

2023年银行票据业务工作计划(优质5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

银行票据业务工作计划篇一

大家好!xx年，通过考试进入了xx银行工作，一年以来，已经从一个队银行业务什么都不懂的实习生变成了一个能熟练应对客户的专业工作人员，这其中的成果离不开领导的支持和同事们的帮助，在这里真诚的向大家说声：谢谢!为不辜负领导的期望将工作做的更好，我特制定出银行个人工作计划。

我所在的岗位是xx的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，。的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

记得刚来时，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，在银行工作计划就有这样一条是：不论身份，不论金额大小，耐心服务每一个客户。谨记在心，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的`我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……。就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

银行票据业务工作计划篇二

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。

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。

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。

银行票据业务工作计划篇三

工作计划

一、规范业务操作

1、制定实施方案。信贷业务稳健、快速发展的关键在于业务管理工作是否合规,为巩固2012年“信贷管理规范年”活动成果,我部将于2月28日前制定出台《xx县农村信用合作联社“信贷规范管理强化年”活动实施方案》,并分阶段组织实施。

贷产品创新。6月份制定信贷从业岗位操作手册和信贷产品手册。

二、强化学习培训

随着县域经济发展,中小微企业及农民专业合作社等经济组织的信贷需求量不断加大,为提高信贷业务操作管理人员业务技能,全面掌控信贷业务知识,拟定于5月份组织第一期信贷业务操作人员培训班,组织学习信贷业务基本操作规程、公司类信贷业务流程、信贷产品操作、代理业务拓展,重点提高业务操作水平;于8月份组织第二期信贷业务规范管理培训班,组织学习监管部门、省联社下发的各项制度办法,重

点提高业务管理水平。

三、提升行业形象

为提升我社各项业务的社会知晓率，培育和发展新客户。我部将继续组织开展“走千家进万户”活动，并加大对“金融知识进校园、进社区、进单位”和新增代理业务的宣传活动，通过宣传、走访，加快资金组织和促进信贷营销，从而带动各项业务发展。

作，实现个体工商户、中小微企业、行政事业单位职工个人建档全覆盖。并向个体工商户、企业业主等资金流动性较强的客户免费开通网上银行业务，在推广新业务的同时，增加与客户之间的黏和度。

2、新增代理业务宣传。结合我社2012年开展的电费代扣、存款办手机、保险代理等业务，一是由各网点通过柜面和大堂服务人员，向到社办理业务的群众发放代理业务宣传资料；二是结合信用工程建设宣传动员工作，向农户、干部职工、城镇居民发放代理业务宣传资料和讲解代理业务知识，以形成全员宣传的局面。特别是电费代扣业务涉及全县每家每户，我部建设将电费代扣业务知晓率列入信用工程验收考核内容。

四、创新金融服务

1、信贷产品。一是在5月31日前对已制定的《XX县农村信用合作联社个体工商户生产经营循环贷款》《XX县农村信用合作联社行政事业单位职工循环贷款》进行修订；二是对农户贷款根据行业、规模提供分类信贷服务，在现有的农户小额贷款品种基础上，于5月末前研究推出相应的信贷产品；三是针对非公经济发展信贷需求种类繁多的特点，按照个体工商户、小微企业、小微企业业主等不同的借款主体，结合小微企业扶持政策，按其贷款用途、从事行业、经营规模于5月末前研究推出不同的信贷产品。

2、拓展中间业务。一是扩大代扣电费业务的签约面、代扣面。于2月26日组织召开电费代扣业务推进会，并形成按月例会制，联系供电局相关部门对业务开展过程中存在的问题进行梳理、总结，力争于2013年末实现用电客户签约面达90%、电费代扣面达90%。二是加大对2012年新增代理疾病险的推广工作，由客户经理重点向短期贷款客户进行宣传、解释。三是结合代扣电费的成功经验，主动与县自来水公司、广播电视网络公司进行联系、沟通、洽谈，力争于6月末前与这两家公司达成协议，成功代理其收费业务。

3、推广自助设备。一是加强对农村基础金融服务薄弱地区的覆盖面，全面配合电子银行做好对各乡镇金融自助设备的拓展工作。二是充分利用农信银、银联的支付结算平台，试行向企业布设自助终端，提高企业业务依存度，扩充金融服务半径。三是提高网上银行业务的开办率，网上银行业务能很大程度的缓解柜面服务压力和丰富客户支付结算渠道，我部将与电子银行部配合，对网上银行业务开办率进行考核。

4、提高服务意识。为确保客户能走进来、留得住，提高我社服务竞争力，我部拟在全辖推行信贷业务客户经理制、“首问责任制”和“限时办结制”，于3月末修定《客户经理考核管理办法》，于4月底前制定出台“首问责任制”和“限时办结制”的管理办法。进一步引导员工树立服务意识、营销意识，使产品与客户需求无缝对接。

五、加强风险管控

际资金用途、资金回笼周期合理确定贷款期限，督促网点加大对中长期贷款客户按计划还款的管理工作，加强中长期贷款的压降，提高资金流动性。二是于7月中旬，组织稽核部、风险部、事后监督部对全辖5月末尚有余额的100万元（含）以上的贷款进行检查，并将对核查整改情况进行复查，确保整改到位、认识到位，进一步规范信贷管理，确保稳健运营。三是抓好信贷系统管理，为更好的利用信贷系统的风险管控

作用，2013年我部将在数据质量上下功夫，联合风险部、科技部加强对系统操作和数据录入工作的管理，确保数据质量的真实性、数据更新的及时性，并针对系统管理制定出台相应的管理办法。

以上是业务发展部2013年总体工作框架，我部在做好以上工作的同时将继续做好征信系统管理、支农再贷款管理和统计信息报送等方面的工作，进一步提高征信系统数据录入的及时率、准确率，按人行要求管好用好支农再贷款，确保统计信息报送工作无差错。并及时做好各种临时性工作。

联社业务发展部

2013年2月20日

银行票据业务工作计划篇四

产品介绍

1. 个人活期存款是一种不限存期，凭银行卡或存折，按规定业务流程，通过中国邮政储蓄银行柜面或银行自助设备随时存取现金的服务。
2. 人民币个人活期存款账户开户起存金额为1元，有卡户起存金额为10元，取款账户留存金额可为0。

存款利率

人民币活期存款按季结息，每季末月20日为结息日，按结息日中国人民银行挂牌活期利率计息。利息次日并入本金起息。未到结息日清户时，按清户日中国人民银行挂牌公告的活期利率计息到清户前一日止。

服务渠道

1. 开户服务渠道：中国邮政储蓄银行机构网点柜台。
2. 存取款服务渠道：中国邮政储蓄银行机构网点柜台□atm□
3. 查询/转账服务渠道：邮政储蓄机构网点柜台、电话银行、个人网上银行、自助查询终端□atm□

办理流程

1. 开户：请客户持本人有效实名证件到中国邮政储蓄银行机构网点填写专用凭单开立账户，如为代办，须同时出示代办人和被代办人有效实名证件。

点柜台办理存款。

3. 取款：请客户持银行卡或存折到网点柜台办理取款，如果一次性提取现金一定金额及以上的，请客户至少提前一天在网点或通过电话向取款网点预约。若持银行卡（不含贷记卡）在atm上取款，当天取款最高限额为2万元。

银行票据业务工作计划篇五

(一) 适应银行现代化、智能化管理、获得高素质人才的需要

当今世力界，新技术日新月异，经济和社会职能日益复杂化和智能化。这对银行人力资源的素质要求越来越高，银行要获得高质量、高素质的人力资源大体只有两个途经：一是从银行外部吸引招聘高素质的人才，这样可以比较快地获得需要的人员，而且有可能带来新思想；二是对银行内部的人力资源进行培训开发，提高他们的素质和质量，这样有利于保持银行经营管理的连续性，能够调动员工积极性。

随着时代的进步与银行的发展，越来越多的商业银行更重视通过内部培训开发来获得高质量的人力资源。这是因为，内

部人力资源的培训开发不仅能够更经济、更可靠地获得人力，提高人力资源的质量，而且培训开发能够有效的激励员工，能够培养员工对银行产生持久的归属感及对银行忠诚。同时，由于银行点多面广，基层营业机构多，人员素质参差不齐，大范围、大批量地依靠引进外来人员来提高银行员工的整体业务素质也不现实，只有立足内部的培训开发，才能从根本上解决问题，这是直面现实的唯一选择。

(二) 适应银行内外环境的变化，提高银行竞争能力的需要

企业之间的竞争归根到底是人才的竞争。一家商业银行能不能适应市场经济的变化，能不能在激烈的金融市场竞争中取得优势地位，关键在于其有没有一大批高素质的人才。银行不是一个封闭系统，而是一个不断与外界相适应的动态系统，这种适应不是静态的、机械的适应，而是动态的、积极的适应，这就是所谓的系统权变观。在外部环境大致相同的情况下，银行要在市场竞争中立于不败之地，关键在于银行内部，而内部的落脚点又在人的作用上。人所起的作用除了先天条件外，主要在于后天培养。随着知识的更新、技术和信息的迅速发展，若客户经理的知识、技术仍停滞不前，必然要遭到社会的淘汰。目前，银行正面临着上市的严峻考验，改革的力度越来越大，只有不断地培训客户经理，才能使广大员工跟上时代，适应股份制改革的需要，银行的竞争力才会不断增强。

(三) 提高工作效率和生产力的需要

客户经理通过有效的培训，其产品知识、营销技能等综合素质就可以得到迅速提高，银行的整体素质也随军之提高，客户就可以得到高质量、高效率的服务，对银行金融产品和服务的购买频率和数量就会增加，从而而使银行的经营效益得到较大提高。因此，银行客户群、业务量、经营效率与客户经理的知识、技能有绝对的相关性。

(四) 满足客户经理自我成长的需要

现代培训的理念是：工作已经成为一个持续学习的过程，是个人为提高自己的市场价值而进行的投资。客户经理不仅重视工作任务的完成，而且越来越看重从工作中可学习哪些新知识、新技能，是否可以使自己的身价逐步增值。商业银行的管理者认为：对员工培训的投入已经不仅仅是银行的“费用”，而应视之作为一种“投资”。客户经理希望学习新的知识和技能，希望接受具有挑战性的任务，希望晋升，希望得到职业发展的机会，这些都离不开培训。因此，通过培训，可以增强客户经理的满足感。