# 最新运营年度工作计划和目标(六篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-06-12

*运营年度工作计划运营年度工作计划一针对运管部的部门职能、资源配置实际，今年部门将把“三思三创”活动融入并贯穿于我部的日常工作中，在“理念”、“意识”、“能力”、“成效”四个方面下功夫，力争圆满完成机场布置的各项任务。一、以“穿针引线”理念搭...*

**运营年度工作计划运营年度工作计划一**

针对运管部的部门职能、资源配置实际，今年部门将把“三思三创”活动融入并贯穿于我部的日常工作中，在“理念”、“意识”、“能力”、“成效”四个方面下功夫，力争圆满完成机场布置的各项任务。

一、以“穿针引线”理念搭平台培养和树立两个意识

运营管理部的职责可以概括为“统筹、协调、监督、指挥”八字。重点在于板块内外的沟通协调，关键在于板块各部门的运行顺畅、有序，进而促进板块运行效率和服务质量的提升。要做好这些工作，就要在梳理好层层关系的基础上，进行“抽丝剥茧”，将板块各单位之间、机关职能部门与板块各单位之间、板块与其它单位之间串连、协调起来，运用“穿针引线”的理念，以全局视角，统筹协调促进各项运营保障工作。

一是要牢固树立全局意识。从全局看问题，从大局想问题，服务全局，服从大局。主动加强与各保障单位、驻场单位的协作配合，事事、时时、处处为旅客、货主、航空公司着想，加强沟通协调，密切配合，积极主动，全力抓好运营保障，为机场战略实现和长远发展出谋划策。

二是要树立真情服务意识。就是在充分调研的基础上，争取做好领导的参谋助手，替领导担当、为领导分忧，认真履行领导下达的任务。其次，为板块内各单位、板块全员服务，首先要做好各类信息的上传下达。从明确优质服务的标准，要求领导干部以身作则，注重员工培训，关心员工日常生活，制定合理的奖惩措施等五方面逐步培养树立良好的服务意识，努力提升整体的服务层次和水平;其次，通过走访、调研、撰文等途径和方法，寻找容易被忽视的问题，探索相应的解决办法;第三引入督办制度，及时收集各有关单位对机场下达各项任务的执行落实情况或未能落实的原因，并建立跟踪抽查机制，督促整改责任落实到位，使板块的安全保障有实实在在的效果。

二、尝试施行绩效考核全面提升科员的三个能力

今年，我部将在总结以往经验的基础上，以绩效考核为抓手，不断提高干部员工的工作效能和工作标准，增强全员风险意识和责任意识，转被动管理为自动自发，在提升干部员工的三个能力(系统思维能力、挖掘并解决问题能力、指挥协调能力)上下功夫。

在绩效考核方面:

四是严格考核兑现，通过年度绩效考核评估，把评估结果与干部员工管理规定对接，兑现并保持考核的严肃性、持续性。

以绩效考核为抓手，着重推进三个能力建设:

三是指挥协调能力，即在总结以往经验的基础上，统筹兼顾做好各项协调指挥工作，做好安全关口前移，做到风险预警、风险防范，防止临阵磨枪，使协调指挥工作的流程和程序更为合理。

三、细化流程、注重培训实现四个进步

二是注重培训，强化日常管理和监督，重点突出细节管理和全过程的有效监督，规范培训和考核机制，在关键业绩上、主要任务上突出量化，逐步实现考核的全面化、常态化和规范化。

以务实、精细化管理为主旨，以安全顺畅优质为目标，力促四个成效:一是运营管理有突破;二是安全保障有进步;三是统筹兼顾有成效;四是办事效率有提高。

四、扎实抓好党建和思想政治工作。

充分利用我部人员的结构优势，发挥虚职人员资历老、经验丰、党员覆盖面广的特点，开展党建和思想政治工作。紧紧围绕本部中心任务，通过责任和制度并重，努力消除老同志的“短期思想”;通过谈心检查兼下，努力促使老同志的观念转变;通过落实党建责任制，规范支部各项工作，严格党员教育管理;通过精细帮扶，进一步做好入党积极分子培养考察工作，努力为党组织输送新鲜血液;通过德建先行，制度配套，努力保持党员干部的廉政防线。

**运营年度工作计划运营年度工作计划二**

一、网络平台建设

1.购置天融信网更加的安全，同时能够有效的与各个子公司方便联系。

2.配置高端客户机，使各个部门的工作效率提高。

3.优化公司网络线路。

二、网站建设

电子商务部在网站建设进入设计初步阶段，通过这一平台，使公司能够充分利用网络资源，开展电子商务活动，与客户方便沟通，树立企业形象，主动抢占市场等方面起了积极的作用。

三、公司400客服热线

公司为了方便与各子公司、各部门和客户之间有效的联系，开通了400客服热线电话，通过这一方式，提升了公司形象，扩大了公司业务应用范围，提高了办公效率，使公司集团统一化发展进入一个新的时代。

四、存在的不足及问题

1.公司的网络平台建设目前还不完善，要利用现有的网络设备和技术进一步完善起来。

2.公司网站建设现在不能达到公司的要求，要尽快的达到公司的目标要求。

3.公司的客服电话目前处于简单使用阶段，要开发出所有的功能模块，使工作效率提高。

五、电子商务部下半年的工作计划

1.在20--下半年，继续优化现有网络设备和线路。

2.网站建设、办公自动化软件、邮箱系统、客户管理系统的建设

2.1.网站建设现在进入到设计阶段，很快进入实施阶段，预算在2.5万/5年左右。

2.2.网站完成以后，实施网站推广项目。

2.3.办公自动化软件、邮箱系统、客户管理平台系统现在进入项目考察阶段，下一步进入试用阶段，预算在30万元左右。

3.客服热线系统

客服热线400--已经开始启用，现在开发与网站、客户服务平台互通的业务，并在下半年进入试用阶段，预算在1万元左右。

**运营年度工作计划运营年度工作计划三**

会计部将按照分行年度运营管理会议关于推进坐销工作，提出的“五个一”要求，抓紧贯彻落实，根据《分行网点坐销推进方案》、《分行网点转型竞赛办法》。结合支行所辖网点的实际情况，总结20xx年运营坐销工作的经验，与个金部共同探讨推进方案，努力提升坐销工作占比。

二、深化网点转型，狠抓服务管理

一方面继续深化网点转型，结合、路支行网点装修计划，讨论规划大厅布臵及柜位物理设臵;另一方面:提高业务处理效率，通过时长控制机制的推行，提高服务效率，提升客户满意度，严防柜面有效投诉。

三、提高结算质量，严控业务差错。

努力压降核心系统及集中业务系统差错率、冲抹帐率，尤其要加大集中业务系统管理力度，提高集中业务上线率，控制集中业务系统时长，杜绝业务发起不合格情况，培养柜员高度责任心与严谨的工作态度，着手细节，争取在下一阶段工作中取得更大突破。

四、加强现金管理工作

近年来区域经济发展带来的现金收付量飙升，为缓解我行金库的现金清分压力，今年下半年会计部与营业部拟与北京京北方科技股份有限公司合作设立现金整点外包服务中心，采用“管理内设、整点外包”的模式，拟将支行金库现金整点业务实行外包，走出分行系统现金整点业务外包模式第一步。

五、改善运营人员紧缺状况

20xx年起，已有18名员工离开运营岗位，包括向其他条线输送业务人才8名，辞职员工10名，造成柜面人手紧缺，后备力量不足，针对以上情况，结合下半年新员工入行，会计部将进一步考虑对各网点人员数量的合理配臵，结合支行的具体业务情况、地域情况和人员素质情况等因素，确保网点业务正常平稳运行。

**运营年度工作计划运营年度工作计划四**

随着络的全面普及，电商部的设立已经是我们公司的必然趋势，所以公司也计划在今年中将完成电子商务部的设立工作。

一、电商部成立的原因

1、电子商务的成本低，省去了很多销售的中间环节;

2、电子商务直接面向消费者，信息反馈及时;

3、接触群体广，络的发达使公司产品接触全国各地的消费者;

4、提升公司知名度，增加公司产品的曝光率;

6、淘宝天猫、京东商城、拍拍、当当等购平台已经深入人心。

7、公司站、微博都需要专人管理维护，各大门户站也需要专业人员进行推广。

二、电商部职责

1、优化公司络形象，负责对公司站进行管理维护，及时更新，并提供技术支持。

2、建设、运营、管理京东商城、淘宝、天猫等第三方分销平台。

3、拓展线上分销平台，完成络销售渠道建设工作。

4、管理维护好各个微博，增加微博的人气，做到天天更新。

在各大论坛、门户站发软文、公司新闻等，扩大的曝光率。

5、配合市场部完成产品的设计、广告图片的修改等工作。

**运营年度工作计划运营年度工作计划五**

为提高农商银行全行会计核算质量，切实有效地发挥运营部各项职能作用，依据部门职责，特制定如下年度重点工作。

一、制度建设

(1) 绘制重要岗位工作流程图和特殊业务操作手册

1月末之前由会计督导员针对重要岗位(会计主管、授权人员、事后勾挑)的日常工作职责和管理半径绘制出每日业务操作流程图，并配以文字说明，图文并茂清晰明了地反映各重要岗位日常工作流程，关键在于突出各环节应归避的\'风险点和采取的防控措施。

对特殊业务、账户业务和新兴业务等易出现差错的业务种类制定相应的操作手册，此项工作分解到各会计督导，采取系统截图与操作流程相结合的形式，更为直观便于理解，在培训时进行专项指导，做为柜员日常操作的参照依据，以减少发生操作差错的次数和频率。

(2) 梳理流程银行制度风险点

1月末之前依据现行业务操作流程和风险管控点对流程银行的11项制度(运营基本制度、金库管理办法、会计档案管理办法及上门收款操作规程等)进行修改和完善，主要以增加各风险点的人为二次管控步骤为主，修改与现阶段业务不匹配的流程和节点。

(3) 完善负分制考核细则

3月末之前由各会计督导继续完善运营条线负面积分考核细则，以上年度检查中发现的问题为切入点，对现有的负面积分考核细则进行折分或归并，使存在的问题与负面积分考核细则相匹配，做到突出重点问题，力争使负面积分真正能起到正向激励的作用。

二、员工培训

全年计划举办专项培训7次，为检测培训效果，专项培训结束后均进行闭卷考试，不合格者一律补考，直至合格为止。会计督导在检查时针对各营业机构存在的个性与共性问题，直接进行现场辅导。

1月下旬对会计督导和会计主管进行专项培训，聘请胡监事并由运营部相关人员配合，培训内容为会计督导工作技巧和会计主管业务操作流程，通过培训强化会计督导和会计主管的履职能力，提升业务操作各环节风险点的识别水平。

2月上旬进行远程授权业务培训，以远程业务柜面操作为培训内容，使柜员掌握柜面远程集中授权的操作步骤，为试行远程集中授权业务做好基础工作。

4月上旬分别对柜员、库管员、勾挑员、远程授权人员按批次进行专项培训，培训内容以检查中履查履犯的问题为主，结合各岗位业务操作规范和相关管理办法，以提升各层面员工对风险点的识别与控制能力。

三、条线例会

全年计划召开条线例会4次，分别于3月初、7月初、10月初和12月初，由总行及各县联社主管领导、运营部长及会计督导员参加，主要对前期工作进行归纳和总结，指出存在的不足，布置下步工作(包括对变更制度的讲解)，对年度重点工作进行推进，对工作中存在的困难进行集中反馈。

4、 人员梯队建设

农商行各机构实行培养业务骨干制度，要求2月末之前由各机构对所属一线柜员进行筛选，把德才兼备的资深柜员指定为业务骨干，并经运营部审查同意，协助会计主管做好会议精神的传达、贯彻落实，并指导、监督其它柜员在业务操作层面遇到的疑难和执行情况。实行梯队建设不仅储备业务人才，更是做为会计主管的替补，确保在人员变动时机构各项会计结算工作连续有序。

五、督导与检查

全年计划进行专项自查2次，县间交叉检查2次，问题整改“回头看”3次，突击性检查10次，并坚持检查有通报，通报附处罚的原则。

2月下旬至3月下旬，进行第一次县间交叉检查，检查人员由农商行及各县联社内审和会计督导共同组成，检查以授权管理、现金和重空管理、重要物品管理、印章管理、柜员卡及权限管理、岗位制约和柜面特殊业务操作为主要内容。

4月末至6月上旬，由农商行会计督导进行第一次行内自查，并对第一次县间交叉检查中存在的问题进行整改“回头看”，行内自查以帐户管理、核算管理(存贷款业务柜面操作、支付业务及汇划往来、同城交换和代理业务)、核算中心内部业务操作为主要内容。

7月中旬至8月中旬，进行第二次县间交叉检查，检查人员由农商行及各县联社内审和会计督导共同组成，检查内容以金库管理、岗位交接、对帐管理、档案管理、监督管理为主要内容。

9月初到9月下旬，由农商行会计督导对行内第一次自查中存在的问题进行整改“回头看”，并对重点问题进行整改推进。

10月中旬至12月初，组织农商行会计督导进行第二次行内自查，自查内容以会计主管履职情况、包含县级联社和各直属支行在内的条线经营目标考核为主要内容，同时对第二次县间交叉检查中存在的问题整改进行“回头看”。

采取不同的检查方式，分别在春节、五一或十一长假期间，对营业机构进行突击性专项抽查，以现金、重要物品管理、人员到岗情况、交接等为主要内容。

六、经验交流

计划于8月中旬在农商行及各县联社间选取会计核算质量较高的机构做为经验推广单位，采取“现场观摩”或召开“现场会”的方式，将好的经验和做法全辖推广，能够快速地缩短机构间会计核算质量存在的差异。

七、中心建设

(一)核算管理中心

1、小面额残损币回收与上缴工作

自3月初至9月末，按照人行指令性回收计划，将回收任务层层分解给每个支行和每名员工，采取定期考核的形式，周周通报并落实推进责任人，同时将小面额残损币回收任务纳入等级行考核项目，用来确保指令性计划按时完成。

2、 人民币冠字号查询与追踪

计划在3月末前，按照人行和省联社要求，做好atm和柜台取款冠字号检索与查询的上线测试和正式运行工作。对各机构柜员进行操作培训，中心库对离行式atm加钞时一律使用具有存储信息功能的清分机，各机构柜台付现，必须使用a类专用点钞机清点，并及时将冠字号信息导入人民币信息查询系统中，以实现资源共享。

(2) 远程授权中心

1、准备工作

按省联社远程授权业务整体推进要求，计划在3月末前完成远程授权业务的各项前期准备工作，包括各机构高拍仪及终端的调试与更换、授权中心人员配备、授权内控制度建设及岗位制约等。在岗位制约方面，做到授权员(中台)与复核员(后台)完全分离，实现中、后台相互制约。

2、 试点运行

在试行远程授权业务时，考虑到系统的兼容性，为确保远程授权业务平稳推进，在上收过程中采取按窗口、按机构逐步上收的形式，先对农商行各分理处进行试点，对各分理处指定窗口实行远程授权，后对农商行所有分理处、支行部分窗口及所有支行实行远程授权，具体上收时间以省联社推进通知为准。

(3) 事后监督中心

根据省联社要求，计划3月末前组织会计督导员以其它国有专业银行成型的事后监督管理体系为参照，拟定适合我行的事后监督系统业务需求书，明确业务种类、监督方式、数据检索依据、回传时间、核对要素项目、介质保管等内容，为省联社在我市实行事后监督试点做好基础数据的准备工作。

八、员工素质提升

(一)定期组织考试

为快速提升条线人员业务知识水平，对前台柜员和会计主管均按季进行业务考试。前期由运营部制定并下发考试题库，内容涵盖柜面各项业务操作风险点、条线新规等应知应会的常识，每季更新一次。每季度下旬对条线人员分批次进行闭卷考试，不同批次的考试试题内容也不同，以确保考试的严肃性，考试结果全辖通报，对于不及格的人员一律待岗学习补考，直到考试合格为止。

(二)技能比赛

强化一线柜员技能训练，各机构会计主管做为柜员技能训练的主要责任人，进行日常技能辅导。会计督导每季对各支行柜员进行技能考核，不合格者进行补考，考核成绩做为等级行评定的一部分，让各机构重视柜员技能训练，也能够提升我们的工作效率，同时运营部计划于7至8月份期间举办农商行第二届业务技能比赛，内容涵盖点钞、数字录入、计算器、电脑门柜等业务为主，目的是在一线柜员间形成良好的向上学习氛围。

**运营年度工作计划运营年度工作计划六**

会计部将按照分行年度运营管理会议关于推进坐销工作，提出的“五个一”要求，抓紧贯彻落实，根据《\_\_分行网点坐销推进方案》、《\_\_分行网点转型竞赛办法》。结合\_\_支行所辖网点的实际情况，总结20\_\_年运营坐销工作的经验，与个金部共同探讨推进方案，努力提升坐销工作占比。

二、深化网点转型，狠抓服务管理

一方面继续深化网点转型，结合\_\_、\_\_路支行网点装修计划，讨论规划大厅布臵及柜位物理设臵;另一方面:提高业务处理效率，通过时长控制机制的推行，提高服务效率，提升客户满意度，严防柜面有效投诉。

三、提高结算质量，严控业务差错。

努力压降核心系统及集中业务系统差错率、冲抹帐率，尤其要加大集中业务系统管理力度，提高集中业务上线率，控制集中业务系统时长，杜绝业务发起不合格情况，培养柜员高度责任心与严谨的工作态度，着手细节，争取在下一阶段工作中取得更大突破。

四、加强现金管理工作

近年来区域经济发展带来的现金收付量飙升，为缓解我行金库的现金清分压力，今年下半年会计部与营业部拟与北京京北方科技股份有限公司合作设立现金整点外包服务中心，采用“管理内设、整点外包”的模式，拟将支行金库现金整点业务实行外包，走出分行系统现金整点业务外包模式第一步。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找