

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划(通用7篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划篇一

1、以抓《__银行会计内控管理尽职指引》和在年初会计基础管理工作会议上签订的责任书的落实为契机，把各部室的负责人、临柜柜员、内勤主任、监管员以及办公室等相关职能部门纳入会计内控管理组织体系，大家各司其职、齐抓共管、相互制约、相互监督、一体考核，让会计内控管理关系更清晰，内控管理层次得到显著提升。

2、坚持按月组织开展监管检查工作，促进会计内控管理水平逐步提高。会计监管是内控管理的重要组成部分和操作风险的重要防线。尽管面临各种各样的困难，我还是坚持按计划、按程序每月对营业部进行一次认真细致的检查。做到每次检查都有方案、有通知、有记录、有整改、对责任人处理。我始终把实质重于形式作为监管的重要原则，通过持续、认真细致的监管，我行的会计内控管理水平有了明显的进步。

3、坚持突击轮岗带班制度，充分发挥会计监控系统的监督作用。一是能促使各岗都能熟悉掌握不同岗位的业务操作，提高操作技能，另一方面让柜员自己互查，在离岗交接时显现隐性问题，创新防范风险的手段。我每月会不定期突击要求员工临时休假，然后自己临柜代班。今年来我已经累计代班__天，涉及柜面所有岗位。通过岗位轮换和全日制代班，

已发现纠正涉及印鉴管理、借据管理、账簿记载、档案归档等方面共__处问题。通过调看监控录像观察临柜人员的操作程序是否合规，每周调看监控工作的加强和持续，直接促进了我行临柜人员工作效率的提高，规避了操作风险，更重要的是对会计人员产生了一种持续、强大的监督和威慑作用。

4、注重提高副行长兼会计主管的业务素质和履职能力。副行长兼会计主管履职到位与否，是会计内控好坏的关键一环。一年来，我认真履行副行长兼会计主管职责，加强业务学习，分析内控形式，学习新的文件精神，研究解决管理中存在的实际问题。以会带训，不断提高副行长兼会计主管的履职能力。

二、履行岗位职责积极参与全行经营管理

一年来，我能积极参与全行内部管理和业务经营活动，自觉维护班子团结。做好全行财务状况分析调研及经营利润测算，分析将会影响到全行经营目标任务完成的因素，向行长提出自己的看法和建议，为全行经营献计献策。积极参与全行业务营销。

三、加强队伍建设创建文明规范窗口

一是建立奖惩制度，树立积极的农发行新风。开展创建行业品牌活动以来，我明确了考核标准和落实检查监督措施，形成严格的奖罚制度。

二是发挥窗口作用，全员倡导职业文明。

三是严格执行晨会制度，保证各项工作的出色完成。为了更好地鼓舞士气，我要求柜面每日的晨会不得低于__分钟，把它当成是柜面工作信息流转、增进团结、提高工作效率和效益的一个平台。上级的各类会议精神及业务更新在晨会上进行传达，上一日的工作情况在晨会上进行及时点评，最新的

业务知识和工作经验在晨会上进行学习和交流，每日工作成绩和成功服务事例也在晨会中进行分享，从而充分调动全体员工的工作积极性、主动性和创造性，顺利并高效地完成每天的各项工作。

四是坚持业务技能培训。

在业务技能培训方面我努力三管齐下：

1、抓规章制度学习。制订详实的学习计划，资料人手一份，晨会时间轮流领学、工作闲瑕时间自学；每周_集中学、指定内容讨论学；不仅组织大家学，更要求自己先学，确保在一起学时能起讲解辅导的作用；不仅学习传达最新文件要求，还对执行不到位的文件进行温故以知新。

2、抓岗位实战训练。储备积累了业务理论知识，光纸上谈兵是不行的，总得有实战演练才行。平时要求各岗人员在业务操作中严格遵照操作规程办事，以老带新，互相监督，互相提醒，注重细节，注重总结。

3、抓季度测试评。

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划篇二

，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。

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。

，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,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。

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。

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。

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员工进行定期演习,从而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。

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划篇三

在过去的20xx年里,我在上级行社领导的'正确指导下,紧紧

围绕联社业务经营中心为前提；狠抓会计业务基础工作，强化财务管理，化解会计风险，使zz信用社的财务工作平稳过度到20xx年。

- 1、会计基本规定；
- 2、会计报表质量；
- 3、计算机管理；
- 4、联行结算管理；
- 5、会计档案管理；
- 6、网点管理；
- 7、会计经营管理。

从历年来各金融机构发生的案件情况来看，最主要的原因就是监督检查力度不大，检查流于形式，检查范围广，但不深入，检查声势大，但不扎实，没有真正起到监督检查的作用。吸取历年案发经验，风险源主要集中在重要空白凭证、库存现金、帐户和止付挂失等方面，我今年计划加强重要空白凭证、库存现金、帐户管理，加大对存单、存折止付和挂失手续监督检查力度，采用定期和不定期检查两种方式进行检查。

1、重要空白凭证方面：

检查重要空白凭证是否实行专人、专库管理，是否按要求领用、使用、结存、销号，登记是否准确、完整、及时，作废凭证是否按要求管理。重要空白凭证核算是否正确，是否做到了帐实、帐簿、帐表“三相符”，从根本上杜绝重要空白凭证上的案件隐患。

2、库存现金方面：

及时对库存现金进行检查，严格控制超库存现象，使现金管理达到规范化，一方面杜绝了白条顶库、挪用库款、库款不符等现象，另一方面还最大限度地降低了非生息资金的占用。

3、英押、证方面：

检查英押、证是否做到了三分管，是否实行了ab角管理制，交接是否有记录。

4、帐户方面：

是否建立对帐制度，对帐岗、记帐岗、复核岗是否实行三分离制度，对帐是否及时，同业款项是否逐笔勾对，企业存款是否核对发生额，对帐率是否达到规定要求，是否设立对帐台帐，台帐记录是否与实际对帐情况相符，对帐单印章是否与预留印鉴核对一致。

针对各网点柜台工作人员知识结构和层次不同等现象，按照缺什么补什么的原则，向他们讲解各类业务操作流程、金融法律法规、新财务制度等方面的知识，用知识武装头脑，培养他们“干一行、爱一行、专一行”，“学一行、会一行、懂一行”的意识，每季度组织一次技术比武，将比武成绩纳入年终考核，从而提高他们的学习积极性，高质量、高效率地为客户服务。

回顾20xx年的工作，自己感到有许多不足之处：一是业务素质提高不快，对新的业务知识学习不够不透；二是本职工作与其他同行相比，还有差距，创新意识不强；三是只满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等。在新的一年里，我针对平时的工作要求，结合我社的实际，对柜台工作人员的岗位进行重新分工，对各岗的职责重新进行了明确，将“求树创”活动的目标作为我们的奋斗目标，截止目前，我社各项

存款较年初净增**余万元，各项收入已实现**万元。

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划篇四

下面是计划网工作计划栏目小编为大家整理的2018银行年度工作计划书，欢迎阅读。

2018银行年度工作计划书【一】

通过此次会议精神的学习，我看到了老信贷员优良的工作作风，同时我也发现了自己存在的不足。作为新员工不但向他们学习过硬的专业技能，还要学习他们吃苦耐劳的优秀品质。在会议中老同志讲述了他们丰富的信贷工作经历，他们走过的路对我就是一本教科书，而我需要做的就是努力学习他们工作经验、专业技能、营销策略为今后的工作奠定基础！针对周行长在会议中提出的五个问题，下面我也提出自己简单的看法和意见。

一、 如何落实好每天的工作

(1)、完善的工作计划。井然有序的工作计划是工作能够顺利进行的第一步，在每个工作日结束时应做好次日工作的充分准备。比如：提前询问自己的搭档，了解彼此计划，合理安排宣传调查路线；有调查计划时应通知客户何时何地，需要准备材料使调查快速有效完成；有走访计划时应提前通知关键人，并准备好礼品。

(2)、高效的工作效率。每天给自己制定一个简单的日程表。比如：中午约见客户签合同放款，上下午做好宣传、贷后检查、逾期催收工作，晚上做调查报告、系统录入、档案整理工作。在工作上坚持今日事今日毕，今天能调查的绝不拖到明天，能多宣传一户绝不少走访一家。

(3)、踏实的工作态度。踏实的工作态度不但是对单位的负责也是对自身和家庭的负责。在工作中要摒弃“为领导工作”的想法，从租客心态转变为业主心态，从要我工作到我要工作，只有保持踏实的工作态度，才能真正享受工作的过程，实现个人和单位的双赢！

(4)、前后台密切配合。在任何工作中缺乏团队精神必将影响整个单位的业务发展，目前在我单位存在“各扫门前雪”现象。存在这种现象我认为有两个原因一是员工心态，二是管理决策。比如：在放款过程中，审批效率低下，不能有效发挥各岗位的作用。我认为在保证审贷分离的状态下，各岗位应各司其职，环环相扣。在用人上要人尽其才，才尽其用，这样才能使工作流程高效运行。

二、 如何利用好数据库

利用好数据库的前提是建立一个完整实用的信息库。目前信息收集的内容过于简单，只有客户姓名、电话、经营内容等基本信息，在录入数据库的过程中也流于形式。我认为在信息收集的过程中尽可能的捕捉客户全面的信息，对客户进行细分。根据客户对信贷员的态度可以分为：抵触型、中立型、积极型。对于不同类型的客户做不同的备注，特别是在宣传过程中积极配合并有意向的客户一定要做二次的走访或电话回访。

目前省行数据库模板存在一定的不合理性，信贷员可以结合自己的工作方法进行适当的删减增加保证数据的真实有效。在数据库的利用上，应根据行业规律进行细分，在不同的时期筛选资金需求旺盛的行业进行有针对性的宣传营销，做到有的放矢。

三、 如何做好后两个月的宣传工作

根据省行明年“先消费后经营”的工作思路，在积极推进小

额贷款商务贷款的同时，侧重宣传消费类贷款。在宣传过程中抓住重点，每个乡镇都有2-3所学校，可通过关键人进入学校，在学校开全体教职工会议时向他们宣传我行消费类贷款。同时可和零售客户经理一起交叉营销我行信用卡团办业务。在走访学校过程中一定要分发我行礼品拉近与客户的距离。在寻找关键人存在困难时可以通过熟人介绍，查阅我行再就业贷款档案保证人信息，其中有大部分是各个乡镇教师，在此可以作为突破口。银行客户经理工作计划在其他贷款宣传过程中，根据行业周期特点，充分利用数据库，找准目标行业进行有针对性的宣传，在宣传过程中注意营销技巧，突出我行贷款产品在同业中的优势。

四、 如何消灭空白村和空白单位

空白村和空白单位出现的. 原因可能有三种：一是宣传不到位，二是地区内存在客户但不存在准客户，三是同业先入为主抢占市场。根据不同的情况我们要制定不同的策略，针对第一种可以加大宣传力度，铺开宣传；针对第二种情况要制定可行的营销策略，培养客户习惯，使一个普通客户转变为我们的准客户；针对第三种情况可以在区域内找到1-2名关键人，与其建立良好的私人关系产生信任感，转变客户心态，进而发展我行业务。消灭空白单位和空白村有一定的难度，还需要信贷员有一颗持之以恒的心态。

五、 如何储备元月份的目标客户

不同的客户对贷款有不同的要求，经营类贷款资金周转周期短，对贷款要求的效率高，一般不易储备。而消费类贷款对效率的要求相对较低，客户比较容易接受一定的期限。由于受额度限制，元月份储备的目标客户主要是消费类，在接下来的工作中重点宣传企事业单位，借助亲朋好友的力量扩大我行贷款的知名度，塑造良好的企业形象和社会口碑。

以上是我对这五个问题的简单看法，由于受工作时间，经验

的限制一些观点和意见定有不妥之处。若有不恰当的地方请周行长批示，作为新人在以后的工作中也请领导多多批评指正，让我尽快成为一名合格的信贷员！

2018银行年度工作计划书【二】

由于我行目前正处于筹建阶段，目前的进度是处于报总行审批环节，争取在年底之前拿到银监的成立批文。那么元旦上来即可展开装修公开投标工作，从而进入装修阶段。那么明年上半年的工作重点将会围绕支行网点开业前的准备工作而展开。

一、支行网点建设方面

积极争取政府相关部门的支持，协调解决支行大楼装修改造项目规划、消防、安防、电力及施工过程中遇到的问题和困难；并通过工程例会，汇报工程进度、工程质量，以防范安全漏洞。配合各施工单位进行合理的施工，并使每一个环节安全有序的进行，并按照银监、公安、消防及华夏银行的要求配合验收小组严格检查验收，全力协助支行筹备组完成支行筹备工作。

一、增强服务意识，提高员工满意度

俗话说，客户是上帝，那么如何让上帝满意，那么就要靠我们银行的优质服务了。作为我行的综合岗服务的对象就是支行的各位同事。

二、开展党团组织活动，积极推进企业文化活动

精神的力量是不可磨灭的伟大力量，强健的体魄仅是开垦拓荒的基本保障，精神层次的提高方是坚持与创造的源泉。个人是如此，集体亦是如此。

三、努力做好各项后勤服务工作

努力当好员工生活贴心人的角色，让员工有归属感，能够最大限度的发挥自己的工作热情。热情接待员工问询、及时解决员工生活困难、时刻关注员工思想情绪波动，努力营造和谐向上的工作氛围。加强对我行各种物品的科学规范管理：对一些易耗品提前计划、及时补充，确保我行各项工作正常平稳开展。

展望未来，相信在接下来一年里，综合部本着“务实高效”的原则，团结各部、全心全意以我行发展为已任、以员工满意为目标，在诸位领导正确领导下一定能够开创我们**支行的美好明天！

1. 银行年度工作计划书

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划篇五

在过去的2xx年里，我在上级行社领导的正确指导下，紧紧围绕联社业务经营中心为前提；狠抓会计业务基础工作，强化财务管理，化解会计风险，使zz信用社的财务工作平稳过度到20xx年。

- 1、会计基本规定；
- 2、会计报表质量；
- 3、计算机管理；
- 4、联行结算管理；
- 5、会计档案管理；

6、网点管理；

7、会计经营管理。

从历年来各金融机构发生的案件情况来看，最主要的原因就是监督检查力度不大，检查流于形式，检查范围广，但不深入，检查声势大，但不扎实，没有真正起到监督检查的作用。吸取历年案发经验，风险源主要集中在重要空白凭证、库存现金、帐户和止付挂失等方面，我今年计划加强重要空白凭证、库存现金、帐户管理，加大对存单、存折止付和挂失手续监督检查力度，采用定期和不定期检查两种方式进行检查。

1、重要空白凭证方面：

检查重要空白凭证是否实行专人、专库管理，是否按要求领用、使用、结存、销号，登记是否准确、完整、及时，作废凭证是否按要求管理。重要空白凭证核算是否正确，是否做到了帐实、帐簿、帐表“三相符”，从根本上杜绝重要空白凭证上的案件隐患。

2、库存现金方面：

及时对库存现金进行检查，严格控制超库存现象，使现金管理达到规范化，一方面杜绝了白条顶库、挪用库款、库款不符等现象，另一方面还最大限度地降低了非生息资金的占用。

3、英押、证方面：

检查英押、证是否做到了三分管，是否实行了ab角管理制，交接是否有记录。

4、帐户方面：

是否建立对帐制度，对帐岗、记帐岗、复核岗是否实行三分

离制度，对帐是否及时，同业款项是否逐笔勾对，企业存款是否核对发生额，对帐率是否达到规定要求，是否设立对帐台帐，台帐记录是否与实际对帐情况相符，对帐单印章是否与预留印鉴核对一致。

针对各网点柜台工作人员知识结构和层次不同等现象，按照缺什么补什么的原则，向他们讲解各类业务操作流程、金融法律法规、新财务制度等方面的知识，用知识武装头脑，培养他们“干一行、爱一行、专一行”，“学一行、会一行、懂一行”的意识，每季度组织一次技术比武，将比武成绩纳入年终考核，从而提高他们的学习积极性，高质量、高效率地为客户服务。

回顾20xx年的工作，自己感到有许多不足之处：一是业务素质提高不快，对新的业务知识学习不够不透；二是本职工作与其他同行相比，还有差距，创新意识不强；三是只满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等。在新的一年里，我针对平时的工作要求，结合我社的实际，对柜台工作人员的岗位进行重新分工，对各岗的职责重新进行了明确，将“求树创”活动的目标作为我们的奋斗目标，截止目前，我社各项存款较年初净增**余万元，各项收入已实现**万元。

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划篇六

从“以内控防范优先，新的一年里。加强制度落实”角度加强客户经理队伍建设[]20xx年，着重抓好一线信贷人员的培训，在第一季度以金融法规、各项制度、经营理念和信贷业务规范化操作顺序及要求等内容为重点进行普及培训，较短时间内培养造就一批政治过硬、品质优良、业务素质高、能适应改革步伐的员工队伍。

定期组织学习金融方针政策和上级文件精神，努力提高政治

觉悟和业务素质，增强依法合规经营的自觉性。同时对贷款五级分类等新业务进行专项培训。

1. 加强对各社及信贷员贷款权限的管理，确保新增贷款质量上。严禁各社及信贷人员发放超权限贷款。
2. 加大对跨区贷款、人情贷款、垒大户贷款等违章贷款的查处力度，发现一起，奖励一起。
3. 认真开展贷前调查，准确预测贷户收益，确保贷款按期收回。
4. 严格执行大额贷款管理制度。
5. 严把贷款审批关，严格审查贷款投向是否合法、期限是否合理、利率是否正确、第一责任人是否明确、抵押物是否真实、合法，担保人是否具备担保实力、贷款档案是否齐全等，通过以上措施，确保信贷资产质量逐年提高。
6. 全面进行信贷档案统一模式、规范化、规范化管理，实行专柜归档、专人保管，并建立调用登记制度，保证档案的完整性。人员调离或换片，贷款档案应料理移交手续，由交出人、接交人及监交人共同在移交清单上签字，促进全辖信用社的信贷档案管理工作提档升级。

社加大信贷产品的创新力度，近年来。贷款品种不时增加，信贷服务水平明显提高。但在贷款还款方式和贷款期限的确定上还存在一些不足，为此省联社于20xx年xx月xx日印发了xx省农村信用社贷款分期还款暂行方法，为满足贷款客户的不同需求，缓解集中还贷压力，进一步提高信贷管理水平，防范信贷风险，公司业务部将于20xx年在信贷管理中引入贷款分期还款，以完善信贷服务功能的需要，杜绝局部客户对信贷资金临时占用，风险继续积累、流露滞后，加大信贷风险的后果。

对银行员工素质加以培训，首先要落实“三查”制度。使每个银行员工工作计划详细的基础上并按正确的思路做事。坚持做到防范贷款风险在先，发放贷款在后，每笔贷款都坚持按“三查”内容、要求、顺序认真进行调查、审查和检查，并填写“三查”记录簿，严格考核。报联社审批的贷款都必需有信贷人员的调查演讲和信用社的会办记录，都必需换人审查。

其次要落实审贷分离制度，贷款发放实行审贷分离和分级审批的管理制度，各基层信用社贷款必需经审贷小组集体会办审批，大额贷款报联社审贷委员会会办审批，并且规定基层信用社发放贷款不论金额大小，每笔贷款都必需经主持工作的主任审查、登记、签字后才能发放，坚决杜绝信贷员“一手清”放贷。第三要加大违规违纪行为的惩罚力度，严肃查处违纪违规人员，对因违纪违规等原因造成不良贷款的责任人实行在岗清收、下岗清收等行政处罚，情节严重者，由责任人承担贷款赔偿责任。

明确信贷投向。一是提高抵押和抵押贷款比重□20xx年我部将按照“分类指导、区别对待”原则。降低风险资产。城区社在发放贷款时，应多办理抵押、抵押贷款，少发放保证担保贷款，以优化信贷结构，降低风险资产，要大力发放房地产抵押贷款，提高抵押贷款占比。

要合理调整贷款担保方式，对新增城区居民、个体户贷款，要最大限度地料理门市房抵押贷款、个人住房抵押贷款，城区社原则上不料理联户联保贷款，坚决杜绝垒大户贷款和顶冒名贷款。二是加大对农业龙头企业、特色农产品基地、担保公司担保贷款的支持力度。要积极支持中小企业发展，特别是对产权明晰、信誉度高、行业和项目符合国家产业政策规定、发展前景看好的中小企业，要给予重点支持。

社全面推行了信贷资产风险分类工作，自20xx年以来，基本达到科学计量风险、摸清风险底数、加强信贷管理的效果。

但在实际工作中各社还不同水平地存在着一些问题：一是思想认识不到位，对风险分类的重要性、艰巨性认识缺乏；二是人员素质不匹配，距离准确运用风险分类的方式方法识别、防范和控制信贷风险还存在较大差距；三是风险分类基础性工作不牢固，风险分类制度不健全，分类顺序和认定组织欠规范；四是风险管理能力不强，未能紧密结合信贷资产不同的风险类别及特点，采取有针对性的强化管理措施等。对于上述问题□20xx年我部将进一步强化风险管理理念，完善工作机制，改进工作措施，将风险分类作为强化信贷管理、健全风险防范长效机制的一项重要工作切实抓好，抓出成效。

银行消费者权益保护年度工作计划 银行年度工作计划篇七

一、凝聚人心，铸就一支高素质的队伍

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。

为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。

党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部

围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

二、服务创优、运筹制胜千里

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，_网讯和《_》已作了相关报道。_进行转载。

1、抓好员工职业道德教育

主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《xx银行员工基本素养和服务行为规范》、《xx银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张_在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制

一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作

营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。

一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年_月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务xx万，取得了_万经济效益。

二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

三、求真务实、勇拓市场

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况

建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对xx医院□xx公司、_医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹

南天投资管理公司是我_月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知xx商人xx_等14名老板筹集资金准备xx集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。_月_日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源

安排有较强活动能力的周xx专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈xx利用爱人在部队的关系，积极揽存xx万。

4、积极配合客户经理做好服务工作

今年_月□xxxx集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的xxxxxx有限公司首次打入注册资金xx万。