# 建设银行柜员年终总结

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-08-24

*建设银行柜员年终总结模板5篇在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。以下是小编整理的建设银行柜员年终总结，欢迎大家借鉴与参考!建设银行柜员年终总...*

建设银行柜员年终总结模板5篇

在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。以下是小编整理的建设银行柜员年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**建设银行柜员年终总结精选篇1**

在这20\_\_年里，或许遇上的“麻烦事”不如想象中的多，但是尽管如此，自己在工作中遇上的麻烦依旧不少。最多的还要数在提升自己的业务学习中所遇上的麻烦。有太多自己不熟悉却有没有机会好好提升的地方，这也导致我在工作中犯下了不少的错，不过好在现在我都稳定下来了，更重要的是我学会了如何去掌控自己的时间，我相信我会在下一年的工作中有更大的提升。以下是我的工作总结：

一、业务能力的提升

在一年中我们有太多需要学的东西，尤其是对我这个知识还不够全面和熟悉的柜员来说，在年初的时候很多的事情还要经常请教领导和同事们。所以在有空的时候我也在积极的提升自己的能力，学习如何去做，如何去做好。

尤其是在接待方面是重点，作为柜员，我们常常是与客户第一或是第二接触的工作人员，所以每天要应对的客户是很多的。为此我们得在工作的时间里时刻保持的心态，质的服务态度。要学会如何去接待客户不难，要提升也可以慢慢的来，但是真正困难的是在一天的工作之后依然能保持这样的状态。

在和很多的同事请教之后，我得到了很多的.答案，但是我最后总结出来，这些都不过是辅助，真正的做好，还是要靠着大量的经验和心态上的准备。

二、工作方面

一年以来，基本的存取和业务工作并没有问题，但是要说问题的，还是老年客户。作为柜员，我们这里常常被作为询问窗口，有很多并不知道业务或者不明白的人常来询问，尽管有大堂经理，但是在人多的时候我们也会主动承担这个责任。

来询问的人中，数老年客户最难招待，并不是排斥的意思，而是我还没能做到很好的做好自己的工作，老年客户说话的时候常带地方口音，这对我一直是个考验，遇上的问题也往往来自这里。但是在意识到这是自己的弱点之后，我就开始积极的学习地方方言，提升自己和老年客户的交流能力，这个学习在工作中也受到过一些熟客的赞赏，这给了我很大的鼓励。

三、总结

一年的工作并不轻松，但是每天都能有成长。现在的我仅仅不过是踏上了及格线上，在明年的工作中我会继续努力的提升自己，为广大客户提供的服务！

**建设银行柜员年终总结精选篇2**

各位领导、各位代表：

大家好！

20\_\_年已经过去，在过去的一年中，在市分行领导的教导下，在省分行渠道管理部、科技发展部的指导下，在我们经理的带领下，我恪尽职守，忠实的履行了自己的岗位职责，为我行各项业务的发展贡献了一份应尽的力量。20\_\_年是我人生旅程中最重要的一年，在过去的一年中，在各位领导、同事们的指导、帮助下，我收获了许多，在此我向大家表示最真诚的感谢。现在，我向大会作20\_\_年度述职报告，请各位领导、各位代表审议。

一、积极努力学习政治理论和科学文化知识

各级领导的精心培养下和同事们的悉心照顾下，我也通过自己的努力在思想学习和工作上的收获可谓是硕果累累。思想上，坚持理论与实际相结合的观念，积极参加上几行所组织的政治学习在提高思想觉悟的同时，将理论与自身的柜面业务实际操作相结合，与生活相结合。由刚刚毕业的纪律性不强，操作不太规范化转变成为严以律己，操作遵守规章制度工作勤恳并积极良好的完成自己的本职工作，我懂得了无规矩不成方圆，勤能补拙的道理。文化上，努力学习《柜员》教材，积极参加各种考试来充实自己理论知识的缺乏，更让自己深入了解柜员的业务特性，及工作的重要性等基础知识。

二、踏实认真工作，积极学习柜面业务

柜员是直接面对客户的群体战斗在一线的工作岗位，在这平凡的岗位上，虽然只有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它的工作虽然是比较枯燥乏味的，但是把平凡的点点滴滴做到完美那就是一件伟大的事情，其实人生的价值不都体现在平凡的工作上吗?

面对各类客户，柜员想要让让客户真正体会到农行的优质完善的服务，所以我们就一定要有熟练地业务处理能力跟良好的职业道德操守。自从参加工作后，我学会了踏实工作，努力学习业务知识，跟很多同事请教业务技巧与知识，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。在工作生活上同事和领导给与了我无微不至的照顾让我飞快地成长着业务不断熟练。在实际办理业务时，在遵守我行各项规章制度的前提下，我能够灵活掌握营销方式，为客户提供一定灵活、快捷的优质化服务，不耽误客户时间更能改善客户对我行的印象。

三、团结进取，共同营造良好的工作环境

“上下同欲者胜。”孙武在孙子兵法里如是说，只有上下各级由于一样的目标团结在一起，我们才能在这竞争日益激烈的金融竞争中长盛不衰立于不败之地。团结他人，共同进取，也是我为人处世的态度。在工作中，能够团结同事，和睦相处，相互学习、相互促进；在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，为了统一的目标而努力奋进。

简而言之，回顾过去展望未来，这一年来，在领导和同事的关心、帮助下，我在各方面都有了长足的发展与进步，但也还存在着很多不足，如还是对某些业务不熟练，在前台遇到紧急情况机动性有待提高，对金融财会知识了解得不够，今后我会不断加强锻炼，争取在新的一年中取得更好的成绩。

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！

特此报告！

**建设银行柜员年终总结精选篇3**

道德信贷工程建设是增强全民信用意识、改善农村金融生态环境、促进县域经济可持续性发展、提高农村金融服务水平的一项重要工作。对此，\_\_农村商业银行站在深入贯彻落实---、统筹城乡发展、构建社会主义和谐社会的思想高度，认真开展道德信贷工程建设，取得了显著成效。

一、道德信贷工程建设开展情况

（一）法人客户授信情况。截止20\_\_年末，我行法人客户授信户数260户，比年初增加2%，授信总额达19亿元，充分发挥了银行的助推器作用。

（二）农户经济档案建档情况。截止20\_\_年末，我行共建立农户经济档案113,879户，占\_\_市农户总数12.24万户的93%；向农户发放贷款证44,880本，占建档户数的44%。

（三）信用镇、村创建情况。在\_\_市21个镇（区）、201个村中，被评为信用镇的2个，占比为9.5%；被评为信用村的26个，占比未12.9%。

（四）农村“十星级”文明户评定情况。我行积极参与农村“十星级”文明户评定工作，共参与评选确定符合贷款条件的农村“十星级”文明户1,349户，其中：在我行有贷款的203户，贷款余额合计1,502万元；在它行有贷款的16户，贷款余额31万元；有贷款需求的\_\_7户，预计贷款增加额960万元；暂无贷款需求的983户。

（五）“十星级诚信文明个体工商户”评定情况。截止截止20\_\_年11月末，我行已完成与20户\_\_市“十星级诚信文明个体工商户”的对接工作，其中：在我行有贷款的3户，贷款余额合计453万元；在它行有贷款的1户，贷款余额100万元；有贷款需求的5户，预计贷款增加额1,005万元；暂无贷款需求的11户。

（六）信贷支农情况。截止20\_\_年末，我行农户贷款余额已达到123,554万元，较年初增加5,428万元；当年累计投放春耕备耕贷款15,106万元，完成全年投放计划的100.71%，确保了农户贷款不误农时，促进了农民增收和农村产业发展。

二、道德信贷工程建设的主要做法

我行积极与人民银行、银监部门及地方党委、政府沟通，不断寻求建立信息沟通、资源共享平台的捷径及解决信息交流不对称、融资渠道不畅通等问题的办法，并加大融资业务知识宣传力度，极力寻求银行与企业、农户、个体工商户之间的最佳接合点，千方百计化解贷款难、难贷款的矛盾。

（一）成立组织，推动工作开展。我行道德信贷工程领导小组，由行长任组长，主管信贷的副行长任副组长，信贷管理部、合规风险管理部相关负责人员为成员。领导小组下设办公室，办公室设在信贷管理部。领导小组负责制定道德信贷工程管理办法和实施细则。各分支机构也成立相应的组织机构，形成一级抓一级、层层抓落实的氛围，推动了道德信贷工程建设。

（二）加强沟通，形成整体合力。为创造道德信贷工程建设良好的工作环境，我行及时向当地党委、政府汇报情况，以赢得重视和支持。在当地党委、政府领导下，我行积极与相关部门沟通，协调解决工作中遇到的问题，形成了农村金融服务的合力。

（三）认真调查，准确搜集信息。为构建道德信贷工程建设常态化、制度化、规范化融资服务体系，我行统一安排部署分支机构组织精干力量，对辖区内各类客户资产、负债、经营收入、净收益、市场销售、贷款意向等情况进行了逐户详细调查，并形成汇报材料，不仅摸清了基本情况，也为因地制宜确定客户贷款额度提供了科学依据。

（四）动态监测，实行科学调度。我行信贷管理部责成专人负责全辖客户贷款及贷款需求的动态监测，并要求分支机构责成专人按月向总行报告相关情况，以便准确把握客户资金需求规律。同时，总行还定期召开行长办公会，及时掌握情况，科学统筹决策，务求工作实效。

（五）外向牵动，开展征信宣传。9月初，我行协调、指导22家分支机构深入田间地头，现场向农户宣传征信知识，并在重点行政村的政务公开栏内张贴征信宣传单，千方百计把征信知识送入千家万户，切实提升了征信知识的社会认知度。9月上旬，我行组织分支机构到辖内管户企业走访，与企业负责人座谈，宣传征信系统对中小企业和农村信用体系建设的积极作用。9月19日，我行在\_\_镇举行富有\_\_市地方满族特色的“乡村大舞台”—征信知识进乡村宣传活动，采取主持人讲解征信知识与歌舞、二人转表演穿插进行的方式，收到了寓教于乐的成效，被中国人民银行\_\_市支行以正式文件形式推广，并予以通报表扬。

（六）完善机制，开展征信服务。截止20\_\_年末，我行信贷征信户数近5万户，其中有信贷记录的1.8万户。通过征信数据收集入库，为方便中小企业和农户贷款、支持农村经济金发展提供了重要的制度保障。

三、下一步工作打算

今后，我行将牢固树立服务大局的观念，在进一步完善对接体系的基础上，不断创新服务思维和工作方法，以市场主体为导向，打造“贵宾式”特别服务；以支持发展为重点，实施“一站式”送暖服务；以树立形象为目标，推行“阳光型”贴心服务，为道德信贷工程建设再上新台阶而努力。

**建设银行柜员年终总结精选篇4**

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

一、加强政治理论学习和业务知识学习

一年来本人通过集中学习和自学相结合的方式学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

二、做到优质文明服务，提高窗口服务质量

我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按规章制度进行实际操作，同时尽最大努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标

我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款38户，金额达585.5万元，其中2户余额达100万元以上，营销保险11.8万元，其中\_\_保险6.8万元，\_\_保险1万元，\_\_保险4万元，\_\_基金7.55万元，办理网银开户35户，电话银行18户，借记卡开户486户，电费签约36户，为本行创造了中间业务收入。

四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故

业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五、工作中存在的不足及今后的打算

主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上x行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年讲制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，取长补短，共同进步，为朝阳路支行的明天而尽心尽责。

**建设银行柜员年终总结精选篇5**

20\_\_年是\_\_银行发展浓墨重彩的一年，成功迈出了股份制改革的第一步。\_\_年对支行来讲，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。

一、强化业务学习，提高自身综合素质，适应新形势的需要

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各阶段的改革得到了更新和进步。

二、以高度的责任心，用户至上的服务理念，将优质工作落到实处

我在\_\_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\_\_内，还曾几度位于前\_\_、\_\_名之列，我个人还曾连续两月在\_\_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银行员工，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，为银行的改革发展进程添砖加瓦，将优质服务工作落到实处!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找