# 银行员工年度工作计划 银行员工新年工作计划(4篇)

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2024-10-09

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。银行员工年度工作计划 银行...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**银行员工年度工作计划 银行员工新年工作计划篇一**

储蓄存款是银行的生存之本，也是行长目标考核的重要指标之一。分理处20\_\_年储蓄存款时点和日均指标完成的情况比较良好，作为网点的强势指标，明年也必须紧紧抓住储蓄存款业务不松懈，稳扎稳打，促进网点良性发展。20\_\_年开门的第一季度是一年的营销旺季，各家银行之间的存款竞争将十分激烈。如何在旺季营销中把握机遇取得胜利，是来年工作的主要任务。分理处存款营销的基本思路是“进得来、稳得住”。

首先，所谓“进得来”，便是要大力发掘存款资源，挖转他行存款和市面流通资金存入我行，使网点处存款快速增长。第一，发动全所员工，积极提供存款营销线索，只要发现有价值的营销线索，客户经理和相关营销人员马上行动，采取多种方式联系客户，争取挖转资金。其次，利用春节资金大量回笼的时机，及时发现和追踪客户的资金流向，将短期游资变成长期存款。再次，充分利用我分理处现有的宣传方式，例如短信营销、宣传标语等传达我所吸收存款的信息，吸引客户主动上门。

其次，“稳得住”，稳得住的关键是将本所的现有存款牢牢留住。一季度是银行挖转存款的旺季，各大银行之间的竞争必定异常激烈，我分理处现有的存款也面临被他行挖转的风险。根据目前的统计数据，一季度我分理处共计有数百万的定期存款将要到期，能否留住这一部分资金对我们至关重要。因此，我们借鉴20\_\_年营销的成功经验，采取主动联系即将到期客户、向客户赠送营销礼品等方式，至少稳定该笔资金的50%。

再次，保本理财是存款和理财双向计算的产品，时间短周转快利率高，可以吸引一部分对资金流动性要求较高的客户。柜面和网点营销人员可以加大保本型理财产品的销售，作为存款的有益补充，也可起到推动网点存款增长的目的。

二、结合网点特点，大力拓展商友卡，增加发 卡量。以点带面，以卡引存，带动业务全面发展。

分理处地处市区繁华地段，交通便利商户林立，每一家商户都是可挖掘的商友卡潜在客户。以新增商友卡为媒介，可以吸引商户货款增加网点存款，带动中小商户转账pos新增工作，同时还可向商户推销信用卡，一举多得。目前我网点主要跟进的项目是\_\_城的商友卡商户拓展工作，具体工作从20\_\_年11月份开始进行商户摸底宣传，20\_\_年是我网点商友卡新增发 卡的重要客户群，在来年由网点负责人牵头、客户经理负责进一步加大力度跟进，改变以往业务拓展单一、被动的局面。

三、网点日常经营指标常抓不懈。

在紧锣密鼓的开展存款营销和商友卡拓展的同时，网点的其他日常经营指标也不能松懈。例如重点基金、保险、贵金属销售等等。同时，加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。通过细分市场，突出业务发展重点，制定具体的工作目标和任务计划，充分利用绩效工资考核方案的有力平台，进一步加大奖惩力度，表扬先进、激励后进，形成各司其职、各尽所能、共同发展的良好氛围，推动业务发展。

四、提升服务水平，规范服务，争创一流的服务网点。

首先、规范服务，根据总行文明服务的要求，做好三声服务，想客户之所想、急客户之所急，从细节上完善服务水品。做强做大网点服务功能，以拓展负债业务、个人业务、中间业务、理财业务为重点，以网点负责人、客户经理、大堂经理为拓展主力，完善vip资料库，整合产品，推行“捆 绑式”的全员营销策略。

其次、加强员工的培训学习，提高综合业务素质。利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好的学习氛围，提高员工的凝聚力和战斗力。

再次、通过借助我行先进的网上银行和自助设备，分流低端客户，减轻柜台压力，进一步优化服务环境。

**银行员工年度工作计划 银行员工新年工作计划篇二**

20xx年是我行团组织实现垂直管理后的第一个完整年度，团工作有了更为广阔的舞台，也面临着日益紧迫的任务。在总行党委和团市委的坚强领导下，总行团委将继续秉承“党建引领、围绕中心、服务青年”宗旨，以“青年认同，助力发展”为目标，体现“高高新新”要求(即把党委高度关注转化为对工作的更高要求，在新的工作机制中开创团建新局面)，紧紧围绕“客户中心”战略，团结全行各级团组织，认真做好对青年的凝聚、组织和服务工作。

一是以学习型组织建设为抓手，用符合时代特征，青年乐于接受、便于理解的形式方式，强化正面教育，促进团员青年自觉加强政治思想和业务技能学习，引导青年人树立正确人生观、价值观、发展观，把智慧和力量用于我行创新驱动、转型发展的实践。二是把企业文化作为新时期思想政治工作的抓手，帮助青年尽快适应浦发文化、认同浦发价值观，引导青年敢于担当、善于创新、勇于拼搏、乐于奉献，把个人成长成才融入浦发事业发展之中。三是各级团组织要增强青年活动的针对性和实效性，提升团组织对青年的凝聚力，形成阳光、简单、包容、上进的组织氛围，为我行新五年战略规划提供源源不断的青春动力。

垂直管理是我行团工作一个新的开始，全行各级团组织将进一步加强自身组织建设和制度建设，为加强我行新形势下共青团和青年工作做好充分的准备。一是要继续依靠党建带团建工作优势，按照与党的组织建设相适应原则，迅速健全基层团的组织建设，实现团工作全覆盖。二是要加快完成分行团委对辖内机构团组织的垂直管理，形成全行共青团工作合力。三是总行团委将在汇总和梳理现有规章制度的基础上，适应新形势要求，进一步规范、优化我行团工作的制度、流程和组织生活要求。四是不断完善总行团委的工作机制，加强对全行团工作的领导和服务能力。五是通过“心家园”和“浦发青年”网络平台，加大宣传力度，促进经验交流、资源共享。

全行各级团组织要当好党的助手，形成适应党建和业务需要的团建工作机制。一是加强对优秀青年的引导，及时把优秀青年推荐为党的发展对象，做好“推优入党”工作，满足青年追求进步的愿望。二是以创先争优活动为载体，通过“青年文明号”、“青年岗位能手”创建活动，激励青年岗位建功，通过全行性青年评选、表彰活动，深入发掘、塑造营销领域、服务领域、创新领域和管理领域的青年先进典型。三是激励优秀团干部和青年岗位能手不断前行、不停超越，为“万人培养计划”和“千人后备干部库”输送政治坚定、业绩突出、作风扎实、自律严格、善于工作的优秀青年人才，不断满足青年发展的需要。

**银行员工年度工作计划 银行员工新年工作计划篇三**

一、以客户为中心，做好结算服务工作。客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、bsp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的钢性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理（确保我行开户单位的质量）和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

五、以人为本提高员工的全面素质。员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我营业部急需要有一支高素质的队伍

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

一、继续开展会计规范化管理工作，防范和化解操作风险。

在去年会计工作规范管理的基础上，继续开展会计规范化管理工作，提高会计核算管理水平，防范和化解操作风险。具体从8个方面抓起：会计基本规定;会计核算质量;会计报表质量;计算机管理;联行结算管理;会计档案管理;信用社网点管理及其它;会计经营管理。特别是会计档案管理历年来有所欠缺，每年的会计凭证虽然都归了档，但未按档案管理办法归类整理，需要进一步规范。

二、继续抓好增收、节支，进一步提升增盈创利水平。

紧紧抓住增收、节支两个环节，外抓收入，内抓管理，力争全年实现在足额提取应付利息，提高拨备水平的前提下，实现利润xxx万元，确保社社盈余和专项票据兑付全县信用社资产利润率逐年上升的目标。针对目标，制定出台《xx县农村信用社xx年增盈创利实施方案》，围绕增收、节支两个环节进行了安排。外抓信贷质量管理，积极盘活存量优化增量，拓宽增收渠道，千方百计应收尽收。内抓财务管理，降低经营成本，特别要加强营业费用的管理，在确保个人费用的前提下，压缩公费用，确保专项票据兑付全县信用社资产费用率逐年下降目标。具体抓好五项操作：一是财务开支操作：对营业费用实行费用额和费用率控制，严格实行了“以收定支、先提后支、多收多支、少收少支、以率定额，超支自负”的费用计提开支原则，将费用控制在核定比例之内。二是比例操作：即在费用开支方面针对国家有关政策规定，对职工福利费，工会经费，养老保险，待业保险金等按比例准确计提。对招待费、宣传费等要在规定比例之内节约使用。三是预算操作：对培训费、会议费、修理费、电子设备费购置及运转费实行了预算制，做到了在具体操作中严格按照预算控制支出。四是包干操作：对差旅费、邮电费、水电费、公杂费等我们结合区域实际和市场物价情况合理制定包干使用办法，无正当理由超出包干限额的社，其超额部分扣减个人费用。五是成本操作：严格加强了其他成本项目和营业外支出的管理，坚持按月监控，防止以其他名义列支。

三、继续做好信用社重要空白凭证管理工作，确保安全无事故。

在重要空白凭证管理上，今年我们还将继续加大检查力度，近年来，通过每年的序时检查，使得各营业网点对重要凭证使用，管理达到了加强，但此项工作不敢懈怠，xx5月份我们要组织人员对xx年5月至xx年4月的重要空白凭证领用进行了专项序时检查。从联社领回开始一直查到各社使用，逐项逐类凭证跟踪进行检查。同时要求信用社主管会计每月对所辖网点的重要空白凭证检查一次，每次检查认真登记《重要空白凭证检查登记簿》，责任明确。

四、继续规范股金，大力开展增资扩股工作。

五、按标准开展信息披露工作。

信息披露工作直接影响到专项票据兑付工作，今年3月份之前，要组织信用社按专项票据兑付标准认真开展信息披露，具体对xx年度的各项经营指标完成情况、股金分红情况、“三会”召开情况、利润分配情况等进行披露，将信息披露报告和信息披露表放于相关场合，以便广大社员和利益相关者能真实准确地了解我县农村社各项业务经营的真实情况。

六、配合职能科室，搞好统一法人工作。

七、开展新财务制度的培训工作。

八、做好其它各项财务工作。

1、搞好会计报表、项目电报的汇总上报工作。

2、做好重要空白凭证订购、保管、分发等管理工作。

3、认真搞好全年各项财务制度和政策文件的上传下达。

4、做好信用社业务和微机操作的日常指导。

5、保证信用社日常会计核算的正确无误等各项工作。

6、认真编写财务分析和项目电报分析。

7、加强信用社无息资金管理。

8、继续做好信用社帐户、现金、大额支取方面的管理工作。

总之，在新的一年里，我们财务科将借改革契机，继续加大财务管理力度，提高员工业务操作能力，充分发挥财务科的职能作用，积极完成全年各项计划任务，以最大限度地服务于信用社，为我辖农村信用社的稳健发展而做出更大的贡献!

**银行员工年度工作计划 银行员工新年工作计划篇四**

银行财务会计工作计划

一、认真贯彻落实会计基础管理工作会议精神，狠抓会计内控建设。

为从根本上解决困绕我行的基础管理差，内部控制力弱的问题，我行召开了高规格的会计基础工作会议。会议认真查找了我行会计基础管理方面问题，深入分析了问题存在的原因，提出了提高我行会计内控管理水平的具体措施。

作为会计负责人，我把贯彻落实会计基础管理工作会议精神作为首要任务和工作切入点，并从以下几个方面开展了工作：

1、坚持按季组织开展监管检查工作，促进会计内控管理水平逐步提高。会计监管是内控管理的重要组成部分和操作风险的重要防线。对这一块工作的重视我一刻也没有放松过，尽管面临这样或那样的困难，我还是坚持按计划、按程序每季度对支行各经营机构组织开展一次认真细致的检查。做到每次检查都有方案、有通知、有记录、有整改、对责任人有处理。监管的内容也严格按照会计监管制度的规定和案件专项治理的要求逐条细化，不敢有丝毫的马虎。把实质重于形式作为监管的重要原则，通过持续、认真细致的监管，我们的会计内控管理水平有了明显的进步。

2、坚持值班制度，提高预警信息核销的及时性和真实性，充分发挥会计监控系统的监督作用。

按照上级要求，我对会计监管系统的在线值班非常重视，明确责任到人并严格执行值班员每日在线值班监控预警信息，督促网点机构会计主管按时核销预警信息。对督办信息及时分配给包片监管员进行核实回复。节假日轮流值班，值班员轮班或休假交接时，通过“值班交接”功能进行交接。值班工作的加强，直接促进了我行预警信息核销效率的提高，更重要的是对会计人员产生了一种持续的强大的监督和震慑作用。

3、注重提高会计主管自身的业务素质与履职能力。会计主管履职到位与否，是会计内控好坏的关键一环，要认真贯彻落实会计主管委派制，倡导提高会计主管待遇，加大考核力度，提高会计主管履职能力。对在同一机构履职满一年的会计主管进行轮换调整，按月组织参加由分行领导的会计主管例会，分析内控形势，学习新的文件精神，研究解决管理中存在的实际问题。以会代训，提高会计主管的业务素质与履职能力。

二、深入学习实践报告科学发展观，认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。

1、深入学习实践科学发展观。深入学习实践科学发展观活动是适应新形势，完成新任务，实现新发展的需要，对于推动我行业务经营又好又快发展具有极其重要的历史意义和现实意义。通过认真的思考、学习和实践，我认为我行会计工作要贯彻落实科学发展观，让会计工作上水平，为我行经营改革发展大局做出应有的贡献，着重应做好以下几点：

(1)、坚持以人为本，狠抓内控建设。“以人为本”，是科学发展观的本质和核心。银行会计工作要真正做到以人为本，把全面、协调、可持续的发展观深入贯彻落实到工作实践中去，最重要的就是要抓好内控建设，确保业务实现“又好又快”地发展。“好”是指质量、安全，“快”是指速度、效益。这是在强调内控优先，是一种发展观念的转变。对银行来讲，首先就是要讲风险、内控，然后才是效益、发展。

(2)、坚持全面、协调发展，突出工作重点。会计工作落实科学发展观，必须坚持全面协调发展的方针。对我行会计结算工作来讲，所谓“全面”，就是要全面履行会计核算和会计监督职能，全面提高会计质量和会计工作水平，将凡是有经济活动的地方都要纳入会计的视野;所谓“协调”，就是要使会计工作与全行整体利益和改革发展的大局相适应，使会计核算和会计监督两方面相互促进，协调发展。

(3)、坚持可持续发展，构建风险防控长效机制。会计工作要实现可持续发展，构建风险防控长效机制，必须坚持精细化管理和执行力建设。要坚决贯彻“内控优先”的理念，特别是在案件防控工作中，要“警钟长鸣”。人员管理要常抓不懈。要通过强化培训、完善“技防”措施、加大奖惩力度等多种手段，提高相关人员的风险识别能力。要强化问责，不断健全完善考核激励机制。

2、认真组织部门员工和业务条线参加《员工行为守则》教育检查活动。农业银行每位员工的服务和言行举止直接体现农行的社会形象和社会声誉。总行制定专门的守则来统一规范全行员工的行为准则，弘扬良好的职业操守，倡导按规则为人做事的风气，是做好各项工作、推动全行改革发展非常重要的基础和保障。学习好、领会好、遵守好《守则》，将有助于规范全行服务标准，提升全行金融服务水平;有助于防范合规风险和操作风险;有利于推动全行合规文化建设。为达到规范行为、培育文化、弘扬正气、改善形象的目的，我按照怒市分行开展《中国农业银行员工行为守则》教育检查活动实施方案的部署，积极组织我部员工和业务条线积极参加学习教育、检查评价和总结验收各阶段的活动。

查活动，让我更加深刻地理解了《守则》的内在涵义，更准确地把握《守则》具体条文与精神实质，让我知晓何事可为、何事不可为，自觉用《守则》标准规范自身行为。我决心认真执行《守则》，率先垂范，力求在部室内和条线上形成守法合规氛围。

一、加强金库管理，规范金库运转。根据总行和省分行对金库管理体制的改革和日趋严格的管理要求，我按照分管领导的安排，牵头组织成立州分行现金管理中心，在人员极其有限的情况下，通过合理设置岗位、对金库门进行技术改造等措施限度地保障了按照制度要求对中心金库实行专业化管理的需要。按制度要求监督并亲自参与查库，把金库管理作为每次会计监管的重点内容之一。

二、组织会计核算清理，净化账面数据。为建立清晰、严明、规范、有效的会计核算新秩序，确保会计信息的真实、完整、合规，为股份公司发展奠定会计核算基础，同时也是落实外审管理建议，按照总行的统一部署，积极组织辖内各营业机构就存款、贷款等方面不规范、不真实的会计信息进行彻底整改，补充、完善和改进不完整、不精细的会计信息，提高会计核算工作的合规性、真实性。

三、推广上线指纹认证系统、集中对账管理系统和会计档案管理系统等一批新系统，管理手段得到创新和加强。

针对基层网点“明码、飞卡”的问题，推广上线“柜员指纹认证系统”，实现柜员身份的活体认证，通过技术

手段解决“明码、飞卡”问题。针对对账管理不到位，对账率偏低的问题，在对全州单位结算账户摸底清查的基础上，推广电子对账管理系统，进行集中对账，实现对账、记账的分离，提升对账管理层次，增强对账工作的及时性、真实性。

如果说我的努力对会计工作有所推动的话，那最重要的不是我做了什么;重要的是我知道，我们还有什么没做。

在今后的工作中，我将按要求加强自我管理，提升自身修养，把“一种根植于内心的素养，一种处处为他人着想的善良，一种不需要他人提醒的自觉，一种以承认约束为前提的自由”最为不懈的追求。

在管理上，坚持以科学发展观统领全局，进一步加强制度建设、系统建设和队伍建设，夯实会计管理基础，创新内控管理技术手段，强化会计内控管理，提高清算业务处理能力，认真推进新会计准则实施，严格控制会计操作风险，努力适应农业银行股改需要，保障业务经营顺利进行。

银行大堂经理工作计划

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误操作，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务;如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还很多，仍有以下几方面需要改进：

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作;耐心、细致、热情的服务态度;更加专业的知识积累;以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

银行人员管理工作计划

一、20xx年工作计划中的重点仍以客户为中心，做好结算服务工作。客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉

1、我行一直提倡的首问责任制、满时点服务、站立服务、三声服务我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、bsp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

4、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的钢性，提高约束力。

2、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

3、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

4、切实履行对分理处的业务指导与检查。

5、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

6、制定出财务人员工作计划，进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

三、以人为本提高员工的全面素质。员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我营业部急需要有一支高素质的队伍

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

3、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

4、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将员工培训工作计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

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