

银行网点分理处个人工作总结 (精选4篇)

篇1：银行网点分理处个人工作总结

20xx年在行长室的领导下,各部门的帮助配合下,我们分理处全体员工认真学习、贯彻和落实各项规章制度。围绕市分行提出的“*****”，以服务工作为中心，结合分理处的工作实际，充分发挥分理处的服务窗口形象，做好全行的会计结算业务，为我行的全年工作做一份努力。

一、做好日常的服务结算工作

做为支行分理处，是一个大型综合网点，既是对外服务窗口，又是全行的业务处理中心，我们认为最重要的就是做好日常的业务处理，对外做好服务工作，对内做好结算工作。

1、节前节后是大量的现金投放与回笼，春节前为满足客户对现金的需要，从人民银行取2款1.5亿，春节一过，又向人民银行回笼了6500万现金。

2、对每年二次的学校收费我们在人员上、业务上给予最大的配合，对收回的现金及时清点入库，并及时开出行政事业收收费发票交回学校，将款项及时划入财政。

3、做好春节及5.1节期间的业务员、管库员及网点的安全保卫工作，考虑到分理处人员比以往减少，在节前即通知各网点要求做好入库钱钞的标准质量，以加快回笼资金的入库，减少库存。

4、参加***大型演唱会的门票出售收款工作，并按排好相关的各项工作，保证在此期间的资金人员安全。

5、上半年协调三个部门做好网上银行的安装工作，并对相关企业进行业务及电脑知识上的培训，努力减少睡眠户的产生。至下半年，为更好地开展电子银行业务，在行长室关心下由分理处与公司业务部负责电子银行的安装服务工作，除了安装与业务知识宣传外，我们更做好对电子银行业务的落地处理工作，一年来未发生有任何的重复、错划或漏划等差错。

6、做好、版本的前期测试及投产工作。

7、配合**支行做好对**公司售房款的接款及清点工作。

8、做好本外币帐户清理及结转工作，在11月完成了帐务上收工作，同时在12月底我们成功完成与外管局的信息核对与纠错工作。

9、对电信及中油公司、石油公司的帐户信息调整工作。

10、应电信局的邀请，由***对电信局全辖的出纳人员进行假币培训。

11、代理业务处理从个人业务部转到分理处处理，并将全行各储蓄网点的代发工资业务集中，提高工资入户的速度，满足客户要求。

12、7月份完成不良资产证券化工作，共户总金额，同时这些帐户也予以销户处理。

13、7月份保卫日间库值班撤销，由分理处管库人员进行交接，同时，业务人员从分理处划归业务保障部管理。

14、银行承兑汇票保证金、委托贷款于8月23日顺利移行，加强了保证金及委托贷款的管理与控制。

15、676台支付密码器的更换与清理工作在各部门的配合努力下已全部完成。

二、提高服务质量，保证各项业务的顺利开展

分理处集中了全行会计业务的大后台，相对其他所有网点在业务水平上、业务范围上、服务手段上要求更高，而业务水平与服务技能相依附，只有提高了业务处理能力，才能为客户服务好

1、我们利用每星期二的例会，进行服务讲评，指出员工在临柜服务中的不足，并按员工的临柜表现进行奖励与处罚，以提高整体服务水平。

2、在服务讲评后进行业务培训，特别是对新业务的培训，今年的业务更新比往年更快，如银行承兑汇票保证金的管理、银行承兑汇票的业务处理流程、委托贷款的处理、版本升级、更有今年最重要的帐务上收，都要求每位员工及时了解掌握，仔细应付，从而以高业务水平来更好地服务客户，提高服务水平。

3、应地方税务局的免税单及恢复他行扣税程序要求，在行长室的多次努力下，市分行科技部为我行解决了程序问题，目前这项工作顺利开展，满足了地税局对我行的服务要求。

4、TM机的钱箱由各网点自行安装，为分理处节约半个劳动力，因**所撤并后分理处的柜面压力明显增加，我们利用这次的ATM管理方式的改变而改善柜台压力，同时将代理业务集中在二个窗口，并设一个“贵宾客户优先办理”窗口，以分流客户，改变各种客户一堆扎的局面，经过努力在四季度中存款任务有了很快的发展。

5、自11月以来，在行长室的布置下我们每天进行晨会制度，总结分理处前一日的工作情况，当天的工作安排、或传达重要的会议信息等，并着重强调柜员的制度执行。

6、经过几个月的努力，我们完成电信局、供电局、社保基金的委托收费通过电子交换系统的工作，前期我们化费大量的人力与时间和各商业银行核对帐户信息，保证了实时

扣费的安全准确，得到了电信与供电部门的肯定。

7、自11月12日开始客户的电费缴费由工行、农行与建行三家联合，从与供电局的业务联系、程序改造到最后的个人与对公业务的开展，分理处动了很很多脑筋，与供电部门努力配合，目前这项工作正顺利开展。

8、为加强银企对帐，减少风险，银企面对面对帐工作10月份开始由分理处集中处理核对对帐结果，在11月我们结合帐务上收工作的特点调整柜员岗位，专门设置银企对帐岗并兼电子银行的上门安装，努力为客户做好服务工作。

三、配合做好行里的服务工作及工会工作

1、对各部门提出的要求及时解决，如会计结算部、公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。如学校收费工作，因分理处有4人参加第九届的技术比武，人员本来就紧张，但我们尽量安排出上门收费人员，同时安排员工加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印工作。

2、分理处的业务种类多，业务相对较忙，再加柜员平时比较注重业务技能练习，分理处练就了许多技术能手，此次技术比武分理处派出了四名选手参加比赛，取得了骄人的成绩，***、**、***三人更被选中代表市分行参加省分行的比赛，其中***参加了全国比赛并取得好成绩。她们成绩的取得更有整个分理处员工的辛苦与努力。

四、尽早安排顺利完成年终决算工作

今年与往年不同的是全行一本帐，以支行为核算网点，帐务上收支行分理处，这次的年终决算对我们提出了更高的要求。

1、尽早安排，责任落实到人，将年终该做的事项详列清单，并定出工作完成的时间表。

2、核实清理帐户，今年共清理长期不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用情况，特别是今年增加及变动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不当的及时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭证、权限卡、支付密码器等各项核算要素的管理情况进行详细的检查，检查有无已发未领或长期不用的印章。

5、全面核实各项垫款、实物与库存，做到帐帐、帐卡、帐实、帐折、帐表、帐据、内外帐务相符

五、加强制度执行工作，防范风险

1、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、定时不定时地巡查营业场所，发现有违反制度的做法及时提出并督促整改，严格制度执行。

3、因分理处人员进出多，稳定系数低，在业务处理中我们对差错不敢掉以轻心，每发现一笔差错，我们就与差错柜员探讨差错发生的可能，指出不足给予批评，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着许多的不足，特别是在制度的执行上我们还不够加强力度，同时员工的素质还是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。所以在20xx年我们主要也是从制度的执行上与提高员工素质上入手，提高分理处的工作水平。

1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。

3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

篇2：银行网点分理处个人工作总结

两年来我一直在中国XX银行__市XX分理处工作，今年7月份跟随分理处从X X支行转到区分行XX部，经历了不同的上级主管行领导；我也在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，从最初的储蓄柜员成长成为__银行优秀的个人客户经理。两年来，无论作为普通的柜台人员还是客户经理，我都始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这两年来学习工作情况总结如下：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加分支行党支部组织的各项学习活动，并注重自学，认真学习了胡锦涛七一重要讲话、十六届四中全会关于加强党的执政能力的决定等，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性，强化了廉洁自律的自觉性。认真学习__银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，根据分行安排我参加了个人理财师和个人客户经理的培训。在每周一

次的培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理的角色。通过分行提出的“将XX银行打造成区域市场内客户首选银行”和“XX银行要成为大__市场份额第一”的目标学习，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了建行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在__银行XX分理处工作的两年中，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从储蓄员到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

第一，作好客户分流工作，完善排班制度。作为储蓄员期间，我针对分理处客户排队严重的现象，在当时还没有大堂经理和人员没有增加的情况下，我经过认真分析和对业务流水的统计，同时借鉴其他行的经验，在和领导沟通交流以后，提出了设立综合柜台，将对公业务和对私业务合理的联系和统一起来，提高了柜员办理业务的效率，也在一定程度上缓解了客户排队带来的压力。此后，这种成功排班经验被介绍给支行其他分理处，并在一定范围内推广。

第二，改进绩效考核办法，提高员工积极性。原来分理处为了员工的团结，提倡同工同酬，不鼓励拉大员工间的绩效收入，然而却挫伤了部分员工的积极性，使得储蓄柜员和会计柜员间，甚至储蓄柜员间也有一定矛盾。分理处领导对此很重视，为此我提出了__性的建议，就是要完善绩效考核办法，分理处提高二次绩效分配的比例，鼓励员工多营销，多办理业务。并实现单纯的服务型向服务营销型的转变。当时大家并不真正理解什么是服务营销，还表示一定的怀疑。但从今年区分行提出了要“将XX银行打造成区域内市场首选银行”，并明确表示网点要从传统的单纯服务型向服务营销型转变，大家才真正的理解。而我们琅西分理处已经实行有一年多了。分理处的中间业务收入和人均绩效子在支行的排名也从比较落后的名次，升到支行前列。

第三，锐意进取，创新营销新思路，为XX支行和XX分理处争得了荣誉。作为__银行个人客户经理，我代表XX支行参加XX银行广西区分行客户经理XX年前第二季度的电子银行第一、第二届劳动竞赛，在全区1000多名客户经理中脱颖而出，两次均排名第一。并且每次积分都是比第二、第三名积分的总和还要高。我的经验总结《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金 - 谈电子银行营销》，发表在XX银行总行网站上，桃源支行专门为此开设“客户经理营销”专栏长达半年多。我多次作为优秀客户经理代表随区分行电子银行部的领导到建行XX支行、XX支行、XX支行、新城支行进行经验交流。同时在我担任客户期间，琅西分理处的保险营销更是突破了两年来保险营销零的记录，基金的销售也是在支行领先地位。一时我在XX银行内部声名赫起。根据支行办公室要求，XX支行七星西分理处的5位员工每人每天连续一个星期来和我跟班学习，并回去写成工作总结。付出总有回报，在第一届比赛中，我获得第一名，让我获得去香港学习考察机会；在第二届比赛中，我又获得第一名并作为唯一的特等奖获得者，获得一台价值XXXX元的笔记本电脑的奖励。我也在XX支行全行经营大会上登台领取支行额外给的专项奖励。

第四，坚持理论联系实际，勇于探索新理论、新问题。我习惯将平时工作中遇到的问题和一些成功的做法，记录在个人客户经历日志中，并定期整理，然后经过思考和讨论后，形成论文，先后在__银行内部网站发表《SWOT分析：中国商业银行客户经理制》、《中国XX银行客户经理制运行及研究》、《正确认识客户投诉提高服务竞争力》、《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金 - 谈电子银行营销》等论文。另外作为支行特约通讯员，我注意观察周围的人和事，并将其中的一些有代表性和重要性的事情，写成了多篇通讯报道。此外还写其他一些随笔，获得领导和同事们的广泛好评。

第五，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是__银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。分理处也实现零有效投诉的目标。

此外，我积极参加支行组织的各项集体活动。如先后参加支行工会组织的气排球比赛，跟随支行团支部到横县参加植树活动，到朝阳广场参加学雷锋活动等等，为此我获得XX年“工会先进员工”称号。

今年7月份由于XX分理处被划分到区分行XX部，一个同事被调走，另一个同事因早产而请假四个月，分理处人员就显得特别的紧张，在新人还没有到位的情况下，我牺牲自己，无怨无悔的进柜台顶班了三个多月。以身作则，和同事们一起顶过了最艰难的时期，得到了区分行XX部领导的高度赞扬。

两年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

篇3：银行网点分理处个人工作总结

在过去一年的工作学习中，我认识到：工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我通过成人参加了*大学的本科函授，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。下面就是本人的工作总结：

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮助

和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为*分理处的服务比其他银行的好，都愿意来这里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去年更是从年初的日均*多笔上升到*多笔，人均笔数列居全行榜首，每天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“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，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

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，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

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。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对邓小平理论、市场经济理论、国家、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，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，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。

篇4：银行网点分理处个人工作总结

两年来我一直在在中国XX银行__市XXX分理处工作，今年7月份跟跟随分理处从XX支行转到区区分行XX部，经历了不同的的上级主管行领导；我也在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，从最初的储蓄柜员成长成为__银行优秀秀的个人客户经理。两年来，无论作为普通的柜台人员还是客户经理，我都始终遵循循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这两年来的学习工作情况总结结如下：

首先先，自觉加强政治理论学习，，提高自身修养。我积极参加加分支行党支部组织的各项学学习活动，并注重自学，认真真学习了胡锦涛七一重要讲话话、十六届四中全会关于加强强党的执政能力的决定等，进进一步提高了自己的理论水平平与政治素质，保证了自己在在思想上和党保持一致性，强强化了廉洁自律的自觉性。认认真学习__银行新出台的的各项政策，学习分、支行的的经营分析会议，使自己在在一线服务中更好的执行上级行的的各项政策，提高了执行力力。

此外，根据分行安安排我参加了个人理财师和个个人客户经理的培训。在每

周周一次的培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理的角色。通过分行提出的“将XX银行打造成区域市场内客户首选银行”和“XX银行要成为大____市场份额第一”的目标学习，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了建行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

在____银行XX分理处工作的两年中，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从储蓄员到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

第二，改进绩效考核办法，提高员工积极性。原来分理处为了员工的团结，提倡同工同酬，不鼓励拉大员工间的绩效收入，然而却挫伤了部分员工的积极性，使得储蓄柜员和会计柜员间，甚至储蓄柜员间也有一定矛盾。分理处领导对此很重视，为此我提出了____性的建议，就是要完善绩效考核办法，分理处提高二次绩效分配的比例，鼓励员工多营销，多办理业务。并实现单纯的服务型向服务营销型的转变。当时大家并不真正理解什么是服务营销，还表示一定的怀疑。但从今年区分行提出了要“将XXX银行打造成区域内市场首选银行”，并明确表示网点要从传统的单纯服务

第三，锐意进取，创新营销新思路，为XX支行和XX分理处争得了荣誉。作为____银行个人客户经理，我代表XX支行参加XXX银行广西区分行客户经理XXX年前二季度的电子银行第一、第二届劳动竞赛，在全全区1000多名客户经理中脱颖而出，两次均排名第一。并且每次积分都是比第二、第三名积分的总和还要高。我的经验总结《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金——谈电子银行营销》，发表在XX银行总行网站上，桃源支行专门为此开设“客户经理营销”专栏长达半年多。我多次作为优秀客户经理代表随区分行电子银行部的领导到建行XX支行、XX支行、XX支行XX银行内部声名赫赫起。根据支行办公室要求，XX支行七星西分理处的55位员工每人每天连续一个星期来和我跟班学习，并回去写成工作总结。付出总有回报，在第一届比赛中，我获得第一名，让我获得去香港学习考察机会；在第二届比赛中，我又获得第一名并作为唯一的特等奖获得者，获得一台价值XXXX元的笔记本电脑的奖励。我也在XXX支行全行经营大会上登台领取支行额外给的专项奖励。

____银行内部网站发表《SWoT分析：中国商业银行客户经理制》、《中国XX银行客户经理制运行及研究》、《正确认识客户投诉提高服务竞争力》、《千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金——谈电子银行营销》等论文。另外作为支行特约通讯员，我注意观察周围的人和事，并将其中的一些有代表性和重要的事情，写成了多篇通讯报道。此外还写其他一些随笔，获得领导和同事们

第五，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对对外服务的窗口，是____银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。分理处也实现零有效投诉的目标

。

XXX年“工会先进员工”称号。

7月份由于XX分分理处被划分到区分行XX部部，一个同事被调走，另一个同事因早产而请假四个月，分理处人员就显得特别的紧张，在新人还没有到位的情况下，我牺牲自己，无怨无悔的进柜台顶班了三个多月。以身作则，和同事们一起顶过了最艰难的时期，得到了区分行XX部领导的高度赞扬。

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。