

最新银行防疫应急演练方案及流程 银行 防诈骗应急演练方案(通用5篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

银行防疫应急演练方案及流程篇一

分行营业部营业厅

XXX

歹徒、主管、2号柜柜员、1、3号柜柜员，大堂经理、客户经理、民警、保安人员两名、群众若干。

20xx年9月26日

为有效的应对和妥善处置各项突发事件的发生，通过加强营业网点员工处置突法事件的应急能力和安全防范意识，熟练掌握突发事件的处理流程，提高员工防范风险意识和应变能力。明确各岗位职责和任务，磨练员工与犯罪分子周旋的现场心态和时间技能，最终达到银行资金不受损失、员工及顾客人身安全的目的。

营业网点发生抢劫案件处置原则：

1. 立即报警并启动应急预案

一旦遇到犯罪分子袭击，应迅速运用报警按钮，手机或固定电话报警，将现场的情况报告公安机关、安全保卫部门，争

取外援的同时请内援作好相应的准备工作。报警的方式可以根据实际情况而定，越快越好。第一发现人或离报警装置近的人要首先报警，以无声和有声等方式迅速报警，确保警讯传出。报警过程中如遇特殊情况要灵活处置。值勤保卫人员要时刻保持警惕，掌握主动，严防受制于人，确保自己的人身安全，一旦被歹徒控制，要机智勇敢地设法摆脱，冲出门外，大声呼救，同时利用手中器械与歹徒展开搏斗。

2. 保护现金

在报警的同时，要立即将营业款项放入保险柜并上锁，迅速将钥匙置于安全地带或扔在不易被犯罪分子发现和拿取的偏僻角落，必要时，可采取将钥匙迅速毁坏或投入厕所下水道等方式，防止歹徒进入柜台后威逼交出钥匙或搜身。

3. 保护现场

如果将犯罪分子擒获，应捆绑结实并防止逃跑。如犯罪分子逃窜，一部分人员应协助有关部门或周围群众追捕逃犯，另一部分人员应立即抢救伤员，保护现金重要物品安全，并防止无关人员进入或破坏现场。同时要迅速向公安机关、安全保卫部门报告案情。

突发事件基本应对方法：

1. 隐蔽报警：目的是保护现场客户和员工的人身安全，避免激怒歹徒。

2. 巧妙运用语言：目的是稳定歹徒激动的情绪，拖延时间，多使用“请你不要激动，您的要求我们会尽力满足你的。”等能够缓和歹徒情绪的话。

3. 隐蔽、转移大额款项和重要凭证减少银行损失。

4. 适当放慢速度，拖延时间来等待警察的到来。
5. 工作人员认清歹徒面容，并引导其往视频监控区移动。

某个炎热中午，两名穿着t恤带着墨镜的“客户”走进大厅，大堂经理上前询问是否需要服务时，一名歹徒抽出尖刀劫持了上前来的大堂经理。另外一名歹徒掀起t恤露出绑在身上的’炸药跑到2号柜台前大叫“钱是国家的，命是自己的！5分钟之内给我准备100w现金，要捆好的100元钞票. 不准报警，不然就同归于尽！”此时的营业大厅客户慌乱地开始大叫，乱作一团，有的开始准备向外逃脱，有点下楞在原地，弥漫着恐惧紧张的气氛，面对突如其来的暴力威胁，员工们并没有慌乱。

此时柜台里2号柜柜员虽然紧张但临危不乱，一边装成受惊状将桌面现金和票据推散在地上引开歹徒注意，并用点钞机将现金槽堵住，迅速收好大额现金和重要凭证，同时1号柜和3号柜也迅速将现金槽用点钞机堵住并带上2号柜的现金和凭证，退到交银柜台，通知主管将钱凭证锁入保险箱并电话报警并到2号柜协助。主管说因为没有这么多的现金储备正在准备现金，不要激动，尽量拖延时间缓解歹徒的激动情绪同时注意观察歹徒的体貌特征。另一方面厅堂的客户经理马上通知其他同事并跟客户经理同另一名歹徒开始交涉，稳住歹徒情绪，安抚歹徒，两名保安人员手拿防卫工具在其后面随时准备行动。客户经理看准时机即时疏散客户，将客户转移到安全的地方。大堂经理趁劫持歹徒不备，立即逃脱。歹徒的情绪开始变得激动，并扬言要引爆炸药，快点拿钱过来。此时外面响起了警鸣，两名歹徒见势不妙，想逃跑，这时一名保安人员冲了上去将一名歹徒手中的尖刀打落，和其他员工将这名歹徒制服，另外一名歹徒拔腿就跑，被门口赶来的民警黄键给制服。

银行防疫应急演练方案及流程篇二

为进一步做好防范电话短信诈骗客户工作，提高客户防范风险意识，保护客户资金不受损失，根据省联社《关于电话短信诈骗受害人起诉银行事件的风险提示》的有关要求，结合我县农村信用社实际，特制定本预案。

副组长：张铁龙

成员：杨哲王秀娟刘云龙宋维军

领导小组设立办公室，负责电话短信诈骗的防范和处置并指定专人负责此项工作，加大风险提示力度，提升服务质量，有效防控电话短信诈骗风险。

对于电话短信诈骗的'防范和处理，要履行下列职责：

（一）受理客户被电话短信诈骗的处置工作，对客户反映的各项问题应详细记录并呈报联社领导。

（二）承办上级领导机关和联社领导交办的客户被电话电信诈骗事宜。

（三）负责监督辖内各营业网点临柜人员对客户在汇划款时进行风险提示。

（四）承办领导交办的其它事宜。

（一）加强临柜人员和客户之间的交流。在客户办理汇款业务时，临柜人员要咨询客户是否是按电话短信内容进行的汇款，如果是要提示客户往电话短信内容汇款的危险，及时有效的保护客户资金不受损失。

（二）加强防范电话短信虚假信息诈骗的宣传。印制提示客

户注意防范虚假信息诈骗的宣传资料，并张贴在营业场所明显处，提高客户防范风险的意识。

(一)如发生电话短信诈骗事件，应及时上报本单位防范电话短信诈骗管理领导小组，同时上报联社负债业务部门，由负债业务部根据事件性质做出快速反应，降低客户资金风险。

(二)接到事件报告后，启动本单位风险防范处理机制，在第一时间，分析、审议诈骗事件，指导各网点采取积极补救措施，如是他行账户应立即联系追索款项，如是本社账户应立即冻结。并及时上报市联社负债业务部。

预案人员分工

主任：负责指挥

坐班主任：负责沟通提示客户

柜员：负责向客户提示风险

其他职工、经警：负责稳定客户

银行防疫应急演练方案及流程篇三

为进一步加强防诈骗项目组工作力度，切实增强干部群众安全防范意识和应急处置能力，防止各类安全事故的发生，特制定防诈骗项目组演练方案。

□

20xx年xx月xx日

xx镇xx银行

群众预防诈骗项目。犯罪嫌疑人□xx企图利用群众不会使用atm机的情况进行诈骗，网点柜员□x□xx□运营主管xx□□保安□xx□□主任唐斌、客户□xx□xx□xx□及派出所警员一同进行应急处置。

营业室内秩序井然，一客户正在2号□xx□柜台等待办理取款业务，这时从门口进来一人直接走向客户，谎称是银行员工，可以帮助客户在atma机上快速取钱，企图骗取客户资金。

此案情发生后，面对突如其来的`诈骗人员，营业网点工作人员根据应急预案展开应急处理，营业室主任沉着冷静的对诈骗人员说：“你好，我们这里人不多，马上就可以取钱了”并悄悄对其他人员说：“赶紧跟报警。”；1号柜员(xx)立即打110电话报警，2号柜员□xx□向保卫部门电话报告，同时按下ip向分行监控中心报警。

1、营业大厅内主任、保安迅速走向前稳住诈骗人员。保安与其他柜员一边稳住诈骗人员情绪，一边疏散客户，保安和主任立即上前将诈骗人员制服。

2、110指挥中心街道报警后立即出警赶到网点，将诈骗人员带走。

3、营业室主任向随机赶来行领导和保卫部门汇报了事情经过。

4、恢复正常营业办公秩序。

5、演练结束（点评）。

1. 安排一人当诈骗人员

2. 准备道具

3. 与派出所、视频监控中心事先联系

4. 演练必须在监控下进行。

5. 准备演练前应由支行报市分行安全保卫部备案。

银行防疫应急演练方案及流程篇四

为进一步加强防诈骗项目组工作力度，切实增强干部群众安全防范意识和应急处置能力，防止各类安全事故的发生，特制定防诈骗项目组演练方案。

组长□xx

副组长□xxx

成员□xx□xx

20xx年x月x日

xx镇xx银行

群众预防诈骗项目。犯罪嫌疑人(xx企图利用群众不会使用atm机的情况进行诈骗，网点柜员(x□xx□运营主管xx)□保安(xx)□主任唐斌、客户(xx□xx□xx)及派出所警员一同进行应急处置。

营业室内秩序井然，一客户正在2号(xx)柜台等待办理取款业务，这时从门口进来一人直接走向客户，谎称是银行员工，可以帮助客户在atma机上快速取钱，企图骗取客户资金。

此案情发生后，面对突如其来的诈骗人员，营业网点工作人员根据应急预案展开应急处理，营业室主任沉着冷静的对诈骗人员说：“你好，我们这里人不多，马上就可以取钱了”并悄悄对其他人员说：“赶紧跟报警。”；1号柜员(xx)立即

打110电话报警，2号柜员(xx)向保卫部门电话报告，同时按下ip向分行监控中心报警。

1、营业大厅内主任、保安迅速走向前稳住诈骗人员。保安与其他柜员一边稳住诈骗人员情绪，一边疏散客户，保安和主任立即上前将诈骗人员制服。

2、110指挥中心街道报警后立即出警赶到网点，将诈骗人员带走。

3、营业室主任向随机赶来行领导和保卫部门汇报了事情经过。

4、恢复正常营业办公秩序。

5、演练结束(点评)。

1. 安排一人当诈骗人员

2. 准备道具

3. 与派出所、视频监控中心事先联系

4. 演练必须在监控下进行。

5. 准备演练前应由支行报市分行安全保卫部备案。

银行防疫应急演练方案及流程篇五

我行地处黄河市长江区红西街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“xxx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，并与之拉话，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。

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。