

# 银行综合部工作总结及工作计划(精选7篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 银行综合部工作总结及工作计划篇一

根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在201\*年的工作思路。

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。

## 银行综合部工作总结及工作计划篇二

新的一年即将到来，但同业竞争还会不断加剧，面对各种严峻的形势和压力，在新的一年里，我们将进一步转变经营理念，研究新的和采取以往一些行之有效的措施，全方位地推动支行各项业务发展，使x年各项工作有一个良好的开局。

存款是银行生存之根本，我行将从以下几方面着手，大力开展存款营销。

1、强化服务，发挥优势，稳定增加储蓄存款，落实具体措施。

四、充分发挥我行个人流动资金贷款、综合授信贷款等业务

的品牌优势，加大以贷引存和吸收保证金存款，这部分重点营销对象为行政、企事业单位高管人员及资产在×××万元以上的个体营业主客户。

五、综合运用我行已经开发成熟的金融产品，整合形象包装，打好营销“组合拳”，对我行金如意理财包、户信息通、96558、如意银联卡以及个人综合授信、住房按揭、汽车消费信贷业务等金融产品进行系统的宣传营销。

六、要及时做好客户的回访工作，要让客户实实在在地体会到宁夏银行的真诚服务。要让他们记着宁夏银行固原支行，客户如有其它方面的要求时应尽可能的去满足，提高办事效率。

2、采取有效措施，促进对公存款稳步增长。

扩在营销区域，对周边优良客户选择营销。

3、积极开拓中间业务，进一步落实代理业务的操作情况，做好各种代收代付等中间业务的市场开拓，特别是财政代发工资和高薪水行业的工资户进行营销，进一步加强同已协作单位间更深入的业务合作，拓宽中间业务营销渠道。

在固原属于经济相对落后地区，工业基础薄弱，但商贸流通较活跃加支煤炭、电厂、石油开发、飞机厂投建、淀粉加工特色产业都将成为拉动固原经济的重要增长点，在x年我行坚持“服务地方经济、服务中小企业”的市场定位，重点仍然将紧紧围绕城市居民、优良中小企业及个体私营业主开展业务，对于中高端白领客户和个体私营业主，抓住他们心里，积极把如意白领通和综合授信贷款业务进行宣传，另外作好房屋按揭和优良中小企业及个体私营业主流动资金贷款，加大与担保公司的合作解决担保难的问题，要选择一些好的客户去做，通过信贷杠杆来迎得客户，要将客户存款、信贷等业务一揽子放入我行，以我行利益为基础，要多为客户着想处处

为客户出点子，想办法，取得客户信任，从而达到双赢的目的。

## 银行综合部工作总结及工作计划篇三

当今社会，电子银行成为银行业产品创新和服务渠道发展的一个明显趋势。电子银行以其破时空限制和成本低廉的独特优势受到越来越多客户的认可，电子银行的客户数量和交易量快速发展，对银行传统物理渠道的替代作用正在日益显现。电子银行方便快捷，极大的提高了我们处理事务的效率。

唐行长在大会上指出，电子银行业务要继续落实“一票否决”制，以“做大客户规模、提升产品网络销售、创新线上应用场景”为三大重点，提高客户营销效率，打造产品销售网络直销平台。重点考核前八个月有四个月发生账务性交易量的客户占比提升度，将电子银行客户发展为有效客户。并要求网点入式非活跃客户激活率达到10%。下面结合唐行长在2019年工作会议上的讲话说说2019年关于我牵头的电子银行有关工作计划。

现时代，微博和微信在我们身边已经属于“必需品”人们在等车、坐车、甚至吃饭的时候都会翻看微博和微信。夸张地说微博和微信是人们成为“低头族”的凶手。我们可以利用微博和微信来做大我们的客户规模。首先可以在微博上注册一个账号，微博名可以叫“建设银行分行营业部电子银行”之类的，刚注册期间可以实施“关注并转发@几位好友可参加抽奖”之类的活动，这样我们微博的粉丝就会增多，然后我们每天可以发教程在微博上。不仅如此，我们可以不定时的在微博上实施“答对问题有奖活动”既问一些关于操作的问题，第一个回答对的可以领取奖励。据我观察，浙江分行、辽宁分行等一些分行都有关于电子银行的官方微博，一级分行大概有十几万的粉丝，二级分行大概几千粉丝。在后续的工作中我们也可以快速涨粉。实现客户规模增大。关于微信操作有限，不能转发内容，我们可以把微博微信融会贯通。

在微博里宣传微信，在微信里宣传微博。

存量客户一直是我们的困扰。现阶段又有关于存量客户的考核。每天要达到提示数的10%，想必刚开始实行的时候是一件很困难的事情。万事开头难，我相信只要找准方向，我们一定可以完成任务。首先，我认为，非活跃客户弹出来就直接叫去激活不是长久之计，因为现在考核的是前八个月要有四个月有账务性交易。激活了也没有用，所以这时候我们要做好服务工作，把客户分为几种类型：1、平时偶尔会用的，引导客户关注我们的微博，上面会有一些客户不知道的功能。还会不定时的有一些活动。我想这样会吸引到这类型的客户，因为他们对电子银行不排斥。2、平时完全不用的，这类型的客户我们可以先宣传一下电子银行的好处，如果还不接受，我们可以帮他们激活之后再吧他们的电子银行渠道关闭。3、为了买理财而办的电子银行，这类型的客户会一般产品到期了会自动过来买理财，这时候帮客户买理财的同时可以顺便激活网银。并宣传电子银行除了买理财以外的好处。客户有大概这么三种类型，我们要根据客户不同的类型来提供不同的服务。

在未来的工作中，希望同事可以积极配合我的工作，我也会积极配合其他同事的工作。希望在我们共同的努力下可以把每个产品都推向市场，做大、做强。

## 银行综合部工作总结及工作计划篇四

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。

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。

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。

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“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。

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。

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。

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。

## 银行综合部工作总结及工作计划篇五

本人在一支行任职柜员，于2011年加入中国银行工作至今，曾担任公司业务、清算业务前台柜员工作，对于有幸成为中国银行的一员，感到很高兴，本人一直怀着认真积极、热诚有礼的工作态度去面对工作，履行职责，以满腔的热情在各个岗位上兢兢业业工作。

### 一、团结协作、增加团队凝聚力

不断提升业务技能与团队协作不可分，在自我增值的同时，必须强化自身的业务能力水平，勇于担起业务骨干的担子，配合行里领到分配的工作，带动全员营销、合规经营、严抓内控的工作重点，以点带面，发挥协作精神，增强团队凝聚力，以良好的精神面貌、顽强的拼搏精神去面对日益剧烈的市场竞争。

### 二、以标准化服务为基准，加强服务意识

日常业务中，标准化服务的规章制度要求必须铭记于心，以优秀的服务意识，了解客户之所需，急客户之所急，文明礼貌、服务入微，让客户感到宾至如归，提高客户对我行的忠诚度，有利于发掘客户需求，有利于我行发展。提高服务质

量，必先由大堂、柜台开始，打造专业的服务团队，增强责任感、增强服务意识、提高工作效率，以过硬的业务技能，高效率、高质量地完成柜台工作，减少客户在大堂等候的时间。

## 银行综合部工作总结及工作计划篇六

根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在xx年的工作思路。

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。

1、把好进人用人关。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。

## 银行综合部工作总结及工作计划篇七

(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。

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。

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。

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。

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！