

# 2023年银行运营调研工作计划 银行运营 季度工作计划(大全5篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。我们该怎么拟定计划呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 银行运营调研工作计划 银行运营季度工作计划篇一

### 二、做实基础

三农是我们的基础，基础不牢，地动山摇，我参加农信社工作

这三年，正是\_\_农信社大变革的三年，但是在工作中发现，我们在农村工作的基础没有我们想象中的牢固，农户建档与增户扩面工作任重道远，收集的数据如何应用和提升还是大问题，目前体现在三个方面，一是农信社员工真正来自的农村的越来越少，五谷不分，食用菌生产基本流程不熟悉，与农户打交道方式方法差的人大有所在，部分员工素质脱节，二是大量青壮年人员外出务工创业，我们的宣传对接工作做的不实，三是农户建档为完成任务数据材料的收集缺乏加工和分析，我和许同事跟领导们一样，认为做实基础是我们的重中之重。措施一：大走访，了解农民朋友的真正金融需求。

“没有调查就没有发言权，没有调查就发现不了问题”，农户建档工作，就是要我们找准切入点，深入到社区、街道、山村，全面走访辖内客户，了解客户的金额需求，建立目标客户信息档案。掌握了第一手材料，发现金融服务盲区和瓶颈，着手问题的解决。

一是分层次走访，落实责任。信用社主任要亲自走访乡(镇)政府及其职能部门，并重点走访龙头企业、合作社和各村经

济能人和种养殖大户;客户经理要重点走访到村(村“两委”)、到户(农户、个体户等)。二是要认真做好客户的维护和发掘。走访过程中要了解掌握区域经济发展、市场需求和客户的需要,认真听取各方的评价、意见和建议,着力构建紧密互动、互惠共荣的新型客户关系,通过大走访。

措施二:大对接,积极搭建对接平台。

加强社村合作,定期到各村庄巡回宣传、走访,率先让村主干、农村文化管理员、计生专管员等“六大员”使用我们农信社的产品,通过以点带面,全面宣传、推广农信社富农惠民政策和各种业务产品;并积极利用全县333个小额便民点,将便民点打造成为农信社业务宣传推广的前沿阵地。

针对食用菌等农产品生产、加工、贸易规模企业、龙头企业和科技创新型企业,应真正尝试建立联络员制度,为企业配备金融助理(客户经理),在企业的发展过程中从工商办证到银行开户、资金扶持等全流程提供咨询、协调、帮助;让客户真正能在第一时间想到联系我们,需要我们,离不开我们定期向当地党政、监管部门领导勤汇报、勤沟通,在业务发展中努力寻找各单位的支持,强化与县行政服务中心的合作关系,加强沟通联系,为客户提供更加便利、高效、齐全的“一站式”配套服务。

## **银行运营调研工作计划 银行运营季度工作计划篇二**

继续对业务经理实行精细化管理,多渠道、多方式提升业务经理履职水平,培养业务经理组织领导能力,充分发挥业务经理在基层网点的管理与监督职能。

一、是继续坚持业务经理例会制度。继续坚持每月召开业务经理例会,不断丰富例会的形式和内容,完善对业务经理的精细化管理,指明业务经理的工作重点和方向,增强业务管理能力和技能水平,达到巩固、学习、提升业务知识水平和

加强风险内控管理的根本目标。

二、是继续对业务经理进行全方位培训。继续实行部门联动，定期组织各条线业务部门对业务经理进行业务知识、风险防范和履职等方面的培训，促进基层网点业务水平和内控实力的双提升。定期对业务经理履职能力进行测评，借助支行组织的季度水平考试帮助业务经理顺利地、高标准地完成省行组织的各项测试，提高业务经理的工作水平。

三、是加大对业务经理履职的检查力度。加大对业务经理履职的检查力度，严格按照省行每季度检查的机构数不低于本辖机构总数的25%，全年检查必须覆盖所有机构的时间目标。在实施检查方面，支行将采取现场和非现场形式通过观察、询问、查阅等手段对业务经理履职进行深入细致地检查。

四、是严格执行业务经理轮岗和准入退出制度。对业务经理实施轮岗计划，根据业务经理个人素质、业务知识水平以及履职能力对业务经理进行岗位轮换。同时，支行将采取网点推荐，严格笔试和支行研讨的方式充实业务经理后备队伍。对于一些虽然已在岗，但却不符合所在岗位任职资格的业务经理，支行将适度采取淘汰措施，对业务经理进行岗位调整，进一步提升业务经理整体素质和履职能力。

五、是进一步强化业务经理绩效考核制度。根据《中国银行广东省分行经营性分支机构业务经理派驻制实施细则(20xx年版)》重新对白云支行业务经理考核制度进行修订，通过真实反映、客观评价业务经理工作绩效来提升业务经理工作积极性，促进业务经理队伍工作效能最大化，保障网点业务的稳健、持续发展。

六是进一步提升业务经理队伍素质。建立业务经理内控信息反馈制度，保证业务经理派驻管理中沟通工作的实时性和实效性。不定期组织业务经理助理层面人员进行培训和座谈，及时与网点进行沟通，准确把握基层真实现状，努力提升营

业机构内控管理能力，不定期组织业务经理开展户外拓展活动，增强业务经理团队凝聚力。

## 二、抓内控风险管理，严密运营操作风险

一、是全力以赴保障it蓝图顺利上线。做好各机构网点人员合理安排，兼顾日常工作和it蓝图的培训学习，组织员工在投入大量时间学习新系统和新业务流程的同时，既要做好现阶段各项工作的跟进和处理，也要做好风险内控防范。进一步加强it蓝图新旧线过渡期的内控管理，切实做到业务管理和内控措施同步，防范风险于未然，确保上线前后内控管理的连续性。根据蓝图会计核算调整方案，配合资金业务与支付业务、国债业务、内部往来业务及其他表内、表外业务与利息核算等总账账户进行的数据迁移工作，并完成收付业务外围系统的转培训工作。做好全行思想动员，明确职责分工，增强制度执行力，做好bgl新旧账户补录工作。

二、是继续开展常规检查，保持检查监督强度。根据运营工作检查安排，继续对网点进行运营内控检查工作，保持现场与非现场检查监督强度。采取组织人员对全辖运营业务进行常规检查、录像抽查、突击检查相结合方式，进一步加强人民币收付业务的检查，制订相关业务操作规程，规范员工操作，充分发挥各职能部门的联动作用，加强内控管理工作。

## 三、抓收付清算管理，提高清算质量

一、是抓好资金收付清算管理。督导落实支付清算帐务核对，提高支付清算帐户核算质量，按照相关管理规定规范操作与管理，抓好资金收付清算业务的监控管理，防范清算操作风险，确保各项管理指标达到省行规定要求及资金安全，并完成省行各项收付帐务指标。

二、是抓好网点业务培训。充分利用支行联动培训，对新规定、新要求进行讲解，确保第一时间将文件精神传达至各网

点。组织网点一线人员开展人民币收付业务（含反假货币）培训，切实掌握现金收付业务管理和操作要求，提高反假货币鉴别能力、合规操作意识和水平。根据省行it蓝图出纳业务上线进程安排，有序组织全辖it蓝图出纳业务培训工作。

三、是抓好业务应急演练。继续组织网点开展现金业务应急学习和演练，提高各网点人员对现金业务突发事件的应急反应能力，妥善处理各类突发事件，防范现金业务风险。

四、是严格落实一线柜员上岗制度。按照人民银行每年反假货币上岗资格考试安排，统一组织未持证柜员参加考试。督促考试人员加强复习，提高考试通过率，努力实现一线柜员100%持证上岗的要求。

#### 四、抓现金出纳管理，严格落实出纳现金管理制度

一、是严格执行出纳管理及安全方面的有关规定。进一步抓好人民币收付业务的检查，完善我行人民币收付业务管理，提高收付水平。完善出纳中间环节的交接手续，严格履行岗位职责，严格执行各项管理规定，规范操作程序。同时，搞好反假币培训管理工作，提高柜员反假币能力。

二、是加大检查力度，规范网点出纳业务操作。对网点尾箱实施细则、人民币收付业务和atm现金管理的执行情况进行全面、深入的检查，实现现场检查覆盖面50%，利用视频联网监控进行非现场检查覆盖面50%，全年现场及非现场检查覆盖面100%的检查要求，力求防患于未然，降低出纳业务差错数量，防范出现重大问题。严格监控网点现金库存，结合我行实际情况，调整现金运转流程，提高现金流转效率，有效降低全辖现金占用量，减少无息资产占用。

#### 五、抓银企对账管理，重视对帐风险防控工作

一、是明确岗位职责，加强对账人员管理。明确专职对账人

员的职责，相对固定兼职对账人员，增强对账人员的责任心。进一步加强对帐管理的督导，落实辖内网点银企对帐岗位相互制约的要求设置，提高全辖银企对帐的意识，全面促进对帐回执回收率的提升。

二、是及时处理未达账项，提高对账质量。继续跟进落实银企对帐外包公司的监督管理工作，对余额不符的做到及时处理未达账项，用未达账项余额调节表进行调节，真正实现面对面对账。

三、是突出重点账户对账，及时调整重点对账账户名单。除完成规定的重点对账任务外，根据实际情况将新开户账户、新注册网上（电话）银行账户、新更换预留印鉴账户，以及业务发生频繁、资金异动等高风险账户纳入重点对账范围，定期将筛选出的重点对账账户名单及时下发各网点，由对账员进行对账，加大异常账户资金异常情况的核实和排查。

六、抓运营印章管理、重空凭证及会计档案管理，确保安全

一、是规范印章使用流程。规范辖属网点运营条线业务印章管理使用流程，落实对网点的检查和核对工作，发现问题及时跟进，切实防范案件风险。

二、是落实人员培训，配合重空凭证直配模式的转型工作。全力组织辖内各机构、业务部门对广东重空系统2.0版本进行业务培训及操作演练。同时，对重空凭证库存进行全面清理，确保我行顺利完成重空配送模式的转型。

三、是加强会计档案管理。加强对会计档案库的管理工作，按规定落实相关的清理归档管理工作计划，确保会计档案的完整性及安全性。

## 银行运营调研工作计划 银行运营季度工作计划篇三

雷同的经营模式和营销手段只会导致同行业的恶性竞争。20xx年我们应根据自身优势和区域消费特点，把握机遇，捕捉商机，提升销售。通过开展差异化营销、调研和分析市场，掌握消费者的所需、所想、所求，来策划好营销活动方案，锁定消费群体，培养忠实顾客。例如：根据季节不同，举行换季特卖和回馈活动，带动销售；发挥微信平台，不间断地推出各类互动活动，如“你购物，我买单”等，聚集人气；开展各类公益活动，形成公司特有的企业文化氛围和良好的诚信服务。让消费者在各类营销活动中，既享受到真正的商品优惠，又可以得到一份意外之惊喜。

在市场激烈的竞争态势下，尤其是受到电商的不断冲击下，传统百货业将面临的是“一个顾客流失的时代”。尽管目前商场面临日常客流量不足，老顾客不断流失等诸多不利因素。但我们还是要发挥商业一条街优势，利用重大节日，抓住人气，减少客流量流失，以特色的营销活动、海边旅游的资源来创新营销活动。20xx年将围绕重大节日、假日黄金周、传统节日等开展各类营销活动，烘托节日氛围。另外，充分依托广场优势，通过场内折扣促销、场外推广展示，内外结合，营造气氛，刺激消费。

其次，将依托“双11”延展的“数字节”营销成功效应，积极探索，有节兴节，无节造节。可以尝试巧借日期的数字创造“节日”，例

如：“3.14”、“5.20”、“8.18”、“11.11”、“12.12”等，形成特色营销活动环环相扣，从而吸引和锁定更多客户群体。通过耳熟能详的各种纪念日和创新“数字节”节，开展各类促销活动，以此进一步来聚集人气。

微信营销以成本低廉、定位精准、粉丝众多、方式多元化、人性化以及信息到达率高等优势，被众多商家所热衷。目前，微信信息推送、朋友圈转发、微信会员互动已成为营销活动

推广宣传的首选方式。微信营销不仅可以拉近与用户之间的距离，还能使营销活动变得更生动、更立体、更有趣，更利于营销活动的开展。20xx年，我们将借助微信平台，充分利用现有“微伙伴”功能，加大活动宣传力度及品牌推广。一方面要重点做好开发新会员，不断积累活动经验；另一方面有针对性地开展各类营销互动活动。例如：微信刮刮乐、大转盘、敲金蛋等。通过与粉丝间的娱乐互动，增强活动关注度、吸引力、参与力，扩大企业影响力。

另外“o2o”的经营模式已逐渐被网购一族所认同。而网上下单、网下提货的销售模式，也将逐渐取代网上下单、网上提货的经营模式所取代。今后在时机成熟的时候，我们想尝试开发现有“微伙伴”的“微店”功能，建立网络销售渠道。通过“微店”传递商品信息，实现线上线下互补的经营模式来锁定一批忠实顾客，直面应对网络冲击。

现代商品品质取胜的前提，服务是关键。随着生活水平的日益提升，消费者对商品品质、购物环境、服务水平要求也越来越高。尽管实体店商品在价格上无法与电商相比，但也有它的优势，对商品品质、购物环境、服务质量是看得见、摸得着。因为消费者对商品已不在是单纯停留在购买阶段，而是更多关注品牌文化、温馨体验、诚信服务上。为此20xx年，我们计划与化妆部联手开展购物满额享受专业化妆师提供的免费化妆活动；利用广场休闲吧，让消费者在消费的同时，提供购物的乐趣，享受舒服惬意，放松心情。在营销活动中不断提供增值服务，以此来留住更多的忠实顾客。

总之20xx年营运部将积极发挥自身经营优势，创新营销模式；注重服务提升，培育忠实顾客；满足消费需求，体现特色经营；扬自己之长，避自己之短，努力探索一条适合自身的营销新路，为完成20xx年公司销售目标作出积极的努力！

## 2. 运营管理中心季度工作计划

4. 运营工作计划模板
6. 运营采购员工作计划
7. 银行合规管理工作计划
8. 银行柜员管理工作计划范文

## **银行运营调研工作计划 银行运营季度工作计划篇四**

1、从年初开始，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了服务管理考核办法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行使服务工作的管理制度更加完善，达到系统化、规范化。

4、是积极采取措施，稳定现有客户及经营资源。稳定我行贷款，积极为企业富裕资金寻找出路，在争取以银行承兑汇票的签发弥补企业归还贷款对我行造成的损失的基础上，为企业制定全面、客观、可行的投资理财方案，引导企业资金流向，力争最大限度保证和谋求我行的经营利益。

5、是加强银团贷款管理，防范和化解融资风险。继续组织相关专业人员就银团贷款业务进行专题学习和研究，完善业务管理流程和操作办法，同时加强与企业及参贷银行的信息沟通，建立完善的信息沟通机制和风险预警制度，切实防范和化解融资风险。

6、是调整经营结构，构建多元化经营新格局。努力提高非信贷盈利资产的比重。按照风险可控、积极稳步的原则，积极培育客户融资需求。突出负债结构的调整，最大限度降低经营成本，提高资金效益。还要调整收益结构，大力发展中间业务，建立中间业务与资产业务、负债业务的联动效应，利用我行多样化的业务品种、优质高效的服务，加大对优质客户的营销力度，争取市场份额，提高经营效益。

1、我行一直提倡的xxx首问责任制xxx□xxx满时点服务xxx□xxx站立服务xxx□xxx三声服务xxx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。

## 银行运营调研工作计划 银行运营季度工作计划篇五

今年运营成本费用率为4.96%，比去年优化了44.77%，低于目标值0.34个百分点。

1、建立岗位业务量模型测评岗位饱和度，融合同质岗位职责，整合岗位配路。集中处理中心将个贷抵押物保管岗和重空保管岗融合，缩减了一人编制。

2、开展“低碳环保，快乐运营”活动，通过优化日间业务流程和合理人员分工等措施，使得营业部柜员下班时间由晚7点提前至6：30分，同时由于业务流程的优化，营业部每日节约近40张a4纸，一年可节约14，600张a4纸。

3、大力推行电子对账，节约邮递成本。今年电子对账率为96%，全行排名第一，无纸化对账的有效推行不但减轻了客户邮寄的负担，而且也节约了邮递费用近10万元。

今年圆满地完成了sla各项指标。其中全行排名前三名的指标有外部客户满意度（9.5分）、个贷运营出账效率（0.1小时/笔）、个贷预约抵押登记办理效率（0.001小时/笔）和自助设备正常运行时间（23：45分）。网银开通率和金卫士开通率在xx月份也分别达到了98.53%和95.85%，均超额完成目标值。

1、成立服务和流程优化团队，积极主动地优化柜面业务流程，出台了账户预审核等措施，使得开户办理时间有原先的45分钟降低为15分钟。

2、运营部推出了非工作时间出账的应急预案、出账预报制、

限时服务等系列措施，提高了出账效率，减少了内部客户的等候时间，同时还编制了《客户经理运营服务手册》，提供最佳运营支持工作。

3、制定《营业网点电子渠道推广方案》，指定“渠道支持专员”，走出柜台，走近客户，专门负责指导客户正确的使用网银、自助设备办理业务。

今年零售柜面转接达8笔/人/日，完成了目标值的266.67%，对公转接159个/日，完成了目标值的361.36%。在总行举办的“工会杯”现金管理重点产品运营转接劳动竞赛中，大连分行获得了“网点电子渠道笔数替代率”一等奖，分行营业部获“先进网点”的光荣称号，朱丽娟获“先进个人”的光荣称号。

2、通过开设“柜面营销课堂”，提升产品认知程度，并强化营销话术培训，提高柜员确定目标客户的能力及营销技巧。

3、开展“深度转接”、“公私联动”、“1+8营销”等系列营销活动，通过一定的奖励措施促进了网点和柜员的营销热情，同时在网点内组织柜面转接工作经验座谈，互相交流，分享经验。

今年按计划完成总分行集中项目和系统优化共22项，其中总行15项，分行7项。项目投产后运行正常。

1、落实完成总行流程银行项目。分行成立了流程银行工作小组细化分工，通过定期走访，发布短信及召开沟通会等方式及时向客户宣传流程银行的变化和影响，保障了流程银行（一期）等15个项目的顺利上线和系统稳定运行。

2、实施分行流程优化。通过实施大连银行代理信用卡还款批量入账、对公开户预处理、银行本票编押机集中保管与编押、代付业务作业流程优化等7个项目，成功解决了柜面日益增长

的信用卡还款压力，提升对公开户作业效率，规范了业务操作，防范了运营风险，提升了客户落意度。

3、设计流程优化方案。通过征集流程优化方案活动，网点共提交了200条流程优化建议和方案，分行采纳了23条，有3条建议被总行采纳，同时网点还自主开发了开户申请书打印程序、新终端系统操作指南、整理了账户管理指引和开户资料模板，简化了作业流程，为网点日常培训提供了实用教材提供。

1、成立dcfc工作小组。工作小组由总经理助理牵头，负责项目的宣导以及分工落实，同时决定将该项目的执行情况纳入绩效考核。

2、配合总行制定检查清单。接到总行关于dcfc检查清单问题反馈任务后，分行工作小组召集运营监控室成员以及集中处理中心和网点的业务骨干开展集中讨论，结合业务实际提出修改意见并如期上报总行。

3、开展dcfc检查。从7月份开始在全行推行了dcfc检查，对检查发现的异常问题能够及时上报总行运营监控部门，并及时进行整改，有效的防范了内控风险。

今年客户等候时间vip客户99.6%不超过5分钟，普通客户99.9%不超过10分钟，在全行排名第一名；外部客户满意度评价中大连分行排名第一名。面对外部客户的服务，运营部推行了标准化、特色化和优质化服务。

1、建立错峰服务制度、开设综合低柜、推广电子渠道和自助设备的使用等措施减轻柜台压力，减少客户等候时间。

2、勇于探索服务创新，通过排队机上张贴温馨提示标识、vip客户的预约服务管理、授权人员兼职分流等服务创新措施，加强客户分流，取得了显著的成绩。

3、与零售部共同制定了《关于进一步加强营业网点服务管理的通知》，突破了条线管理的框架，从网点整体管理的角度出发，加强了网点现场的管理，有效地改善了客户体验。

1、积极配合分行开展“百人千户”活动，运营部出台了一揽子支持方案，效果已初步显现。截止xx月底，共开立对公结算账户1024户，开立企业网银939户，新增零售客户20,750户，开立零售网银用户xx□875户，开立金卫士用户10,939户，使得网点人均产能有大幅提升。

2、运营部配合完成了供应链系统对接上线工作，汽车平台业务全年承兑电票xx61笔，金额50.8亿元，纸票14,525笔，金额191.1亿元，为分行的供应链金融业务提供了最佳的运营支持。

20xx年大连分行实现了“0”案件的安全运营目标。作业质量全行排名第一。

1、强化信息管理，制定《运营经理履职指引》，明确工作重点，同时以《运营早报》为基础平台，增加《风险快报》、案防文件夹等的信息模块，强化预警，有效控制源头风险。

2、拓宽检查维度，推行代班稽核制，由分行检查辅导员以代班形式对网点内控进行跟踪检查，针对账户、票据等重要业务实施滚动检查，提高内控的精细化程度。

3、加强跟踪落实，建立《内控管理信息表》，记录问题并定期汇总、分析，避免产生内控盲区。在案件多发的严峻态势下，督导小组走访网点，实地开展风险培训和警示教育，严把风险关。

4、加大奖惩力度，深入宣导“红、黄、蓝牌”亮牌制度，让每一名运营人员认清违规成本，同时提高违规处罚标准。

1、成立kpi项目中心，即“服务管理中心”、“风险管理中心”、“成本管理中心”和“团队管理中心”保证kpi指标的有效推进。

2、建立运营人员kpi考核体系，层层分解分行kpi指标，保证所有运营人员的工作目标同分行运营kpi指标相一致，使每个运营人员都向一个目标前进。

3、定期跟踪，及时反馈。定期跟进运营人员的工作进展情况，对存在的不足及时沟通、反馈，并在下期工作中及时修正。

团队建设一直是运营工作的重点。今年在人行大连中心支行举办的业务技能比赛中，大连分行代表队取得了团队第二名的优异成绩，蒲晓娇以96.4分的优异成绩获得了大连市第一名。

1、今年分行进行了运营经理和主管公开选拔，经过笔试、面试共有2人成为运营经理后备人选，5人成为运营主管后备人员，为运营条线的基础管理储备了人才。

2、强化培训。今年人均培训共计40余小时，培训主要有货币反假、票据防伪、风险分析、系统项目和管理提升等20余项，同时结合差别辅导，专项辅导等形式全面提升了运营人员的业务素质。

3、先后向总行输送了8人参与平安银行新核心开发建设，事后监督系统开发等项目，为总行提供了最大的人力支持。

## 第二部分存在的问题及反思

### 一、培训成效有待提升

本年度虽完成了近40余学时的培训，但由于培训需求不清晰，培训者与参训者之间以相对独立的个体参与培训过程，导致

培训形式化，参训者缺乏积极性，培训效果欠佳。

## 二、e化率指标有待改善

大连分行由于同城尚未开通“柜面通”渠道，因此通过大连银行代理信用卡还款业务尚需手工逐笔入账。从7月份开始，该业务量出现大幅攀升，月均达5000笔，占分行业务总量的5%。同时受汽车金融线上化推行进度的影响，保证金业务柜面交易占比依然较高，占全行柜面业务总量的35%，因此e化率指标提升。