# 2024年综合柜员述职报告(优质9篇)

作者：清风拂面 更新时间：2024-03-31

*报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!综合柜员述职报告篇一指缝很宽，时间太瘦，回顾坚强地走过的这段时间，没有过多的赞誉，取得的成绩实则来之*

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**综合柜员述职报告篇一**

指缝很宽，时间太瘦，回顾坚强地走过的这段时间，没有过多的赞誉，取得的成绩实则来之不易，为此要做好述职报告。相信大家又在为写述职报告犯愁了吧！下面是小编收集整理的综合柜员述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

我叫，年月出生，学历,于年月进入农村信用社工作，担任综合柜员。作为一名年轻的金融工作着者，自己能够牢固的树立“客户至上、服务“三农””的服务理念，直接面对客户办理业务提供服务时，能够真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行岗位职责；对业务精益求精，通过点滴工作实现着自身的人生价值，在工作中取得了一定的成绩，现把我的工作情况汇报如下。

一、完成任务情况

工作以来，经过自己的努力，工作中没有出现一次责任事故，没有发生一起客户投诉事件。并且，利用自己的社会关系资源，发展优质客户个，吸收存款万元，，中间业务创收元，保质保量完成月存款任务。先后获得、荣誉。

二、优质服务情况

在客户服务工作中，我坚持做到“四个不让”：不让工作在我这里受阻，不让差错在我这里发生，不让客户在我这里受到冷落，不让信用社的形象在我这里受到损害，使每一个客户感受我们信合团队的温馨，享受优质高效的服务。当客户顶着烈日来到窗口前办理业务时，我会送上一句透人心脾的问候；当客户对业务存在疑问时，我会用心去解释清楚；当客户因为没有得到他满意的答案时，我会报以歉意的微笑……对待客户我轻声细语、文明热情、认真细致，如一阵清风扑面而来。通过“微笑服务”、“真情服务”，让客户听得明明白白，而且通过细致入微的服务，为客户谋取较大利益，得到了客户的理解和支持。有的客户还通过讲述自己的切身感受来宣传我的服务工作，成了我们信合名副其实的编外“宣传员”。在我的日常客户服务工作中，常常能见到一些“麻烦”的客户，你耐心地讲解，但是有时候和这些客户沟通的时候却显得很麻烦，一个很简单的问题翻来覆去的问个不停，常常弄的我们不知道他的意思。

但是每次我总能站在客户的角度进行换位思考，理解他们的心情，很耐心很细心的慢慢讲解，直到他们心领意会，呵呵地笑起来。记得有一次，已经快到下班时间了，有个经营烟酒副食的客户拿了一袋子的零钞，来兑换整币。看着有桌子的较大面额只有五元的零钞，我耐心地接待着，一张一张的分类，一角一角的整理，就在我忙的不可开交的时候，这位客户却袖手旁观地责备我点的时间长，好象不为他着想。得时，无限委屈涌上伟大心头，真想说一声，不换了。不换了。哪个地方态度好到那个地方换去。但是，自己冷静一想，自己委屈是小事，可影响了我们信用社的企业形象，那损失可就无法弥补啊？于是，自己面带微笑加快速度，经过２０分钟的突击整理，终于办完了零钞手续。看着客户满意离去的身影，一瞬间，我的心里一种说不出的感觉。诚然，这些都只是我工作中实实在在的小事，我也只是在力所能及、工作职责之外，帮了一位普通客户。但这对客户是件大事，对于每一双伸出来帮助他的援手，客户都会由衷地感谢。所以有一句话说：“服务源自真诚”。做到这一点，才能够达到“以我真诚心，赢得客户情”。

优质文明的服务是永无止境的。在今后的服务工作中，我将继续总结经验，从小事做起，从一点一滴做起，把成绩作为新起点，为信合的发展贡献自己的光和热。

我自20\_\_年调\_\_\_\_农商行\_\_x支行工作。五年来，我紧跟省联社、总行党委的各项战略发展指引，在支行领导和同事的关心下，认真做好柜面服务各项工作，积极参与各项营销工作，加快支部建设等方面发挥了我应有的作用。现述职如下：

一、基本情况

20\_\_年x月x日，从\_\_\_\_信用联社调\_\_农商行\_\_x支行工作，任支行综合柜员。

20\_\_年x月x日，经过支部选举，总行党委同意，任党支部宣传委员。

二、阶段性工作情况

（一）不断加强学习，业务能力得到有效提升作为一名综合柜员，我始终坚持做事冷静、服务规范、办事高效的原则，全力做好每一件工作，服务好每一位客户。作为窗口服务单位，我们的形象就是单位的形象，我积极主动与同事配合做好各种工作，处理应对好面对的各项难题。经过不断的改进提升，我已经将各种业务操作要领和各项规章制度熟稔于心，成长为一名业务能力全面、工作作风踏实、服务态度优良的综合柜员。

业精于勤更精于细。在柜面工作期间，我的工作中还有

1现金库管员的职责。在工作中，我始终保持高度警惕、精心细致，认真落实各项规章制度，不断提高风险防范意识，着力于降低差错率，着力于规范操作，着力于廉洁作业，在工作中不断历练自身能力。

（二）与人为善，致力于提升团队协作能力

柜面工作千头万绪，面对的客户千人千面，面对的问题形形色色，一个人的力量总是有限的，并不足以应对各种工作局面，更不符合合规操作要求。

在融入这个团队后，我得到了支行领导的关心和同事们的支持，与其他同事一道团结协作服务好客户、树立好形象，每一笔业务的办理、每一项工作的完成，都是团结协作的最好写照。要做好团队战斗力强，首先要保证个人做到最好，有短板的木桶总是装不满水的，我个人始终用优质服务为柜面团队、为支行的发展贡献着力量。

（三）遵规守纪，树立正确的职业道德观

我始终牢记自己的工作职责，对自己的事情负责，也对单位负责，对客户负责。无规矩不成方圆，在这一点上我有着深刻的体会。在调入\_\_\_\_农商行工作以来，我首先是坚持按规矩办事，不该做的事不做，不该动的东西不动，在管理现金库以来，无任何差错出现。在柜面业务办理中，我对每一笔大额资金流向都保持高度警惕，每日都坚持逐笔核实登记，努力为客户资金安全提供保障，防范银行资金风险。

2同时，我始终坚持勤勤恳恳的工作作风。我带头主动遵守劳动纪律，工作严肃认真，尽心尽职，早到班、晚归家是常态，即使休息日也是随叫随到。

（四）坚持学习，不断提升政治思想素养

作为一名共产党员，我时刻按照党员的标准严格要求自己，不断增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，认真贯彻执行各级党委的决策部署，坚定理想信念，提高“功成必定有我”的担当，自觉将思想统一推动全行业务发展上来。自觉学习，努力将理论与实际结合起来。

我严格要求自己，身体力行，发挥党员模范带头作用，自觉缴纳党费，做到常怀律己之心，常思贪腐之害，带头遵守和执行中央八项规定、省委六条意见。

三、存在的不足

五年多来，在各级行领导的正确领导下，在同事们的支持和努力下，尽管我做了大量工作，也取得了一定成绩。但是，我深知自己仍存在一些不足：

一是学习的主动性还不够强。几年来，虽然柜面业务技能得到全面提升，工作经验不断丰富，但是学习得好不够多，不够全，特别是对柜面业务以外的业务学习得还不够多，没能够全面掌握银行业务知识和技能。

3支行营销工作中的时间还不够，即使遇到休息也是将本就不多的时间留给家人和孩子。

三是推动基层支部规范化建设还不到位。作为支部宣传委员，虽然能够积极参与支部各项工作，但是主动思考支部工作、推动支部规范化建设、落实从严治党向基层延伸要求的力度还不够。

回顾这五年多来的工作，我兢兢业业、认真履职，从没有懈怠；我与同事之间精诚团结，相互理解，配合默契，为支行的发展作出了自己应有的贡献。

以上是我x年多来的工作汇报，不妥之处，敬请指正。

时间飞逝，光阴如梭。忙忙碌碌的一年又要过去了。回顾一年的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的共同努力下，我认真学习业务知识和业务技能，主动的履行工作职责，圆满顺利的完成了本年度的各项工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务等方面都有了一定的提高。现将一年的工作情况总结如下：

一、工作学习情况

作为一名综合柜员，学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在平时的工作中，我深入了解了长安银行的发展状况、机构构成等企业文化；在业务和技能方面我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，基本掌握了柜员综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握了系统操作、点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来；在柜台操作过程中严格按照柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽最大努力给出一个令客户满意的答复；结账后，与同事交换检查传票，及时发现错误并改正，减少差错；下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并且在班后加强金融知识的学习争取获得更多的职业证书。

二、存在不足

首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和金融知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的全面性不足。另外，作为一个银行柜员，在业务营销方面还缺乏专业的能力，不能够较好的完成营销工作。

三、下一步努力方向

(一)个人具体工作上

1、要全面熟悉各项业务，了解各种业务的工作流程，并且清楚自己的工作性质，清楚自己的工作职责，对自己有一个准确找到自己所处的位置。在工作的过程中，不断提高自己的业务技能，提高自己的效率，争取用最短的时间最好的服务为客户办理每一项业务。平时休息中，也要不断的提高自己的基础技能素质，例如点钞、汉字录入、翻打传票、假钞鉴别等，让自己拥有过硬的基本功。

3、要设定目标，对自己要有阶段性的规划。有目标才会有动力，有目标才会有进步。短期内是把业务熟悉，提高操作速度，同时不断加强业务学习；今年报名参加银行从业资格考试，明年争取把剩下的一门银行从业资格考试通过；同时长期上，不断学习会计、金融等知识，考取相应等级会计师资格证、理财规划师资格证等，追求学识和职业上的进步。

（二）在业务营销方面

1、存款任务是关键，为完成我行存款任务，充分利用日常工作机会，在业务办理过程中做好存款营销工作。业余时间，利用自身的区域优势，走亲串朋、吸引储蓄存款，积极宣传相关的优惠政策、理财技巧等，为壮大我行资本金实力不遗余力，完成分行下达的存款任务。

2、积极主动的学习营销我行的相关新业务和新功能。立足我行实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习我社新兴业务和新制度规章，如公务卡、小微企业贷款、高收益的理财产品等特色业务，耐心的给客户讲解相关类似业务的相同点和不同点，讲清利弊之所在，提供有利建议。

（三）在安全防范与设备管理方面。

作为行内的安全员和设备管理员要时刻注意安全防范意识，牢记“安全重于泰山”。严格遵照分行安全保卫相关要求，按照各项制度行事。当班期间能够时刻保持警惕，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。经常检查各种设备、电路、电话是否正常。每天检查业务设备是否处于良好状态，当出现异常情况，能当场处理的当场处理，不能处理的立即向上级汇报。不断地增强安全防范意识，认真落实各项防范措施，确实做到“安全保卫从我做起、从身边小事做起”，防微杜渐，把安全工作确实落到了实处。

屈原有句名言：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在金融业的道路还很漫长，我坚信源于我对金融事业的热爱和所学的专业知识，将个人理想与单位的发展紧密结合，充分发挥自己的工作用心性、创造性和主动性，我终会实现自己的人身价值，与我们长安银行共同走向更好的明天。

尊敬的领导、亲爱的同事们：

您们好！我叫徐\_\_，现所在岗位是工商银行\_\_支行的综合柜员。\_\_年8月，我满怀着对金融事业的追求和对神秘xz的向往走进了工商银行xz自治区分行，在这里释放青春的能量，点燃事业的梦想！\_\_年12月，经分行党委决定，将我分配到新成立的\_\_支行参加工作，从此承担着为\_\_支行发展做贡献的责任，也是我人生的另一个新起点！光阴似箭，到工行参加工作已半年，来\_\_支行也近一个月，我的人生也经历了较大的改变，告别了学生时代，无论是工作、学习，还是思想都渐渐成熟起来。现将近半年的银行柜员工作向大家做如下述职报告。

一、快速转变角色，进入职场。

这半年来有规律的工作学习，我已经转变了以前的学生角色，遵守国家有关法律法规和行里规章制度，按照员工行为手册和业务规范流程办事，思想和行为有了较大改变，成为了一名正式的银行职场人士。

二、端正思想态度，时刻保持积极工作状态。

首先，作为一名新入行员工，在各方面都很欠缺，我深知必须虚心求教，这半年我不断加强对业务知识和技能的学习；其次，要求自己要有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作；最后，坚持对自己高标准，严要求，按照操作流程和指南办事。

三、增强安全意识，及时杜绝安全隐患。

进行的时的员工座谈会和\_\_支行开业前员工大会上，彭行长等行领导强调在xz这个特殊的环境下，要在确保安全经营的前提下，推进跨越式发展。我也深知，银行是经营货币，同时也是经营风险的行业，业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。班前班后及时检查安全，在办理业务过程中，严格按规章制度及操作流程办理，及时做到现金、帐、证以及重空的安全。

四、自身还存在不足和问题。

经过这半年的工作学习，我发现自己存在一些不足和问题。第

一、银行理论知识和业务技能水平不足，许多理论知识还模糊不清；第

三、工作还不够耐心细致，偶尔还会犯一些错误。

五、努力学习，不断进取，全面提高自身素质。

作为一名银行前台工作人员，需要以客户为中心，进一步对新理论知识的学习和提升业务技能，全面提高综合业务知识水平，强化风险意识，严格按照操作流程办事。同时，克服年轻气躁，做到脚踏实地，积极主动，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。最后，在xz工行工作，需要不断加强对政治理论学习，不断提高自身政治修养。

青春是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢拼敢闯，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但我认为青春的宝贵还有不懈的追求与团队融合，崇高的道德修养，坚强的意志，耐得住平凡，勇于奉献！今天，我把青春献给平凡的工行岗位，正值青春时期的\_\_支行，一步一步向前迈进，在她的年轮上，必将深深烙下我青春的的印记。我作为一名成长中的青年，只有把个人理想与\_\_支行的发展有机结合起来，才能发挥自己的积极性、主动性和创造性，才能在\_\_支行蓬勃发展中实现个人价值！

尊敬的领导：

您好!

一、入职以来的收获、成绩

在即将过去的20\_\_年里，在行领导和同事的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上做出不平凡的成绩，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。

作为一名综合柜员，我深深地明白业务技能的重要性，只有充分掌握并灵活运用，才能使工作得心应手。本着提高自身素质的原则，积极响应我行指示，我在日常工作过程中不断巩固和加强掌握点钞、小键盘和五笔等基本技能，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以\"客户满意、业务发展\"为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

在20\_\_，我不断提醒自己，工作要认真、严格按总部和我行制定各项规章制度进行实际操作。在我的努力下，一年里的工作中我个人没有发生任何一次责任事故，并且不断丰富业务知识，巩固技能。在做好自己本职工作的同时，积极帮助其他同事，当自己遇到困难的时候，也会十分虚心向其他同事请教。\"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。

我积极参加行里组织的各种学习和培训，了解更多的业务知识，自觉遵守法律法规以及单位的各项规章、制度，坚持刻苦钻研业务知识，不断提自己工作技能。回顾这一年的工作，在工作中，我忠于职守，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好服务，耐心细致地解答客户提出的各种问题，也得了客户的理解尊重。

行领导经常教育我们，储蓄乃立行之本，20\_\_年在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了揽储工作任务，截至今日个人累计吸储x多万元。

二、工作中的不足

在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

(1)学习的积极主动性还不够，因家庭因素、工作开展因素的客观因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

(2)创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与年轻大学生相比还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

(3)工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

三、下一步的目标和措施

新年新气象，在新的一年即将开始之际，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合我行发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

新的一年里，我一方面要加强理论学习，进一步提高自身素质。另一方面我要改善工作作风，克服自己的消极情绪，提高工作质量和工作效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的年里我会加紧学习，更好地充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，在这里总结这一年的工作，是为了汲取经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和有欠缺的地方，请各位领导和同事批评和指正。

此致

敬礼!

述职人：\_\_

20\_\_年x月x日

**综合柜员述职报告篇二**

一路走来，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的农商行员工的标准要求自己。立足本职工作，认真学习业务技能，希望自己能更快的融入到这个岗位中。作为一名刚刚毕业的大学生，几年的专业知识学习，养成了对于实践的东西接触的少，对于许多实际应用问题不了解。

面对这种情况，在近一段时间里，我在师傅的教导下，柜台经理的带领下，在首体支行各位领导的关心和全体同事们的帮助下，在实践中学习，不断提高工作能力，一步步提高自己，完善自己，使自己在业务技能和个人素质等方面都能够胜任这个岗位。现将这一年的学习和工作情况总结如下：

（一）养成良好的品德素质和职业道德是重中之重

作为一名银行柜员，每天与金钱打交道，因此对员工品德修养以及职业道德上面的要求更高。需要我们有足够的自制力，能遵纪守法，忠于职守、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。因此我对自己这方面的业务知识和工作能力方面。在目前的工作岗位上，能够不断的去学习，积累经验，要求很高，坚决不做违反员工守则要求的事。

（二）要认真学习专业技能知识

在工作上争创佳绩要成为一名优秀的员工，首要条件就是成为业务技能上的骨干。对于刚刚走出大学校门参加工作的我来说，当前的首要任务就是要努力学习、熟练掌握专业知识，始终以积极的工作态度、高度的责任感和只争朝夕的精神投入到工作中，因此，在目前的工作岗位上，我不断的跟老员工学习业务知识，积累经验，经过自己的努力，具备了一定的工作能力，能够从容的接待客户，应对柜面上面的一般业务。

在业务技能、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。因为我知道只有加强自己的业务技能水平，我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，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“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。我始终以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，让每个顾客都高兴而来满意而归。

（三）要扬长避短，不断完善自己

作为一名新员工我们的短处是业务技能上的经验不足，但我会在工作态度和勤奋敬业方面发挥自己的长处。热爱自己的本职工作，正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训和营销任务。经过近一年的不懈努力，我的工作水平有了一定的进步，并且相信自己能为首体支行做出更多的贡献。

（四）工作中存在的不足及今后的打算

虽然近一段时间来感觉自己有了不小的进步，但不足之处仍然存在，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，如收章锁屏、钱箱摆放等柜员行为规范以及业务中的操作顺序和合规排查等。此外，对于一些日常工作中遇见次数很少的业务，我还掌握得不够，总是在新人的立场上不敢接手。我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导主管和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。

在今后制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，学习新业务，掌握新理论，适应新要求，取长补短，共同进步，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的人才。

**综合柜员述职报告篇三**

我叫xx，19xx年xx月出生，学历xx，于20xx年xx月进入农村信用社工作，担任综合柜员。作为一名年轻的金融工作着者，自己能够牢固的树立“客户至上、服务“三农””的服务理念，直接面对客户办理业务提供服务时，能够真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行岗位职责；对业务精益求精，通过点滴工作实现着自身的人生价值，在工作中取得了一定的成绩，现把我的工作情况汇报如下。

工作以来，经过自己的努力，工作中没有出现一次责任事故，没有发生一起客户投诉事件。并且，利用自己的社会关系资源，发展优质客户个，吸收存款万元，，中间业务创收元，保质保量完成月存款任务。先后获得、荣誉。

在客户服务工作中，我坚持做到“四个不让”：不让工作在我这里受阻，不让差错在我这里发生，不让客户在我这里受到冷落，不让信用社的形象在我这里受到损害，使每一个客户感受我们信合团队的温馨，享受优质高效的服务。当客户顶着烈日来到窗口前办理业务时，我会送上一句透人心脾的问候；当客户对业务存在疑问时，我会用心去解释清楚；当客户因为没有得到他满意的答案时，我会报以歉意的微笑……对待客户我轻声细语、文明热情、认真细致，如一阵清风扑面而来。通过“微笑服务”、“真情服务”，让客户听得明明白白，而且通过细致入微的服务，为客户谋取较大利益，得到了客户的理解和支持。有的客户还通过讲述自己的切身感受来宣传我的服务工作，成了我们信合名副其实的编外“宣传员”。在我的日常客户服务工作中，常常能见到一些“麻烦”的客户，你耐心地讲解，但是有时候和这些客户沟通的时候却显得很麻烦，一个很简单的问题翻来覆去的问个不停，常常弄的我们不知道他的意思。

但是每次我总能站在客户的角度进行换位思考，理解他们的心情，很耐心很细心的慢慢讲解，直到他们心领意会，呵呵地笑起来。记得有一次，已经快到下班时间了，有个经营烟酒副食的客户拿了一袋子的零钞，来兑换整币。看着有桌子的较大面额只有五元的零钞，我耐心地接待着，一张一张的分类，一角一角的整理，就在我忙的不可开交的时候，这位客户却袖手旁观地责备我点的时间长，好象不为他着想。得时，无限委屈涌上伟大心头，真想说一声，不换了。不换了。哪个地方态度好到那个地方换去。但是，自己冷静一想，自己委屈是小事，可影响了我们信用社的企业形象，那损失可就无法弥补啊？于是，自己面带微笑加快速度，经过20分钟的突击整理，终于办完了零钞手续。看着客户满意离去的身影，一瞬间，我的心里一种说不出的感觉。诚然，这些都只是我工作中实实在在的小事，我也只是在力所能及、工作职责之外，帮了一位普通客户。但这对客户是件大事，对于每一双伸出来帮助他的援手，客户都会由衷地感谢。所以有一句话说：“服务源自真诚”。做到这一点，才能够达到“以我真诚心，赢得客户情”。

优质文明的服务是永无止境的。在今后的服务工作中，我将继续总结经验，从小事做起，从一点一滴做起，把成绩作为新起点，为信合的发展贡献自己的光和热。

**综合柜员述职报告篇四**

一年来，本人能以一名党员的标准严格要求自己，自觉遵守国家的各项规章制度，严格执行上级下达的各项任务;在上级领导和同事的关心帮助下，认真履行岗位职责，尽己所能努力完成各项工作。现就任职期间所做工作述职如下：

一、加强科学文化知识与政治理论学习，提高自身综合素质。

二、工作认真，在岗位转换中寻找整体的和谐。

在担任出纳工作时，能够坚持“钱帐分管，双人临柜，双人管库”的要求，做到“自觉、自律、自制”。每日营业终了认真轧计现金收入、付出登记簿发生额，并与现金库存核对一致，确保现金库存簿与实际库存现金、总账余额相符，做到帐实相符、账款相符。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;能够及时勾对流水账目和现金收付登记簿。严格按照金库保管制度，做好库房的保管工作，做到库匙分管、同进同出。

在担任会计岗位工作期间，能及时地编制传票，填制各种凭证。由于本人一直担任出纳岗位，没做过会计，所以刚开始时难免会出现各种各样的错误，在同事帮助和指导下，渐渐地熟练了。到其他分社替班时，也尽心尽力地站好每一班岗，平等对待每一位客户，决不因为是替班而马虎应付。虽然，路途比较远，下班比较迟，来回比较奔波，但换了不同的环境，与不同的同事在一起上班，了解了他们面对同一问题时不同的处理方式，从他们的身上，我学了不少东西。真的是“三人行，必有我师焉”，每个人都有值得我学习的地方。

在安全保卫方面，能够严格遵守“三防一保”的要求，认真落实各种防范措施，熟练掌握各种防抢防盗防暴预案，掌握各种防范器械的使用方法。在当班期间，提高警惕，密切注意周边环境的变化，遇到可疑情况能及时汇报;参加值班守库时，能够经常检查门窗是否关闭反锁，报警器运行是否正常，做到不离岗，确保集体财产安全。

三、团结奋进，共同营造良好的工作环境

“团结他人，与人为善”一直是我待人的准则。在工作中，能够团结同事，和睦相处，相互学习、相互促进;在生活中，互相帮助，互相关心，共同创造和谐的氛围。同时，不断地进行自我定位，更新观念，提高服务意识，增强服务水平。

总之，一年来，在领导和同事的关心、帮助下，本人在各方面都取得了很大的进步，但还存在着很多不足，如对金融财会知识了解得不够，对信用社整体改革也应作进一步的了解;作为通讯员，没能很好地发挥作用，这也是我的一项不足之处。今后我会不断加强锻炼，争取在新的一年中取得更好的成绩。

近几年来，我国进行干部体制改革，实行了岗位责任制和干部聘任制。受聘的干部或由选举出任的干部，在一定时期内，要向有关部门报告其在任期内的工作实绩，这就是述职报告产生的历史原因。述职报告最初曾用“总结”或“汇报”的形式出现，经过一段时间的使用，并随著干部体制改革的不断深入和完善，逐步形成了独具特色的体式，述职报告最终形成了一种新的应用文体。

写作要领

法定社会组织的机关和部门的负责人一般要对权力机关如上级机关部门或者代表大会、董事会等作述职报告，这是推动社会组织工作的重要因素，对于促进和监督社会组织各项工作有着重要的意义。

定义

述职报告可以说是工作报告中的总结性报告。报告是向上级机关陈述事项的上行文，属于行政公文中议案、报告和请示三个上行文之一。《国家行政公文处理办法》规定“报告适用于向上级机关汇报工作，反映情况，答复上级机关的询问”。报告中的总结性报告多用于提交大会进行讨论，如各级政府向同级人民代表大会所作的“政府工作报告”。这种报告虽然是代表法定社会组织及其部门的，却是在报告人自身负有全责的情况下运转工作的，实质上就是述职报告。可以看出，述职报告是社会组织机关和部门的负责人向上级管理机关陈述自己某一阶段工作情况，进行总的回顾，找出内在规律，以指导未来实践的履行职务情况的口头报告。作为综合性较强的公文，属于报告的一种，又与总结和讲话稿相似。

功用

上级主管部门考核、评估、任免、使用干部的依据;述职者本人总结经验、改进工作、提高素质的一个途径;领导干部与所属单位群众之间的思想感情和工作见解交流的渠道。

分类

按报告者分：领导者个人、领导班子集体

按时限分：年度总结、任期总结、不定期临时总结

按内容宽窄分：专题性总结、综合性总结

特点

个人性

述职报告对自身所负责的组织或者部门在某一阶段的工作进行全面的回顾，按照法规在一定时间(立法会议或者上级开会期间和工作任期之后)进行，要从工作实践中去总结成绩和经验，找出不足与教训，从而对过去的工作做出正确的结论。与一般报告不一样的是，述职报告特别强调个人性。个人对工作负有职责。自己亲身经历或者督查的材料必须真实。这就要在写作上更多地采用叙述的表达方式。还要据实议事，运用画龙点睛式的议论，提出主题，写明层义。讲究摆事实，讲道理;事实是主要的，议论是必要的。在写法上，以叙述说明为主。叙述不是详叙，是概叙;说明要平实准确，不能旁征博引。

规律性

述职报告要写事实，但不是把已经发生过的事实简单地罗列在一起。它必须对搜集来的事实、数据、材料等进行认真的归类、整理、分析、研究。通过这一过程，从中找出某种带有普遍性的规律，得出公正的评价议论，即主题和层义以及众多小观点(包括了经验和规律的思想认识)。议论不是逻辑论证式，而是论断式，因为自身情况就是事实论据。如果不能把感性的事实上升到理性的规律性的高度，就不可能作为未来行动的向导。当然，述职报告中规律性的认识，是从实际出发的认识，实践理性很强，也就不需要很高的思辩性。不管怎样，述职报告是否具有理论性、规律性是衡量一篇述职报告好坏的重要标志。述职报告的目的在于总结经验教训，使未来的工作能在前期工作的基础上有所进步，有所提高，因此述职报告对以后的工作具有很强的借鉴作用。任何一项工作都不可能是凭空而来，总是具有一定的继承性与创新性。而继承性，就是要继承以前工作中的一些好的方面，去掉不好的方面，然后加以创新，工作才会有进步，完全抛离过去的工作创新是不可能的。策略性也是规律性的一个方面。策略即今后工作计划，是述职报告的重点内容。

通俗性

面对会议听众，要尽可能让个性不同、情况各异的与会代表全部听懂，这就决定了讲话稿必须具有通俗性。对于与会者来说，内容应当是通俗易懂的。即使是专业性、学术性很强的内容，也要尽可能明晰准确，以与会者理解为标准。形式更是通俗的。结构是格式化的。语言则是口语化的。不同于一般的科学文章，更不同于一般的公文，最明显的一点是语言的口语化。一般的科学文章，主要诉诸人们的视觉，要让读者理解，语言就要概括精练，甚至讲究专业性。而一般公文尤其是行政公文，语言更是规范的，有的格式用语甚至是特定的，最重视的是准确、明晰、简练和。相反，讲话稿的语言则由讲话的本身性质所决定的，必须口语化。由于讲话是声入心通的人和人之间的传播活动，需要更加适应人们的接受心理，拉近讲话者和听众的心理距离，这就特别讲究语言的大众化、口语化。

艺术性

述职报告的艺术性是魅力所在，直接影响着整个报告这一艺术生命体。这样，写作述职报告必然联系整体的讲话活动特点来进行。“述职报告”一词，可以分为两部分来看待：“述职”，是主体的实质性道理。“报告”，是呈现表像而又整体的艺术生命体。报告者要两者并重。写作述职报告，最好从上述总的认识出发。

通俗性和艺术性，一般表现在口语化、感情化、个性化的语言上。写述职报告时要变文字为有声语言：1.语言生活化、口语化、大众化。2.多用短句子，注意长短交叉合理，随物(公务和感情)赋形。3.慎用文语(古语和欧化语)，作点缀之用。4.少用单音词。5.避免同音不同义或易混淆的词语。6.不随便用简略语。7.还可以适当增加语气词如“吧”、“吗”之类。8.为了方便聆听，有些标点符号还要用文字代替，如顿号改为“和”，破折号改为“是”，引号表示否定时加“所谓”，括号补充另用文字说明等。

真实性

述职报告是干部考核、评价、晋升的重要依据，述职者一定要实事求是、真实客观地陈述，力求全面、真实、准确地反映述职者在所在岗位职责的情况。对成绩和不足，既不要夸大，也不要缩小。

其主要特点

述职报告，最初曾用“总结”或“汇报”的形式出现，经过一段时间的使用，逐步形成了独具特色的体式，其主要特点是：自述性、自评性、报告性。

所谓自述性，就是要求报告人，自己述说自己在一定时期内履行职责的情况。因此，必须使用第一人称，采用自述的方式，向有关方面报告自己的工作实绩。这里的所谓实绩，是指报告人在一定时期内，按照岗位规范的要求，为国家做了些什么事情，完成了什么指标，取得了什么效益，有些什么成就和贡献，工作责任心如何，工作效率怎样，实实在在地反映出来。但是，要特别强调：所写的内容必须真实，是实实在在已经进行了的工作和活动，事实确凿无误，切忌弄虚作假。

所谓自评性，就是要求报告人，依据岗位规范和职责目标，对自己任期内的德、能、勤、绩等方面的情况，作自我评估、自我鉴定、自我定性。述职人必须持严肃、认真、慎重的态度，既要对自己负责，也要对组织负责，对群众负责。对工作的走向，前因后果，要叙述清楚，评得恰当;所叙述的事情，要概叙，让人一目了然，并从中引出自评。但要强调：切忌浮泛的空谈，切勿引经据典的论证，定性分析必须在定量证明的基础上进行。

所谓报告性，就是要求报告人，明白自己的“身份”，放下官架子，以被考核、要接受评议、监督的人民公仆的身份，履行职责做报告。要认识到，自己是在向上级汇报工作，是严肃的、庄重的、正式的汇报，是让组织了解自己，评审自己工作的过程，因此，语言必须得体，应有礼貌、谦逊、诚恳、朴实、掌握尺寸，切不可傲慢，盛气凌人，不可夸夸其谈，浮华夸饰。报告内容必须实在、准确，而且要用叙述的方式，将来龙去脉交代清楚。

种类

述职报告的分类，可以从几个不同的角度进行划分，因而存在着交叉现象。

从内容上划分

1.综合性述职报告：是指报告内容是一个时期所做工作的全面、综合的反映。

2.专题性述职报告：是指报告内容是对某一方面的工作的专题反映。

3.单项工作述职报告：是指报告内容是对某项具体工作的汇报。这往往临时性的工作，又是专项性的工作。

从时间上划分

1.任期过职报告：这是指从任现职以来的总体工作进行报告。一般来说，时间较长，涉及面较广，要写出一届任期的情况。

2.年度述职报告：这是一年一度的述职报告，写本年度的履职情况。

3.临时性述职报告：是指担任某一项临时性的职务，写出其任职情况。比如，负责了一期的招生工作，或主持一项科学实验，或组织了一项体育竞赛，写出其履职情况。

从表达形式上划分

1.口头述职报告：这是指需要向选区选民述职，或向本单位职工群众述职的，用口语化的语言写成的述职报告。

2.书面述职报告：是指向上级领导机关或人事部门报告的书面述职报告。

要注意将“工作总结”同述职报告区别开来。工作总结，可以是单位的、集体的、也可以是个人的，其写作角度是全方位的，即凡属重大的工作业绩，出现的问题，经验教训，今后工作设想等都可以写，而述职报告却不同，它要求侧重写个人执行职守方面的有关情况，往往不与本部门、本单位的总体业绩、问题相掺杂。

主题

述职报告这种带有艺术性的论说文，正如所有科学文章如议论文、说明文一样，一定要明确树立一个鲜明的主题，即一个判断句，还要在报告中反复突出。提取对现实公务的认识，一定要从客观上考虑报告对象所关心的问题，针对问题作出自己的解答。要适应受众的心理需要，使之产生亲切感、参与感和冲击力。主题一般是明晰的，但是，比起一般的事务性公文写作来说主题要集中、新颖、深刻得多。主题要概括全文内容即对社会组织公务情况的深刻认识及办事意向。工作的“主张”、目标，在报告中就是“主题”。确定主题，这是写作首要而且最为重要的工作。要总结出一个集中议论的句子即主题句——口号、标语、广告语，深入人心，作为标题并贯穿全文、反复突出，还要符合记忆规律(7个字左右)，最好让听众口耳相传。

本质

抽象性——观念认识，不是感受，是抽象的成果。清清楚楚。是逻辑判断。正确的主题认识应是从它的本质属性出发的。主题的本质属性是抽象性，也就是说，它是对于事物的一个中心认识判断。

主题的抽象性更表现在它的具体表达形式是一个逻辑判断句。正如古人所说，要“立片言以居要，乃一篇之警策”，“扩之则为千万言，约之则为一言”。正确的主题写法是一个有主语(可以省略)、谓语和宾语(也可以单独省略)的判断句。如文艺性通讯《谁是最可爱的人》的主题就是一句话“志愿军是最可爱的人”。

层次

正如灵魂的高低决定着人的水平一样，主题句的高低也决定着全文的水平，也就是说主题句具有层次性。作者一定要充分发挥主观性，让主题句达到更高的层次。我们不谈作者自身修养的提高问题，仅就主题句本身的提炼简要地谈一谈。主题可以有五个层次。

的本质真实和客观特色。如：“建设经济效益高的……”

(2)时代特色层次。时代特色中最突出的是科学技术。这种主题句是具有科学技术新颖性和先进性的认识。 如：“建设信息时代的……”

(3)文化色彩层次。这就要求作者的思想文化修养的.提高。如：“建设小康(大同)的……”

(4)哲理意味层次。 哲理简单地说就是具有普遍性和永久性的理趣。如：“建设世界性的、永久性的……”

(5)审美生命层次。黑格尔认为美学是哲学的高度发展，而哲学又是人类所有认识的精华。所谓美，其实就是促发人们积极意义的高级生命及其自由创造的本质。据此，笔者以为，主题句最高的层次应该是审美的生命认识。如：“建设全新的自由人联合体(马克思语)的……”

表达

当然主题存在着具体的复杂情况，特别是因文体而异，但是都应用一句话来准确表达。在教学文体议论文、说明文和记叙文以及应用文中，主题不论是称为中心论点、中心思想还是称为主旨，都应是一句简单的话。主题句的位置：

标题 较多主题句。或者正题是主题，而副题则是“在某会议上的报告”。

开头 一般要在段尾写出主题句。

中间 主要采用分析法——分出二三层来，说明主题为什么(主张)和怎么样(措施)，行文中兼用其它论证方法如列举事实的例证法。在中间部分的靠后处突出主题句。

结论 重申主题句，可以在字句上变化，或更深入一步。

结构

述职报告的外在结构是格式化的，包括标题、称谓、正文和署名四部分。

标题

1.单行标题：“述职报告”或者“在……(上)的述职报告”。

2.双行标题：正题写主题，或者写述职报告类型，前者如《加快改革开放和现代化建设步伐，夺取有中国特色社会主义事业的更大胜利——在中国共产党第十四次全国代表大会上的报告》和《继往开来，与时俱进，全力以赴向国家级示范性高中冲刺——在××中学第二届教职工代表大会第四次扩大会议上的述职报告(1999—2000年度)》，后者如《政府工作报告——2001年××月××日在第七届市人民代表大会上的报告》;副题写述职场合，见上述例题。

称谓

称谓是报告者对听众的称呼。称谓要根据会议性质及听众对象而定。“各位领导、代表”。称谓放在标题之下正文的开头，有时根据需要在正文中间适当穿插使用。称谓一般采用提行的写法。要用“谢谢大家”等礼貌语言。如一篇在教职工代表大会上述职报告的称谓：“尊敬的各位领导、来宾，全体教职工代表，全校教职工同志们”。

正文

述职报告的写法依据报告的场合和对象而定，一般来说采用总结式写法，共分四部分。

1.基本情况。履行职责的基本情况，用平直、概括、简短。用最精练的文字，概括地交待，如主要情况、时间、地点、背景、事件经过等。

(1)工作过程。

(2)内容概括(成绩、经验为主)。可以将总结出来的规律性的认识、主要的经验或教训、主要的成绩或存在的问题用简短概括的文字写出来。

(3)主题认识。这样，听众在对报告的全貌有一个大致的了解，也能够统领全篇，激发听取的兴趣，启发和引导听众积极思考。

下面是一篇在教职工代表大会上述职报告的开头，略显单调了些：“已经过去的1999—2000年度，是我校历史上的第9个年度，是“三三”设想的最后一年。在上级领导的关怀下，全校师生员工拼搏奋进，基本实现了“三三”设想的目标。在此，我向为学校发展付出了无数心血的领导们、同志们道一声：谢谢!现在，我向大会作1999—2000年度述职报告，请予审议。”

2.成绩经验。自此以下包括问题教训和今后计划共三部分，要分出层次来分析证明主题，这才能条理分明。

层次安排方法，一般采取横向排列(各层次独立性强，共同论证主题的正确)。

每一层次都要有一个小的主题，写成层义句。层义句，一般写在层次前面，或者每一层次前后都要写出，也有的层义句写成了小标题。可以是口号(主题句)的反复。层次中间要恰当运用材料。如上例在教职工代表大会上述职报告的五个层义分别是：

一、加紧进行迎接国家级示范性高中评估的准备工作。

二、围绕教学中心工作，进一步提高了教改、科研质量。

三、重视并努力推进教育信息化、现代化，现代教育技术的运用取得了一定的质量效。

四、继续扩大开放，加强对外合作交流。

五、进一步改革创新，狠抓教职工队伍素质提高。

六、加强班子建设，并努力提高我个人的思想、能力素养。

在写作成绩经验、问题教训时有三个要求：

一要以事实和材料为依据。对以往的工作实践进行回顾、分析，因此以往实践所发生的事件是写作的唯一依据。述职报告必须把过去一段时间之内所做工作的材料全面地搜集起来，包括面上的材料与点上的材料、正面的材料与反面的材料、事件材料与数字材料以及背景资料等。事件材料必须真实可信。数字要准确可靠。背景材料要有辅助性，能与事实形成鲜明的对比或者烘托。材料的来源主要依靠以下途径：一是平时积累，作者最好能有亲自参加实践活动的经历，这样得来的材料会更真实可信;二是开座谈会，与会人员要具备代表性，各方面的人都要有，这样得来的材料才不至于偏颇;三是个别走访;四是查阅各部门递交或者以往的文字材料，诸如计划、简报、部门总结、会议记录、统计报表等。总结的写作切忌：闭门造车，随意编造事实或数据，欺上瞒下，或者走过场。

二要点面结合，重点突出。写述职报告顾及方方面面，企求十全十美、天衣无缝，什么工作都写，这样势必犯了大而全的错误。包罗万象，应有尽有，表面看上去好像很不错，实际上眉毛胡子一把。这样的述职报告实际上是为了讨好各方，没有什么实践意义。还有的述职报告几十年如一年，年年相似，只是改动一些年份与数字，没有特点。每年的工作可能大同小异，但也有各自的特点。写述职报告时应认真总结出限定时期的工作特点，抓精华，找典型，以这段时期工作中突出而富有典型意义的事件来反映一般，抓住主要矛盾，写出这一段工作的特色，这样的述职报告才不会造成千篇一律的面孔，才会确实具有指导意义。

三要分析事实与材料，找出规律。述职报告的目的是为了以后更好地工作，扬长避短，因此经验与教训是一篇总结的关键。要从自己掌握的事实与材料中总结出现律性的东西，这样的述职报告才有意义。所谓现律性的东西，即是反映事物本质与发展必然性的认识，是经常起作用的认识。因此，要把已知的材料分门别类地进行分析、比较、鉴别，把零散的感性的事实与材料上升到理性的高度，引出让人看得见、摸得着、用得上的规律。写述职报告切忌仅是简单地罗列事实。没有分析与归纳，这样的述职报告仅仅只是一篇汇报材料而已，只能作为资料收藏，对实践工作毫无指导意义。

3.问题教训。要实实在在，要有条理，不要避重就轻。

4.今后计划。包括目标、措施、要求三要素。要切实可行。这部分与总结不同，数量少一些，占全文1/5以下为好。

报告结束时要用称谓礼貌用语，如：

“以上述职报告妥否，请予审议。

谢谢大家!”

落款

述职报告的落款要写明自身姓名及单位名称，最后写报告年月日。

写作要求

(一) 实事求是。

(二) 提炼主题。

(三)变文字为有声语言。在写作述职报告的时候，一定要随时考虑到讲话时的情况。这就要注意文字变成有声语言的特点。语言一般是生活化、口语化、大众化的。多用短句子，注意长短交叉合理。慎用文语(古语和欧化语)，作点缀之用。少用单音词。避免同音不同义或易混淆的词语。不随便用简略语。还可以适当增加语气词如“吧”、“吗”之类。为了方便聆听，有些标点符号还要用文字代替，如顿号改为“和”，破折号改为“是”，引号表示否定时加“所谓”，括号补充另用文字说明等。

(一)要充分反映出自己在任期内的工作实绩和问题

述职是民主考评干部的重要一环，也是干部自觉接受组织和群众监督的一种有效形式。干部作述职报告，是为了让组织和群众了解和掌握干部德才状况和履行职责的情况。因此，述职报告应该充分反映出自己任期内的工作实绩和问题，也即写出自身在岗位上为国家和人民办了什么实事，结果怎么样，有哪些贡献还有哪些不足，包括工作效率、完成任务的指标、取得的效益等等。工作实绩如何，是检验干部称职与否的主要标志，述职人要充分认识这一点，实事求是地把自己的工作实绩和问题反映出来。

(二)要实事求是地评价自己

对自己的评价要实事求是，不夸大，不缩小，要准确恰当，有分寸，不说过头话、大话、假话、套话、空话。要做到这样，应注意处理以下几个关系：

1.处理好成绩和问题的关系，就是理直气壮摆成绩，诚恳大胆讲失误。

2.处理好集体与个人的关系，不能把集体之功归于个人，也不要抹杀了个人的作用，必须分清个人实绩和集体实绩。

3.在表述上要处理好叙和议的关系，就是以叙述为主，把自己做过的工作实绩写出来，不要大发议论，旁征博引，议论也只是对照岗位规范，根据叙述的事实，引出评价，不能拔高。

(三)要抓住重点，突出个性

述职报告，如果用口头报告表述。一般宜占用30分钟，如果用书面报告表述，一般以3000字以内为宜。因此，表述的内容应抓住重点，抓住最能显示工作实绩的大事件或关键事写入述职报告。凡重点工作、经验、体会或问题等，一定要有理有据，充实具体，而对一般性、事务性工作，宜概括说明，不必面面俱到。抓住重点，突出中心，还应突出自己的特色，突出自己独有的气质，独有的风格，独有的贡献，让人能分辨出自己在具体工作中所起的作用。

三要点

工作述职，首先应对业绩以及职责有一个明确陈述。重点是把履职经验与组织分享，否则向老总一个人汇报就可以了。总结、提炼你过去一年有哪些成功的经验。通过成功经验的分享，本身就是一个学习。而且通过总结，提炼经验，也是完成一个系统。

在陈述过程中，要以数据和事实来说话;同时要注重对成功经验的提炼，不要只是一种罗列，我今天干了些什么……有的述职列了几十条，记流水帐，没有对流水帐进行提炼，对于成功经验，没有去很好地、系统地予以总结。述职的最终目的是通过总结经验对系统加以改进。

第二、述职的再一个目的是寻找问题。即一年来我们存在什么问题;同时找到产生问题的原因。通过分析找出问题，避免以后犯同样的错误。允许犯错误，但不要犯同样的错。我们应该深入地去分析问题，找出问题责任人，相关原因何在?从教训中去学习，不要回避问题的责任人，要找到问题的关键及解决问题的方法。要避免局限于谈现象，缺乏原因、责任人、今后如何避免等分析。

第三、述职本身是一个能力开发过程，是对自我能力，以及团队能力的一个开发过程。除讲业绩经验以及问题，还要分析我们团队的建设及人力资源管理问题。

人力资源不应是人力资源部一个部门的事，而是每个管理者都要参与的事。部门经理要对本部门的人才结构、核心人才流失负责。如果我们人才留不住，人才结构没有提升，那说明你的业绩没有提升。

如何把我们的人力资源建设、企业文化建设放在述职中?对此我们谈得较少。说明我们在对业绩的陈述中，对软件即队伍建设、文化建设、团队建设关注不够。很少有人去分析能力提升，我的能力有哪些不够?明年我在能力上要有哪些提升?管理上要有哪些提升?而且不光是个人，还包括团队。如果团队的能力提升得不够，那么仅靠个人能力提升也是不够的。

-->[\_TAG\_h3]综合柜员述职报告篇五

尊敬的领导、亲爱的同事们：

您们好！我叫徐xx，现所在岗位是工商银行xx支行的综合柜员。20xx年8月，我满怀着对金融事业的追求和对神秘西藏的向往走进了工商银行西藏自治区分行，在这里释放青春的能量，点燃事业的梦想！20xx年12月，经分行党委决定，将我分配到新成立的xx支行参加工作，从此承担着为xx支行发展做贡献的责任，也是我人生的另一个新起点！光阴似箭，到工行参加工作已半年，来xx支行也近一个月，我的人生也经历了较大的改变，告别了学生时代，无论是工作、学习，还是思想都渐渐成熟起来。现将近半年的银行柜员工作向大家做如下述职报告。

这半年来有规律的工作学习，我已经转变了以前的学生角色，遵守国家有关法律法规和行里规章制度，按照员工行为手册和业务规范流程办事，思想和行为有了较大改变，成为了一名正式的银行职场人士。

首先，作为一名新入行员工，在各方面都很欠缺，我深知必须虚心求教，这半年我不断加强对业务知识和技能的学习；其次，要求自己要有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作；最后，坚持对自己高标准，严要求，按照操作流程和指南办事。

进行的时的员工座谈会和xx支行开业前员工大会上，彭行长等行领导强调在西藏这个特殊的环境下，要在确保安全经营的前提下，推进跨越式发展。我也深知，银行是经营货币，同时也是经营风险的行业，业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。班前班后及时检查安全，在办理业务过程中，严格按规章制度及操作流程办理，及时做到现金、帐、证以及重空的安全。

经过这半年的工作学习，我发现自己存在一些不足和问题。

一、银行理论知识和业务技能水平不足，许多理论知识还模糊不清；

三、工作还不够耐心细致，偶尔还会犯一些错误。

五、努力学习，不断进取，全面提高自身素质。

作为一名银行前台工作人员，需要以客户为中心，进一步对新理论知识的学习和提升业务技能，全面提高综合业务知识水平，强化风险意识，严格按照操作流程办事。同时，克服年轻气躁，做到脚踏实地，积极主动，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。最后，在西藏工行工作，需要不断加强对政治理论学习，不断提高自身政治修养。

青春是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢拼敢闯，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但我认为青春的宝贵还有不懈的追求与团队融合，崇高的道德修养，坚强的意志，耐得住平凡，勇于奉献！今天，我把青春献给平凡的工行岗位，正值青春时期的xx支行，一步一步向前迈进，在她的年轮上，必将深深烙下我青春的的印记。我作为一名成长中的青年，只有把个人理想与xx支行的发展有机结合起来，才能发挥自己的积极性、主动性和创造性，才能在xx支行蓬勃发展中实现个人价值！

**综合柜员述职报告篇六**

尊敬的、亲爱的同事们：

这半年来有规律的工作学习，我已经转变了以前的学生角色，遵守国家有关法律法规和行里规章制度，按照员工行为手册和业务规范流程办事，思想和行为有了较大改变，成为了一名正式的银行职场人士。

首先，作为一名新入行员工，在各方面都很欠缺，我深知必须虚心求教，这半年我不断加强对业务知识和技能的学习；其次，要求自己要有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作；最后，坚持对自己高标准，严要求，按照操作流程和指南办事。

进行的时的员工座谈会和xx支行开业前员工大会上，彭行长等行强调在西藏这个特殊的环境下，要在确保安全经营的前提下，推进跨越式发展。我也深知，银行是经营货币，同时也是经营风险的行业，业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。班前班后及时检查安全，在办理业务过程中，严格按规章制度及操作流程办理，及时做到现金、帐、证以及重空的安全。

经过这半年的工作学习，我发现自己存在一些不足和问题。第一、银行理论知识和业务技能水平不足，许多理论知识还模糊不清；第二、学习还不够，时代在变，环境在变，银行工作时刻在变，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫性和自觉性；第三、工作还不够耐心细致，偶尔还会犯一些错误。

作为一名银行前台工作人员，需要以客户为中心，进一步对新理论知识的学习和提升业务技能，全面提高综合业务知识水平，强化风险意识，严格按照操作流程办事。同时，克服年轻气躁，做到脚踏实地，积极主动，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。最后，在西藏工行工作，需要不断加强对政治理论学习，不断提高自身政治修养。

青春是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢拼敢闯，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但我认为青春的宝贵还有不懈的追求与团队融合，崇高的道德修养，坚强的意志，耐得住平凡，勇于奉献！今天，我把青春献给平凡的工行岗位，正值青春时期的xx支行，一步一步向前迈进，在她的年轮上，必将深深烙下我青春的的印记。我作为一名成长中的青年，只有把个人理想与xx支行的发展有机结合起来，才能发挥自己的积极性、主动性和创造性，才能在xx支行蓬勃发展中实现个人价值！

**综合柜员述职报告篇七**

我自20xx年调xxxx农商行xxx支行工作。五年来，我紧跟省联社、总行党委的各项战略发展指引，在支行领导和同事的关心下，认真做好柜面服务各项工作，积极参与各项营销工作，加快支部建设等方面发挥了我应有的作用。现述职如下：

20xx年x月x日，从xxxx信用联社调xx农商行xxx支行工作，任支行综合柜员。

20xx年x月x日，经过支部选举，总行党委同意，任党支部宣传委员。

作为一名综合柜员，我始终坚持做事冷静、服务规范、办事高效的原则，全力做好每一件工作，服务好每一位客户。作为窗口服务单位，我们的形象就是单位的形象，我积极主动与同事配合做好各种工作，处理应对好面对的各项难题。经过不断的改进提升，我已经将各种业务操作要领和各项规章制度熟稔于心，成长为一名业务能力全面、工作作风踏实、服务态度优良的综合柜员。

业精于勤更精于细。在柜面工作期间，我的工作中还有

1现金库管员的职责。在工作中，我始终保持高度警惕、精心细致，认真落实各项规章制度，不断提高风险防范意识，着力于降低差错率，着力于规范操作，着力于廉洁作业，在工作中不断历练自身能力。

柜面工作千头万绪，面对的客户千人千面，面对的问题形形色色，一个人的力量总是有限的，并不足以应对各种工作局面，更不符合合规操作要求。

在融入这个团队后，我得到了支行领导的关心和同事们的支持，与其他同事一道团结协作服务好客户、树立好形象，每一笔业务的办理、每一项工作的完成，都是团结协作的最好写照。要做好团队战斗力强，首先要保证个人做到最好，有短板的木桶总是装不满水的，我个人始终用优质服务为柜面团队、为支行的发展贡献着力量。

我始终牢记自己的工作职责，对自己的事情负责，也对单位负责，对客户负责。无规矩不成方圆，在这一点上我有着深刻的体会。在调入xxxx农商行工作以来，我首先是坚持按规矩办事，不该做的事不做，不该动的东西不动，在管理现金库以来，无任何差错出现。在柜面业务办理中，我对每一笔大额资金流向都保持高度警惕，每日都坚持逐笔核实登记，努力为客户资金安全提供保障，防范银行资金风险。

2同时，我始终坚持勤勤恳恳的工作作风。我带头主动遵守劳动纪律，工作严肃认真，尽心尽职，早到班、晚归家是常态，即使休息日也是随叫随到。

作为一名共产党员，我时刻按照党员的标准严格要求自己，不断增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，认真贯彻执行各级党委的决策部署，坚定理想信念，提高“功成必定有我”的担当，自觉将思想统一推动全行业务发展上来。自觉学习习近平新时代中国特色社会主义思想，努力将理论与实际结合起来。

我严格要求自己，身体力行，发挥党员模范带头作用，自觉缴纳党费，做到常怀律己之心，常思贪腐之害，带头遵守和执行中央八项规定、省委六条意见。

五年多来，在各级行领导的正确领导下，在同事们的支持和努力下，尽管我做了大量工作，也取得了一定成绩。但是，我深知自己仍存在一些不足：

一是学习的主动性还不够强。几年来，虽然柜面业务技能得到全面提升，工作经验不断丰富，但是学习得好不够多，不够全，特别是对柜面业务以外的业务学习得还不够多，没能够全面掌握银行业务知识和技能。

3支行营销工作中的时间还不够，即使遇到休息也是将本就不多的时间留给家人和孩子。

三是推动基层支部规范化建设还不到位。作为支部宣传委员，虽然能够积极参与支部各项工作，但是主动思考支部工作、推动支部规范化建设、落实从严治党向基层延伸要求的力度还不够。

回顾这五年多来的工作，我兢兢业业、认真履职，从没有懈怠；我与同事之间精诚团结，相互理解，配合默契，为支行的发展作出了自己应有的贡献。

以上是我x年多来的工作汇报，不妥之处，敬请指正。

**综合柜员述职报告篇八**

三月份上柜以来，摸索中前进，受益匪浅，银行。综合柜员强调一个柜员的综合能力，所以在业务上熟练，不容有错，然而在营销与服务上也要面面俱到。很荣幸来到这个具有挑战性的网点，让我业务知识与营销能力不断提高。三月份开始上柜，虽然刚接触，但是上岗了就没有新人与熟手之分，只有做的规范与不规范之分，对与错很简单，第一次整改、第一次抹账……告诉我会计方面是严谨的，不容有失。三月份熟悉基本存取的业务知识、五月份管理大额现金，开始接触复杂的业务、十月份办理外币业务……业务量与业务种类在增加，风险也在增加，但是我没能很好的控制风险，这点要深刻的检讨。业务知识的学习不是一朝一夕，要长期的积累与学习。

在这一年的工作中，我有以下三点深刻的体会：一是服务：任何工作都强调一个服务，诚信待人，从心底的微笑，才是真正的服务。很开心能在这个网点，大家团结友爱、互相帮助，大家每天微笑待客，也微笑对待身边的同事！很重要的一点，就是任何心情都不能带到工作当中。二是业务知识，全球经济变化很快，同样银行的业务标准也在日新月异，每天都要关注改革更新，不仅要巩固以前的知识，也要适应变化，跟紧银行业务的发展，述职报告《银行》。要把每个知识落到实处，不能凭自己想象或者道听途说，任何事情都要讲求一个根据，办事也要做到细心。三是营销，随着上市，我们要紧跟行业的转型，紧跟银行发展方向的变化，单单的做好服务与业务是不够的，要大力的营销，为银行服务！这就需要学习营销技巧，与产品的学习。同时也要兼顾业务与服务，如果一味的营销，而不顾业务规范与办事效率，是不可取的，所以综合柜员就是要学会服务、业务、营销这三方面的融洽的结合。不能顾此失彼，必须做到融会贯通，才能做好这份工作。

经过一年的工作，我知道了我的不足之处。花多一分钟去学习，就少错一笔业务、提高一倍效率；多张一个心眼，就多一个属于我们网点的客户。勤奋与努力，不能单单的放在心里，要付出行动；放在腿上，放在嘴上，用脑子做事，而不是用手。在下一年里，我会认真学习有关金融法律、法规、学习业务规章和业务知识，提高自身的业务素质，加强自身廉洁自律教育，忠于职守，依法办事。同时学习上级有关文件精神。投身网点任务的浪潮，为网点出一份微薄的力量。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他柜员同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

以上就是我的述职报告，谢谢大家！

**综合柜员述职报告篇九**

我叫，年月出生，学历,于年月进入农村信用社工作，担任综合柜员。作为一名年轻的金融工作着者，自己能够牢固的树立“客户至上、服务“三农””的服务理念，直接面对客户办理业务提供服务时，能够真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行岗位职责；对业务精益求精，通过点滴工作实现着自身的人生价值，在工作中取得了一定的成绩，现把我的工作情况汇报如下。

工作以来，经过自己的努力，工作中没有出现一次责任事故，没有发生一起客户投诉事件。并且，利用自己的社会关系资源，发展优质客户个，吸收存款万元，，中间业务创收元，保质保量完成月存款任务。先后获得、荣誉。

在客户服务工作中，我坚持做到“四个不让”：不让工作在我这里受阻，不让差错在我这里发生，不让客户在我这里受到冷落，不让信用社的形象在我这里受到损害，使每一个客户感受我们信合团队的温馨，享受优质高效的服务。当客户顶着烈日来到窗口前办理业务时，我会送上一句透人心脾的问候；当客户对业务存在疑问时，我会用心去解释清楚；当客户因为没有得到他满意的答案时，我会报以歉意的微笑……对待客户我轻声细语、文明热情、认真细致，如一阵清风扑面而来。通过“微笑服务”、“真情服务”，让客户听得明明白白，而且通过细致入微的服务，为客户谋取较大利益，得到了客户的理解和支持。有的客户还通过讲述自己的切身感受来宣传我的服务工作，成了我们信合名副其实的编外“宣传员”。在我的日常客户服务工作中，常常能见到一些“麻烦”的客户，你耐心地讲解，但是有时候和这些客户沟通的时候却显得很麻烦，一个很简单的问题翻来覆去的问个不停，常常弄的我们不知道他的意思。

但是每次我总能站在客户的角度进行换位思考，理解他们的心情，很耐心很细心的慢慢讲解，直到他们心领意会，呵呵地笑起来。记得有一次，已经快到下班时间了，有个经营烟酒副食的客户拿了一袋子的零钞，来兑换整币。看着有桌子的较大面额只有五元的零钞，我耐心地接待着，一张一张的分类，一角一角的整理，就在我忙的不可开交的时候，这位客户却袖手旁观地责备我点的时间长，好象不为他着想。得时，无限委屈涌上伟大心头，真想说一声，不换了。不换了。哪个地方态度好到那个地方换去。但是，自己冷静一想，自己委屈是小事，可影响了我们信用社的企业形象，那损失可就无法弥补啊？于是，自己面带微笑加快速度，经过２０分钟的突击整理，终于办完了零钞手续。看着客户满意离去的身影，一瞬间，我的心里一种说不出的感觉。诚然，这些都只是我工作中实实在在的小事，我也只是在力所能及、工作职责之外，帮了一位普通客户。但这对客户是件大事，对于每一双伸出来帮助他的援手，客户都会由衷地感谢。所以有一句话说：“服务源自真诚”。做到这一点，才能够达到“以我真诚心，赢得客户情”。

优质文明的服务是永无止境的。在今后的服务工作中，我将继续总结经验，从小事做起，从一点一滴做起，把成绩作为新起点，为信合的发展贡献自己的光和热。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com