# 银行大堂经理实习报告(17篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-17

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么什么样的报告才是有效的呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。银行大堂经理实习报告篇一实习小组：指导老师：实习要求...*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么什么样的报告才是有效的呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**银行大堂经理实习报告篇一**

实习小组：

指导老师：

实习要求：①人力资源部：了解和熟悉生产原理、工艺，主要生产设备，重要生产参数、指标和岗位配置及其职责

②财务部冯部长意见：掌握主要产品电和热的制造过程，熟悉蒸汽的产生、作用、去向(包括一抽、二抽、三抽、四抽)，熟悉除盐水

报告框架：

㈠实习要求完成情况

㈡汽机作业部实习亮点

㈢不足之处及后续实习改进措施

㈣致谢

汽机作业部是轮岗实习的第一站，其主要职责范围是四台汽轮机(包括汽机相关设备)和热网(包括外网)的日常运行和检修，化学化验、检查、鉴定以及抽汽的监控等工作。实习情况汇报如下：

㈠实习要求完成情况

ⅰ.在汽机作业部主要学习了电和热的生产工艺，热网的基本流程以及除盐水的处理流程，并对其工作原理进行了熟悉和掌握。下面将列举电和热的生产、热网、除盐水的工艺流程简图进行相关说明：

电和热生产过程的原理：燃料化学能→蒸汽热能→机械动能→电能。汽轮机就是靠进口和出口的压力差做功。蒸汽在这个压力差下膨胀，流速增加，推动汽轮机叶片转动，蒸汽的内能转化为机械动能。汽轮机出口的真空度越高，蒸汽膨胀越厉害，蒸汽的速度就越快，做功越多，效率越高。

饱和蒸汽就是单位时间内进入空间的分子数目与返回液体中的分子数目相等，而过热蒸汽就是对饱和蒸汽继续加热，使其超过沸点温度。

1#、2#汽轮机是90年代建造的，3#建于20xx年，4#建于20xx年，其中只有1#、2#、4#有三抽蒸汽。一抽蒸汽由中压调控器调节，三抽蒸汽是由低压调控器调节。

热网主要利用三抽蒸汽的热量与管道内的水进行热交换，从而使管内的水温度提高。热水温度控制，夏季为88℃—90℃，冬季为90℃—92℃.

该流程图涵盖了净水系统、一级除盐系统、炉水处理系统、酸碱系统。阳离子交换器和阴离子交换器主要是利用树脂与阴阳离子发生置换反应，除掉里面的ca、mg、ka等离子，然后加氨调整ph值，使进入锅炉的水ph大于9，防止酸腐蚀和在管道、设备中形成垢，从而影响蒸汽的质量。

总之，对上述生产流程基本熟悉，对其相关原理也基本了解。除此之外，分版块分别学习了主蒸汽系统、工业水系统、油系统、化学酸碱系统和凝聚剂加药系统等，在此不作展开。

ⅱ.对一些主要设备也进行了相关了解。除氧器(5台)主要是通过控制温度和压力来除掉水中的氧，防止设备被氧化，混合式加热;其水汽来源主要由三抽、汽平衡、高加疏水、热网疏水、化学补水、凝结水(主要)、循环水。轴封加热器、低压加热器、高压加热器、网加均是表面式加热，通过高温蒸汽与管道进行热交换，从而使管道内的水温升高，蒸汽变为疏水，弯曲的管道有助于与蒸汽增大接触面积，增强效果。冷却塔主要是利用较低温度的空气与喷洒的热水对流进行热量交换，从而使进入凝汽器的循环水温度降低，提高凝结效果，从而使凝汽器的负压降低，提高汽轮机效率。油泵有三种，直流油泵、交流油泵、高压油泵，其中直流油泵是备用油泵，交流油泵主要起润滑作用，高压油泵主要起润滑和调速作用，同时也能带走一部分部件之间摩擦产生的热量，再通过冷油器降低油温，正常运行后由主油泵自动循环。设备一般均采用并联的方式，有助于应对故障。发电机主要构成包括锅炉、汽轮机、发电机、凝汽器、凝泵等。阴阳复苏床主要是在检修阴床和阳床时临时盛装在用的阴阳树脂，节省材料，并对阴床和阳床除盐水的水流走向以及大小反洗进行了相关了解。

ⅲ.学习并掌握相关经济指标。汽机作业部理论上的考核指标：汽耗率=主蒸汽量/1度电，表示发电机每发1度电所消耗的主蒸汽量，取决于汽轮机的效率。而凝汽器的真空又直接影响汽轮机的效率，两者关系是真空每提高1%，汽耗率就降低1%。厂部对汽机作业部的考核指标(kpi)是三抽民用蒸汽量，获取同样的收入，所用的蒸汽量越少越好。供能汽耗率=主蒸汽流量(t)/外供总能，外供总能=供热量(gj)+发电量(万kw·h)×36，而供热量=一段抽汽+三段抽汽，相关单位换算1度电=1kw·h=3600kj，1mj=10^6j，1gj=10^9j。化学考核指标(kpi)是酸耗(工业废酸)、碱耗、磷酸三钠。化学检测指标主要有硬度、溶解氧、电导率、ph、金属离子等，具体除盐水的检测指标不同，每隔两小时监测一次。除盐水包括给水、凝结水、疏水、炉水、蒸汽、除氧水等。除上述指标之外，在控制室了解了电流表、压力表、真空表、指令按钮、生产过程中各种参数，并不断的强化认识，而且还以3#汽轮机为例，对其控制室的排气真空表、一抽压力表、三抽压力表等显示数额与现场设备显示数额进行了对比，加强理解。

ⅳ.了解相关岗位和职责。汽机作业部主要负责检修和运行工作，均由主任负责，运行采用四班三倒方式，每班由班长负责，下设司机和副司机职位;检修设有检修专工，负责检修本体、辅机(如泵类)、公用设备。化学车间主要职责是制备充足合格的除盐水，并对各个系统和设备的汽、水进行化学监督检测，燃料、灰、渣等的化验分析，指导锅炉燃烧，对油的运行监督检测以及油处理，处理电厂的污水工作等等。

㈡汽机作业部实习亮点

在汽机作业部实习，不仅收获了与汽机相关的知识，而且也收获了一些前辈的经验教训。在这里的实习主要有三大亮点：

1.对安全生产的教育方面更加深入具体，比如灭火时对灭火器的使用和适用情形的了解，对一些具体禁止事项进行了了解，比如现场不许抽烟，去现场前2小时内不许喝酒，哪些地方禁止长时间停留，在电气作业部要注意遵守安全距的相关规定等等，安全意识不断提高。熟悉和理解了“四不放过原则”和“四不伤害原则”。

2.在实习的过程中，不断的开动脑筋，经常提出一些问题，比如郑超在讲除氧器水、汽来源的时候，我就提了一个问题，为什么低加疏水不直接进入除氧器，而是先进入凝汽器再循环进入除氧器，但高加疏水是直接进入除氧器?最后经过互相讨论，得出答案是，第一，低加距离凝汽器很近，而距离除氧器很远，这样做可以按照原有的管道运行，从而节省管道材料;第二，对低加疏水进行加热，使其进入除氧器之前具有一定的温度。这个问题也很好的展示了理论与实际的距离。我们一组还提了很多其他的问题，比如在讲凝汽器的时候，就提了为什么凝汽器要保持真空状态?等等。在去生产现场的时候，基本上见到什么就问什么，不懂什么就问什么。在讲热网的时候，高主任特地带领我们去了解外网，以便我们有一个大概的印象。

3.在汽机作业部实习期间，经常与高主任和其他前辈进行交流，高主任经常告诫我们在今后的工作中不要小看任何一件事情，都要用心去做，在学校里学到的知识要与实际相联系，知识转化到实际行动，将事情保质保量的完成，这一过程中你会克服很多，收获很多，也会成长更快。也分享了他的关于人生、生活的一些经验，告诫我们，无论今后是在热电厂发展还是想去其他单位发展，都要利用好现在的时间，学到真本事。分厂张厂长也告诫我们，要好好珍惜这三个月的时间，熟悉各种流程，拓宽知识面，加强认知和实际操作。这些交流都将会给我们提供宝贵的经验，帮助我们在未来的工作、学习、生活中成长更快。

㈢不足之处及后续实习改进措施

在汽机作业部实习过程中，既有亮点，也有不足。主要有两点不足之处：

1.对于相关主要设备的认识仅仅停留在其作用层面，而对于其内部主要的构造和零部件几乎没有了解过。在今后的实习过程中，我将要求指导老师尽可能的涉及到设备的构造方面，同时在学习过程中多想、多问，既要了解工艺流程，又要尽可能的多了解主要设备。

2.实习要求太过于笼统化，没有一个可以量化的标准，执行比较困难，各自执行的标准不同。在今后的实习过程中，我将在实习要求的框架下，结合部门培训计划，严格要求自己达到自己的实习目标。

㈣致谢

在此非常感谢汽机作业部的指导老师，感谢他们的每一次帮助、付出和分享，无论是汽机知识方面，还是经验教训方面，亦或是安全教育方面，都让我获得了一次成长的机会。尽管实习期满，无论实习成效如何，但自身收获很多。再次对你们表示衷心的感谢!

**银行大堂经理实习报告篇二**

20xx年xx月中期到xx月上旬，我在农村商业银行进行了为期xx周的实习。四周的时间里，我见习了大堂经理，参与了商行新开发的“四区网格化金融服务全覆盖管理系统”操作手册的编纂，了解了农商行的信贷流程，体验了初入社会的乐趣与烦忧，实现了一次书本知识与实践经验的深度结合。很感谢行给了我这样一次珍贵的机会，感谢行领导对我的支持、信任，分配适合于我的工作给我，感谢农商行工作人员向我耐心地讲解知识，无私地传授经验。在这短短的四周里，我收获颇多，以下便是我的实习心得：

见习大堂经理时，我掌握了基础业务的流程，如开户，挂失，解挂，办理特殊业务（重置密码，更正银行卡的户名等），办理个人向个人汇款、个人对公储蓄或转账、国内个人结算业务、定期存单业务等等。“进账单”、“现金缴款单”、“国内个人结算业务申请书”、“定期存单”等单据，我曾经在会计课上见过，但一直未能真正了解他们的用途，也不知道如何使用，如今在实际业务中遇上，我终于彻底弄懂了他们，还能够熟练的使用，这无疑深化了我的所学知识。

同时，我还学会了使用存折补登机补登存折，在补登补贴时，难免会接触到各类补贴：“义兵补”“粮油补贴”“高龄补贴”“五保金”“低保金”，深入去了解这些补贴，有利于我了解国家的财政转移支付政策，拓宽我的知识面。另外，我也学到了活卡率（新卡办理后，第二天有一笔1元以上的交易，或者较长时间里卡内余额大于300元，这才代表这张卡是活的），活机率（安装pos机后，每个月至少有五笔交易，并且一个月的交易总额必须在500元以上，这个pos机才是活的）以及替代率（能用自助机器操作的，尽量不到柜台操作以节约人力，节省时间）等概念，这些概念让银行的业务不再神秘，抽象，而是具体化为一个个可以一步步操作的细节。

见习大堂经理，不仅让我收获了专业知识，还让我学会了为客户服务的精神。指导我的那位大堂经理每日都穿着整齐的工作装，带着笑容，亲切耐心地为每一位客户提供他们需要的服务：指导客户填写必要的单据，向客户解释他们有疑惑的业务。有些客户年纪大了，需要来来回回解释很多遍他们才能听明白；有些客户不懂怎么在自助机上储蓄取款，她便耐心的教导。

工作多年，她也不改最初的热忱。初初见习时，我偶有厌烦，她便告诫我说：作为服务行业工作人员就应该时时刻刻为客户着想，本着为客户服务的心，用的服务态度和的服务质量来帮助客户办理业务，这才不辱没这份职业。这句话使我深受教诲。我也下定决心，既然将来要从事服务业，就要拿出应有的服务精神。

我来实习的这段时间，恰逢行研发出一款“四区网格化金融服务全覆盖管理系统”的软件。这款软件旨在实现“深耕四区”走访建档工作的无纸化、网格化管理，提升金融服务水平，促进各项业务发展，推动地区经济繁荣。我有幸参与了这款软件操作手册的编纂。

编纂过程中，我深入、系统、全面地了解了这个系统的组成部分，一方面，我的专业知识与该系统所涉及的知识高度结合，我重温了“贷款五级分类”、“资产负债情况”、“巴塞尔协议”等所学知识，并将他们与实际结合，另一方面，我在实际业务学到了“重置成本法”、“市场评估法”“资金归行率”“三色分类”“四区”等以往不知道或不够了解的知识。为了编好这一手册，我也学习了相关的计算机知识，我对office办公软件的使用也更熟练了。

随着编纂的深入，我不断地惊讶于该软件内容的全面、设计的精妙、构思的周密。由此我想到，在银行稳妥运营的过程中，行不满足于已有的业绩，不贪图现有的安逸，敢为天下先，另辟蹊径，勇于提出新思路，想出新方法并排除万难付诸行动，这种开拓创新精神是难得可贵的，也是我在今后的学习工作中应当参考的。

在我实习期间，这款软件已经在全县成功推广，我与农商行的工作人员一起分享了这份骄傲与喜悦。在不远的将来，我期盼着它能在全市、全省乃至全国推广。透过这一系统，我看到了政府实现网格化金融服务全覆盖的决心，我更坚信我选择金融专业没有错。我要用我所学的知识，促进金融服务的全覆盖，为国人提供更优质的金融服务。

在实习期间，我也对信贷业务进行了一定的了解，由于种种原因，我没能亲身参与一笔贷款从申请到发放的整个流程，但是我查阅了很多已经放款成功的业务资料，向客户经理询问了相关事宜，也有了一点收获。贷款可分为贷款人提出申请、信贷营销员调查、复查、贷审小组审批通过、放款这几个流程。查阅贷款资料时，我发现银行尽可能采取一切措施将风险降到最低：

第一，要求贷款人和担保人（若有的话）提供家庭基本信息（包括收入、收入来源）、身份证、婚姻状况证明、收入证明、房产证（若有的话）、营业执照（若有的话）、企业资格登记证（若有的话）等等，陈述贷款用途并提供相关的证明，书面承诺一定遵守合同约定按时还款或督促贷贷款人按时还款，否则将会以自己的资产抵债或者担保人承担连带责任。

第二，要求信贷营销人员承诺贷款相关人员的信息真实、准确、完整，并对该笔贷款业务承担“四包一挂（即包放款、包管理，包收回，包赔偿，与绩效挂钩）”的责任，从而督促信贷营销人员谨慎放款。

第三，每一次调查、复查都至少是两人一起，既可以减少失误，又能够相互监督。

第四，每一笔贷款都需要经过由行长、副行长、客户经理组成的五人贷审小组审议并多数通过后才能放款，同时贷审小组必须书面承诺对放出去的款项承担一定的责任。这要求贷审小组审慎放款，无疑大大降低了贷款风险。

银行对贷款业务的精妙的流程设计和谨慎的风险管理让我更进一步认识到了贷款对于银行的重要性，也对信贷营销人员面对压力与风险对每一笔贷款负全责的职业精神深感敬佩。

银行柜台是银行工作很重要的一块，但由于只有经过专业培训的人员才可以进入网点办理业务，我无缘进入体验。然而在见习大堂经理时，我目睹了兢兢业业的柜员们在360度无死角监控的柜台里端坐一整个上午和下午，勤恳、耐心、热度、细致的办理业务，他们过硬的专业知识与崇高的职业精神令我深受感动。

在实习过程中，和不同的工作人员相处时，我切身体会到，不同职位工作人员的分工截然不同，每个人都承担着银行这个庞大机构的一部分职能，也许他们只了解只熟悉自己的这一部分职能，但只要每个人做好自己的本职工作，银行便能够正常运转。由此可见分工协作的重要性。另外，不同层级工作人员的工作性质也是迥然不同的。

低层级工作人员的工作较为简单琐碎，每个人只负责自己职权范围内的事宜，风险较小，灵活性较低，有严格的程序规范，趋于标准化，制度化；而高层级管理人员则掌控方向，知道每一个岗位的运作情况，并将各个部门的工作统筹整合，推动整个机构不断向前发展。他们的工作面临着更多的突发情况，处理事情更灵活自主，很难用制度标准去固化，同时他们面临的风险也越大。这些体悟与管理学所学的知识相一致，坚定了我学习更多知识以用于未来生活和工作的决心。

短短四周里，我也体味了一遭踏入社会后朝八晚六的职业生活。试想以后踏入工作的我，经过一天辛苦的工作后，回到家里自己准备餐饭，的确十分辛苦。我真真切切体会到了父母兼顾工作与家庭的不易，体会到金钱的来之不易——每一分钱都凝聚着劳动者的辛勤工作的汗水。我更加感谢为我操劳的父母，也更加明白了勤俭节约这一中华传统美德的内涵。

在实习过程中，除了收获知识，我也有一些自己的思考，对农商行工作有一些小小的建议，皆是个人的一些看法，由于知识储备不够，工作经验不足，若有不成熟的地方，还望多多包涵。

第一，早上的业务特别多，客户常常需要排队等候很久，无形中增加了柜员的压力，也常常造成客户的不满。只开设两个窗口似乎有些不够，如果有条件，我建议可以在早上开设三个服务窗口，在下午开设两个窗口，缓解早上业务的繁忙。

第二，给大厅的存折补登机增设一个开通或取消短信银行的功能。据了解，这项功能在其他银行的自助终端都已开设。开设后，可以减轻柜台的压力，提高替代率，使人力资源的使用更加高效合理。

第三，采取有效措施提高客户的素质。很多业务可以在自助终端自行操作，这样既节省客户时间，又能减轻工作人员的工作量。但大部分客户不知道这一点，于是他们在柜台前排了很久的队；还有一部分客户知道可以自助操作，却不知道如何操作，只好都来询问大堂经理让其代为操作，久而久之对大堂经理形成依赖。大堂经理代劳了很多客户可以自己完成的业务，时间精力不够用，造成大堂里总是大量业务堆积在一起等待着大堂经理处理的局面，给客户留下工作人员不足、长时间等待的印象。由此我认为提高客户素质是必须重视的一项工作。我想到一些可以参考的解决措施：

1、将能够在自助终端进行操作的业务种类及其操作流程做成简单易懂的视频，在大厅的电视上循环播放。客户在排队等候时看到视频，自然也就会去自助终端操作。

2、更进一步，可联系政府，于黄金时段（晚上七点至九点）在河堤广场的电视上展示该视屏，让更多的人了解农商行及农商行的自助终端操作流程。

3、印刷简单易懂操作流程宣传图，在下乡走访以及举办活动时赠送给客户。

4、在自助终端附近张贴大幅的操作流程示意图。

第四，大力发展中间业务。随着利息市场化的不断推进，银行不能继续依靠传统的存贷款利息差来赚取利润。发展中间业务已成为银行赚取利润的重要路径。在众多的中间业务中，除了传统的电子产品，结合农商行所处的环境，我认为应大力发展两项中间业务：理财业务和保险。

1、乡镇的客户由于自身知识有限，大多不了解证券，也不愿意将手中所持的储蓄去购买股票、债券等高风险的有价证券，但他们又不满足于银行提。

供的不高的定期储蓄利息。在这种情况下，农商行可以针对市场需求，设计开发出一些利息稍高的理财产品，集中起一定范围的资金，交由农商行专业人员去投资。一方面可获得利润，另一方面可以吸引更多的客户来农商行储蓄。

2、保险是朝阳产业，未来的发展前景不可估量。在农商行所在乡镇，大部分劳动力都外出务工，留下许多没有收入来源的留守老人和年幼的孩童。老人体质较差，易生病，死亡率也高，孩童容易因为意外事故受到伤害。在这种情况下，农商行可与专业的保险公司合作，设计一些针对留守老人、儿童的意外伤害保险，针对留守老人的养老保险和死亡保险。一方面可以赚取利润，另一方面也能造福一方百姓。

以上这些，便是这四周我的实习心得。我收获了很多，不仅仅是专业知识，还有接人待物，品德素质。四周虽短，但我所收获到的知识却使我终生受用。

**银行大堂经理实习报告篇三**

实习时间：xx年x月x日-xx年x月x日

实习单位简介：xx银行，全称xx银行股份有限公司，总部设在北京，是五大国有商业银行之一。在近百年辉煌的发展历史中，xx银行以其稳健的经营、雄厚的实力、成熟的产品和丰富的经验，深得广大客户信赖，并与客户建立了长期稳固的合作关系。xx银行将秉承“以客户为中心，以市场为导向，强化公司治理，追求卓越效益，创建国际一流大银行”的宗旨，依托其雄厚的实力、遍布全球的分支机构、成熟的产品和丰富的经验，在全球范围内为个人和公司客户提供全方位、高品质的金融服务。xx银行分行西大街支行作为分行的重要组成部分以其优美的环境，丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城市个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。并一直鼎立支持经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用。

实习过程：此次实习的目的在于通过在xx银行的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

实习岗位：大堂经理及综合柜员

实习过程主要包括以下2个主要阶段：

一、培训阶段

(1)通过培训了解单位基本情况和机构设置，人员配备，企业文化和营业网点安全保卫等。

(2)学习掌握人民币的基本方法，鉴别钞票真伪的主要方法和数钞的基本技巧及零售业务技能操作的训练。学习银行卡及基本知识。

(3)学习银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务如定活期一本通存款、整存整取、定活两便、教育储蓄等。银行的对公业务，如受理现金支票，转账支票，签发银行汇票等。银行的信用卡业务，如贷记卡、准贷记卡的开户、销户、现金存取等;联行业务;贷款业务等。

(3)学习银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(4)学习外汇英语及中行柜台营销技巧与服务礼仪。并进行零售业务的综合操作测试。

二、实习阶段

(1)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

(2)跟综合柜员学习银行基本业务操作

(3)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

三、实习内容：

(一)跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。对于4月在各支行开展的“atm机竞赛”活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。同时通过实习还让我们了解银行的业务，中行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务，西大街支行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和平安保险公司联合的平保业务等。我实习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

(二)跟综合柜员学习银行基本业务操作

在学习各种相关银行知识的同时，我还积极向综合柜员学习银行基本业务操作。因为现在银行是实行的柜员制，所以我并没有机会去进行实时操作，所以能做的就是把培训时的技能操作和综合柜员的操作结合起来，寻找两者的不同，并记录下不同业务类型的交易码和分析码及特殊业务的类型。但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。“创建学习性组织，争做学习性员工”每个员工勤奋学习的精神，带动着银行业务的广泛开展。通过与业务员的接触，我还了解了银行的操作流程及储蓄业务方面的知识。储蓄业务实行的是柜员负责制,就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务,即开户,存取现金,挂失,解挂,大小钞兑换,受理中间业务及外汇业务等.对于每一笔业务,我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程,业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类.此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧库,学习如何打印流水,平账报告表,重要空白凭证销号表,重要空白凭证明细核对表,审查传票号是否连续金额是否准确,凭证要素是否齐全等。以及明白了事中监督和事后监督的重大意义。

(三)跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

在实习的大部分时间里，我除了跟综合柜员学习银行业务，分钞、扎钞外就是是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则,成天与客户打交道的大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。营业中的礼仪主要有四大内容：(1)解答客户问题。(2)营业中分流客户。(3)维护大堂秩序。(4)适当理财产品的营销。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。因为中行职责有外汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。

实习收获与体会：通过这次毕业前的实习，除了让我对xx银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

第三，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证件办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度并虚心向他人请教。

最后，还要有明确的职业规划。所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展

**银行大堂经理实习报告篇四**

根据学校毕业实习要求,本人于20xx年2月底到4月底期间在中国农业银行宁海县支行城关分理处进行了为期8周的毕业实习.实习期间,在学校和单位指导老师的帮助下,我熟悉了金融机构的主要经济业务活动,系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作,理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高.现将毕业实习的具体情况及体会作一系统的总结.

一,实习单位简介

中国农业银行是四大国有银行之一,是中国金融体系的重要组成部分,总行设在北京.在国内,中国农业银行网点遍布城乡,资金实力雄厚,服务功能齐全,不仅为广大客户所信赖,已成为中国最大的银行之一.在海外,农业银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉,被《财富》评为世界500强企业之一.中国农业银行宁海县支行城关分理处是宁海县支行直属的一个营业网点,一直鼎立支持宁海经济的发展,在地方经济建设中发挥着极其重要的作用,以优美的环境,丰富的金融产品,竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全,快捷的全方位优质金融服务.

实习过程

此次实习的目的在于通过在农业银行的实习,掌握银行业务的基本技能,熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等.实习过程主要包括以下几个阶段:

(一)了解实习单位基本情况和机构设置,人员配备等.

(二)学习银行的基本业务流程与交易代码,主要包括以下方面:银行业务基本技能训练,如点钞,珠算,五笔字型输入,捆扎等;银行的储蓄业务,如活期存款,整存整取,定活两便等;银行的对公业务,如受理现金支票,签发银行汇票等;银行的信用卡业务,如贷记卡的开户,销户,现金存取等.

(三)了解银行会计核算方法,科目设置与账户设置,记账方法的确定等.区别与比较银行会计科目账户与企业的异同.

(四)总结实习经过,并完成实习手册,实习报告.

·电工实习报告 ·工厂实习报告 ·广告实习报告 ·电视台实习报告

·土木实习报告 ·电信实习报告 ·计算机专业实习报告 ·外贸实习报告

·会计实习总结 ·小学教师实习报告 ·中学教师实习报告 ·教育实习报告

三,实习内容

在正式学习银行业务前,我在实习指导老师的指导下首先学习银行工作必需的基本技能,包括点钞,捆钞,珠算,五笔字型输入法,数字小键盘使用等.这似乎给了我一个下马威,本来自以为银行业务相当的简单,却没发现我原来有这么多基本的技能不会操作.看着同事熟练的点钞,真是又佩服又羡慕,而我只能笨拙的从一张一张数起.对于珠算,刚开始我一直无法理解为什么不用计算器,这不是更方便吗 后来慢慢才了解,原来银行柜员经常需要查点现金,看是否能账实相符,而人民币有多种卷别,在点钞时需要累加,这时使用算盘就要比计算器方便,因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失.

经过一个星期的苦练,我虽然还不能熟练操作银行的基本技能,但大致也掌握了其中的技巧,所谓熟能生巧,主要是靠以后勤加练习了.于是接下来,实习指导老师便让我学习储蓄业务.该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制,就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务,即开户,存取现金,挂失,解挂,大小钞兑换,受理中间业务等.对于每一笔业务,我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程,业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类.此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账,学习如何打印流水,平账报告表,重要空白凭证销号表,重要空白凭证明细核对表,审查传票号是否连续,金额是否准确,凭证要素是否齐全等.

在银行实习,学习柜员间每天交接工作时的对账是必不可少的,对账时除了要核对现金账实是否相符外,还要查看重要空白凭证是否缺失,传票是否连续等等.而柜员间对账也是很有程序的,一般先清点现金,然后再是清点重要空白凭证如存折,银行卡,存单等.

经过一段时间的学习并背记储蓄业务的交易代码和操作流程后,我开始学习银行的会计业务,即针对企业的业务.对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤,记账,复核与出纳.

城关分理处的票据业务主要是指支票,包括转账支票与现金支票两种.对于办理现金支票业务,首先是要审核,看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符,方式就是通过电脑验印,或者是手工核对;再看大小写金额是否一致,出票金额,出票日期,收款人要素等有无涂改,支票是否已经超过提示付款期限,支票是否透支,如果有背书,则背书人签章是否相符,值得注意的是大写金额到元为整,到分则不能在记整.对于现金支票,会计记账员审核无误后记账,然后传递给会计复核员,会计复核员确认为无误后,就传递给出纳,由出纳人员加盖现金付讫章,收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后).转账支票的审核内容同现金支票相同,在处理上是由会计记账员审核记账,会计复核员复核.

四,实习收获与体会

这次实习,除了让我对农业银行的基本业务有了一定了解,并且能进行基本操作外,我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的.作为一名一直生活在单纯的大学校园的我,这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台,为我今后踏入社会奠定了基础.

首先,我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心.在工作岗位上,我们必须要有强烈的责任感,要对自己的岗位负责,要对自己办理的业务负责.如果没有完成当天应该完成的工作,那职员必须得加班;如果是不小心弄错了钱款,而又无法追回的话,那也必须由经办人负责赔偿.

其次,我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养,正所谓做一行就要懂一行的行规.在这一点上我从实习单位同事那里深有体会.比如,有的业务办理需要身份证件,虽然客户可能是自己认识的人,他们也会要求对方出示证件,而当对方有所微词时,他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做.现在银行已经类似于服务行业,所以职员的工作态度问题尤为重要,这点我有亲身感受.在我实习快要结束时,基本业务流程我也算是掌握的差不多了,所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作.

没想到,看似简单的业务处理,当真正上岗时却有这么多的细节需要注意,比如:对待客户的态度,首先是要用敬语,如您好,请签字,请慢走;其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送,最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答.这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度,这样才能在自己的岗位上有所发展.

最后,我觉得到了实际工作中以后,学历并不显得最重要,主要看的是个人的业务能力和交际能力.任何工作,做得时间久了是谁都会做的,在实际工作中动手能力更重要.

因此,我体会到,如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起,用实践来检验真理,使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识,这才是我们实习的真正目的.

**银行大堂经理实习报告篇五**

一.实习目的

本次实习的目的是要把在学校所学的知识充分运用到现实社会岗位中，找到实际差距以更好弥补当中所缺乏的问题所在。在实习当中我会更好的把握问题的方向，弥补平时书本所学的知识的漏洞。同时也通过对银行业务的实习，掌握银行业务的基本技能，熟悉银行日常业务的操作流程以及工作制度等，为今后的工作奠定基础。

二.实习具体内容

实习单位简介

中国工商银行，成立于1984年，在国内30000多个分支机构，与境外50多个国家和地区的410家银行总行建立了代理关系，它是中国五大银行之一，是世界五百强企业之一。作为中国资产规模最大的商业银行，经过20xx年的改革发展，中国工商银行已经步入质量效益和规模协调发展的轨道。xx年末资产总额约52791亿元人民币，占中国境内银行金融机构资产总和的近五分之一。截至xx年末，工商银行总资产134586.亿元左右，居全球上市银行之首。

我所实习的中国工商银行临淄支行分为三个部门，分别是营业部，公司业务部和风险部。三部门间相互联系相互配合，协调一致，才能使银行正常运作。下面介绍一下我实习的岗位：

1.柜面业务岗实习

柜面岗是银行最基础的工作岗位，也是我们平时去银行办理一般业务所接触到的岗位。同时柜面岗分为现金业务区和非现金业务区 ，业务对象分类分为对公业务和对私业务。我在刚开始实习的时候主要在非现金业务柜(对公业务区)学习，通过细致观察和师傅的耐心教导，我从中学到了不少知识。比如：

供应账户开户需要的证件有：营业执照，企业代码证，税务登记证，法人和降半人身份证，授权书，开户许可证，说明书等，非本地单位开户需出示当地人银行开出的为开立基本户的证明。开立银行账户经人像凭批准后次日起的三个工作日后才能办理支付业务。企业与银行办理业务受限就是需要在银行开立结算账户。银行结算账户是指银行为存款人开立的用于办理现金存取转账结算等资金收付活动的活期存款账户。单位银行结算账户暗用途分为基本存款账户，一般存款户，专用存款户和临时存款户四种。基本存款账户是存款人的主办账户，存款人日常经营活动的资金收付及其工资，奖金和现金支取应该是通过该账户办理。一般存款账户用于办理存款人借款转存，借款归还和其他结算资金支付。该庄户可以办理现金缴存，但不能办理现金支取。而专用存款账户则是用于办理各项专用资金的收付，临时存款账户是办理临时机构及存款人临时经营活动发生的资金收付。

2.大堂经理岗位实习

在一半的实习时间里，除了跟综合柜员和客户经理学习银行业务外另外就是向大堂经理学习营销技巧，维持大堂秩序以及解答客户的咨询。我在此实习期间学会了单据管理，例如：如果客户要办卡开户或办存折，我们要为其提供《个人客户业务申请书》并辅助客户正确填写。如果不是本人亲自办理，还需要为其提供《代理人开立个人结算账户核实单》。如果客户要存办理对公转账业务，我们要为其提供《进账单》并让客户将转账支票正反面的付款人，收款人，背书人和被背书人填好，检查公司章有无模糊现象等，检查完毕后将客户引至非现金业务区对应窗口办理业务。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在社交活动中形成的规范准则，时刻在与客户打交道的大堂经理代表着企业的形象和名誉，所以一切要小心谨慎。要想做好大堂经理工作必须要做到干练，稳重，自信，亲和。营业中的礼仪主要有：解答客户问题，营业中分流客户，维持秩序，社当理财产品营销。其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务的操作流程，所以想要做好一个大堂经理，必须要拥有丰富的知识面。

3.公司业务部实习

在剩下的时间里就是在公司业务部实习，公司业务部也就是银行的信贷部门，主要负责给中，大型企业贷款。而企业向银行贷款必须满足一定的贷款条件，例如企业的经济状况良好，需有能力偿还贷款。贷款要提供的材料有很多，例如借款申请书，产品供销合同，企业基本信息报告，企业近三年的从财务报表，特别关注，贷款卡信息，公司股东会决议等等。此外，企业与银行还需签订核保书，最高额保证合同等。具体贷款流程如下：

1> 受理。客户的申请一般由开户行受理和初审，并由该行对受理的贷款提出初步意见。

2> 初审。固定资产贷款初审阶段审查内容主要是下级行申请报告，项目批准文件，业主借款申请书，借款人近期报表状况，项目贷款条件。

3> 评估。贷款项目的青古一半由中国工商银行信贷评估部门组织进行。评估应具备的资料，借款人营业执照，公司章程，贷款证，贷款申请书。公司近三年的审计报告和资产负债表，损益表和县级流量表等。有权部门对项目立项的批复，项目可研报告，环保部门的批复文件等。市场供求，产品价格，行业状况分析资料。项目建设资金来源证明文件等。

4> 审查审批

5> 发放贷款

三.实习心得体会

这次实习，总的来说，有苦有甜。对我来说，是一种挑战，也是一个机会。一个月的银行实习，让我对银行的基本业务有了一定的了解，并且我觉得自己在其他方面的收获也是非常大。我真实地感受到自己所学的知识的浅薄和在实际运用中的专业知识的匮乏。刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措。在学校学到的知识，一旦接触到实际，才发现自己的差距。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意。比如：对客户的态度，首先是要用敬 您好，请签字，请慢走，：其次，与客户传递资料室必须起立并双手接送，最后对客户的一些问题和自学必须要耐心解答。这使我认识到真正的工作当中要求的事我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。作为一名在校大学生，这次的暑期实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会提供一次良好的契机。

首先，我深刻体会到银行工作规范化管理，严格执行标准的重要性。那么，在工作岗位上，必须要有很强的责任心，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。例如，在银行工作，如果没有完成当天的工作，职员必须加班：如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回，那也必须有经办人负责赔偿。同时，遇到不懂得问题向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，按时上下班等。 其次，工作后每个人都必须坚守职业道德和女里提高自己的职业素养，正所谓做一行摇动一行的行规。这一点我从实习单位同事哪里还深有体会。现在的银行已经类似于服务行业，所以支援的工作态度尤为重要。

再次，培养良好的工作习惯，虚心向他人学习，和同时培养钻对合作精神，在实际生活中学习与沟通交流等一些做人处事的基本原则，不断培养好的习惯，不断提高自己的素质。在银行，尽管许多操作看似简单重复枯燥，但要做到保持适中如意的工作热情和长期的准确无误还需要加倍努力以及进一步再学习。从这次实习中，我认识改进了自己的一些缺点，学会了如何戒骄戒躁，耐心谨慎地对待每一笔业务。

认识到这些，我更需要将自己在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，是一个具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

俗话说，千里之行始于足下。这短暂而又充实的实习，对我走向社会起到了一个桥梁的过渡作用，是我人生中的一段重要经历，对将来走上和工作岗位也有着很大的帮助。感谢中国工商银行为我提供了这样一次宝贵的实习机会，感谢工行领导和指导老师对我的教导和支持。

**银行大堂经理实习报告篇六**

在xx银行实习了只有短短的一个月，却使我领悟到许多，真正明白到什么是工作、什么是人生。其中包含的不仅仅有失败带来的压力，也有成功带来的喜悦。

学习银行业务是一个漫长而艰难的过程，由于银行的基本业务也种类繁多，容易被混淆。在学习过程中，要多问多听多想，不断理清条理，工作起来才能得心应手。面对客户的咨询时，一定要清晰地知道他们想要办什么，问题在哪里，解决方法是怎样。而且要主动向客户提出亲切的询问，并及时引导客户办理各项业务。

在与人沟通的方式上，我有了很大的改变。过去不善言辞的我，在为客户解答疑难之外根本不懂得跟他们聊聊天。其实与客户聊天并不是偷懒的行为，而是要通过他们的言谈之间了解到他们的需求，才能有针对性地向客户提出更多的业务帮助。现在，我跟客户交流的同时，不断吸收各种信息，必要时反馈一些重要信息给他们。如果遇到难以捉摸的客户，会懂得运用委婉的言语跟他们交流，以减少客户对自己产生反感的情绪。

在银行工作，服务是最重要的。大堂经理/助理是第一个接触客户的人，往往我们给客户的感觉就会成为银行给客户的第一印象。因此我们要为客户提供的服务，最亲切的微笑以及最有效率的工作。我在接人待物方面，学会了用平和的心态、友善的态度来处理。

至于产品的销售，与零售部的业绩关系十分的密切。而且银行的理财产品多种多样，有保险、有基金、有信用卡等等。这些产品也会分出不同的档次，我们在大堂服务的同时就要发掘客户的理财需求，为他们介绍各种产品。

这次在xx银行实习，与过往的兼职经历有很大的区别。它给了我很多宝贵的工作经验，甚至是人生经验。让我感觉到自己有所成长，对于我将来的职业生涯开创出美好的新章。

**银行大堂经理实习报告篇七**

1引言

据学校毕业实习要求，本人于20xx年x月x日到x月x日在中国农业银行支行进行了为期5周的毕业实习。实习期间，在单位指导老师的帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行会计实务工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况及体会作一系统的总结。

2实习时间

20xx-02-21—20xx-03-27共5周

3实习地点

中国银行支行

4实习的目的

通过在中国银行实习进一步了解和巩固在学校期间所学的各门金融学课程的基本理论和基础知识，学会理论联系实际，增强自我解决实际问题的能力。

通过在中国银行的实习，达到学校的社会实践要求，并在单位指导老师的指导、帮助和教育下，熟悉中国银行的主要经济业务活动，较为系统地学习银行个人金融管理工作和日常业务的操作流程。

通过在中国银行的实习，学会如何更好的适应新的工作环境以及端正自我的学习及工作态度，为更好的走入社会打下坚定地基础。

5企业概况

5.1中国银行介绍

中国银行，全称中国银行股份有限公司，是中国大型国有控股商业银行之一。中国银行的业务范围涵盖商业银行、投资银行和保险领域，旗下有中银香港、中银国际、中银保险等控股金融机构，在全球范围内为个人和公司客户提供全面和优质的金融服务。按核心资本计算，20xx年中国银行在英国《银行家》杂志“世界1000家大银行”排名中列第10位。

中国银行通过全资子公司中银集团保险有限公司及其附属和联营公司经营保险业务。其中，在香港拥有中银集团保险有限公司及其六家分公司、中银集团人寿保险有限公司、东亮保险专业有限公司和堡宜投资有限公司，在内地拥有中银保险有限公司，澳门地区有联丰亨保险有限公司。成立于1992年7月的中银集团保险有限公司在香港保险市场经营一般保险业务，业务品种齐全繁多，业务量多年位居当地同业前列。

中国银行是中国国际化程度的商业银行。1929年，中国银行在伦敦设立了中国金融业第一家海外分行。此后，中国银行在世界各大金融中心相继开设分支机构。目前，中国银行拥有遍布全球29个国家和地区的机构网络，其中境内机构超过10,000家，境外机构600多家。1994年和1995年，中国银行先后成为香港、澳门的发钞银行。

20xx年6月1日、7月5日，中国银行先后在香港证券交易所和上海证券交易所成功挂牌上市，成为首家a+h发行上市的国有商业银行。按截至20xx年12月31日的市值计算，中国银行为全球第四大银行。

5.2关于中国银行的业务

商业银行业务是中国银行的传统主营业务，包括公司金融业务、个人金融业务及金融市场业务。

6实习过程

在这次实习过程中可以说真的是获益良多，大致上掌握了中国银行的各项业务，熟悉了银行日常业务的操作流程以及工作制度等等，从客观上对自己所学的有关银行方面的各项知识和理论有了更深一层的认识。在实习期间，我能够做到虚心学习，认真工作，认真地完成各项工作任务，并与同事建立了良好的关系，得到了行里员工的一致认可。

6.1在银行大堂和顾客接触，了解和满足他们的需求

在银行大堂跟着大堂经理学习，大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带,因此首先就得学习柜面相关知识,才能更好的解答客户问题,引导客户办理相关业务,维持大堂秩序,减轻柜员的工作量,提高整体服务效率。营业中的礼仪主要有四大内容：解答客户问题、营业中分流客户、维护大堂秩序、适当理财产品的营销。在此段时间我学会了如何跟顾客进行沟通，如何使顾客对我们的服务感到满意，另外还有就是要尽心尽力地去帮助他们，例如是帮助他们填写单据或是教他们正确使用自动柜员机，还有就是解答他们有关理财产品的问题。由于实习的时候正值央行加息，所以有很多老年客户来银行办理转存业务，对这么年长的客户，需要提供取号、填写存单、核对、领去休息区等候以及领去柜台办理业务等一系列的服务。当然在服务的过程中最重要的是学会微笑服务。

6.2到吴中西路支行学习,了解银行的基本业务及其流程

我在网点从事的是柜员工作，中国银行储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换,、受理中间业务等。凭证由每个柜员单独进行帐务处理，记帐。但是每个柜员所制的单据都要交予相关行内负责人先审核，然后再传递到上级行事后稽核。而我要做的就是学习柜员间每天交接工作时的对账，对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折，银行卡，存单等等。通过与业务员的接触，我还了解了银行的操作流程及储蓄业务方面的知识。我还学习了交易代码和一些操作流程。以及明白了银行系统中事中监督和事后监督的重大意义。

另外，在这个过程中，我还学习了点钞、凭证翻打、文字录入等技能，这都是一个合格柜员的基本功，虽然这些事情在我没接触之前觉得很难，第一次接触的时候觉得很复杂，但接触多了，我才发现这都是熟能生巧的事。每天练习了也就觉得没那么困难了。

在网点，我还学了一些对公业务。银行对公业务中最常见的是票据业务。在票据业务中第一步是票据的核验，主要是核验印鉴，每个开户的单位都会在银行里留下自己印鉴的模板。在核印鉴的时候，首先利用的是电子核鉴系统，如果电子核鉴系统通过的话就可以办理相应的业务，但是有时候，由于印泥的质量问题，或者是敲章的时候方法不对，使得印鉴在机器中不能核验通过，这时候就要借助手工的方法。手工的方法是要先找出单位在银行开户时预留的印鉴卡，然后把支票上的印章折掉一部分，把剩余的部分与印鉴卡上的核对，这里面最关键的一点是不能自己说通过就行了，要得到业务经理的许可，也就是说要让业务经理也核对一遍。

由于从20xx年3月1日开始，央行发出通知使用新的票据，所以3月1日前后对公柜台特别拥挤，我的一个新的任务就是卖支票，支票包括现金支票和转账支票两类，在空白支票上要敲好银行的行号，名称，还有开户单位的账号等，这几天下来，我每天的手都是酸酸的，不过能得到客户的一句肯定或者一声谢谢，再累我也觉得值了。

6.3到业务管理部学习,了解中行日常的后台运作

业务管理部属于中行的后台管理部门，对于中行的日常运行起着举足轻重的作用。在业务管理部，我阅览一些余额表和凭证，还学会了如何使用复印机，打印机，扫描机和传真机。

业务管理部的重要职能之一是收发各类邮件。银行有一个邮件收发的系统，在这里你能看到各种notes，当然省行的一些文件也是通过这个系统下发的，在渐渐了解了部门的职能，接着就开始了最基层的工作“转发邮件”。这是一项细活，有从省行发来的各种加急通知，需要转发至本行内部相应的部门或本市各支行有关部门。这份工作要求你能用最快时间分辨信件内容分类及对应的部门。我统计了一下，绝大多数的信件都需要抄送给“个金部主任”及“负债、中间业务团队”。所以这两个部门负责的内容之多我想谁都清楚了。举个例子，“负债、中间业务团队”里的“中间业务”是一个很统筹的概念，大凡提及基金、保险、黄金等等负债内容都归这个部门管辖;atm、网点建设都归“渠道”管辖;资产、贷款都是抄送给“消贷”部门;碰上反洗钱，就要抄送给特定的一位领导了。我这份工作听说是一位职员辞职后遗留下来的，一直是张师傅在兼做，于是这成了我接下来每天每时每刻必做的功课，真高兴终于有了能展现自己的机会。很多时候有些紧急邮件不会回复，得一次次地跑去问师傅，几天下来已经能基本熟练操作了，很有成就感。

6.4学习营销和客户关系管理

6.4.1收集客户信息

银行要进行客户细分，针对不同客户的需求提供个性化服务，确立自身的市场定位和经营战略，就必须对自身客户的价值有一个更加全面深入的了解。要解决这个问题最直接的办法就是在与客户的接触中尽可能多地搜集与获取客户各方面的信息，在保护客户商业机密和个人隐私的法律前提下，对群体客户信息进行深层次。多视角的分析，对社会金融机构的客观数据和结构性变化进行对比分析，建立一个完整、科学、客观的客户需求及市场变化的信息分析制度。我每天的工作之一是整理客户的信息，然后把相关信息录入电脑。当然，主管对我严格要求，让我务必好好保存客户信息，不能有外泄的情况发生。

6.4.2做好客户联系，取得客户信息反馈

银行要做好客户服务，从客户那里得到有价值的反馈信息非常重要。从这些反馈信息中，银行可以学到许多有利于业务发展的东西，比如客户购买银行的主要产品只是为了得到免费赠送的礼品，客户可能觉得银行的网站导航不太方便等等。了解到诸如此类的重要信息，银行可以做出相应的调整，例如：改进网站设计、产品或服务，广告以及营销策略等，这样会更好地加强客户关系管理。

6.4.3“商户通”的营销

长城商户通是中国银行顺应电子支付日益普及的趋势，为方便商户收支款项而推出的新产品。以专用固定电 话机为支付设备，以长城借记卡为结算账户，提供安全方便快捷的金融服务功能，让银行开在您的身边。

由于银行业务繁忙，所以有关“商户通”的一些业务就由我这个实习生来完成。王经理来到一台电脑前，她开始教我熟悉“商户通”产品的审核手续，我只记得她最后告诉我“数字绝对不能出错”。“商户通”业务是指为个体批发业主安装一台电 话pos机具作为支付终端，与申请人借记卡卡号、电 话号码和电 话终端绑定，方便快捷，中行正在大力发展这个。我的审核手续说起来其实相当乏味，需要核对“工商注册名”、“工商注册号”、“法人代表姓名”、“刷卡电 话号码”、“终端psim卡号”、“银行户名”、“身份证”、“联系方式”与“经办人”。这一切都在“终端支付系统管理平台”上操作，需要每一笔“业务维护”的“初审”和“终审”。一开始我看得眼睛都直了，生怕出错，一条号码来回看上三五遍才罢休。不一会儿王经理过来催了要审核表，心里咯噔一下，实习并不是为了不出错，我这么慢吞吞的永远不会有好的绩效。于是加快速度，却不马虎，顺利完成了十家企业的终端申请审核。我突然明白，人无完人，犯错这未尝不是件好事。做事，需要的是胆大心细。

7实习的心得与收获

虽然这只是五个星期的实习，虽然短暂但却又非常的充实，对我来说，是大学生涯中甚至是人生中很重要的一部分积累和经验，这在我以后的学习和生活中都会发挥着很重要的作用。而且这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会的一个平台，为我今后踏入社会奠定了良好的基础。而尽快实现角色的转变,是作为一个大学毕业生刚步入社会时要面临的首要任务。对此，我们必须端正好自己的心理和态度。

在学校期间我就已经学习过一些关于银行方面的课程，例如《商业银行业务与经营》、《货币银行学》、《中央银行学》、《投资银行学》等等，这些都为我在银行的实习打下了一定的基础。

这次实习过程中，让我得益最深的就是能够到吴中西路支行和业务管理部学习，因为这些都属于银行内部运营的机构。在这些机构中我学习到了平时书本没有详细介绍的知识。这使我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这三年大学里所学知识的一个巩固与运用。特别要感谢的是我的同事们和上司给我的榜样作用。他们勤奋、努力而且乐于助人，给予我很多鼓励与帮助。

在这次实习过程中，我还体会到了实际的工作与书本上的知识是存在一定距离的，并且我需要进一步的学习。这样才能使我在银行的基础业务方面的知识，不紧紧局限于书本，而是有了一个比较全面和深刻地了解。这些最基本的业务往往是不能在书本上彻彻底底理解和学习的，所以基础实务尤其显得重要。

另外我还体会到我们对待每一样工作都要有必不可少的责任心，做事情要谨慎小心，因为业务是复杂多样的，小小的错误就会给顾客和银行带来损失。还有就是要虚心，有什么不懂的要虚心请教。在这个实习过程中我也无时无刻地感受到了员工之间的团队精神、敬业精神、创新精神和奉献精神。

当一个月的实习时，我收获的不只只是各方面的专业知识的提高，还有就是做人做事的道理。

**银行大堂经理实习报告篇八**

实习目的：

为更好的掌握金融学的知识充分的把所学的知识运用到现实生活中去，加强理论与实践的有效结合，更加深刻的理解对所学知识，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，我在中信银行福州分行华林支行进行毕业实习。希望通过本次实践，能使自己对专业技能进一步的了解，能为自己积累一些宝贵的经验，为毕业后能快速地融入社会打下坚实的基础。

实习时间：xx年x月x日-——xx年x月x日

实习单位：中信银行福州分行华林支行

一、 中信银行福州分行华林支行简介

中信银行福州分行华林支行是中信银行的一个区域性分行.自1999年4月开业以来，我行遵循“稳步发展,争创一流”发展方针，立足与国际银行经营模式接轨，坚持高起点经营,高效率管理,高水准服务，努力构建“精品银行”的良好形象，主要业务有人民币存款,贷款,结算,贴现业务;汇兑,旅行支票,信用卡业务;代理收付和财产保管业务;经济担保和信用见证业务;经济咨询业务;外汇存款,汇款,放款,担保业务;在境内外发行或代理发行外币有价证券;贸易,非贸易结算;外币票据的承兑和贴现,买卖或代理买卖及外币有价证券;外币兑换;出口信贷等。

二、实习的主要工作内容

在中信银行福州分行华林支行的信贷部实习的主要工作有：参与银行一些资料的整理，还有就是在和大堂经理柜台前，参观一些存贷款的业务操作，还有就是和与信贷人员一起到企业进行信贷的贷前调查工作。学习了中信银行福州分行华林支行的信贷部信贷授信审批的流程，以及贷后的监督预警工作。

在整个实习的过程中印象最深刻的就是对授信企业贷前的调查。在我实习期间刚好碰上对钢铁股份有限公司3000万元专项额度授信的调查及产品开发这个项目。

信用风险管理业已成为商业银行所面临的首要的战略问题。而在我国国有商业银行面临上市的要求的同时，进行信用风险管理更为重要。而中信银行对信用风险管理方面，采取在对信用风险进行识别、评估和预警的基础上，论述其有效防范信用风险的策略。

作为一名实习生我跟着中信银行福州杨桥支行信贷部的信贷人员对于钢铁股份有限公司的这个项目进行了实地的调查。通过对该公司的贷前调查，让我深刻明白了，贷前调查重要性和调查的主要内容。

中信银行福州分行华林支行信贷部的贷前调查主要是对借款人情况进行分析包括企业基本情况，近年的成绩及发展规划进行调查;企业的财务状况进行分析主要的会计科目分析，有关财务指标分析;流动资金需求的合理性分析。对上述方面进行认真贷前调查，分析是否对其进行授信工作的依据。

中信银行福州分行华林支行通过分析会计师事务所对钢铁股份有限公司审计出来的相关报表，来了解该公司近年的整体财务情况，然后进行适当的有根据的预测未来的发展情况

钢铁股份有限公司是福州一家较早建立的从事钢材生产和有关钢材方面的公司。公司的业务经营范围包括钢铁冶炼、加工，电力、煤炭、工业气体生产，码头、仓储、运输等与钢铁相关的业务，技术开发、技术转让、技术服务和技术管理咨询服务。公司实际业务主要从事高档钢材和其他钢铁产品的冶炼、加工和销售。本公司是的一家发展潜力很大的钢铁企业。重组后公司生产和销售多种规格的高档钢材和钢坯，主要产品包括冷轧板卷、热轧板卷、无缝钢管、高速线材及钢坯。

在金融危机给各行各业都带来相当大的冲击的同时也个钢铁行业产生一定的影响，公司为了提高公司经济效益，决定采取加大生产，想要购买煤炭钢材等原材料。所以想向银行贷款3000万。

四、个人对钢铁股份有限公司的评价

(一)从企业基本情况看 1、经营环境：公司地理位置优越，所在城市是海峡西岸经济区的中心地区，随着海峡西岸的发展，公司所在地的工业、商贸和交通运输业都逐步发达起来。

2、经营设施先进性：公司围绕技术创新体系建设,努力提高创新成果转化为生产力的效率和效果。技术开发不断，公司技术创新形成了加速发展的良好态势。

3、市场拓展和销售渠道：公司产品主要在国内市场销售，也有一些产品出口。本公司在国内冷轧板卷、热轧板卷、无缝钢管等产品的制造和销售方面处于领先地位。公司致力于生产高档钢材，实行替代进口战略，以更好地满足国内市场对高档钢材的需求。公司拥有先进的生产技术和设备，是一个现代化的综合性钢铁公司。

2、行业稳定性和前景分析：20xx年以来,世界钢铁业开始进入新的增长发展阶段,全球钢铁业供需两旺,钢材价格呈不断上升之势。cru 全球钢材价格指数从20xx 年年底的94.6 点上升至20xx 年年底的176.2 点,充分显示了目前世界钢铁业所处长周期景气特色。

3、担保，担保人是福州汽车公司，担保公司和本公司有业务上往来，主要是高级钢材方面，该公司资产情况较好，注册资本5000万，信用度较高。

4、公司的领导能力分析，公司的法人代表陈\*大学本科毕业，但是受过专业的管理课程培训，领导能力不错。

(二)短期偿债能力分析

1、流动比率=流动资产/流动负债=116112391.3/94332510.18=1.230884。 根据企业自信登记评估标准，流动比率应>1.5.最佳值应为2。说明该企业流动性较弱,可能短期偿债能力较弱。

2、速动比率=(流动资产-存货)/流动负债=(116112391.3-33716565.55)/ 94332510.18=0.873462。

速动比率更能准确的反映企业的短期偿债能力。最好是大于1，而这个企业小于1，说明短期偿债能力较低。

3、现金比率=(货币资金+短期投资+应收票据)/流动负债=(16060770.12+0+0)/94332510.18=0.1703。

在评价企业变现比率时候，一般认为现金比率不是很重要的指标，因为一般不可能要求企业全部用现金和短期证券来偿还短期负债，但是当企业的应收账款和存货出现问题时候，现金比率就显得尤为重要了。现金比率是说明企业即可的变现能力。根据企业资信等级评估标准，现金比率应大于0.2，而这家企业是0.1703，不符合要求。

(三)长期偿债能力分析

1、资产负债率，是指企业负债总额同资产总额之比。该指标反映企业在资产中有多大比例是通过借债来筹措的，揭示了资产与负债的依存关系，也是衡量提供债权人得到企业资产的保证程度的重要指标。即面临破产清算企业对债权人权益的保障程度。

资产负债率=负债/资产=(流动负债+长期负债)/资产总计=(94332510.18+413684070.7)/614891930.1=0.8262。

资产负债率的大小反映企业对债权人资金的利用程度。比率越大说明利用借入资金获取利润的机会越大，但另一个角度，负债越多，表明自身资金实力不强，债权人权益风险比较大。从长期偿债能力的角度来看，资产负债率越低，财务风险越低。根据企业资信等级评估标准，资产负债率小于70%，该公司的资产负债率为0.8262，不符合符合要求，表明该公司负担偿债能力较差。

2、权益比率=所有者权益/资产=106874640/614891930.1=0.1738

该比率反映了资产中股东提供的资金所占的比重，是资产负债率指标的反面，股东权益越大，资产负债率越低，企业债务风险小，反映企业长期偿债能力强。该公司所有者权益比率偏小，企业的财务风险较大。

3、产权比率=负债/所有者权益=(94332510.18+413684070.7)/106874640=4.7534

该指标反映债权人提供的资本与股东提供的资本的相对关系，反映了企业资本结构是否稳定，也反映了债权人投入的资本受到股东权益的保障程度。反映了所有者权益对债权人的保障程度。该指标要求要企业文化和营业网点安全保卫等。

2）学习掌握人民币的基本方法，鉴别钞票真伪的主要方法和数钞的基本技巧及零售业务技能操作的训练。学习银行卡及基本知识。

3）学习银行的基本业务流程，主要包括以下方面：银行的储蓄业务如定活期一本通存款、整存整取、定活两便、教育储蓄等。银行的对公业务，如受理现金支票，转账支票，签发银行汇票等。银行的信用卡业务，如贷记卡、准贷记卡的开户、销户、现金存取等；联行业务；贷款业务等。

3）学习银行>会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

4）学习外汇英语及中行柜台营销技巧与服务礼仪。并进行零售业务的综合操作测试。

二、实习阶段

1）跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

2）跟综合柜员学习银行基本业务操作

3）跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

三、实习内容：

一）跟支行主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里，我主要跟主任学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件。一方面要学习相关的实务操作，其中会计占决大多数，既要强化已有的知识，还要学习新的知识，另一方面，还要学习人民银行下达的相关文件。结合中行金融报，金融研究等杂志刊物，了解银行改革的方向，动态。

银行的创新和进步，是与国外银行竞争的基本条件。所以银行从上到下，都要树立一种竞争意识，服务意识。对于4月在各支行开展的“atm机竞赛”活动就是要提高银行人员的服务意识，增强其服务理念，以优质的服务让顾客满意。同时通过实习还让我们了解银行的业务，中行的业务结构较为多元化有公司业务，个人业务，资金业务，网上银行业务以及国际业务，西大街支行主要划分有4个板块，有对公业务，对私业务，其他业务以及和平安>保险公司联合的平保业务等。

我实习的主要是对私业务，主要包括个人结算、银行卡业务、个人理财类产品为主的个人中间业务体系。

二）跟综合柜员学习银行基本业务操作

在学习各种相关银行知识的同时，我还积极向综合柜员学习银行基本业务操作。因为现在银行是实行的柜员制，所以我并没有机会去进行实时操作，所以能做的就是把培训时的技能操作和综合柜员的操作结合起来，寻找两者的不同，并记录下不同业务类型的交易码和分析码及特殊业务的类型。

但是就是从旁边的学习中，我同样学到了很多的东西。当银行提出从以产品创新为中心到以顾客为中心转变的原则时，就是对业务员最大的挑战和考验。业务员所要求的不仅是熟练的业务操作，更应懂得如何同顾客交流，为顾客服务，服务优于管理，一个好的管理者更是一个好的服务者。起初对于那种一张报纸，一杯茶的管理者的生活在这彻底改变，报纸是了解客户，了解银行的手段。茶是服务于客户的。

“创建学习性组织，争做学习性员工”每个员工勤奋学习的精神，带动着银行业务的广泛开展。通过与业务员的接触，我还了解了银行的操作流程及储蓄业务方面的知识。储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，挂失，解挂，大小钞兑换，受理中间业务及外汇业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。

此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧库，学习如何打印流水，平账报告表，重要空白凭证销号表，重要空白凭证明细核对表，审查传票号是否连续金额是否准确，凭证要素是否齐全等。以及明白了事中监督和事后监督的重大意义。

三）跟大堂经理学习大堂营销技巧及解答客户咨询

在实习的大部分时间里，我除了跟综合柜员学习银行业务，分钞、扎钞外就是是跟大堂经理学习大堂营销技巧，维持大堂的排队秩序及解答客户的咨询。在大堂工作要特别注重礼仪，礼仪是人们在交往活动中形成的行为规范与准则，成天与客户打交道的大堂经理，代表着企业的形象和名誉，所以一切都要小心谨慎。经理告诉我要做好大堂的礼仪工作，就必须做到以下四个方面，干练、稳重、自信、亲和。

营业中的礼仪主要有四大内容：

（1）解答客户问题。

（2）营业中分流客户。

（3）维护大堂秩序。

（4）适当理财产品的营销。

其中解答客户问题就要求大堂经理必须了解银行的每一业务及其操作流程，所以要想做好一个大堂经理，必须拥有丰富的知识面。因为中行职责有外汇类职能所以在中行做大堂经理时我的主要任务就是负责引导外籍顾客的外币储蓄及兑换工作。

实习收获与体会：

通过这次毕业前的实习，除了让我对xx银行的基本业务有了一定了解，并且能进行基本操作外，我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。

在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。比如：如果是一个柜员的汇款业务没经其他柜员审核，汇款就不会发出，柜员就会受到风险处罚。如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。所以在办理与银行现金有关业务时一定要谨慎细心。

其次，我觉得尽快完成自己的角色转变。

对于我们这些即将踏上岗位的大学生来说，如何更快的完成角色转变是非常重要和迫切的问题。走上社会之后，环境，生活习惯都会发生很大变化，如果不能尽快适应，仍把自己能学生看待，必定会被残酷的社会淘汰。既然走上社会就要以一名公司员工的身份要求自己，严格遵守公司的各项规章制度。

第三，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。

比如，挂失业务办理时需要本人亲自持本人身份证件办理。而在实际业务发生时往往很多人因为身份证丢失而持本人户口簿或他人持身份证为丢失人挂失等虽然可能明知是本人，这些都是不被允许的。而当对方有所疑问时，也必须要耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度并虚心向他人请教。

最后，还要有明确的职业规划。

所以今后在工作之余还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。

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