

银行运营管理部工作总结及计划(通用5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

银行运营管理部工作总结及计划篇一

转眼间，半年时间过去了□20xx年是不平凡的一年，经历了新冠病毒的蔓延，对市场环境的冲击，对业务发展，都受到了极大的影响□20xx年上半年我支行在分行党总支大力支持下和全体员工的共同努力下，各项指标同比去年都出现了负增长的趋势，但是普惠金融贷款出现了正增长的趋势。围绕工作重点，突出理性发展，持续抓好客户营销，全面夯实基础管理，下大力气主抓个人存款，努力调整存款结构，下面就20xx年上半年工作进行总结。

(一) 数据分析

1、存贷款指标

各项存贷款情况：截至20xx年6月末□xxx支行各项存款余额（含保本理财）41.354万元，比上年末负增长12.183万元，其中公司存款余额7.985万元，比上年末负增长11.388万元，个人存款33.369万元（含保本理财），比上年末负增长795万元；各项日均存款余额46.269万元，比上年末负增长16.472万元，其中公司日均存款余额8.186万元，比上年负增长31.171万元，个人日均存款余额38.083万元，比上年末增长14.699万元；贷款余额24.148万元，比上年末增长826万元。其中公司贷款余额xx□965万元，比上年末增长952万元；个人

消费类（含按揭）贷款余额2.183万元，比上年末负增长125万元。

2、专项指标□20xx年6月末□xxx支行开立对公结算账户10户，其中基本账户3户、临时账户0户、一般账户6户、专用账户1户，开立对公网上银行有效户11户□pos终端（含拉卡拉）5户□xxx支行新增个人客户数20户，信用卡7张，个人电子银行有效客户301户，直销银行开户1户，扫码收单1户，加码付客户471户。

3、理财产品□20xx年6月末□xxx支行共销售理财产品742万元，其中保本理财产品xx万元，非保本理财产品671万元，销售大额存单xxx万元。

4、中间业务收入类□20xx年6月末□xxx支行销售安贷保4800元，代理保险业务收入2000元。

（二）主要工作回顾

1、大力支持了疫情保障物资供应型企业及疫情影响的复工复产企业的贷款发放。在疫情发生后及时给予了xxx生物科技有限公司发放了3笔疫情保障供应企业贷款xxx万元，在企业采购生产用物资资金再次紧缺的情况下，又向总行申请了xxx万元的信用贷款支持，保障了企业能够有充足的流动性，恢复正常生产。与地方政府国有企业进一步加强合作共赢，支持政府重点产业发展。今年来支持了xxx县公路工程投资有限责任公司发放xxx万元短期流动资金贷款，为县城玉龙大道绿化工程给予了资金的支持。也为与进一步加强与政府国有企业合作奠定了基础。

2、因疫情影响给予存量贷款户延期还本付息。本次新冠病毒疫情对旅游业、餐饮业、住宿业影响较大，特别是对xxx县松山旅游小镇旅游业经营的餐饮业影响极为严重。在得知贷款

户杨根贤、李贵扬经营的餐馆无人消费，经营出现困难，支行人员主动上门服务，给予政策支持，对2户不能还本付息的客户给予了延期一个月归还本息，真正解决了客户的实际困难。

3、积极推动棚户区改造征地拆迁款兑付工作。从2018年末开始，我行得知xxx县将对城区周边棚户区进行拆迁，已获国开行审批贷款xxx亿元，通过总行、分行与国开行积极联系、我行与政府及相关单位积极沟通，已获得国开行指定我行代理资金监管，同时我行多方努力，政府同意由我行进行兑付棚户区拆迁款，在开始兑付前，我行多次到棚户区上门宣传我行产品，并举办多场联谊会，让拆迁客户知道富滇银行，了解我行的产品优势，并通过上门和电话、当面沟通，及时了解拆迁户的资金动向，精确了解每一户下一步资金的安排，并针对能留存的客户多次做工作。截止20xx年6月年末我行累计兑付近xxx亿元，今年来兑付了xxx万元，其中一季度兑付26082万元，二季度兑付xxx万元，涉及xx户棚改户。2018年至今累计留存我行个人资金接近xxx亿元，为我行个人存款及聚能赚业务的快速发展提供了有力支撑。

4、为支持疫情影响的复工复产实施“百万千万计划”。今年5月1日以来，积极响应总行普惠金融部的政策，给予一百万以内贷款减免3个月利率，一千万以来无还本续贷。我行人员多次下到乡镇，与企业主面对面沟通，了解实际面临的问题。最终给予了保山xxx巅峰养殖有限公司□xxx凯龙假日大酒店有限公司□xxx县猴城农特产品销售有限公司□xxx县庞龙牧业发展有限责任公司等7户企业发放了“减免利息”贷款，累计发放xxx万元，每户都能够享受最低利率的同时，还能够减免3个月利息。

5、普惠金融布局地方优势产业。在做好政府及国企之外□xxx支行针对xxx当地优势产业如石斛、绿化苗木、黄山羊养殖及肉牛养殖等行业的小微型企业进行了大量调查，对具有一定

规模的种植、养殖企业实地走访，对符合我行贷款条件的向省农业担保公司进行推荐，截止6月末共发放1000万以下的小微型企业共5笔，1365万元。

（三）工作中存在的问题

1、公司存款基础薄弱。虽然从数据上看20xx年支行公司日均存款增长较快，但是到了20xx年6月末，公司存款日均和余额均出现较大的负增长。造成这一现象是由于支行公司类客户基础较差，主要存款集中在云能投公司，该公司作为棚改实施公司，棚改资金兑付到个人后就会造成公司存款较大地下滑，其他公司流水并不是经常在我行发生转入转出，虽然支行公司客户有一定数量，但空户头、睡眠户较多，仍然需要花精力进行排查梳理，盘活睡眠户。

2、个人存款结构单一。虽然去年个人存款有了大幅的增长，但今年以来出现了大面积的下滑。仅仅靠单一的棚改资金支撑，大幅的增长就会面临大幅的流失，棚改户留存的银行存款只能短时间留存，不能够长期的支撑支行的业务发展，形成了弊端。个人存款大进大出的现象有待寻求一个新的支撑，需要花大力气打造基础性的个人客户。

3、员工素质有待提高。员工岗位交换频繁，新入行的员工经验不足，普遍存在对业务的熟悉程度和对系统的熟练程度较低，好不容易学会一些又被调离原岗位，业务处理过程中经常边学边干，造成业务办理效率低下，这严重制约了我行的发展速度。

4、对外营销亟待提高。截止6月末从数据看□xxx支行存贷款等各项均出现大幅的负增长，虽然更多的是因为棚改户资金大量的转到行外购买房屋，这也说明了我们的营销做得还不够，还停留在坐等客户上门的状态，对外营销较少，行业分析不够，业务仅以客户需要为出发点，未能充分挖掘地方优势产业，以产业发展客户资源。

1、积极发展肉牛养殖产业

通过前期与政府、省农业担保公司的沟通与合作，也与政府和担保公司建立了一定的合作关系。今年以来，通过省农业担保公司对xxx县涉农企业提供的担保，发放了普惠金融的贷款。结合总行与省农担公司签订的批量担保业务协议，下一步继续加大对xxx县肉牛产业的贷款业务发展。预计下半年还可形成1000万元的涉农贷款发放。

2、加大普惠金融及“百万千万计划”的投放力度

我行已和当地的众多小微企业、省农业担保公司多次交流沟通，将根据xxx县域特色，重点专注肉牛养殖产业、黄山羊养殖产业及石斛的种植，加大与小微企业的合作力度，力争对上下游的营销，加大普惠金融的投放力度。继续用好政策，服务企业。利用总行的“百万千万计划”给予更多受到疫情影响的企业得到贷款支持的同时，得到更多的实惠。今年下半年1000万元以下的小微型企业可以享受到无还本续贷的政策支持。

3、加大个人业务营销力度，夯实个人基础。

(1) 全员营销，下半年要制定任务目标，有针对性的组织实施外拓计划。周一到周五分为早上和下午，制定外拓排班计划，合理安排人员到外宣传营销，通过发放宣传单，将好的产品宣传出去，让xxx县的每一个人都知道富滇银行，都知道“聚能赚”产品的高收益。并出台绩效考核加减分打分机制，全面实行营销业绩与绩效挂钩，并出台奖励政策和处罚措施，激励全行员工，提出了“行兴我荣行衰我耻”的口号，物质和精神共同激发全行营销热情。

(2) 紧盯棚户区改造拆迁款兑付□xxx县20xx年下半年预计还需在我行兑付产权证以外的征地拆迁资金，预计还有2亿元资金需要兑付，同时做好棚改户的资金留存工作。紧盯信用社

兑付的棚改资金并制定盯住行外资金的营销措施。深入拆迁户家中宣传我行品牌及聚能赚、理财产品□20xx年下半年我行将对拆迁户进行精准营销。

(3) 加快按揭贷款、消费类贷款的投放力度。目前我行已和二家房地产公司签订按揭额度协议，针对目前棚户区拆迁需要大量买房的情况，与房地产公司合作，积极争取拆迁户购房贷款在我行投放□20xx年下半年我行将以按揭贷款为主要投放渠道，积极安排人员上报业务，预计下半年将投放按揭贷款2000万元。

4、全力以赴完成好“金融下乡工程”

金融下乡是下半年支行的重中之重工作，以支行行长牵头，营业部作为主要实施的机构，营业部经理作为惠农经理，带动着全行员工一起将“金融下乡工程”落实到乡镇村。下半年计划实施20个普惠金融服务站。

5、作风建设年要抓好员工的作风纪律

一是要严格要求员工考勤制度，业务学习等制度，从严要求全行员工，做好带头模范作用。二是要做好案件防控工作，由于我行地处边境位置，周围社会环境较复杂，加上新员工多，年纪轻，思想素质参差不齐，给我行的案件防控工作带来较大的压力。我行将安全工作作为重点之一，防患于未然。首先，制定了安全岗位责任制，制订安全工作计划，成立三防一保领导小组。其次加强员工的三防一保的意识。定期组织学习相关安保知识，在保证自身安全的情况下，努力保全客户的人身，财产安全，全年无安全事故及案件发生。

银行运营管理部工作总结及计划篇二

转眼间，年挥手向我们告别了，在这新年来临之际，回想部门一年来所走过的路，所经历的事，有失败，也有成功，有

遗憾，也有欣慰，部门这一年中人员业务知识和能力有了很大提高，首先得感谢公司给我们提供了好的企业文化和工作条件，感谢董事长给我们不断地提供指导及支持，并带领我们前进，使我们与公司又共同努力度过了一个不平凡的春秋。一年来，运营部主要围绕以下几个方面开展工作：

1、为了更好的了解市场、开拓市场、提高市场占有率，本年度我们组织部门人员对等七个省内地级市和的招商市场进行了详细地摸底调查，掌握了当地的设计市场情况，拜访认识了很多同行朋友。这一年中，联系拜访客户家，有单项业务合作意愿的家，有全面业务合作意愿的家。

2、成立分支机构：

(1) 分公司家

(2) 分所家

分支机构签订合同个，合同总额万元，已到账x万元，实际已收管理费x万元。

运营部自营项目一个，合同总金额万元，已收x万元。

针对本年工作中关于管理与业务做如下总结：

(一) 坚持规范化管理

1、建立健全各项规章制度，奠定工作有序进行的基础，明确部门和个人的责任、目标，对部门强化内控、防范风险起到了积极的作用。

2、对业务工作加强监督检查，制定详细操作细则，实行有效地管理措施，防范了经营风险。

3、所有分支机构的项目严格按照公司程序运行，保证质量，重服务，做好部门运营工作。

(二)保障业务工作稳健推进，挖掘新的业务增长点

1、部门加强业务知识和能力的提升，规范管理、规范经营，挖掘新的业务增长点。

2、开发新渠道、维护老渠道，发挥公司业务优势不断开拓客户市场，主动向客户宣传我公司的业务特点和优势。

3、主动拜访各地级市同行、开发商、建设主管部门，建立人脉、提升品牌影响，加大合作几率。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

够。

2、分支机构技术力量参差不齐，造成反复审图，耽误时间，今后要多规范管理，严格按照公司的技术要求执行，提高效率。

3、对于分支机构项目回款后的结算，目前各分支机构均有意见，望控制在三到五个工作日内。

回顾过去的一年，我们在繁杂而有困难的工作中，取得了较大成绩，也付出了艰辛和努力，更重要的是部门员工共同奋进，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我们一直很努力，但工作成效并不理想，还需要在年工作中继续努力和拼搏。成绩只代表过去，年的工作任重而道远，在新的一年里我们将继续做好本职工作，使在新的一年里有新的气象，来迎接新的挑战！

银行运营管理部工作总结及计划篇三

XXXX年以来，我部着重在相关业务品种的业务流程整合、相关制度建设、业务和政策学习等方面加强了管理，并召开了主任办公会和部门全体会议，就相关内控工作做出了部署。现将我部近期内控工作报告如下：

一、银行卡业务。我部对信用卡业务进行了检查，客户档案、密码信封、库存银行卡及成品银行卡的帐实相符。

二、加强了内控合规建设。对内控合规员进行了调整和落实，根据个人金融部实际情况，指定==副主任牵头，==等几位同志为个人金融部的内控合规员。并计划部门内每季度召开一次案件形势分析会，强化全辖风险及自身风险的认识。此外规定合规员在每季度的案件形势分析会上提出建设性意见，在会议上评估。

三、强调业务学习和规章制度学习的重要性。每月至少安排2天时间开展部门全体员工集中学习业务知识、政策法规和规章制度，营造良好的学习氛围。加强对员工的思想教育工作，培养员工正确的人生观、价值观和道德观。

四、对外围系统的柜员进行全面清理。因近期全辖业务人员变动较大，为加强内控，我部对全辖信用卡系统和零售信贷系统的操作和管理柜员及时进行了清理和更新，并将清理和更新情况登记备案。

一是加强内控精细规范化管理。在认真总结经验，查找工作不足和内控管理漏洞的基础上，由内控合规部牵头制定了《临沂分行加强内控精细规范管理的实施方案》，并在全行进行实施。方案要求全行内控管理工作必须从基础工作做起，并严格按照上级行的内控管理、操作规范标准，细化控制管理环节，规范监督检查程序，完善内控管理中发现问题的整改、处罚措施，力求做好内控管理的每一项工作，实现科学

管理目标。依此方案各专业部室结合自身实际也制定了内控精细规范管理的工作计划。

二是加大对市行部室内控管理考核挂钩的力度。为了强化市行部室落实内控管理职责，从今年起，把上级行及外部监管部门的各类检查发现的问题及整改情况，以倒扣分方式计入各部室经营绩效考评得分。考核时，根据发现问题的性质严重程度将问题分为一般问题、较严重问题、严重问题、重大违规问题四个层次及检查发现问题整改率进行考核，按项目分别统计，累计扣分。

三是加大对信贷业务、银行卡业务、电子银行等重点业务的检查力度，进一步规范操作程序，特别是力求信贷业务管理工作有一个新的突破，全面扭转管理粗放的被动局面，提高风险防控能力，并实现全年无案件、无事故的总体目标，确保信贷业务和其他各项业务全面、健康、稳定、持续发展。

银行运营管理部工作总结及计划篇四

一转眼，我在建行工作x个年头，多年来，我与同事们走在一起共同努力，共同奋斗；在自己的工作岗位上兢兢业业的工作。回顾这一年来的工作，取得了一些成绩也有诸多的不足。现将这一年来的工作、学习情况总结如下：

首先，我要感谢各位领导和同事们一直以来的帮助和指导。这一年来我仍然在一线柜面工作，无论是工作上、学习上还是思想上都取得了一些进步和提高。作为一名普通的柜员，我深知自己的岗位责任重大，所以我在工作中脚踏实地，忠于职守，尽力而为；严格要求自己，确保安全；自觉遵守各种规章制度，严格按照银行规范化服务标准办事。深知日常工作繁忙而琐碎，但要把不同层次的客户接待好，服务好，要做到一年如一日还是不容易的。因此我始终不停地努力学习专业知识及其上级行要求完成的网络学习等，用理论学联系实际，学以致用，力求做到：一要有熟练的业务技能、努

力搞好每一件事；二是要保持良好的职业道德，知法守法；三是要有良好的工作态度，认识到做一件好事并不难，难的是一辈子把工作做好。因此，我时常告诫自己不能满足现状，不甘落后，要不断地更新知识，提高自我。

其次，以行为家，尽力做好本职工作，在接待客户的过程中做到礼貌、热情、周到，尽力为顾客提供方便、快捷的服务。深知能让客户满意也就恳定了自己。一年来我主要做了以下几项具体工作：

（1）认真办理支付结算业务，现金收入付出整点挑残轧把。

（2）做好公司和个人贷款的开销户工作，协助同事完成企、事业、行政单位及个体工商户开销户的.使用和后续管理工作，积极配合同事和客户签约企业网上银行等产品业务的办理。

（3）按时做好电子汇划、同城人行支付系统清算，和同事一起完成财政预算外代收费收费。

（4）做好单位公务卡代发及部份单位的代发代扣工作。

（5）积极协助现金专管员出入库。

（6）尽力为客户查找电子回单。工作中严格执行内控制度，营业终仔细核对账务，一年来未出过大的差错。

随着市场经济的发展，银行的发展也在不断的更新。因此，我很担心自己会落后，所以加强学习一刻也不能停。我深切地体会到作为一名员工应该具备更高的业务水平，只有不断提升自身的综合素质，才能扩大自己的知识面将工作做好。虽然每天的工作流程就是记账，核账，结帐，现金收入付出，但我尽心尽责，这是我每天应该做好的事。学习新知识，掌握新技能，适应新变化，提高自己的工作能力是我的努力方向。

回顾这一年来我虽然是一名老员工，但是自身存在很多不足，主要有：一是思想有惰性，不够主动，学习力度不够，不能很好的掌握新理论、新知识。二是专业技术研究的不深，基础薄弱；遇到复杂问题处理起来有困难。三是工作忙时，偶尔会容易粗心大意，情绪急躁，影响工作。四是服务上还达不到省州分行检查的标准。五是工作经验积累不足，只能做自己做过的事，怕碰到难事。

在今后的工作中，我将加强工作责任心，提高工作积极性，努力增进与同事的协作精神；同时继续加强业务学习，积极提高专业知识，一如既往地做好本职工作，时刻严格要求自己，努力满足客户需求，不断适应建设银行新的业务发展需要。改掉一些不良的工作态度，坚持从小事做起，从点滴做起，在本职岗位上，管好自己，做好柜员的本职工作，为建行的工作做出更大的努力！

银行运营管理部工作总结及计划篇五

xx年，在银行的正确领导下，我加强学习，端正工作态度，切实按照银行的工作要求，在自身工作岗位上认真努力工作，真诚服务客户，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩。现将xx年工作情况具体总结如下：

xx年，我作为一线前台柜员，把工作任务定为两方面，一是做好前台柜员工作，二是积极销售银行理财产品。在前台柜员工作中，我做到认真、细致，合规合法，基本实现零违规零差错；在销售银行理财产品中，我积极宣传，努力推荐，共销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

我在工作中始终树立客户第一思想，在做好一线前台柜员工作的同时，不忘积极销售银行理财产品，做到以客户为中心拓展银行理财产品空间。为争取新老客户购买银行理财产品，我急客户之所急，想客户之所想，用细节打动新客户，用真

情维护老客户，取得了较好的工作成效。在服务老客户的过程中，我用心细致，引入关系营销，让老客户对我们银行的服务和产品保持足够的信心和好感，巩固老客户的忠诚度，鼓励老客户持续购买，使老客户始终和银行保持信息协调的一致性，实现银行与客户的双赢。我还利用老客户的关系介绍新客户，以老客户为链条来带动新客户，以此扩大银行理财产品销售量，使自己既完成银行的理财产品销售任务，又促进银行经济效益的提高。

在日常一线前台柜员工作中，我以实事求是、求真务实的精神，以诚信履约，诚实待客为客户提供贴近的服务，提高对客户的吸引力；把真情融入对客户的一言一行之中，坚持以人为本，以客为尊，一切为客户着想，切实在服务过程中多一点微笑、多一份理解、多一些热情；做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，真诚把客户视为朋友，用心服务，为客户排忧解难；始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我行优质服务形象，做到真诚服务关爱无限，为不同客户提供增值服务与贴心关怀，提高客户的忠诚度。

xx年，我切实按照银行的要求，认真做好一线前台柜员工作，积极销售银行理财产品，完成了任务，取得较好成绩，服务态度与组织纪律性明显提高。我要在取得成绩的基础上，继续加强学习，提高工作业务技能和服务水平，更加刻苦勤奋，更加认真努力，做好自己的本职工作，创造优良工作业绩，为银行的又好又好发展，做出自己应有的努力与贡献。