很大程度上影响中间业务收入。

⒊收入激励机制有待在实践中不断完善，大家普遍反映，今年绩效工资过低，和一线的艰辛劳动有一定差距。

⒋无专职营销人员，加之华县地域经济比较落后，新业务营销缓慢，理财金账户完成了户，银证通还无一户。由于美元贬值，外币储蓄较上年下降万元，未完成任务，估计年也不容乐观。

（1）、储蓄存款确保完成万元，力争完成万元，外币储蓄存款力争万元。

（2）、个贷营销万元，力争完成万元。

（3）、中间业务目标万元，力争完成万元。

（4）、灵通卡张，贷记卡张，信用卡张，理财金账户户。

（1）、加强个金业务的组织领导。支行行级领导包网点，同时成立主管行长为组长、各网点负责人为成员的个金工作领导小组，下设办公室，营业部主管个金经理任主任。

（2）、在分行的指导下，科学合理的制订绩效工资考核分配办法和单项业务奖励办法，充分发挥激励杠杆作用是年的重点工作。

（3）、抓好大户营销，在费用上要向金堆分理处倾斜，千方百计做好钼业公司大户营销工作。

（4）、在代发工资上重点是做好已有的万户代发工资的巩固工作。由于同业竞争愈演愈烈，我们原有的个别代发工资客户已产生动摇。年我们要重点做好代发工资的定期回访工作，分行兑现的储蓄存款单项奖励一定要兑现到网点，大部分要用在业务巩固和发展上，以密切银行和客户的关系。同时要动员员工多和个人优质客户联系，通过营销理财金账户密切和优质客户的关系，争取更多的优质客户。

（5）、在中间业务上要拓宽中间业务收入渠道，做好银行卡的营销工作，提高个人结算工作的服务质量，做好各项代理业务工作，特别要做好代理保险营销工作，做好电子银行业务的宣传营销工作，以增加中间业务收入。

（6）、做好宣传和柜面服务工作，管理好机，提高其使用率，减轻柜面压力。

**银行个人工作报告篇十一**

本人有幸成为建行银行这个温暖大家庭中的一员，在我入职的四个月以来，我被分到×支行实习锻炼。在此锻炼期间，我能积极参加分行和支行组织的政治、业务学习，学习态度端正，遵守行纪行规，尊敬领导，团结同事，明确锻炼目的，服从安排，积极参与内部事务，虚心求教，积极主动地把大学所学的理论知识运用到实际工作当中来。

虽然在该岗位的学习时间只有短短的四个月，但是我却从中受益匪浅，感慨良深，下面就是本人一年来工作的工作总结：

在思想上：一方面，我坚定自己的政治信仰，努力提高自己的思想觉悟。

另一方面，树立了以客户为中心的服务思想，在学习和实践，进一步地认识了建行“以客户为中心”的重要性。在省行培训期间，从省行领导的课堂上知道了“以客户为中心”的服务理念，但那时的认识只是停留在理论上，并没有切身体会。

来到了专柜后，才发现这并非是一句空洞的口号，在竞争空前激烈的金融业中，只有牢牢树立以客户为中心的思想，尽心尽力为客户服务，为客户创造更多的方便和财富，尤其是在这个金融业竞争空前激烈的\'时代，唯有牢牢树立“以客户为中心”的观念，切实为客户服务，才能在竞争中立于不败之地。

在业务上，我也取得了巨大的收获，在学校的时候，对银行并不陌生，但那时的了解都是停留在经济理论上，宏观层面上的，对银行的具体业务不是非常的了解。来到专柜后，才发现银行并不是以前认识的那样只经办单纯的存取钱业务，还有许多的业务是我所不知道的，要学习的还有很多。

在同事的帮助下，现在我基本上熟悉了储蓄专柜的运行流程，对个人金融业务的操作系统达到了较为熟练的操作，能够作为一名现金柜员独立的上岗操作，承担相应的责任和义务，接受绩效管理的综合评估和相应的激励约束办法。

我还利用空闲时间认真学习其他相关金融业务知识，开拓学习空间。凭借自己对文学的爱好，和平日的多加练习，具备了一定的文字总结、调查统计分析能力，能够及时对客户服务中发现的市场需求、产品和渠道等方面存在的问题以及客户建议等形成分析，以争取用的办法来解决问题和困难。

总之，在本次的实习锻炼过程中，我不仅学到了很多在书本里没有的知识，还更加确定了我的学习锻炼目标，端正了我的工作态度，考验了我的工作热情和耐性，更加坚定了我的工作决心。同时，在与建行人的接触中，“团队、敬业、创新、奉献”的建行精神地鼓舞了我，“诚信亲和，严谨规范，求真务实，拼搏进取”的建行作风也深深地留在我的脑海中。

这段时间来，我也感受到自己在多个方面的不同程度有了提高和进步，为以后学习会计和客户经理岗位打下良好的基础。好的开始是成功的一半，相信在接下来的实习锻炼计划过程中，我会以更饱满的热情，争取学到更多的知识，保质保量地完成基层锻炼工作。

**银行个人工作报告篇十二**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回首即将过去的xx年，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择。虽然我还是一个从事银行工作刚刚两年的辅助员工，但是经过努力，我今年的业绩从年初的个人存款xx多万增加到现在的xx多万，净增xx多万，已经成为支行揽储方面业绩第一名。

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年里，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长为一名合格的.银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

1、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

2、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

3、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行事业的发展做出属于我的一份贡献。

**银行个人工作报告篇十三**

今年以来，全行个人金融业务认真贯彻落实市行、支行工作要求，注重储蓄业务的基础地位，积极拓展理财业务市场，不断创新销售方式，加快推进营销渠道和队伍建设，个人金融业务呈现出稳中求进态势。

（一）个人金融资产业务。今年以来，全行始终将储蓄存款作为重中之重工作来抓，把存款增量同业争先进位作为考核存款工作成效的基本标准，在全行扎实开展旺季储蓄存款竞赛、批量营销竞赛、代发工资专项竞赛等系列营销活动，加强个金与公司部门的捆绑营销，抓住市场信息，形成了批量业务拓展日常化。同时，深化储蓄存款和理财业务的互动发展，大力营销灵通快线、第三方存管、存贷通等优势产品，实现客户资金在我行的封闭运作。全年，销售全口径个人金融资产额万元,同比增加万元，同比增幅为%。

（二）个人信贷业务。在个人贷款的发展上，始终坚持以客户为中心，以市场为导向的经营宗旨，调整充实营销力量，优化劳动组合，提高工作效率，实施限时服务。对重点房地产开发项目和重点市场，行领导带队营销，实现营销储备一批、评估报批一批、发放见效一批的`梯次发展。成营销小分队，深入到各地房地产开发公司、开发楼盘、专业市场，营销开发贷款、个人住房贷款、个人消费和个人经营等贷款业务，主动出击，营销优质客户。第四季度全行各项个人贷款余额万元，比年初减少万元。其中个人住房贷款增加万元、个人消费（含经营贷款）增加万元余额占比较年初上升（下降）个百分点。增量四行占比第二。

（三）个人中间业务。为确保个人中间业务收入的快速提升，一方面继续加大个人结算业务收入的营销，开展“开卡送好礼，龙年新惊喜”牡丹卡营销活动，并以信用卡分期付款业务带动客户持卡需求，有效激励持卡人刷卡消费，促进银行卡消费额、发卡量双提升，一季度发放牡丹灵通卡张，年费收入达到万元、个人结算业务收入达到万元,

（四）客户维护能力。为做好优质客户维护工作，落实日常对中高端客户的维护责任，并将中高端客户的拓展、建档等指标纳入网点主任和客户经理积分考核。通过赠送礼品、举办理财沙龙、健康增值服务等活动开展高端客户的维护工作。11月末，个人中高端户数量达到户，比年初增加户，中高端客户资产达到万元，占全行资产总额的%。当年新增私人银行客户户、新增存款万元。

二

成绩取得来之不易，问题和差距也不容忽视。主要是市场竞争意识和竞争能力不强的问题依然存在，一是较多的指标在同业竞争中处于弱势。二是持续发展的后劲不足，主要是贷款下滑严重，中间业务发展缓慢，问题较为突出。三是基础工作和基础性产品不够扎实，如客户维护工作不够系统和持续，维护的质量不高，新开客户不多；灵通卡的发卡量，我行不仅排名第，且占比很低，也影响了其它关联业务的发展。四大型商贸市场拓展不力。对个体经营者的融资需求，一直缺少对应和有效的信贷政策支撑，因此，没有真正将我行的业务产品渗透到大市场、个体经营者之中。

三

（一）目标。当季新增储蓄存款万元、日均万元，季末增量四行占比确保三争二；信用卡新增发卡张、代理保险销售万元；个人贷款净增万元，季末增量四行占比确保第第二。市行专业考核确保前三。杜绝案件和重大经营事故的发生。

（二）措施。针对小企业贷款较年初下降较大和中间业务发展缓慢的差距，采取如下措施：一是大力推进“e”式营销。即围绕优质核心客户，沿着核心客户延伸出来的产业链、产品链和客户链三大链条，开展综合营销。支行小企业的“e”式营销，将以某大型集团核心企业上下游众多的小企业为对象，通过核心企业与上下游小企业的责任捆绑，为小企业提供融资、结算、理财以及个人业务等全方位的金融服务；二是进一步加强业务培训，支行将针对业务发展及时组织对国内贸易融资、发票融资、信用证等小企业专业知识及业务营销技能的培训，以适应业务发展要求。

**银行个人工作报告篇十四**

20xx年是工行发展浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步。20xx年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻练的机会。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

20xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。

我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的工行员工，更好地规划自己的职业生涯是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，今后我将一如既往地做好本职工作，时刻以“服务无止境，服务要创新，服务要持久“的服务理念鞭策和完善自我，在领导和同事们的关心、指导和帮助中提高自己、更加严格要求自己，为工行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处！

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！