# 银行月工作计划范文5篇

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-05-26

*通过工作计划，可以更好地评估和管理工作的成本和效益，有效的工作计划可以提高工作效率，减少时间浪费，小编今天就为您带来了银行月工作计划范文5篇，相信一定会对你有所帮助。客户资源是全公司至关重要的资源，对公客户是全公司的优质客户和潜力客户，要利...*

通过工作计划，可以更好地评估和管理工作的成本和效益，有效的工作计划可以提高工作效率，减少时间浪费，小编今天就为您带来了银行月工作计划范文5篇，相信一定会对你有所帮助。

客户资源是全公司至关重要的资源，对公客户是全公司的优质客户和潜力客户，要利用对公统一视图系统，在全面提供优质服务的基础上，进一步体现个性化、多样化的服务。

要建设好三个渠道：

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。

(一)加快产品创新步伐，加大新产品推广应用力度

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。

(二)抓好客户经理和产品经理队伍建设，加紧培养xx部门人才

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。

(三)强化流程管理，提高风险控制水平

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。

今年是我走上工作岗位的第一年，也是我进入支行的第一年。很庆幸，一毕业就加入到xx支行这个大家庭中。在这里，我感受到领导和各位老同志给予的关怀，也学习到了许多业务和理论知识，不断的充实了自己。我所在的岗位是服务岗位，也是顾客进入xx支行最先接触的岗位，我的一言一行都代表着xx支行的发展。

虽然我的工作中更多的是服务顾客，但仍容不下一丝马虎和放松。因为xx支行地处的位置，顾客中老年人相对较多，有的老年人连所需要的凭条都不会填写。每次我都会十分详细的给他们讲解，一字一句的教他们，知道他们学会为止。银行顾客文化层次各不相同，每天为各种不同人服务，我时刻提醒自己要从细节做起，不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，让客户感受到温暖的含义。

由于我进行时间不长，在业务上不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，我虚心的向老同志学习。刚开始的时候，还由于不够细心和不熟练犯过错误，但这并不影响我工作的积极性，反而鞭策我更加努力的学习理论知识。服务是大堂经理的主要考核目标。在这一年里，通过行里的检查得分，我认清了自身的不足，不断改善自己的服务态度和服务质量，对每位客户都给予了热情的接待，询问办理什么业务，引导客户，让客户在xx支行感受到我们的真诚与热情。

当听到有客户对我说：“你们的服务态度真不错”“支行的服务就是好”时，我就会感到发自心底的高兴，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。新的一年为自己制定新的目标，那就是加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态迎接新时期的挑战。首先，提升服务质量，熟悉服务流程，认真对待每一位客户，严格按照行里规定的各项规章制度进行工作。第二，在服务的同时，加强客户推介，积极增加手机银行，网上银行的动户。

明年会有更多的机会和挑战，我心里为自己暗暗的鼓劲。要在竞争中站稳脚步，踏踏实实，目光不能局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，相互交流好的工作和经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

工作总结之家的年终工作总结频道希望在写作方面解决您的问题，也希望我们的创作和收集整理《走心的银行柜员年终工作总结 (通用4篇)》内容给您带来帮助。同时，如您需更多总结范文可以访问“银行柜员年终工作总结”专题。

一、20-年安全工作目标

坚持“预防为主”工作方针，突出提高员工的意识防，力争不发生得逞的四类案件、重大消防、交通安全责任事故。

二、20-年安全工作要点及措施

(一)以“平安中行”创建为主线，全力营造安全文化

1、深入开展“平安中行”创建活动。牢固树立“发展是第一要务，稳定是第一责任”的工作理念，把“平安中行”创建工作纳入年度工作目标，强力推进创建工作的深入开展。把握创建大局，丰富创建内涵，拓展创建形式，创新创建举措，提升管理价值，推动平安中行创建工作向纵深发展。

2、巩固“平安金融”创建工作成果。各行在当地平安金融创建活动领导小组的指导下，把“平安金融”创建与“平安中行”创建结合起来，巩固“20--2024”平安金融创建活动成果，为本轮“平安金融”创建再创佳绩奠定坚实的基础。

3、强势推进创安达标活动。根据公安部、银监会颁发的《银行业金融机构安全评估办法》规定，安全评估按照每两年为一个周期，每偶数年作为开展安全评估工作的起始年，每奇数年完成评估。各行依照《评估办法》中规定的新的评估标准，制定方案，开展自查、自改，确保年底之前实现营业网点、金库、现金押运、人防、物防、技防、消防设施100%达标。

4、做好办公楼、营业网点、金库、代保管库、自助服务区及自助设备、招待所、培训中心等场所安全管理，确保安防设备设施安全稳定运行，推进全辖安防设施标准化建设，落实安防设备的维护保养责任。

5、加强道路交通安全教育，配合有关部门督促专职驾驶人员和自驾车员工严格遵守交通安全法规，自觉遵章守纪。严禁酒后驾车和非专职司机长途驾驶车辆，做好车辆维护保养，保持良好性能状态，禁止车辆“带病”行驶。完善车辆安全管理制度，严格车辆管理，从严控制灾害天气车辆使用，防止重、特大交通安全事故。

(二)充分发挥技防作用

1、进一步加强对金库的安全管理，通过在金库门按照红外报警探测器，实现有人入库，远程监控屏幕自动弹出视频图像并发出语音预警提示，人性化解决以往被动监控的盲目性。ip对讲：在金库和远程监控室安装ip对讲，监控人员对各金库管库人员异常操作、非管库人员入库、查库制度执行等情况的实时询问、提示。

2、运用巡检报障软件系统，实时监控在网设备的安全稳定运行状况，有效降低和规避操作风险。配合省行在二级分行监控中心搭建巡检保障系统，实时监控前端在网运行设备的完好情况，通过系统设置实时向有关责任人发送短信提示，及时发现和处置前端设备出现故障，提升监控设备的安全管理水平。

3、继续做好高清技术推广运用。根据省行保卫部的统一安排，结合全辖监控建设现状、技防费用投入和网络资源情况，在高清试点项目成功的基础上，稳妥推进各分行监控联网平台的升级改造与新建网点现金柜员区监控设备的高清化。

4、进一步加强对安防消防工程维保商的管理，有效落实消防设施维保合同及履行合同条款事宜，明晰相应维保工作流程，明确维保频率、维保内容、维保步骤以及维保工程商的职责，并加强监督管理，确保各类设施的正常运行。

(三)全面落实精细化管理

1、加大一体化建设的进程。根据省行领导提出的“安全保卫工作一体化建设”的理念，全力推进“一二三四五”工程，即，创建“一个品牌”(平安中行)，突出“两大重点”(一行一策与省、市、支行三级联动机制)，提升“三防能力”(意识防、制度防、科技防)，构建“四大管控网络”(防、查、管、控四位一体防范机制)，实现“五个统一”(全辖统一的安防建设标准、管理标准、操作规范标准、监督检查标准、考核评价标准)。

2、落实防案责任制

(1)逐级签订《综合治理目标责任书》。按照“谁主管、谁负责”，“一把手负总责”的原则，各机构、部门“一把手”年初签订年度目标责任书时，要把综合治理(防案、平安创建、消防安全)工作任务和责任落实到岗位、人员。

(2)落实防案例会制度。市行每年召开1-2次银行卡防查联动工作小组会议，交流银行卡防案工作开展情况，分行结合本地区实际，贯彻落实省行防范银行卡(网银)、电信诈骗案件等工作措施;分行每季度防案形势分析例会要把内控与外防结合起来，学习外部监管部门案件、案情通报，重点分析本地区社会治安形势，明确本单位防范外部欺诈、侵害、侵财案件的工作重点及采取相应对策;基层网点进一步落实“晨会案防一分钟”、“安全值班轮值”机制，筑牢案件防控防线。

(3)把意识防提升到更加突出的位置。开展全员安全教育培训，通过教育引导、活动提升、检查督促、评价激励，强化全员安全意识和防范技能。把安全保卫工作融于每个营业机构、每个对外窗口、每个业务环节，合规办理每笔业务，提高每个员工的安全意识和防范技能，培养责任心和使命感，防患于未然。

(4)以防范盗抢案件为重点，加强基层网点的安全管控，加大对重点业务、重点环节、重点岗位的监控，落实防范和打击非法集资宣传教育活动长效机制，注重安防监控联网中心预警技术的运用，有效防范和堵截盗窃、抢劫案件，遏制重大案件的发生。

(5)以防范外部欺诈案件为重点，切实做好网银、自助银行、电话银行、手机银行等电子渠道欺诈案件防控工作。强化事前风险提示、事中资金控制、事后账户监管的全方位控制措施。继续深化内部部门联动、外部警银协作的案防工作机制，有效防控电子渠道外部欺诈和银行卡案件。加强与公安机关协作，深化防控网银与银行卡案件警银联动机制建设，持续保持高压态势，有效防控网银案件和银行卡案件。

3、完善风险提示

(1)及时转发上级行安保信息;通过《安保信息提示》，揭示外部欺诈案件特征和风险关键控制环节;分行定期、不定期编制《安全》内控防案信息，指导所辖网点内控外防工作。

(2)通过多种形式，向客户及社会公众进行防诈骗宣传。要引导客户“两看四不要”，识破电信(网银)诈骗;引导广大社会公众增强风险意识，提高风险识别能力，夯实案件防范的社会基础。

(3)落实风险提示责任。营业网点要熟悉阻截诈骗的“四项操作”(大堂经理“首问”、柜员“核对”、大堂保安“巡防”、网点负责人“审核”)、“三问二看一核对”流程，及时向客户进行劝阻提示。劝阻无效时，应及时报警求助，牢牢守住“最后一道防线”。

4、落实各级安全检查工作责任制，提高安全管控能力。

(1)制定安全检查计划

结合省行年度安全检查计划，制定部署全年重点安全部位、重点时段、配合外部监管部门安全检查计划。

(2)安全检查形式

按内控检查流程，采取定期与不定期、全面检查与专项检查、突击性检查与经常性检查、明查与暗查、抽查与互查、现场检查与非现场检查等形式进行内控检查。

(3)安全检查频率

①现场检查：分行每季对管辖(县)支行检查覆盖率达150%，每月对城区营业网点检查覆盖率100%;管辖(县)支行每月对营业网点的安全检查覆盖率150%—200%;营业网点每日对本单位的安全保卫工作进行检查，如实在《中国银行股份有限公司营业网点安全监督检查登记簿》记载检查内容。按照“谁检查、谁签字、谁负责”的原则，对检查单位、检查部位在《安全检查工作底稿》签字确认;《安全检查工作底稿》保留时间二年，作为上级行和外部监管部门检查的依据。

②非现场检查：分行监控中心每日对营业网点检查覆盖率达100%。

③分行对发现的问题及时通知相关单位进行整改并按月发布《监控中心检查通报》。分行指导所辖机构安全隐患的整改并落实跟踪检查，做好后续跟进工作。分行对安全检查发现的问题，根据风险等级，在年度安保绩效考核中予以减分，并作为单位(网点)安全内控考核的依据。

④根据省行要求对辖内支行安全检查情况每季度进行通报;对进入金库库区人员管理、营业场所报警处置、网点保安履职以及“110”ck报警布撤防等检查情况每月进行通报并报备省行。

5、进一步加强金库、社会化押运和巡查安全管理

(1)联合管库部门开展金库安全管理专项检查，重点检查金库“四个三”封闭式管理措施落实情况，以及金库安防设施运行情况，查找、整改金库安全隐患，确保金库安全。

(2)落实对社会化守押、巡查公司履行合同的监管，切实担负起银行安全的管理责任。配合有关业务部门，加强外包业务公司的安全评估和跟踪监测工作，对其在办理承接业务过程中的安全性提出要求并对落实情况进行监督，确保外包业务与安全管理无缝对接。特别是关注上门服务发起和变更等押运安全管理制度的落实、金库库包交接在隔离门外、营业网点运钞车停靠位置、尾箱交接在监控下、押运人员站位警戒、上门收款(atm清机、长途押运)使用制式运钞车和双人武装押运等重要环节各岗位保安以及其他服务公司人员履责情况，预防案件事故的发生。

6、落实自助银行、自助设备安全巡查制度。各级安防监控中心夜间实时对自助银行、自助设备安全进行监控;各支行依据服务合同，做好社会化巡查公司的监管工作，发挥行内人员巡防和社会化巡防的互补功效，最大限度地挤压犯罪空间和时间;各级应急小分队随时做好处置辖属自助银行、自助设备风险事件与突发事件准备。

7、落实防堵案件有功人员奖励。依据《中国银行股份有限公司江苏省分行保卫条线防范堵截案件奖励实施细则(20-年版)》规定，做好上半年、下半年省行对防堵案件的有功人员通报表扬与奖励的对接工作;做好符合分行条件的人员表扬与奖励工作。

(四)强化提高员工消防“四个能力”的培育

依据《中华人民共和国消防法》，做好消防安全管理工作，进一步巩固消防安全专项治理成果，彻底整改消防安全隐患，确保达到设备(包括器材)完好率100%、应急即时触发成功率100%、日常管理过程符合管理指标100%。

1、全面落实消防安全责任，明确单位负责人消防安全第一责任，切实加强对消防安全工作的组织领导，健全消防安全组织。

2、加强消防安全“四个能力”建设，开展以“全民消防、生命至上”为主题的消防宣传教育，强化消防法律法规和消防知识培训，组织消防实战演练，提高全员消防安全意识。

3、建立常态化火灾隐患排查整治机制，定期组织消防安全检查，着力解决部分老旧办公楼用电线路老化、超负荷，消防疏散通道占用，应急标识不全等问题，加强营业场所招牌、广告、灯箱的消防安全管理，及时消除火灾隐患。

4、配合办公楼装修、置换及网点改造工作，统筹解决部分老旧办公、营业场所消防验收不合格问题。

5、加强在建改建办公、营业场所施工现场的消防安全检查与管理，督导施工单位履行消防安全责任，严格落实用火用电等消防安全措施。

6、加强消防安全源头管控，落实新建改扩建消防工程、消防设施维护及消防安全检测的规范化、专业化管理，提高消防安全管理专业化水平。

(五)全面加强保卫队伍建设

1、加强员工队伍建设。强化部门为基层服务、全行为客户服务的理念，同心协力，提升工作效率。

(1)加强安保制度学习，促进各岗位员工掌握规章制度要求，提高执行制度的自觉性。一是落实责任。各管辖支行行文明确本机构安全保卫分管行长、管理部门及专(兼)职保卫人员报分行监察部;二是各岗位员工严格执行规章制度要求;三是安全保卫工作管理人员依据规章制度开展风险环节检查，识别风险，达到控制风险的目的。

(2)加强相关业务知识培训和技防设施操作技能培训，通过培训提高从业人员的技术水平和应变能力。举办网点安全管理、案件防查、技防建设管理等培训班，提高保卫人员业务素质和履职能力。加强与外部培训机构合作，利用外部培训资源，强化保卫专业技能培训，提高培训效果。

(3)进一步明确安全保卫工作职能定位，健全完善各级保卫机构岗位职责。

2、加强应急队伍建设，落实应急物资储备，进一步健全和完善各类突发事件应急预案，注重桌面推演与实战演练的有机结合，增加演练频度，提高员工处置突发事件能力。加强与政府、监管部门、公安机关的协作，果断处置重大突发事件。

(1)营业网点采取图上作业与实战相结合的方式，开展防诈骗、防盗窃、防抢劫、防爆炸、防挟持人质、防火灾等预案学习与演练全年不少于4次;每位员工要熟悉演练分工和“紧急报警”按钮、防卫器材、消防器材的位置并掌握使用要领。

(2)管辖支行重点做好办公楼防盗窃、防火灾预案演练。义务安全员要进行防盗、防火安全提示并熟悉消防设备的使用与组织人员疏散;组织人员请相关培训机构或维保公司开展消防知识培训和防火疏散预案演练年度不少于1次。

(3)分行监察部定期指导管辖支行、直管网点开展各项演练;与社会化押运公司联合开展更换运钞车(恶劣天气、围堵、发生交通事故)、金库(网点)库包交接时遭抢劫或爆炸等预案演练年度不少于1次;组织应急小分队处置营业场所突发事件年度不少于2次。

(4)上下联动，提高突发事件处置能力。根据外部欺诈事件、保险和理财产品收益矛盾导致纠纷增多的特点，分(支)行要梳理各类预案，补充完善，适时演练，提高突发事件的处理能力;在处置突发事件时，在规定的时间内及时报告，在第一时间到场控制局势，处置有序适当。

3、加强对保安人员的监督管理。从合同签署、教育培训、尽责履职、奖惩机制等方面强化对保安人员的监管，提高保安员责任意识和履职能力，充分发挥保安员在营业场所安全管控中的应有作用。

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。每天记账，结账，做传票，写账簿。虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

众所周知，在\_\_支行辖内，\_\_分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，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，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，20xx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计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，我会十分虚心的向其他同志请教。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。储蓄乃立社之本，2024年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储150多万元。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的一年里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

-银行一直最注重的是服务态度，一切为客户服务。我们必须深刻认清当前形势，找准市场脉搏，扬长避短，围绕“提升经营管理水平，加快业务发展”为中心，同心同德，努力实现各项业务健康、快速发展。现制定银行工作计划如下：

一、提升内部管理水平，加强企业文化建设

1、加强内控管理。我行的各岗位人员基本已配置到位，必须严格执行各项规章制度的监督落实，实行一级抓一级、层层抓落实、责任到人的管理体制，严格把好各项业务环节的风险关，加强制度的执行力建设，进一步提升员工的风险防范意识，确保全年内控综合评价维持一类行的目标。

2、提升服务素质。我行员工的服务素质与同行相比，确实存在一定的差距，这主要表现在服务态度生硬、欠缺主动和专业水平等。为此，我们将加强评价监督和培训学习等。对于多次被客户评价服务态度差的员工，将被列为劳动合同到期停止续签对象。

3、加强和完善考核激励机制，提升员工的积极性和协调性。我行将通过细分市场，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。

4、增强企业活力，建设团结、和谐大家庭。充分发挥妇联、团支部的带动作用，多组织集体活动，为员工解压，让每个员工都有切合实际的银行个人工作计划在工作中多聆听员工心声，切实帮助员工解决困难，让员工愉快工作，增强他们对我行的归属感。

二、完善和强化服务功能，加快业务发展

我们将注重发挥自身优势，通过细分业务发展重点、整合产品，合理规划和部署客户部、营业网点的工作目标，继续以客户部作为市场拓展的’先锋部队，做强做大网点服务功能，形成目标明确、分工协调、相互支持、上下联动的业务开展模式，全面提升我行的市场竞争力。必须加强与营业网点的沟通联系，细分客户部服务功能，细分对公组、国际组、个人组的岗位职责，明确其拓展资产业务外，更要加快负债业务、中间业务、理财业务等全面发展，改变以往业务拓展单一、被动的局面。

规范服务，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、驻点客户经理、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。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和客户结构。继续加大以代发工资业务为手段，有效推动我行银行卡业务、中间业务的快速发展。加强员工的培训学习，提高综合业务素质。我们将通过培养自己的师资队伍，利用班前学习、专题培训、交流学习等营造良好的学习氛围。

三、加强员工队伍建设，提高整体战斗力

加强领导班子建设，提高执行力。领导班子的工作决定了整个队伍建设的成败，我们将明确分工，充分发挥各成员的智慧和能动性，提高执行力，开创性地开展工作。发挥先锋模范作用。我们将实现操作规范、风险可控、服务优质、效益显著的目标。充分调动广大青年员工的积极性。团支部制定了详细的工作计划，包括青年员工的培训学习、业务竞赛、上企业开展业务宣传、组织员工的业余活动等，引导青年员工树立正确的就业观念和职业道德，提高我行的凝聚力和战斗力。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！