

银行从业人员述职报告

银行从业人员述职报告 1

各位领导、同志们：

20xx 年，我在银行的正确领导和全行同志的支持下，按照总体工作部署和目标任务要求，以科学发展观为指导，认真执行银行的工作方针政策，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，在自己分管工作方面认真履行职责，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将我这一年来德、能、勤、绩、廉等方面的情况向各位简要汇报如下：

一、政治思想

古语说：“德若水之源，才若水之波”。要做好办公室副主任工作，必须要有正确的政治思想。我认真学习党的理论，特别是学好邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，用党的理论武装自己的头脑，提高自身政治素质，在思想上与处机关保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。在工作上我养有吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和求真务实的工作作风。紧密结合岗位实际，完成各项工作任务。

二、业务能力

我是一个喜欢学习的人，总觉得人的一生是学习的一生，特别在当今发展迅速的时代，学习就更加重要，一个人不学习，就跟不上时代的需要，必定被时代所淘汰。我在工作上除了学习党的理论知识和国家方针政策外，重点是学习信贷知识，做到学深学透，掌握在脑海中，运用到实际工作中，为自己做好银行信贷工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了党和国家的方针政策、法律法规和银行信贷工作知识与技能，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，具有较强的工作能力，能完成较为复杂、繁琐的工作任务，取得良好成绩。

三、工作态度

实际工作中，我始终坚持“精益求精，一丝不苟”的原则。具有很强的事业心、责任心，奋发进取，一心扑在工作上；每件小事都会当成大事来做；当天事当天完成，不拖拉；不计名利和得失。来往接待有礼有节，平和待人。

四、工作业绩

（一）以防范为重点，强化贷款管理

20xx 年，我在信贷工作管理方面，以防范风险为重点，强化贷款管理，明确贷款责任，积极投放农村。通过全体员工的共同努力，信贷质量得到明显提高，信贷经营效益稳步增长。截止 20xx 年末，银行各项存款余额万元，较年初增加万元，实现了存款翻一番；各项贷款余额万元，较年初增加万元，实现了贷款翻两番的新突破；不良贷款余额万元，较年初下降万元；办理银行承兑汇票金额万元；办理贴现金额万元；利息收入万元，全年实现利润万元，全面完成上级下达的'目标任务，信贷管理也逐步向规范化、制度化迈进。

（二）抢占市场先机，增强发展后劲

伴随我国经济金融改革的进程，商业银行信贷领域的竞争日趋激烈。为适应日趋激烈的竞争，我严格按照上级行各文件、会议精神和行务会决议精神，及时召开专题业务研究会议，正确把握和处理了集中与分散的关系：

一是坚持以结构调整为主线的战略目标，从全行贷款业务发展、防范信贷风险、提高资产质量效益的实际出发，通过对行业、客户、业务品种和担保方式结构的调整优化，来分散现有的行业、客户集中风险，达到巩固、培育、发展、淘汰一批的目的，以实现信贷结构的多元化，提高业务的辐射力。

二是在继续向大客户、集团计客户增加授信的同时，做好控制和防范集团客户分散授信所引起的集中风险。一方面要对集团大客户中信贷边际效应较好的贷款客户和项目，通过深入调查继续予以重视和

贷款支持，解决好分层次授信问题；另一方面还要对集团大客户小信贷边际效应不好的贷款客户和项目要采取有效的防范控制风险的办法予以逐步压缩和退出。

三是加强对大客户集团授信后的管理和监控，包括其管理层、核心层以及控股层的能力品质、企业内部经营状况、行业市场前景文化和所在区域的政策风险、资金风险、市场风险、经营性风险等，通过建立对大户企业的信息反馈传导机制，实现银行系统内的资源共享，以利于对大户实施有效的风险控制，把过高的集中风险损失分散和降低到最低程度。

银行从业人员述职报告 2

尊敬的各位领导和同志们：

我 20xx 年度的主要工作：认真做好公积金的计算上缴及管理工作；按时完成人行、同业对外报表、文件的送达及回单的取送工作；做好帐簿、报表、登记簿的收集、审核、整理、装订及时移交坐班主任归档管理；掌管柜员钱箱，随时替代履行其他岗位职责；办理领导交办的其他事项。

我有责任心、上进心，对工作热情高，学习钻研精神强。我对待工作的态度一贯是：把一切平凡的事做好即不平凡，把一切简单的事做好即不简单；复杂的事情简单做，简单得事情认真做，认真的事情重复做，重复的事情创造性地做；我的工作主动性几十年如一日。因为，忙碌是一种幸福，让我们没时间体会痛苦；奔波是一种快乐，让我们真实地感受生活；疲惫是一种享受，让我们无暇空虚；勤奋工作的人，收获永远大于付出，不想做事的人活得最累。

我的身体虽然不好，对待生活和工作乐观无比。因为，当有的'人没有了脚我还能穿鞋，当有的人失去了腿，我还能蹒跚着走路，良好乐观的心态使我全身心的投入工作。我最崇拜锐意进取、勤奋工作的人。因为，一个人能走多远，要看他有谁同行；一个人有多优秀，要看有谁指点；一个人有多成功，要看他有谁相伴。李嘉诚的司机给李嘉诚开了 30 多年车。准备离职离去，李嘉诚看他兢兢业业干了这么多年，为了能让他安度晚年，拿了 200 万元支票给他。司机说不用了，一两千万我还是拿得出来的。李嘉诚很诧异，问：你每个月只有 5-6 千收入，怎么能存下这么多钱？司机回答：我在开车时您在后面打电话的时候说买那个地方的地皮，我也会去买一点，您说要买哪支股票的时候，我也去买一点股票，到现在就有一两千万的资产了。这就说明你是谁不重要，你和什么样的人在一起才是最重要的！跟着百万赚十万，跟着亿万赚千万。一根稻草不值钱，绑在白菜上，就是白菜的价钱，绑在大闸蟹上就是大闸蟹的价格。跟着苍蝇近厕所，跟着蜂蜜找花朵，跟积极的人在一起，你就是积极的，跟着消极的在一起，你就出口成脏。现在我行有这样坚强的领导班子，和谐、奋进的大好环境，需要我们好好的改变自己。我虽然年龄偏大，记忆力比较差，就把每笔业务的操作流程记了备忘录，以保证每笔业务都准确无误。

我负责的帐簿装订业务，看似简单，我却竭尽全力的用心去做。虽然装订的科技含量不高，技术含量不低。需要采用多行道的技巧：木匠的功底，泥瓦匠的基础，擀毡子的手艺，理发师的技术，艺术设计的整体效果……自备、自制的装订工具有：手术刀片、止血钳、自制排笔浆糊刷、穿针器、帐簿装订标尺。标尺标注打眼位置，保证了眼距相等、不跑偏、装订线笔直，装订出的帐簿更加完美无缺。保证了帐簿方方正正、平平展展、整整齐齐、利利索索……页码也保证打在一个位置上，绝对是一流的装订水平。

住房公积金缴存对账单，每到半年和年终给各位领导和各部室发放一份，让全行人心知肚明。

发挥自己的写作特长，发表包括上级行征文《对农业发展银行财务管理问题的分析及对策》的各种文章 15 篇。

我每天第一个到营业室开启、设置电子显示屏、打开水有时上下三、四次，常年如一日。

我也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。最后我要说的是：不管在任何岗位上我都会做得更加精彩！因为，我是我们国家的第 57 个民族——不满足！

银行从业人员述职报告 3

从去年到今年，我在 xx 银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表 x 行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、分流、引导客户

根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、咨询服务

为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户

根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的'星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准

及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还很多，仍有以下几方面需要改进：

1. 我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

2. 在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

3. 有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

4. 在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢 x 行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

银行从业人员述职报告 4

一、年度业绩指标完成情况

截止到 20xx 年末我行共有表内不良资产七笔共计 3950 万元，其中次级类三笔(昊源、东北中机、新华能源)共计 2370 万元，可疑类四笔(东宇电气、高德、五色石、天缘试剂厂)共计 10 万元(20xx 年末盛京高尔夫和天辰虽未划为不良，但为维护我行资产安全，该两笔借款仍划归我部门直管，并按照不良借款管理，该两笔借款本金分别为 940 万元和 1100 万元)。20xx 年一季度清分将盛京高尔夫转为次级，将新华能源由次级转为可疑。

年初分行下达的清收指标为 20xx 万元，今年我部门在行领导的指引和各部门的配合下，努力开展不良资产清收工作，截止到 20xx 年底，我行清收处置不良资产本息共计 3219.6 万元，其中现金收回 859.6(五色石 520 万元，东北中机 36 万元，埃默药业 198 万元，天辰 105.38 万元，天缘试剂 0.22 万元)，以物抵债 2420 万元(昊源)。

目前我行共有六笔不良资产共计 2410 万元，其中次级类两笔(东北中机、盛京高尔夫)共计 1220 万元，可疑类四笔(新华能源、高德、天缘试剂厂、东宇电气)共计 1190 万元。另外东北中机已处置抵押物，该笔借款有望于近日现金收回。

目前我部门已上交信用卡申请表 69 张，已完成上级下达的 65 张任务；完成吸收存款 1200 多万，完成了上级下达的 350 万吸存任务。至此，上级下达的指令性任务和指导性任务均已完成。

二、工作过程简述

1、沈阳昊源房产开发公司不良借款是我行此前数额最大的一笔不良借款，且情况复杂，清收难度相当大。该笔借款的抵押物为划拨形式取得的土地使用权，且该土地使用权归沈阳市民族开发公司所有，同时由于后期没有追加相应的房产抵押或其他保证措施，客观上造成了该笔借款抵押物的法律有效性存在严重缺陷，导致我行债权悬空，风险巨大。

我部门接手该不良资产后，经我行风险资产管理委员会研究决定，于 20xx 年 6 月向沈阳市中法提起诉讼，法院于 20xx 年 2 月判决我行胜诉，进入执行阶段。但由于昊源公司和民族公司纠纷的解决遥遥无期，致使都市港湾项目房产无法销售，借款人已无经营活动，无任何还款来源，同时借款人现有房产和开发权均在民族公司名下，并且民族公司只是以土地使用权抵押，并未承担保证责任，因此执行的难度巨大。

后在我部门多方努力下，作通多方面工作，法院终于同意拟将民族公司与昊源公司两家共同开发的都市港湾房产(包括 25 套商品房、20 套车库，总建筑面积共计 5494.11 平方米)抵偿我行债务(在民族和昊源两家纠纷未解决前，法院将民族公司名下房产裁定我行，也承担了较大压力)。在经我部门上报分行、总行，并得到批准后，同时根据沈阳市中院下达的裁定，我行办理了以物抵债手续，抵债金额 2420 万元。

至此该笔不良借款终于得到解决，我行权益得到维护。

2、在 20xx 年我部门恢复组建前，沈阳五色石文化传播发展广告有限公司已是人去楼空，无法与之联系。后经过我部多方努力，通过种种方式和渠道终于与该公司法人代表马川野取得联系，并追加了其个人财产无限责任担保。

20xx 年 9 月我行正式向沈阳市中级人民法院提起诉讼，沈阳市中法于 20xx 年末判决我行胜诉。今年 2 月 19 日该案件进入执行阶段，马川野曾提出以抵押物中的三栋别墅(抵押物共四栋别墅)抵偿欠款，被我行拒绝后，又通过种种关系企图阻挠该案的执行。后我部门采取了迂回策略，通过作评估机构的工作，使该四栋别墅的评估值低于其所欠我行债务。经过我部门的不懈努力和法院执行部门的大力配合，借款人迫于压力终于在今年 6 月主动变卖了抵押物，现金还款 520 万元，此笔不良借款被成功收回。

3、沈阳天辰房地产综合开发有限公司于 20xx 年与我行签署还款协议，并于 20xx 年 12 月归还借款本金 500 万元，20xx 年末借款余额为 1100 万元。今年一月，在我们的督促下，天辰公司将另笔 100 万元的借款本息全部结清，经过行领导批准，我行释放了相应的抵押物。该案进入执行阶段后，由于法院受到外界干扰，减缓了执行进度。20xx 年 11 月 4 日，我行与天辰公司达成新的还款协议，协议规定，天辰公司于明年 6 月底前将所欠我行的全部借款本息及相关费用还清。

4、在我部门接手沈阳天缘试剂厂借款项目之前，该笔借款抵押物就已灭失，使我行债权面临巨大风险，后经过我部门与该公司的多次交涉，追加了天缘集团担保，使我行债权不至悬空。我行于 20xx 年向沈阳市中院提起诉讼，中院一审判决我行胜诉，被告方曾提出上诉，后又撤回上诉。目前该案已经进入执行阶段，同时分行也已批准对该案实行风险代理的方式进行清收。

5、沈阳高德装饰有限公司不良借款，借款人长期以来已无任何经营活动，企业处于停业状态，并且该笔借款抵押物也存在先天缺陷，该抵押物被沈阳市金融系统 110 网络报警中心租用，全市 1000 余家金融机构与此联网，收回抵押物难度很大，且该抵押物是本案唯一可执行资产，因此该笔借款的清收难度很大。

根据高德装饰有限公司不良借款的实际情况，经支行风险资产管理委员会反复研究讨论，我行于 20xx 年 6 月 1 日向沈阳市中级人民法院

院提起诉讼，法院于 20xx 年 10 月 6 日下达判决，我行胜诉。现该案已进入执行阶段，同时我行已向总行申请对该案实行风险代理。

6、东北中机机械有限公司于今年1月29日逾期，在我部门的督促下，该公司目前仍正常还息，并在今年1月归还了20万元借款本金。目前看来，借款企业已处置抵押物，我行有望近期收回该笔不良借款。

7、沈阳盛京高尔夫俱乐部有限公司不良借款于今年5月正式划归我部门管理。接手该不良资产后，我部门坚持每周两次的电话催收，取得了一定成果，该公司还息12万元。由于该笔借款同样存在抵押物的缺陷，清收存在较大难度，我部门在加大清收力度的同时会严密监视其发展动向，出现情况及时向行领导反应。

8、新华能源的不良借款，现已无收回的任何希望。借款人法人代表已死亡，经我部门多次实地考察，借款单位和担保单位均已停业瘫痪，也无任何可执行资产，故经我行风险资产管理委员会研究决定，对该笔不良借款作核销准备，同时决定该笔借款原经办人下岗清收，并且由其个人承担开展核销工作所需费用。目前我部门已开始进行核销的前期准备工作。

9、完成不良借款的交接工作

为加强对我行不良资产的管理，我部门对包括原黄河支行管理的沈阳高德装饰有限公司、沈阳东宇电气有限公司，原南湖支行管理的沈阳盛京高尔夫俱乐部有限公司等三笔不良借款，在信贷部配合下与经办行顺利完成了交接工作。至此，我行五级清分后三类的不良借款

，已全部划归我部门直管，这样既有利于对我行不良资产的统一管理和清收，也减轻了相关支行的负担。

10、抵债资产处置

今年5月在经总行批准后，我行将埃默药业有限公司抵债资产予以拍卖处置，共获得现金198万元(拍卖价格197万元，另1万元为首次拍卖买方支付的违约金)

11、中城项目的管理

(1)、目前中城项目借款余额由年初的689,934,454.83元减少到目前的674,900,000.00元。该项目状况现已明显好转，正逐步步入良性循环轨道，从20xx年9月起，开始正常还息。

(2)、根据分行的指示，20xx年2月我行和中城公司共同委托辽宁十方房地产评估有限公司对抵押物重新进行了评估。根据最新的评估报告，抵押物单价13,674元/平方米，总价1,336,787,196元，物业有所升值。

(3)、我部门于20xx年12月上报了关于兴隆集团项目新的授信申请，总行在20xx年3月作出批复，批准兴隆集团1亿元可循环借款额度，期限一年。接到总行批复后，我部门重新办理了抵押手续，并按照批复发放了借款。兴隆集团现有借款余额1亿元。

(4)、明确了我部门、营业部及中城项目小组的职责划分，同时根据上级的要求，对中城项目成立了大客户管理小组，以加强管理。由于该项目的特殊性，我部门在加强日常管理，细致作好借款发放、贷后管理工作的同时，应作好监督工作，有情况及时向上级汇报。

12、原中银信不良资产的清收

今年我部门对中银信不良资产继续加大清收力度，曾多人次的前往哈尔滨、延吉等地开展清收工作，并取得了一定成果(今年 11 月成功收回现金 10 万元)，同时也为该项目明年划归分行管理后，工作的继续开展稳固了基矗

13、吴忠仪表信贷资产的清收工作

今年 7 月吴忠仪表两笔共计 3000 万元人民币借款到期，8 月根据行领导的指示，我部门在未正式接管该项目的情况下，提前介入清收。我行于 20xx 年 8 月 3 日向沈阳市中级人民法院正式提起诉讼，并提出诉讼保全申请。该项目的当务之急是要求"快"，既快立案、快裁定、快查封，通过我部门的积极努力和法院相关同志的配合，20xx 年 8 月 4 日法院既下达了查封裁定书，6 日，沈阳市中院既依据法院裁定在深圳冻结了吴忠仪表集团持有的吴忠仪表股份有限公司国有股 3000 万股，9 月 15 日沈阳市中院对该案进行审理并当庭宣判，我行胜诉，我部门以最短的时间、尽最大可能的维护了我行债权。

目前该案件已经进入执行阶段，我部门力争尽快收回该两笔借款。

三、思想观念、素质提高情况

我在工作中能够自觉遵守国家的各项法律和本单位的规定，认真贯彻国家和上级行的金融政策；能够以员标准严格要求自己，在各项工作中做到廉洁自律，自觉的维护广发银行的利益和形象；在日常工作中，主动关心员工的疾苦，能够团结本部门的同志共同完成各项业务工作。

调资产部工作以后，自己首先从学习贯彻上级行关于资产保全工作的各项文件和规定入手，在日常工作中能够严格按照规范管理的有关要求开展各项业务工作。自己以前在专业银行有三年的资产保全工作经验，但根据工作需要，自己还学习了《中华人民共和国常用法律法规全书》、《中华人民共和国常用司法解释全书》、《担保法》、等等的专业书籍，通过学习，自身素质有所提高。另外，我通过开展业务工作，同法院、律师事物所、税务、评估机构、拍卖机构等相关单位建立了良好的合作关系，便于今后工作的开展。

四、存在的`问题及经验总结

1、不良借款的清收工作宜早不宜迟。我行的几笔不良资产基本上都是经过多次展期或者借新还旧处理，这样即违犯《借款通则》有关规定，又丧失了最佳处置时机。

2、不良资产的管理必须要有责任心。借款单位法人代表失去联系，借款抵押物灭失等问题暴露了我们以往不良资产的日常管理流于形式。又例如有笔不良借款在授信缺口尚未结清的情况下，就释放了该借款人质押的 10 多万美元，给后来的工作造成了被动。

3、贷后管理必须要及时有效。例如原授信方案是以土地做抵押，在后来办理借新还旧时本应按规定及时改为在建工程抵押，而我们确没有这样处理，形成现在抵押流于形式的被动局面；又如我们在清理不良借款档案过程中发现多笔展期超过原借款期限，这本来是银行授信的常识性问题，这也从侧面反映了以前我们的工作存在一定问题。

4、处置不良资产应该和防范授信风险互相配合。如果我们在风险控制环节把握好，即使形成风险也没有什么可怕的，只是一个处理时间问题。反之，如果我们贷前调查不细，风险控制手段不利，则有可能形成实质性的借款风险，例如借款抵押物涉及公共安全而且不足值，一旦形成不良，即使我们胜诉也没有把握顺利执行。

上诉均为我们在实际工作中遇到的问题，这些问题的改进需要多个相关部门的协调配合，相信在大家的共同努力下，我行的不良资产管理将会更加科学、规范。

虽然我部门今年已经超额完成了分行下达的清收指标，但我部门仍清醒的认识到不良资产清收工作的复杂性和艰巨性。今年清收指标的完成也并不能代表明年工作的一帆风顺，我部门已经作好了明年克服困难、打大仗、打硬仗的准备，继续努力开展工作，在行领导的正确指引和兄弟部门的通力配合下，力争完成明年上级行下达的任务指标，维护我行利益。

银行从业人员述职报告 5

xx 年，我在银行的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，以科学发展观为指导，认真执行银行的工作方针政策，立足本职，服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得银行领导的肯定和客户的满意。

一、取得的工作成绩。

xxx 年，我勤奋努力工作，全面完成工作任务，取得了较好的工作成绩。除完成一线前台的柜员工作外，我利用一切机会销售银行理财产品，共销售银行理财产品 xx 万元，其中：基金 xx 万元，保险 xx 万元，银行卡 xx 万元。

二、认真学习，提高政治思想觉悟和业务工作水平。

xxx 年，我认真学习党的理论，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与银行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为客户服务的思想，做到无私奉献。我在工作上除了学习政治理论外，重点是学习银行的各项制度、工作纪律及理财业务知识，做到学深学透，掌握在脑海里，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。通过学习，我熟悉和掌握了银行的各项制度、工作纪律及基本理财业务知识与技能，增强了履行岗位职责的能力和水平，做到与时俱进，增强大局观，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，完成银行布置的各项工作任务，取得良好成绩。

三、树立服务意识，做好服务工作。

作为一线前台柜员，要做好自己的工作，关键是要树立服务意识，做好服务工作，获得客户的满意，以此增强银行品位与形象，促进银行业务的发展。为此，我做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，为客户做好服务工作。着重做好三方面工作：

一是摆正位置，认真做好服务工作，消除自己思想上的松懈和不足，彻底更新观念，自觉规范自己的行为，认真落实银行各项服务措施。

二是把业务技术和熟练程度作为衡量服务水平的尺度，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量。

三是努力学习新业务知识，掌握做好银行工作必备的知识与技能，特别是理财产品方面的知识，为扩大业务范围与创造良好经济效益奠定基础。

xxx 年，我认真努力工作，虽然在政治思想与业务知识上有了很大的提高，在业务工作中取得了较好成绩，但是与银行的要求和客户的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我要继续加强学习，深化管理，按科学发展观的要求，以求务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把银行工作提高到一个新的水平，创造优良业务成绩，为银行的健康持续发展，做出我应有的贡献。

银行从业人员述职报告 6

尊敬的各位领导，同事：

我是 xx 支行的大堂经理，回顾这一年来工作，感慨颇多。现就我的工作向领导进行汇报，请领导指出我们工作中的问题，我将及时改正，不断进步；下面是我年度的工作情况，汇报如下：

1、主要工作情况

在 xx 支行已有半年的时间，在这期间我从事过储蓄柜员和大堂经理两个岗位，虽然岗位不同，但是宣传新业务，营销中间业务，做好存款揽收的工作相同，我是一名新同志，在新的环境，我更注重自己综合能力的提高，通过自身的努力和同事的帮助，我的揽储业绩达到 550 万元，加办网银 50 户，电话银行 30 户，销售理财万，建立大客户资料 10 户，在从柜员到大堂经理的工作转换中，使我感受最深的是 " 服务 " 这两个字。

在我任职大堂经理这一岗位以来，我感受到随着我行业务的不断发展，各银行之间的竞争日趋激烈，银行的服务工作越来越重要，服务是吸引客户留住客户的一个有效手段。而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，所以我们对自己的要求也格外严格；大堂经理是连接客户，柜员，客户经理和的纽带。我们不仅是银行的工作人员，同时也是客户的代言人。

在客户遇到困难时，我们积极帮助；当客户不解时我们耐心解释；我们要随时随地急客户所急，想客户所想，用尽善尽美的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业。我们 xx 支行周边有市场和居民小区，所以在每天来办理业务的客户中有很多中老龄客户，有时也有存零钞业务，从而加大了柜面的压力；为了解决这些问题，对于老龄客户大多都是存折业务，我们都及时带客户到自助设备上去补登折，帮他们查账；对于存零钞的客户我们尽量都引导到一个柜台办理，尽量不影响其他用户的正常业务；带有卡的客户去自助柜员机上进行取款和转账业务，进行客户分流，从而减轻柜面压力。在去年交医保的两个月，由于客户非常的多，而我们的柜员也有限，导致许多客户在排了号又走掉了，这时我就会在大厅大声询问下一位客户，避免中途离开的'空号'占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，推荐给我们的客户经理。

作为大堂经理我们要熟悉本行的业务和产品；这样才能更好的对我们的客户做好解释服务工作，例如客户经常咨询个人网上银行怎样使用、密码忘记如何找回、挂失补办、销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金等业务，我都进行详细的了解并从中总结出一些要点向客户解说，当我向客户作出解释和说明的时候，相信他们都对我们的业务有了一个大体的了解，客户们都能与我进行良好的沟通，并

且愿意在我行办理业务，而在解答问题的过程中，我的业务知识也得到了丰富，而且也起到了分担柜员压力的作用。

2、工作中存在的问题

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/866202123142010240>