# 银行综合管理部个人年度工作总结

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-04-29

*银行综合管理部个人年度工作总结【通用6篇】总结是做好各项工作的重要环节。我们可以在不断总结中可以全面地，系统地了解以往的工作情况，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高我们个人的工作效益。以下是小编整理的银行综合管理部个人年度工...*

银行综合管理部个人年度工作总结【通用6篇】

总结是做好各项工作的重要环节。我们可以在不断总结中可以全面地，系统地了解以往的工作情况，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高我们个人的工作效益。以下是小编整理的银行综合管理部个人年度工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**银行综合管理部个人年度工作总结（精选篇1）**

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。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。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，

我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里贾琳同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我十分适合在储蓄做，因为我的脾气十分好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，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京的务工人员来办理个人汇款，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，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

**银行综合管理部个人年度工作总结（精选篇2）**

时光荏苒，光阴似箭，我来到\_\_X已有大半年了。这段时间里，我完成了两个方面的转变，一是社会角色的转变，我从不谙世事、缺乏社会经验的学生转变成了一个能基本独立完成所在岗位本职工作的银行工作人员；二是学习方法和方式的转变，在学校时主要以理论学习为主，在现实工作中更多的是强调学习的实用性，更加偏向理论与实践联系的紧密性。在这半年的时间里，我对银行的日常运作、业务流程以及相关岗位的职责都有了一定的了解，在业务技能上，我也取得了一定的收获，但也存在着许多不足之处，现总结如下：

一、业务方面

在刚刚加入\_\_X的时候，我从大堂开始了职业生涯。一开始，我对这份工作重要性认识不足，认为工作单调而重复，技术含量不足，在工作中产生了一定的消极情绪。经过一段时间的深入了解，我认识到了大堂是迎接客户服务客户的第一线，银行业绩与口碑的好坏，和大堂的表现有着紧密的联系。

后来，我被分配到了高柜柜员岗位进行锻炼，我又认识到了柜员岗位是银行把控风险的第一道铁闸，每一张业务单，甚至每一个签字都关系到银行所承担的风险，甚至关系到银行立身之本——信用。通过这些不同岗位的锻炼，我认识到基层的工作是最磨练人，最锻炼人的。只有真真正正从小事做起，从一点一滴做起，才能不断提高自身的能力。因此，我努力熟悉业务流程与规章制度，苦练基本功，积极主动地与老柜员交流沟通，并虚心向他们学习，深刻领悟到每一笔业务须注意的地方以及可能存在的风险。

二、服务方面

通过不断的学习与实践，我深刻认识到银行之间的竞争不仅停留在机器设备与网点装修的硬件水平上，更关键的是在服务意识和服务态度上的竞争。这种软实力之间的竞争更能体现出银行的核心竞争力。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度，我深知自己的一言一行都代表着\_\_\_\_的形象，为此，我常常提醒自己要“站立服务”，要“微笑服务”，耐心细致的为客户答疑解惑。面对个别情绪激动的客户，我争取巧妙应对，不伤和气，宁可自己多受些委屈，也要尽量维护好我行的利益，尽自己最大的努力去解决沟通和忍让；面对客户的称赞，我谦虚谨慎，戒骄戒躁。我始终坚持“客户第一”的思想，在不违反规定原则的情况下，尽量满足客户的业务需要。

我想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我把客户的事情当成自己的事情来办，急客户之所急，想客户之所想。我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能，从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，给客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

三、生活方面

在这半年的工作生活中，我深切地感受到了集体的温暖和力量。初来这个城市的我，因为没有家人和朋友的陪伴，加之对这个城市的陌生，不免常常感到疏离和失落。在我低落的时候，是领导和同事给予了我莫大的鼓励，是他们的热情温暖了我，是他们的信任感动了我，是他们的支持激励了我。在我们这个集体中，业余生活丰富多彩，极大地增进了我与老师和同事们的交流、沟通和学习。

在此，我真诚的感谢他们，谢谢你们给予了我前进的力量。在工作中，我的人际交往能力也得到了提高和锻炼。我认识到与人交往首先要真实、坦诚、能和对方敞开心扉，尤其是在工作中，要采取合理的方式表达自己的真实情感。更重要的是要学会宽容，学会倾听不同的意见，学会站在别人的角度考虑问题。

回顾检查自身存在的问题，我认为自己还存在着下列的不足：

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，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。面对这种严峻的挑战，我应该深刻认识到自身存在的不足，不断提高自身学习的紧迫感和自觉性，不断储备理论基储与专业知识，不断学习新的业务知识。

二是业务水平有待提高。自己学习到的业务技能还不够全面，有时还会出现一些低级错误，一些不常见的业务办起来还不够熟练。

三是有时会出现思想上的倦怠。在工作较累的时候，我有过思想松弛，不愿工作的动向。这是自己的心理素质、责任意识还有待提高的表现。

针对以上问题，我要争取做到：加快熟练操作各种业务技能的步伐，利用空闲时间多向老师和同事们请教，将各种业务操作流程烂记于心，真正成为一个合格的业务能手；认真吸取平时工作当中的经验和教训，坚决做到业务操作零失误，客户百分之百满意；同时加强自身理论学习，进一步提高自身综合素质；纯净自己的思想，树立责任意识，努力克服消极情绪，积极配合领导、老师和同事们把工作做得更好。

总结过去的经验和教训，是为了明天能够更美好。我的不足和欠缺，还需各位领导、老师和同事们批评、指正。我相信转正以后，我将会更加努力，为\_\_\_\_贡献力量。

**银行综合管理部个人年度工作总结（精选篇3）**

原本以为自己坚持不下去的工作，在我这几个月的努力下，我发现我不仅坚持了下去，还做得非常好，这的确是我自己没有想到的，一开始我真的非常担心自己无法胜任这份工作，现在看来，是我太低估了自己的能力。

能够通过竞聘走上我行柜台一员，我是又忐忑又高兴。忐忑是自己过去没有学过金融，不知道自己能不能做好这份工作，高兴是发现自己有不为自己知道的感染别人的能力，仅仅通过自己过去的经历和竞聘时的演讲，我得到了一个别人梦寐以求的岗位，我现在都还非常高兴和感激。感激我行领导对我的赏识，也感谢自己的勇敢。在银行工作算是我对自己的挑战吧？过去不是学金融，也不是学财务方面的，对与钱打交道的事情更是有些许担忧，怕数错了，也怕弄砸了。抱着一种可以接触到别人内心对金钱的管理的好奇心，我来到了这个岗位，在这几个月的努力下，我现在已经能够胜任这份工作了，也真正在工作的时候接触到了很多过去不可能会接触到的别人内心对于金钱的认识和管理。说实话，也许很少有人会像我这样对这方面好奇吧？可人与人就是不一样，因为这份不一样，我对人们的心理更加好奇。

在这里工作的几个月，我学会了很多过去一般社交不会遇到的待人接物方面的经验，这些都是非常宝贵的，对我成为我行优秀的员工和成为一个优秀的人，都非常的宝贵。我还学会了如何快速并优质的处理业务账簿，这一点也是过去我以为自己做不到的，现在我做到了，我为自己感到高兴，也为我行领导松了一口气，要知道这些要是做不好，那我当初竞聘演讲时说的那些话就变成了花里胡哨的骗词，只有我自己做到了，我才能很好的证明他们的眼光没有错！偶尔也会遇到难以搞定的客户，这些时候我都会有一些小小的沮丧，但沮丧过后，我都还是坚持了下来。我会耐心细致的与客户沟通，了解客户内心真正的想法，而不是客户为了维护自己面子而说出来的可以气死我们这些为他们服务人员的话，为他们做出更加符合他们理想的解决方案，帮助他们更好的实现自己的理财规划。每每搞定一个麻烦的客户，我的自信心就会增加几分，也对我自己的工作更加有把握。

目前还没有发现本人在工作中的很大不足，那些小小的不足，我都可以努力改进，不影响我未来更加完美的为我行呈现一个优质员工和为客户提供一次次优质的服务。

**银行综合管理部个人年度工作总结（精选篇4）**

20\_\_年已过去，回望我今年整体的工作情况，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，进步专业技能，完善服务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务。一年多以来，在\_\_银行的大家庭里，我逐渐从懵懂走向成熟。现将本人在这一年中的工作情况，总结以下：

一、勤奋努力，爱岗敬业。

在担负储蓄工作时，坚持逐日营业终了做到帐实符合、账款符合。能够认真办理人民币大小票币、损伤币的兑换业务，整点时做到点准、墩齐、挑净、捆紧，盖章清楚。对客户普通话、三声服务，细致地解决客户题目，面对个别客户的无礼，奇妙应对，不伤和气，面对客户的称赞，谦虚谨慎，不骄不躁。经过不断努力学习，在实际工作中延续磨练，现在已熟练把握了相干业务及规章制度，逐渐成为一位业务熟手。

随着业务的发展，窗口的业务爬升，我不断总结经验，进步速度，单月业务量接近\_\_笔，日均业务量近\_\_笔。这迫使我不断提示自己要认真再认真，严格依照行里制定的各项规章制度操纵流程来办理各项业务，并连续数月无过失。

二、团队协作，共同进步。

银行工作需要的是集体合作，一个人的气力是有限的。所以不能仅仅满足于把自己手中的工作干好，还要与同事相互帮助。与同事交换经验，向他们学习，也将自己的经验毫无保存地告知他们。只有整体的素质进步了，支行的业务水平才能上一个台阶。

三、强化业务学习，进步本身综合素质。

我积极参加金融业相干各项考试，考取了\_\_。拓展业务知识，利用休息时间来柜面学习把握会计柜业务。在同事的帮助下，我学了很多东西，真的是“三人行，必有我师焉。固然各方面取得了进步，但我依然存在着不足，如点钞虽将将达标，但是还需要继续努力，不断进步。

总而言之，在这一年工作中，我严格遵守\_\_银行各项规章制度，严格要求自己，对客户服务热情、对同事关心友爱、和同事关系\_\_\_\_，能够精诚合作、对领导交代的工作能够认真完成。在不断进步工作技能的同时，积极学习金融业理论知识，并参加相干考试来努力充实自己。感谢这一年多来领导和同事的关心和帮助，我会在20\_\_年的工作中再接再厉，与\_\_银行共同成长，谢谢！

**银行综合管理部个人年度工作总结（精选篇5）**

时光飞逝，作为一名建行的老员工，已经迈入我在建行大家庭度过的第二十个春秋。回顾20\_\_年的工作，我的收获很多。

首先在领导和同事的支持、努力下，枫林华府支行的营运工作完成情况较好，前三季度的各项综合排名全省名列前茅。这是大家坚持按章操作、严格控制业务风险的结果。在此感谢大家工作的认真负责。网点的日常工作是繁忙、琐碎的，业务种类非常多，会遇到各种各样的客户和问题。平时工作中我能够做到认真负责细心，勤勤勉勉、爱岗敬业。能认真配合网点负责人努力完成支行下达的各项任务。

20\_\_年是优质服务年，省行、支行各级领导对于服务非常重视。网点服务的好坏直接关系到整个行在客户心中的形象。客户的满意度越高，建行的口碑才能更好。网点每天晨会、夕会都会自查服务问题，强化员工服务意识，用优质高效的服务稳定客户。在日常工作中，注重服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，提供多方位的、超值的服务，要树立“服务无小事”的观念。不断改进服务；确保通过高效率、高水平的服务来赢得客户。

其次、提高自身服务和业务素质，努力完成支行下达的各项任务。培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，我们在推出每项产品、每项服务时，以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。通过强化客户关系管理，积极促进营销服务向互动服务转变，向精细化、个性化服务转变，真正与客户形成双赢互利、唇齿相依的关系。

3：加强内控制度建设，防范和化解金融风险。网点经常组织员工对内控制度、操作细节、典型案例等内容有针对性地进行学习，重点学习了总行《中国建设银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。时刻提醒柜员规范操作，督促员工不折不扣严格执行各项规章制度，平时工作中关注业务变化，特别是新业务，发现风险点，找到问题并解决。同时结合实际工作，找差距、找问题，真正将防范风险工作落到实处。逐步使管理工作向规范化方向迈进，提升网点营运工作水平。

4、工作中存在的不足及今后的计划。一是学习不够。环境在变，银行的工作也时时变化着，随时都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，学习新的知识，掌握新的工作方法以适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力。二是对公业务还不够精通。把自己培养成为一个业务全面的营运主管，是我所努力的目标。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着目标努力前进！

**银行综合管理部个人年度工作总结（精选篇6）**

匆匆一年过去，在建设银行的工作忙碌而充实。回顾过去，我深深的感谢给予我指导、帮助甚至批评的人，是他们让我在错误中吸取教训，不断成长。未来的一年，我将以昂扬的斗志和积极的态度去面对工作中的挑战，尽职尽责，为自己进一步的发展奠定扎实的基础，为建设银行的辉煌做出更大的贡献。

20\_\_年即将过去，作为一名新员工，我在过去的一年里在奉天支行领导的指导下，在全体同事的共同帮助下，在各个方面取得了比较大的进步，从一名刚刚大学毕业，几乎没有银行实际工作经验的学生成长为目前可以独立进行储蓄柜员业务业务操作的前台柜员，我感触颇深。

俗话说：“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，我现在只是一个兵，一个刚刚踏上社会的小兵，来到广发奉天，我面对的是一个全新的世界，我看到的是一张张朝气蓬勃，积极向上的面孔。我看到了行领导的工作态度和工作热情，这深深的感染了我，也让我对银行工作有了崭新的认识。银行不是过去那种养大爷的地方，再也没有银行工作的铁饭碗，所以我第一时间改变自己，使自己适应现代银行工作的需要。

我积极投身银行各种产品的营销，今年2、3月份，我跟着何斌和丛东宁等客户经。到银行附近的社区宣传薪加薪产品和基金定投。财，达到了很好的效果，同时加强。财业务知识的学习，掌握了我行各种产品的不同特点，也自觉学习。财的话术，以高标准严格要求自己，在基本掌握。财业务后，我跟随李强学习了个人有关业务，从个贷客户资料的收个贷资料的做卷，送个贷管理中心审批，以及送房地产大厦登记备案都有了明确的认识和理解。期间，我多次随李强到楼盘实地学习相关知识，看到了不同客户在我们初审的不同表现，从中基本可以判断该客户是否符合我行放款标准。

随后，在行领导的安排下，我结束了。财和个贷的学习，开始了营业室柜员业务的学习。我之前认为的柜台业务就是基本的存取款，但是到了工作的第一线，我才看到了工作的多样性和复杂性，我首先在康智文的指导下，跟随路海霞学习一些基本的业务知识，同时加强业务技能的练习，努力在各个方面提高自己，在参加了市行组织的新员工培训后，我通过了反假货币考试，取得了会计上岗资格，便跟着常丰开始了真正的操作，这对我来说是一个考验，前台业务是。天与钱打交道，需要非常细心的工作态度和精益求精的工作能力，在各位师傅的共同帮助下，我现在已经可以独立开始办。业务了。虽然我这一年的工作取得了一定成绩，但是我的各项能力和技能和老员工比还有很大差距，这些我会在今后的工作中，努力向老员工学习，刻苦钻研业务，早日成为独当一面的员工。

下面，我从以下几个方面具体做一下总结：

1．在道德品质方面，我自认为没有问题。

2．在考勤制度方面，从刚入行的第一天开始，我便全身心的投入到工作中，到目前为止，没有迟到早退的现象，能够利用休息时间为银行的各项指标的完成做出一定贡献。

3．个人业绩方面，从7月1日起到目前，我的日均储蓄存款150余万元，时点存款200余万元，保险卖出了期缴3000元，趸缴30000元，信用卡超额完成任务。

4．业务能力方面，我认为自己还是有差距的，这与我工作时间有关，但这不是。由，有些业务我很少接触还很陌生，有的甚至是从来没有听说过的，这方面我还需要加强学习，争取达到更高的标准。

我认为在优服工作上我也有必要总结一下，从总体看，我能够用我的真心对待客户，能够微笑服务，办。业务也能偶热情主动，积极为客户解决问题，我欠缺的是在全天任何情况下这种优质服务的保持。有的时候业务紧张，看到大厅很多客户排队，不由自主就降低了服务质量，这种情况我本人一直在努力改进，相信在未来不久的日子里能够大有改观。

作为一名新人，我以加入奉天的团队而感到骄傲和自豪，我会在未来的工作中，时刻以客户为本，加强自身学习，成长为一名合格优秀的员工。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找