

## 银行应急演练总结范文 ( 合集6篇 )

### 篇1：银行应急演练总结范文

我行地处黄河市长江区长江西街2号，而节假日人员较少，前临大街，交通便利，背靠印刷厂和南鸭集团家属楼，情况较为复杂，全体员工必须提高警惕，严格执行《中国建设银行安全保卫工作暂行规定》第四章的规定和《中国建设银行安全保卫工作岗位操作规程》第四章的规定，确保建设银行的资金和员工的人身安全，根据营业室和储蓄专柜所处环境以及可能发生的遭抢、盗、骗、火、挤兑、滋事、防毒、防震等八种情况，制订相应的应急预案如下：

#### (一)当发生歹徒持枪(械、爆炸物)实施抢劫时的预案

1、临柜人员判明情况后，一面用言语与歹徒周旋，趁机按下110报警按钮，拉响现场报警器，两部门人员相互见机行动，共同对敌。

2、现金柜员迅速收好现金入柜上锁，保险柜乱码，拿起自卫武器，准备自卫。

3、其他人员迅速躲藏到有利位置，保护自己，拿起自卫武器准备自卫，并用手机或电话向支行领导和公安部门报告情况，请派人支援。

4、若歹徒砸破防弹玻璃时，柜台内人员可用自卫武器配合行内其他人员，灵活利用各利物体掩护与歹徒搏斗，最大限度地保障资金和人身安全，并配合联防人员抓捕歹徒。

#### (二)当发生诈骗、冒领案件时的预案

1、发现并确认诈骗、冒领嫌疑人作案时，接柜人员应立即用暗语告诉出纳人员：“这个客户要取钱的'数额这么大，我们没有这么多的钱怎么办。”并用眼光示意出纳员，出纳员要意识到情况的发生，并说：“我和工行联系一下，让工行送款。”

出纳员用电话报告支行领导说：“我们这里的钱不够，请你们赶快给我们调款来。”同时大声告诉营业室内的其他人员：“xx-x，你给我们办票，我们要从工行调款。”将发生情况的信息传出去。在说话期间，当班人员坚决不能将嫌疑人的票据、证件退回去，并为之拉话，设法稳住嫌疑人，迅速确认嫌疑人的外貌特征，严密监视，等待来人援助抓获嫌疑人。

2、按响110报警按钮和现场报警器，向公安部门和其他部门报警，请求援助抓获嫌疑人。

3、其他部门人员听到报警后，立即持械堵住营业室大门，抓捕嫌疑人。

#### (三)防盗窃案件的预案

1、每天营业终了，钱、证、章入箱进库保管，锁好门、窗，用110报警系统进行设防监控，防止外盗和坏人破坏。

2、工作期间照章操作，严格执行会计柜台工作制度，加强复核力度，严防内盗。

3、对外付款时必须有一人看着客户数完款，问清金额后才可办理下一笔业务，防止调包、抽张等盗窃案件发生。

#### (四)发生火灾时的预案

1、迅速判明火情，属用电起火的，要尽快切断电源，同时启用消防设施灭火。

2、如火势太大，要立即拨打火警电话119求救;同时向其他部门求助，其他部门立即组织人员进行灭火。

3、迅速疏散人员，抢救现金、重要资料、财产。

4、协助消防队灭火。

5、保护现场，维持秩序，提高警惕，防止有坏人趁火打劫。

#### (五)当发生挤兑事件时的预案

当天或近两三天营业期间，有超过正常数量的客户前来提取大额现金或将大批资金转往他行的现象，则应视为发生挤兑事件。遇到这种情况时，当班人员则应按以下预案进行操作，以挫败挤兑行为，稳定金融秩序。

1、做好解释工作。当发生挤兑时，当班人员要注意款项的去向，力所能及地向客户做好解释工作，宣传我行资金雄厚，存取方便，通存通兑的优势，尽可能地滞留资金。

2、及时报告。当班人员在做好解释工作的同时，要迅速将情况向支行分管领导报告，分管领导在向主管行长汇报后，及时向当地人民银行和上级行报告，请人民银行出面采取有力措施，维持金融秩序的稳定。

#### (六)当发生滋寻闹-事时的预案

营业期间，当发生有人在营业厅借机生事，无理取闹，损毁我行声誉，扰乱正常营业秩序的现象。遇到这种情况，当班人员应按如下预案进行，制止事态扩大。

1、冷静分析。当班人员面对客户的吵闹，切忌急躁，要冷静分析事发原因，分清是我方原因还是客户的原因。

2、解释开导。如属我方设备故障，要态度诚恳，做好解释工作，讲明原因，积极采取补救措施，尽量减少客户的等待时间;如属我方工作失误，要先做自我批评，求得客户谅解，再积极改正，弥补过错;如是客户方面的原因，则应婉转指出，讲解清楚，一般情况下客户都能理解，但不要得理不让人，使人难堪，激化矛盾。

3、劝阻警告。如在我方人员做了许多解释工作后，客户仍执迷不悟借机生事，吵闹，当班人员则应严肃指出其行为的错误性，令其立即停止错误行为。

4、报警。在采取多种有效措施后仍不能制止客户借机生事的行为，当班人员则应赶快报告给支行领导和公安部门。

## 篇2：银行应急演练总结范文

### 一、引言

随着金融行业的迅速发展和技术的飞速进步，银行作为金融服务的重要载体，承担着社会经济运行的重要职责。然而，金融风险与安全问题也日益凸显，为了应对各种突发事件和安全威胁，银行应急演练成为银行保障业务稳定性的重要手段。2023年银行应急演练的目标是检验银行各项应急措施的有效性，优化危机处理能力，确保金融系统的安全稳定运行。

### 二、背景

2023年银行应急演练于X月X日在XXX银行总部举行，模拟了一起面临网络攻击的应急事件。本次演练由市委市政府、银行业监管部门以及各家银行共同组织，旨在提高银行员工的应急处理能力，并促进银行业在面对突发事件时的协同应对能力。

### 三、准备工作

为确保应急演练的顺利进行，银行事先做了充分准备。首先，制定了详细的演练方案，明确了演练目标和内容。其次，成立了应急演练组，负责统筹协调、组织实施，明确了各岗位的职责和分工。随后，对演练过程进行了风险评估，分析了演练可能面临的问题和难点，并提前做好了相关应对措施。

### 四、演练过程

本次演练采用了模拟演练的形式，演练分为多个阶段。首先，演练组模拟了一次网络攻击事件，并迅速启动了应急预案。各家银行根据预案，对系统进行了隔离，并组织相关人员进行应急处置。其次，演练组利用虚拟网络环境搭建了实时监控系統，在监控中发现了异常，及时采取了措施进行应对。最后，演练组还进行了评估和总结，收集了各方面的意见和建议。

### 五、演练效果

通过本次应急演练，银行在应对突发事件时取得了一系列成效。首先，各银行在应急事件发生后能迅速启动应急预案，切断与外界的网络连接，有效阻止了攻击的蔓延。其次，银行及时组织了相关人员进行处置，加强了内外部协作，共同应对挑战。在演练阶段，银行采用虚拟网络环境监控系统成功捕捉到异常活动，做到了早发现、早处理。最终，演练组召开了总结会议，就演练过程中存在的问题进行了深入分析，并制定了相应的解决方案，为今后的应急演练提供了经验和借鉴。

## 六、存在的问题

尽管本次应急演练取得了一定的成效，但也暴露出一些问题。首先，演练中发现有的银行员工对应急预案不够熟悉，对处理流程不够清楚，需要进一步加强培训和学习。其次，演练中发现了一些应急设备和技术的问题，需要及时更新和升级。最后，协同应对能力有待提高，各银行之间的沟通和合作还有待加强。

## 七、改进措施

针对上述问题，演练组制定了一系列改进措施。一是加强员工应急培训，定期组织员工参与应急演练，增强演练的实践性和针对性。二是完善应急设备和技术，定期检查和更新演练所需设备，并加强技术人员的培训和技术储备。三是加强协同应对能力，银行间要加强合作，建立起有效的信息共享机制，促进信息的及时流转和协调处理。

## 八、结语

通过2023年银行应急演练，各银行进一步提高了应急处理能力，为金融系统的安全稳定运行提供了有力保障。但应急演练仅是一次检验，应当将演练中发现的问题和不足作为改进的契机，持续优化应急处置能力，提升银行的抗风险和应对突发事件的能力。只有不断加强应急演练，才能确保银行业在面对各种安全威胁和突发事件时能够快速、有效地应对，保障金融系统的安全稳定运行。

## 九、总结与展望

本次银行应急演练充分发挥了其在提高银行抗风险能力、促进协同应对能力方面的重要作用。通过演练，银行不仅检验了自身的应急预案、处置能力，还促进了银行间的信息共享和协调配合，提升了整个金融系统的安全防范能力。同时，演练也揭示出了一些问题和不足，需要进一步完善和改进。

首先，应继续加强员工应急培训。针对本次演练发现的员工对应急预案不熟悉的问题，银行应加强对员工的培训和学习，提高其应急处理的能力和意识。可以通过定期组织培训、模拟演练以及知识分享等方式，让员工熟悉应急预案，掌握相关技能和知识。此外，还可以通过评估员工应急能力、建立培训档案等方式，形成持续的培训机制。

其次，应不断完善应急设备和技术。演练中出现的设备故障和技术问题需要

及时解决，银行应加强设备的维护和升级，并跟踪新技术的发展和应用。同时，还应提前做好预案演练，保证各类应急设备的正常运行。此外，可以加强与IT技术公司或其他相关领域的合作，获取专业技术支持。

第三，要加强协同应对能力。演练中发现，在银行间的信息共享和协调处理方面还存在不足。为了提高整个金融系统的安全稳定运行能力，银行应加强与其他银行、金融机构、监管部门等的合作，建立起有效的信息共享机制，及时共享安全漏洞和攻击事件的情报信息，加强监测和预警机制，建立起协同应对的工作机制。

最后，要持续加强应急演练的重视和推进。应急演练是一项长期工作，需要持续推进。银行应建立健全的应急预案管理制度，定期更新应急预案，随时调整演练方案。同时，要加强监管部门对银行应急演练的指导和督促，推动银行在应急演练方面做到规范、高效、创新。

展望未来，随着金融科技的快速发展和金融风险的不断出现，银行应急演练将面临更多的挑战和机遇。银行需要继续加强应急能力的建设，不断完善演练方案和应急预案，提高协同应对能力。同时，要密切关注新兴风险，及时储备技术和人才，为应对未来可能出现的金融安全事件做好充分准备。只有不断加强应急演练，提高银行的抗风险和应对突发事件的能力，才能更好地维护金融系统的安全稳定运行，为经济社会的发展提供可靠的金融服务。

### 篇3：银行应急演练总结范文

为了使全体员工了解消防基础知识，提高安全防范意识，增强自我保护能力，减少财产损失，掌握对突发火灾的应变、逃生技能，学会灭火以及有序地进行人员的疏散处理，确保员工生命安全及财产安全，20xx年11月2日下午16：00时，我行组织了消防演练活动。培训和演练一共历时20分钟，参加人员全体员工。演练紧张、有序进行，并取得圆满成功。通过此次消防演练，不仅增强了全体员工的消防安全意识，同时还掌握了一般灭火器材的操作使用步骤及方法，进一步提高了全体员工对突发事件的能力。

#### 一、领导重视，演练活动组织到位

这次消防演练活动，安排周密，从演练策划、前期准备、组织实施到正式演练所经历的各个阶段，xx都给予了很大的关心、支持和帮助。之前认真审定演练方案，确定演练目的、原则和规模，侯行长任演练领导小组组长，对演练工作的全过程进行领导和指挥，主持并参与演练方案的讨论和修订工作。为保证演练前宣传和培训工作的实效性，积极带头参加演练前的学习和培训；xx给予了大力支持，对我们的演练工作提出了指导性的意见。筹划缜密，演练方案安全可行，根据消防领导小组要求，从我行安全工作的实际情况出发，确定本次消防演练的主要任务是开展一次消防的应急演练。其主要目的是使每位参与者能学会灭火器的正确使用方法，掌握火场逃生基本方法，提高自我安全意识，化解风险。经过认真研究，拟定了消防演练方案。为了使得演练方案安全可行，在方案中就演练的时间、地点、内容、对象都作了具体的说明。

## 二、积极参与，演练效果呈现良好

消防演练于xx年xx月xx日下午16：00进行。首先由安全员和大家一起学习消防基本知识，最后由xx给大家讲解常用的手提式干粉灭火器的使用方法。而后参与演练的员工代表亲身体会了如何正确的使用灭火器。消防演练紧张有序，安全保证工作到位，演练达到预期效果，最终获得了圆满成功。

## 三、通过消防演练，员工的防范意识和应急自救的能力得到加强

1、消防安全意识有所增强，对消防安全常识有了进一步的了解。

2、对抗击突发事件的应变能力有所提高，演练人员能有效组织、迅速地对火灾事故警报做出相应反映，对今后应对突发事件很有益处。

3、演练前组织的消防基本知识培训，使全体员工的消防安全知识、突发应急能力、事故发生后逃生技巧得到了提升。

4、演练过程中，参与人员都能遵守纪律，一切行动听指挥，团队凝聚力得到了升华。

5、安全工作领导的组织能力、指挥能力、应变能力也受到了锻炼。通过这次的消防演练，进一步增强了广大员工的防范意识和自救的能力，了解和掌握如何识别危险、如何采取必要的应急措施等基本操作，以便在事故中达到快速、有序、及时、有效的效果。我们将经常性地开展训练或演练工作，以提高我行员工的应急救援技能和应急反应综合素质，有效降低事故危害，减少事故损失，确保我行安全问题。

## 篇4：银行应急演练总结范文

### 一、组织架构方面

我行在总行层面成立了消费者权益保护工作领导小组，由行长担任组长，确保消费者权益保护工作领导得力，相关行领导为副组长，各部门负责人为成员，确保消保工作覆盖全行各个条线。同时，20XX年末我行正式成立了金融消费者权益保护专职部门——消费者权益保护工作办公室（简称“消保办”），消保办为我行二级部门，隶属总行宣传部，并明确了消保办专人负责实施和推进消保工作，另有2人兼职协助。

### 二、制度建设方面

我行《消费者权益保护管理办法》，从组织架构、运行机制、内部控制、信息披露、投诉受理、消费者权益保护工作人员素质要求、报告制度、监督考评、宣传教育、应急预案、风险识别等方面进行了详细的规定和明确，此办法已于20xx年8月正式印发成文。另外，我行重新修订了《遂宁银行董事会议事规则》和《遂宁银行战略委员会议事规则》，明确了董事会

负责消费者权益保护工作的战略、政策、目标等的制定和监督、评价，从制度层面保障了消保工作落地实施。此外我行还成立了“遂宁银行董事会消费者权益保护工作委员会”和“遂宁银行消费者权益保护工作委员会”，分别从董事会和经营层明确和规范了消保工作的领导和实施的措施。

我行还将消保这一内容纳入了《遂宁银行五年发展战略规划（20xx-20xx）》，以战略的形式规划和规范我行未来在消费者权益保护方面的工作。

### 三．工作流程方面

我行消保办全程参与新产品的开发与设计，在相关流程中，消保办对可能有损客户权益的产品设计，及时提出建议，并要求修改不妥开发方案，为消费者权益保护提供了源头保障。我行新产品开发流程具体分为内部申报、项目初审、正式立项、申报或备案、科技研发与测试、产品移交管理、营销策划、消费者权益保护评估、产品运行监测及反馈等步骤。从流程上，保障了消费者的合法权益。

客户可通过我行维权热线96677、遂宁市政府服务热线12345、人行金融消费者投诉咨询热线12363、消保办0825-2223151等渠道投诉。另，《遂宁银行客户投诉管理办法》对重大投诉与一般投诉的鉴定、处理流程及事后分析等做了详细规定。我行突发事件应急预案分别按照业务类型进行划分，如《遂宁银行理财业务突发事件应急预案》、《遂宁银行信息系统突发事件应急管理办法》、《遂宁银行突发与危机事件管理办法》等，确保了我行对突发事件的分类处置应对能力。

### 四．责任分工方面

明确消保办是全行消费者权益保护工作的牵头实施部门，负责全行消保工作的有序推进，事前参与产品研发，并具体负责事后监督评价、投诉事件协调处理；总行合规管理部负责消保工作法律支持与保障；授信管理部负责信贷业务，比如贷款合同法律条款不侵害消费者权益；个金部负责个人业务消费者权益保护、与客户对接等工作，总行各部各司其责，负责本业务条线消费者权益保护工作实施。全行各分支行均明确消保工作由分支行行长牵头，并设立了消保联络员负责本分支行辖内消保工作开展。

### 五．约束机制方面

目前，我行一是在《消费者权益保护工作管理办法》中制定相关约束条款，明确了各层级消保责任和监督考评流程以及处罚措施；二是审计部门将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，将按年度对消保工作制度及建设情况进行审查和评分，以促进消保工作规范进行和不断提升。

### 六．工作成效方面

20xx年全行总计受理投诉事件XX起，主要为非现场投诉。其中，政府服务热

线12345转投诉X起，客户服务热线96677投诉XX起，12363投诉X起，主要投诉类型为：社保卡业务类、贷款业务类、自助设备（包括ATM、电话银行）类、服务质量及服务态度类、其他业务类等五大方面。涉及到分支机构共计有X起，总行营业部X起，安居支行X起，射洪支行X起，蓬溪支行X起，大英支行X起，资阳分行X起，乐至支行1起，绵阳分行X起，96677电话中心X起。其余X起均为社保卡类投诉，投诉原因为新办社保卡及挂失补办社保卡的等待周期长。在所有分支行中，总行营业部的投诉占比高达X%。

为了综合提高全行员工的消保意识，我行消保办购置了《银行从业人员消费者权益保护知识读本》、《20xx年度中国银行业文明规范服务十佳示范单位故事集》等消保系列丛书，并下发各分支行和总行各部。同时，要求各部门就读本内容组织员工培训、学习，以增强员工消费者权益保护意识，提升服务质量。同时，我行还结合新媒体优势，通过我行官方网站发布消保信息4次、微博微信等公众平台发布消保信息累计15次、另外还通过网点电视、LED屏、街道设点宣传等多种方式对金融消费权益保护这一主题内容进行持续宣传。印制了《金融消费权益保护手册》3万册，除在各网点摆放外，还定期组织员工到公共场所免费发放，以提高全民消保意识。

## 篇5：银行应急演练总结范文

为了更好的做好“平安金融”建设工作，切实提高营业网点突发事件处置能力，加强风险防控，使全体员工熟练掌握应急处置突发事件能力。在支行的统一部署下，xxx网点进行了防抢劫、防电信诈骗、防火灾等突发事件应急预案演练。演练工作从熟悉预案到近似“实战”的演练共用时近1个小时，员工个个热情高涨，动作认真，取得了预期效果。

一是网点结合前期应急预案演练所取得经验，并根据机构人员进行了调整的情况，及时更新本机构预案中的人员分工及职责，要完全掌握各演练场景的关键步骤、处置要点、角色分工，通过预演不断完善处置流程。

二是网点负责人亲自部署，现场指挥，实时掌握进度，直至演练结束。三是根据支行安排，邀请督导小组成员现场指导观摩。此次应急预案演练紧密结合了当前金融治安形势和营业机构安全管理情况，大力提升了网点处置突发事件的能力和安全管理水平，将我行“平安金融”创建活动推向了纵深。

## 篇6：银行应急演练总结范文

我支行全体员工于9月19日举行了防火防抢劫防爆炸防水电力中断应急预案演练。

这次演练主要依据金融系统营业机构各种安全防范预案，从提高员工处置突发性事件入手，注重可操作性和实用性。演练前，我支行认真研究制定工作方案，成立了演练领导小组，明确了指导思想和目的，并详细制定了实施方案。



防抢劫演练主要是从营业部柜台遭遇持枪和炸药包歹徒挟持客户抢劫开始，临柜人员按照应急预案，采取隐蔽、报警、拖延，备用假钞包等一系列防范措施，机智、灵活、巧妙地与歹徒周旋，最终抓捕歹徒。防爆炸演练人员非常认真，把演练场当战场，根据自己在日常工作中担负的任务，按规范动作操作，仔细观察周边环境，处置情况沉着冷静，分工明确，使“犯罪分子”的意图无法得逞。防火演练过程中，专门为员工们讲解了灭火器的结构、种类、使用方法，针对不同燃烧使用不同类型的灭火器，员工轮流上阵，亲身体会灭火器的操作过程，熟悉消防工作的各项步骤与操作，效果较好。