# 邮政营业员工年终总结

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-09-07

*邮政营业员工年终总结大全5篇时间真是转瞬即逝，一年的工作又到了年终，很快就要开展下一年的工作了，肯定感想颇多吧，不能光会埋头苦干哦，写一份年终总结，为来年工作做准备吧！那么有哪些年终总结可以参考呢？以下是小编整理的邮政营业员工年终总结，欢迎...*

邮政营业员工年终总结大全5篇

时间真是转瞬即逝，一年的工作又到了年终，很快就要开展下一年的工作了，肯定感想颇多吧，不能光会埋头苦干哦，写一份年终总结，为来年工作做准备吧！那么有哪些年终总结可以参考呢？以下是小编整理的邮政营业员工年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**邮政营业员工年终总结精选篇1**

5月19日，我被调入人民路邮政储蓄，人民路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

人民路邮政储蓄所原名王褚邮政所，位于焦作市王褚乡，当时的网点东邻焦作市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给王褚储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增602.79万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的人民路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的王褚储蓄搬至现人民路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了人民路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从王褚储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1.余额直线下降，5月19日我们调入人民路储蓄时，余额较原来王储原址时下降了349.06万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降455.24万元，在市区各网点中排名倒数第一。

2.由于搬迁，大客户不断流失，原来的商易通客户也大多被挖走，很多储户也因为距离太远而选择了其他银行，新网点周边的用户又大都不知道这儿有个邮政储蓄网点。开业初期，来办理业务的客户稀稀落落，甚至在5月底代发工资时段，当别的网点门庭若市，用户排队排到了马路边时，我们所只有零星的几位用户。为此，我们所的营业员们主动放弃休息时间，拿着业务宣传册走社区，访商户，走街串巷的宣传人民路邮政储蓄所，发现员工多的单位，积极宣传代发工资；遇到转账频繁的商户，主动介绍商易通，碰上想攒钱的用户，推荐适合的保险和定期存款……

6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

3.同行业竞争随处皆是。我们知道，人民路中段这一区银行林立，仅人民路储蓄所周围就有建行、商行、工行等各大银行，行业间的竞争可见一斑。对此，我们积极宣传邮政储蓄各项业务的优惠政策，努力提高服务，对没一个用户保持微笑，热心的为用户办理业务，耐心细心的向用户做各项解释、宣传工作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：

作为对抗赛期间表现出色的班组，人民路邮政储蓄所能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上，人民路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有焦作师专、焦作大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高，人民路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜；

截止7月31日，人民路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增513.02万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增860.2万元，仅搬迁以来就净增了262.79万元，保险完成60余万元，完成计划的88.9%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来人民路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲

虽然，在本次的网点对抗赛中，我们人民路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为焦作邮政的发展添砖加瓦。

希望各位领导多提意见，对我们的工作多多批评、指导。

谢谢！

**邮政营业员工年终总结精选篇2**

回顾这半年来的工作，作为一名大堂经理，我在支行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照支行的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，工作技能有了显著的提升。今年1-6月，完成实物金销售739克，信用卡53张,汽车卡20张。下面，我将半年来的工作情况总结如下：

一、工作技能提高，规范意识强化。

随着金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务种类日益丰富。网上银行，电话银行，手机银行等电子化产品在为客户提供方便的同时，也让刚接触它们的客户感到无所适从。作为一名大堂经理，我除了熟悉各种金融产品的操作规程，还努力学习微机操作等常用知识。只要是工作中客户提出过的问题，我都认真研究学习，力求能满足客户对我服务的要求。

除了对银行的金融产品、业务知识熟悉外，我还有针对性地加强法律和金融规章制度的学习，着力加强自身职业道德修养，强化自己的规范意识，自觉维护国家、建行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。

二、服务提升水平确保任务达成

作为一名大堂经理，除了要有扎实的工作技能，更要有良好的服务意识，热情的服务态度、优质的服务水平。在工作中，我的一言一行都会第一时间受到客户的关注，而客户通常评价的不是我个人，而是整个建行的客户服务。

今年，我第一次在大堂经理的工作岗位上迎接开门红。以前在柜员岗上，我们每天的工作主要是放在营销电子银行上面，销售产品比较单一，销售难度也较低。大堂经理是客户进门后碰见的第一个工作人员，除了要在礼仪上做到热情、大方，主动、规范，让客户迅速认可、接受，还要通过目测和简单的沟通后分析客户潜在需求，及时将适合的理财产品、电子产品推荐给客户。

正是因为服务水平的提升，今年开门红阶段，我个人的产品销售业绩有了很大的提升，尤其是实物黄金和信用卡这两项产品分别达到739克和53张,名列前茅。而不断上升的三方检查的.分数也是对我工作的充分肯定。

作为一名银行员工，我深知揽储工作的重要性和难处。

但是，行里下达给我们的目标必须要完成。在激烈的市场竞争中做好揽储工作，我除了用优质的服务赢得“上帝”的信赖，还积极拓宽服务对象，用真情付出换来客户满意(此处举个做工作揽储的实例)。经过全力冲刺，我终于完成揽储550万元，顺利完成6.30任务。

三、工作中存在的问题

半年来,我虽然各方面都有了一定的进步，但仍存在着许多缺点和不足：

一）、知识水平有待提高。虽然我每天坚持学习，但只注重学习与自身业务有关的内容，很多新观念、新事物、新知识学习掌握得不够好，运用理论指导实践从而促进工作方面还有较大的差距。

二）、全局意识不够强。有时工作只从自身的业务或本部门业务出发，对上级作出的一些关系整个银行全局发展的重大决策不理解。

三）、忽略服务细节。有时面对一些对政策、规定不理解，急燥的客户缺乏耐心。

四、下半年工作计划

通过总结经验教训，查摆不足，我对做好下半年的工作充满信心。我将恪尽职守，扬长避短，踏踏实实地做好每一项工作，处理好每一个工作细节，努力成为遵守制度、精通业务的骨干，成为领导信任同志信服的技术型人才。

以下几点是我下年重点提高的地方：

一）、把握一切机会提高综合能力，加强知识积累;

二）、工作注重时效，注重结果，一切工作围绕着目标完成;

三）、通过政策理论学习和提高自身修养，增强大局观。

四）、服务水平再上新台阶。让微笑成为文明优质服务的引言，让沟通成为做好服务的有效手段，将客户满意成为服务工作不懈追求的目标。

**邮政营业员工年终总结精选篇3**

本人自20\_\_年7月份参加工作至今，已经有七年多时间。七年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了一定的进步。回顾这七年的工作，邮政提供了各种让自己快速锻炼成长的平台，邮政领导给予自己很多工作上的关心，老师傅们给自己提供了很多宝贵的经验和帮助，这一切让自己在各方面都取得不同程度的进步，当然，自己也存在着许多需要改进的地方。在今后的工作中，我将继续以务实的工作态度，一如既往地认真学习工作，争取工作水平的更大提高。

我作为一名邮政营业员，是邮政企业最普通、最平凡的一员，作为邮政企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持邮政企业在市场竞争中的优势，与我们邮政营业员工作岗位息息相关。精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。这就要求我在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是邮政企业希望与活力的象征。“干一行，爱一行，钻一行、精一行”是我的工作宗旨。在过去的工作中我严格要求自己，熟练掌握业务技能，每一次业务培训和技能鉴定我都积极参加，希望能从中学习更多业务技能和业务知识。质量是邮政通信的命脉，它直接影响到企业的形象和信誉。在平时的工作中，熟悉业务章程和邮政制度，并以此严格要求自己，不容自己出现一点马虎和差错。在工作处事中缺少一定处理事物和特殊情况的\'能力，存在一定的不足，这也需要我要去更努力的改进和学习的。

在今后的工作中，我将发扬邮政优势，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种邮政理论知识，并用于指导实践，以更好的适应行业发展的需要。

2、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、邮政业务等技能才能更好的实践为人民服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、“学精于勤而荒于嬉”，实践是不断取得进步的基矗我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一件工作，每一位客户。

总之，短短的几年在邮政企业中，是我人生角色起了转换，使我不断成长不断学习，也是我对邮政事业由陌生进而熟悉、热爱并愿意为之默默奉献。

转眼间，我进入\_\_邮局工作至今已快满两年了。时间在忙忙碌碌的事务中，竟然过得这样快。

自进入\_\_邮局工作以来，我在邮局领导和同事的关心和爱护下，通过自身的不断努力，业务素质有了很大的进步，工作方式有了很大的起色，为邮局的营业窗口做了自己应有的力量。个人总结两年的工作如下：

1、在工作中，我能遵纪守法，团结同事，求真务实，乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

2、在生活中发扬艰苦不俗，勤俭耐劳，乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，时刻牢记邮政员工的责任和义务。

3、认真向邮局的其他员工学习，学习他们和客户沟通的技巧，仔细观察和研究如何做好有效的服务？如何使客户更加信任？等等，以更好的完成工作计划和任务。

4、对开始担任的混营业务工作，由于是窗口服务，面对各种各样的客户及各种要求，我能急客户所急，想客户所想，在本职工作范围力求让客户满意，让领导放心。

5、在领导和同事们得关心和帮助下，工作不断改善和提高，决心要更加努力的工作，将本职工作做得更好。

随着邮政企业改革的不断深入，我们工作任务将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更多更广。为此，我将在今后的工作中，更加努力学习业务知识，提高自身技能水平，做好本职工作，以更高的标准严格要求自己。

**邮政营业员工年终总结精选篇4**

来邮政工作已经8 个多月了。回顾这8 个多月的工作，真的是感 慨良多。在县市局领导的关怀和指导下，在各位同事的支持和帮助下， 我不仅迅速的掌握了邮政业务知识，而且掌握了邮政储蓄业务知识， 同时也熟悉了邮政投递相关工作以及农资分销等相关知识，这使我觉 得很充实也很满足。

营业是邮政的四个重要组成部分之一，更是展示我们邮政企业形 象，体现我们精神面貌和综合素质的窗口。我很荣幸我职业生涯的第 一站就是到了这里。在邮政营业大厅的前台工作不仅接触的用户多， 需要协调的事情也多，给我感触最深的就是我们的包裹收寄。我们不仅要详细的咨询用户的寄出地点，更要慎重的验试每一件寄出物品， 同时还得考虑包裹的包装问题。

\_\_\_\_是个石材重镇，会有大量石材样品 邮寄，由于石材一般都比较重，所以需要向客户咨询邮件是否急用， 然后根据不同的资费为客户推荐不同的邮寄方式。随着全名址要求的 标准越来越高，这就要求我们在邮寄的时候要提高录入速度，还好现 在已经可以熟练掌握了。所以我觉得邮政营业是一个用心和用智慧才 能经营的岗位。 在邮政储蓄工作的几个月，自己对储蓄的工作流程熟悉了。

储蓄岗的工作比较单纯，存取款开户销户转账还有一些中间业务，不需要 动脑筋，只要仔细点就好了。因为邮政储蓄是邮政的看家饭碗，所以 为客户提供优质的窗口服务是每个营业员的基本要求，熟练的

业务知 识是前提。邮政是个企业，需要创造价值，所以为客户提供服务和理 财产品同时提高支局收入很关键。

在我工作的那段时间，我努力向客 户讲解邮政代理保险产品的好处和风险，一，保险是一份保障，二保 险比较安全，三保险可以是财富值，同时考虑到储户可能中途用钱 的需要，所以就根据需要将钱分活期，定期，保险组合存储，这使我 对理财有了更深刻的认识。

在过去的几个月中，我也跟着投递班学习过分报纸，分报纸是个 技术活，首先得将进口的所有报纸根据不同的段别分开，然后根据将 报纸分到各个单位。不管风吹日晒都必须准确无误的将包裹邮件送到 客户手中。 第一次送农资还是在 2 月份的时候，坐在麻木车上，冷风吹在脸 上，我很感慨，这就是乡邮人真实的生活，很艰苦，所以我得珍惜我 的工作。种子销售时，我也跟车出去做过，有时一中午卖不到一袋种 子，时间也耗费了，车子也烧油，但是这是自己的职责，在岗一天就 要努力工作一天。 在这 8 个月的时间里，业绩方面做的很不好。我觉得自己完全没 有发挥自己最擅长的营销水平，回到离家最近的地方，很多时候还是 在家里人帮忙拉存款。做保险也没有尽力，认识的人就做不认识的 就不做，这完全不是以前的自己，所以得努力改变这种状况，在以后 的工作中要主动走出去，把自己的定位由就业变为职业。 基层的生活是真实的，我学会了很多，心态也发生了很大的变化， 从开始的浮躁到现在的平静，就像新东方总裁俞敏洪说过，think big ，do small.梦想可以很伟大，但是必须从小事做起，把小事都做好 了其实也就完成了一件大事。所以我选择努力做事，踏实做事。

**邮政营业员工年终总结精选篇5**

在局领导和上级主管领导的精心培育下和教导下，在部门领导的直接指导下，同事们的关心帮助下，我通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，现将20\_\_工作总结如下：

一、思想上，积极参加政治学习，关心国家大事，拥护共产党的正确领导，遵守局里的各项规章制度，政治上要求进步，具有较高的政治觉悟;工作上，本人能忠于职守，严于律已，工作勤恳，严格执行国家金融政策，遵守局里的各项规章制度，积极响应上级行的有关号召，在授权范围内积极开展各项工作。我在许多工作流程的细节上想点子、找方法，在符合有关规章制度的前提下简化流程、提高效率，更好地完成工作要求。学习上，自从参加工作以来，我从没有放弃学习理论知识和业务知识,不断掌握和提高了金融知识，有了一定的理论水平。学习理论的同时，更加钻研业务，把学到的金融知识融会到工作中去，使业务水平不断提高。

二、今年取得的成绩

1、热爱本职工作，进一步提高了工作水平“做好一份工作，首先要爱这份工作”。从事柜员工作以来，我从陌生到熟悉，慢慢的喜欢自己的这项工作，在工作中，爱岗敬业，有效利用工作时间，以高度的责任感和事业心去工作，认真遵守好我行的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语，深入挖掘客户，理解客户需

求，为每一位客户认真登记工作日志，细心做好拜访记录，及时记载客户意见和建议，以此不断丰富自我，提高自己，为客户提供全面化、个性化服务。

2、学习专业知识，进一步提高了专业水平作为基层服务人员，我们直接面对客户，我们的专业技能和知识水平直接关系到客户的满意度，理论知识的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。在工作中，除了自觉参加单位组织的集中学习外，我克服自身惰性，坚持个人自学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，并能够坚持积极主动的学习专业知识，虚心学习向领导和同事请教，在实践中摸索、总结，进一步熟悉工作流程，不断提高自身的工作能力，在具体的工作中，慢慢的形成了清晰的工作思路，确保了工作的顺利完成。

3、规范服务用语，进一步提高了服务水平我深刻理解到自己的一言一语代表着邮储银行的形象，所以在日常的工作中，我时刻以更高的要求规范自己，认真遵守规范化服务要求，坚持微笑服务，做到“来有迎声，问有答声，去有送声”，为客户营造亲切和谐的服务氛围。正确认真的对待每一项工作，全身心的投入到工作之中，热心为大家服务，从小事学起，从点滴做起，不断提高自身的服务水平，做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范，为客户提供规范、优质的理财服务。

三、存在的主要问题：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世，

面对严峻的挑战，我有时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，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。三是业务技能水平还是不够娴熟，需要继续加强。

针对以上问题，现将20\_\_年工作计划如下：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，努力克服自己的偶尔消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导、同事们把工作做得更好。

三是除了要加强自己的理论素质和专业水平外，作为一线员工，我更要不断加强自己的业务技能水平，这样才能在工作中得心应手，高效的完成工作任务。

20\_\_年已经过去，我满怀信心的迎来了20\_\_年的到来。我相信在新的一年在各级领导有序的管理下，在同事们共同努力下我们会取得更辉煌的成绩。而我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、素质高、适应性强、有独立能力、充满朝气、富有理想的复合型人才。“人生的价值在于奉献”，在未来前进的道路上，我将凭着自己对邮政事业的激情和热情，为我热爱的邮局继续奉献我的热血、智慧和青春。

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