

2023年银行案件管理工作报告 银行案件工作总结(优秀10篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来看看吧。

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇一

一、基本情况

xx年年以来，支行党委高度重视案件防控工作，充分依靠员工的智慧和力量，集思广益，结合实际工作查找问题，重点对各项规章制度进行梳理，查缺补漏、剔旧补新，使制度与实际工作相符；对内管内控、工作落实和业务流程等层面存在屡查屡犯的问题进行认真分析梳理，分类汇总，通过查找基础管理工作中深层次的问题和漏洞，剖析根源，制定方案及时整改。

1. 年初全行员工签订案件防控责任书1194份，（支行行长与分管行长签订案件防控责任书、分管副行长与部门、机构网点负责人签订、部门负责人与员工签订案件防控责任书）实行分管责任，使案件防控责任到人，不留死角。
2. 认真落实《关于在全省建行开展员工不良行为排查工作》建鄂函[xx年]231号的通知精神，在支行开展了全方位对员工不良行排查工作，以提高员工防范道德风险和业务操作风险的能力，对员工不良行为排查率为100%。
3. 认真传达案件防控工作动态及上级文件，根据支行机构网点分散特点□xx年年采用电子邮件方式转发案件防控工作动态及上级等文件，以部门、机构网点为单位组织员工学习传达，

提高了全体员工案件防控意识。

4. 条线管理部门深入机构网点搞好案件防控及整改，促进整改工作落实。为了加强基层机构关键环节操作风险管理，进一步完善风险控制体系，全面提高网点工作效率和抵御风险能力，防止出现因“管理疲劳”产生的操作风险和案件，条线部门、机构网点负责人加强积分管理工作，对违规行为员工现场积分□xx年年至今全行员工违规行为137人次，共积分201分。

二、案件防控具体做法

认真贯彻落实省分行《关于在全省建行开展员工不良行为排查工作的通知》（建鄂函[xx年]231号）文件精神，我行结合实际，全行范围内开展了全方位、多层次对员工不良行为的排查工作。

（一）高度重视，周密部署，扎实落实

班子高度重视，先后召开专题会、推进会、督导会，对总行和省分行案件防控视频会精神的落实工作进行明确部署和严格要求，不等不靠，提早下手。成立了由蒋勇行长任组长、办公室、人力资源部、监察合规部等部门负责人组成的排查领导小组，并对排查工作做出安排部署。要求各部门、网点负责人必须本着对建行事业、对员工和对自己高度负责的态度，率先垂范，以身作则，认真扎实地抓好排查工作，有针对性地加强思想工作，严以律己，自觉抵制、检举和纠正违反总行九项禁止性规定的行为，做到突出重点、整体推进。

（二）明确责任，各尽其职，各负其责

“一把手”负总责，亲自过问、主动协调、直接参与；在此基础上，逐一分解细化整改措施，逐项明确牵头、协办和督

办部门，各部室加强沟通，充分信息共享，形成了各部室齐抓共管、全部整体联动的格局。截至目前，各项措施已经全部启动，有效地遏制各类案件和重大违纪违规问题的发生。

（三）筑防火墙，注重预防，适时预警

认真开展专项排查，加强员工行为管控，先后开展重要岗位员工不良行为排查，员工挪用信贷资金进入股市专项行为排查，排除隐患；组织开展典型案例警示教育，警示全员珍惜拥有、珍爱职业生命，深入开展“员工行为九项禁止性规定”，要求各部室负责人带头学，结合本职工作深入学，做到人人知晓，入脑入心，进一步增强员工合规经营、按章办事的自觉性。一是紧密结合支行实际，注重工作措施的针对性，重视工作方法的有效性，抓住自查、互查、民主测评和综合考评三个阶段，合理安排各阶段工作进度。并在排查过程中注重“三个延伸”，即：在时间上向八小时外延伸，在思想上向可能产生道德风险的行为表现方面延伸，在业务上向操作细节上延伸，做到排查工作深入、彻底。

二是首先采取全行员工自查、互查的方式，然后排查工作组分成两个小组深入到部门、网点听取负责人对每位员工的思想、工作、生活、家庭等方面的综合评价，并组织员工对本部门、网点负责人进行民主测评。部门、网点平常也较注重员工的思想状况，与他们交心谈心，沟通思想，同时，在工作上帮助他们，生活上关心他们，为员工排忧解难，使员工感到支行集体这个大家庭的温暖。

三是重点突出排查网点负责人、客户经理及其他重要岗位人员、前台操作人员。着重抓好防范挪用资金购买股票、彩票、参与赌博、炒期货、炒卖房屋、经商办企业以及利用职务之便、工作之便收受贿赂、向客户索要财物、好处费等问题。4月下旬至5月份，全行排查613人，排查面达到100%。收回排查表3846份，其中自查表613份、互查表2764份，民主测评表469份。通过这次排查，使全行员工提高了思想认识，自觉

做到有章必循，违章必纠，增强了员工防范道德风险的能力。在这次员工不良行为排查工作中，未发现不良行为的员工。

这次员工不良行为排查工作，大多数网点、部门负责人能认真组织员工学习上级行的文件精神，严格按通知要求分阶段进行不良行为的排查工作，对照排查内容及禁止性规定逐条自查、互查。排查期间，支行按要求设立排查（举报）信箱，明确双人负责，并公布排查（举报）电话及联系人。排查工作的进行，加强和规范了员工行为，提高了员工防范道德风险和业务操作风险的能力。当然，也存在极个别网点负责人由于业务工作繁忙，对排查工作没有足够重视，没有处理好业务发展与不良行为排查工作的关系，思想认识不足，在组织员工学习、传达上级行文件精神上，没有做好记录，排查表、互查表上交不及时等问题，影响了支行汇总统计工作。今后，我们将此项工作常抓不懈，逐步建立防范道德风险和业务操作风险的长效机制，为支行各项业务快速发展打下坚实的基础。

（四）及时用电子邮件方式转发案件防控工作动态及上级文件精神 要求部门、机构网点负责人认真组织员工学习传达，并做好学习记录，根据下发文件条线部门深入机构网点进行抽查传达文件学习情况，了解员工学习文件贯彻落实情况，进行督促指导，提高员工案件防控意识。

三、关键风险点监控检查情况

为了加强基层机构关键环节操作风险管理，进一步完善风险控制体系，全面提高网点工作效率和抵御风险能力，防止出现因“管理疲劳”产生的操作风险和案件，根据《关于监控检查基层机构关键风险点的通知》（建总函[xx年]132号）、

《关于加强基层机构关键风险点监控检查工作有关事项的通知》（建总函[xx年]590号）文件要求，在现有业务经营管理部门加强内控管理的同时，支行建立了专、兼职风险经理对基层机构关键风险点监控检查制度。几个月以来，基层机构关

键风险点再监督工作得到了支行领导高度重视，配备了监控人员，落实了监控职责，实施了监控检查，已经积累了一定的工作经验，也发现了一些问题，检查发现的问题已得到积极整改，风险监控工作取得较好的成绩，但工作中也还存在一些问题和不足。

支行从3月中旬开始，按照总行要求的检查频率、13个风险点的监控检查内容，历时7个月对全行44个网点、294名柜员进行了基层机构关键风险点监控检查，被检查柜员总人次为7730人次，被检查营业网点总次数为2133次。支行风险管理部在营业网点兼职风险经理监控检查的基础上，还重点监控检查了44个营业网点。全行共检查发现问题27个（其中超库限16个，监控有死角9个，重空保管不合规1个，印章保管不合规1个），截至9月底对检查发现问题已整改27个，整改率达100%，同时对监控检查发现问题的有关责任人进行了违规行为积分处罚。至此监控检查发现问题逐月减少，基层机构关键操作风险点防范意识和操作风险管理工作得到有效提高。

监控检查采取的主要措施：

1. 我行每月初组织44个网点的基层风险经理对基层机构关键风险点进行一次交叉检查，月底组组织各基层风险经理再进行一次自查。
2. 风险管理部专职风险经理对各基层网点进行不定期突击检查。对发现问题的网点现场签发《基层机构关键风险点监控检查发现问题通知书》，要求3个工作日内由问题网点将整改结果回复风险管理部，同时抄送业务归口管理部门，协同监察合规部实行条线配合、跟踪整改；对无法整改或不是人为原因造成的违规，由问题网点书写情况说明，同时递交业务归口管理部门确认情况属实后，由业务归口管理部门和经营部门共同整改。

四、个金部案件防控工作做法及具体措施

为贯彻落实总行、省分行案件防控及整改的相关要求，支行个金部及相关部门制定了《关于印发的通知》《江岸关于协助有权机关查询、冻结、扣划单位或个人存款有关事项的通知》《关于印发的通知》、《关于印发的通知》和《关于印发的通知》。

同时根据检查情况制定了《×××××支行营业网点柜员交易主管工作质量考核办法》和《建行湖北省分行×××××支行柜面人员服务考核及星级评定办法》。

支行在制定相关规定的同时，也进一步加强检查力度，每月由支行督导人员检查一次，检查覆盖面达到100%；并组织各网点柜员（会计）主管每月进行交叉检查。在检查过程中，对业务操作熟练、制度执行规范的柜员和网点进行表扬奖励；对督导发现的问题进行通报批评，并实行积分处罚。通过对支行网点每月二次的现场检查，有效的减少了网点差错，规范了网点的操作，降低了风险。

五、财会部案件防范工作采取的具体措施

1. 加强集中采购管理，进一步规范采购行为，降低采购成本

根据支行实际，制定了《×××××支行集中采购管理办法》，把全面推行集中采购作为节约采购成本、提高采购质量、促进业务发展的一项重要工作来抓，从采购程序、采购范围、采购方式等三个方面进一步规范集中采购行为。采购程序上，进一步细化和完善集中采购操作流程，明确相关部门之间的职责分工，严格监控集中采购环节，提高采购透明度和效率。逐步建立从业务部门提出需求、落实指标到集体决定的规范化集中采购程序。采购方式上，根据采购项目的不同特点，通过询价采购、竞争性谈判等多种采购方式。集中采购的推行有效降低了我行的采购成本，1-9月份，我部先

后对12个项目进行了集中采购，集中采购金额达1000万元，节约采购成本达100万元。

2. 夯实会计管理基础，切实防范风险

一是夯实基础，梳理风险控制措施。以“提高效率、杜绝真空、信息共享、避免重复”为目标，对事前、事中和事后各环节的控制职责、措施、方法进行梳理。针对两行制度理解和执行中的差异，制订了大额现金支付报备流程、单位账户管理流程、同城票据小清算业务流程、资金调度业务流程、教育储蓄税务上报业务流程、现金单证配送业务流程、应急、查询、错账报调业务流程、单位对帐业务流程、****上交流程等11个业务统一文件，及时解决了网点制度执行中的难题。

二是加强配合，做好会计检查组织工作。按照会计管理和营运管理体制改革及公私分离相关文件的要求，营业网点的管理职责分属于会计部、个人金融部等不同部门，会计部门作为会计检查工作的牵头管理部门，针对营业网点管理操作风险的关键环节，我部组织相关部门对现金尾箱、重要单证、印章、印鉴卡、柜员管理、业务授权、大额支付等重要部位进行了检查，通过检查，理清了薄弱环节，对差错和违规行为下达了整改通知，加强了风险管理控制，及时稳定了前台业务运行安全。

三是加强现金管理，杜绝风险隐患。严格控制库存限额。结合网点现金收付额、周边网点现金备付以及atm(cdm)的设备的具体情况核定现金库存。将原网点现金库存支行按年度核定一次改为每季度核定，大大提高了对网点现金库存调整需求的反应速度，适应业务发展。同时，对以往未涉及的外币库存进行核定，实现了全现金核定管理。以上工作的改进，特别是部分网点执行零外币库存，要求各网点改进现有现金管理思路，做好现金备付计划预测，严格执行现金预约制度，提高现金使用效率。开展上门收款业务清查，研究上门收款业务集中管理工作，解决该业务风险大、监控难的问题。按

照支行现金管理集中的要求，将分散在各行的上门收现业务整中到支行营业部，成立专班负责管理，最大限度降低操作风险。

六、安全保卫部案件防控工作做法及具体措施

1. 认真做好营业网点安全检查工作 为规范两行合并后的安全保卫工作，安全保卫部迅速制定《营业网点安全管理规章制度》，进一步明确营业网点安全检查制度及检查内容，切实贯彻“谁检查、谁负责”的原则，督促营业网点负责人和安全员按照营业场所安全管理检查内容40条进行逐条对照检查，并认真做好检查记录。同时，安全保卫部指派专门的保卫人员，加大对营业网点的夜间巡查力度，明确每周不低于两次的夜间巡查，每月网点夜间巡查覆盖面达100%。

2. 狠抓对存在问题的整改落实和积分管理工作

安全检查是做好安全防范、案件防控的重要手段。通过安全检查及时发现问题、消除隐患，其落脚点就是放在对存在问题的督促整改上，及时堵塞管理和操作中的漏洞，增强安全系数，杜绝案件的发生。截止三季度，安全保卫部共发现和制止违规行为88起，发现整改安全隐患39起，下达违规行为整改通知单28份，同时对照《营业网点安全保卫违规积分标准》对9个营业网点及个人作出积分处理，从而从根本上扭转了重查处、轻整改的工作倾向，也进一步提高了营业网点对安全防范及案件防控工作的重视程度，规范了员工的安全防范操作行为，收到了良好的效果。

安全保卫部通过对营业网点监控录像的随机回放检查，一方面促进网点对技防设备的清洁、维护保养，一方面通过对监控资料回放调阅，复制拷贝发现日常安全管理工作的薄弱环节和不规范行为，有针对性的加以指导、整改，防患于未然，杜绝操作风险的形成和案件的发生。

4. 整理制定×××××建行安全保卫突发事件应急处置预案

随着我行押运工作社会化改革，运钞车辆及接、送现（重空）工作是银行押运安全工作中风险较为突出，而且最容易疏忽的一项工作。针对两行合并后，押运工作量成倍上升的工作状况，我行安全保卫部抓紧与押运公司的衔接配合，进一步规范网点接、送现（重空）、上门收款及运钞车辆调度管理工作，细化工作流程，加大对押运队伍的学习教育，改善工作生活条件，促进守押人员的工作责任心，从物质保障和思想防线两方面切实抓好案件防控工作。

案件防控工作是一项长期、艰巨的任务，我行安全保卫部将进一步查找安全管理工作中的薄弱环节，进一步细化防范管理手段，加大工作力度和深度，切实做好防范案件和风险，为我行各项业务工作的持续开展保驾护航。

七、下一步工作开展计划

1. 进一步提高认识，确保案件防控工作取得实效。支行要求各基层网点充分认识开展关键风险点监控检查工作的重要性，切实落实监控检查职责，防止“检查走过场”和“检查疲劳”，确保监控检查工作取得实效。

2. 加大监控检查发现问题的整改落实工作力度，确保检查发现问题得到有效整改。对于监控检查发现的问题，按照有关规定落实整改，并做到举一反三，杜绝屡查屡犯。对检查发现的问题，要求各网点要高度重视，认真对待。网点负责人要作为整改第一责任人，针对《基层机构关键风险点监控检查发现问题通知书》提出的问题做好整改工作。各条线管理部门加强与网点、业务主管部门的信息沟通。及时将检查发现的问题向有关部门进行反馈，起到督促整改，促进业务管理再上台阶。对发现问题多、频率高、问题突出的关键风险点要在督促相关网点进行整改的同时，采取措施，研究解决当前在业务管理中存在的问题，制订相关办法，避免因管理

不到位导致违规行为的发生。

3. 加强业务学习，进一步提高案件防控水平。总行已于6月29日下发了关于对《中国建设银行案件防控及整改方案》落实情况开展效能监察的指导意见（建总函[xx年]145号）文件，支行将组织监控检查人员认真学习文件，全面掌握文件内容，并按总行、省分行案件防控指导意见结合支行实际抓好工作落实。4. 进一步提高工作实效和质量。坚决克服“管理疲劳”、“见怪不怪”的现象，对发现的问题引起高度重视，坚决杜绝发现问题不报告的情况发生。建立快速反映机制，对重大问题应第一时间上报支行。进一步加强案件防控信息数据上报的质量和及时性，杜绝统计信息不完整、不准确的情况，提高工作质量，保证信息的真实性和准确性。

更多范文，敬请登陆！

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇二

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《xxxx银行客户投诉管理办法》《xxxx客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务能力大幅提高。

三、推进新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行955xx码号及短消息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因955xx码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

五、其他工作

1. 合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。
2. 推进与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省联通公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

2016年客服工作总结与2016年工作计划

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行**中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素

质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

3银行客服工作总结

20**年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下□xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品一一汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，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，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，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。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，

还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

接触客服工作已经近5年的时间了，我在支行只实习过半个月就来到客服工作，刚刚成立的客服对于业务一点都不熟悉，我们都在逐渐学习，一点点摸索，到今天已经走向正轨。工作中遇到过很多投诉，大部分还是与银行的工作人员态度有关，顾客就是上帝，我认为如果服务态度提高了，即使在工作方面有些系统上的不足导致的问题也是可以化解的，一个真诚的微笑可以融化人心，我相信顾客也应该是理解的。

对于日常接电话中遇到的较多问题进行简单的总结，如下：

1：电话银行语音播报系统不稳定，有很多客户输入卡号后提示输入错误，有时一个数字一个数字慢慢按就可以进入，给

客户带来不便。

2: 电话银行不能人工口头挂失，导致客户在不知道卡号和开户行的情况下无法第一时间进行口头挂失，对客户的账户没有保障，不安全。

3: 客户通过电话询问问题后要求转接到自助语音播报，但目前电话银行系统无法转接，给客户造成不便。

4: 网银中通知存款在网上只能存不能转取，没起到网银方便快捷的功能，给客户带来麻烦，建议若暂时不能使用对客户进行通知或暂停该业务。

5: 代缴汽车罚没款和社会保险业务系统不稳定，有交不了的情况，还有部分支行以系统故障为由不办理该业务。

6: 宅易贷做了很多广告宣传的，但大部分支行都无法办理，且要求不统一。该业务咨询的客户很多，如贷款额度等问提需由信贷部门解答，但客户反映很多支行都表示没有该业务。

7: 我行出售理财是以日切时间为准，部分支行在晚上就帮事先预约购买理财的客户购买理财，有开售当天早上银行刚开始营业就买不到的情况，给客户带来不满。

8: 我行有新业务上线时客服得到信息不及时，无法为客户提供详细介绍。

在日常接听电话中还有些问题得到了及时的解决，可能还有些问题没有及时想到，我会在日后留心收集，积极反馈。

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，

我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效率。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

一、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他

领域的相关知识。

二、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

三、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇三

——一个贷总量继续持续增长，业务进展比较平稳。12月末，我行个人贷款余额为150000万元，较年初增加30000万元。其中非农个贷余额90000万元，较年初增加20000万元，计划完成率67%，计划完成率居全市第三位，增量排名第四；农户贷款余额60000万元，较年初增加10000万元。

——非住房贷款增速加快，房抵贷、平保贷业务发展迅猛。个人住房贷款余额60000万元，较年初增加10000万元，增量全市排名第四位，其中一手房较年初增加50000万元；非住房贷款余额30000万元，较年初增加20000万元，增量及计划完成率均全市排名第二位。非住房贷款中房抵贷业务较年初增加10000万元。

——各网点个贷业务发展参差不齐，差距很大□20xx年，**路分理处新增贷款5000万元，计划完成率185%。北京路、天津路个贷增量超过3000万元，计划完成率超75%，分列二、三位。另外，上海路一手房贷款增量1300余万元，数据较为客观。以上网点为我行个贷计划完成做出了较大贡献。但也有部分网点个贷业务迟迟打不开局面，业务发展一直在低位徘徊，在剩下的不多时间内需要抓紧时间，将业务数据往上提一提。

我行的个贷业务虽然总体发展势头良好，但以下几个方面仍

存在一些问题。

首先是一手楼贷款业务发展速度放缓，潜力不足。造成此问题原因主要是近期楼市遇冷，整体潜在客户数量下降。据房管局数据，四季度一手房交易持续萎缩，前三周全市一手楼仅成交6000套。因为我行申请的利率优惠政策迟迟未批，而其他行陆续实行利率优惠政策，对客户吸引力加大，我行同业竞争力下降，流失部分客户，业务发展略微放缓。我行近期又同市行多次沟通，预计本月末可增加2-3个优惠利率楼盘。

其次是汽车分期业务发展陷入停滞。近期我行因汽车分期客户逾期问题，我行与担保公司沟通出现一些小问题，8月份一个月内汽车分期业务量为零，发展陷于停滞状态。而他行等汽车分期业务优惠力度明显加强，我行竞争优势不大。近日我们将积极与各大等担保公司沟通，宣传我行产品优势，争取在车展期间将汽车分期业务发展速度再提起来。

1、统一思想，调动大家的业务发展主动性。

协调同事间的关系，将各种消极思想消灭在萌芽状态。再者部分同事风险防范意识出现偏差。例如我行的保证类贷款等业务发展速度缓慢，其中很大原因是经办客户经理认为无抵押业务风险太高，不愿承担风险。诚然，办理保证担保信贷业务是对我行信贷结构优化有些不利影响，但只要合规操作，调查严谨，办理此类业务风险是可控的，而且从业务发展、创造利润等多角度分析还是很有必要发展的。另外，利用眼下支行的非住房贷款奖励政策，进一步调动员工的营销积极性。

2、强调业务合规操作，全面控制风险。

不良贷款清收工作仍然是下一步工作的重点，截至8月末，我行个贷不良余额为234万元，较6月末新增平保贷不良2笔，金额2.7万元。我行已于保险公司多次沟通，确保9月末之前无

逾期。张三、李四等不良住房贷款将在本月内起诉，争取在最短的时间内将这两笔本年度新增不良收回。另外，近期将对汽车分期业务保证金账户进行自查，确保担保公司保证金足额到位，避免客户逾期时产生纠纷。

3、加强与合作机构的协作，拓展客户源

本月将抽时间走访各个担保公司、开发商，加强合作交流，进一步宣传我行各种产品的优势，加大与他行的竞争力度，争取在源头上就将客户留着我行。另外，注重收集他行同类产品的信息，进行各方面综合比较，在营销客户时做到有的放矢，加强客户的认同感。

4、加大贷记卡等短板业务的营销力度

再提交200份，力争尽早完成营销计划。

5、逐步开展个贷“三清”等工作，按时完成任务

按照上级行要求，我行目前有8000笔一手房业务须加紧督促房地产开发商办理房产证，将一手房抵押方式由预抵押变更为正式抵押。另外个贷客户及其联系人的三电话两地址数据确认和抵押物重估值工作也要逐步开展，确保在市行规定时间内完成任务。

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇四

（一）管理机制。经查xx银行做到分管前台部门（授信经营部门）的高管同分管中后台部门（授信管理部门、风险管理部门等）的高管分离。授信管理部门为信贷管理部，配置有xx名独立审查人，负责各网点的授信调查工作。三条线人员岗位已经设置为互斥；不在既客户经理，又是审查经理（独立审查人）或基层社有权签批人的情况。

（二）审批授权□xx银行不在在超授权审批授信、化整为零规避审批权限审批授信等情况，纸质授权书的内容及金额是否与信贷管理系统中的控制保持一致。

（三）岗位履职□xx银行审查经理（独立审查人）能做到保持独立性，能够做到独立发表审查意见不受任何人干预；召开贷审会时，贷审会主任在末位发言，不对各位参会委员进行引导，不把自己的表决结果先告知各位委员，并当场宣布表决结果；有权签批人能遵循对审查经理（独立审查人）或贷审会已否决的授信事项；客户经理能遵循授信提用条件未落实或条件发生变更未重新审批的，不得提用授信；基层行社审批权限内的额度提用，经过信贷部的审查经理（独立审查人）或风险部的风险经理进行审核，超基层行审批权限的额度提用，由风险部负责审核。

（一）呆帐核销□xx银行呆帐核销工作严格执行财政部《金融企业呆帐核销管理办法》及省联社相关管理制度，并制订有xxx呆帐核销管理实施办法。

（二）以物抵债方面□xx银行抵债资产余额xxx万元，经查不存在存在故意通过以物抵债而放弃现金回收贷款债权的权利、是否存在抵债资产抵入价格虚高，抵入价格与当时同区域、同类型资产价格相比存在较大偏离等情况，我社抵债资产指定专人（部门）负责管理，进行保管或经营，并明确职责，每月进行账实核对，确保账实相符，物品完好无损，抵债资产的接收、管理和处置各环节均按规定做好账务处理。

（三）批量转让方面□xx银行进行不良资产批量转让，涉及xx户xx笔金额xx万元，转让资产符合不良资产认定标准，无按规定不得转让的信贷资产。

xx银行制订了□xxx不良资产批量转让管理办法（试行□□□□xx信贷资产转让卖方尽职调查工作实施细则x□并成立了尽调、

估值、竞价及批量转让工作领导小组。资产估值进行了内外部评估；并经xx银行集体审议，报上级银行批准后进行转让。资产受让方经公开竞价后产生，本次转让流程、程序符合符合财政部、银监会相关管理办法的规定，转让资产、相关债权债务档案资产已经实质性转至资产受让方。

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇五

一、思想觉悟方面能够意识到监控工作是一种荣耀更是一种责任，所以在工作中认真遵守岗位纪律，严格执行上级制定的各项规章制度，忠于职守，以严谨的工作态度和饱满的精神状态来完成日常工作任务和领导交办的任务。

二、业务素质方面1、基本上能领会领导意图，能把领导的指示快速准确地传达到各收费站或其他部门，同时也能及时地把当班中发生的一些异常情况或自己不能解决的问题汇报给领导。

2、上班时专心注视着监控屏幕，发现收费员有不规范行为时及时提醒纠正；在汛期时有意识地去密切观察过往的船只。

发现收费站广场或桥梁航道镜头中出现异常情况时，及时推拉镜头跟踪观察，并判断是否该向领导报告。

3、积极学习、了解监控设备和监控系统的各项功能，熟练掌握操作方式方法。在上级领导来检查时能独立进行全面操作演示；协助相关部门如公安局查询图像，回放、下载、复制视频资料；给技术员提供正确的故障情况□ip地址；按班长要求编制本室监控员排班表；查询收费数据报规划部等。

4、认真执行交接班制度和当班记录制度，能如实详细记录当班中发生的事情的时间、地点、过程和处理结果。

三、团结协作方面和所有同事关系融洽，能互相帮助互相学

习，不搬弄是非，不挑拨离间。

四、环境卫生方面自觉维护监控室内的卫生，上零时班时主动搞清洁卫生，保持良好的工作秩序和工作环境。

一、语言表达能力差。因为本人的母语是壮语，而粤语和普通话水平略低，所以在给领导汇报工作时会出现语言不够流利顺畅、不够简单明了的情况。

二、惧怕流言蜚语。本人在开始时比较认真严格地纠正一些收费员的'不规范行为，后来听到一些议论后就开始犹豫和担心，不敢更大胆地展开工作。

三、自信心不足。在上级领导面前过于紧张，不能更好地展现自己的工作能力。

四、在业务技能方面还缺乏系统的学习，不敢大胆地提出自己的疑问。

针对以上情况，本人今后在工作中会更努力加强业务素质和文化知识的学习，从而提高自己的语言表达能力；坚持原则，不怕任何外界压力，认真履行自己的职责；增强自信心，学习别人的经验，做到从容、自如回答领导的提问。争取做一个合格的、优秀的监控员，让领导放心，让监控对象满意！同时在此建议领导在条件允许的情况下，能给我们监控员进行一些系统的培训、学习的机会，让我们共同努力把我们的监控中心打造成设备一流、技术一流、人员一流的先进集体，更好地为公司服务，为我市的交通运输发展做出更大的贡献！！

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇六

第一季度报告

廊坊银监分局：

一、高度重视，明确职责

牢固树立案件防控“一把手”负责制和第一责任人的观念，明确机构自身是防范和查处案件的主体；维护机构声誉，确保机构资金资产和员工生命安全，主动履行机构董事会和高管层责任。要建立主动、自觉防范案件机制，高度重视和密切关注新形势、新环境下银行案件风险新特点，做到主动防范；进一步增强全员案件防控意识，建立合规文化长效机制，使案件防控工作由被动处置转化为主动预防，力争实现“无案机构”。力让合规合法成为员工的自觉行为和习惯。各级管理者要自觉做合规合法的表率，严于律己，率先垂范。

二、强化案件责任追究

要按照责任到位、追究到位、惩诫到位、整改到位的原则强化案件查处，对已经发生的案件要组织强有力的力量，坚决予以查处。对于案件的内部问责，必须按照“一案四问”、“双线问责”和“上追两级”的要求，严肃追究有关责任人的经办责任、监督责任和领导责任，凡与案件有关的责任人，不论级别高低、资格大小一律依法依规严肃处理，对问责后不符合高管任职条件的人员，要依照高管人员办法取消其高管资格。对触犯刑律的责任人员，要坚决移交司法机关严肃处理。对在案件防控工作中，工作积极，主动暴露陈案并采取得力措施减少损失的，可不予处分；相反，对案件查处工作不力或有意隐瞒案件的，必须做到发现一起查处一起，决不姑息迁就。

三、加强长效机制建设

严格按照银监会和河北银监局关于操作风险管理的相关规定建立操作风险管理体系，加强对重点岗位、重点业务、重点人员、重点环节等主要风险点的监控，在信贷、财会、柜员管理、安全保卫以及员工管理等方面建立起一套完整、规范的操作风险管理制度，深化合规文化建设，构建合规管理的

长效机制。加强注重整改落实、强化教育培训、加大处罚力度、落实重点管控、强化内控建设。

四、做到“三个结合”

重点做好银监会统一安排部署的“防套取、防诈骗、防挪用”三项防控检查工作，做到“三个结合”：一要案件深度排查与强化案件防控相结合，在加大案件排查力度的同时做好案防机制建设。

二要强化监管约束与突出自我防控相结合，各机构要高度重视，真正承担起操作风险防控的责任和义务。

三要完善制度与增强执行能力相结合，在继续完善制度建设特别是强化问责制度的同时，抓住执行力这个关键，对合规风险实施“零容忍”。同时要加大对违法违规行为的处罚力度，坚决做到有责必问、违规必究、违法必移，毫不手软，绝不姑息迁就。

五、加强员工队伍建设，提高员工案防能力。员工既是案件的制造者，又是案件的防控者，员工的素质与金融机构的风险息息相关，没有大批高素质的金融人才，也就不可能有效地防范金融案件。农村中小金融机构的案防工作必须坚持以人为本的原则，积极加强员工队伍建设，提高案件防控能力。要根据目前的人均业务量而不是人均存贷款额合理确定人员编制，切实解决从业人员匮乏、岗位监督不到位的问题。要规范各级管理人员行为，确保按照规定的权限和程序行使管理权限，避免出现制度以外的权力和凌驾于制度之上的权力。指导管理人员树立正确的人生观、价值观和政绩观，树立“案件防控得力”就是政绩的观念，一手抓业务发展，一手抓案件防控，做到案件防控与业务发展两不误。加强员工的教育和培训：一是要抓好安全应急演练，认真做好防水、防火、防震、防盗、防劫等方面的工作，提高突发事件应对能力及自救和互救能力。

二是强化安全意识，采取多种形式对职工开展安全教育，增强自我保护和防范意外事故的意识；加强公车管理，严格执行单位车辆管理制度，加强对驾驶员的教育、管理，杜绝违章驾驶、超载超速、疲劳驾驶、酒后驾驶等行为。

三是要树立“以人为本”理念，注重缓解职工压力，关心职工工作生活，关注职工身心健康。

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇七

一、机电设备日常养护、维护以及机电施工工作

一年来，监控中心工作人员强化服务意识，及时解决中心机电设施设备日常出现的故障问题。为保障全线设施设备的稳定运行，机电管理人员除定期对全线的机电设施设备进行巡检外，还积极与相关业务部门联系沟通，建立机电设施故障快速反应机制。

及时对损坏的设施设备进行修复、更换、调试。今年七月份开始，机电工程正式施工，现在已基本上安装完毕。根据合同的要求，督促承包商对中心机电工程的收尾和完善工作，对一些存在缺陷的工程进行整改、完善。

(1) 设备日常的维修、维护。包括对外场摄像机、情报板、气象检测仪、车检器等设备进行每月10次维护、维修。

(2) 隧道所新增6路图象上传至监控中心。

(3) 与省厅有关部门联系，进一步完善监控系统软件。1(4) 对全体监控人员进行业务培训和考试，确保每位在岗人员业务熟练，更好的为广大车主提供服务。

(5) 新增9个摄像机。

(6) 工程施工及其它相关事宜。包括外场摄象机、车辆检测器、情报板、超速抓拍等监控设备的施工。

(1) 日常维护、维修。包括对讲机、车道显示器、称体、计重光幕、自动栏杆、读写器等设备进行每月一次的维护、维修。

(2) 日常全线ic卡调拨。

(3) 针对集装箱收费车辆收费标准改变的情况，与省厅有关部门联系，进行软件升级。

(4) 向通讯局申请安装卡箱初始化程序。

(5) 针对各收费站在使用收费设备和收费软件过程中存在的突出问题，制定《收费设备安全管理和日常维护制度》。

(6) 按建管处总体工作安排，对站的收费设施进行施工安排，现已施工完毕。

(1) 会议电视系统更换网线，检查各站会议电视音频线路。

(2) 外场紧急电话的维护。2(3) 对话务员两次业务培训、考试。

(4) 检查内部电话线路，安装4部内线电话。

(5) 通信系统施工及其它相关事宜。

(1) 日常维修、维护。包括各站顶棚照明灯、高杆灯、电缆烧毁，接续维修、高压进线柜高压避雷器烧毁，换新。

断路器损坏维修等。

(2) 隧道照明维护、维修、更换。经过一个多月努力，更换566套隧道灯，确保车辆安全通过隧道。

(3) 修复匝道收费站供电电缆。

(4) 负责给各收费站、隧道所及养护车辆加油、发电机添加防冻液以及设备日常保养。

(5) 供配电施工及其它相关事宜。

二、房建工作

1、高速公路房建工程竣工资料整理、竣工结算、竣工验收

(1) 对三个标段上报的竣工资料进行审核、整理并存档。

(2) 配合审计单位工作，核定各标段审减额及最终结算金额。

(3) 组织相关单位对高速公路房建工程进行工程验收并按规范要求填写各项资料。

2、房建专项工程：3(1)组织设计、建设“养护站”“北区餐厅和汽修厂”、两个专项工程，工期3个月，总建筑面积457.1m²。两项工程现均已交付使用。

(2) 为配合环保验收，建成集水池四座。

3、沿线各站、服务区保修及日常养护维修

(1) 督促施工单位对质保期内的质量缺陷进行保修。

(2) 超出质保期的，组织专业施工队进行维修。更换收费广场照明灯6次40个，灯头8个，电线40米，空开1个。

宿办楼灯泡40个、大小便冲洗阀5个、水嘴4个、门锁4把、玻璃3块。维修宿办楼内渗漏5处、铁艺围墙1处，浆砌排水沟1处、庭院灯1处，以及其它小修保养项目更换、调整若干。

(3)解决了站屋面防水破损、收费大棚渗漏问题。

sbs做卷材防水871.5m²，打封闭胶957.5米。

(4)对收费棚吊顶进行全面加固，计1392m²。

(5)与锅炉、水泵、太阳能、污水处理设备供应方签订维保协议，为运营工作提供了有力保障。

三、竣工验收工作绿化工程、房建工程、安全设施工程已进行了跟踪审计，积极与环保部门、水保部门联系，进行环境保护和水土保持验收工作。经过几个月调查、收集资料和监测数据等工作，环保验收已进入内审阶段，水保验收处在组织资料核对阶段。相关竣工资料齐全，准备进行竣工验收。机电工程的交工验收工作正在着手实施，建管处档案验收工作正在进行中。

四、互通标线和标志牌的设计、施工互通标线和标志已完成设计，标线和标志基础已施工完成，标志牌正在制作中，为下一步正常通车做好相关基础工作。

五、其它合同科工作

1、核实并结算中央隔离带、互通内侧绿化工程量

2、审核机电工程计量支付。

六、团总支及团支部工作在处领导的大力支持下，我们不断创新共青团工作思路，进一步规范、深化、完善团组织的政治、思想、作风建设，积极开展社会活动，组织广大团员去北京军事博物馆参观抗震救灾英雄事迹图片展，进行爱国主义教育，充分发挥了青年团员的先锋模范作用。

七、党支部工作在过去的一学年中，在党总支的领导下，坚

持学习“三个代表”重要思想，继续深入贯彻党的十七大精神，从思想上和党中央保持高度一致，落实科学发展观，全面贯彻执行党的方针，充分发挥党组织坚强战斗堡垒的作用，为创建和谐交通，为单位的建设作出了积极的贡献。今年党支部发展2名预备党员，确定一名入党积极分子。以创建“紫塞先锋”工程示范党支部为契机，进一步发挥党员模范先锋带头作用，提高职工的思想觉悟。

八、加强内业管理，完善各项规章制度1、完善会议、学习制度，积极创建学习型科室，切实提高科室人员的整体素质，结合机电管理的实际情况，通过组织科室人员定期召开会议，以集中学习的形式提高科室人员的业务水平和理论知识。

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇八

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。下面，小编为大家提供银行客服中心工作总结，欢迎参考！

年初，依据上级领导要求，结合客服中心实际情况，对各类业务发展进行了安排部署，在全体员工的辛勤努力下，圆满地完成了各项工作任务。

一、业务流程的梳理与优化

为全面提升客户体验，提高工作效率，加强客服中心业务规范化管理，防范操作风险，安排布置客服中心全体员工，结合新业务上线及业务变更重新梳理、制定客服中心各类业务受理流程。本人担任总行客户投诉管理流程优化项目总监，积极协调项目成员部门有序推进项目实施工作，配合服务转

型办公室客户流程优化项目进行了客户投诉、客户联动业务流程梳理，重新修订了《x银行客户投诉管理办法》、《客户服务联动管理办法》，并全面推行试点工作。

二、客服中心队伍建设

为完善客服中心组织架构，解决管理人员不足问题，满足我行各项业务需求，提高客服中心电话接通率，提升客户满意度，在行领导及人力资源部的大力支持下，客服中心于今年5月份启动了内部、外部人员的招聘工作。结合实际工作需要，客服中心制定了详细的岗前培训计划，为保证新聘座席人员业务的全面性及专业性，客服中心积极与总行人力、哈分事业保障部协调沟通，增设了特色业务经办行岗位实践学习环节，为提高客服中心整体业务水平打下了坚实基础。

持续加强座席人员业务培训，邀请总行各条线业务专家对新业务知识进行强化培训，上半年全员业务培训10余次，组织全员业务考试6次，座席人员业务能力大幅提高。

三、推进新一代客服中心项目

今年初，客服中心制定了拓宽服务渠道，探索建立电话银行远程柜员团队，打造集交易、服务和营销为一体的多元服务模式计划。在移动金融部领导的大力支持和全体员工的共同努力下，6月初顺利进行了在线客服、报表系统等上线测试工作，并结合测试反映的问题向科技部门提出了优化需求。客服中心报表系统上线，运营管理类报表可实现实时监测客服中心业务量、接通率、座席工作状态等数据信息，考勤报表、绩效考核报表为派遣制员工日常管理、绩效考核提供有效依据等。

四、码号年报与延期

依照国家工信部要求，客服中心于3月初进行955码号及短消

息服务接入代码的网上年报工作并顺利通过审核。因955码号及短消息服务使用期限将于7月末到期，为保证我行客服热线的正常使用，客服中心按工信部相关要求积极组织延期材料，进行网上提交审核申请，赴京提交书面资料，最终成功获批。

五、其他工作

1. 合理安排客服中心各岗位人员，明确职责，密切配合，日常运营工作有条不紊。节日期间遇突发事件迅速响应，与行领导、相关部门及各支行反馈协调，确保节日期间业务的畅通。

2. 推进与省联通公司合作协议签订事宜。为保证客服中心办公场地使用，积极与省联通公司协调沟通，对20xx年合作协议部分条款进行修订，顺利完成了合同的正式签订工作。

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里，有领导的关心与教诲，有同事的支持与帮助，有攻坚克难之后的喜悦与欣慰，也有惆怅彷徨之后的不悔抉择，我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁钻的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会

发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我.....这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效

益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

四、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

五、业务方面不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

六、素质方面养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

七、心理方面不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇九

xx银监办：

一．要求全体员工深刻领会各级管理部门的部署和要求，增强案件查防工作的紧迫感和责任感，把防范操作风险、强化案件专项治理同加强制度建设和深化股份制改革有机结合起来，把防范操作风险、强化案件专项治理和完成业务经营目标结合起来，把防范操作风险、强化案件专项治理同增强员工风险意识、提高员工整体素质结合起来，坚持从严治行，切实加强管理，有效遏制违法违规案件的发生，全面提升内控和风险管理水平。

二．按照案件治理和风险防范的基本原则、工作目标和工作要求，结合内控制度建设，在领导小组的统一安排下，采取集中与专项的形式积极开展自查自纠。主要内容是：业务规章制度的落实和执行情况，包括岗位组织控制、授权授信、信贷资产管理、财务会计管理、计算机系统管理。重点检查各项规章制度是否能够覆盖到所有业务领域、岗位和操作环节，各项业务是否制定了详细的操作规程和细则；各项规章制度是否得到有效贯彻，差错和事故是否能够得到及时纠正；岗位责任制是否明确并真正执行；库存现金、出入管理、库房管理、综合业务管理系统等方面的内控制度执行是否到位。同时对容易引发案件发生的关键岗位、重要岗位的人员及业务等进行重点检查，内容包括：银行与客户、行行往来以及内部业务台账与会计台账之间是否按要求及时对账；对未达账和差错处理是否有流程控制；是否严格执行印章、凭证、密押的分管与重要空白凭证领用、使用、作废制度，记帐、出纳、会计业务是否事前审查、事中复核、事后监督，严格规范重要岗位和敏感环节工作人员八小时内外的行为；

是否对可能发生的账外经营行为进行监控；业务岗和事后监督岗是否实施独立、交叉检查，是否对疑点和薄弱环节进行持续跟踪检查，是否对业务岗位进行有效监控。贷款是否按照规范化要求操作，大额贷款发放是否符合审批程序，是否超权限、或违规放款，抵押担保贷款的抵押是否足额及有变现能力并具有法律效力；担保人是否有经济实力，信贷档案是否符合规范。

三. 通过学习上级监管部门文件精神 and 通知要求，结合本单位的实际工作和岗位职责，我们对过去的工作进行一次全面的自查，通过对照规章制度岗位职责和安全保卫及各项内控制度，还存在一些不足和有待改进的地方，如学习不够深入、政治思想上侧重学习本单位的有关文件，对许多法律法规政策的学习不够深入，在业务上侧重于完成上级交给的任务指标，对政治学习不够深入等等。

工作小结：根据以上查找出来中存在的缺点和不足，在今后的工作中，我行将严格执行上级行的各项规章制度，加强自控体系建设，采取以下几个措施力抓案件专项治理工作：一是以人为本，领导班子树立内控制度建设重要性的正确认识，坚持以思想教育为主，从抓员工思想政治教育、法纪、法规教育、案件案例分析教育入手，结合实际有目的、有针对性地提高认识，牢固构筑一道坚固的思想防范长堤；二是强化员工法规制度教育，经常开展法纪教育学习，使他们知法、懂法、守法、遵规章、讲制度，提高法规意识，增强他们的防腐防变和自我控制能力，时刻保持清醒的头脑，使每个员工都知道在处理业务时的重要操作环节所应承担的责任；三是强化体制建设，必须建立起有力的内控监督体系，加强内控队伍建设，确保内控制度的执行，树立起强烈的案件防范意识。四是加大内控制度检查，做到不留死角。对内控制度要加大检查力度，采取定期不定期抽查，临时突击检查等多种方式，督促员工坚持制度，合规操作。这样不仅在思想上提高认识，高度重视，而且在实际工作中能遵守规章制度不违规。我们及时将上级的文件精神和要求及时传达到每位员

工，在每周一次的学习会上分级组织学习，要求员工切实做到思想上防范，警钟长鸣，利剑高悬。加强对操作风险的学习和理解，提高对案件治理工作的思想认识和自我约束，把风险消灭在萌芽之中。

xx银行xx支行

2012年4月5日

银行案件管理工作报告 银行案件工作总结篇十

20xx年以来，支行党委高度视案件防控工作，充分依靠员工的智慧和力量，集思广益，结合实际工作查找问题，重点对各项规章制度进行梳理，查缺补漏、剔旧补新，使制度与实际工作相符；对内管内控、工作落实和业务流程等层面存在屡查屡犯的问题进行认真分析梳理，分类汇总，通过查找基础管理工作中深层次的问题和漏洞，剖析根源，制定方案及时整改。

1. 年初全行员工签订案件防控责任书1194份，（支行行长与分管行长签订案件防控责任书、分管副行长与部门、机构网点负责人签订、部门负责人与员工签订案件防控责任书）实行分管责任，使案件防控责任到人，不留死角。
2. 认真落实《关于在全省建行开展员工不良行为排查工作》建鄂函[20xx]231号的通知精神，在支行开展了全方位对员工不良行排查工作，以提高员工防范道德风险和业务操作风险的能力，对员工不良行为排查率为100%。
3. 认真传达案件防控工作动态及上级文件，根据支行机构网点分散特点□20xx年采用电子邮件方式转发案件防控工作动态及上级等文件，以部门、机构网点为单位组织员工学习传达，提高了全体员工案件防控意识。

4. 条线管理部门深入机构网点搞好案件防控及整改，促进整改工作落实。为了加强基层机构关键环节操作风险管理，进一步完善风险控制体系，全面提高网点工作效率和抵御风险能力，防止出现因“管理疲劳”产生的操作风险和案件，条线部门、机构网点负责人加强积分管理工作，对违规行为员工现场积分。20xx年至今全行员工违规行为137人次，共积分201分。

认真贯彻落实省分行《关于在全省建行开展员工不良行为排查工作的通知》（建鄂函[20xx]231号）文件精神，我行结合实际，全行范围内开展了全方位、多层次对员工不良行为的排查工作。

（一）高度重视，周密部署，扎实落实

班子高度重视，先后召开专题会、推进会、督导会，对总行和省分行案件防控视频会精神的落实工作进行明确部署和严格要求，不等不靠，提早下手。成立了由蒋勇行长任组长、办公室、人力资源部、监察合规部等部门负责人组成的排查领导小组，并对排查工作做出安排部署。要求各部门、网点负责人必须本着对建行事业、对员工和对自己高度负责的态度，率先垂范，以身作则，认真扎实地抓好排查工作，有针对性地加强思想工作，严以律己，自觉抵制、检举和纠正违反总行九项禁止性规定的行为，做到突出重点、整体推进。

（二）明确责任，各尽其职，各负其责

“一把手”负总责，亲自过问、主动协调、直接参与；在此基础上，逐一分解细化整改措施，逐项明确牵头、协办和督办部门，各部室加强沟通，充分信息共享，形成了各部室齐抓共管、全部整体联动的格局。截至目前，各项措施已经全部启动，有效地遏制各类案件和重大违纪违规问题的发生。

（三）筑防火墙，注重预防，适时预警

认真开展专项排查，加强员工行为管控，先后开展重要岗位员工不良行为排查，员工挪用信贷资金进入股市专项行为排查，排除隐患；组织开展典型案例警示教育，警示全员珍惜拥有、珍爱职业生命，深入开展“员工行为九项禁止性规定”，要求各部室负责人带头学，结合本职工作深入学，做到人人知晓，入脑入心，进一步增强员工合规经营、按章办事的自觉性。

一是紧密结合支行实际，注重工作措施的针对性，重视工作方法的有效性，抓住自查、互查、民主测评和综合考评三个阶段，合理安排各阶段工作进度。并在排查过程中注重“三个延伸”，即：在时间上向八小时外延伸，在思想上向可能产生道德风险的行为表现方面延伸，在业务上向操作细节上延伸，做到排查工作深入、彻底。

二是首先采取全行员工自查、互查的方式，然后排查工作组分成两个小组深入到部门、网点听取负责人对每位员工的思想、工作、生活、家庭等方面的综合评价，并组织员工对本部门、网点负责人进行民主测评。部门、网点平常也较注重员工的思想状况，与他们交心谈心，沟通思想，同时，在工作上帮助他们，生活上关心他们，为员工排忧解难，使员工感到支行集体这个大家庭的温暖。

三是重点突出排查网点负责人、客户经理及其他重要岗位人员、前台操作人员。着重抓好防范挪用资金购买股票、彩票、参与赌博、炒期货、炒卖房屋、经商办企业以及利用职务之便、工作之便收受贿赂、向客户索要财物、好处费等问题。4月下旬至5月份，全行排查613人，排查面达到100%。收回排查表3846份，其中自查表613份、互查表2764份，民主测评表469份。通过这次排查，使全行员工提高了思想认识，自觉做到有章必循，违章必纠，增强了员工防范道德风险的能力。在这次员工不良行为排查工作中，未发现不良行为的员工。

这次员工不良行为排查工作，大多数网点、部门负责人能认真组织员工学习上级行的文件精神，严格按通知要求分阶段进行不良行为的排查工作，对照排查内容及禁止性规定逐条自查、互查。排查期间，支行按要求设立排查（举报）信箱，明确双人负责，并公布排查（举报）电话及联系人。排查工作的进行，加强和规范了员工行为，提高了员工防范道德风险和业务操作风险的能力。当然，也存在极个别网点负责人由于业务工作繁忙，对排查工作没有足够重视，没有正确处理业务发展与不良行为排查工作的关系，思想认识不足，在组织员工学习、传达上级行文件精神上，没有做好记录，排查表、互查表上交不及时等问题，影响了支行汇总统计工作。今后，我们将此项工作常抓不懈，逐步建立防范道德风险和业务操作风险的长效机制，为支行各项业务快速发展打下坚实的基础。

（四）及时用电子邮件方式转发案件防控工作动态及上级文件精神

要求部门、机构网点负责人认真组织员工学习传达，并做好学习记录，根据下发文件条线部门深入机构网点进行抽查传达文件学习情况，了解员工学习文件贯彻落实情况，进行督促指导，提高员工案件防控意识。

为了加强基层机构关键环节操作风险管理，进一步完善风险控制体系，全面提高网点工作效率和抵御风险能力，防止出现因“管理疲劳”产生的操作风险和案件，根据《关于监控检查基层机构关键风险点的通知》（建总函[20xx]132号）、

《关于加强基层机构关键风险点监控检查工作有关事项的通知》（建总函[20xx]590号）文件要求，在现有业务经营管理部门加强内控管理的同时，支行建立了专、兼职风险经理对基层机构关键风险点监控检查制度。几个月以来，基层机构关键风险点再监督工作得到了支行领导高度重视，配备了监控人员，落实了监控职责，实施了监控检查，已经积累了一定的工作经验，也发现了一些问题，检查发现的问题已得到积

极整改，风险监控工作取得较好的成绩，但工作中也还存在一些问题和不足。

支行从3月中旬开始，按照总行要求的检查频率、13个风险点的监控检查内容，历时7个月对全行44个网点、294名柜员进行了基层机构关键风险点监控检查，被检查柜员总人次为7730人次，被检查营业网点总次数为2133次。支行风险管理部在营业网点兼职风险经理监控检查的基础上，还重点监控检查了44个营业网点。全行共检查发现问题27个（其中超库限16个，监控有死角9个，重空保管不合规1个，印章保管不合规1个），截至9月底对检查发现问题已整改27个，整改率达100%，同时对监控检查发现问题的有关责任人进行了违规行为积分处罚。至此监控检查发现问题逐月减少，基层机构关键操作风险点防范意识和操作风险管理工作得到有效提高。

监控检查采取的主要措施：

1. 我行每月初组织44个网点的基层风险经理对基层机构关键风险点进行一次交叉检查，月底组组织各基层风险经理再进行一次自查。
2. 风险管理部专职风险经理对各基层网点进行不定期突击检查。对发现问题的网点现场签发《基层机构关键风险点监控检查发现问题通知书》，要求3个工作日内由问题网点将整改结果回复风险管理部，同时抄送业务归口管理部门，协同监察合规部实行条线配合、跟踪整改；对无法整改或不是人为原因造成的违规，由问题网点书写情况说明，同时递交业务归口管理部门确认情况属实后，由业务归口管理部门和经营部门共同整改。

为贯彻落实总行、省分行案件防控及整改的相关要求，支行个金部及相关部门制定了《关于印发×××××支行统一配送重要空白凭证和现金流程的实施办法（暂行）的通知》

《江岸关于协助有权机关查询、冻结、扣划单位或个人存款有关事项的通知》《关于印发建行江岸支行现金集中整点实施暂行办法的通知》、《关于印发江岸支行离行式自助设备集中管理操作规程的通知》和《关于印发建行江岸支行代发工资业务集中处理操作规程（试行）的通知》。

同时根据检查情况制定了《×××××支行营业网点柜员交易主管工作质量考核办法》和《建行湖北省分行×××××支行柜面人员服务考核及星级评定办法》。

支行在制定相关规定的同时，也进一步加强检查力度，每月由支行督导人员检查一次，检查覆盖面达到100%；并组织各网点柜员（会计）主管每月进行交叉检查。在检查过程中，对业务操作熟练、制度执行规范的柜员和网点进行表扬奖励；对督导发现的问题进行通报批评，并实行积分处罚。通过对支行网点每月二次的现场检查，有效的减少了网点差错，规范了网点的操作，降低了风险。

1. 加强集中采购管理，进一步规范采购行为，降低采购成本

根据支行实际，制定了《×××××支行集中采购管理办法》，把全面推行集中采购作为节约采购成本、提高采购质量、促进业务发展的一项重要工作来抓，从采购程序、采购范围、采购方式等三个方面进一步规范集中采购行为。采购程序上，进一步细化和完善集中采购操作流程，明确相关部门之间的职责分工，严格监控集中采购环节，提高采购透明度和效率。逐步建立从业务部门提出需求、落实指标到集体决定的规范化集中采购程序。采购方式上，根据采购项目的不同特点，通过询价采购、竞争性谈判等多种采购方式。集中采购的推行有效降低了我行的采购成本，1-9月份，我部先后对12个项目进行了集中采购，集中采购金额达1000万元，节约采购成本达100万元。

2. 夯实会计管理基础，切实防范风险

一是夯实基础，梳理风险控制措施。以“提高效率、杜绝真空、信息共享、避免重复”为目标，对事前、事中和事后各环节的控制职责、措施、方法进行梳理。针对两行制度理解和执行中的差异，制订了大额现金支付报备流程、单位账户管理流程、同城票据小清算业务流程、资金调度业务流程、教育储蓄税务上报业务流程、现金单证配送业务流程、应急、查询、错账报调业务流程、单位对帐业务流程、假币上交流程等11个业务统一文件，及时解决了网点制度执行中的难题。

二是加强配合，做好会计检查组织工作。按照会计管理和营运管理体制改革及公私分离相关文件的要求，营业网点的管理职责分属于会计部、个人金融部等不同部门，会计部门作为会计检查工作的牵头管理部门，针对营业网点管理操作风险的关键环节，我部组织相关部门对现金尾箱、重要单证、印章、印鉴卡、柜员管理、业务授权、大额支付等重要部位进行了检查，通过检查，理清了薄弱环节，对差错和违规行为下达了整改通知，加强了风险管理控制，及时稳定了前台业务运行安全。

三是加强现金管理，杜绝风险隐患。严格控制库存限额。结合网点现金收付额、周边网点现金备付以及atm(cdm)的设备的具体情况核定现金库存。将原网点现金库存支行按年度核定一次改为每季度核定，大大提高了对网点现金库存调整需求的反应速度，适应业务发展。同时，对以往未涉及的外币库存进行核定，实现了全现金核定管理。以上工作的改进，特别是部分网点执行零外币库存，要求各网点改进现有现金管理思路，做好现金备付计划预测，严格执行现金预约制度，提高现金使用效率。开展上门收款业务清查，研究上门收款业务集中管理工作，解决该业务风险大、监控难的问题。按照支行现金管理集中的要求，将分散在各行的上门收现业务整合集中到支行营业部，成立专班负责管理，最大限度降低操作风险。

1. 认真做好营业网点安全检查工作

为规范两行合并后的安全保卫工作，安全保卫部迅速制定

《营业网点安全管理规章制度》，进一步明确营业网点安全检查制度及检查内容，切实贯彻“谁检查、谁负责”的原则，督促营业网点负责人和安全员按照营业场所安全管理检查内容40条进行逐条对照检查，并认真做好检查记录。同时，安全保卫部指派专门的保卫人员，加大对营业网点的夜间巡查力度，明确每周不低于两次的夜间巡查，每月网点夜间巡查覆盖面达100%。

2. 狠抓对存在问题的整改落实和积分管理工作

安全检查是做好安全防范、案件防控的重要手段。通过安全检查及时发现问题、消除隐患，其落脚点就是放在对存在问题的督促整改上，及时堵塞管理和操作中的漏洞，增强安全系数，杜绝案件的发生。截止三季度，安全保卫部共发现和制止违规行为88起，发现整改安全隐患39起，下达违规行为整改通知单28份，同时对照《营业网点安全保卫违规积分标准》对9个营业网点及个人作出积分处理，从而从根本上扭转了重查处、轻整改的工作倾向，也进一步提高了营业网点对安全防范及案件防控工作的重视程度，规范了员工的安全防范操作行为，收到了良好的效果。

安全保卫部通过对营业网点监控录像的随机回放检查，一方面促进网点对技防设备的清洁、维护保养，一方面通过对监控资料回放调阅，复制拷贝发现日常安全管理工作的薄弱环节和不规范行为，有针对性的加以指导、整改，防患于未然，杜绝操作风险的形成和案件的发生。

4. 整理制定×××××建行安全保卫突发事件应急处置预案

为积极预防和妥善处置突发事件，加强案件防控力度，维护我行的正常经营秩序，建立支行统一指挥、功能齐全、反应灵敏、运转高效、责任明确的应急管理组织和工作机制，使突发事件处置工作程序化、规范化和责任化，最大程度的减

轻突发事件带来的损害，安全保卫部重新调整和制定了突发事件应急处置预案。从工作职责、组织架构、人员分工、保障支持、处置流程等方面规范和细化预案内容。从上半年营业网点预案演练的情况来看，我行各项应急处置预案均能切实指导网点针对突发事处乱不惊，有条不紊的做好处置工作。

5. 认真规范运钞车辆及守押人员的管理工作

随着我行押运工作社会化改革，运钞车辆及接、送现（重空）工作是银行押运安全工作中风险较为突出，而且最容易疏忽的一项工作。针对两行合并后，押运工作量成倍上升的工作状况，我行安全保卫部抓紧与押运公司的衔接配合，进一步规范网点接、送现（重空）、上门收款及运钞车辆调度管理工作，细化工作流程，加大对押运队伍的学习教育，改善工作生活条件，促进守押人员的工作责任心，从物质保障和思想防线两方面切实抓好案件防控工作。

案件防控工作是一项长期、艰巨的任务，我行安全保卫部将进一步查找安全管理中的薄弱环节，进一步细化防范管理手段，加大工作力度和深度，切实做好防范案件和风险，为我行各项业务工作的持续开展保驾护航。

1. 进一步提高认识，确保案件防控工作取得实效。支行要求各基层网点充分认识开展关键风险点监控检查工作的重要性，切实落实监控检查职责，防止“检查走过场”和“检查疲劳”，确保监控检查工作取得实效。

2. 加大监控检查发现问题的整改落实工作力度，确保检查发现问题得到有效整改。对于监控检查发现的问题，按照有关规定落实整改，并做到举一反三，杜绝屡查屡犯。对检查发现的问题，要求各网点要高度重视，认真对待。网点负责人要作为整改第一责任人，针对《基层机构关键风险点监控检查发现问题通知书》提出的问题做好整改工作。各条线管理部门加强与网点、业务主管部门的信息沟通。及时将检查发

现的问题向有关部门进行反馈，起到督促整改，促进业务管理再上台阶。对发现问题多、频率高、问题突出的关键风险点要在督促相关网点进行整改的同时，采取措施，研究解决当前在业务管理中存在的问题，制订相关办法，避免因管理不到位导致违规行为的发生。

3. 加强业务学习，进一步提高案件防控水平。总行已于6月29日下发了关于对《中国建设银行案件防控及整改方案》落实情况开展效能监察的指导意见（建总函[20xx]145号）文件，支行将组织监控检查人员认真学习文件，全面掌握文件内容，并按总行、省分行案件防控指导意见结合支行实际抓好工作落实。

4. 进一步提高工作实效和质量。坚决克服“管理疲劳”、“见怪不怪”的现象，对发现的问题引起高度重视，坚决杜绝发现问题不报告的情况发生。建立快速反映机制，对重大问题应第一时间上报支行。进一步加强案件防控信息数据上报的质量和及时性，杜绝统计信息不完整、不准确的情况，提高工作质量，保证信息的真实性和准确性。

5. 加强案件防控及整改，保证整改工作落到实处。支行各条线管理部门将定期或不定期组织对所辖部门、机构网点案件防控及整改落实情况的检查，对整改工作落实不到位的要追究责任人，并对营业网点整改情况进行重点抽查。机构网点因整改落实不到位，造成风险隐患的，要从重处理责任人。