# 证券事务岗位工作总结(优选20篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-01-12

*证券事务岗位工作总结120xx年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，20xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储xx万元，营销基金xx万...*

**证券事务岗位工作总结1**

20xx年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，20xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储xx万元，营销基金xx万元，营销国债xx万元，营销保险x万元，营销外汇理财产品xx万元。营销理财金帐户xx个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

>一、加强学习，提高自身素质。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。x月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表xx份。做为客户经理，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。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，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，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，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。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

>二、开拓市场，寻找新的增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，x先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品,并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。xx月x号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

>三、制定新目标，为来年做准备

新的一年里我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

1.道德方面。做为客户经理在品德、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。

2.心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，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，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

3.业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

4.营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自己的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

以上是我的xx年工作总结。在这里我真诚地向各位领导做汇报，望给为领导为我的工作点评并指正，我会在今后的工作中更加努力，为公司争创更大的业绩，为公司的发展尽一片心力。

**证券事务岗位工作总结2**

光阴似剑，时光飞逝，不知不觉20xx年即将结束。说实在的，20xx年的工作中，迷茫和失落几乎成了主旋律。这一年，生活得并不像前2年那么快乐，工作得远不如去年那么轻松。

随着公司发展的调整，下半年我在公司领导的建议下到梅园做社区客户开发，作为一个证券经纪人，一开始我还兴致勃勃，带着XX年的思维，认为和以前在银行一样，凭我的“专业素质和口才”几乎是马到成功。可小区第一周股评会的筹办就给了我蒙头一棒，我们在小区菜市场门口摆摊发宣传材料，居然无人问津，傍晚下班人多我们守在小区入口发材料，路人一听是证券的，大部分都摇头摆手。那时我才开始明白——如今已经不再是08年.

随着大盘的一路下跌，工作越来越困难，信心一天天丧失，情绪一天天低落下去，有段时间在外面发材料，发现人们只要一听是证券，就像躲瘟疫一样，老股民们告诉我，现在他们谁也不信了，死套就死套了，干脆不动了，更不想了解了，免得闹心伤神。个别新股民们直接惊讶“你们还在卖股票啊?听说都赔死了，你们还想再让别人赔啊?”简直其气死人。对于股市，大家心底第一念头就是排斥和否定。客户要么不给交流的机会，要么你说什么他都反对。

还记得08年，我逢人就告诉他我是某某证券的证券经纪人，人家一听都很尊敬我，主动和我套近乎，聊过之后，都是别人主动给我联系方式，主动索要名片。那时的自己谈股论金，意气风发，俨然一副专家模样。对于自己的证券工作，有说不完的自信和自豪感，客户们都叫我为老师。当如今，面对大盘，面对危机，面对大小非。作为一个需要开发客户的业务员，我不能直接告诉客户“大盘不行了，你赶紧空仓吧，等危机过后，大小非解决了再参与。”这样说只能吓跑客户。每次，我都只能说“现在是熊市，但也有机会，大盘跌幅很深了，估计快要反弹了吧，应该不会像以前那样跌了吧?”后来大盘的一路暴跌让我正是因为这样一句话失信于好多准客户。但我又能说什么呢?不说话人家认为你什么都不懂，说实话吓跑人，说瞎话失信于人，老是说糊涂话人家说你忽悠人。

在小区干了不少工作，但都不值一提了，因为没有带来业绩，所以没有作什么工作总结的价值，我现在只能对客户说“手头宽裕就稍微做点，手头紧就暂时别参与了，今年大衰退，明年大萧条，谨慎操作，注意给自己“留好过冬的粮食”。”

总之，今年算是白过了，自己从自信到迷茫，从迷茫到失落，从失落到习惯，习惯了就是没有感觉了的意思。习惯了很可怕，但也正是因为习惯了，才不觉得可怕。希望这样的失落不要再继续，希望明年可以慢慢好起来。

**证券事务岗位工作总结3**

回顾过去的20XX年，自2月起我在证券公司这个大集体接受熏陶，回顾这一年来的工作，我不断加强学习，迅速转变角色，积极融入公司环境，主动落实领导安排的各项工作，虽然在工作上和老同志比起来还有不小的差距，但是却对证券业的认识有了新的提高，业务操作水平有了新的增长，服务意识、风险意识有新的增强。现将近一年来的工作总结如下：

>一、加强学习，提升素质

进入公司工作以来，我深深知道自己的知识水平和综合素质，还存在许多不足，特别是自己尚未通过证券从业人员考试，必须进一步加强学习，提高综合素质。一年来，我时时不忘抓紧学习。第一，加强政治理论学习。半年来会同全体公司员工坚持理论学习，了解国家的政策、法律法规、相关文件精神不断完善和提升自己的理论素养。第二，加强业务学习。除参加公司集中组织的培训外，我利用平时的业余时间，学习了证券业的相关业务知识书籍，及时给自己的知识充电，提升自己的知识应用能力。第三，加强修养学习。在平时的生活中我牢记“细节决定成败”这句化的深刻道理，时时、处处，向领导、向同事学习为人处事的方法，不断提高自身的道德修养水平，争取工作从细节学起，从小节抓起，从小事做起，一步一个脚印，在工作的点点滴滴中积累知识，提升素质，搞好自己的本职工作。

>二、积极上进，踏实工作

自进入公司以来，我首先便开始积极的学习适应，后根据公司安排，7月至12月在柜台做业务和开户工作，由于之前忙碌于学习之类或者是学习不够之类到11月才取得证券从业资格证。基金任务完成情况不是很理想，几个月的开户任务资金也不是很到位，截止到现在，一共开户25个，客户总资产18万。在领导安排其他工作的同时，我还和大家一起整理公司档案，对每天办理的业务和新开户资料登上台账，存进档案。现在做柜台辅助工作，复印、扫描等等。

>三、正视问题，继续努力

通过近一年的学习，我对证券业务的认识更加深刻，同时，在公司领导和同事们的帮助下自己的业务水平和综合素质也得到了一定提升。同时，我也认识到自身还存在许多不足和问题：

一是加强学习还不够。我参加证券从业资格考试到11月才通过，说明我在业务学习方面还不够，还需要加强。

二是业务水平还不够。由于自己进入公司不久，虽然业务水平有了提高，但基金任务和开户任务完成都不理想，还需要非常大的提高。

在今后工作中，我会继续加强学习，向书本学，向领导学，向同事学，全面提高自身综合素质，积极主动地参与公司工作，脚踏实地，真抓实干，争取早日成为一名优秀的证券从业者。

**证券事务岗位工作总结4**

20xx年我主要从事证券交易系统技术支持、银证产品的调试上线及其它工程实施工作。

>工作主要成绩如下：

1、20xx年由于一些客观原因，如人员离职、借调、工程任务比较紧张、人员比较紧张的情况下，沈阳金证的大部分技术支持工作都是我来负责的，其中包括柜台系统、外围系统、银证产品方面维护；银证产品调试安装、电话委托安装等。在x月份，公司推出剩余配售产品后，由于沈阳地区安装比较早，一方面需要尽快、尽早地把它吃透、学精，为开拓市场时提供好技术支持，另一方面在客户使用过程中遇到各种问题，我都把他详细归类，哪些是理解、使用上的错误，哪些是程序错误、哪些是程序有待完善的，必要时汇总形成文档发到总部。而具体使用过程中，不同客户有不同需求，也要进行相应地程序修改来满足需求。总之，在人员紧缺的情况下，尽量把服务做得细致到位，让客户感觉到我们的技术服务没有打折。

2、顺利完成北方友好街营业部柜台系统数据、金佣系统数据合并至热闹路营业部，同时从友好街系统内分离另外两营业部的数据，实现了三家营业部在同一日顺利过渡。

3、完成了哈尔滨联合证券三个营业部的同城集中交易项目实施。在时间紧张、问题较多的情况下，我们得到了各方面、各部门人员的协助，终于比较顺利地完成了任务。

4、完成了天同证券工行银证通的调试、上线工作。

5、完成了北方太原街光大银行银证转帐的调试、上线工作

6、成了北方热闹路中信银行银证程序的调试、上线工作。

7、顺利完成了金川江营业部与太原街营业部的数据合并工作。

8、顺利完成了南五与南八中路营业部的数据集中工作。

9、抚顺交行电话银行中间件接口转换调试工作正在实施中。

从一年中的工作中我取得的成绩是在证券业务、技术水平、开发能力、工程项目经验上都有了提高，无论从问题的分析解决能力，项目实施经验上都有了进步，对一些新产品，如内嵌和通用版剩余配售有了深入了解；对其它Xone、移动柜台、开放式基金代销系统等也有了一些基本了解。

>成绩的取得究其原因，主要是因为：

1、在工作中不断积累总结，不放过任何一个小问题，深入找出问题出现原因。

2、银证项目的进展顺利原因是去年做过类似的产品调试工作，比较详细了解银证转帐及银证通业务流程和工作原理，前后台间关系，数据流向、资金流向等问题。

3、数据集中项目顺利完成是得益于在平时维护中对证券业务知识和柜台系统熟悉。

4、正在实施的电话银行中间件接口调试，由起初对业务的不了解，到现在对已经对流程有了清晰了解，增强了分析处理问题能力，并有信心把它完成好。

>在工作中存在问题与不足：

5、技术业务还有待深入全面了解。

**证券事务岗位工作总结5**

20xx年我主要从事证券交易系统技术支持、银证产品的调试上线及其它工程实施工作。

工作主要成绩

1、20xx年由于一些客观原因，如人员离职、借调、工程任务比较紧张、人员比较紧张的情况下，沈阳金证的大部分技术支持工作都是我来负责的，其中包括柜台系统、外围系统、银证产品方面维护;银证产品调试安装、电话委托安装等。在五月份，公司推出剩余配售产品后，由于沈阳地区安装比较早，一方面需要尽快、尽早地把它吃透、学精，为开拓市场时提供好技术支持，另一方面在客户使用过程中遇到各种问题，我都把他详细归类，哪些是理解、使用上的错误，哪些是程序错误、哪些是程序有待完善的，必要时汇总形成文档发到总部。而具体使用过程中，不同客户有不同需求，也要进行相应地程序修改来满足需求。总之，在人员紧缺的情况下，尽量把服务做得细致到位，让客户感觉到我们的技术服务没有打折。

2、顺利完成北方友好街营业部柜台系统数据、金佣系统数据合并至热闹路营业部，同时从友好街系统内分离另外两营业部的数据，实现了三家营业部在同一日顺利过渡。

3、完成了哈尔滨联合证券三个营业部的同城集中交易项目实施。在时间紧张、问题较多的情况下，我们得到了各方面、各部门人员的协助，终于比较顺利地完成了任务。

4、完成了天同证券工行银证通的调试、上线工作。

5、完成了北方太原街光大银行银证转帐的调试、上线工作。

6、成了北方热闹路中信银行银证程序的调试、上线工作。

7、顺利完成了金川江营业部与太原街营业部的数据合并工作。

8、顺利完成了南五与南八中路营业部的数据集中工作。

9、抚顺交行电话银行中间件接口转换调试工作正在实施中。

从一年中的工作中我取得的成绩是在证券业务、技术水平、开发能力、工程项目经验上都有了提高，无论从问题的分析解决能力，项目实施经验上都有了进步，对一些新产品，如内嵌和通用版剩余配售有了深入了解;对其它xONE、移动柜台、开放式基金代销系统等也有了一些基本了解。

成绩的取得究其原因，主要是因为：

1、在工作中不断积累总结，不放过任何一个小问题，深入找出问题出现原因。

2、银证项目的进展顺利原因是去年做过类似的产品调试工作，比较详细了解银证转帐及银证通业务流程和工作原理，前后台间关系，数了解。

20xx年工作计划：

1、争取维护工作做得更加细致、更加有特色。

2、个人技术水平通过在具体的工作实践中有更大幅度的提高。

3、在工程实施过程中，争取保质保量完成同时，加强沟通、协调能力。

4、加强部门维护、工程方面的管理，加强管理监督，有始有终。

5、对工程、加班情况能形成制度，进行串休。

6、部门能有一个值班手机。

7、多提供一些培训机会给大家。

8、我觉得对公司应对员工要定期进行层层考核，形成竞争的机制，适当地采取奖惩的制度，这样才有利用发挥员工的积极性。

9、多组织一些集体活动，这样大家沟通交流机会多些，从而加强集体团队协作精神。

**证券事务岗位工作总结6**

>进入xx证券已有一年多了，这段时间自身在各个方面都有所提高，主要体现在：

1、对证券行业有了初步了解进入公司以来，从熟悉这个行业到通过资格考试，对证券这个行业有了初步的了解，而驻点银行，通过渠道营销，对证券业务又有了较深的理解，工作中能解决各种基本问题。

2、业务开拓能力的提高在业务营销过程中，与客户的交谈和遇到的不同问题，提高了自己的沟通能力和应变能力；而对客户不定期的回访，为其提供全方位、多角度的服务，使信达服务真正的深入人心。

3、工作的责任心和事业心加强了对自己经手的每一笔业务，都认真对待，尽量避免给客户和公司带来不必要的麻烦，办事效率力求最快、最好。

>在业务营销中，同样也发现了一些问题和自己的不足：

1、证券知识还须加深了解，需不断学习。

2、在与客户关系维护中，沟通方式还要逐步加强。

3、专业分析能力及营销能力还须进一步增强。

进入营销这个行业，业绩是衡量一个人的价值所在，前几个月的业绩表现不佳，我重新整理了思路，在今后的日子里，我要这样做：

1、发传单进入信达证券我经常发传单，虽然发了很多，效果不是很好，但觉得还是可行，大量的传单会提高公司的知名度，下一步还想适量发些，坚持终会有效果的。

2、有效利用银行资源。

**证券事务岗位工作总结7**

时光飞逝，岁月如梭!在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的半年，回顾这半年的工作历程，作为信达证券的一名员工，我深深感到信达证券蓬勃发展的热情，营销团队每个人拼搏的精神!

回想自己这半年的工作中，有压力也有动力，有高兴也有悲伤。压力是证券大环境差，致使营销困难、任务重!动力是营业部领导和团队同事给予的帮助和鼎力支持!悲伤的是自己在工作过程中所付出的努力、辛苦!高兴的是自己的努力和辛苦也算没有白费。对比去年年底的业绩情况，略有增长，但也仅是略有增长。

这半年中自己始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，在业务工作中，在日常的事务工作中，自己积极着手，在确保工作质量的前提下尽力完成任务。对潜在客户方面给予耐心细致的讲解理财知识。对公司老客户积极进行客户反馈工作，拉近与客户之间的距离做好沟通。让客户能理性投资，很好的树立了公司的良好形象。

总结半年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他同事学习，在新的半年里自己首先要在去年工作得失的基础上取长补短，积极做好业务宣传工作，同时严格执行公司的服务规范，做好来电咨询和新客户的预约开户工作。定期联络客户做好客户的维护。其次要多学习、学习先进的证券业务理论，学习公司同事的宝贵经验，学习专业知识。不断的充实自己提高业务能力水平!

下半年，我会满怀信心，以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，向既定目标进发! 为更多的精彩加油!

证券客户经理工作不是一朝一夕的事，是一项长期的工作，需要足够的耐心，平时细心的工作，能够坦诚地与客户交流。为了下半年能够有目标、有目的、有成效的工作，取得更好的成绩，特制定计划如下：

一、带着一颗“爱心”去工作

1、带着一颗“爱心”去工作。保持良好的礼节礼貌，要从服务他人的角度出发，让客户觉得你是真心地关心他，缩短经纪人与客户之间的距离，对客户思想形成正确的引导。

2、做好宣传，严格执行公司的服务规范，做好来电咨询和新客户的预约开户工作。定期联络客户做好客户的维护工作。

3、做好沟通汇报，工作无小事，对重要事项做好记录并传达给公司相关负责人员，做到不遗漏、不延误。

二、自身素质方面

在认真工作的同时，我也会努力提高自己的自身素质。不断提升职业道德，掌握证券从业规律，拓展证券知识，提高自己的证券业务水平。

1、多学习、学习先进的证券业务理论，学习公司同事的宝贵经验，学习专业知识。

2、多琢磨、以便构建良好的客户关系。证券经纪人只有与客户之间相处得融洽，相处得愉快，才能更好更深入的完成任务!

3、多反思、多总结。自我反思是提高业务素质的基本途径。对于自己证券从业工作中的成功或失败，要及时总结，不断为自己今后的工作积累经验。从而不断进步，自己超越自己。

在以后的日子中。我将勇于进取，不断创新，努力完成公司分配的工作和任务，争取取得更大的进步!望公司领导和同事多多帮忙和指正。

我认为最重要的一点就是激励制度：

那同样是家族企业，同样是“给自己干”的制度，为何有的干得好，有的干得差?郭凡生认为，家族企业的制度主要包括两个方面，一个是激励制度，它体现财富的分配规则，在经济学里，就是“为谁干”的问题。激励制度做得好，人们就愿意努力干。二是管理制度，主要解决“生产什么”和“怎么生产”的问题，体现财富生产的效率规则。

激励制度的核心是调动人的积极性，管理制度的核心是使激励制度调动起的干劲科学化、高效率。

没有合理的激励制度，再好的管理制度也没有意义，但仅有好的激励制度，管理制度不科学，企业也很难成功。

激励制度鼓励人们努力工作，激发人们心中向善的东西，主要是为好人制定的，它使好人工作更努力、更有创造性和自主性。

而管理制度则是假设人都是自私的，从管理“坏人”的角度入手，它使坏人干不了坏事，被迫不断去干好事，长此以往把坏人变成好人。

在管住坏人的同时，也使好人不至于在利益的诱惑下去干坏事，成为更好的人。因此，激励制度增加了好人，管理制度减少了坏人。

如果都像上面所说的，我相信没有干不好的工作。没有完不成的任务。

**证券事务岗位工作总结8**

进入\_\_证券已有半年了，这段时间自身在各个方面都有所提高，主要体现在：

1、对证券行业有了初步了解

进入公司以来，从熟悉这个行业到通过资格考试，对证券这个行业有了初步的了解，而驻点银行，通过渠道营销，对证券业务又有了较深的理解，工作中能解决各种基本问题。

2、业务开拓能力的提高

在业务营销过程中，与客户的交谈和遇到的不同问题，提高了自己的沟通能力和应变能力;而对客户不定期的回访，为其提供全方位、多角度的服务，使\_\_服务真正的深入人心。

3、工作的责任心和事业心加强了

对自己经手的每一笔业务，都认真对待，尽量避免给客户和公司带来不必要的麻烦，办事效率力求最快、最好。

在业务营销中，同样也发现了一些问题和自己的不足：

1、证券知识还须加深了解，需不断学习。

2、在与客户关系维护中，沟通方式还要逐步加强。

3、专业分析能力及营销能力还须进一步增强。

进入营销这个行业，业绩是衡量一个人的价值所在，前两个月的业绩表现不佳，我重新整理了思路，在余下仅有的两个月里，我要这样做：

1、发传单

进入\_\_证券我经常发传单，虽然发了很多，效果不是很好，但觉得还是可行，大量的传单会提高公司的知名度，下一步还想适量发些，坚持终会有效果的。

2、有效利用银行资源

在银行驻点已有半年了，业绩十分不理想。招商银行很好的服务有口皆碑，许多客户慕名而来，如能利用好这一资源紧紧抓住几个潜在客户效果是很好的，但招商银行和招商证券很好的合作关系和相互间有回扣的合作方式使我一直在寻找突破点，虽然很有压力，但目前与他们处好关系也是唯一的办法。驻点客户经理的素质直接影响着公司的形象，所以我一直在努力的去做。

**证券事务岗位工作总结9**

中国的证券公司客户经理是指接受证券公司的聘用，从事客户招揽和客户服务等活动的证券公司营销人员（业内自称金融业农民工）。

>1、职业概述

其主要职能是开发和招揽客户、向客户进行理财产品销售等，可以根据证券公司的授权从事下列部分或者全部活动：

（一）向客户介绍证券公司和证券市场的基本情况；

（二）向客户介绍证券投资的基本知识及开户、交易、资金存取等业务流程；

（三）向客户介绍与证券交易有关的法律、行政法规、证监会规定、自律规则和证券公司的有关规定；

（四）向客户传递由证券公司统一提供的研究报告及与证券投资有关的信息；

（五）向客户传递由证券公司统一提供的证券类金融产品宣传推介材料及有关信息；

（六）法律、行政法规和证监会规定证券经纪人可以从事的其他活动。

>不得有下列行为：

（一）替客户办理账户开立、注销、转移，证券认购、交易或者资金存取、划转、查询等事宜；

（二）提供、传播虚假或者误导客户的信息，或者诱使客户进行不必要的证券买卖；

（三）与客户约定分享投资收益，对客户证券买卖的收益或者赔偿证券买卖的损失作出承诺；

（四）采取贬低竞争对手、进入竞争对手营业场所劝导客户等不正当手段招揽客户；

（五）泄漏客户的商业秘密或者个人隐私；

（六）为客户之间的融资提供中介、担保或者其他便利；

**证券事务岗位工作总结10**

作为一名刚参加工作不久的毕业生，初来到公司，在领导和导师的指导与包容下，通过自身的不懈努力，已经逐渐适应了周围的生活与工作环境，对证券事务助理的工作也逐渐进入了状态。宽松融洽的工作氛围，让我很快完成了从新人到员工的转变。

证券事务部是公司的信息中枢，起着联系内外的作用。对外主要面对证监局、交易所以及社会公众，对内主要联络各部门准备信息披露资料，向董事会秘书负责。

在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好导师布置的每一项任务，专业和非专业上不懂的问题虚心向导师请教学习，不断提高并充实自己。在工作上建立信息保密意识、提高自身专业水平、增强处事灵活性是做好证券事务工作的前提。积极向领导和导师学习，使自己的职业素质和业务水平不断完善，争取早日将知识转化为能力，独立履行各项工作职责。虽然逐渐掌握了职责之内的工作，但在实际操作中也存在着不少问题。在撰写文件资料时，语句用词不够成熟、欠缺恰当；核对报告中各项数据时，还应提高细心程度；理顺各类工作的相关性，增强对工作的敏感度；以及难免出现的其他一些差错，仍需要导师给予提醒和指引。但前事之鉴、后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

同时，希望延续团队中严谨的工作作风，分享工作经验，在以后类似的事务处理中更加全面、谨慎；完善部门档案管理制度；积极维护公司的公众形象，引导各类媒体对公司的正面报道；做好证券市值管理工作。

这段时间以来，我看到了公司在行业内的实力，更看到了自己的变化与有待提高之处。在此，真心希望自己能够早日成为一名正式的员工，在以后的工作中，我会带着更加积极和热情的态度做好自己的本职工作，通过努力与勤奋为公司做出更多的贡献的同时，也逐步实现自己的目标和人生价值，与理邦一起成长，共同走向美好的未来。

**证券事务岗位工作总结11**

首先，我必须要感谢公司为我提供了良好的学习环境，让我对证券市场有了更加深刻而清晰的认识。其次，我还要感谢各位在工作中给予帮助的同事，在今年的工作中，我们不仅仅是理念上有了长足的进步，在客户服务质量和营业部柜台形象方面，半年来也有了很大的提升。现将半年来的工作情况总结如下：

>一，完善营业部柜台整体形象

配合公司的统一形象，统一管理建设，我们柜台不仅在装修和着装仪容仪表上坚持做到公司的各项要求，而且对存量客户的服务质量方面有了较大改观，办理业务的流程更加合理有效规范，目前已实现客户办理业务由大堂经理负责接待，填写完业务单带领至柜台一对一服务，并且开展了业务资料电子档案扫描工作，由于目前已经实现系统提取证券账户开户扫描件由总部发送至登记公司，所以对扫描质量有了更高的要求，而且现在办理业务必须留存客户影像资料和读取身份证信息，这样也使客户对营业部有了更好的认识和信任。

>二，交易所应急演练和柜面业务系统恒生的测试

上半年我们公司参加了两次交易所下达的应急演练测试，这项工作都是在周六进行的，当出现信号中断时如何在最短时间内切换至灾备机房服务器，如何进行风控报备，如何进行现场客户的安抚和解说工作等，都进行了很好的测试和学习，让营业部交易系统正常运作，防范于未然。

上半年我们公司组织了几次恒生2。0账户系统的升级测试工作，主要包括联合开户、创业板业务、电子凭证扫描业务的升级改版，现基本可以用2。0系统实现所有业务。在测试期间，我们利用了下班和周末加班的形式进行了测试工作，由于系统一个控件联系到多个菜单，所以每次测试都是要每项业务菜单都测试一遍，包括个人、机构账户，发现问题及时记录，对于一些新增内容重点学习，比如新增了客户的证件签发机关、联络方式和联络频率，修改了客户反风险等级设定，最终配合总部完成了每次测试工作。

>三，客户资料集中核对整理

这项工作开展的时间很长，为贯彻中国证监会《关于加强证券公司账户规范日常监管的通知》和中国证券登记结算有限公司《关于进一步加强证券账户日常管理的通知》的精神，落实证券公司应当定期对其柜面系统以及登记结算系统登记的投资者账户信息进行全面核对更新，我们花了两个月时间，加班加点对三万多个客户进行了留存资料的核对和制作电子文档工作，对客户进行标识，如无反面、缺身份证、身份证过期、缺职业学历等，并最终完成了所有客户的资料核对，制作成表，将13000多个人客户提供给客服人员电话通知前来补充更新资料。对于\_\_年12月31日之前的机构客户也进行了集中核对，记录客户的留存证件复印件年检情况、询证函和各项业务单据的留存情况，并制作成表，提供给客服人员进行客户沟通。

>四，运营条线员工星级晋级评定

公司每季度将进行运营条线员工星级晋级评定工作，我参加了今年第一次的星级评定考试，考试内容包括账户业务，第三方存管业务，大宗交易，限售股份转让业务，协助司法执行，基金，创业板，ib业务，新老三板等各项业务，由于涉及面广，备考时间紧，我们再次体现了团队的力量，在不忘日常业务的基础上，抓紧复习不易接触到的业务知识，在考试中取得了好成绩，并通过了本次晋级二星级员工的申请。在今后的星级晋级评定中，我会一如既往地认真巩固各项业务，扎实基本功，并积极拓展自己的才干，争取能再上升至三星级员工。

在即将过去的\_\_年里，面临上半年股市行情低迷、账户资料集中核对工作量大、基金营销遇阻等诸多困难，我们全体员工团结一致，共同努力，取得了一定成绩，但也认识到了自身的不足，本人也未能完成本次金如意3号的营销任务，希望在下半年中，紧跟公司发展步伐，继续完善日常工作，提升客户服务质量，树立良好口碑，让管理和服务上一个新台阶。

**证券事务岗位工作总结12**

一年紧张而又忙碌的工作结束了，回想这一年的工作，自己有很多的进步和不足。在我们的领导的正确带领下，在我自己的坚持不懈下，在自己的努力下，最终完成了上级分配的任务。当热，我知道自己存在着很多的缺点，存在着好多的不完美，但我坚信，在新的一年里，我会尽全力改正自己的不足，努力发挥自己的优点，给公司带来更多的效益和利益。现做总结：

>一、岗位工作取得的成绩：

1、资金方面：作为一个企业，资金的安全及管理是财务业务中很重要的工作，20xx年我每月月末会与出纳人员及时、完整核对现金、银行存款、其他货币资金往来进行对账、盘点，并做资金对账表存档。保证了各项资金帐帐相符、帐实相符，为公司资金安全管理及合理使用提供了数据基础。

2、供应链方面：作为一个总账会计，我要负责每天采购、出库等发票的生成，月底我要做供应链的对账、关帐结账工作。在这一年里，我能坚持每天生成相关发票、月底做库盘点数据并参与盘点、审核盘盈盘亏单据及写盘点报告，为公司商品管理工作尽到了一个作为财务人员的职责。

3、应收应付系统方面：我坚持每天把出纳传递的收、付款单据在当天入账，及时核销客户应收款、供应商应付款；及时处理商务部门及业务人员OA邮件关于应收应付款项的调整入账；改变了以前因入账不及时，给商务方面在对客户和供应商款项管理方面造成的数据信息滞后、帐期影响。在这一块，通过我的工作有了很大改善，为公司各层级数据需求者提供了及时、完整、准确的数据支持。每月底及时进行了关、结账工作，仔细调整业务环节中出现的数据不符合系统的情况，从未因供应链关结账的问题影响下月的业务开单。

4、固定资产系统及存货方面：我每月对公司购入的各项固定资产进行登记入账、建立卡片，月底对资产项目核对关结账。

5、总账账务方面：我坚持每天及时从出纳处取得各项单据，及时分类归集记账，做到分录摘要清晰明了、数据准确、核算项目对应无误；并增加了原来未做现金流量项目；在月末及时进行账目核对，保证资金、备用金项目、应收和应付项目帐帐相符，通过每月对应收预收、应付预付项目的数据的对比，核销了应收款、应付款的重复项，保证了资产负债表项目数据的真实合理，为数据分析奠定了扎实的基础；及时处理财务经理、财务总监OA邮件关于各种账务调整、数据清理的工作；能及时每月对PxxF工厂、CxxT采购、销售、一般往来账务及时进行核对并制作对账表，对于双方有疑问的事项我能做到和对方财务人员保持密切沟通只至找出问题所在、及时解决，保证双方往来账务清晰、数据准确。

6、其他会计事项：我能按照财务部规章制度、领导要求，处理相关财务事宜，提供需要的数据信息及账表及其他事务；对于其他部门和人员通过系统查询关事项，能积极配合并释疑；遵守财经纪律和制度、遵守职业道德、保守各种保密事件及商业秘密，做到数据不外泄不传播。

>二、工作中存在的各种问题及修正：

1、在凭证制作过程中出现了数据登记不完整、科目归集、核算项目归集不准确的时候，在20xx年的工作中应更加仔细、详细分析数据属性，做到摘要意思清楚、信息全面、科目及核算项目及现金流项目归类准确、数据准确。

2、对于应收应付项、资产项、总账项，不能拘泥于做账而“作”帐，在每项目完成之余，多看多想各环节数据状况、关联信息，发现及处理系统中出现的有必要处理的事项，使财务帐各项目、数据更完整清楚、符合逻辑。

>三、20xx年工作打算及展望：

新的一年，工作也是一个全新的开始，理应对人生对工作有个新展望，在崭新的下一年我要：

1、20xx年建立新财务帐套，全面准备、核对、处理数据，在1月底完成帐套各个模块数据录入及初始化工作。

2、更好、更全面完成本岗工作；团结部门全体人员、紧密协同工作；不折不扣完成上级领导安排布置的各项财务工作。

3、积极参与各种培训及学习，不断充实、更新知识，提升职业劳动技能。

**证券事务岗位工作总结13**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几：

>一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

>二、立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的`回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

>三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

>一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1、尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2、有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3、个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4、头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5、外表整洁大方，言行举止得体。

6、工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

>二、处理顾客投诉与抱怨

1、建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、、以及原因等；并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2、即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3、跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

>三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1、耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2、态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3、动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4、语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通

5、层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6、办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

**证券事务岗位工作总结14**

一年来，公司办公室在公司班子的正确领导下，按照年初昆制订的工作计划，着重在管理和服务两个方面开展工作，较好地完昆成了各项工作任务，回顾一年来的工作情况，有八个方面值得认真昆总结。

>一、转变观念，干部员工岗位竞聘上岗，人事管理合同化，建昆立适应新型经营机制需要的人事劳资制度。

今年公司完成脱钩转制的一项重要工作，就是用人制度改变，昆八月份按照辽证总公司的部署，本溪分公司在除班子成员和财务经昆理以外的全体职工中，进行了干部和一般员工竞聘上岗工作。确立昆了以中层干部和员工层层聘任，对全体员工进行合同管理的新型人昆事管理制度。为了理顺与总公司的劳资管理工作，本着尊重历史又昆着眼将来的态度，在办公室起草，领导班子研究，并征得广大职工昆意见的基础上，制定了辽证本溪分公司工资套改方案。通过竞聘和昆劳资改革，极大地转变了全体职工头脑中旧的用人观念，大家即感昆到了竞聘带来的压力，也看到了工作的目标和奋斗的希望。通过竟昆聘和劳资改革，点燃了优秀职工的工作热情，对一般职工和落后人昆员也起到了鞭策作用。通过竞聘和劳资改革，完成了人事管理向合昆同化的转变，为公司更进一步地实行现代企业制度奠定了基础。

>二、减员增效，合理设置岗位和人员。

从年初开始，公司领导班子就确立了减员增效，合理设置岗位昆和人员的工作思路。公司领导较早地预见到了今年严峻的经济形势，昆在减员增效工作上，决心坚定，态度坚决，使这项工作得到顺利完昆成。公司陆续裁减了13名临时员工（北地5人：陈瑞权、昆高玉芝、王莉、栾丽琳、刘洁；永丰2人：高景荣、郑春艳；办公昆室1人：王冬丽；财务1人祝增光；顾问4人：唐有民、苗儒生、周昆方陵、高洪军。），并按合同管理规定，辞退了两名试用不合格的昆职工：高润、\*\*。在岗位设置和人员安排上，公司领导不断根据昆工作任务的变化和要求，及时合理的调配人员，截止到年底部门间昆的人员调配达到了25人次，其中：北地交易部13人次（高平2次、昆刘玫1次、王俊民1次、于洪2次、蒋彦莉1次、李萌春1次洪平1次、昆刚希正2次、安俊1次、孟宪峰1次），永丰交易部7人次（于洪1次、昆蒋彦莉1次、李萌春1次、兰天1次、徐洋1次、范军1次、孙旭涛1次）昆，电脑部5人次、业务部12人次（高平2次、洪平1次、刚希正2次、于洪昆2次、李宏2次、刘玫1次、王东1次、宋志红1次），财务部7人次昆，办公室6人次（姚进1次、兰天1次、吴秋月1次、徐昆洋1次、黄宝军1次、李阳1次）。通过减员增效，合理设置岗位和昆人员，保证了公司各项任务的完成，并为年度利润计划的实现起到昆了添砖加瓦作用。

>三、建章立制，强化内部管理。

根据年初公司领导提出的强化内部管理的要求，办公室起草制昆定了《辽证本溪分公司岗位责任制》、《辽证本溪分公司经营管理昆工作考核奖罚办法》，转发了《辽宁证券有限责任公司文明服务言昆行规范》、《辽宁证券有限责任公司员工请假管理暂行办法》、昆《辽宁证券有限责任公司人事管理条例》、《辽宁证券有限责任公昆司员工出勤打卡暂行办法》。通过这些制度在全体职工中的下发执昆行，使公司员工在各项工作都能有章可循，管理工作更加规范化、昆制度化。办公室制度考核小组对照制度逐条落实逐条检查，发现问昆题严肃处理，工作的落脚点主要放在落实考勤制度上，全年共进行昆了76次定期和不定期的检查，发现违反规定\*\*人次，罚款\*\*\*\*元。昆按章奖励\*\*人次，\*\*\*\*元，考勤工作的落实为各部门抓管理工作提昆供了一个良好的条件。

在强化内部管理工作中，办公室与财务部配合，进行了一次内昆部审计工作，对两个交易部和电脑部的内部帐务进行全面审计，发昆现问题9条，并进行了处理。审计结束后，为两个交易部统一规范昆了帐务和报表。

>四、协调内外关系，保证办公室协调服务工作不出差错。

在办公室今年的工作中，对内对外的协调工作占了很大的比重，昆在对外方面，我们积极与总公司、证监会和两个交易所沟通情况，昆及时完成上级单位下达的各项任务，如向两交易所报送年检材料、昆向证监会上报送许可证申请材料、完成总公司下达的自检自查工作昆等等，保证了公司经营的正常运行；在对内工作方面，我们以及时昆服务为工作目标，在文件报刊收发、打字复印、印鉴管理、车辆保昆障、物品领用等方面都做到了及时周到，为其它部门工作的完成提昆供了保障。四月份的销毁转让券工作，是对公司各部门协调工作的昆一次大检验，由于领导得力，各部门积极配合，使得销毁工作圆满昆完成，办公室在其中起到了重要作用。 五、办公规范化，工作程序化，圆满完成工作任务

**证券事务岗位工作总结15**

20xx，即将逝去，但20xx就在你我眼前。相信只有主动出击的人，才会有成功的机会。让我们一起加油，完成自己的业绩。去创造属于自己的辉煌。祝愿咱们营业部这个大家庭越来越红火，也祝愿大家的业绩越做越好。

进入xx证券已有一年多了，这段时间自身在各个方面都有所提高，主要体现在：

>1、对证券行业有了初步了解

进入公司以来，从熟悉这个行业到通过资格考试，对证券这个行业有了初步的了解，而驻点银行，通过渠道营销，对证券业务又有了较深的理解，工作中能解决各种基本问题。

>2、业务开拓能力的提高

在业务营销过程中，与客户的交谈和遇到的不同问题，提高了自己的沟通能力和应变能力；

而对客户不定期的回访，为其提供全方位、多角度的服务，使信达服务真正的深入人心。

>3、工作的责任心和事业心加强了

对自己经手的每一笔业务，都认真对待，尽量避免给客户和公司带来不必要的麻烦，办事效率力求最快、最好。

在业务营销中，同样也发现了一些问题和自己的不足：

1、证券知识还须加深了解，需不断学习。

2、在与客户关系维护中，沟通方式还要逐步加强。

3、专业分析能力及营销能力还须进一步增强。

进入营销这个行业，业绩是衡量一个人的价值所在，前几个月的业绩表现不佳，我重新整理了思路。

>在今后的日子里，我要这样做：

>1、发传单

进入信达证券我经常发传单，虽然发了很多，效果不是很好，但觉得还是可行，大量的传单会提高公司的知名度，下一步还想适量发些，坚持终会有效果的。

>2、有效利用银行资源

在银行驻点已有一年多了，业绩十分不理想。银行很好的服务有口皆碑，许多客户慕名而来，如能利用好这一资源紧紧抓住几个潜在客户效果是很好的，但中国银行和中银国际很好的合作关系和相互间有回扣的合作方式使我一直在寻找突破点，虽然很有压力，但目前与他们处好关系也是唯一的办法。驻点客户经理的素质直接影响着公司的形象，所以我一直在努力的去做。

**证券事务岗位工作总结16**

在过去的半年时间里，柜台的工作内容没有太多变化，依然以开户，档案扫描，系统测试，股票机发放，客户咨询等内容为主，现将上半年工作情况总结如下：

1.柜台业务方面，xxxx年截止7月22号，共开户561户，经办开户操作212笔，客户档案采集扫描1422件，客户联合身份信息修改7笔，开通债券回购业务12笔，转户业务受理笔，其他业务操作若干。在客户开户资料信息一致及档案采集上传总部等方面，做到认真对比，仔细审核，按照总部提出的流程要求来完成，均未出现差错。

2.股票机发放方面，xxxx年上半年，由于股票机缺货较为严重，加之总部更换股票机供应商，我部共收到总部寄来股票机部，上半年共发放股票机115部。从客户资产方面可以看出，约75%的客户资产在9万－20万之间，通过客户经理们的宣传及营销，开发了很多优质的客户资源，这也成为了我们营业部最重要的营销策略之一。

4.四月份为了完善客户经理CRM系统客户增加情况，配合综合部规范客户资料，自查并整理客户签署的《客户知情确认书》及《一对一经纪关系建立表》500余件，保证了客户经理名下客户资料的完整性。

5.个人客户营销方面，上半年客户营销做的不理想，共开户9户，客户资产约万元。

从以上几个方面可以看出，上半年工作内容比较繁琐，客户营销工作做的很不够，在接下来的下半年工作计划中，将要做好以下工作安排：

第一，在做好本职工作的前提下，配合财富中心，做好“民富其实”产品签约录入工作，做到客户签约及时录入，客户信息及时反馈，客户试用结束后，佣金及时调整的工作计划，认真做好每一步工作流程，让客户充分享受到公司提供的优质服务。

第二，由于上半年代办股份转让系统也就是新三板的业务一直处于测试阶段，估计下半年通过几次测试后，会有上线的可能。做好新三板上线前的准备工作，认真学习和熟悉新三板上线后的操作流程，对业务上要有更深一层次的理解和认识，掌握所有业务流程。

第三，努力开展营销工作，合理使用公司现有的服务和政策，多通过朋友介绍，客户转介绍的方式，开发更多的优质客户，提高开户数量，提升资产水平。总结到此结束，谢谢大家~

**证券事务岗位工作总结17**

本人是 11月20日刚刚加入江海证劵的一员。在过去的时间里，本人坚持参加公司的考试培训，最后通过证劵从业考试，以优秀的成绩进入.财三部，成为江海证劵正式的员工。自己很高兴，也非常感谢牛经.以及公司对我考试的肯定以及认可，这是我对这一段时间的工作总结。

在刚入职后的一段时间里，我在工作方面遇到很多问题。首先是营销方面我无从下手，没有渠道和属于自己的营销模式。经过与经.沟通后，他给我讲了很多与陌生客户的沟通技巧和朋友怎么样谈股票，以及一些工作中语言的技巧，合很多自己的经历和一些方法:.方的.，以及公司老员工的一些工作实例，对我帮助很大。经过我自己的总结，我初步找到了自己与客户沟通的方式。比如怎么了解客户，怎么样引导客户。通过大家的帮助以及自己的努力。本人在这段时间以来，开户数10个，有效户8个，新增资产126万，成绩不很突出，但这是对我工作的认可，我会再接再厉，争取取得更好的成绩。

当我知道怎么样与客户沟通时我有遇到了别的问题。比如自己的专业知识不过关，客户问我一些比较专业的股票或者分析时，我也是一头雾水，虽然公司研发团队给我的帮助很大，我可以找分析师给客户讲解，也可以找经.或者老员工给客户谈股票，但是自己的专业知识不过关总是让客户产生怀疑。因此我开始向牛经.以及一些老员工学习专业知识，每天回家坚持看一些股票知识的书，现在我可以和客户谈论一些简单的股票理论。在今后的时间里我会更加努力，在牛经.的正确方的案,.欢领导下，成为一名优秀的客户经.，

以下是我对明年工作的计划和一些规划

1. 学习业务知识及掌握的业务技能：坚持每天看书，看新闻，了解股票相关的知识，多和经.以及老员工沟通，了解一些业务技巧和沟通的方式。多总结，慢慢的把别人的优点融入自己的营销模式。

2. 对于业务创新和服务创新的工作：要坚持每天给客户打电话沟通，了解客户做股票的情况，与客户沟通感情，让客户相信自己，与自己成为朋友，帮客户解决问题

3. 工作中遇到的问题及解决方式：工作中遇到问题时，及时向上级部门汇报，经上级部门同意后再解决，不得通过自己的方式解决问题，要与经.沟通经同意后在解决。多和经.沟通，在部门会上多注意大家提出的问题，有则改之无则加勉。

4. 工作中的不足之处 ：增加自己的专业知识，熟悉掌握公司产品的特征以及营销的知识。 多引导客户办.我们的锦龙产品。

5. 对新一年工作的展望：从各方面完善自己，多挖掘一些潜在客户，完成公司交给的各项任务。早日做一名合格的客户经.。

6 在明年的工作中，我的目标是用自己的所学，多帮助自己的客户解决问题，争取在明年中新增资产800万，新增有效户50个。

随着公司不断扩大，规范，完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需掌握的知识需更广，为此，我将更加勤奋学习，提高自身各项素质和技能，适应公司发展要求。

以上是我的个人工作总结，请监督！

**证券事务岗位工作总结18**

时光飞逝，犹如白驹过隙。在即将过去的20XX年，证券行业迎来了更多的机遇和更为激烈的挑战。\*\*的大厦不是一天建成的，发挥众人的智慧，把个人正确思想，那就是崛起\*\*证券的精神和信心，变成群体的思维，落实于群体行为，从而把个体事业，变为集体的追求。

>20XX年我主要的工作如下：

1. 近一年来，随着市场竞争压力的加剧，来营业部谈费率、转托管的客户异常的多，我因为身处前台，所以接触了很多这样的客户，和客户谈费率、套近乎，这样的工作已经是日常工作重要的组成部分，在与这样客户的交谈中，我深知攻城为下、攻心为上的策略，与客户建立感情基础是能不能把客户留下的关键，对于一些市值较大，需求较为复杂的客户要求转托管的，我即尽人之所能事，通过自己的努力，通过同事们的帮助，对证券市场股民心态的有了更为深层次的认识。

2. 在县城拓展客户，寻找营业部的下线，先后到\*\*、\*\*苦苦寻觅发展经纪人，最后在\*\*发展了一名兼职经纪人。

3. 手机营销的工作，自从总部反动了“手机证券”营销的吹风行动以来，我一直给周边的客户营销我公司的炒股手机，以配合总部的这次营销行动，最后成功的营销了\*\*客户愿意使用本公司的炒股掌上机。

4. 短信咨询的工作，因公司在移动平台的使用上，耗资巨大，总部已察觉此问题，长此以往要做冤大头，遂发号各营业部立即停止使用该移动短信平台，改用由移动研发的经济实用新型的次一代短信工具—移动飞信。当然，要想发飞信，就得加飞信!客服部在一段时间内完成了由原有移动短信平台向移动飞信转轨加兼顾的初步工作，本人认真的配合客服部的方经理的工作。

5. 本人在营业部从事了咨询的工作。“咨询工作不好做”这是一句从老工作人员中常听到的话，的确也是如此!我在从事这项工作的时候具体表现为，每天早上结合当天晨会的精要给个位投资者发送当天盘面的看法以及个股的推荐，对营业部qq群的维护。客户水平参差不齐，有的口味重，有的口味淡，真是众口难调!做好这项工作还是要多加强学习，积累经验，把自己水平提高是硬道理啊!

6. 与客户建立长久的合作感情，客户是我们的生活的源泉，是我们公司事业长青之树的根基，为了这一点，我和客服部的同仁常常月黑风高的潜入客户家中做客户工作，虽然有时候客户给我们冷脸看，但是我们希望用我们胸中的热情去融化客户心中的那块坚冰，正是因为这样，一些客户和我们成为了忘年交。

7. 配合电脑部做好机房测试工作，机房历来有营业部的心脏之称，机房的安全是营业部能安全正常运营的保证，所以营业部周六常常出现我的身影，因为我在做测试。

8. 最近行情比较活跃，董事长号召我们要走出去，要做行商。所以市场部常常深入到人民群众中间去搞宣传，搞营销。我随他们先后走访了\*\*小区、\*\*小区、\*\*小区、\*\*公园等地，从这些活动中认识到了我们要以人民群众喜闻乐见的形式去营销我们公司，才能收到事半功倍的效果。

千里之行，始于足下。我相信在董事长大视野、大发展、大开放思路的指引下，只要我们脚踏实地、夯实实务、勤于学习，我们必将站上胜利的巅峰。

**证券事务岗位工作总结19**

20xx年是不寻常的一年，这一年，大学毕业后，我来到了中银国际，凭借着我对证券行业的热爱，以及对证券知识的渴望，我顺利通过了证券从业资格的考试，正式成为了公司的一员。参加工作已有3个月有余，在公司各级领导的正确领导及同事的帮助下，我对公司的具体运作流程，公司的规章制度有了一定的了解，对前台以及电话回访业务有了一定的认识和掌握。虽然来公司时间不长，但在这3个月的时间里，我学会很多，收获很多，现将我的工作总结如下：

>一、思想品德及自身素质方面

刚从校园走出来的我思想方面还不够成熟，经过在公司3个多月的学习和多方同事的帮助下，思想上有一定的提高。本人能够按照公司的要求按时上下班，不迟到不早退，要求加班的时候能够准时到岗，充分利用工作时间，有效地完成公司分配的任务。

在认真工作的同时，本人也努力提升自身的素质，不断提升职业道德，掌握证券从业规律，拓展证券知识，提高自身业务水平。本人本着多学习、多琢磨、多反思、多总结的原则，不断提升自己，超越自己。多学习，学习先进的证券业务理论，学习同事的宝贵工作经验，学习专业知识。多琢磨，学习到的业务知识反复的琢磨，实际业务中，遇到难点尽可能运用自己的业务知识解决，如有超越自己知识范围不能解决的，虚心请教同事。自我反思是提高业务素质的基本途径，对于自己工作中的成功或失败要及时反思和总结，不断为自己今后的工作积累经验。

>二、工作能力及相关业务方面

通过3个多月的学习及实践，我对公司的工作流程有了一定的了解，对各个岗位业务有一定的认识。本人主要负责电话回访的业务。工作上，我本着积极努力，扎实肯干，求真务实的精神，把电话回访工作做到最好，做到最细。电话回访，主要针对新客户在我公司开户后对其是否亲临现场办理开户手续，开户资料的填写是否真实完整，客户对客户经理的权限揭示书的内容是否了解，客户对客户经理以及营业部服务人员的日常服务是否满意，客户的交易账户平时是否都由客户自己亲自操作和管理等做回访工作，并填写电话回访单子；对老客户提出的问题给予解答，并相应做记录。同时，在前台领导及各同事的帮助下，我对前台的各项业务也有所掌握，现就这几个月来工作中的主要成绩作如下总结：

（一）电话回访业务：进入年终第四季度，随着开户量的增加，电话回访业务也进入年度最繁忙阶段。在新开户电话回访中，话务量累计达到1599个，重要通知类回访113个，定期回访758个。在众多电话回访中，本人本着诚恳待人的态度为客户解答问题，没有一次受到过客户投诉。这也就表示，这三个月来，我和同事的辛勤工作换来的是客户的满意以及肯定。

（二）前台业务：为了更好的了解公司，更有效地工作，在工作之余到前台学习相关业务。

在学习前台具体岗位业务前，先要熟悉各项开户及特殊业务资料。各项资料可以说是所有业务中最基础的，也是最容易掌握的，是所有业务的铺垫。只有掌握好各项业务相应的资料才能准确而有效的为客户提供资料，办理业务。

1、开户岗业务：主要为新客户开立资金账户，开立证券账户；为转户开立资金账户。在客户丢失股东卡的情况下想要办业务时，为客户补办股东卡。在客户转户时，发现客户股东账户被冻结，为客户办理激活业务。每天在结束当天业务后，负责把当天每个开户资料通过扫描形成电子档案传送给中登以及总部。

2、复核岗业务：对开户业务以及特殊业务审核后给予复核，负责每天闭市后把做完的业务归档。

3、特殊业务岗业务：主要针对客户办理修改密码、撤销资金账户、撤销指定标志、转托管、换行、创业板进行相应操作业务。对股票下跌到三板的客户进行三板业务。对于客户长时间没有到营业部更新资料的给予补资料业务，身份证升位，变更身份证有效期等。客户亲属有逝世的，客户携带有效证明文件来办理继承业务的，给予相应的继承业务操作。

（三）积极配合IT部门做好系统测试工作。

>三、工作中存在的不足

1、电话回访工作效率还有待提高，争取做到让客户百分百的满意，放心。

2、工作态度上还认识的不够深刻，工作积极性有待于提高。

3、业务方面仍有不熟练的地方，还需要自己多记多练。

4、应变技巧缺乏，客户电话回访期间，遇到客户询问的相关问题不能第一时间给出最好的答案。

5、服务意识需要加强，对客户咨询的问题应耐心给予解答。三个月的时间是短暂的，在公司领导的关怀和同事的关心帮助下我受益匪浅。作为一个新人，我怀着一份积极的态度面对工作的压力，乐观的去解决工作中出现的问题，享受工作带给我的乐趣。即使知道今后的工作上还会有更多的困难更大的压力，但我会保持一分良好的心态积极去面对。

20xx年，我会积极努力的学习其他岗位的业务，对公司的整体流程有一个全面系统的熟悉。按时完成公司领导分配的任务，替领导分忧解愁，做领导的好助手。关心同事，尊敬领导。在不断前进的道路上，为公司的无限发展而奋斗不息。

**证券事务岗位工作总结20**

时光飞逝。转眼间，我在世纪证券工作了很多年。通过过去一年的工作，我意识到了团队的力量和自己的不足。我想改变我的一些局限性和我展示给自己的因素，改变最初的工作方式，并要求自己在团队的帮助下达到这种状态。有时我默默地看着自己，像旁观者一样监督自己的言行。这些在我以前的工作经验中是不可用的。我认为我工作中的缺点是：

>（1）沟通不足

人与人之间的沟通是真诚、相互理解和普通的沟通，并真诚地表达自己的想法。

关键是你能否用真诚来打动对方，让对方接受。我相信这句话是真的。在过去，我也认为我们可以通过亲和力、真理和真诚与同志们顺利沟通。至于同事心态的多样性，我没有认真考虑。经历了这些之后，我发现同事的心理有很大的不确定性，尤其是在工作中的差异，会对自己的想法产生犹豫。在这个时候，我们需要反复沟通，以达到相互理解和支持。但我在这方面做得不够。我的沟通方式相对直接，我不太擅长“把客户吸引到国内”。我认为这与我肤浅的职业经验和个人性格有关。就我个人而言，我更喜欢直截了当的沟通方式，不擅长迂回地表达我的愿望和工作想法。在未来的工作中，我希望加强沟通技能的转化，及时使用适当的方式和方法来提高工作中的思维能力。

>（2）工作中缺乏创新思维

无论在日常生活还是工作中，人们都需要互相帮助。

只有这样，我们才能做得更好，充分发挥彼此的潜力。在过去的一年里，我的合作部门和同事对我的工作给予了非常热情和及时的理解和帮助，使我能够成功地完成我的工作。让我改善我对工作的谨慎态度，养成做事前问清楚每件事并努力从中学习的习惯。这本来是一件好事，但也会产生一定的负面影响，那就是缺乏创新意识。工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在充分做好工作的基础上。这种变化将限制他们自己主观新思维的出现。一步一步地工作只是一个有能力的员工应该做的最起码的事情，他永远不会成为一个优秀的员工。真正优秀的员工需要有创新意识，在工作方法和工作效率上不断创新。为此，我还需要在未来的工作中慢慢改变自己，探索有助于我工作发展的想法以上列出的不足之处是自我反思后我认为我在工作中存在的问题和改进。在我未来的工作中，我也希望各级领导和所有同事能帮助我一起发现和解决问题。未来提高工作标准的措施：

1、加强学习，提高自身素质一年来，我认真学习各项金融法律法规，积极参加本行组织的各项学习活动，不断提高理论素质和业务技能。作为一名客户经理，我认为我们不仅要善于学习，还要勤于思考，不断充实自己。

2、探索市场，寻找新的增长点只有不断开发优质客户，扩大业务，才能提高效率。为了做好营销和扩大宣传，通过电话发送短消息联系客户。我相信，如果我们继续努力，我们将收到预期的结果。在年终总结的最后，我想说的是，既然你选择了一个行业，就不要半途而废。我们应该以精致的态度为目标，尽最大努力接近完美的结果。我觉得这对我来说是一种鼓励和鞭策。在这条路上，每个人都会在“真诚、善意、精致、完美”这八个字中找到生命的价值。

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！