

银行服务工作计划范文

篇1：银行服务工作计划范文

XX年，我支行各项经营指标快速发展、职工思想稳定、内控制度逐步完善，各项业务工作均创历史最好水平。在即将到来的XX年里，我支行将在上级行党委的正确领导下，继续全面推进经营模式和增长方式转变，提高经营效率，优化经营结构，完善内控机制，增强综合竞争能力、盈利能力和风险防控能力，打好经营基础，实现可持续发展，主要是做好以下几个方面的工作：

一、主要工作措施

1、从年初开始，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了服务管理考核办法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行使服务工作的管理制度更加完善，达到系统化、规范化。

2、立足实际，建设精品网点。为了突出服务品牌，扩大济南银行影响，对地处繁华路段营业室，按照精品网点的标准进行了装修改造。安装了标准化户外标牌，分设了现金区、非现金区、个人理财区和客户休息区，使网点的布局多功能化，充分体现了人性化特点，及时适应了不同层次客户群体的服务需求，提升了服务档次，增强了竞争能力。

3、认真落实各项服务工作制度，认真实施总行的《服务工作规则》，严格按照营业网点规范化服务标准和二线为一线服务标准的要求，认真落实营业网点大堂客户经理、重点个人客户推荐性服务标准，对优质客户备自助银行、电话银行、网上银行等多种服务渠道;同时配备有专职的客户经理，较大网点还配备了大堂客户经理等;拥有较多的优质客户资源;并能提供全面的个人金融业务产品和服务，具备客户关系管理能力。

4、是积极采取措施，稳定现有客户及经营资源。稳定我行贷款，积极为企业富裕资金寻找出路，在争取以银行承兑汇票的签发弥补企业归还贷款对我行造成的损失的基础上，为企业制定全面、客观、可行的投资理财方案，引导企业资金流向，力争最大限度保证和谋求我行的经营利益。

5、是加强银团贷款管理，防范和化解融资风险。继续组织相关专业人员就银团贷款业务进行专题学习和研究，完善业务管理流程和操作办法，同时加强与企业及参贷银行的信息沟通，建立完善的信息沟通机制和风险预警制度，切实防范和化解融资风险。

6、是调整经营结构，构建多元化经营新格局。努力提高非信贷盈利资产的比重。按照风险可控、积极稳步的原则，积极培育客户融资需求。突出负债结构的调整，最大限度降低经营成本，提高资金效益。还要调整收益结构，大力发展中间业务，建立中间业务与资产业务、负债业务的联动效应，利用我行多样化的业务品种、优质高效的服务，加大对优质客户的营销力度，争取市场份额，提高经营效益。

二、工作计划

一、XX年工作计划中的重点仍以客户为中心，做好结算服务工作。客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉

1、我行一直提倡的"首问责任制"、"满时点服务"、"站立服务"、"三声服务"我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、BSp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

4、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

3、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

4、切实履行对分理处的业务指导与检查。

篇2：银行服务工作计划范文

根据xx年的工作总结，客户投诉量逐渐减少，在服务质量不断提高的基础上展开了20XX年工作计划。20XX年，是工商银行股改进入最后冲刺的一年，也是业务发展面临严峻挑战的一年。为此，我们必须在认真总结20XX年工作基础上，深刻认清当前形势，找准市场脉搏

，扬长避短，围绕“提升经营管理水平，加快业务发展”为中心，同心同德，努力实现各项业务健康、快速发展。20XX年的银行工作计划如下：

一、提升内部管理水平，加强企业文化建设

1、加强内控管理。我行的各岗位人员基本已配置到位，必须严格执行各项规章制度，实行一级抓一级、层层抓落实、责任到人的管理体制，严格把好各项业务环节的风险关，加强制度的执行力建设，进一步提升员工的风险防范意识，确保全年内控综合评价维持一类行的目标。

2、提升服务素质。我行员工的服务素质与同行相比，确实存在一定的差距，这主要表现在服务态度生硬、欠缺主动和专业水平等。为此，我们将加强评价监督和培训学习等。对于多次被客户评价服务态度差的员工，将被列为劳动合同到期停止续签对象。

3、加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。我行将通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体的工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案的有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展的良好氛围，推动业务发展。

4、增强企业活力，建设团结、和谐大家庭。充分发挥妇联、团支部的带动作用，多组织集体活动，为员工解压，让每个员工都有切合实际的银行个人工作计划在工作中多聆听员工心声，切实帮助员工解决困难，让员工愉快工作，增强他们对我行的归属感。

二、完善和强化服务功能，加快业务发展

我们将注重发挥自身优势，通过细分业务发展重点、整合产品，合理规划和部署客户部、营业网点的工作目标，继续以客户部作为市场拓展的先锋部队，做强做大网点服务功能，形成目标明确、分工协调、相互支持、上下联动的业务开展模式，全面提升我行的市场竞争力。

(一)客户部

必须加强与营业网点的沟通联系，细分客户部服务功能，细分对公组、国际组、个人组的岗位职责，明确其拓展资产业务外，更要加快负债业务、中间业务、理财业务等全面发展，改变以往业务拓展单一、被动的局面。

(二)营业网点

1、规范服务，做强做大网点服务功能，以拓展负债业务、个人业务、中间业务、理财业务为重点，以网点负责人、驻点客户经理、大堂经理为拓展主力，完善VIP资料库，整合产品，推行“捆绑式”的全员营销策略。

2、通过借助我行先进的网上银行和自助设备，分流低端客户，减轻柜台压力，进一步优化服务环境和客户结构。

3、继续加大以代发工资业务为手段，有效推动我行银行卡业务、中间业务的快速发展。

4、加强员工的培训学习，提高综合业务素质。我们将通过培养自己的师资队伍，利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好的学习氛围。

三、加强员工队伍建设，提高整体战斗力

1、加强领导班子建设，提高执行力。领导班子的工作决定了整个队伍建设的成败，我们将明确分工，充分发挥各成员的智慧 and 能动性，提高执行力，开创性地开展工作。

2、加强党建工作，发挥党员的先锋模范作用。我行党员人数比例大，但党员的先锋模范作用还没有充分发挥出来，我们将充分利用各个岗位中党员的作用，实现操作规范、风险可控、服务优质、效益显著的目标。

3、以创建青年文明号为契机，充分调动广大青年员工的积极性。团支部制定了详细的工作计划，包括青年员工的培训学习、业务竞赛、上企业开展业务宣传、组织员工的业余活动等，引导青年员工树立正确的就业观念和职业道德，提高我行的凝聚力和战斗力。

篇3：银行服务工作计划范文

一、指导思想

随着金融业服务时代的来临，竞争将会日益激烈，而竞争的优势一方面体现在人才的优势上，另一方面体现在服务优势上，我支行自2014年成立以来为打造服务优势，保证年我行各项工作的有序开展，现将 年工作计划如下：

二、目标和任务

(一) 增强价值创造能力，产品营销与服务营销相结合。

(二) 实现服务水平上台阶，优质服务无投诉。

(三) 继续推进“三大板块”发展。

三、措施和方法

(一) 加强服务管理，工作检查力度，做到无投诉。

坚持“以客户为中心”的服务理念，对自己高标准，严要求，积极为客户着

想,不断提高理论素质和业务技能。“抓服务、抓质量、抓素质”,督促员工加强学习,更好地充实自己。把规范化服务的意识已经深深进入到每位员工心中,继续开展培训活动,保持服务标准不打折扣,从根本上扭转银行员工的服务意识,切实为广大客户提供最高效、最优质、最需要的服务。

(二) 积极推行绩效管理,提高支行管理水平

去年,总行推出《绩效管理实施方案》,为每一个基层员工量身定体,制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法。通过绩效管理的推行,基层员工的工作热情和主观能动性得到很大的鼓舞。经过半年多的运转,绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。我支行也将于 年起对本支行内部员工进行日常化管理,制定支行绩效管理细则。以便调动员工的积极性,使员工充分发挥自身潜力,积极营销客户,主动服务客户。

(三) 树立全员营销理念,实现客户分层维护

1.强力发展储蓄业务,针对不同的产品采取不同的营销手段,以产品营销和个性化服务为手段,进一步扩大客户群体。改善窗口服务环境、提高员工服务水平,大力做好宣传工作。

3.提高大堂经理迎宾接待、业务推介、客流疏导,客户维护等工作的综合素质,起到各功能服务区相互协作的枢纽,发掘VIP客户,疏导和分流客户,树立农商行的对外服务形象。

(四) 加强员工培训管理工作

1.加大员工教育培训力度,主要从业务操作、风险管控、营销能力、服务水平着手,提升员工素质;

2.以人为本,创造和谐企业文化。营造良好的支行学习氛围。

(五) 完善服务创新,建立激励机制

加强对员工职业道德、职业理念、职业技能的培训,高起点、规范化、严要求训练员工,进一步提高员工的创新意识和创新能力。简化服务流程、创新服务方式,以客户为中心,从而带来在运作成本、服务质量、服务效率、客户满意度和反应速度等方面的巨大改善。定期组织员工业务技能竞赛,服务礼仪竞赛,评选出“业务能手”、“服务标杆”,使得员工在日后工作中更有动力。

(六) 团队建设与管理

树立团队精神,我们彼此信任,坦诚相对,大堂与营业室默契配合,通过我们真正的内心动力,共同完成任务目标。

