

## 银行网点工作计划范文

### 篇1：银行网点工作计划范文

一、加强日常管理工作各支行明确各岗位职责，使网点人员既能合理分工又能团结协作，推进“联动营销”。

20XX年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落实到每个人，确保20XX年各项任务的顺利完成。

二、加强监督检查工作20XX年将完善各项制度，对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

三、不断提高后勤服务水平落实车辆、会务和接待三项服务工作，切实保障区支行的日常运作。区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。

20XX年,车辆运转正常，没有发生任何大的事故,20XX年继续做好车辆管理工作,一是部门领导定期加强对司机进行安全教育,增强司机的安全意识,克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。二是司机认真遵守有关行车规章制度,做到疲劳不驾车，酒后不驾车，对车辆勤检查，勤保养，勤维护。发现问题及时解决，做到车辆不带病上路,司机不带情绪开车,确保安全行车。对客户接待和会议组织，进一步创新运转机制，改进服务方式，优化工作流程，做好各个环节的有机衔接，保证有序运行。

四、做好“为民服务创先争优”活动20XX年我行将继续优质文明服务中严格遵守上级有关规定，将“为了服务创先争优活动”全面开展，落到实处。并针对实际情况，我行将抽出专门人员利用利息时间及周六周日时间通过对网点进行暗访等形式，对辖内所有网点的文明服务情况进行监督，及时提醒存在的问题并督促全行员工增强服务意识、转变服务观念、强化服务措施。

五、认真做好人事劳资工作一是加强考勤管理，规范考勤制度，实行考勤月报按时上报，在严格落实考勤责任制度的同时，进一步完善请假制度的管理，二是加强劳动用工管理，构建和谐稳定的劳动关系，严格岗位管理，进一步提高劳动关系管理的规范化水平。

六、做好安防工作因金融行业的特殊性，各支行应征对断电、电脑设备紧急瘫痪状况组织员工进行定期演习，从面有效的保证营业的正常开展；会计主管每天定期对已经安装的安防设备进行检查，加强对保安人员的培训，增强他们的业务知识和敬业精神。

### 篇2：银行网点工作计划范文

今年以来，各商业银行之间的存款竞争日趋白热化，尤其是进入二季度以来

，工商银行长治分行储蓄存款呈现持续大幅波动的不稳定态势，稳存增存压力较大。对此，长治分行多措并举，采取有效措施确保下半年实现储蓄存款余额和增量同业占比稳中有升。

一、提高认识，明确目标，力求完成保底任务。将储蓄存款的稳定持续增长作为日常工作来抓，紧紧围绕发展中高端客户的经营思路，努力拓展客户规模，优化客户结构，提高重点业务客户渗透率，促进个人客户资产稳定增长，在确保一季末储蓄存款余额的基础上做好稳存增存工作。

二、加大私人银行客户拓展力度，全面落实“一行一季一户”的工作要求。中高端客户竞争是我行确定的2011年四项重点工作之一，对此，要求各支行务必统一思想，高度重视，增强高端客户竞争发展的紧迫感、使命感。一是要认真落实高端客户发展规划，充分运用高端客户维护、拓展专项激励机制和政策，推进全行中高端客户快速发展。二是做好存量客户的服务与维护工作。目前，全行已基本完成存量私人银行客户的签约工作，要求各支行要加强与客户的沟通交流，充分了解客户需求，及时了解产品发行、客户活动等信息，同时还要加大私人银行专属产品配备力度，通过产品稳固客户，防止出现客户资产下降的情况。三是积极捕捉市场信息，抓好私人银行客户的规模扩张。以“煤炭资源整合、上市及拟上市企业高管、中小企业主和私营业主、第三方存管、房地产商”五大板块为重点，实施名单制管理和维护，加大高净值客户拓展力度。

三、全力维护和发展财富客户，努力完成全年目标任务。一是以全行开展的“大学习、大联动、大营销”活动为契机，持续快速推进优质企事业单位代发工资业务发展，带动财富客户数量和资产的增长。二是要深入挖掘存量潜力客户，确定发展目标，努力将其培育发展成我行财富客户和私人银行客户。三是加强前台柜员和客户经理的客户推荐对接工作，采用“对接对子”的方式，前台柜员发现的目标客户要及时有效地推荐给客户经理做营销和后续维护，确保客户资源不丢失，不外流。

四、发挥理财产品与储蓄存款的互动作用，实现二者同步协调发展。一是大力营销保本理财产品，将其作为理财产品重中之重进行全力营销，在增加理财产品余额的同时增加储蓄存款余额，实现二者同步发展。二是要提前做好月末、季末和年末到期理财产品的衔接和存款转化工作。三是全力营销理财产品的同时，要积极挖转他行客户和他行资产，稳定本行储蓄存款余额，避免出现此增彼减的情况。

五、充分发挥营销团队的作用，做好客户分层维护工作。一是各支行行长、个金业务分管行长要亲自参与本行私人银行客户、财富客户的维护，定期联系和拜访客户。每季度组织一次有针对性的财富客户定向营销活动，每年组织一次较大规模的营销活动。二是各支行个人客户经理要做好中高端客户的日常维护工作。做好客户大额现金提娶预约服务、泊车、理财规划等方面的安排，确保服务质量；了解客户日常金融需求，与客户建立长期、稳定的关系，提高客户满意度和忠诚度。三是建立个人高端客户维护的双线联系、分层维护机制。加强与市分行财富管理岗、私人银行部太原分部的联系，从不同层面上共同维护。

六、认真落实相关激励措施，加强监测通报管理，实行大额资金报告制度。各支行要落实市分行储蓄存款的相关激励措施并加强动态监测，尤其对高端客户、大额资金的流动要责成专人予以关注，行长、分管行长要亲自过问。营业网点柜面遇有大额资金向他行通兑情况，经办行要在办理业务前向开户行通报，开户行要积极进行客户关系维护，确保资金不外流。

### 篇3：银行网点工作计划范文

#### 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的监督落实，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"\*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。

## 篇4：银行网点工作计划范文

一、加大组织存款力度，增强资本实力，稳固存款开门红成就。第一，我部对存款工作早部署、早安排，增强竞争意识和拼抢意识，敢于和勇于竞争，保证存款工作顺利睁开。第二，行党委的正确领导，机关的亲密配合和营业部全体员工的共同努力是存款稳固增添的基矗经过睁开对公通存系统、积蓄代收学费系统和积蓄对公联网系统等大批工作，我部一方面保证了原有存款户的稳固性，另一方面也经过网络优势吸引了一些系统性行业存款。内行长率领下，在客户部、信贷科等部门配合下，我部加大系统的公关力度，抓系统、抓大户，稳固老户、拓展新户，使存款呈现稳步增添态势。财政、医改、烟草、建筑、能源、交通和学校、医院等单位、系统是我部公关的重中之重。截止20\*\*年关，这些系统客户占我部存款总量三分之二强。第三，提高服务品位，以优取胜，建立我部优秀社会形象。所有要建立文优服务出效益、出精选的思想，文优服务常抓不懈。联合市分行、支行的文明优良服务规范化要求，我部狠抓柜面服务，文优水平显着提高。针对不一样客户集体的要求，我部还采纳个性化服务举措，装备特意的送单人员帐务上进出行分理处，此次的年关决算对我们提出了更高的要求。

二、尽晨安排，责任落实到人，将年关该做的事项详列清单，并定出工作达成的时间表。

1、核实清理帐户，今年共清理长久不动帐户个，总金额元，清理已退出贷款帐户个。

3、检查会计科目的使用状况，特别是今年增添及改动的部分会计科目及专户，发现使用错误或使用不妥的实时按要求做好调整工作。

4、决算前对业务印章、密押、空白重要凭据、权限卡、支付密码器等各项核算因素的管理状况进行详尽的检查，检查有无已发未领或长久不用的印章。

5、全面核实各项垫款、实物与库存，做到帐帐、帐卡、帐实、帐折、帐表、

帐据、内外帐务相符

### 三、增强制度履行工作，防备风险

1、市分行出台的新规定实时组织柜组进步行学习，实时传达到每个柜员对工作上的不足实时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

2、准时不准时地巡逻营业场所，发现有违犯制度的做法实时提出并敦促整顿，严格制度履行。

3、因分理处人员出入多，稳固系数低，在业务办理中我们对差错不敢不以为然，每发现一笔差错，我们就与差错柜员商讨差错发生的可能，指出不足赐予责备，努力减少差错的发生。

一年来，分理处也存在着很多的不足，特别是在制度的履行上我们还不够增强力度，同时员工的素质仍是没能达到适应银行高强度业务风险的能力。因此在20\*\*年我们主要也是从制度的履行上与提高员工素质上下手，提高分理处的工作水平。

四、更严格地履行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。

五、持续增强业务培训，更安妥地做好岗位轮换，以提高我行的业务素质。

六、加大对差错的查核力度与敦促，降低差错率。

## 篇5：银行网点工作计划范文

第一，进一步改善网点服务环境。

随着网点转型改革，该行从分区服务上进行了布局优化，设有贵宾厅、对公理财厅、客户等候区、24小时自助银行服务区、电子银行服务区等；对客户的私密保护措施，设置了一米线；柜台服务设施的摆放统一安排，整齐化一；设有客户等候区，能同时容纳40位客户；安装了电子显示屏，对利率、基金净值、新业务进行展示；更换了意见簿、垃圾箱、老花镜等，在营业大厅摆放了绿色植物。在营业网点推行“统一户外标识、统一内部设施、统一着装、统一文明用语”的“四个统一”标准，在客户心目中树立了邮储银行的良好社会形象。银行培训为你解答。

第二，建章建制抓落实。

分行营业部先后制定了《员工十要十不准》、《服务规范考评办法》、《七看八必》、《日常服务规范检查制度》，从服务规范、责任落实、检查考评、奖励措施、监督实施等方面做了具体安排。通过认真、扎实地开展“网点转型”活动，全行上下形成了以客户为中心，对外为客户服务、对内为员工服务，领导为员工服务的全方位服务氛围。

第三，加强培训，严格执行服务规范。

营业部按照银行业服务规范，从简单的微笑、站姿开始，坚持开展每周一训活动，利用每周四的班后休息时间，集中网点人员开展服务意识、服务规范、服务技能、业务知识等学习培训，网点对实际服务工作中的经验及存在问题进行总结和探讨，将存在的问题作为培训案例，进一步增强了培训的针对性和实效性。通过OJT培训，使全员行为举止做到：“精神要饱满、表情要亲切、手势要标准、站姿要挺拔、坐姿要端庄、行姿要从容、蹲姿要文雅、行礼（鞠躬）要大方”；业务办理过程中，做到：“来有迎声、问有答声、去有送声、收付款有唱声”；使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语；接待客户时做到首问责任制，不推诿客户，做到迅速准确地满足客户当前需求。柜员的着装统一了、服务用语统一的了，充分展现了邮储银行服务的标准化、专业化。

#### 第四，参与体验，牢固树立服务意识。

通过学习“做个天使有多难”、“销售示范网点”等培训以及“网点转型”、“服务双体验”等活动来培养员工要有以服务为本的道德观、价值观，要有爱岗敬业的服务精神，要把网点当家一样经营，树立客户至上，客户就是衣食父母的理念，要把客户当亲人一样、把同事当家人一样，要有仁爱心，要用爱心、感恩的心去对待每一位客户。在全行弘扬优质服务之风，大张旗鼓地宣传先进，鞭策落后，鼓励员工在平凡的岗位上创造不平凡的业绩。

#### 第五，结合实际，创新服务和管理方式。

充分发挥大堂经理引导分流作用。在日常服务中树立以客户为中心的服务理念上，推出“三个一服务”：一句温馨提示：针对大部分退休客户和养老金客户，大堂经理每隔10分钟进行一次温馨提示，提示客户以免错过叫号。对于等候时间较长的客户，我们的大堂经理会主动上前，了解客户办理业务的种类，以及为客户提供能更方便使用和办理的解决方案，如电话银行、个人网上银行、自助银行服务等，并会亲自陪同客户进行体验，指导客户操作使用。

#### 第六，大力开展技术练兵活动。

结合柜员考核，网点定期举行技能测试和比赛，每月两周的周四晚上为技术练兵时间，柜面员工的技能明显增强，为客户提供更加高效快捷的服务。

#### 第七，创先争优，营造网点文化。

网点采取服务质量动态管理，网点每天晨会回顾昨日服务好的员工，积极鼓励大家学习先进、超越先进，共同学习、共同进步，每天对柜员日常服务规范进行检查记分制，检查合格记正分，不合格记负分，按周对的柜员积星，按月评选一名服务明星，作为创服务窗口和创服务明星的评选条件。

服务是永无止境的。通过一系列的服务意识培训、服务规范培训、服务礼仪培训、业务技能培训以及各项服务质量的检查、通报、神秘人暗访等，网点的服务水平提升明显，客户的满意度逐步提高。

## 篇6：银行网点工作计划范文

### 一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，只有发自内心的微笑才魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外，

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好像是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

### 二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，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;才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练,并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞

工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

### 三、知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度,即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵,服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。

良好的专业知识来源于平时的学习和日常的实践。我非常专注于将所学知识与实际工作的结合运用，在工作中学，在工作中提高，在工作中体会。抱着“博学、审问、慎思、明辩、笃行”的原则，做到在工作中多听、多学、多做、多想。听师傅、领导的教导;学师傅处理业务时的操作技术;做业务时要特别谨慎，注意容易犯错的环节和细节，遇到难点和问题时立即向师傅请教，及时为客户解决，做到熟能生巧;做完业务后马上再想一想为什么这么做，有没有更好的方法，这样就会做细做精，越做越好。在学习中提高理论水平，在实践中积累实际经验。怀着求新、求变、求学的上进心，做到干一行、爱一行、钻一行、精一行。我行地处家具市场，家具老板习惯于以现金结算往来，不能体会到大额现金的不性，而且有悖于人行关于加强大额现金管理的有关规定，于是，我利用所学知识及时向他们推介本地支付可选择开具本票，异地支付可选择异地电汇，方便又快捷，同时尽量开立单位结算账户办理相关结算往来。银行的工作在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的目标，学习新的知识，掌握新的技巧，适应不断变化的工作目标，提高服务质量，满足客户的需求。客户的需求对我既是一种压力，也是一种动力。我利用业余时间参加了专业专升本的学习，并于xx年顺利拿到了会计专业本科学历，用知识充实和武装自己，为服务技能的提高提供了坚强保证。