

银行柜员绩效考核总结（合集5篇）

篇1：银行柜员绩效考核总结

xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要

求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们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。我从点滴小事做起，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，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

篇2：银行柜员绩效考核总结

20xx年我行认真贯彻执行分行个金经营方针，全行个金员工的商业银行经营理念有所提高，面对县城经济不发达的情况，在分行的正确领导下，经过全行个金员工的艰苦努力，个人经营业务成绩显著。

一、各项指标完成情况及采取的措施

(一)、人民币储蓄存款超常增长，净增XX万元，完成分行下达任务的XX%。
采取的措施有以下X条。

1、由于去年遭受特大洪灾，今年灾民重建家园，给储蓄存款工作带来了难度。因此支行领导年初就高度重视储蓄存款工作。对辖区营业风点储源逐一调查摸底算账，并关注同业动态，和网点负责人一同准确预测，尽可能合理下达任务。行领导经常深入一线研究增存措施，深入企业单位帮助网点克服营销中的困难。

2、以代发工资和教育储蓄为重点，行级领导、网点负责人、一线员工，上下联动，深入企业单位积极营销，在去年营销X户的基础上，今年注重“挖户工程”，新增代发工资X户。教育储蓄新增户X万元。

3、年初充分酝酿讨论制订出包括七个指标的一线员工绩效考核办法，合同工和代办员同工同酬，具体从工作量、业务营销、服务质量、劳动纪律、安全卫生等方面考核兑现，充分发挥其杠杆作用。同时根据实际情况对办法不断完善，对代发工资营销每户奖励XX元，对大额存款、挂失等业务每笔不低于X笔折算柜员业务量，面对网点撤并客户增多，客观上对银行员工办理业务的速度要求高了，我们及时加大了对员工办理业务的笔数和收款量的考核占比，并每月对绩效工资认真核算，以正式文件通报，透明度高，调动了员工争办业务抢办优质客户业务的积极性，增强了同业竞争力，调动了网点增存稳存的积极性。

4、支行领导和网点负责人经常深入大户走访，注重大户营销，克服困难，力排他行竞争，将铝业公司元月份股金分红800万元，6月份奖金120万元，11月份职工奖金X万元，12月份职工增奖补发X万元全由我行代发。

5、不定期用电视广告、悬挂横幅、更换宣传牌等形式进行宣传。发挥舆-

论先导作用，同时对服务工作检查监督，强化了柜面服务，提高了工行在区域经济的知名度。

(二)、消费信贷累计发放笔，金额万元，收回笔，金额万元，实现利息收入元。华县地域经济落后，缺乏经济活力，给个贷工作造成一定困难。对此除绩效工资考核外，对个人营销半年以上每万元贷款奖励X元，调动了积极性，完成了个贷营销任务。

(三)、中间业务收入X万元，较去年多收入X万元，完成了全年任务的X%。我们把中间收入在绩效工资的考核中的占比提高到X分，调动了网点个金中间业务收入的积极性，杜绝了跑、冒、滴、漏现象。其次把灵通卡发卡量分数占比提高到XX分，并通过宣传牌、横幅宣传营销代发工资挂卡，个人营销一张e时代卡奖励5元的激励政策，全年新增发灵通卡XX张，其中e时代卡XX张。加上去年的XX张，两年发灵通卡X万张，灵通卡年费收入达X万余元。发卡量增加了，个人用卡汇款也多了起来，柜面在个人结算上宣传快捷方便的特点，提供优质服务，个金结算收入X万元，较上年多增X万元。再次是大力发展寿险营销业务，主管行长亲自带领有关人员到各网点推动业务，并请保险公司经理、讲师先后五次去网点培训，对如何接触客户、如何赞美客户、如何推介产品等方面进行讲解和演练，举行银保联欢会等，大大推动了保险业务营销的发展，全年代理营销保险X多万元，实现中间业务收入近X万元，较去年多收入X万元。

(四)、做好管理工作，有效的管理能促进经营快速健康发展。我行先后制订了《华县支行一线员工绩效工资考核办法》《华县支行一线员工绩效工资分配办法》，各种单项业务奖励办法，开展代收大中专学费业务。代理营销保险业务竞赛活动，实施目标管理，按月考核通报，下大气力落实，促进了各项业务快捷健康发展。

二、几点体会

一年来我们取得了不错的成绩，主要得益于分行的正确领导，支行班子的团结协作，网点负责人的积极努力，一线员工的艰苦拼搏。总结一年来的个金工作，有以下几个方面的体会。

(一)、用政策调动积极性是前题。运用好考核奖励这个杠杆就有可能充分调动员工的积极性，20XX年以前全行代发工资有XX户，而且由于吃大锅饭，代发的工资时常发现金，实行一线员工绩效考核，每31营销代发工资1户奖励XX元的激励政策后，原有的代发工资全部代发，20XX年、20XX年还新增代发工资XX户。大家深入细致的做企业单位工作，动员工资由银行代发，员工加班加点到深夜无怨言。代理营销保险每增加180元中间业务收入奖励个人100元，员工就走出柜台，深入企业单位营销。同时我行每月考核用正式文件通报，透明度高，工资虽拉开了差距，积极性却有增无减。

(二)、领导带头是关键。行领导、中层干部带头营销，行长、主管行长多次到金堆、城南、瓜坡分理处和网点负责人克难攻坚营销，力挫他行竞争，争取了铝业公司离退休、露天矿、铁路医院、铁路中学、铁一局给水队、引进厂、陕化运销公司、修造车间、物业公司等个单位的代发工资，抢占了市场份额，密切了银企关系。

(三)、服务是根本。营销上来了，柜面服务跟不上。存款就有流失的可能。我们始终把服务做为根本对员工进行教育，在大会小会上从国内外文化背景、形势发展、周边实

际等各种因素对员工进行观念引导，先从思想上解决员工对优质服务的认识问题。大多数员工也逐渐认识到领导克难攻坚把业务营销回来就应该提供优质服务把存款保祝在此基础上按照优质文明服务工作规范督促检查，强化了柜面服务质量，赢得了更多的客户。

三、存在问题及 20xx 年的工作设想

(一)、存在问题：

1、今年加大营销力度，建行撤并的两个网点代发工资被我行挖了过来，由于柜面服务质量的提高其大量优质客户也陆续把钱存到工行，加之铝业公司职工增资一次性补发全年 XX 万元全由我行代发，这些都是不可持续的资源，莲办还有 XX 万余额要流失，面对同业不计成本的无序竞争，20XX 年的储蓄存款将增加不小的难度。

2、由于代理保险营销的老客户普遍反映分红保险低于教育储蓄收入，致使 20XX 年后几个月代理营销保险业务缓慢，个别月份几乎为零，新产品的收入又不理想，20XX 年代理保险营销不会有大的发展，将会在很大程度上影响中间业务收入。

3、收入激励机制有待在实践中不断完善，大家普遍反映，今年绩效工资过低，和一线的艰辛劳动有一定差距。

4、无专职营销人员，加之华县地域经济比较落后，新业务营销缓慢，理财金账户完成了 X 户，银证通还无一户。由于美元贬值，外币储蓄较上年下降 X 万元，未完成任务，估计 20XX 年也不容乐观。

(二)、工作设想

(1)、储蓄存款确保完成 X 万元，力争完成 XX 万元，外币储蓄存款力争 X 万元。

(2)、个贷营销 XX 万元，力争完成 XX 万元。

(3)、中间业务目标 X 万元，力争完成 X 万元。

篇3：银行柜员绩效考核总结

一、考核体系

柜员的工作内容和工作性质决定柜员的考核体系。柜员并非营销人员，其更大程度上应当是成本中心而非利润中心，因而不能用利润指标对其进行考核，而相应代之以业务量、业务质量等考核指标。

业务量是指柜员在考核期间内所完成的工作量；业务质量是指柜员本职工作的准确率考核；营销业绩是指柜员所承担的相关营销任务的完成情况，如日均储蓄存款余额、银

行卡发卡数量、银证通、保险、基金的营销情况等等；业务知识是指柜员对承担本职工作相关的规章制度、业务知识的掌握程度；业务技能是指柜员对承担本职工作相关的专业技能的掌握程度；工作能力是指员工完成本职工作和推动部门工作的能力；服务质量主要指行内外客户对员工服务的满意程度；工作态度是指员工对分行和本职工作的热爱程度。

二、业务量考核

业务量考核的难点在于怎样准确、真实、客观地反映被考核柜员的业务量，并产生正面的激励效果。早期的业务量考核采用计时考核，通过统计柜员的工作天数，来粗略估计柜员完成的业务量。计时考核方式存在着种种缺点：一是考核结果误差较大，同样的工作时间并不能表明完成工作量是一样的；二是不能反映柜员的工作效率，工作效率有高有低，实际完成工作量必然有差距，计时考核方式不能产生奖优惩劣的作用，反而可能产生消极怠工的影响；三是不能区别复杂业务和简单业务，无法对柜员业务水平起到正向激励作用。

采用“计件”考核方式，能够部分解决上述问题。通过统计柜员完成的业务笔数，可以准确真实地反映柜员完成的工作量；同时鼓励柜员提高工作效率，在同样时间内完成更多的业务量。

但是业务量考核同样面临着一些问题：

(1)如何准确统计临柜人员的业务量。最科学的办法是依托银行的统计信息系统，研究开发柜员业务量统计分析系统，实现业务量信息的统计、查询、分析，提高统计准确度、可信度，减少业务量考核的工作量，提高考核工作的工作效率。

(2)不同业务的业务量考核问题。复杂业务与简单业务所需耗费的时间和精力不同，不能简单加总，必须对复杂业务进行折算，以反映柜员所耗费时间精力的差别以及所承担风险的不同。同时由于某些新兴业务要求柜员具有较高的专业知识水平和专业技能，对此类业务也必须有较高的折算系数，以鼓励柜员主动学习新业务、新技能。

柜员业务量考核指标设置为：办理存款、办理取款、办理中间业务、办理其它业务四大类，根据实际业务完成量折算分值，明细见下表：

三、业务质量考核

加强业务质量考核，增强柜员操作合规性，是防范操作风险、强化银行内部控制的重要内容。近年银行发生的一些大案要案，虽然存在人为诈骗因素，但是有关柜员存在侥幸心理、没有严格按照银行规章制度操作，是诈骗分子成功的重要原因。如没有按照凭证要素严格审查凭证，未坚持验印制度，凭证未进行复核，未定期查库，开销户手续不全等等，上述行为很容易产生不良后果，对银行产生实质性危害。因此，银行必须加强柜员的业务质量考核。

业务质量考核，即业务差错考核，对柜员在办理业务过程中违反业务操作规范、产生业务差错、给银行造成损失的行为进行考核，并采取相应的惩罚措施。

在业务差错考核中，由于业务差错种类繁多，如何对业务差错合理分类并确定考核标准成为考核的难点。银行应在科学界定柜员各类业务差错的基础上，按照危害严重程度进行分类，并确定恰当的扣分标准。

四、营销业绩

营销业绩是否应当纳入柜员考核体系是一个值得探讨的问题，其实质是银行应当对柜员如何定位。支持营销业绩纳入柜员考核体系的论据主要是：银行柜员与客户能够直接接触，了解客户需求，可以向客户营销产品；同时，银行柜员可能也具备某些社会关系，可以为银行联系到一定的客户和业务。不支持的

论据主要是：银行柜员的首要工作职责是做好前台业务处理工作，不断提高服务质量，满足客户需求，如果过多的将营销业绩纳入考核范围，将分散银行柜员对于主要工作职责的重视程度。从现实情况来看，国内银行大多赋予柜员一定的营销任务，并把营销业绩指标作为考核标准之一。营销业绩指标主要包括储蓄存款、中间业务收入等。

五、业务知识和业务技能考核

银行应当定期组织对柜员业务知识和业务技能的考试，并根据柜员考试成绩确定其考核成绩。业务知识考核应当包括金融基础知识、专业基础知识、相关规章制度、操作规程等。具体包括会计基本制度、业务操作规程、内控管理规定、各项结算办法、规范服务要求等内容。

技能考核主要包括中文输入、传票输入、手工点钞、假币识别、票据审核等，具体按照银行柜员业务技能评定标准进行考核。下表为前台柜员业务技能评定表，规定了考核项目、总分占比、考核标准。柜员的各项单项考核结果参照下述标准，按比例计算单项考核成绩，然后按照权重计算综合技能考核成绩。

六、其他定性考核指标

工作能力、服务质量、工作态度等考核指标，具有不可量化特征，难以进行准确考核，因此必须进行相关设计以确保其考核的准确性、有效性：一是准确定义各项考核指标，并对考核指标内容做详细清晰阐述，便于考核者参照打分；二是进行360度考核，柜员自我评价、同事互相评价、直接管理人员评价、客户评价相结合，并赋以不同的权重，计算综合得分作为考评成绩，从而实现对柜员的全方位评价。

工作能力主要包括：(1)处理问题的能力。包括处理柜面突发事件的能力、处理与日常工作相关问题的能力；(2)解决客户特殊需求能力。能否在锁定风险的情况下，在权限范围内解决客户的特殊需求；(3)对业务处理的合理建议。对日常业务处理中出现的问题能否及时发现，并向有关管理人员或管理部门汇报，能否对业务处理中存在的问题提出合理化建议；(4)对柜面服务合理建议。能否在改进柜面服务方面经常提出新思路 and 合理建议，并能积极付诸实践。

服务质量主要包括：(1)柜面营销能力。是否具有营销理念，能根据实际情况积极主动宣传银行金融产品；是否具有市场意识，能通过柜台服务扩大银行影响，争取潜在客户群；是否能够及时发现客户对银行业务的潜在需求，并向有关管理人员或管理部门汇报；(2)柜面服务的规范性。是否按照有关规章制度、操作规范，为客户提供规范性的柜面服务；(3)客户满意程度。是否理解客户的情绪、过错和需求；是否存在因柜面服务原因而引起的客户投诉情况。

工作态度主要包括：(1)事业心、责任心、是否热爱本职工作、对本职工作尽职尽责；(2)组织性、纪律性。是否服从统一领导，遵守各项工作纪律；(3)协作性、协调性。是否具有团队协作精神，能否协调好各种工作关系。

篇4：银行柜员绩效考核总结

20XX年，在银行的正确领导下，我立足自身岗位实际，发挥银行个人业务顾问的作用，用心服务客户，扩大银行营销业务，较好地完成自己的工作任务，取得了必须的成绩，获得客户的满意。现将20XX年工作状况具体总结如下：

一、认真学习，提高业务水平和工作技能

作为一名银行个人业务顾问，我意识到金融业不断发展和业务创新对银行个人业务顾问提出了更高的要求，务必认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我用心参加上级组织的相关业务培训，认真学习银行业务操作流程、相关制度、资本市场知识、银行理财产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户带给推荐和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行个人业务的发展。

二、细致入微，努力做好服务工作

作为一名银行个人业务顾问，要透过对客户的高质量服务，扩大银行理财产品的销售。我做到在全面掌握银行业务和银行产品知识的基础上，充分了解客户的基本状况，针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作。由于掌握了客户的基本状况，了解客户的性格特点与爱好，在银行新产品推出的时候，我会按照产品的特点第一时间给可能对该产品感兴趣的客户打电话，在营销工作上做到有的放矢，给客户带给差别化，个性化的服务。我细致入微，努力做好服务工作，不仅仅效率高，为银行争取了一大批忠诚客户，创造了可观的经济效益，而且也赢得了客户由衷的赞许。20XX年，我全年销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

三、真诚服务，做好大堂管理工作

我真诚服务，努力做好大堂管理工作，一是经常提前上班，打扫和整理大堂的卫生，整理大堂的沙发、座椅，始终持续大堂的整洁，给客户一个礼貌高雅的感觉。二是对客户做到用心服务，微笑服务，用自己的音容，用自己的情感，用自己的行为，让客户感到亲切、

愉悦和满意。我在日常工作中服务好每一位客户，包括单项填写，各项咨询事宜，主动和客户建立良好的感情关系。存取款过程中，有些用户不会写凭单，我主动帮忙，一项一项的教，一次不会就教几次，直到教会为止。

20XX年过去了，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。在新的一年里，我要更加努力学习，创新银行个人业务顾问的工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，为银行的发展作出努力与贡献。

篇5：银行柜员绩效考核总结

自 年7月入行1年有余,期间从对银行业务的初识到熟识,经历了思想上的积极配合到主动承担,团队合作的陌生到熟悉再到默契,在行领导的指导以及前辈的帮助下，自己的成长伴随着联强支行的成长是显而易见的:

思想方面:继续保持党员的先进意识与先进作风,贯彻互帮互助的精神,在思想与行为上始终坚持作为党员为人民服务的根本宗旨,不特立独行,始终以集体利益为重,拥护集体利益。

业务方面：自入行起，行领导就不断督促我勤练技能，狠抓基础，夯实根基，稳扎稳打。自己在工作之中不断学习老员工的优秀工作态度与业务操作技巧，工作之余勤练业务操作技能，学习行内规章制度，严格要求自己，将规章制度作为跑道，优秀的业务操作水平作为动力，稳步而快速的进步。

经过行领导的鼓励帮助与自身的不懈努力，业务水平大幅度提高：工作更加规范，差错率连续保持较低水平；业务办理速度更快，连续保持业务量支行内领先水平，减少客户等待时间，受到诸多客户的好评；态度更加认真，营销能力显著提高，保险等中间业务营销成功率始终保持行内领先；文优服务更加重视，尊重客户就是尊重自己的工作，始终把为企业创利润作为第一目标，照顾好每一位为银行创造利润的顾客。

团队合作方面：摒弃个人主义，时时刻刻把团队合作作为工作的第一方式，将自己融入团队，最大化贡献自己的力量，才能为集体创造最大的利益。在 年底的银行工作中，我行全体成员众志成城，精诚合作，成功营销一单几千张借记卡的业务，全行上下加班加点，在最短时间内成功完成任务，而我有幸成为其中一员。参与了这份工作并撰稿歌颂了这项成功之举。

创新方面：积极探索创新型营销方式，不断改进银行工作态度与营销方法，积极向行领导献谋献策，将自己发现的新方式与新方法运用于工作之中，让其成为真正的生产力。先后成功推出了LED广告改进方式，小黑板理财介绍天地等创新点，成功将客户进行场外引导，加宽了客户认识产品的渠道，加大了成功营销率。

缺点与不足：在取得成绩的同时，自己也有许多不足之处需要改进与改正：

年轻的浮躁与冲动，许多问题认知的浅陋与不足，工作态度的不认真与粗糙.....这些缺点伴随着我的进步而存在，极大的影响了我的工作效率与工作成效，我将要认真的找出这些缺点的根源所在，改进并改正它们，让自己成为一名真正的优秀中行人。

个人的进步离不开行领导的指导与行内前辈们的帮助，我将会将过去一年所得成绩化作自己来年的工作起点与工作动力，戒骄戒躁，取长补短，不断稳步前进，让自己业务更加熟练，规章制度更加熟悉，创新意识更加突出，团队合作能力更加彰显，让自己在中行这艘航船上做一面鼓足的帆。