

# 网点年度工作计划及措施(模板8篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。那么我们应该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 网点年度工作计划及措施篇一

\_\_市分行营业部在市分行党委的正确领导下，在市分行各职能部门的鼎力支持下，全面深入贯彻市行会议精神，确立了以“伴你成长，春天行动”综合营销活动为契机，以股份制改革为动力，以存贷款等传统业务为依托，以中间业务为补充的业务发展总体思路。牢固树立以拓展维护优质客户为中心，以增加市场份额，提高有效收入为基本点，有效整合全行营销资源，全面提升综合营销能力，提高全行优质服务水平，全力争夺存款市场份额的总体战略构想。在班子的带领下，全行员工充分发挥了团队精神，抢抓机遇，开拓创新，经过全行员工的不懈努力，取得了显著成效。

### 一、各项指标完成情况

(一)储蓄存款时点达到44100万元(剔除木鱼石21700万元)，较上年同期增加12485万元，比上年末增加6546万元，超额完成全年必保计划546万元，完成全年计划的101、25%。

储蓄存款日均44328万元，比上年同期增加12146万元，比上年增加11864万元，超额完成全年计划4864万元，完成全年计划的112、33%。

(二)对公存款时点完成4191万元，比上年同期减少1645万元，比上年末减少8177万元。

对公存款日均16153万元，比上年同期增加11940万元，比上

年增加9905万元。

(三) 同业存款时点完成60万元，比上年同期减少2282万元，比上年减少44万元。

同业存款日均完成1589万元，比上年同期减少796万元，比上年减少1639万元。

(四) 银行卡业务收入完成61万元，比同期多完成14万元，比计划少完成3万元，完成计划的95、31%。

(五) 借记卡发行4280张，比上年同期多发行843张，完成全年计划的66、88%;贷记卡发行16张，完成计划的88、89%。

(六) 办理直贴8933万元，利息收入162万元;办理转贴727830万元，净收入367万元。

(七) 代理保险手续费收入完成11万元，完成计划的104、76%。

(八) 发展网上银行个人注册客户83户，完成计划的166%;网上银行企业注册客户1户，完成计划的38、46%;实现网上银行交易额3亿元，完成计划的78、95%。

(九) 不良贷款货币清收100万元，完成计划的34、01%，其中表外息清收33万元，完成计划的16、87%。

(十) 经营利润实现1273万元(剔除木鱼石因素为276万元，完成全年计划的39、43%)，完成全年必保计划的181、86%。完成全年力争计划的176、07%。

(十一) 基金销售收入14万元，完成全年必保计划的140%。

## 二、主要工作措施及成效

(一) 储蓄存款实现了跨跃式发展

新年伊始，便召开行务会议，研究部署\_\_年度工作，精心组织，周密安排，全面完成伴你成长，春天行动竞赛任务，取得了市分行第一名的好成绩。具体措施可归纳为“五抓一落实”。

1、抓组织建设。营业部领导对存款工作高度重视，以“伴你成长，春天行动”活动为切入点，召开动员大会，成立综合领导小组，由韩秉棋主任亲自挂帅任组长，三位副主任为副组长，各部室经理、副经理任组员，要求各部门密切配合，明确责任，协调合作。建立了前、后台相互配合，客户经理围绕客户转，全行围绕经营转的新型市场营销体系。同时要求各部门要依托自身客户资源优势积极营销个人中、高端客户群体。

2、抓激励机制，调动全员的营销积极性，在广泛征求职工意见的基础上，结合营业部自身工作实际按计划内、外、个人、集体制定了详细的计价考评办法，对各项任务指标完成好的给予奖励，同时对工作不积极努力，指标完成不好的给予相应的处罚。充分调动了广大干部职工的积极性，领导身先士卒，职工各个争先，营业部形成了拉存款、抓中间业务的强烈氛围。

3、抓龙头、树形象。在对本单位情况充分研究的基础上，确立了抓营业大厅这个龙头，并以此来带动站前、铁西两个所业务的健康发展。抓住“春节、元宵节”走亲访友的契机，靓化营业网点，在网点悬挂横幅、彩旗、灯笼等，烘托节日的喜庆气氛，在营业室内树立“用心服务、伴你成长”等标语牌，拉近与客户间的距离，同时加强日常管理，提高服务质量，提升农行形象，收到了较好的效果。

4、抓营销、塑品牌。领导亲自带头搞营销，深入企业、走访客户，宣传我行的“汇利丰”、“双利丰”、“网上银行”、“贴现”以及代理业务等金融衍生新产品，提高其对我行产品的认知度、满意度，增强其购买产品的\_，同时在五月份举

办了文明优质服务推动月活动，在营业大厅外搭建宣传台，悬挂彩球，向公众讲解投资理财观念和产品，并且进行了有奖答题互动，有效地塑造了农行产品的品牌形象，为农行日后推出代客理财产品迈出了稳健的一步。

5、抓管理，提高服务质量，夯实业务发展的基础。1、加强日常营业管理，按照优质服务规范要求着装挂牌上岗。2、作好vip客户的维护工作，设立vip客户台帐，针对客户(!)需求，量体裁衣，推出一揽子组合产品营销计划，同时做好延伸服务，增强客户的忠诚度。在费用紧张的情况下，制定了相应的维护措施，做到了资源向优质客户倾斜，限度地发挥效益。3、加强监督，对服务质量差，造成客户投诉，损害我行名誉的行为，根据相关规定予以相应的处罚。做到惩前毖后，促进服务质量的提高。

6、指标落实。把任务指标分解指导性落实到各部门，考虑各网点地理资源和人力资源的差异，营业大厅的优势比较明显，增量的万元含量工资就比没有优势的另外两所的含量工资低一个档位，权衡了员工的利益所得，充分调动了网点员工的积极性，向增量要效益。使得站前、铁西两所的存款有了大幅度的提高。

## (二) 中间业务尤其代理保险业务取得较快发展

\_\_年度，中间业务收入确立为新的效益增长点，一方面，随着利率市场化程度的加深，贷款市场的同业竞争将进一步加剧；另一方面，随着我行电子化程度的提高和金融产品的日趋多元化，也为拓展中间业务提供了空间和可能。1、遵循以人为本理念，健全激励机制。为调动员工的营销积极性，制定了“伴你成长，春天行动”方案，规定了具体的奖励标准，做到有章可循，充分调动了员工的营销热情。同时根据营业部实际情况，一方面，把一部分中间业务指标进行分解落实，另一方面，制定了相应的奖惩办法，做到责任到位、人员到位、奖惩到位，要求全体员工按何行长报告精神尽“匹夫之

责”。2、领导身先士卒，带头营销。领导亲自带头攻坚，依托自身的社会关系，从一些人际关系较好，经济实力较强的优良客户入手，充分发挥这些客户的舆论中心作用，效果较为明显，营销了一批优质客户。同时，也起到了一定的带头作用。广大中层干部和职工纷纷发挥自身资源优势，积极开展银行卡、基金、保险等中间业务的营销活动，使得营业部的中间业务取得了较好的发展态势。3、加大培训力度，提高营销能力。每有新产品推出，便邀请保险公司营销人员为我行业务人员讲解产品的特点、功能、营销技巧。提高了我行员工的保险营销水平。4、注重潜在客户营销和产品售后服务。对于一些存款大户和具有潜在产品需求的客户，主动出击，针对客户特点，推出适合的保险产品，增强其购买\_，实践证明，效果较好。同时我行还十分重视产品的售后服务工作，经常回访客户，了解客户的满意度，也为进一步的产品销售奠定了基础。

在营业部干部职工的共同努力下，中间业务取得了丰硕成果，银行卡业务收入完成61万元，比计划少完成3万元，完成计划的95、31%。代理保险手续费收入完成11万元，完成计划的104、76%另外，抓住基金销售的有利时机，加大基金宣传工作力度，取得代销基金收入14万多元的好成绩。一季末针对代办保险的难点工作，我们拿出5000元费用搞了二周的柜台寿险宣传，二周时间销售100万元，顺利的完成了我行的寿险计划。

### (三)在上年基础上，贴现业务又有新突破

贴现业务是营业部二年来完成利润计划的强大支柱，今年也不例外，在市行领导和有关部门的大力支持下，今年上半年贴现业务又有了新突破。上半年实现贴现利息收入529万元，其中直贴实现162万元，转贴实现利息净收入367万元。营业部领导班子一直把贴现业务放在重要的战略位置来抓。给予政策倾斜，制定了具体的奖励政策，按照收入的一定比例提层，从而充分调动了贴现中心几名员工的工作积极性，不辞

辛苦，无论大票、小票都积极对待，聚沙成塔，上半年累计办理直贴8933万元，转贴727830万元。使得贴现业务有了快速发展。成为了营业部全体员工的聚宝盆。

#### (四) 制度建设不断完善，整体竞争力不断提高

营业部领导班子从健全规章制度和激励机制入手，制定了业务质量考核办法，完善奖罚制度，将日常业务、核算质量和优质文明服务充分结合，加大内勤员工在制度落实上的考核力度，以此来有效提高员工按规程进行业务操作的意识，确保营业部各项业务的稳健运行。二是认真开展规章制度学习活动，提高员工遵守规章制度的自觉性。三是认真做好会计基础工作规范化管理，明确分工，明确责任，要求业务操作规范有序，严格按会计制度要求执行。营业部班子始终把是否有利于提高广大职工的收入水平，是否体现大多数员工的意愿，是否充分体现了以人为本的经营理念作为一切问题的出发点和归宿。认真履行领导职责，从为业务经营、为员工谋利益出发，解决业务经营中遇到的实际问题，并且在重要政策出台时，吸收职工代表参加会议，充分听取职工的意见，提高了职工的参与意识，同时也调动了职工的工作积极性。提高了营业部整体的竞争力。

#### (五) 加强服务营销理念，力挽优质客户流失

辽宁益康生物制品有限公司是我行一个优质大客户，由于企业发展需要，现已在搞二期工程建设，建设资金存在缺口，我行积极沟通协调，争取二期工程项目贷款，以何行长为首的市分行班子、公司业务科、信贷管理科、法制科对我行的项目贷款大力支持，积极与上级行沟通协调，付出了大量的努力和心血，虽然贷款没营销成功，但却感动了企业，基本帐户保留，原一期工程贷款办理延期，银企关系正常。从企业转制开始，转制落债，申请贷款，办理延期的所有各环节，一步一个坎，问题多多，政府、工商、土地、房产、公证、控股公司、原企业都碰到了不可预见的一个个难题，如没有

坚定的服务营销理念，没有上、下级行的思想高度统一，在其它行二周内贷款到位的许诺下，客户流失是必然的，在优质客户营销困难，收入严重不足的情况下，2470万贷款、利率9.3%，有效收入年可达到230万元。对营业部来讲是一件大事。

## (六) 压缩无息资产占用，有效降低营运成本

由于我行对外兑换损伤券，加之受地理因素影响，到我行兑换损伤券的客户较多，另一方面，前台柜员和出纳人员业务繁忙，无暇清点、整理。因此，库内损伤券积压较多，影响资金的正常周转，为提高资金的利用效率，营业部领导班子身先士卒，带头清点损券，在领导的带动下，广大职工自发投入到清点损券的工作中，经过一个月的加班加点，库内积压的一千余捆损券被清点完毕，顺利上缴到人民银行，从而促进了资金周转，压缩了无息资产占用，提高了资金的利用效率。与此同时，也提高了广大员工的参与意识和团队意识。

## (七) 股改准备工作有序进行，不良资产剥离工作取得阶段性成果

由于受历史因素影响，营业部不良资产包袱较重，此次剥离工作，工作茧自缚量较大，领导班子认识到了这一点，给予了高度重视，1、成立了法律尽职调查工作领导小组、不良资产剥离工作领导小组、责任认定工作领导小组等一系列组织。从而从组织上确保此次剥离工作顺利进行。2、全力做好后勤保障工作，全力支持不良资产剥离工作。做到人员到位、车辆到位、费用到位、物质保障到位，一切给剥离让路，一切以剥离为中心。3、领导以身作则、率先垂范。祁主任始终工作在剥离工作的最前沿，每天都是深夜才回家，从五一开始一直没休息过，职工深受感动，工作也更加努力，到目前为止，已取得阶段性成果，不良资产责任认定工作已基本上通过了省行验收。

(八) 安全保卫工作继续深入，防范设施不断完善。

我行领导班子始终把安全保卫工作作为重要工作来抓，银行是经济案件的高发区，为有效抑制案件发生，我行积极探索防控案件的新路子，从去年下半年开始，我行实施了安全保卫工作社会化，今年我行在继续深化安全保卫工作社会化程度，不断总结经验，健全制度。同时，加强了技防设施建设，有效防控风险，堵塞漏洞，做到防患于未然。近期内几年，我行一直没有安全事故发生，受到了市分行的好评。

(九) 思想政治工作继续加强，员工主人翁意识有所提高。

营业部始终把思想政治工作作为调动员工积极性的工作，作为解决问题的法宝，做到常抓不懈。营业部除召开思想政治工作专题会议以外，还把晨会作为宣传思想政治工作的阵地，收到了较好的效果，在接收木鱼石信用社和不良资产剥离工作中得到了充分体现。

### 三、存在的问题与不足

(一) 清收效果不明显。上半年全行清收只实现了100万元，其中表外息清收33万元，分别完成计划的34、01%、16、87%。

(二) 对公存款工作相对滞后。有影响的大客户没有营销成功，同时机构类客户的营销是我们的盲点。对公存款余额4192万元，仍维持在\_\_年的水平。

(三) 同业存款由于今年资金吃紧，原有的两户同业存款户现余额几乎为零。

(四) 剥离前准备工作，尽职调查阶段有欠帐，档案资料的补充，分类结果的重新认定工作做的不细，仍存在一定的问题。

(五) 贷款营销困难。无论是微型企业、小企业、大客户的营

销业务不熟，导致办法不多，与上级行的政策衔接存在诸多问题，结构调整困难。

(六)前台柜员不足，机关员工顶岗，大堂经理轮值，前台员工休息不足，服务质量有所下降。

(七)优质文明服务尚存差距，受费用因素影响，硬件设施不健全，客户站立排队问题没有得到解决。

(八)员工学识水平不高，加之缺乏相应的培训，致使员工对新业务不熟悉，业务能力不高，也是制约新业务发展的瓶颈。

(九)费用不足，票据转贴现业务开展艰难。

(十)职工的思想认识问题没能得到彻底解决，大局意识(!)不强，奉献精神不足。

#### 四、下半年工作措施及打算

(一)倾全行之力，做好股改前的资产剥离工作，作为各项工作的重中之重，决不拖市分行的后腿。同时加大不良资产清收工作力度，做到股改与经营并重，解除决好“一手硬，一手软”的问题。

(二)对接收的木鱼石业务及善后工作，马上进入角色，争取不留尾巴，对已认损核销的资产能收尽收，增加营业外收入。

(三)努力打造三个中心，即：“现金调缴中心”、“贴现中心”、“理财中心”。目标是：现金调缴进一步规范，贴现中心再创效益，理财中心步入正轨，初见成效。

(四)树立“大”观念，以营业部调整为内设部门为契机，为二级分行直接经营搭建优质高效的服务平台，解决营业部当前的对公存款滞后，贷款营销困难的问题，尽快溶入市分行

的大银行、大营销环境中。

(五)在木鱼石并帐结束，储蓄所搬迁完毕的情况下，从现在开始争取用一年的时间，将三个亿的存款巩固住。

(六)随着木鱼石营业部人员问题的解决，补充前台柜员，增加窗口，分设高、低柜区，缓解柜台压力，解决顾客排队的问题。同时狠抓优质文明服务，力保营业大厅全省同业系统金牌单位名符其实。

(七)市分行工资办法正式下发，抓紧研究实施细则，解决当前我行存款难以考核的问题，调动全员大力开展存款，中间业务收入发卡等传统业务，形成氛围。积极探索新业务稳妥运行，寻找新的效益增长点，为剥离后富余人员找活干，挣效益。

(八)加强各项规章制度的贯彻落实，尽快实施前台轮岗，严控风险，加强思想政治工作，落实行为排查，发现隐患，防患于未然。

总之，半年来的工作问题很多，下半年的经营也面临着许多困难，但是，扎扎实实，一步一个脚印的工作是我们的宗旨，相信在上级行党委的大力支持下，紧紧围绕何行长“营销、服务、管理、内控”八字方针开展工作，营业部的各项工作一定能再上新台阶。

## 网点年度工作计划及措施篇二

—

—

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20

—  
—  
年各项任务的顺利完成。

二、加强监督检查工作20\_\_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。20\_\_年，车辆运转正常，没有发生任何大的事故，20\_\_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

20\_\_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。

## 银行网点工作计划范文

### 网点年度工作计划及措施篇三

20xx年，我支行各项经营指标快速发展、职工思想稳定、内控制度逐步完善，各项业务工作均创历史水平。在即将到来的20xx年里，面对xx银行上市以后的新机遇和新挑战，我支行将在上级行党委的正确领导下，继续全面推进经营模式和增长方式转变，提高经营效率，优化经营结构，完善内控机制，增强综合竞争能力、盈利能力和风险防控能力，打好经营基础，实现可持续发展，主要是做好以下几个方面的工作：

一是积极采取措施，稳定现有客户及经营资源。稳定我行贷款，积极为企业富裕资金寻找出路，在争取以银行承兑汇票的签发弥补企业归还贷款对我行造成的损失的基础上，为企业制定全面、客观、可行的投资理财方案，引导企业资金流向，力争限度保证和谋求我行的经营利益。

二是密切关注形势，争取企业年金托管业务。继续密切关注企业经营及发展情况，及时向市分行汇报xx集团年金业务进展情况，全力配合市分行开展对xx集团企业年金业务的营销，力争企业年金业务年内在我行顺利办理。

三是进行销售网点走访，增加资金归行总量。xx集团的销售网络遍布全国，每年完成将近12亿元的化肥销售任务。因此，加快销售资金归行额和归行速度就成为我行公司存款工作的重中之重。明年，我支行将择时与集团公司有关负责人一道，对河南、河北、山东的19家大型销售分公司进行走访，疏通上述分公司的销货款归行渠道，从根本上解决我行资金归行问题，增加我行公司存款总量，降低筹资成本，提高经营利润。

四是加强银团贷款管理，防范和化解融资风险。继续组织相关专业人员就银团贷款业务进行专题学习和研究，完善业务管理流程和操作办法，同时加强与企业及参贷银行的信息沟通，建立完善的信息沟通机制和风险预警制度，切实防范和化解融资风险。

五是调整经营结构，构建多元化经营新格局。努力提高非信贷盈利资产的比重。按照风险可控、积极稳步的原则，积极培育客户融资需求。突出负债结构的调整，限度降低经营成本，提高资金效益。还要调整收益结构，大力发展中间业务，建立中间业务与资产业务、负债业务的联动效应，利用我行多样化的业务品种、优质高效的服务，加大对优质客户的营销力度，争取市场份额，提高经营效益。

六是全力推进个人金融业务的发展壮大

七是加强员工队伍建设，全面提升\*部员工综合素质。加强岗位轮换工作，健全完善人员培训和岗位轮训机制，结合全行股改的新形势新任务，探索更为灵活有效的教育和学习方式，富有成效地开展各项教育和学习培训活动，使全行员工的个

人综合素质、思想状况得到明显改观，充分增强工作热情，提高工作积极性，推动全行各项经营管理和业务工作的更快更好发展，适应我行股份制改革形势下岗位的新要求。

## 八是建设内控文化，强化内控管理

从内控管理的“学、改、查、教”等四个方面为着手，讲方法，求实效，不断加大力度，深入开展各项内控管理工作和案件防范活动：一是“学”。狠抓对全行员工的内控管理学习活动。以上级行内控工作内控工作有关文件、领导讲话和会议精神以及规章制度、管理办法等为主要学习内容，每周开展一次小组学习，每半月进行一次集中学习，保证学习效果；二是“改”。进一步积极查找漏洞、分析原因、制订整改方案，认真落实整改；三是“查”。以内控机制建设情况和屡查屡存问题为重点，认真深入和严格地开展定期自查活动，使内控机制建设不断深入；四是“教”。强化内控管理工作员工教育活动，使员工不断树立正确的内控工作观念，形成到位的内控工作意识，从而深化内控文化建设。

## 网点年度工作计划及措施篇四

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”。

\_\_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\_\_年各项任务的顺利完成。

### 二、加强监督检查工作

\_\_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。

\_\_年,车辆运转正常,没有发生任何大的事故,\_\_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

\_\_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。

## 网点年度工作计划及措施篇五

xx市分行营业部在市分行党委的正确领导下,在市分行各职能部门的鼎力支持下,全面深入贯彻市行会议精神,确立了以“伴你成长,春天行动”综合营销活动为契机,以股份制改革为动力,以存贷款等传统业务为依托,以中间业务为补充的业务发展总体思路。牢固树立以拓展维护优质客户为中心,以增加市场份额,提高有效收入为基本点,有效整合全行营销资源,全面提升综合营销能力,提高全行优质服务水平,全力争夺存款市场份额的总体战略构想。在班子的带领下,全行员工充分发挥了团队精神,抢抓机遇,开拓创新,经过全行员工的不懈努力,取得了显著成效。

(一) 储蓄存款时点达到44100万元(剔除木鱼石21700万元),较上年同期增加12485万元,比上年末增加6546万元,超额完成全年必保计划546万元,完成全年计划的101、25%。

储蓄存款日均44328万元,比上年同期增加12146万元,比上年增加11864万元,超额完成全年计划4864万元,完成全年计划的112、33%。

(二) 对公存款时点完成4191万元,比上年同期减少1645万元,比上年末减少8177万元。

对公存款日均16153万元,比上年同期增加11940万元,比上年增加9905万元。

(三) 同业存款时点完成60万元,比上年同期减少2282万元,比上年减少44万元。

同业存款日均完成1589万元,比上年同期减少796万元,比上

年减少1639万元。

（四）银行卡业务收入完成61万元，比同期多完成14万元，比计划少完成3万元，完成计划的95、31%。

（五）借记卡发行4280张，比上年同期多发行843张，完成全年计划的66、88%；贷记卡发行16张，完成计划的88、89%。

（六）办理直贴8933万元，利息收入162万元；办理转贴727830万元，净收入367万元。

（七）代理保险手续费收入完成11万元，完成计划的104、76%。

（八）发展网上银行个人注册客户83户，完成计划的166%；网上银行企业注册客户1户，完成计划的38、46%；实现网上银行交易额3亿元，完成计划的78、95%。

（九）不良贷款货币清收100万元，完成计划的34、01%，其中表外息清收33万元，完成计划的16、87%。

（十）经营利润实现1273万元（剔除木鱼石因素为276万元，完成全年计划的39、43%），完成全年必保计划的181、86%。完成全年力争计划的176、07%。

（十一）基金销售收入14万元，完成全年必保计划的140%。

（一）储蓄存款实现了跨跃式发展

新年伊始，便召开行务会议，研究部署xx年度工作，精心组织，周密安排，全面完成伴你成长，春天行动竞赛任务，取得了市分行第一名的好成绩。具体措施可归纳为“五抓一落实”。

1、抓组织建设。营业部领导对存款工作高度重视，以“伴你成长，春天行动”活动为切入点，召开动员大会，成立综合领导小组，由韩秉棋主任亲自挂帅任组长，三位副主任为副组长，各部室经理、副经理任组员，要求各部门密切配合，明确责任，协调合作。建立了前、后台相互配合，客户经理围绕客户转，全行围绕经营转的新型市场营销体系。同时要求各部门要依托自身客户资源优势积极营销个人中、高端客户群体。

2、抓激励机制，调动全员的营销积极性，在广泛征求职工意见的基础上，结合营业部自身工作实际按计划内、外、个人、集体制定了详细的计价考评办法，对各项任务指标完成好的给予奖励，同时对工作不积极努力，指标完成不好的给予相应的处罚。充分调动了广大干部职工的积极性，领导身先士卒，职工各个争先，营业部形成了拉存款、抓中间业务的强烈氛围。

3、抓龙头、树形象。在对本单位情况充分研究的基础上，确立了抓营业大厅这个龙头，并以此来带动站前、铁西两个所业务的健康发展。抓住“春节、元宵节”走亲访友的契机，靓化营业网点，在网点悬挂横幅、彩旗、灯笼等，烘托节日的喜庆气氛，在营业室内树立“用心服务、伴你成长”等标语牌，拉近与客户间的距离，同时加强日常管理，提高服务质量，提升农行形象，收到了较好的效果。

4、抓营销、塑品牌。领导亲自带头搞营销，深入企业、走访客户，宣传我行的“汇利丰”、“双利丰”、“网上银行”、“贴现”以及代理业务等金融衍生新产品，提高其对我行产品的认知度、满意度，增强其购买产品的信心。同时在五月份举办了文明优质服务推动月活动，在营业大厅外搭建宣传台，悬挂彩球，向公众讲解投资理财观念和产品，并且进行了有奖答题互动，有效地塑造了农行产品的品牌形象，为农行日后推出代客理财产品迈出了稳健的一步。

5、抓管理，提高服务质量，夯实业务发展的基础。1、加强日常营业管理，按照优质服务规范要求着装挂牌上岗。2、作好vip客户的维护工作，设立vip客户台帐，针对客户（！）需求，量体裁衣，推出一揽子组合产品营销计划，同时做好延伸服务，增强客户的忠诚度。在费用紧张的情况下，制定了相应的维护措施，做到了资源向优质客户倾斜，限度地发挥效益。3、加强监督，对服务质量差，造成客户投诉，损害我行名誉的行为，根据相关规定予以相应的处罚。做到惩前毖后，促进服务质量的提高。

6、指标落实。把任务指标分解指导性落实到各部门，考虑各网点地理资源和人力资源的差异，营业大厅的优势比较明显，增量的万元含量工资就比没有优势的另外两所的含量工资低一个档位，权衡了员工的利益所得，充分调动了网点员工的积极性，向增量要效益。使得站前、铁西两所的存款有了大幅度的提高。

## （二）中间业务尤其代理保险业务取得较快发展

xx年度，中间业务收入确立为新的效益增长点，一方面，随着利率市场化程度的加深，贷款市场的同业竞争将进一步加剧；另一方面，随着我行电子化程度的提高和金融产品的日趋多元化，也为拓展中间业务提供了空间和可能。1、遵循以人为本理念，健全激励机制。为调动员工的营销积极性，制定了“伴你成长，春天行动”方案，规定了具体的奖励标准，做到有章可循，充分调动了员工的营销热情。同时根据营业部实际情况，一方面，把一部分中间业务指标进行分解落实，另一方面，制定了相应的奖惩办法，做到责任到位、人员到位、奖惩到位，要求全体员工按何行长报告精神尽“匹夫之责”。2、领导身先士卒，带头营销。领导亲自带头攻坚，依托自身的社会关系，从一些人际关系较好，经济实力较强的优良客户入手，充分发挥这些客户的舆论中心作用，效果较为明显，营销了一批优质客户。同时，也起到了一定的带头作用。广大中层干部和职工纷纷发挥自身资源优势，积极开

展银行卡、基金、保险等中间业务的营销活动，使得营业部的中间业务取得了较好的发展态势。3、加大培训力度，提高营销能力。每有新产品推出，便邀请保险公司营销人员为我行业务人员讲解产品的特点、功能、营销技巧。提高了我行员工的保险营销水平。4、注重潜在客户营销和产品售后服务。对于一些存款大户和具有潜在产品需求的客户，主动出击，针对客户特点，推出适合的保险产品，增强其购买信心。实践证明，效果较好。同时我行还十分重视产品的售后服务工作，经常回访客户，了解客户的满意度，也为进一步的产品销售奠定了基础。

在营业部干部职工的共同努力下，中间业务取得了丰硕成果，银行卡业务收入完成61万元，比计划少完成3万元，完成计划的95、31%。代理保险手续费收入完成11万元，完成计划的104、76%另外，抓住基金销售的有利时机，加大基金宣传工作力度，取得代销基金收入14万多元的好成绩。一季末针对代办保险的难点工作，我们拿出5000元费用搞了二周的柜台寿险宣传，二周时间销售100万元，顺利的完成了我行的寿险计划。

### （三）在上年基础上，贴现业务又有新突破

贴现业务是营业部二年来完成利润计划的强大支柱，今年也不例外，在市行领导和有关部门的大力支持下，今年上半年贴现业务又有了新突破。上半年实现贴现利息收入529万元，其中直贴实现162万元，转贴实现利息净收入367万元。营业部领导班子一直把贴现业务放在重要的战略位置来抓。给予政策倾斜，制定了具体的奖励政策，按照收入的一定比例提层，从而充分调动了贴现中心几名员工的工作积极性，不辞辛苦，无论大票、小票都积极对待，聚沙成塔，上半年累计办理直贴8933万元，转贴727830万元。使得贴现业务有了快速发展。成为了营业部全体员工的聚宝盆。

### （四）制度建设不断完善，整体竞争力不断提高

营业部领导班子从健全规章制度和激励机制入手，制定了业务质量考核办法，完善奖惩制度，将日常业务、核算质量和优质文明服务充分结合，加大内勤员工在制度落实上的考核力度，以此来有效提高员工按规程进行业务操作的意识，确保营业部各项业务的稳健运行。二是认真开展规章制度学习活动，提高员工遵守规章制度的自觉性。三是认真做好会计基础工作规范化管理，明确分工，明确责任，要求业务操作规范有序，严格按会计制度要求执行。营业部班子始终把是否有利于提高广大职工的收入水平，是否体现大多数员工的意愿，是否充分体现了以人为本的经营理念作为一切问题的出发点和归宿。认真履行领导职责，从为业务经营、为员工谋利益出发，解决业务经营中遇到的实际问题，并且在重要政策出台时，吸收职工代表参加会议，充分听取职工的意见，提高了职工的参与意识，同时也调动了职工的工作积极性。提高了营业部整体的竞争力。

#### （五）加强服务营销理念，力挽优质客户流失

辽宁益康生物制品有限公司是我行一个优质大客户，由于企业发展需要，现已在搞二期工程建设，建设资金存在缺口，我行积极沟通协调，争取二期工程项目贷款，以何行长为首的市分行班子、公司业务科、信贷管理科、法制科对我行的项目贷款大力支持，积极与上级行沟通协调，付出了大量的努力和心血，虽然贷款没营销成功，但却感动了企业，基本帐户保留，原一期工程贷款办理延期，银企关系正常。从企业转制开始，转制落债，申请贷款，办理延期的所有各环节，一步一个坎，问题多多，政府、工商、土地、房产、公证、控股公司、原企业都碰到了不可预见的一个个难题，如没有坚定的服务营销理念，没有上、下级行的思想高度统一，在其它行二周内贷款到位的许诺下，客户流失是必然的，在优质客户营销困难，收入严重不足的情况下，2470万贷款、利率9、3%，有效收入年可达到230万元。对营业部来讲是一件大事。

## （六）压缩无息资产占用，有效降低营运成本

由于我行对外兑换损伤券，加之受地理因素影响，到我行兑换损伤券的客户较多，另一方面，前台柜员和出纳人员业务繁忙，无暇清点、整理。因此，库内损伤券积压较多，影响资金的正常周转，为提高资金的利用效率，营业部领导班子身先士卒，带头清点损券，在领导的带动下，广大职工自发投入到清点损券的工作中，经过一个月的加班加点，库内积压的一千余捆损券被清点完毕，顺利上缴到人民银行，从而促进了资金周转，压缩了无息资产占用，提高了资金的利用效率。与此同时，也提高了广大员工的参与意识和团队意识。

## （七）股改准备工作有序进行，不良资产剥离工作取得阶段性成果

由于受历史因素影响，营业部不良资产包袱较重，此次剥离工作，工作茧自缚量较大，领导班子认识到了这一点，给予了高度重视，1、成立了法律尽职调查工作领导小组、不良资产剥离工作领导小组、责任认定工作领导小组等一系列组织。从而从组织上确保此次剥离工作顺利进行。2、全力做好后勤保障工作，全力支持不良资产剥离工作。做到人员到位、车辆到位、费用到位、物质保障到位，一切给剥离让路，一切以剥离为中心。3、领导以身作则、率先垂范。祁主任始终工作在剥离工作的最前沿，每天都是深夜才回家，从五一开始一直没休息过，职工深受感动，工作也更加努力，到目前为止，已取得阶段性成果，不良资产责任认定工作已基本上通过了省行验收。

## （八）安全保卫工作继续深入，防范设施不断完善。

我行领导班子始终把安全保卫工作作为重要工作来抓，银行是经济案件的高发区，为有效抑制案件发生，我行积极探索防控案件的新路子，从去年下半年开始，我行实施了安全保卫工作社会化，今年我行在继续深化安全保卫工作社会化程

度，不断总结经验，健全制度。同时，加强了技防设施建设，有效防控风险，堵塞漏洞，做到防患于未然。近期内几年，我行一直没有安全事故发生，受到了市分行的好评。

（九）思想政治工作继续加强，员工主人翁意识有所提高。

营业部始终把思想政治工作作为调动员工积极性的工作，作为解决问题的法宝，做到常抓不懈。营业部除召开思想政治工作专题会议以外，还把晨会作为宣传思想政治工作的阵地，收到了较好的效果，在接收木鱼石信用社和不良资产剥离工作中得到了充分体现。

（一）清收效果不明显。上半年全行清收只实现了100万元，其中表外息清收33万元，分别完成计划的34、01%、16、87%。

（二）对公存款工作相对滞后。有影响的大客户没有营销成功，同时机构类客户的营销是我们的盲点。对公存款余额4192万元，仍维持在xx年的水平。

（三）同业存款由于今年资金吃紧，原有的两户同业存款户现余额几乎为零。

（四）剥离前准备工作，尽职调查阶段有欠帐，档案资料的补充，分类结果的重新认定工作做的不细，仍存在一定的问题。

（五）贷款营销困难。无论是微型企业、小企业、大客户的营销业务不熟，导致办法不多，与上级行的政策衔接存在诸多问题，结构调整困难。

（六）前台柜员不足，机关员工顶岗，大堂经理轮值，前台员工休息不足，服务质量有所下降。

（七）优质文明服务尚存差距，受费用因素影响，硬件设施

不健全，客户站立排队问题没有得到解决。

（八）员工学识水平不高，加之缺乏相应的培训，致使员工对新业务不熟悉，业务能力不高，也是制约新业务发展的瓶颈。

（九）费用不足，票据转贴现业务开展艰难。

（十）职工的思想认识问题没能得到彻底解决，大局意识（！）不强，奉献精神不足。

（一）倾全行之力，做好股改前的资产剥离工作，作为各项工作的重中之重，决不拖市分行的后腿。同时加大不良资产清收工作力度，做到股改与经营并重，解除决好“一手硬，一手软”的问题。

（二）对接收的木鱼石业务及善后工作，马上进入角色，争取不留尾巴，对已认损核销的资产能收尽收，增加营业外收入。

（三）努力打造三个中心，即：“现金调缴中心”、“贴现中心”、“理财中心”。目标是：现金调缴进一步规范，贴现中心再创效益，理财中心步入正轨，初见成效。

（四）树立“大”观念，以营业部调整为内设部门为契机，为二级分行直接经营搭建优质高效的服务平台，解决营业部当前的对公存款滞后，贷款营销困难的问题，尽快溶入市分行的大银行、大营销环境中。

（五）在木鱼石并帐结束，储蓄所搬迁完毕的情况下，从现在开始争取用一年的时间，将三个亿的存款巩固住。

（六）随着木鱼石营业部人员问题的解决，补充前台柜员，增加窗口，分设高、低柜区，缓解柜台压力，解决顾客排队

的问题。同时狠抓优质文明服务，力保营业大厅全省同业系统金牌单位名符其实。

（七）市分行工资办法正式下发，抓紧研究实施细则，解决当前我行存款难以考核的问题，调动全员大力开展存款，中间业务收入发卡等传统业务，形成氛围。积极探索新业务稳妥运行，寻找新的效益增长点，为剥离后富余人员找活干，挣效益。

（八）加强各项规章制度的贯彻落实，尽快实施前台轮岗，严控风险，加强思想政治工作，落实行为排查，发现隐患，防患于未然。

总之，半年来的工作问题很多，下半年的经营也面临着许多困难，但是，扎扎实实，一步一个脚印的工作是我们的宗旨，相信在上级行党委的大力支持下，紧紧围绕何行长“营销、服务、管理、内控”八字方针开展工作，营业部的各项工作一定能再上新台阶。

## 网点年度工作计划及措施篇六

一是继续深化行政审批制度改革。督促各进驻单位继续梳理审批事项，优化审批流程，精简申报材料，压缩承诺时限，将办事全程所需材料、办事程序、收费标准、办理时限整理成《服务指南》，为前来办事的群众当场发放，对群众不清楚的问题当场予以解释，进一步提高政务服务工作的服务质量和水平，努力营造人民群众满意的政务服务环境。

二是强化项目入驻，规范审批行为。进一步完善政务服务大厅相关电子服务功能，严格按照《行政许可法》要求，督促相关部门将尚未进驻中心事项及时入驻中心受理、办理。协助相关单位建设县市民大厅，并积极做好市民大厅进驻准备工作。

三是强化制度管理，创新审批方式。狠抓首问责任制、服务承诺制、限时办结制等中心各项规章制度的落实。全面推行部门之间互联互通、信息共享、业务协同，实现行政审批事项在政务服务网上“一站式”服务，“一表制”审批，“一表制”办理。

四是强化行政审批动态监管。继续推进电子政务平台建设，推行网上审批，完善行政审批电子效能监察系统功能，强化审批事项动态管理和审批流程全程跟踪监督。坚持以公开为常态、不公开为例外，多形式公开办理主体、依据、标准、监督渠道等信息，主动接受社会监督。

五是继续抓好三级便民服务平台建设。根据省、市、县《关于进一步加强县乡村三级政务及便民服务体系建设的通知》要求，进一步强化村级便民代办点建设，促使村级便民服务工作能够正常开展，更好地为基层百姓服务。

六是严格落实考核制度。按照《民乐县政务服务中心工作人员考核细则》，进一步完善考核台账，做好日常考勤和月通报工作，并将考核结果与各单位年终依法行政工作考核挂钩，确保全县政务公开和政务服务工作再上新台阶。

## 网点年度工作计划及措施篇七

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习金融专业知识和相关法律常识；

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；

### 二 工作计划

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\_\_年的工作思路：

1、充分发挥窗口主渠道作用，做大做强储蓄存款业务，突出重点，明确载体和渠道作用，抓客户、抓产品、抓时间点、抓机制体制建设，在储蓄存款上下功夫，打破大锅饭，加大考核力度，强化激励作用，全员参与，努力扭转储蓄存款下滑的不利局面。

2、抓队伍建设，加强学习型组织和学习型团队的组织建设，加大员工的业务知识培训力度，全面提高一线临柜员工的业务素质，加强对员工新线操作技能的训练，鼓励员工争当柜员、技术标兵，全面提高我部各项业务的核算质量和产品推广。

3、进一步对我部各项业务进行流程整合。在综合柜员制的基础上，开设对公、对私vip柜台，为我行重点客户提供个性化、差异化、专业化的服务，努力提高重点客户群体的忠诚度，保存款、保稳定。

4、进一步加大中间业务的柜面营销力度，继续做大做强对私国际结算业务，努力增加对私中间业务收入，同时继续在黄金宝、外汇宝、基金、保险、理财产品、网上银行、借记卡开卡、联名卡、校园卡发卡上下功夫。

5、深入研究我行的对公对私产品，狠抓产品创新，提高对公、对私客户对我行产品“功能和实用性”的认识，拓展我行的服务领域。

6、进一步加强我部合规文化建设，坚决杜绝业务差错和屡查屡犯问题的发生；加强安全保卫工作，实现全年业务安全、合规运行。

6、全面提高服务质量，做好文明优质服务工作，争创江苏省银行业示范服务窗口

新起点、新希望。站在\_\_年的起点，让我们满怀信心，以更

清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲，向我们的既定目标进发！

## 网点年度工作计划及措施篇八

20xx年，我支行各项经营指标快速发展、职工思想稳定、内控制度逐步完善，各项业务工作均创历史最好水平。在即将到来的20xx年里，面对xx银行上市以后的新机遇和新挑战，我支行将在上级行党委的正确领导下，继续全面推进经营模式和增长方式转变，提高经营效率，优化经营结构，完善内控机制，增强综合竞争能力、盈利能力和风险防控能力，打好经营基础，实现可持续发展，主要是做好以下几个方面的工作：

一是积极采取措施，稳定现有客户及经营资源。稳定我行贷款，积极为企业富裕资金寻找出路，在争取以银行承兑汇票的签发弥补企业归还贷款对我行造成的损失的基础上，为企业制定全面、客观、可行的投资理财方案，引导企业资金流向，力争最大限度保证和谋求我行的经营利益。

二是密切关注形势，争取企业年金托管业务。继续密切关注企业经营及发展情况，及时向市分行汇报xx集团年金业务进展情况，全力配合市分行开展对xx集团企业年金业务的营销，力争企业年金业务年内在我行顺利办理。

三是进行销售网点走访，增加资金归行总量。xx集团的销售网络遍布全国，每年完成将近12亿元的化肥销售任务。因此，加快销售资金归行额和归行速度就成为我行公司存款工作的重中之重。明年，我支行将择时与集团公司有关负责人一道，对河南、河北、山东的19家大型销售分公司进行走访，疏通上述分公司的销货款归行渠道，从根本上解决我行资金归行问题，增加我行公司存款总量，降低筹资成本，提高经营利润。

四是加强银团贷款管理，防范和化解融资风险。继续组织相关专业人员就银团贷款业务进行专题学习和研究，完善业务管理流程和操作办法，同时加强与企业及参贷银行的信息沟通，建立完善的信息沟通机制和风险预警制度，切实防范和化解融资风险。

五是调整经营结构，构建多元化经营新格局。努力提高非信贷盈利资产的比重。按照风险可控、积极稳步的原则，积极培育客户融资需求。突出负债结构的调整，最大限度降低经营成本，提高资金效益。还要调整收益结构，大力发展中间业务，建立中间业务与资产业务、负债业务的联动效应，利用我行多样化的业务品种、优质高效的服务，加大对优质客户的营销力度，争取市场份额，提高经营效益。

六是全力推进个人金融业务的发展壮大

七是加强员工队伍建设，全面提高干部员工综合素质。加强岗位轮换工作，健全完善人员培训和岗位轮训机制，结合全行股改的新形势新任务，探索更为灵活有效的教育和学习方式，富有成效地开展各项教育和学习培训活动，使全行员工的个人综合素质、思想状况得到明显改观，充分增强工作热情，提高工作积极性，推动全行各项经营管理和业务工作的更快更好发展，适应我行股份制改革形势下岗位的新要求。

八是建设内控文化，强化内控管理

从内控管理的“学、改、查、教”等四个方面为着手，讲方法，求实效，不断加大力度，深入开展各项内控管理工作和案件防范活动：一是“学”。狠抓对全行员工的内控管理学习活动。以上级行内控工作内控工作有关文件、领导讲话和会议精神以及规章制度、管理办法等为主要学习内容，每周开展一次小组学习，每半月进行一次集中学习，保证学习效果；二是“改”。进一步积极查找漏洞、分析原因、制订整改方案，认真落实整改；三是“查”。以内控机制建设情况和屡查屡存问题

为重点，认真深入和严格地开展定期自查活动，使内控机制建设不断深入；四是“教”。强化内控管理工作人员教育活动，使员工不断树立正确的内控工作观念，形成到位的内控工作意识，从而深化内控文化建设。