

# 2023年金融客服工作计划书 金融客服工作计划(实用9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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇一

时光如梭，岁月匆匆，不知不觉，加入湖北农商行这个光荣的集体已近三月，时近岁末，中国人向来就有在此时总结过去，展望未来的传统！今天，我怀着忐忑的心情，写下这篇工作总结，望领导和各位同事指正！

过去的xx年对于年轻的农商行来说是不平凡的一年，对于朝气蓬勃的农商城支行来说也是值得纪念的一年，对于扎根基层，服务“三农”的支行来说，同样是值得细细回味的一年！在这一年的里，我觉得有10件大事，值得我们去共同记忆！

它们分别是：

(1)xx年农商行“春天行动”在各级行社的努力下取得圆满成功！

(2)xx年4月8日，湖北农村商业银行股份有限公司创立大会暨第一次股东大会召开，选举产生了第一届董事会董事、监事会监事，拟任董事长、行长、监事长、副行长。各级领导与股东亲切见面，这标志着农商银行正式成立。

(3)xx年5月19日，湖北农村商业银行股份有限公司正式挂牌开业□xx市副市长王忠运、人行中心支行行长李帆、银监分局

邱承金局长和贾德志副局长出席挂牌仪式。农商银行部分股东代表，各县级行社董、理事长，农商银行机关员工及各一、二级支行、农村业务部负责人参加了挂牌仪式。

(4)伴随着农商行的成立，农商行城支行也随之成立，晋锐任行长。

(5)原隶属于城支行的卧龙支行成为总行直属二级支行，不再纳入城支行管辖范围内。

(6)xx年新招录的大学生有7名分配到城支行，其中4位女同志分配在集支行，3名男同志分配到支行。

(7)在全市范围内进行各支行行长人员调动，任支行行长。

(8)城支行正式搬迁到路上，办公条件有了很大改善，路支行也开业在即。

(9)在新一轮的老旧网点改造浪潮中，农商行支行即将在原址重建，相信在不久的将来，一栋现代化的4层办公楼将矗立在xx镇的街头，更好的服务百姓大众。

(10)城支行客户经理实行集中办公，未来除部分网点外，各基层网点的客户经理统一在胜利街网点集中办理业务。

(1)继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在xx年里，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考银行从业资格证的相关科目考试，职称资格考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

(2)结合我社的服务创优工程开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

(3) 结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

(4) 熟练的掌握各种业务技能特别是计算机最新办公软件的操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

我将努力克服自身的不足，在基层行领导的带领下，立足自身实际，严格服从领导安排，积极开拓进取，不断提高自身综合素质，有效履行岗位职责，当好参谋助手，与全体农商行员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成xx年的各项目标任务作出自己的努力。

## 金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇二

xx部门负责的客户大体上可以分为四类，即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全年的发展目标，坚持以市场为导向，以客户为中心，以账户为基础，抓大不放小，采取“确保稳住大客户，努力转变小客户，积极拓展新客户”的策略，制定详营销计划，在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动等等，形成持续的市场推广攻势。

巩固现金管理市场领先地位。继续分层次、深入推广现金管理服务，努力提高产品的客户价值。要通过抓重点客户扩大市场影响，增强现金管理的品牌效应。各行部要对辖区内重点客户、行业大户、集团客户进行调查，深入分析其经营特点、模式，设计切实的现金管理方案，主动进行营销。对现金管理存量客户挖掘深层次的需求，解决存在的问题，提高

客户贡献度。今年争取新增现金管理客户185200户。

深入开发公司无贷户市场。中小企业无贷户，这也是我行的基础客户，并为资产业务、中间业务发展提供重要来源。20xx年在去年开展中小企业“弘业结算”主题营销活动基础上，总结经验，深化营销，增强营销效果。要保持全公司的公司无贷户市场营销在量上增长，并注重改善质量；要优化结构，提高优质客户比重，降低筹资成本率，增加高附加值产品的销售。要重点抓好公司无贷户的开户营销，努力扩大市场占比。要加强对公司无贷户维护管理，深入分析其结算特点，进行全产品营销，扩大我行的结算市场份额。20xx年要努力实现新开对公结算账户358001户，结算账户净增长272430户。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、名牌企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强”等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

一是要按照总行要求“二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点(含综合业务网点)应当根据业务发展情况至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，”构建起高素质的营销团队。

二是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然是柜面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分考虑到对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不同网点业态对公业务的服务内容、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今年，

电子银行业务在继续“跑马圈地”扩大市场占比的同时，还要“精耕细作”，拓展有层次的目标客户。各行部应充分重视与利用分公司下发的目标客户清单，有侧重、有针对地开展营销工作，要在优质客户市场上占据绝对优势。同时做好客户服务与深度营销工作。通过建立企业客户电子银行台账，并以此作为客户支持和服务的重要依据，及时为客户解决在使用我行电子银行产品过程中遇到的问题，并适时将电子银行新产品推荐给客户，提高“动户率”和客户使用率。

深入开展“结算优质服务年”活动。要树立以客户为中心的现代金融服务理念，梳理制度，整合流程，以目标客户需求为导向。加快产品创新，提高服务效率，及时处理问题，加强服务管理，提高客户满意度，构建以客户为中心的服务模式。全面提升xx部门服务质量，实现全公司又好又快地发展目标。

结算与现金管理部作为产品部门，承担着产品创新、维护与管理的责任加强营销支持系统建设。做好总行全公司法人客户营销、单位企业级客户信息管理和单位银行结算账户管理三大核心系统的推广工作，为实施科学的营销管理提供技术手段。

完善结算产品创新机制。一是要实行产品经理制，各行配备产品经理。产品经理要成为收集、研发产品的主要承担者。二是建立信息反馈机制。各行部将客户需求汇总后报送分公司结算与现金管理部。分公司定期组织联系行、重点行召开产品创新业务研讨会，集中解决客户关心的问题。

提高财智账户品牌的市场认知度。今年要继续实施结算与现金管理品牌策略，以“财智账户”为核心，在统一品牌下扩大品牌内涵，提升品牌价值。要对新开发的结算与现金管理产品及时进行品牌设计，制定适当的品牌策略，纳入到统一品牌体系中。加强财智账户品牌的推广力度，做好品牌维护，保持品牌影响力。

发展第三方存管业务。抓住多银行第三方存管业务的机遇，扩大银证业务占比，发挥我行电子银行方便快捷的优势，加大新产品推广应用力度。各行部要加强对产品需求的采集和新产品推广应用的组织管理，明确职责，加强考核，形成触角广泛、反应灵敏的市场需求反馈网络和任务具体、激励有效的新产品推广机制，增强市场快速响应能力，真正使投放的新产品能够尽快占领市场、取得盈利。今年将推出本外币一体化资金池、单位客户短信通知、金融服务证书、全国自动清算系统等新产品。

要加强人员管理，实施日常工作规范，制定行为准则，建立和完善工作日志制度、客户档案制度、走访客户制度以及信息反馈制度。

加强业务培训。今年分公司将继续组织各种结算和现金管理业务、电子银行业务培训和营销技能培训，尝试更加多样化的培训方式，通过深入基层培训，扩大受训人员范围，努力提高业务人员素质，以适应现代商业银行市场竞争需求。

要以风险防控为主线，积极完善结算制度体系建设。在产品创新中，坚持制度先行。要定期通报结算案件的动向，制定切实的防范措施，坚决遏制结算案件发生。加强对结算中间业务收入的管理，加大对账户管理的力度。进一步加强监督力度，会计检查员、事后监督要要注重发挥日常业务检查监督的作用，及时发现、堵塞业务差错和漏洞，各网点对存在的问题要进行整改。

## **金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇三**

公司财务工作的指导思想是：在公司党组的领导下，认真贯彻xx公司工作会议精神；围绕公司资产管理的考核目标，开源节流，加强成本控制，完善公司预算管理体系；加强资产和资金的管理和运营，防范和化解财务风险，确保公司的可持续发展；以现代财务管理为目的，全面推进财务管理信息

系统建设。

20xx年下半年，公司财务工作应重点做好以下工作：

矛盾是xx目前管理中最突出的问题，一个合理的xx是保证xx经营效率的前提，是公司发展的生命线。

全面预算管理贯穿于企业管理的全过程，是实现企业管理目标最重要、最有效的控制机制。既要重视发展，又要考虑经济效益，开源节流，挖掘内部潜力，控制投资和生产成本。公司要把降低成本作为加强公司经营管理的重要任务，牢固树立成本管理理念，严格控制生产经营、项目建设和融资成本。

1. 降低生产运营成本。要求20xx年各单位成本必须控制在预算之内，以保证资产管理目标的实现。
2. 建立项目财务评价体系，防范投资风险。要建立和完善投资项目(包括基建、技改、大修等)的评价体系)，包括建设前的财务预评价体系和项目投产后的后评价体系，以提高项目投资的经济效益。
3. 加强资金管理，降低融资成本。进一步加强项目资金监管，完善资金流计划管理，提高项目融资计划的准确性和可靠性，争取优惠贷款利率，优化债务结构，降低融资成本。

充分发挥xx公司现金流优势，优化资金调度，在保证生产经营资金需求的前提下加大资金运作，充分发挥xx财务公司xx业务部的融资理财功能，提高资金使用效率。继续保持良好的银企合作关系，充分利用银行信贷，选择灵活多样的融资方式，为xx建设提供资金支持。

认真学习财政部《关于xx企业重组中资产财务分割的通知》及国家其他有关政策，做好xx企业在xx分立过程中的财务分

割和资产交接工作，理顺财务关系。对资产移交中的财务问题提出解决方案。要积极参与主辅分离的研究，解决主辅分离过程中的相关财务问题。

20xx年下半年，项目计划完成软件开发、系统初始数据整理录入、系统试运行等工作。，争取上线运营。公司各部门[]xx局(试点单位)及相关单位应在今后的工作阶段配合项目实施，确保项目顺利完成。

今年农网工程竣工决算将纳入xx局内部管理责任制考核。我们要求各xx局采取措施，做好城乡电网工程竣工决算工作。

要继续开展代管xx企业的财务调查，进一步摸清代管xx企业的财务状况和存在的问题，制定相应的管理措施，规范代管xx企业的财务管理行为。

积极实施财务人才工程，进一步完善各级会计人员的知识结构，选拔培养一专多能、德才兼备、具有创新精神和进取意识的复合型会计人才，为我公司实现现代化管理培养高素质的财务管理队伍。

## 金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇四

一、加强与金融机构的联络、沟通、协作。

1. 加强金融经济的信息互通。区金融办依每月及时把锡山的经济发展及企业的'动态信息情况以及我区年销售1亿以下的中小企业基本情况及时向银行传递，以供银行发展信贷业务作参考性的基础资料;同时积极为银企合作发展做好银行与企业的沟通工作，给予相关银行必要的支持与帮助，极大地改善和提升我区金融环境。

2. 组织驻区行长联席会议。为充分发挥每季一次的行长联席会议作用，做好银、政、企的合作对接，一是向各银行通报



全区经济运行情况，并把有融资需求的企业以及我区拟上市改制的企业名单向各银行作了推荐介绍；二是共商《区20xx年度金融工作要点》的主要工作。三是积极把我区投资项目及进展情况积极提供给各银行。

## 二、银政企合作机制有效加强。

第一批：为无锡圣贝尔机电有限公司等4户“三有一缺”（有市场、有效益、有信誉、缺资金）中小企业三月初解决落实新增授信1.1亿元。

第二批：三月份在了解到大东格雷工程技术有限公司等13家急需融资的中小企业、重点企业(项目)后，区金融办通过多方沟通衔接，有效解决无锡东方国际轻纺集团市场经营管理有限公司等5户企业的资金需求，落实新增授信金额1.06亿元。

第三批：在前两次的基础上，再次对我区企业融资需求情况进行了认真的摸底调查，并向中国人民银行无锡市中心支行推介了40家“三有一缺”企业，经过市区14家金融机构的实地调查和信贷审查，其中，无锡力扬纤维有限公司等28家企业于九月底获得了银行11.602亿元的授信额度。

2、“银政农”共建活动深入推进。为解决我区“三农”发展资金难题，提高金融支农的创新能力和水平。根据驻区农业银行、锡州农商行及邮政储蓄银行推行小额、简便的涉农信贷特点，我区农办、发改局、农林局和上述三家银行积极推行“银政农”共建活动，把我区有融资需求的农业企业、农民专业合作社、种养养殖户的名单进行了调查摸底。排查出我区有融资需求的农民专业合作社6家，农业企业5家，种养养殖户53家，并向银行作了积极的推介。目前，共有4家农民专业合作社，家农业企业，家种养养殖户与锡州农商行达成了贷款意向1411万元。其中：羊尖镇水产专业合作社50万、绿羊花卉苗木专业合作社500万、严家桥水产专业合作社100万、新峰苗木专业合作社100万、绿羊温泉农场500万、绿羊园林有限公司100

万、羊尖花卉园艺场50万、虾蟹养殖专业户5万、水产养殖专业户3万、蔬菜养殖专业户3万。农业银行向东亭农户发放惠农卡5000余张，邮政储蓄银行发放农业贷款500万元。

### 三、企业信贷危机协调机制有效构建。

1、动态掌握我区授信企业的信贷综合情况。为真实反映我区信贷企业的综合情况，区金融办加强与银行之间的信息沟通，每个季度对我区授信企业的信贷情况及时进行汇总，全面掌握情况。对我区部分经营状况不稳定的信贷企业加强预警，重点关注。

2、建立金融风险监测预警联络员周报制度。为切实维护地区经济和金融稳定，建立了金融风险监测预警联络员周报制度，由开发区、各镇(街道)对辖区内可能或已经出现并引发区域金融运行不稳定的有关事项，包括企业信贷突发事件、企业逃废债、非法集资、集体退保、理财产品大额亏损引发群体性投诉等情况，密切监控并及时汇总上报，力求在第一时间掌握动态情况，积极采取措施。

特化纤贷款担保事宜。我区自6月份接到华夏银行恳请锡山区人民政府协调“无锡市中亿化纤有限公司”银行贷款外部担保的函后，区金融办积极做好协调工作，加强与市银监局、相关镇政府、信贷企业、关联企业、担保企业等的沟通协调，取得了较为圆满的成效。同时，对双益纺织因受明特担保影响贷款被压缩，影响了企业正常生产，及时向市银监分局协调交流，由银监分局出面做好农业银行和中信银行的工作，使双益纺织的贷款维持现状而不受压缩。通过总结我区神羊集团、明特化纤集团财务危机经验，建立了企业信贷突发事件预警及应急处置机制，明确了处理信贷突发事件的责任主体、程序和措施等，为实现区域金融安全提供机制保障。

由我区红豆集团作为牵头股东组建的阿福小额贷款公司自4月份正式开业运营以来，已累计发放贷款1.61亿元，其中小企

业贷款1.1亿元，农户及农业经济组织贷款4575万元。另外，根据省、市金融工作办公室根据小额贷款试点工作安排，我区雅迪科技有限公司顺利通过市农村小额贷款组织试点工作领导小组成员单位的严格评标，于九月份中标组建我区小额贷款公司的资格，经上报省农村小额贷款组织试点工作领导小组办公室审核通过，于十一月三日正式批复同意筹建无锡市锡山裕民农村小额贷款有限公司，经一个多月的筹备，12月份已通过省金融的开业验收，至此，我区农村小额贷款公司增至2家。另外，我区东方钢材城也通过评标，上报省金融办审核报批通过，正在筹建中。

## 五、加强对金融政策的推介宣传。

前期主要针对担保业务方面的有关政策、农村金融组织机构的组建(如小额贷款公司、财务公司、典当等)相关的组织优惠政策和业务上的税收优惠政策进行的收集归类，并加强与这些机构的对接。

同时，根据近期无锡市出台《关于帮助企业解决续贷过程中暂时性资金困难的意见》，以解决中小企业续贷过程中出现的“资金真空”难题，被称为“过桥资金”。以及无锡人行今年初动员各商业银行研究、制定并报请市政府出台相关规定，大幅降低相关收费标准，通过公推票选方式，确定16家企业房地产评估报告通用评估机构。今后这些通用评估机构所出具的评估报告，将被锡城所有银行认可的相关精神通过各种渠道向基层进行宣传。

## 金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇五

发一个专业，目前暂定为税务代理专业。

(2)工作计划素质教育体系建设；

(3)工作计划理论教学体系建设。

此必须搞好课程改革工作。

产学研结合是我系的重点工作，同时也是难点工作，这是由我系的专业所对应的行业岗位特点决定的。但是，高等职业教育必须走产学研结合之路。因此，要克服困难，重点围绕以下方面走好产学研结合之路。

1. 锻炼和充实师资队伍
2. 丰富实践教学条件
3. 创新培养模式——订单培养
4. 推动就业工作

## 金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇六

- 1、实行团支委例会制度：每周召开一次（与学生会例会同时进行）。
- 2、认真贯彻落实院团支部的工作部署，加大团委工作力度。

在院团委的领导下，以系为中心开展工作。第一时间落实院团委的有关工作要求，合理安排工作进程，同时反映系同学的工作意见和建议，做到上传下达的桥梁纽带作用。

每个学期团委工作的主要工作中心就是推优工作、团日活动、团费收缴、团干部考核这几大块。因此，我系团总支应配合完成团委日常工作安排□a本学期推优工作，这学期的推优工作要以过去推优工作为借鉴，扬长避短。秉着公平、公正的原则，作好新一批入党积极分子的选拔工作;b监督《团支部工作手册》的填写进度、填写质量，并及时在开学初下发各团支部，在期末上交团委;c及时下达团日活动任务，督促各班按时完成并保证其质量，这学期的团日活动在符合院团日

活动主题的基础上要灌入自己的独特思想，使团日活动更赋有生命力和互动性，体现“精”而不“滥”；d负责本学期的团费收缴工作，团费的收缴是团员义务的体现，系团总支在规定的时间内尽量高效率地完成任务；e做好团干部的考核工作，系团干部的考核工作是提升我系团干部总体水平的一种有效手段，通过优胜劣汰，增强干部自身意识，最大限度发挥干部的自身才能，尽最大努力服务大众，从而规范与严谨考核制度就成了必要。团干部的考核是表彰优秀干部，勉励督促落后干部的一种重要措施；f配合团委其他活动的开展。

3、协助系学生会各部门（包括宣传部）工作的开展，加强与各部门的联系，使我部工作能够顺利开展。

1、健全本系独特的团总支工作制度:a进一步加强完善内部负责制度（一人负责两个班级日常工作的通知）。分团总支是院团委的重要组成部分，除了在能力上对团干部进行培训外，一套完整和严谨的工作制度也是体现团工作高效的关键。我系团总支以院团委为依托，在系组织委员的领导下，将在内部采取“统一领导，个人负责”的制度，将任务明确到人，人人都有单独负责组织活动机会，充分调动成员积极性。同时建立“表扬激励制度”，凡有突出贡献或进步者都进行与会表扬，增加其的自信心，进而挖掘个人能力；b实行例会、签到制度，进行会议记录并形成文。

2、加强系内文件整合和归档处理，建立相对完整的团日资料体系。

由于以前工作缺乏经验性，相关资料备份意识薄弱，缺少与院团委的交流沟通，造成系团日资料流失严重，各类资料参差不齐。在系团总支工作逐渐步入正轨的同时，加强系内文件归类整合成了规范系团总支工作的重中之重。

3、开展内部理论知识学习，从而提高各成员思想觉悟。

系分团总支工作的好坏是党建工作的基础，同时也是体现群众思想先进性的标志。为了更好的高效率落实团建工作，组织和培训系内干部工作就成了必要。培训工作不仅仅从思想理论上对干部进行教育，更侧重的是对干部实际工作行为培训。培训人员包括系学生会和金融系团总支的一切干事，以及各班班长和团支书，我们将定期定时对其进行培训、交流。这项工作将作为本学期团建活动的重点。

4、保持与古荡街道共建基地的长期合作，定期开展一些实践性活动（如：协助管理流动书亭、志愿服务日一走近敬老院或形成自愿活动等）。

5、做好内部考核，负责系学生各部的考评工作。

6、做好监督和评定工作，建立反馈意见系统，提高和完善我部工作水平。

系团总支工作的完善和改进需要有群众的密切关注与配合，我系团总支将建立健全我们的监督体系。让关心和支持我们的群众能及时有效地给我们提出宝贵的意见和建议，我们会在力所能及的范围内方便大家，提高工作力度，希望在大家共同努力下，我系的团建工作会开展的有声有色。

团建工作的成绩往往是要通过活动成果来体现的。金融系的团日活动的先进性，就是要体现金融系特色的创新，这也是干部培训成果好坏的最好体现。金融系团总支以打造自我特色的团日活动为宗旨，不断摸索，为使组织的活动能成为院优秀团日活动而不懈努力。

项目

活动内容

时间

参观学习篇-----筹备“参观证券公司”活动

详见附录内容

20xx年9月上半旬

参观学习篇-----开展证券公司的参观活动

带领队伍去华西证券公司（初定）参观学习

20xx年9月中下旬

进行推优工作

各班根据具体推优文件进行名单上报工作

20xx年10月上旬

推优审核工作

对推优人员进行确认

20xx年10月中下旬

对推优人员进行党课培训

党课培训课程设置

20xx年11月-----20xx年12月

对入党积极分子进行推优

各班上报名单

20xx年11月-----20xx年12月

对入党积极分子进行考核

确定名单，复审，谈话

20xx年11月-----20xx年12月

社区服务篇-----走进古荡街道的共建实践基地

以互动为主的服务系列活动，与宣传部共同开展干部培训之服务社区

20xx年11月（初定，具体要与街道负责人协商后而定）

以上时间和内容安排，以学校安排为主。

参观证券公司的活动方案：

一、活动时间：9月18号星期二下午12点----16点

2) 证券知识访谈；

3) 有兴趣的同学可以进行业务咨询。

三、活动人数：控制在25人以内

2) 人员招募（面向全校师生）；

3) 全体人员车费问题（报销，估计100元）

4) 人员安全、纪律由组织部全体人员负责。

五、活动经费预算：100元

社区服务篇活动流程与系团总支宣传一致。



# 金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇七

为加大金融机构对经济和社会发展的支持力度，充分发挥金融在资源配置中的重要作用，促进金融和经济的互动发展，确保我市经济持续较快增长，本着公正、公开、透明的原则，制定本考核办法。

（一）农业发展银行市分行、各国有商业银行分行、邮政储蓄银行市分行、省联社办事处、长安银行分行。

（二）各保险公司分（中心支）公司。

（三）各证券营业部。

（四）各小额贷款公司、融资性担保公司。

（一）考核内容

## 1. 银行类金融机构

（1）银行业务发展能力，占全部考核权重的73%，主要包括贷款增量、贷款累放额、贷款增速、中小企业贷款、涉农贷款、非利息收入占比、综合评价（含金融机构金融生态环境建设评价）、政银企（项目）合作等。

（2）银行风险控制能力，占全部考核权重的12%，主要包括贷款不良率、拨备覆盖率和是否发生重大违法违规事件等。

（3）银行信息沟通工作情况，占全部权重的7%，主要包括与市政府沟通和信息报送等。

（4）银行创新工作情况，占全部权重的8%，主要包括信贷产品创新、担保方式创新的应用推广。

## 2. 证券类金融机构

(1) 证券机构经营管理状况，占全部权重的55%，主要包括客户总资产余额、营业收入、净利润、综合评价（含金融机构金融生态环境建设评价）等。

(2) 证券机构风险控制水平，占全部权重的25%，主要包括是否有违法违规经营情况等。

(3) 证券机构与政府信息沟通工作情况，占全部权重的15%。

(4) 证券机构创新工作情况，占全部权重的5%。

## 3. 保险类金融机构

(1) 保险公司功能发挥情况，占全部权重的50%。

(2) 经济责任履行情况，占全部权重的10%。

(3) 风险控制情况，占全部权重的15%。

(4) 合规经营情况（含金融机构金融生态环境建设评价），占全部权重的10%。

(5) 信息沟通情况，占全部权重的7%。

(6) 创新工作情况，占全部权重的8%。

## 4. 融资性担保公司

(1) 内部管理，占全部权重的18%。

(2) 合规经营，占全部权重的18%。

(3) 发展状况，占全部权重的30%。

(4) 风险控制，占全部权重的24%。

(5) 可持续经营，占全部权重的10%。

## 5. 小额贷款公司

(1) 内部管理，占全部权重的20%。

(2) 合规经营，占全部权重的20%。

(3) 发展状况，占全部权重的30%。

(4) 风险控制，占全部权重的16%。

(5) 可持续经营，占全部权重的10%。

(6) 信息披露，占全部权重的4%。

### (二) 考核标准

银行类金融机构考核评价指标及标准。

证券类金融机构考核评价指标及标准。

保险类金融机构考核评价指标及标准。

融资性担保公司考核评价指标及标准。

小额贷款公司考核评价指标及标准。

### (三) 考核评价

依据各类金融机构考核评价标准逐项打分，按照各项指标权重考核计算出各项分值，进行汇总后，按照考核得分高低确定各类金融机构表彰奖励单位，受表彰奖励单位数按30%的比

例评定。

#### （四）表彰奖励

1. 对表彰类单位，由市政府授予“服务经济发展金融工作先进单位”荣誉称号，并予以表彰奖励。
2. 对在支持中小企业、支持“三农”和支持市级重点项目上考核排名第一的单位，由市政府分别授予服务中小企业、服务三农和服务重点项目建设先进单位称号，并予以表彰奖励。
3. 按照考核结果从单位领导班子成员或部门负责人中评选出年度“服务经济发展金融工作先进个人”，评选先进个人的比例按被考核单位的20%确定。
4. 对全市金融机构中工作成绩特别突出的单位，市政府授予“金融贡献奖”，进行通报表彰。

（一）市政府对金融机构服务地方经济社会发展情况的先进单位进行通报表彰，同时每年将考核评价结果通报其上级主管单位。

（二）市政府安排专项奖励资金，对受表彰的金融机构和金融工作先进个人给予奖励，具体奖励标准由市金融办商市财政局后，报市政府研究决定。

（三）对受表彰的金融机构优先获得高比重财政资金存款和市内重大优势项目的融资优先权；享受市政府提供的金融方面有关优惠政策。按照市人民政府办公室《关于印发市市级财政专项资金存放商业银行管理改革实施方案》，受表彰的商业银行作为确定财政资金存款存放比例的重要依据。

（四）考核结果作为有关部门和机构征询市政府对金融机构负责人评价意见的重要依据。

金融机构考核评价工作每年进行一次。各有关单位在每年1月20日（节假日顺延）前，报送有关经营数据和服务地方经济发展工作总结，考核评价工作由市金融办负责组织实施。

## 金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇八

1、继续做好日常监管。健全非现场监管和现场检查相结合的日常监管制度，强化对监管对象业务运作、经营管理及问题整改等情况的督促和检查，完善高管约谈制度，不断提高地方金融监管的有效性。同时，继续充分发挥会计师事务所在专业审计方面的积极作用，做细做精每年两次外部审计，为监管工作提供监测依据。

2、做好省市年审和分类评级。按照省市金融办的要求，每年按期对监管对象开展年审和分类评级，及时上报年审数据和结果，对监管对象出现的重大事项及时上报和备案。

3、建立专业的监管队伍。不断提升金融监管人员的工作水平和业务素质，通过建立完善学习制度、参加培训专业学习等有效方式，建设一支业务精、能力强、素质高的地方金融监管队伍。

1、强化对后备上市企业的引导和培育。组织企业到先进地区考察学习上市工作，提高对企业上市的认识。聘请专家和有关中介机构定期进行企业上市知识培训，结合企业实际情况指导上市工作。积极向企业宣传区上市扶持优惠政策，支持和鼓励有条件的企业把握上市机遇，做大做强。

2、做好“新三板”宣传和服务。加强对“新三板”上市后备资源库企业的宣传，及时传达“新三板”的有关信息及政策，提高企业在“新三板”挂牌的积极性，并对计划在“新三板”挂牌的企业，重点关注和予以服务，协助其尽快实现股权融资。

1、继续提升服务水平。巩固区现有的金融格局，不断提升服务水平、优化金融环境。针对新落户区的金融机构，结合需求继续做好选址、申请政策等具体服务，为金融机构、金融人才留在发展提供支持保障。加强与财政、城建、城管、园林、民政、教育等部门的沟通合作，不断完善一条龙、一体化、一站式服务，打造积极完备的综合服务模式。

2、搭建互动交流平台。积极联系企业和金融机构，开展金融机构与现代服务业企业及中小企业对接会、人才对接会、金融形势研讨会、金融风险防控合作论坛等，为金融机构之间、金融机构与企业之间提供交流合作，畅通沟通渠道，搭建互动交流平台。

1、扎实开展“平安金融”建设。按照省、市、区的工作部署，联合有关部门认真开展地方金融风险排查和风险防范工作，推动建立跨行业、跨部门的金融风险防范处置工作机制。配合公安、工商等部门，加大对非法集资、非法揽储、金融诈骗等违法犯罪活动的查处打击力度，组织开展“非法集资风险专项排查”、“涉嫌非法集资广告咨询信息排查清理”等专项排查活动。

2、积极开展打非宣传活动。结合上级部门要求，组织打非成员单位结合职能责任积极开展各类打非宣传，通过采取形式多样、内容丰富的宣传教育活动，提升社会公众的风险防范意识，切实维护辖区金融稳定。同时，围绕每年的宣传教育主题，积极开展好5月份的打击非法集资宣传月活动。

## 5. 金融行业工作计划

### **金融客服工作计划书 金融客服工作计划篇九**

在上级主管部门的正确领导下，以党的十九大精神为指导，以做好新型农村合作医疗及城市居民医保工作为目标，以维护健康，关爱生命，全心全意为人民服务为科室宗旨，为把

我科建设成为民众信赖、医院放心、医德高尚、医术高超的科室迈出坚实的步伐。

## 1. 医疗质量

要在巩固前两年急诊管理年活动成果的基础上，结合等级医院复审整改工作，围绕“质量、安全、服务、价格”，狠抓建设。要进一步加强急诊急救专业队伍的设置，进行急诊医学知识的学习，了解急诊急救在当前社会的重要性，稳进急诊急救队伍。完善急诊、入院、手术“绿色通道”使急诊服务及时、安全、便捷、有效。完善24小时急诊服务目录、急诊工作流程、管理文件资料、对各支持系统服务的规范。协调临床各科对急诊工作的配合。对大批量病员有分类管理的程序。立足使急诊留观病人于24小时内诊断明确、病情稳定后安全入院。加强上级医师急救指导，加强三级会诊，加强与其他专科的协作配合，使急诊危重患者的抢救成功率提高到98%以上。

## 2. 质量管理。

很抓“三基三严”，加强病史询问及规范查体、大病历规范书写、抗生素合理使用等专项培训力度。认真执行首诊负责制、交x制度、危重病人抢救制度、各级各类人员职责、依据病情优先获得诊疗程序。加强运行病历的考评，重点检查与医疗质量和患者安全相关的内容，完善定期检查、考评、反馈、总结的质控制度，坚持一周一小查，一月一大查，对环节管理、疑难病历讨论、三级医师查房对病情变化的处理意见要重点监控，促进基础质量持续改进和提高。