

2023年银行季度工作计划和目标(通用10篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。我们该怎么拟定计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

银行季度工作计划和目标篇一

上一季度□xx银行全体员工在总部年初工作会议精神的指引下，紧紧围绕巩固、完善、改革、发展的工作方针，以双五战略为目标，结合xx老工业基地的振兴，鼓足干劲、同心协力，克服不利因素，继续发扬艰苦创业精神，以诚实守信、创新务实为座右铭，不断拓展新的业务领域，开辟广阔的生存空间。

今年第四季度的工作要从以下几个方面考虑和安排：

真正学会在严密的风险控制基础上谋求有效发展，绝不能重复以前粗放的发展。

经过几年的思想准备、组织准备、体制准备，就是为了今后能真正取得长效发展。我们要学会适应、驾驭和运用这个新的体制，高度防范风险，而不是试图去突破体制。所以下半年我们要谋求有效的发展，学会在严密风险控制下走向市场。在当前宏观调控的形势下，不少大企业有一些困难，我们看准了企业，选准时机介入就有营销机会。营销上要突破旧的信贷文化，学会抓客户、抓结算、抓产品营销，学会经营客户。

今年提出要实现安全运行，涉及到治理整顿、机构改革等方面的工作。第四季度还要继续落实推进，一定要确保安全运行。

要落实重组分立工作有关财务重组、剥离后账务处理、机构撤并、财务计划等组织和推进工作。公告期后，我们要抓紧时间着手完成机构撤并计划、调整结构优化方向。为此，各分支行要按照总行的要求，加强组织，明确责任进行工作布置。各二级分支行要实行一把手负责制，从关键环节入手，制定多层次的应急预案，特别要考虑最复杂情况下的应急措施；各级行领导要实行轮流值班制度，非经领导小组批准，不得离开本职岗位。同时，要确保应急机制和信息渠道畅通，建立严格的工作检查和问责制度。

各分支行在分立公告期间要密切关注：资金备付和现金供应、安全防范和案件防查工作、电子产品和系统运行情况与当地媒体报道，严格遵守答疑纪律，在这个敏感的阶段，要确保万无一失，不能松懈，不能出大的问题。

要抓好干部队伍以及员工队伍的培训，进一步提高管理水平与队伍素质，特别要加强对基层网点负责人的培训和指导，使其迅速转变观念，实现各项业务的健康发展。

一是做好业务测试；二是重视网点员工培训；三是制定周密完备的应急预案。

银监局拟于x月份进驻我分行开展三项检查，包括票据、新增贷款质量和内控状态检查。我们狠抓内控工作将近一年了，实际上检查也是一次全面检验。票据检查的具体被检单位一定要落实，通知到人。被检单位要先抓紧清理，票据中心也要赶紧布置，及时纠正问题。另外审计中查处的问题，该整改的要整改，该调整的要调整，该解决的要解决。

银行季度工作计划和目标篇二

银行xx年一季度工作计划新年刚至，××分行就结合自身实际，抢先抓早，在全面谋划20xx年各项工作的同时，对一季度提出了六项具体工作措施和要求。

一、精心部署早布局，努力实现开门红。早在去年12月中旬，市分行就分别召开党委会、行务会对资金组织、贷款营销、中间业务收入等市场营销工作进行了安排部署，并迅速制订下发了《关于认真做好20xx年一季度重点工作的指导意见》，提出了一季度各项业务经营奋斗目标。即，到一季度末，营销有效贷款xx0万元；实现财务净收入4750万元，其中实现中间业务收入600万元；各项存款净增50000万元，全年余额突破50亿元大关；借记卡发卡达到21000张；实现不良贷款净下降500万元，非应计贷款利息清收达到200万元。围绕上述目标，各县（区）支行必须切实增强加快有效发展的紧迫感和责任感，及早筹划安排，扎扎实实做好一季度重点工作，努力实现各项业务首季“开门红”，争分夺秒，积极争取工作的主动权，为圆满完成全年各项目标任务开好局、起好步。

二、把握机遇抓存款，确保增量及市场份额持续稳定增长。为了确保全年存款净增6个亿、余额跨越50亿目标，一季度全行在资金组织上要重点抓好四项工作措施落实。一是牢牢把握“两节”前后城乡居民收入相对集中、农副产品集中上市、外出务工农民返乡、商品交易活跃等季节性特点，进一步抓好适销产品宣传和柜台服务工作，切实以优质、快捷、高效的服务赢得广大客户的信赖和支持，不断提高个人优质客户市场影响力和竞争力，全力确保个人存款大幅度稳定增长。二是抓住年末岁首行政、事业单位集中拨款、企业资金结算回笼机遇，有重点地做好客户拜访维护工作，为全年实现机构类客户占有量在县域内达到50%奠定基础。三是牢牢关注铅锌企业一季度价格可能上扬的趋势，千方百计提高法人客户销售资金归行率，确保重点客户销售资金回笼归行。四是大力开展“大行德广、伴你成长。金钥匙春天行动”，充分利用广播电视、报纸专栏等媒体，并通过举办银企联谊会、组织上门服务、文艺演出等丰富多彩的宣传营销活动，全方位、多视角宣传金融产品经营优势，进一步提升农业银行的良好形象。

三、及早行动抓营销，努力提高资金运用效益。要积极适应

新形势、新任务的需要，以新的视野和思维积极主动寻找本行资产营销的切入点，切实按照“抓大、拓中、不放小”和“好”为标准的原则，在确保贷款风险可控的前提下，千方百计营销有效资产，努力做到早投放、早见效。一是重点抓好大行业、大系统、大客户的营销工作。文县、武都、成县、徽县、西和支行要继续在“南水北矿”上做文章。对已审批授信的徽县洛坝集团、东城集团公司、独一味制药有限公司等贷款，要在近期全部投放到位；高度重视交通、电力等行业的信贷需求，严密关注其重点建设项目的进展情况，并实行跟踪营销；高度关注学校医院等传统机构类客户的信贷需求，积极尝试旅游、广电类项目。二是大力营销个人贷款业务。大力营销以个人定期储蓄存单、凭证式国债、人寿保单为权利凭证的小额质押贷款，以押旧（房）贷新（房）为主要形式的个人住房贷款，以商铺房抵押、额抵押为主要形式的个人生产经营贷款。充分利用个人征信系统信息资源，细分客户，重点培植和发展以国家公务员、教师、医生、系统性优质企业从业人员等收入相对稳定的个人客户群体，积极稳妥地拓展网点服务半径内的城乡个体户和农村种养大户、致富能手等经营相对稳定的个体私营业主客户群体，力促个人信贷业务稳步快速发展。三是紧密围绕“三农”和县域经济，有针对性瞄准农业产业化骨干龙头企业、成长型中小企业、经营性基础设施建设、资源性矿产、水电开发项目和县域优质机构、个人客户，着力调整优化农业信贷结构，积极培育农村金融市场新的效益增长点。四是进一步加强和完善对等公关、分级营销的组织保障体系，切实形成行级领导主攻系统性、集团性大客户，部门负责人主攻重点户，客户经理和员工全面营销个人优质客户的全员营销机制。银行20xx年一季度工作计划新年刚至，××分行就结合自身实际，抢先抓早，在全面谋划20xx年各项工作的同时，对一季度提出了六项具体工作措施和要求。

一、精心部署早布局，努力实现开门红。早在去年12月中旬，市分行就分别召开党委会、行务会对资金组织、贷款营销、中间业务收入等市场营销工作进行了安排部署，并迅速制订

下发了《关于认真做好20xx年一季度重点工作的指导意见》，提出了一季度各项业务经营奋斗目标。即，到一季度末，营销有效贷款xx0万元；实现财务净收入4750万元，其中实现中间业务收入600万元；各项存款净增50000万元，全年余额突破50亿元大关；借记卡发卡达到21000张；实现不良贷款净下降500万元，非应计贷款利息清收达到200万元。围绕上述目标，各县（区）支行必须切实增强加快有效发展的紧迫感和责任感，及早筹划安排，扎扎实实做好一季度重点工作，努力实现各项业务首季“开门红”，争分夺秒，积极争取工作的主动权，为圆满完成全年各项目标任务开好局、起好步。

二、把握机遇抓存款，确保增量及市场份额持续稳定增长。为了确保全年存款净增6个亿、余额跨越50亿目标，一季度全行在资金组织上要重点抓好四项工作措施落实。一是牢牢把握“两节”前后城乡居民收入相对集中、农副产品集中上市、外出务工农民返乡、商品交易活跃等季节性特点，进一步抓好适销产品宣传和柜台服务工作，切实以优质、快捷、高效的服务赢得广大客户的信赖和支持，不断提高个人优质客户市场影响力和竞争力，全力确保个人存款大幅度稳定增长。二是抓住年末岁首行政、事业单位集中拨款、企业资金结算回笼机遇，有重点地做好客户拜访维护工作，为全年实现机构类客户占有量在县域内达到50%奠定基础。三是牢牢关注铅锌企业一季度价格可能上扬的趋势，千方百计提高法人客户销售资金归行率，确保重点客户销售资金回笼归行。四是大力开展“大行德广、伴你成长。金钥匙春天行动”，充分利用广播电视、报纸专栏等媒体，并通过举办银企联谊会、组织上门服务、文艺演出等丰富多彩的宣传营销活动，全方位、多视角宣传金融产品经营优势，进一步提升农业银行的良好形象。

三、及早行动抓营销，努力提高资金运用效益。要积极适应新形势、新任务的需要，以新的视野和思维积极主动寻找本行资产营销的切入点，切实按照“抓大、拓中、不放小”和“好”为标准的原则，在确保贷款风险可控的前提下，千

千方百计营销有效资产，努力做到早投放、早见效。一是重点抓好大行业、大系统、大客户的营销工作。文县、武都、成县、徽县、西和支行要继续在“南水北矿”上做文章。对已审批授信的徽县洛坝集团、东城集团公司、独一味制药有限公司等贷款，要在近期全部投放到位；高度重视交通、电力等行业的信贷需求，严密关注其重点建设项目的进展情况，并实行跟踪营销；高度关注学校医院等传统机构类客户的信贷需求，积极尝试旅游、广电类项目。二是大力营销个人贷款业务。大力营销以个人定期储蓄存单、凭证式国债、人寿保单为权利凭证的小额质押贷款，以押旧（房）贷新（房）为主要形式的个人住房贷款，以商铺房抵押、额抵押为主要形式的个人生产经营贷款。充分利用个人征信系统信息资源，细分客户，重点培植和发展以国家公务员、教师、医生、系统性优质企业从业人员等收入相对稳定的个人客户群体，积极稳妥地拓展网点服务半径内的城乡个体户和农村种养大户、致富能手等经营相对稳定的个体私营业主客户群体，力促个人信贷业务稳步快速发展。三是紧密围绕“三农”和县域经济，有针对性地瞄准农业产业化骨干龙头企业、成长型中小企业、经营性基础设施建设、资源性矿产、水电开发项目和县域优质机构、个人客户，着力调整优化农业信贷结构，积极培育农村金融市场新的效益增长点。四是进一步加强和完善对等公关、分级营销的组织保障体系，切实形成行级领导主攻系统性、集团性大客户，部门负责人主攻重点户，客户经理和员工全面营销个人优质客户的全员营销机制。银行20xx年一季度工作计划新年刚至，××分行就结合自身实际，抢先抓早，在全面谋划20xx年各项工作的同时，对一季度提出了六项具体工作措施和要求。

一、精心部署早布局，努力实现开门红。早在去年12月中旬，市分行就分别召开党委会、行务会对资金组织、贷款营销、中间业务收入等市场营销工作进行了安排部署，并迅速制订下发了《关于认真做好20xx年一季度重点工作的指导意见》，提出了一季度各项业务经营奋斗目标。即，到一季度末，营

销有效贷款xx0万元；实现财务净收入4750万元，其中实现中间业务收入600万元；各项存款净增50000万元，全年余额突破50亿元大关；借记卡发卡达到21000张；实现不良贷款净下降500万元，非应计贷款利息清收达到200万元。围绕上述目标，各县（区）支行必须切实增强加快有效发展的紧迫感和责任感，及早筹划安排，扎扎实实做好一季度重点工作，努力实现各项业务首季“开门红”，争分夺秒，积极争取工作的主动权，为圆满完成全年各项目标任务开好局、起好步。

二、把握机遇抓存款，确保增量及市场份额持续稳定增长。为了确保全年存款净增6个亿、余额跨越50亿目标，一季度全行在资金组织上要重点抓好四项工作措施落实。一是牢牢把握“两节”前后城乡居民收入相对集中、农副产品集中上市、外出务工农民返乡、商品交易活跃等季节性特点，进一步抓好适销产品宣传和柜台服务工作，切实以优质、快捷、高效的服务赢得广大客户的信赖和支持，不断提高个人优质客户市场影响力和竞争力，全力确保个人存款大幅度稳定增长。二是抓住年末岁首行政、事业单位集中拨款、企业资金结算回笼机遇，有重点地做好客户拜访维护工作，为全年实现机构类客户占有量在县域内达到50%奠定基础。三是牢牢关注铅锌企业一季度价格可能上扬的趋势，千方百计提高法人客户销售资金归行率，确保重点客户销售资金回笼归行。四是大力开展“大行德广、伴你成长。金钥匙春天行动”，充分利用广播电视、报纸专栏等媒体，并通过举办银企联谊会、组织上门服务、文艺演出等丰富多彩的宣传营销活动，全方位、多视角宣传金融产品经营优势，进一步提升农业银行的良好形象。

三、及早行动抓营销，努力提高资金运用效益。要积极适应新形势、新任务的需要，以新的视野和思维积极主动寻找本行资产营销的切入点，切实按照“抓大、拓中、不放小”和“好”为标准的原则，在确保贷款风险可控的前提下，千方百计营销有效资产，努力做到早投放、早见效。一是重点抓好大行业、大系统、大客户的营销工作。文县、武都、成

县、徽县、西和支行要继续在“南水北矿”上做文章。对已审批授信的徽县洛坝集团、东城集团公司、独一味制药有限公司等贷款，要在近期全部投放到位；高度重视交通、电力等行业的信贷需求，严密关注其重点建设项目的进展情况，并实行跟踪营销；高度关注学校医院等传统机构类客户的信贷需求，积极尝试旅游、广电类项目。二是大力营销个人贷款业务。大力营销以个人定期储蓄存单、凭证式国债、人寿保单为权利凭证的小额质押贷款，以押旧（房）贷新（房）为主要形式的个人住房贷款，以商铺房抵押、额抵押为主要形式的个人生产经营贷款。充分利用个人征信系统信息资源，细分客户，重点培植和发展以国家公务员、教师、医生、系统性优质企业从业人员等收入相对稳定的个人客户群体，积极稳妥地拓展网点服务半径内的城乡个体户和农村种养大户、致富能手等经营相对稳定的个体私营业主客户群体，力促个人信贷业务稳步快速发展。三是紧密围绕“三农”和县域经济，有针对性瞄准农业产业化骨干龙头企业、成长型中小企业、经营性基础设施建设、资源性矿产、水电开发项目和县域优质机构、个人客户，着力调整优化农业信贷结构，积极培育农村金融市场新的效益增长点。四是进一步加强和完善对等公关、分级营销的组织保障体系，切实形成行级领导主攻系统性、集团性大客户，部门负责人主攻重点户，客户经理和员工全面营销个人优质客户的全员营销机制。

四、坚持不懈抓清降，努力提高信贷资产质量。一是对法人客户不良贷款继续实行领导和部门包挂清收责任制，认真制定并落实清降措施，及早深入重点企业及大户进行跟踪清收，努力提高清收效率。二是充分发挥总分行有关不良资产清收管理的激励措施，加快清退进度。积极按照“三个有利于”的原则，在坚决维护贷款债权的同时，及时有效做好不良贷款的清收处置工作。三是创新不良贷款清收处置措施。坚持以货币清收为主，以委托代理清收、经营责任清收为补充，建立健全市场化清收处置机制，加快自然人不良贷款清退步伐。加强完善考核激励机，不断激发全员清收的积极性和创造性。同时，严格控制新增贷款风险，认真落实贷后管理工程，确保正常贷款按期收回。

五、努力拓宽增收渠道，加快中间业务发展步伐。要牢牢把握“两节”前后城乡居民流动高峰有利时机，不断加大宣传营销力度。一是及早行动，坚持抓好保险代理工作。在深入分析近两年开展保险代理工作经验教训的基础上，认真研究新的营销办法和措施，切实为全年保险代理业务营销工作打好基础。二是依托营业网点和前台业务部门，不断改进服务方式，提高服务质量，进一步加大银行卡营销力度，确保银行卡手续费收入持续稳定增长。三是千方百计拓展各类代理业务。在认真做好代理他行业务、代发工资、代收水电费、通讯费等现有代理业务的同时，主动出击，大力拓展代收税款、代理财政、社保资金、以及金融同业机构和企事业单位各类业务，继续做好基金、国债、银证通等业务的营销工作，不断拓宽中间业务收入渠道。四是加大网上银行业务推广力度。积极采取向我行存款大户、信贷大户、结算大户，以及职业稳定、收入较高的公务员、企业中高层管理人员寄送产品资料、演示推介、减免年费和工本费等手段，全面营销网上银行业务，努力推动网银业务上规模、见效益。

六、加强廉政建设、安全保卫和员工思想工作。严格执行总、分行党委有关廉洁自律的各项规定和要求，“两节”期间坚决禁止系统内攻关拜年活动，反对铺张浪费等不良陋习。坚持“股改、经营和安全”三大责任“一把手”负责制，严防死守，确保“两节”期间不发生任何问题。认真开展安全保卫大检查，特别对枪支管理、金库守护、计算机管理系统、印押证管理等重点部位和重点环节，坚持定期或不定期的检查抽查；严格按照规定做好防暴、消防、计算机事故预案演练，进一步提高全体员工处置突发事件的能力。不断加强对可疑性、苗头性问题的排查，及时采取果断措施，超前防范，切实把各类事态消灭在萌芽状态，确保全行财产和人身安全。充分利用节日期间积极开展多种形式的“送温暖”活动。认真做好离退休、内退员工和困难员工的慰问工作，力所能及地帮助困难员工解决工作和生活中的实际困难，切实让广大员工感受到组织的关怀和温暖。切实加强员工政治思想教育，进一步激发全员干事创业的积极性，坚定全行上下对我行改

革发展的决心和信心，积极引导广大员工理解、支持和参与农业银行的改革与发展，为全年各项目标任务的全面完成奠定坚实的基础。

银行季度工作计划和目标篇三

根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况，第四季度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第四季度的工作思路。

客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉。

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。

随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求。

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。

员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我营业部急需要有一支高素质的队伍。

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。

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。

银行季度工作计划和目标篇四

一、不准以贷转存。银行信贷业务要坚持实贷实付和受托支付原则，将贷款资金足额直接支付给借款人的交易对手，不得强制设定条款或协商约定将部分贷款转为存款。

二、不准存贷挂钩。银行业金融机构贷款业务和存款业务应严格分离，不得以存款作为审批和发放贷款的前提条件。

三、不准以贷收费。银行业金融机构不得借发放贷款或以其他方式提供融资之机，要求客户接受不合理中间业务或其他金融服务而收取费用。

四、不准浮利分费。银行业金融机构要遵循利费分离原则，严格区分收息和收费业务，不得将利息分解为费用收取，严禁变相提高利率。

五、不准借贷搭售。银行业金融机构不得在发放贷款或以其他方式提供融资时强制捆绑、搭售理财、保险、基金等金融产品。

六、不准一浮到顶。银行业金融机构的贷款定价应充分反映资金成本、风险成本和管理成本，不得笼统将贷款利率上浮

至最高限额。

七、不准转嫁成本。银行业金融机构应依法承担贷款业务及其他服务中产生的尽职调查、押品评估等相关成本，不得将经营成本以费用形式转嫁给客户。

银行季度工作计划和目标篇五

姓名：许国权 学号：41

近年来,我省银行业金融机构不断提高自身经营管理水平,履行企业公民责任,促进社会繁荣进步,多策并举,常抓不懈,扎实推进各项服务工作,银行业金融机构已逐步形成和树立了客户服务至上的经营理念和作风,服务质量和水平不断提高,为构建和谐社会、促进地方经济发展作出了较大贡献。

一、我省银行业服务现状分析

当前,社会各界对金融服务的需求日益增长,银行业金融机构高度重视提高服务工作水平,整体服务质量和水平显著提高。主要表现在:(一)服务渠道多元化进一步拓宽了服务边界。近年来,银行业金融机构集中财力资源,精心布局,推进网点设施建设,服务环境和服务设施有了很大改善,出现了将网点从交易核算型向销售服务型转型的趋势,硬件建设水平上了一个新台阶,进一步增强了服务功能。同时,各家银行较为注重网上银行、手机银行、自助设备业务的拓展,着力提高人机替代率,将部分业务转移,降低成本。

(二)服务规范和服务技能水平提高向自觉自律转变。商业银行以改变服务态度为出发点,开展了“微笑服务”、“一米线服务”、“站立服务”、“上门服务”等;大部分营业网点设置了大堂经理或者迎宾员,多数营业网点员工服务用语和仪态达到规范要求;严格一线员工的准入标准,加强业务和服务礼仪培训,开展了“神秘人”等定期或不定期的服务规范督导和

检查监督,发现问题,及时整改。将服务效率等指标列入对外文明规范服务的重要内容,集中解决营业网点排队现象,积极回应社会对银行提高服务效率的呼声。采用了六西格玛管理方法、柜员弹性排班制等先进的理念和管理方法,充实一线人员力量,引导客户向自助银行分流,客户排队问题得到有效解决,客户等候时间大幅缩减,通过采取弹性柜台制、员工劳动技能竞赛的措施,银行柜面员工技术水平大幅提高,业务操作程序符合规范,单笔业务办理速度符合要求。

(三)创新产品和机制满足社会多样化需求。通过创新金融产品和服务机制来满足不同类型、不同层次的客户需要。如建设银行为重点客户建立信贷审批“绿色通道”,提高审批效率;建立小企业“信贷工厂”模式,设立小企业经营管理中心,推出小企业“速贷通”、“成长之路”等金融产品,丰富了银行服务社会普通老百姓的金融产品体系;大力发展具有融资替代功能的表外业务、投行业务,在多途径解决企业融资问题的同时,还为企业节省了大量融资成本。

(四)客户投诉处理机制不断完善。建立健全了客户投诉处理制度和投诉应急预案,分支行职责明确,职能部门协同配合,客户投诉实行首问责任制,保障客户投诉妥善处理和限时处理,有效处理了客户投诉和纠纷,化解了矛盾,维护了行业的良好形象。如建设银行上线推广了“客户之声”系统,对各类客户开展专项调查,征集改善客户服务的意见和建议,取得了较好效果。(五)业务发展的同时注重服务社会。银行业在经营规模和财务效益不断壮大和提升的同时,充分发挥自身优势特色,积极为地方经济社会发展做贡献,较好展现了金融行业应有的政治思想觉悟和社会公益精神。如建设银行近年来开展了资助贫困英模母亲、资助贫困高中生、资助少数民族地区学生等一系列活动。

二、银行业服务中存在的问题

客观地说,目前银行的服务与十几二十年前的状态相比已经有

了大幅度的提高,银行也越来越意识到服务的重要性,已经通过规范服务行为、优化服务流程、完善服务设施等各种手段极大地提高了广大客户对银行服务的满意度,提升银行业的整体形象。但是,随着社会经济快速发展,消费者和银行接触的机会日渐频繁,在银行业务创新的同时,人们对银行的服务要求不断增强。总体来说,银行服务仍有着以下不尽人意的地方:(一)银行服务供给的质量不高。经过近几年的努力,我国不少银行业机构实施了股份制改革,在法人治理、资本管理、内控建设等方面取得了长足的进步,但这些进步更多地反映在向国际良好银行转变过程中的“形似”方面,真正要达到与国际良好银行的“神似”还有一定距离,国际上大型银行都有明确的定位和目标客户群,相比之下,国内商业银行对服务的盲目追求,按照“人家有的我要有,人家没有的我也要有”的理念和目标,大而全,全而不精,能熟练运作新业务的不多,结果却样样都不精通,这种盲目性的直接后果就是成本的不断提高和资源的严重浪费,给金融消费者的感觉就是产品供给质量不高。

(二)银行总体服务能力不足。银行业服务水平与社会期望还有差距,服务尚属于浅层次服务。近年来,银行在推行人性化服务方面取得了较大进展,但与社会公众的期望比,仍存在一些不尽人意之处,有些服务仍然是一种浅层次的服务。银行管理层更多的关注了服务的态度和速度,关注了客户投诉率的降低而忽视了客户的需求,客户需要的不仅是微笑和快捷,更加需要的是适合自己的金融产品。而银行内部的管理机制明显满足不了这样的需求。前台、中台和后台各个环节的衔接不够,对客户需求、市场变化的反应滞后,难以适时地推出新金融产品,同时还存在新金融产品推出宣传的力度不够,社会认知程度低等问题,总体表现为服务能力不足。

(三)服务督导的内外部体系需要进一步完善。当前,银行业行际间的服务水平是不平衡的。有的银行常抓不懈,服务质量和水平较高,得到了社会一致肯定。但有的行抓服务工作“一阵风”,有短期行为,有的行浅尝辄止,效果不明显。从外部原因

看,监管机构处罚性的管理多,正面引导不足,多是金融消费者投诉后,监管机构责令相关银行处理;从内部原因看,少数银行金融机构对各项业务经营指标的考核和完成十分重视,将其与员工的绩效紧密挂钩,而把文明服务工作仅当成一项面子工程,工作措施不够得力,缺乏相应的考核监督机制,致使在产品营销、客户投诉等方面出现了一些不该发生的问题,在一定程度上损害了银行业的社会形象和声誉。

(一)银行业要加强服务和产品的创新研究。一是建立健全客户关系管理系统,整合客户信息,敏锐地体察客户现实和潜在的金融需求,快速界定目标客户,加强与客户交流与沟通,理解并影响客户行为,充分利用掌握的客户资源,拓展优质客户,挖掘潜在客户,留住老客户。二是培养高素质的专业创新人才,建立专门的实施机构。三是制定专门制度,对率先实施创新的部门给以奖励,并进行合理的成本分摊,鼓励服务创新。(二)银行业要进一步优化服务环境。统一营业网点的服务设施、统一营业网点标识系统,进一步梳理、优化柜面操作流程,形成系列化、定型化的柜面操作流程和大堂经理、客服人员服务流程,并强化和落实网点负责人对现场管理的主要责任,提高单笔业务处理速度。进一步完善安全保障能力,修订完善各类应急预案,加强网点现场安保人员的配备、培训和管理,理顺安保应急处理流程,提高紧急事件的应对和处理能力。

(三)银行业要改进服务管理体系。一是树立标准和理念。牢固树立“以客户为中心”的服务标准,打破传统服务的概念,将服务理念和服务意识融和全行每一个岗位、每一项业务流程,融入面对客户的营销。二是加强服务管理和督导。在“有法可依”的基础上,进一步建立起有效的服务督导制度,强调各级领导的率先垂范,通过分行组织的明查暗访,保证服务规则的执行。三是致力于打造良好的服务文化和服务品牌。通过持续树立典型和不断大力宣扬,以榜样示范作用最大限度地调动全行重视服务、争优创先的积极性,在行业内形成良好的服务文化氛围和过硬的服务品牌。

(四)银行业要规范服务流程。结合当前实际,要重点关注以下几个方面。一是产品和服务的宣传引导。要立足诚信建设,加强对社会公众金融知识,金融服务和金融产品的宣传,讲信用、守承诺,不但要介绍其收益性,更要提示其风险面,避免误导消费者。二是规范合同签订和产品价格收费。订立合同要公平规范,合同文体要有统一标准,合同条款要符合我国现行法律规定,充分考虑合同当事人的权利义务平衡,避免那些加重金融消费者责任、减免经营者义务的不平等格式条款。在服务收费方面,要严格遵守《商业银行服务价格管理暂行办法》相关规定,对于政府指导价,严格执行国家规定价格,对于市场调节价,要求商品和服务价格清晰明确、定价合理有据,杜绝多收费、乱收费和搭车收费的行为。三是妥善解决好金融争议。设立专门机构或专(兼)职人员负责金融消费投诉,建立完备的投诉处理机制,及时解决争议。

(五)银行业要积极探索服务考核体系建设。借鉴国际上建立“商业银行客户满意度”指标的成熟做法,将服务质量纳入员工和机构的综合绩效考评,按照科学性和操作性相结合的原则设计指标体系,既要対过去的经营情况进行计算和评价,也要体现未来资源配置的导向,将客户满意度指标直接或间接纳入分支机构和业务部门的绩效考评体系,按照渐进原则,逐步加大满意度指标在绩效考评中的占比,西方先进银行确定满意度指标最高占到绩效考评40%的权重。同时,建立专门流程,培养专业人员,全面收集客户满意度指标的数据,确保准确性。

银行季度工作计划和目标篇六

20xx年的第三季度已经过去,在这三个月的时间中我通过努力的工作,也有了一点收获,快临近年终和今年最后一个季度,我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训,提高自己,以至于把工作做的更好,自己有信心也有决心把今年的最后一个季度的工作做的更好。下面我对第三季度的工作进行简要的总结。

我是今年x月份到公司工作的，x月份开始组建综合事业部，在没有负责综合事业部工作以前，我负责了一个月的商务x部。在来公司之前本人在家休息了一年多，为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教公司领导和其他有经验的同事和经理。一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的分析客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，指导同事和客户进行良好的沟通，所以经过三个月的努力，也取得了一定的成绩，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，但是本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响了综合事业部的整体销售业绩。

在将近五个月的时间中，经过综合事业部全体同事共同的努力，使我们综合事业部的业绩渐渐被公司所认识，同时也取得了宝贵的销售经验。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

x月总业绩□x

x月总业绩□x

x月总业绩□x

1)销售工作最基本的客户访问量太少。综合事业部是今年x月开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有x个，加上没有记录的概括为x个，三个月的时间，总体计算销售人员一个月拜访的客户量平均为x个。从上面的数字上看我们基

本的客户拜访工作没有做好。

3) 工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4) 市场的开拓能力不够，业绩增长小，个别销售同事的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

在第四季度的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是根本。在第四季度的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善综合事业部制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是老大难问题，销售人员外出拜访，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立约访专员。(建议试行)

根据销售同事在外出拜访过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成拜访的目的。造成时间，资金上的浪费。

5) 销售目标

第四季度的销售目标最基本的是做到日日有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司第四季度的发展是与整个公司的综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

第一步：招聘员工

- 1、看销售人员的心态及人品
- 2、让他们清楚公司、我及他们自己的目标
- 3、建立一个和谐的具有凝聚力的团队

第二步：培训员工

- 1、让员工学习产品知识及互联网常
- 2、培训员工的销售和与人沟通的技巧
- 3、培训员工的快速成交法
- 4、引发员工的积极性和责任感

5、使团队的每个人与各个部门的员工和睦相处

第三步：发挥员工的个人优点

1、找出每个员工身上的闪光点(每一周保证和员工每人一次以上的面对面谈心，关心他们的身体健康，家庭生活。工作情况，及时纠正他们的错误思想及行为)。

2、帮助员工找出自己的位置，使之发挥自己最大的潜能(通过每月一次或两次的集体活动来体现。活动中无上下级和大小之分。让员工发表意见和见解)

3、保证每个员工都有家的感觉，让他们无时无刻都能体现到公司的关怀

第四步：让员工去市场上锻炼

1、发现问题及时调整(思想积极地为公司服务)

2、具体问题具体分析(首先突破自己的懒惰、执着和担心得罪人的心态，积极主动与员工沟通，引发他们的积极与责任感使他们与自己的目标达成一致)

3、不断地修正自己，向高难度挑战，每一周开x次综合管理岗位会议，总结经验取长补短。不断扩展业务，提高效率。

第五步：凝聚团队的力量

1、凝聚团队的力量，发挥最大的潜能，月中组织一次集体活动。活动的目的让整个公司更有凝聚力，团结互助进取，让我的团队更强大。

第六步：开发新客户，同时挖掘老客户

1、对前两个月每个销售人员的业务量进行检查，分析业绩有所下降的原因，找出原因及解决方法。

3、让销售人员加强与原有客户沟通，让他们了解我们公司的服务宗旨，更加相信我们企业，更加支持我们的企业，达到更好的收益，同时开拓更大的市场。

4、让销售人员保证月内与x个无意向客户进行联系沟通一次以上，保持更密切。更和谐的状态，创造更佳效益，使从无意向到签单。

第七步目标达成

1、自己和团队中的每个人都成长起来，团队壮大

2、公司也会更加的强大

3、让我的团队成为互联网的”虎狼”之狮。

4、让自己拥有xx□

5、本季度综合事业部的目标是x万，希望公司给予支持与帮助

银行季度工作计划和目标篇七

今年以来，__市农村信用社在省联社“五年规划”的指引下，按照猛上台阶的要求，自加压力，跳起摸高，提前3个月全面超额完成了省联社下达的全年存款、贷款、利润等各项主要经营指标任务。为进一步巩固迅猛发展势头，加快推进战略转型步伐，10月13日，__办事处组织召开了20__年三季度业务经营分析暨党委中心组学习会议，分析总结了今年三季度取得的成绩，安排布署了第四季度的工作重点，超前谋划了明年的工作计划，为来年工作猛上台阶奠定了坚实的基础。

__办事处党委书记、主任陈利雄在认真分析宏观经济形势给__市农村信用社带来的机遇和挑战的基础上，结合前一阶段赴全辖十个区县联社实地调研的实际情况，就第四季度工作提出“五项工作重点”，对20__年工作谋定了“九方面主攻方向”。

五项工作重点：

一、以猛上台阶为工作基调，增添措施，再鼓干劲，以快马加鞭之势加快发展，确保“三年再造一个新__农信”第一个阶段性目标的全面超额完成。

九方面主攻方向：

业银行转型的根本途径，抓紧、抓实、抓好；

九是加强党建工作，强化廉政建设，为__市农村信用社持续、快速、健康发展保驾护航。

银行季度工作计划和目标篇八

银行20xx年一季度工作计划 新年刚至，××分行就结合自身实际，抢先抓早，在全面谋划20xx年各项工作的同时，对一季度提出了六项具体工作措施和要求。

早在去年x月中旬，市分行就分别召开党委会、行务会对资金组织、贷款营销、中间业务收入等市场营销工作进行了安排部署，并迅速制订下发了《关于认真做好20xx年一季度重点工作的指导意见》，提出了一季度各项业务经营奋斗目标。即将到来的第一季度末，营销有效贷款xx万元；实现财务净收入xx万元，其中实现中间业务收入xx万元；各项存款净增xx万元，全年余额突破xx亿元大关；借记卡发卡达到xx张；实现不良贷款净下降xx万元，非应计贷款利息清收达到xx万

元。围绕上述目标，各县（区）支行必须切实增强加快有效发展的紧迫感和责任感，及早筹划安排，扎扎实实做好一季度重点工作，努力实现各项业务首季“开门红”，争分夺秒，积极争取工作的主动权，为圆满完成全年各项目标任务开好局、起好步。

为了确保全年存款净增x个亿、余额跨越xx亿目标，一季度全行在资金组织上要重点抓好四项工作措施落实。一是牢牢把握“两节”前后城乡居民收入相对集中、农副产品集中上市、外出务工农民返乡、商品交易活跃等季节性特点，进一步抓好适销产品宣传和柜台服务工作，切实以优质、快捷、高效的服务赢得广大客户的信赖和支持，不断提高个人优质客户市场影响力和竞争力，全力确保个人存款大幅度稳定增长。二是抓住年末岁首行政、事业单位集中拨款、企业资金结算回笼机遇，有重点地做好客户拜访维护工作，为全年实现机构类客户占有量在县域内达到50%奠定基础。三是牢牢关注铅锌企业一季度价格可能上扬的趋势，千方百计提高法人客户销售资金归行率，确保重点客户销售资金回笼归行。四是大力开展“大行德广、伴你成长。金钥匙春天行动”，充分利用广播电视、报纸专栏等媒体，并通过举办银企联谊会、组织上门服务、文艺演出等丰富多彩的宣传营销活动，全方位、多视角宣传金融产品经营优势，进一步提升xx银行的良好形象。

要积极适应新形势、新任务的需要，以新的视野和思维积极主动寻找本行资产营销的切入点，切实按照“抓大、拓中、不放小”和“好”为标准的原则，在确保贷款风险可控的前提下，千方百计营销有效资产，努力做到早投放、早见效。一是重点抓好大行业、大系统、大客户的营销工作□xx支行要继续在“南水北矿”上做文章。对已审批授信的xx贷款，要在近期全部投放到位；高度重视交通、电力等行业的信贷需求，严密关注其重点建设项目的进展情况，并实行跟踪营销；高度关注学校医院等传统机构类客户的信贷需求，积极尝试

旅游、广电类项目。二是大力营销个人贷款业务。大力营销以个人定期储蓄存单、凭证式国债、人寿保单为权利凭证的小额质押贷款，以押旧（房）贷新（房）为主要形式的个人住房贷款，以商铺房抵押、最高额抵押为主要形式的个人生产经营贷款。充分利用个人征信系统信息资源，细分客户，重点培植和发展以国家公务员、教师、医生、系统性优质企业从业人员等收入相对稳定的个人客户群体，积极稳妥地拓展网点服务半径内的城乡个体户和农村种养大户、致富能手等经营相对稳定的个体私营业主客户群体，力促个人信贷业务稳步快速发展。三是紧密围绕“三农”和县域经济，有针对性地瞄准xx产业化骨干龙头企业、成长型中小企业、经营性基础设施建设、资源性矿产、水电开发项目和县域优质机构、个人客户，着力调整优化xx信贷结构，积极培育农村金融市场新的效益增长点。四是进一步加强和完善对等公关、分级营销的组织保障体系，切实形成行级领导主攻系统性、集团性大客户，部门负责人主攻重点户，客户经理和员工全面营销个人优质客户的全员营销机制。

一是对法人客户不良贷款继续实行领导和部门包挂清收责任制，认真制定并落实清降措施，及早深入重点企业及大户进行跟踪清收，努力提高清收效率。二是充分发挥总分行有关不良资产清收管理的激励措施，加快清退进度。积极按照“三个有利于”的原则，在坚决维护贷款债权的同时，及时有效做好不良贷款的清收处置工作。三是创新不良贷款清收处置措施。坚持以货币清收为主，以委托代理清收、经营责任清收为补充，建立健全市场化清收处置机制，加快自然人不良贷款清退步伐。加强完善考核激励机，不断激发全员清收的积极性和创造性。同时，严格控制新增贷款风险，认真落实贷后管理工程，确保正常贷款按期收回。

要牢牢把握“两节”前后城乡居民流动高峰有利时机，不断加大宣传营销力度。一是及早行动，坚持抓好保险代理工作。在深入分析近两年开展保险代理工作经验教训的基础上，认真研究新的营销办法和措施，切实为全年保险代理业务营销

工作打好基础。二是依托营业网点和前台业务部门，不断改进服务方式，提高服务质量，进一步加大银行卡营销力度，确保银行卡手续费收入持续稳定增长。三是千方百计拓展各类代理业务。在认真做好代理他行业务、代发工资、代收水电费、通讯费等现有代理业务的同时，主动出击，大力拓展代收税款、代理财政、社保资金、以及金融同业机构和企事业单位各类业务，继续做好基金、国债、银证通等业务的营销工作，不断拓宽中间业务收入渠道。四是加大网上银行业务推广力度。积极采取向我行存款大户、信贷大户、结算大户，以及职业稳定、收入较高的公务员、企业中高层管理人员寄送产品资料、演示推介、减免年费和工本费等手段，全面营销网上银行业务，努力推动网银业务上规模、见效益。

严格执行总、分行党委有关廉洁自律的各项规定和要求，“两节”期间坚决禁止系统内攻关拜年活动，反对铺张浪费等不良陋习。坚持“股改、经营和安全”三大责任“一把手”负责制，严防死守，确保“两节”期间不发生任何问题。认真开展安全保卫大检查，特别对枪支管理、金库守护、计算机系统管理、印押证管理等重点部位和重点环节，坚持定期或不定期的检查抽查；严格按照规定做好防暴、消防、计算机事故预案演练，进一步提高全体员工处置突发事件的能力。不断加强对可疑性、苗头性问题的排查，及时采取果断措施，超前防范，切实把各类事态消灭在萌芽状态，确保全行财产和人身安全。充分利用节日期间积极开展多种形式的“送温暖”活动。认真做好离退休、内退员工和困难员工的慰问工作，力所能及地帮助困难员工解决工作和生活中的实际困难，切实让广大员工感受到组织的关怀和温暖。切实加强员工政治思想教育，进一步激发全员干事创业的积极性，坚定全行上下对我行改革发展的决心和信心，积极引导广大员工理解、支持和参与xx银行的改革与发展，为全年各项目标任务的全面完成奠定坚实的基础。

银行季度工作计划和目标篇九

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、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__集团年金业务进展情况，全力配合市分行开展对__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、进行销售网点走访，增加资金归行总量

__集团的销售网络遍布全国，每年完成将近__亿元的__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。我支行将择时与集团公司有关负责人一道，对__的__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、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、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、全力推进个人金融业务的发展壮大

三是重视和大力开展个人资产业务，采取有力有效措施，使其业务规模达到一个初具发展基础的可观水平。

七、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、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。

银行季度工作计划和目标篇十

客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉。

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。

随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求。

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。

1、把好进人用人关。使计划明细，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。