**遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位**

**早该帮 编制**

一年来，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。现将我这一年来的学习工作情况总结

一、脚踏实地，努力完成好各项业务工作 20XX年1月----6月，本人在XX支行担任柜员。在此期间，我认真执行本支行的内控制度，以服务客户为理念，把为每一位客户提供优质、高效、规范的服务，作为我工作的最基本的要求。在日常业务中，我会运用各种合规、有效的渠道了解客户的一些现实情况，与他们进行沟通的同时，耐心解答对于他们的审批中存在的各种疑问和问题；对于不明确的部分，我会及时向同事、领导请教、求证。另外，我在日常工作中能够积极地做好柜台营销，积极动员客户以及身边亲戚朋友办理我行信用卡，努力完成支行分配的各项任务指标，为支行抢抓核心存款和电子银行指标发面做出了一定贡献，实现本支行利益的最大化。

鉴于XX支行地理位置较为偏僻，急需拓展相关业务的情况，本人利用倒班休息时间外出营销，锲而不舍地推介我行理财产品及其他各项业务，为部分有潜力的个体商户提供了pos机办理的业务，得到客户的一致好评。与此同时，我通过为客户解答相关问题，了解客户需求，做好了营销前的调查准备，在基础客户的拓展及银行卡业务扩大方面有了较大突破，为我行夯实结算账户和银行卡发面做出了一定的贡献，受到领导的赞誉。在工作之余，我能够积极参加支行举办的各种集体活动，很好的融入集体生活。

在XX但任柜员时，由于我行没有专职的计算机专管员，我主动承担起兼职的计算机专管员，解决了XX支行计算机及相关办公设备使用中的问题，并向乐于学习相关知识的员工传授自己在这一方面的一些经验和心得。20XX年6月18日，我调入XX支行综合管理部，在此担任XX支行助理纪检专干一职，同时负责综合管理部人力资源、固定资产管理、信息科技及其他一些事务。加强反腐倡廉建设，是加强党的建设的重要内容，是加强内控、防范风险、维护客户和员工利益的重要举措，也是促进全行科学发展的一项基础性工作。在接手纪检监察这个岗位以后，我能够快速的进入新的岗位角色，在新岗位上努力学习纪检监察方面业务。通过学习纪检监察及相关文件，不但使我对自己岗位职责有了深刻的认识，制定了较好的工作思路，对办公室工作的保密性和严肃性有了深刻的认识，提高了自己思想觉悟和综合素质。而且我的工作能力也有了较大提高，做好在领导和一线部门之间上传下达的服务工作。随后我在支行领导的指导下，根据自己的工作思路组织了安排了“三重一大”、“案件风险排查”、“案防工作达标年”的排查工作，排查采用现场和非现场的工作方式，汇总排查结果并及时上报，对排查出的问题及时整改。通过此次排查活动，本支行在正确处理好业务开拓与强化内控管理的关系，努力规避和防范各类经营和操作风险，防范风险案件的意识和能力方面与以往年度相比，均有较大程度提高。并且实现了全年无案件风险损失的良好成绩，尤其使基层员工的案防能力、服务水

平、合规文化建设等多种职业素养有了较大发展。

人力资源管理是一项复杂细致的工作，涉及每位员工的切身利益。我在此方面会积极主动的向部门主任和分行学习了支行工资的发放和五险二金的缴纳方面的相关知识，保证我行工资及社保费用及时发放及缴纳；见习了我行绩效考核的相关内容，本着加大人员培训改革力度，变人事部门为发现人才、培养人才、合理使用人才的综合劳资管理部门的理念，努力使之成为本分行长远发展的“造血”部门；与业务管理部进行逐项对账，保证账务的正确与透明；另外，还使用人力资源管理系统，使我行的人力资源管理向更加规范化发展。在固定资产管理方面，按照相关规定进行管理，以实物管理为基础，坚持实物与会记账相符，严格执行出入库记账制度；同时运用现代化信息技术手段加强固定资产的核算管理，保护固定资产完整无缺，充分挖掘潜力，不断改进固定资产利用情况，提高固定资产的使用经济效益。但是在一些方面还不够精细，缺少统筹管理。因此。我以后将加强固定资产管理办法的相关文件的学习，努力做到活学活用，将固定资产管理规范化，制度化。

信息科技方面，我在本支行还兼职计算机管理员。我做到了积极与分行信息科技部做好沟通联系，根据分行信息科技部的相关要求，做好支行及下辖网点的网络维护，处理了行里遇到的一系列办公电脑及相关设备的突发情况，解决了计算机及办公用品维护问题，保证办公设备正常运行；同时做好对一些信息技术素养较好的员工进行简单培训工作，以便他们也能及时解决网点工作中遇到的问题。

二、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，并自学了十八大关于高举中国特色社会主义伟大旗帜，以XXX理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，解放思想，改革开放，凝聚力量，攻坚克难，坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进，为全面建成小康社会而奋斗的会议精神，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XX银行新出台的各项政策，先后参加了XX银行XX支行、XX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，并善于与身边的同事沟通交流，能够使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自学中国银行营销策略、个人客服经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识、固定资产和相关的科技信息，积累自己的业务知识。积极参与支行重大活动，筹划工作，顾大局，识大体，任劳任怨，做好幕后工作。

总之，在工作上，我认真、扎实，求知欲强、善于学习，顾全大局，不计较个人得失，在青年人中具有模范带头作用和较好的影响力；在生活上，我为人质朴，待人真诚，有上进心。我身上所体现出来的正是青年人这种低调又不失自信的朝气。银行未来发展的生命力的源泉是产品创新和服务创新。优质高效的服务可以把许许多多的客户请

进门，留住心，而这种生命力只有通过广大青年员工的发挥聪明才智、积极探索、大胆尝试、不断创新才能得以延展。时代给予了我们年轻人的广阔的舞台，“海阔凭鱼跃，天高任鸟飞。”那么，我相信我会带着这股年轻的热血，奋战在全行创业的大舞台上，尽情激扬青春的旋律。

关键词：遵循、为、客户、服务、客户服务、的、原则、，、将、客户、的、利益、放在、第一、一位、第一位

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-28339.html