

最新网点负责人工作措施 银行网点工作计划(大全9篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇一

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

20xx年，车辆运转正常，没有发生任何大事故，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，增强司机安全意识，克服安全管理中麻痹、得过且过现象。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，做好各个环节有机衔接，保证有序运行。

四、做好“为民服务创先增优”活动20xx年我行将继续优质服务中严格遵守上级有关规定，将“为服务创先争优活动”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，对辖内所有网点文明服务情况进行监督，及时提醒存在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同时，进一步完善请假制度管理，二是加强劳动用工管理，构建和谐稳定劳动关系，严格岗位管理，进一步提高劳动关系管理规范化水平。

六、做好安防工作因金融行业特殊性，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，从面有效保证营业正常开展；会计主管每天定期对已经安装安防设备进行检查，加强对保安人员培训，增强他们业务知识和敬业精神。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇二

由于在学校的专业课程学习中较多地接触了金融方面的知识，同时出于修金融双专业的缘由，因此，本着一种希望能将课本与实践相结合的思想以及一种曾经想以后在银行工作的憧憬，本人开始了在xx银行的实习生活。

实习第一天，内心怀着忐忑与新奇，以一身干净的着装踏入了银行，然而却在服装上被老师提出了严重的批评。作为银行工作人员，要求有统一的着装，即上身需穿白色衬衫，下着西装黑裤外加黑色皮鞋。男性需带领带，而女性的皮鞋要求前不露脚趾，后不露跟。简而言之，需保持一种干练，整洁的形态。作为实习生，虽不具有完全一致的服饰，但也需要穿跟行业服装颜色相近的衣服，以保持银行的整体形象。在受到熏陶后，下午变换上了一身职业装回到银行，在外在

上俨然有了点工作的样子。

纵观整个实习生活，我的实习工作可被分成两部分，即：担任临时客服经理及学习对公业务。

原以为客服经理只是一种引导作用，然而事实不然。它所涵盖的工作可以涉及到营业部里大大小小各个方面，即需要了解所有业务的情况，包括普通的对公对私业务的存取款、贷款的办理及还贷、理财业务的部分指导等，要有一种处理全局，解决突发状况的头脑以及良好的交流能力。

以一个下午的时间学习了xx银行客服经理准则以及厅堂服务标准，接触了各种表格的填写、帮助还贷、网上银行开通及使用、查询机的使用等。每日准时上班，一天一站就是6个多小时。

表格的填写方面，由于xx银行作为较小的商业银行，有别于中、农、工、建、交以及农村信用合作社。它与其他小银行如xx银行□xx银行等方面有一定的优惠政策，即：由于它们之间运用的是银联清算系统，在xx银行存取在宁波银行卡上的钱时无需交手续费，此费用由银行替客户进行支付。此外，同城转账若转到5大国有银行，则需填写同城通存通兑单；若为异地转账，则需填写异地转账单；同为民生银行间转账则无需填写表格。至于其他，如借记卡办理业务，密码挂失及解锁等均需填写相关表格。而指导客户填写表格以及帮客户取号成了我工作组成的一部分。

网上银行业务的开通及使用对于一个不曾接触过的我来说起初有点困难。需教客户如何操作，并需要进行相关演示。要回答客户u宝和浏览器证书的区别以及网银申请时对单笔和累计额度的限制等问题。

此外，由于理财经理在我实习的该周请假休息，因而，我也担任起了介绍理财业务的重任。虽然显得有些粗略，很多东

西还要请老师帮忙，但逐渐地也越来越能熟练应对了。如：办理“钱生钱”业务可以选择1天或7天，适用于那些需要使用活期存款且存款数量较大，但使用时间不定的客户。其底线要求为：在柜台上办理，需5万元以上，而在网上银行办理，则需5万2千元以上。同时，目前的理财业务为：将客户的钱集中后主要投资于国库券以及票据，因而能降低一定的风险。另外，也了解了“申购”与“认购”的区别等等涉及各方面的知识。

在实习期间也发生了一定的突发状况，比如，在7月23日停电一天，险些造成银行备用电供应不足。在这种尽量关闭电脑，节省电量使用的情况下也就对办理业务的速度产生了很大的影响，同时也导致取号机器难以使用。在此情况下如何稳定客户在等待中不厌烦的情绪，合理地进行解释并保持一定的等待顺序成了我遇到的一个问题。但凭借着之前学生工作的经验，让我很好地对此进行了处理，也使银行内其他人员比较满意。

总之，在xx银行实习的半个月时间里，让我保持着一种规律的上下班生活，不断地了解着工作的意义，思考着那个曾经想以后要在银行工作的想法。同时，也让我明白，在实习期间一定要保持一种虚心求教的心态以及不耻下问的勇气，主动争取自己想要学习的东西，才能获得更多的收获。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇三

时光荏苒，岁月如梭，转瞬间，我们就即将迈过20xx年，对于刚从大学毕业，进入建设银行这个大家庭的我，在通过个人的努力以及领导和同事们的深切关怀下，更是有了比较可喜的进步，在业务水平上也有了较大的提高。

1. 努力提高自身业务水平，以期能跟上新时期、新方向的银行改革步伐

在前两个月，进入建行中桥储蓄所后，通过积极的学习和领导及同事们的帮助，我的业务熟练度，有了较大提高，渐渐的能够赶上老员工的工作速度，对自己的业务办理流程也是慢慢的驾轻就熟，并且能够在每天的工作完成后，进行自我总结，发现自己的不足，以及重新思考自己的工作方式。在除了做好本职工作以外，还能帮助同事完成一些自己力所能及的业务。在掌握了自己的工作流程和范围以后，还能积极的学习新知识、新业务等，在领导和同事的帮助下，我对这些知识及业务也有了初步的认识和掌握。

2. 以全新的姿态进入新的岗位，在各个岗位上发光发热

自从十一月初，服从领导的安排和岗位的需要，我从储蓄所调整到了对公业部门，在全新的工作岗位上，面对一些没有接触过的工作层面，我更加意识到自身的不足。对公业务一般交易金额较大，客户更需要优质和细致的服务。因此，我也对自身的提高有了更严格的要求，在不影响办理业务进度的同时，更加仔细的核对好各种单据，以零错误的工作原则严格要求自己，并且始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持，为客户做到了微笑服务和优质服务。在进入对公业务部短短的.两个月时间里，我已经较为清晰的掌握了自己的工作流程和业务范围，能够较为轻松的面对各种业务需要。

3. 在进入建行的这几个月，我积极参加公司以及部里组织的各种活动，与同事之间的关系也更加和谐，在团结同事的同时，也能尽自己的最大努力帮助同事做一些杂务，与同事之间做到了互助互信。自身也通过各种渠道努力去宣传公司的各种业务及活动，以吸引更多的客户到建行来进行业务的办理。

在这几个月，我也深切的体会到了我公司改革的步伐在加快，

前进的速度在提升，随着这些一步步前进的改革步伐，我更应该在随时的自我总结和进步中，提升自己的业务水平，不断的努力、不断的学习新的业务知识，才能顺应到公司改革的洪流中去。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇四

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。

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。

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。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇五

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、不断提商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“为民服务创先增优”活动20xx年我行将继续优质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。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇六

1、核心存款。截止12月xx日营业部各项存款余额为xxx万元，较上年增长xxx万元：其中对公余额为xxx万元，较上年增长xxx万元，完成全年任务xxx%□储蓄余额为xxx万元，较上年增长xxx万元，完成全年任务的xxx%□中间业务完成xxx万元，完成计划任务的105%；售出理财产品xxx个；售出信用卡xxx张；新增手机银行用户xxx人，网上银行用户xxx人。

（一）明确目标和职责，在“勤、绩、德、能”四个方面发挥银行网点主任的带头作用。

首先，在勤的方面，本人事业心、责任心强，工作勤勉，兢

兢兢业业，任劳任怨，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失。其次，在业绩的方面，讲究工作方法和领导策略，并通过这一系列方法策略的实施，带领大家取得了较好的成绩。第三，在德的方面，认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，精益求精，开拓进取，切实履行岗位职责，大力支持一把手的工作，促进我行各项工作的顺利开展。最后，在技能的方面，我通过业余时间的学习，熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行；较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务。

（二）牢固树立“存款立行”的思路不动摇，把“抓存款”工作作为重点工作来推进。

随着我行各项业务多元化发展，产品种类越来越多，我们并没有眉毛、胡子一把抓，而是在重点做好我行核心业务的同时全面发展各项业务，尽可能地做出更多的亮点，我部门员工群策群力、共同努力全面发展各项业务。

（三）以身作则，带领员工加强学习，提升个人素质和专业技能。加强员工的业务的精细化学习，扩充知识广度，从而在营销时可以与各种类型客户打交道，深化文明服务意识，从客户利益出发，做好各项营销工作，激发员工营销动力，实现全员上下共同营销，时刻督促网点所有员工坚持业务学习，不断加强自己的理论素质和专业水平，在工作中能做到得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务，全力打造浮梁农行的精品网点。

（四）机制改革，银行管理勇攀新高峰。受机构改革的影响，今年11月份开始，我们的银行网点与xx支行进行了合并，合并后新上任的行长以其先进的管理理念和丰富的实践经验带领我行各项任务都迈向了新台阶，尤其是在管理水平上，更

是远超原来的领导人，使我网点在管理水平上有了飞速提升，这为我行网点工作的开展奠定了坚实的基础。

第一、强化营销，保持各项业务稳步快速增长。牢固树立“以客户为中心”，“赢在大堂”，坚持“存款立行”，从源头抓客户，做好客户营销工作，积极营销电子类、卡类产品，引导客户尽量使用电子渠道或多媒体自助设备办理业务，不断进提高网点电子分流率。

第二、提升服务，提升客户满意度。最好的服务源于后台，源于细节，源于客户没有考虑到的银行也为他考虑了，因此要建立和完善各级客户服务领导和督查责任，落实服务管理责任制，共同营造“一线为客户，二线为一线，机关为基层”、全行“以客户为中心”的大服务格局。

第三、加强内控管理，严格控制操作风险。正确认识内控机制的重要性，加强员工职业道德培养和警示教育，提高内控与员工的价值关联度，切实防范员工因道德风险引发的违规、违法行为。构建独立的内审管理体系，要以强化监管为手段，发挥职能部门作用。实行业务与监督分离，建立独立运作的内审管理系统，使内审工作真正发挥超脱性、权威性。职能部门必须认真实施自律监管，提高自律监管的效果，应严格按照自律监管责任制的要求充实监管力量，履行监管职责，强化与不断创新监管手段。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇七

1随着经济新常态的出现，整个金融行业进入“冷冬”时节，同时互联网金融给传统金融行业带来的冲击越来越大，同业之间的竞争也愈加激烈，加快新形势下零售网点的经营转型成了扭转银行经营局面的重要措施。农行河口支行积极响应上级行政策，抢抓转型发展的机遇，各网点出现经营发展的新气象。

积极研判新形势，把握转型新方向。在新的历史条件下，银行业面临着错综复杂的新形势。外部经营环境和以前大不一样，新模式、新常态、新变化带来新冲击和新考验；内部经营条件随着外部经营环境的变化而变化，对银行提出了新条件、新标准、新要求。农行河口支行在研判经济形势的基础上，确定了网点转型发展的方向。

一是员工思想由传统型调整为服务型。俗话说“泰山易移，本性难改”，员工观念的转化是银行加强零售网点转型后续管理的第一要务。只有银行各个层面的员工从思想观念上接受了转型、认识到了转型的重要性和必要性，才有可能在转型中主动学习、自觉按照转型流程进行操作，真正将转型做到从“形似”到“神似”。加强银行领导班子以及转型工作相关部门的沟通，为转型推广营造良好的生存环境；不断强化与转型网点的员工的沟通，特别是关键岗位员工，如网点经理、柜员主管、个人客户经理、个人业务顾问，他们的观念转变是确保流程持续、稳定执行的重要一环；在后续管理的沟通中要采取多种方法，一对多的“辅导会”，一对一的指导谈话会等。

二是由人工网点调整为智能化网点。为进一步改善客户体验，提高服务效率，减少排队时间，该行积极向上级行申请自助设备，大力推广智能设备的广泛应用，降低柜台服务压力的同时为客户提供更为现代化的便捷金融服务。目前，亲自到网点办理业务的客户较之前已大为减少，更多的客户选择采用网上银行或智能设备办理业务。

三是由业务型网点调整为体验网点。对于大多数的银行而言，在较长时期内网点仍将发挥重要的前沿阵地，网点仍然是银行开展经营、强化客户体验的重要平台。随着人们物质水平的提高，手中客户用资金越来越多，金融结算方式也更加便捷和网络化，越来越多的客户不再满足于传统服务，而是追求高品质的个性化服务，这要求银行竞争从拼数量向拼便捷、拼体验等方面转变。该行敏锐的把握住客户的这一需求，将

网点转型的关注点更多的放在如何提升客户体验和给客户提供更便捷的服务上。目前，中青年客户到网点单纯为办理业务的越来越少了，他们的需求更多的是面向理财、基金、理财咨询等更多的体验式服务，在柜台排队等候的大多是年龄较大的老年客户，他们的需求仍以结算为主。

四是由广布局型调整为社区型。很多银行都在大力发展社区银行，该行也顺应这一趋势，选取地区大型社区，把一个网点布置成“理财+自助”型的智能网点，给社区客户提供了很大的便利，获得了更多客户的忠诚。

五是将竞争焦点由价格调整为服务。在目前存款理财化、利率市场化的大趋势下，该行迅速转变盈利理念，深入研究负债业务碎片化、客户投资多元化的新形势。一是着力提升在产品营销过程中的服务质量，提升现有产品对老客户的粘性。利用售后管理营销活动等方式吸收现有客户对产品的反馈，加强产品的升级管理，稳定客户群体。二是强化创新产品对新客户的吸引。通过调查问卷、跟踪走访、客户普查等方式，利用互联网思维研发符合客户需求的创新产品。

2农业银行天津分行以人本管理为核心，深化培养全员主观能动性，建立进步机制，激发员工潜能，打造内生动力，促进网点向持续成长型转变，网点经营业绩和客户服务能力稳步提升。截至9月末，该行已转型网点日均存款点均增加7292万元，个人贵宾客户点均增加152户，转型网点客户平均等候时间由24分钟减少到8.7分钟。

面对内外部形势变化，在前期网点文明标准化服务转型和客户关系管理转型的基础上，天津分行积极创新，进一步深化实施网点转型。该行坚持以人为本，注重发挥人的巨大作用，深挖员工潜能，实现了员工快速成长、业务快速发展、服务能力快速提升。该行推行“每天进步1%”理念，以员工自我提升为目标，通过梦想板、进步展示栏等方式，鼓励员工及时反思，明确进步方向，创建“一网点一特色”的良好转型

文化。该行强化网点负责人现场管理职责，实施走动式和可追溯管理方式，提高网点负责人思考、管理、经营三大能力，切实增强现场管控能力。同时，建立主动沟通机制，关心员工的成长，员工综合素质快速提升。

为进一步提升网点服务效率，天津分行运用标准化管理思想实施临柜业务标准化改造，去繁就简，实施集业务操作、营销推荐、优质服务、风险防范为(博客, 微博)一体的标准化作业，强化柜员服务意识、营销意识与合规意识，提升服务效率。同时，该行以环境塑造为先导，通过实施网点6s管理，优化网点整体工作氛围和服务氛围，提高员工团队协作能力，培养员工良好的工作习惯，提高网点标准化和精细化管理水平，进而提升员工的精神状态，实现“人造物、物化人”的相互促进。

此外，天津分行通过强化科技支撑，增加自助发卡机、自助预处理机、自助回单机等机具，有效提高业务处理自助化水平，减轻柜员工作量，形成大堂人员、高低柜人员与自助机具间有机联动的高效服务模式。结合业务流程及管理需要，该行应用推广网点标准化管理系统、多媒体pos机、移动营销平台、营销响应支持中心等信息系统，建立统一化、标准化的经营管理模式，加强网点客户识别能力，提升网点的客户服务水平和管理水平。

3近年来，农行江西新余分行以“布局合理化、业务综合化、服务延伸化、队伍优秀化”为目标，积极推动网点转型，将网点逐步建设成为“功能完善、环境优美、服务优良、客户满意、团队优秀”业务营销及客户服务前沿阵地，取得了良好的工作成效。

为给客户提供良好的服务环境和服务体验，该行加快实施网点改造，全面建设精品网点、样板网点，打造出“大堂、自助、高柜、低柜、贵宾室”等多层次服务平台。大堂区域为客户进行叫号和分流，减少客户等待时间；自助区域为客户

提供各种自助设备，引导和方便客户自行操作；高柜区域主要办理现金业务；低柜区域为客户提供各种理财咨询、办理对公业务和非现金业务；贵宾室专门为贵宾客户提供优质、便捷、快速的理财服务。

为缓解业务高峰期排队现象，该行根据业务量变化情况，建立了与客户流量变化相适应的弹性排班制度，合理设置弹性柜台和服务窗口，最大限度地满足客户对柜台办理业务的需求，切实提高了柜面客户服务效率和水平。

该行积极从提高网点队伍综合素质入手，加大规范化服务和业务培训力度。通过定期组织集中培训学习、自身观摩模块化演练、内训师“传、帮、带”等多种方式，对网点各岗位人员进行网点转型培训，切实提高业务技能和服务水平。同时，在每日晨会中，安排情景演练和微笑服务环节，进一步强化了网点员工对规范化、标准化服务流程的掌握。

为巩固网点转型成果，新余分行建立了网点转型提升考核机制。通过制定网点文明标准服务考核办法，从网点环境、服务礼仪、柜台员工、大堂经理、内外部检查等方面，实行百分制量化考核。考核结果与岗位履职评价、绩效考核、评先评优挂钩，并定期评选“最佳标杆网点”、“最美服务明星”、“最美微笑大使”，促进营业网点服务质量和水平持续提升。

为响应上级行对网点深化经营转型的号召，农行德州德城支行商贸区分理处按照上级行的工作部署认真展开行动，积极转变观念，调整人员配置，加强软硬件学习应用，落实管理责任，网点深化转型工作开展的扎实有效。

加强学习，提高全员认识

在开始阶段，该网点每天利用晨会时间向大家传达有关会议的内容，组织学习相关文件，学习省行营业部的先进经验，

使员工在思想上认识到转型的必要性和重要性，初步了解转型的核心和内容所在，进而实现思想上的转型，为以后转型工作的顺利开展打下了坚实的基础。

压高增低，调整岗位配置

在支行下发深化转型的具体工作部署后，该网点充分认识到压高增低的重要性，加班加点高效完成了岗位调配。11月24日晚，利用夕会时间对岗位进行了调配，按照明确职责、模糊岗位的原则，由原来的1名大堂经理、1名理财经理兼低柜柜员、4名高柜柜员、调整为1名大堂主任兼理财经理、1名大堂副理，1名低柜柜员，3名高柜柜员，并细化明确了各岗位的岗位职责。

熟户认领，落实分户到人

27、28和29日连续三天下班后网点全员进行了熟户认领和对客户的逐户分解落实，明确了各管户责任人的管户范围和数量。按照“熟户认领，价值优先”相结合的方式初步完成贵宾客户指派管理，经过指派后，确保了客户“户户有人管”。并按照管户责任在前期客户建档的基础上，完成了对前100户高端客户的档案整理，着重对各岗位人员的客户管户流程、要求及频次进行了固化。在ccrm系统中，按照对公客户管户要求，结合实际，落实分解到人。

加强对系统、超级柜台的学习与应用

12月2日和3日网点员工在空闲时间观摩学习了超级柜台的业务操作，利用下班时间集中学习了客户系统应用，尤其是应用性较强的cfe系统和信用卡营销系统。客户系统应用和超级柜台是支撑网点经营转型的硬件基础，是员工必须掌握的技术技能。现已初步了解和掌握了各系统应用的基础操作，为深化转型后工作的顺利进行打好了基础。

扎实的工作取得了明显效果，12月4日，分管行长及个金部人员到商贸区分理处进行深化网点经营转型调研，并测试了网点员工对相关营销系统的使用情况，该网点全体员工都顺利通过了测试。支行分管领导肯定了该网点在深化转型中做出的努力，并提出了褒奖和鼓励。

5农行垦利县支行把深化网点转型试点工作当作全行的战略工程来抓，高度重视，精心组织，周密安排，全行试点转型工作紧锣密鼓地展开，推动转型试点工作向前迈出了坚实的一步。

为确保转型工作的顺利开展，农行垦利县支行成立了深化网点经营转型试点工作领导小组，研究制定周密的实施方案，出台转型工作配档表，把转型任务分解落实到每个单位、细化到每个环节；做好网点转型的思想发动工作，该行连续两次召开动员推进会，传达上级行深化网点转型试点推广会议精神，对深化网点经营转型工作进行安排；加大对网点转型的宣传力度，通过经管网、《垦利农行信息》、《网点转型动态》等载体编发网点转型信息，营造深化网点转型的浓厚氛围。

按照网点转型实施方案，该行分步实施，部分工作齐头并进。一是向市行申请增加自助设备并铺设线路，计划在辖内10个网点增设超级柜台22台，并于近期对已到货的设备着手进行安装。二是完善网点硬件设施配备，向市行申请定制黄金展示柜、文化墙等，在网点进行集中摆放，对产品进行全景展示；为较大的网点配备了6s便民服务台，更好的体现网点的人文关怀；对网点的公告栏、宣传栏及小型物品标件进行了统一更换；对低柜区叫号功能进行重点改造。三是开展人员定岗定责及缺职竞聘工作，根据“压高增低”劳动组合优化标准，对各网点逐一进行分类，对网点人员进行定岗定责。按照《关于进一步优化网点人力资源配置的方案》要求，全面整合摆布网点的人力资源，力争达到满负荷、高效率、低风险的工作模式。通过竞聘选拔的方式，把部分优秀人员充

实到大堂主任、客户经理的队伍中，增强营业网点的客户服务和产品销售能力。转型是当前工作中的重中之重。为了集全行之力，该行提出了“一切为转型工作让路”的理念，并赋予网点转型领导小组办公室可调度全行的所有资源的职责权利。全行群策群力，围绕网点转型做工作、下工夫。综合管理部参与人力资源的配置、做好网点转型设施改造工作；财会运营部实施运营流程改造，安装调试电子设备；其他部室参与挂包网点的转型试点工作。组织开展学习培训，通过员工大会、行长授课等形式，组织员工集中学习《转型文件汇编》，使全行员工充分认识到网点转型的重大意义，熟悉网点转型的流程和要求，为深化网点转型试点工作顺利开展奠定了坚实的基础。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇八

20xx年的.工作已经在我行严格要求的 三抓 政策中结束。根据我行08年一年来会计结算工作的实际情况，明年的工作将继续以三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质。为将工作顺利进行，根据实际情况制定我银行营业部工作计划。

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、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、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。

4、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。

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。

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、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理（确保我行开户单位的质量）和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、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。

5、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。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

1、把好进人用人关，使银行员工工作计划明细，且每个员工都有自己的目标，有冲劲。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

网点负责人工作措施 银行网点工作计划篇九

，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。