

2023年银行做好管理工作报告(大全7篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

银行做好管理工作报告篇一

1、在场主义

“在场主义”，也即“在场性”(anwesenheit)是德语哲学中的一个重要概念，后来逐渐被整个西方当代哲学所接受。在康德那里，“在场性”被理解为“物自体”；在黑格尔那里，指“绝对理念”；在尼采思想中，指“强力意志”；在海德格尔哲学中，指“在”、“存在”，到了法语世界，则被笛卡尔翻译为“对象的客观性”。

“在场”即显现的存在，或存在意义的显现，或歌德所说的“原现象”。翻译过来，相当于我们汉语的“在不在”的“在”和“有无”的“有”。更具体地说，“在场”就是直接呈现在面前的事物，就是“面向事物本身”，就是经验的直接性、无遮蔽性和敞开性，而“澄明”是通往“在场性”的唯一可能之途——只有“澄明”才能使“在场性”本身的“在场”成为可能。而欲达至“无遮蔽状态”，只有通过“去蔽”、“揭示”以展现。

通俗地说，“无加工的现场直播”就是在场性。它的重要特征就是“去蔽”，是无遮挡的，不加工的，是原态的，是揭开的，是裸示的。(引用杜子健老师微力无边的原书观点)

2、银行服务的第三只眼

根据对“在场主义”的定义认识，可以引申至“银行服务的第三只眼”这样一个话题。“银行服务的第三只眼”可以理解为银行服务过程中的在场第三方视角。我们把银行的顾客大致分为几类：第一类是正在大厅办理业务的准顾客，第二类，陪同准顾客或者等待办理业务的准顾客（在场的第三方），第三类，即将到营业厅办理业务的准顾客或者潜在意向顾客（可能被影响第三方）。

一般情况下，银行很多的现场服务都是如此：突如其来现场客户投诉，如果处理不好且缺乏表演，会影响其他等待办理业务的顾客办理业务的服务体验感受。大堂经理或者柜员本能的在大堂当众整理仪容、看报纸、当众嗑瓜子等不雅行为，如果不加遮蔽就会让在场的其他顾客误认为工作消极，责任心差，服务不规范；如果临柜只注重接待办理业务顾客，开展一对一的服务，忽略随行顾客的接待；以上这些行为，进而会影响到以上第二类顾客和第三类顾客的在场体验，这些都是典型的在场主义特征。

银行服务人员本真的、原始的、没有加工的服务演出，如果处于塑造客户心目中完美的印象的正面演出，会带来对围观客户和即将办理客户良好口碑体验。如果处于完全站在自我角度的，不考虑第三方在场顾客视角本我消极表演，则会带来意想不到现场直播负面影响。

3、工作即剧场服务即表演。

根据美国某位服务营销学者的剧场模型研究观点，他从接触度和服务方式两个指标对服务行业做出四象限分析，定义了那些行业需要表演，那些需要表演。接下来我们带着这两个视角，来重新定义认识银行临柜的工作性质和服务环境。

1高接触服务

银行临柜业务具有：办理业务流程在店体验时间长，服务接

触点多，业务办理需求频繁等特性。其中银行的理念和服务规范都是靠一线员工演绎的，一线员工是服务传递的核心。他们的出现增加了服务的有形性，在许多情况下使服务更加人性化了。关于员工工作的广告可以帮助潜在消费者理解范围体验的本质，并向消费者暗示他们接受服务的过程中可以受到人性化的关怀。

2一对多方式

银行服务的工作方式，即在一个开放的办公环境中典型一对多的方式。客观上说，是一对一的服务顾客的方式，其实不然，因为它所具备服务场所是不具备私密性，不像心理医生、汽车修理等行业，自己的服务的方式不会被其他人看到。也就是银行的员工行为处理不好，是有受众对象感知风险。

其中银行营业厅办理业务的工作方式，符合高接触特点和一对多的服务方式。那么就意味着银行业一线服务，需要通过剧场表演，拉伸客户体验。

4、管理客户看到你的现场直播

1把每一次服务都当做表演

“你见过演员上台没有化妆的？”答案：“没有。”可在部分银行就能遇到上班素颜面对顾客的临柜。“你见过演员因为摔伤、需要、补妆、打喷嚏等意外情况，中断服务表演或者当众修饰的吗？”答案：“没有？”可在部分银行会有当客户面，正面朝向捡东西、当面整理妆容的女性穿裙装的大堂经理。

这说明以下观点：第一，对自己的工作环境和工作方式认知不够，没有考虑自己是演员，会有第三方眼睛关注。第二，虽认识到“工作即剧场，服务即表演”的重要性，但缺乏演员的职业精神和表演技巧。（例如当众遮蔽或者通过善意谎

言和刻意形象塑造美化形象)

前提是临柜人员，需要搞清楚目前在客户眼中现场呈现的我们是什么印象？（明晰现状）重塑客户眼中完美的自己，客户的需求是什么？如何表演实现？（提出改善目标）

对于一个股份制银行的基层支行的负责人来说，面临着相对较繁重的任务，也面临着人手相对不足的压力，的确是一件有些让人头疼的事情。

不过，如果把我们所身处的巨大的市场空间仔细揣摩一下，找准发展的思路；再把手底下的人手的特点用心揣摩一下，搭建一个合理的梯队组合，尽可能发挥每一个人的潜质，就当前的银行业竞争程度而言，其实发展的空间还是相当大的。套句俗话来说，我国银行业的好日子时间还长着呢。

我个人认为，有以下几个工作要点需要把握。

一、人尽其材

1、新生力量的培育

就我行现有的各经营单位而言，相当多的单位由于成立时间较长，经过了几年快速发展期之后，在客户经理拓展市场层面似乎出现了一定的停滞现象。尤其是那些业绩较好的老资格的客户经理，手底下大都有了十来个客户，每天忙忙活活，忙授信调查，忙出帐，忙贷后，忙各种检查，忙续作，忙这个那个，确实也是挺不容易的。

不过，同时也应该看到的是，我分行自2003年以来几乎每年都能给各经营单位分配一个大学生用于补充新鲜血液；但是，我们可以对历年来新加入我行的这几十个大学生的个人成长以及在各自单位的作用的发挥作一个简单的回顾，似乎也没多少可以令我们兴奋的。

我想这些应该都不是主要原因。

归根结底，还是相当多的经营单位负责人没有使用好他们，没有培养好他们。

从我个人的工作经历来看，起初是跟着支行领导以及其他老资格的客户经理学习作业务，那些业务大都是相对成熟的一些老客户，在授信调查等方面的工作压力相对小一些，可以说，在那个阶段，支行领导是拿了一个现成的葫芦给我，让我通过画好这个瓢来锻炼自己，提高自己的水平。

然后，有一天发现我画瓢画的可以了，就把我放出去自己找瓢。起初自己找瓢的阶段，是挺辛苦的。因为，毕竟是刚从画瓢的阶段走出来，自信心还不足；再者，对于市场的了解也不够透彻，眼里只有那几个瓢的样子，只会找相似的瓢，没有自己的思路。我后来回顾的时候甚至曾经发现过这样的事，就是现在发掘的一些相当优质的客户，在当时可能因为长得像我曾经画过的瓢而被我忽略过。好在这样的情况不多，因为我身后还有支行领导和水平更高的客户经理在支持、指导和帮助。

再到后来，随着对市场越发了解，随着不断地学习和总结，随着不断地更新自己的观念，终于，我可以按照自己的思路出去发掘自己的葫芦了；也可以自己带徒弟，并且会逐步地教着他画瓢，指导着他出去找自己的瓢，最终希望他能种出自己的葫芦。

其实，不仅仅是对于大学生可以这样使用和培养，就是对于一些资质相对不是很好或者个人业绩还有所欠缺的客户经理来说，都可以用这样的方式，这样一是分担了骨干客户经理的工作量，还可以促使他们本人成长和进步，进而更多地创造出属于自己的工作业绩。

2、骨干力量作用的最大化

当然，骨干客户经理把手头原有的部分业务逐渐地交出去了之后，也并不是从此就无事可做了，因为有新的市场等待他去发掘和梳理，还有新的客户等待他去开拓，也还有新的业务模式和产品等待他去创新和突破。

换句话说，在新生力量真正地成长起来之前，这些骨干客户经理需要承担起一个经营单位发展的责任。

眼前，对于面临着较繁重的业务拓展压力的经营单位而言，这种方式是可以比较快速地起到一些效果的。

3、生生不息的良性发展模式

从一个单位的发展来看，只要这个单位希望自己能不断的发展和壮大，就必然需要对上述这三类人量才使用，合理搭配，组成一个真正的团队，这样才能源源不断地培育属于自己的新生力量去进一步地开拓市场，也才能腾出业务骨干的时间和精力用于作更多更重要的事情。

倘若我们的经营单位能够一直这样保持这种良性的移交、培养、进步的发展模式，就可以不断地保持发展的充分活力，也可以不断的保持发展的进取精神。

关于进取精神，在这里多说几句。

随着新生力量的逐步形成，直到他们也成长为骨干力量，在这个过程中，其实他们可以对原有的骨干逐步形成一种追赶的态势，也可以促使骨干力量进一步地充分发挥自己最大的潜能。两种力量交相激荡，可以在一个单位内部形成一种内生的发展动力，促使大家共同进步和提升，进而自然地使一个单位的业绩也不断提高。

当然，对于新生力量的培育，且忌急于求成，毕竟，他们应当是作为补充力量使用的，应当是作为长远发展的后续力量

来培育的。

从我行各经营单位现有的客户经理队伍结构来看，其实差不多每个单位都有自己的业务水平相对较高的骨干客户经理，也有自己的能够形成补充力量的其他客户经理（这里既包括了新入行的大学生，也包扩了一些其他的客户经理）。只要按照上述模式重新进行分工和组合，相信既可以解决人手短缺的问题，更可以不断地创造出内生的发展动力，走上持续健康发展的轨道。

二、利尽其用

利，主要就是收入问题；用，就是说我们的收入分配制度应当有这样一种效用：配合前述的团队协调发展的模式，既能够保障骨干客户经理的工作积极性，也能够调动新生力量的积极性。

简单的说，就是我们要解决这样一个问题，骨干客户经理的原有业务移交了，他的收入如何保障，毕竟再开拓出新的业务是需要时间的，况且，业务是移交了，但是历史贡献是不容抹煞的，更何况在相当长的时期内，对于原有业务的指导和帮助还需要骨干客户经理继续付出相当多的精力和心血。

我个人的看法是，在业务移交的初期阶段，比如第一个新的授信年度期限内，对于原有业务所形成的收入，大部分（具体比例因业务而异，因人而异）还是应当确定给骨干客户经理，接手的客户经理只能分享一小部分。原因如前所述，此处不再追述。

这样，骨干客户经理的收入看似会少一些，但是，由于他腾出了更多的时间和精力，他可以去开拓新的业务，从而在个人能力和业绩增长的同时，也实现收入的持续增长。

三、业务拓展的思路

一个经营单位组建完成了，有了负责人，有了骨干客户经理，有了起补充作用的其他力量，并且，按照前述的分工模式在运转了，基本上就解决了一大半的问题了。

不过，还有几点，值得强调一下。

1、不求大，只求在细分市场领先

这是一个选取客户的思路。

我国是一个大国，是一个经济文化教育科技总体相对落后的大国，是一个各地区经济发展不均衡的大国，也是一个仍然处在向市场经济体系过渡的大国，法制水平不高，社会整体信用度也差强人意。

某种程度上，山东是我国的一个缩影。

我们所需要开拓的市场，或者说我们的业务发展空间，主要就是在这样的一个省区里。

如何开拓市场呢？

我个人的理解就是，找出风险相对较低（甚至可以说是国家没有明确限制乃至反对他发展即可）的细分行业，更进而找准在这些细分行业里相对较有潜力的目标客户，这就是开拓市场的要义所在。

2、综合团队人员的具体情况，选准相对固定的发展空间

由于我们面对的市场空间很大，所以即便我们可能找到足够的客户，但是由于人力的限制，我们很难一网通吃掉。

这样，就需要我们对一些行业有所取舍。毕竟，从长远来看，尽可能地做到相对的专业化，是有利于保持长期的可持续发展的态势的。

在取舍时，我们要充分地考虑到，构成一个经营团队的人员，由于大家生长环境不同、教育程度有异、工作经历有别，在性格、思想观念和 risk 偏好方面也是千差万别，所以，在面对这样大的一个市场空间的时候，难免的会在具体行业的拓展和具体客户的选择上各有各的看法。

我的想法是，应当实行民-主集中制。

思想观念和业务素质方面的东西都是内在的，不可能通过一纸文件或者一番讲话迅速予以改变，应当尊重广大的客户经理群体的发展思路，这样便于他们比较充分地发挥其主观能动性。

作为一个单位，或者说作为一个组织，还应当实行必要的集中。

原因有二，一是经营单位负责人作为基层经营单位风险把关的最后一环，应当有必要的权力对于自己认为风险不能承受的发展思路或者具体业务拥有一票否决权。

另外，作为经营单位负责人，秉承着贯彻总分行发展战略的具体职责，而上级的战略决策与具体的客户经理的利益或者说是立场很可能是有区别的，这就需要负责人适当地将具体客户经理的个人行为与全局的利益进行综合，引导客户经理逐步地转向总分行的战略利益上来。

3、当前解决业务发展困境的几个要害问题

（1）、供应链金融

供应链金融是我行的优势产品，也是我行长远发展的一个重要基础。

供应链金融的核心在于可以“在风险控制方面依托核心的1，

在收益获取方面依托上下游的“n”

我行借助供应链金融产品，首先，可以以批发的方式介入大量的“n”既可以较迅速地取得短期内收益的突破，避免了单个“n”单产过低的尴尬；其次，这些“n”都属于中小企业，往往代表了我国经济最有活力的部分，我行与其长期合作，有利于从中发现和培育自己的骨干客户；再次，随着核心企业的发展，这些“n”在数量和单个规模方面都会发展壮大，我行的业务规模也会随之放大，收到水涨船高的效果。

（2）、作大额度规模

这里强调的是额度规模。在今后相当长的一段时期内，对一个基层行而言，归根结底，存款和贷款都来源于我行的额度规模。

当前，由于我行的许多经营单位目前所保有的额度规模小，导致不得不依靠有限的额度既作贷款（基准利率）又作存款（全额，保证金需要计息），以便完成存贷款的日均任务。不过，这样的出帐方式利润比较低。

加入我们的额度规模能放大一些，甚至放大到比较充足的地步，我们就可以做到用一部分额度规模专项用语投放贷款，利率上浮；再用另一部分额度规模专项作票据，其保证金可以少计息乃至不计息，成本很低。这样的出帐方式，利润高，而且有利于减少工作量和减少可能的麻烦（原来是1000万额度既作贷款又作存款，客户急等着用资金，需要我们集中人力物力在最短的时间内完成多个轮次的资金循环，很容易被监管部门逮住）。

作大额度规模的途径，主要是两种，一个是增加客户数量，另一个就是在原有的老客户里挖潜。

尤其对于一家已经成立时间较长的单位来说，相当部分的客

户份额可能已经被兄弟单位瓜分完毕，这就需要在原有的客户群体内找出发展前景好的客户。我们应该充分地挖掘其优势和特色，一旦认准了他有能力成为我们的骨干客户，就应该坚决地予以作大。

银行做好管理工作报告篇二

一直以来，各级人民银行对发行库的管理都十分重视，在人力和财力上都给予了大力倾斜，使发行人员的素质和待遇都得到了提高，发行库的管理也日趋规范，但是也有少数管库人员制度观念不强，风险意识下降，思想开始麻痹，使发行库的管理出现了隐患，因此我们认为目前各级发行库的管理应做到“三加强”、“三到位”，以确保发行库管理规范化和库款的绝对安全。

一、加强管库人员的业务培训和思想教育，使管库人员的素质提高到位。

在发行库的管理中，管库人员是决定性因素。他们业务素质 and 思想水平的高低，直接影响着发行库的规范化管理，针对管库人员老同志偏多，学历偏低，业务素质和思想水平参差不齐等问题，应采取有效措施，加强对管理人员的业务和思想教育，使管库人员的素质提高到一个新的水平。

2、加强管库人员的思想教育。要保证库款的绝对安全和发行库管理、制度的落实，强化管库人员的思想教育，应从三个方面着手。第一加强法纪教育，使他们知法、懂法、守法，做到警钟常鸣，增强抗腐拒变的能力。第二加强吃苦耐劳教育，管库人员的工作既脏又累，收付频繁，劳动量大，这也需要行领导的关心，引导他们发扬吃苦精神，乐于奉献，热爱管库工作；三是行领导要与管库人员进行定期或不定期的谈心，了解管库人员生活疾苦和行为变化，掌握其思想动态。将事故隐患和不良苗头消除在萌芽状态。

二、加强制度执行的监督检查，使制度执行到位。

制度是管理的准绳，执行制度是加强管理的根本。发行库的管理中，逆向操作，跳越程序，甚至不坚持制度的问题时有发生，使制度执行大打折扣。为了加强日常管理，除强化管库人员的制度意识外，我认为还要加强制度执行的督促检查。首先，库主任应定期或不定期地对发行库管理制度的执行情况，进行全面检查，而不仅仅是例行查库上，对存在的问题，责令整改，对存在的苗头和隐患要及时处置。二是发行部门负责人要经常对管库人员的制度落实情况进行检查督促，及时发现和督促各项制度的执行。三是各级人行都设有内控检查小组，内控检查小组要发挥其职能作用，定期检查发行库管理制度的执行情况，对坚持制度不严、执行制度不力的现象，按规定加以处罚或教育，以加强管库人员执行制度的自觉性。

三、加强内控建设，做到内控责任到位。

对执行制度不严、有章不循、违章操作、内部管理混乱、库房管理达不到规范化要求的，应将这样的管库人员调离管库岗位，并扣除管库人员的管库津贴；对造成险情或库款差错的要追究经济和行政责任，直到刑事责任。

银行做好管理工作报告篇三

管理的每一个员工的每天现场直播机会

1、在场主义

“在场主义”，也即“在场性”(anwesenheit)是德语哲学中的一个重要概念，后来逐渐被整个西方当代哲学所接受。在康德那里，“在场性”被理解为“物自体”；在黑格尔那里，指“绝对理念”；在尼采思想中，指“强力意志”；在海德

格尔哲学中，指“在”、“存在”，到了法语世界，则被笛卡尔翻译为“对象的客观性”。

“在场”即显现的存在，或存在意义的显现，或歌德所说的“原现象”。翻译过来，相当于我们汉语的“在不在”的“在”和“有无”的“有”。更具体地说，“在场”就是直接呈现在面前的事物，就是“面向事物本身”，就是经验的直接性、无遮蔽性和敞开性，而“澄明”是通往“在场性”的唯一可能之途——只有“澄明”才能使“在场性”本身的“在场”成为可能。而欲达至“无遮蔽状态”，只有通过“去蔽”、“揭示”以展现。

通俗地说，“无加工的现场直播”就是在场性。它的重要特征就是“去蔽”，是无遮挡的，不加工的，是原态的，是揭开的，是裸示的。（引用杜子健老师微力无边的原书观点）

2、银行服务的第三只眼

根据对“在场主义”的定义认识，可以引申至“银行服务的第三只眼”这样一个话题。“银行服务的第三只眼”可以理解为银行服务过程中的在场第三方视角。我们把银行的顾客大致分为几类：第一类是正在大厅办理业务的准顾客，第二类，陪同准顾客或者等待办理业务的准顾客（在场的第三方），第三类，即将到营业厅办理业务的准顾客或者潜在意向顾客（可能被影响第三方）。

一般情况下，银行很多的现场服务都是如此：突如其来现场客户投诉，如果处理不好且缺乏表演，会影响其他等待办理业务的顾客办理业务的服务体验感受。大堂经理或者柜员本能的在大堂当众整理仪容、看报纸、当众嗑瓜子等不雅行为，如果不加遮蔽就会让在场的其他顾客误认为工作消极，责任心差，服务不规范；如果临柜只注重接待办理业务顾客，开展一对一的服务，忽略随行顾客的接待；以上这些行为，进而会影响到以上第二类顾客和第三类顾客的在场体验，这些

都是典型的在场主义特征。

银行服务人员本真的、原始的、没有加工的服务演出，如果处于塑造客户心目中完美的印象的正面演出，会带来对围观客户和即将办理客户良好口碑体验。如果处于完全站在自我角度的，不考虑第三方在场顾客视角本我消极表演，则会带来意想不到现场直播负面影响。

3、工作即剧场服务即表演。

根据美国某位服务营销学者的剧场模型研究观点，他从接触度和服务方式两个指标对服务行业做出四象限分析，定义了那些行业需要表演，那些需要表演。接下来我们带着这两个视角，来重新定义认识银行临柜的工作性质和服务环境。

1高接触服务

银行临柜业务具有：办理业务流程在店体验时间长，服务接触点多，业务办理需求频繁等特性。其中银行的理念和服务规范都是靠一线员工演绎的，一线员工是服务传递的核心。他们的出现增加了服务的有形性，在许多情况下使服务更加人性化了。关于员工工作的广告可以帮助潜在消费者理解范围体验的本质，并向消费者暗示他们接受服务的过程中可以受到人性化的关怀。

2一对多方式

银行服务的工作方式，即在一个开放的办公环境中典型一对多的方式。客观上说，是一对一的服务顾客的方式，其实不然，因为它所具备服务场所是不具备私密性，不像心理医生、汽车修理等行业，自己的服务的方式不会被其他人看到。也就是银行的员工行为处理不好，是有受众对象感知风险。

其中银行营业厅办理业务的工作方式，符合高接触特点和一

对多的服务方式。那么就意味着银行行业一线服务，需要通过剧场表演，拉伸客户体验。

4、管理客户看到你的现场直播

1把每一次服务都当做表演

“你见过演员上台没有化妆的？”答案：“没有。”可在部分银行就能遇到上班素颜面对顾客的临柜。“你见过演员因为摔伤、需要、补妆、打喷嚏等意外情况，中断服务表演或者当众修饰的吗？”答案：“没有？”可在部分银行会有当客户面，正面朝向捡东西、当面整理妆容的女性穿裙装的大堂经理。

这说明以下观点：第一，对自己的’工作环境和工作方式认知不够，没有考虑自己是演员，会有第三方眼睛关注。第二，虽认识到“工作即剧场，服务即表演”的重要性，但缺乏演员的职业精神和表演技巧。（例如当众遮蔽或者通过善意谎言和刻意形象塑造美化形象）

前提是临柜人员，需要搞清楚目前在客户眼中现场呈现的我们是什么印象？（明晰现状）重塑客户眼中完美的自己，客户的需求是什么？如何表演实现？（提出改善目标）

利用驻行服务顾问团队，每天调取银行网点联网系统的远程监控，调取部分网点服务客户画面和声音镜像，捕捉客户体验管理的问题进行镜像分析。例如微笑没有？有没有双手接物？有没有文明用语？有没有主动服务，执行近期的主动营销的产品和话术？客户体验的现场感受如何？根据以上两个研究途径，再进行问题反馈式培训和现场咨询。

一、要建立和完善各级客户服务领导和督查责任，落实服务管理责任制，共同营造“一线为客户，二线为一线，机关为基层”、全行“以客户为中心”的大服务格局。银行是服务

行业，无论是前台，还是后台，不管是一线，还是二线，都在为客户提供服务的过程中扮演着不同的角色。以客户为中心，就纵向而言，从董事长到一线的临柜人员，都应履行“为客户提供最好的银行服务”的职责，自上而下，由面到点、由抽象到具体，如从按产品设置机构转变为按客户设置机构，到为依据某个客户的需要为客户设计产品组合；就横向而言，二线部门和岗位，也在间接地为客户提供服务或者为改善服务而在发挥着各自的作用，如管理部门无论是设计业务操作流程、制订相关制度和办法，还是设计一张要客户填写的表格，都能从细微的方面体现有无“以客户为中心”。因此，我们可以说最好的服务源于后台，源于细节，源于客户没有考虑到的银行也为他考虑了。真正把“以客户为中心”的服务理念渗透和体现于日常工作中，而不能把服务简单理解为是一线人员的事。

二、基层网点和一线人员的角色定位和主动服务意识的强化，以及服务技能的提高，是当前提高服务水平的重点。基层网点和一线人员是服务每个具体客户的直接主体。作为直接服务主体的临柜人员，在为客户提供具体服务的过程中，其风貌、素养、技能、状态、情绪和行为代表着所在银行的形象，服务对象对其服务的认同与满意，在一定程度上就是对所在银行的服务的认同与满意。因此，管理者对一线员工服务理念灌输、服务技能的传授、服务行为的规范和服务成效的考核，决定辖内整体的服务水平。当前，首先要对基层网点和一线人员的角色进行定位，网点整体功能应由“核算主导型”向“营销服务型”转变，柜台人员应由核算职能为主向以营销职能为主转变。无论是高柜人员还是低柜人员，都应接受服务技能和服务技巧的培训，如：客户沟通技巧、关系营销技巧、客户投诉处理技巧、商务礼仪、客户心理学等等。

三、利益驱动是持续提供最好服务的保证。要使员工能够持续的为客户创造最好的服务，最好的办法，就是把实现银行的服务价值与员工的个人价值结合起来，员工在为银行创造服务价值的过程中也在创造和实现自身的价值。员工的自身

价值主要表现在三方面，一是职业理想的实现，他的努力工作和卓越的成效能够成为他不断晋升的台阶；二是职业回报的实现，即与个人绩效密切挂钩的物质利益，劳有所得，服务有所值；三是职业价值的认可，得到客户的赞誉和上司的肯定。要使得员工持续不断的为客户提供最好的服务，就需要激励员工在为客户提供服务的过程中实现自身的价值。只有科学合理的利益驱动，才能起到奖优罚劣、奖勤罚懒的作用，才能真正提高银行的服务水平。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工都树立以客户为中心的理念，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

银行做好管理工作报告篇四

银行账户管理是专员办的一项重要工作，严格控制并规范预算单位的银行账户，是加强预算管理、推进国库管理制度改革的基础性工作，也是强化资金监管、从源头上预防和治理腐-败的重要措施。我办在基层预算单位银行账户管理工作中，把握以下三个重点，切实做好管理。

一、以构建监管机制为重点，加强规范管理及政策普及

一是 制定规程，规范操作。根据财政部有关制度要求，结合陕西省预算单位实际情况，制定《陕西专员办中央基层预算单位银行账户管理工作操作规程》，严格银行账户开立、变更、撤户和备案的审核，明确银行账户年检的必要性和重要性，对银行账户管理程序进行了规范。二是 统一

思想，达成共识。我办不定期组织学习培训，学习宣传银行账户管理的各项政策规定，让基层预算单位广泛了解加强银行账户管理的必要性和重要性，提高认识，端正态度，增强了账户管理工作紧迫感。

二、以执行制度和政策为重点，加强银行账户的检查和监管

一是实行严格的账户审批制度。所有预算单位开立银行账户，必须由上级主管部门审核盖章后报专员办审批，并由单位财务部门统一管理，同时严格履行开立、变更和撤销银行账户的财政审批、备案手续。二是建立基层预算单位银行账户审批管理跟踪问效制度。通过对中央基层预算单位账户年检，及时跟踪和监督中央基层预算单位银行账户的使用、整改等情况，并结合账户日常管理需要，采取重点抽查、专项检查、约谈交流等多种形式，了解并核实预算单位银行账户开立使用管理情况，建立并完善基层预算单位银行账户管理情况档案，进一步促进基层预算单位银行账户的规范化管理。三是加强对基层预算单位银行账户管理工作的指导，落实和稳定经办人员，及时解答信息系统软件操作中的疑难问题，提高经办人员政策业务水平，保证各级预算单位按规定进行银行账户管理工作。

三、以清查、考核为重点，及时排查账户管理“盲点”

为了加强对财政资金管理，消除监管的“盲点”，我办将账户管理作为日常性工作，贯穿到监管工作的全过程。一是按照银行账户管理制度的要求，对全部预算单位银行账户进行了清理工作，确保各类资金纳入预算管理，彻底清理和杜绝“小金库”。二是严格考核、强化风险意识，落实风险责任。我办将预算单位财务负责人作为银行账户管理的第一责任人，对本单位银行账户开立及使用的合法性、合规性、安全性负责，强调银行账户管理的严肃性，并将银行账户纳入考核管理，对考核结果予以通报。三是结合现场监管，加

强基层预算单位银行账户的监督检查，对违反预算单位银行账户管理规定的单位，坚持责任追究，严格执行纪律，及时纠正账户管理和使用上的违规行为。

通过以上措施，我办从源头上控制了私自开立银行账户、不及时撤销应该撤销的账户、擅自改变账户用途、变相设立“小金库”等违规违纪现象的发生，确保了财政资金和银行账户的安全规范使用。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工都树立以客户为中心的理念，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

银行做好管理工作报告篇五

总的来说就是大堂经理服务无小事，一言一行都会第一时间受到客户的关注，其综合素质要求相当的高，要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。还有就是要有“三心”即：忠心——对自己银行要忠心，全心全意为本银行工作；爱心——对同事和客户要心怀一颗感恩的心，感谢他们对大堂经理工作的支持；责任心——要尽职尽责，爱岗敬业。

对同事负责。同事是工作中不可缺少的伙伴，在工作中，往往有很多业务

银行做好管理工作报告篇六

庚子年春，一场疫情突然席卷华夏大地，打乱了我们平静而祥和的生活。这个春节也特别的冷清，绝大多数的人都宅在家里，看电视，刷新闻。我们为遭遇病魔侵袭的同胞而心痛，也被众志成城抗击疫情的先进典型所鼓舞。更重要的是这场危机，也让全社会再次思考和重视传染病风险防控工作，也将全面风险控制理念的重要性带进了各行各业，让我想到了连续两年开展的风控管理建设工作。

在我看来，财务管理部门是全面风险管理的重要部门之一。企业财务管理的重要工作内容之一就是内部风险的控制，企业的财务状况直接体现了企业内部风险管理控制的效果，也就是说，如果企业内部风险防控出现问题，一定会引起相应的财务风险。

公司全面风险管理需要所有部门和人员共同参与，但由于财务管理工作的特殊性，也就决定了财务人员既是风控管理的参与者，也是监督者，其影响贯穿风控管理的全过程。

从控制论角度来看，财务人员在企业风控管理中的重要作用首先表现在事前控制阶段。在风险决策前期，财务人员要通过各类财务数据分析，拟写财务报告，在报告中体现对风险的判断和识别，为执行期规避风险提供有效建议。就比如公司的全面预算管理，合理的财务预算为后期经营风险控制提供依据；公司的资金预算管理，可以合理分配企业各项资金，做到每笔资金用到实处，用到最需要的地方。

财务人员在企业风控管理中的控制主要体现在控制成本费用和强化监督两个方面。例如在财务预算实施过程中，财务人员通过定期核对各项费用支出情况，及时发现不合理现象，并制定措施解决问题，最大限度避免浪费、甚至腐败现象出现；通过建立财务对标模型，可以发现工厂间生产经营的优缺

点，及时传达交流，改善生产，有效控制成本费用。

财务人员的监督责任在风控管理建设中的意义更加重大，如果说内部审计是“吹哨人”，那么财务管理人员就是“守门员”，是守住风险爆发的最后一道防线。

企业各项业务活动最终都会体现为企业的财务行为，各部门风险防控建设成果如何，就隐藏在送到财务人员手里的那一份合同、一张发票、一份报销、一笔付款等。近期公司下发的外部案例，就在警醒着我们财务人员，稍有疏忽，风险就会从你手里溜出去，等到审计人员“哨声”响起，损失已经发生，我们悔之晚矣。

强化风险意识。财务工作如同年轮，周而复始，频繁重复的工作会使我们放松警惕，要时刻保持警醒，心中高挂风险防控这把“达摩克利斯之剑”。

勇于担当，提高责任意识。作为财务人员我们经手的每一项业务，对外报出的每一份报表和数据，都可能会给公司带来重大的影响。我们的责任就是把好最后一道关。因此对于经手的业务和数据都必须要按照财务操作流程进行复核，不能偷工减料，同时要常有质疑精神，要搞清楚所经手业务的来龙去脉，确保业务合理合规、单据完整合法，数据经得起推敲。要把复核工作做到极致，而不是“大差不差”，草草签字。

主动交流学习，做到业财融合。财务人员要深入一线，主动了解生产经营各个环节，而不是“闭门造车”，不懂业务的会计是当不好财务的，只有将业务和财务有效结合，才能更好的促进业务的改善，也降低财务风险，另一方面，加强理论知识学习，提高业务能力，对于各种数据，不能简单机械的依赖系统，要知其所以然。

疫情终将过去，我们的生活也还要继续。当前大多数的人已

经回到了工作岗位中，在做好疫情防护的同时，我们财务人员需要更专注于自己的本职工作，在2020年积极参与配合风控管理建设，充分扮演好“守门员”的角色，为公司的经营发展贡献我们财务人员的力量。

银行做好管理工作报告篇七

随着社会不断地进步，我们使用报告的情况越来越多，其在写作上有一定的技巧。你知道怎样写报告才能写的好吗？下面是小编收集整理的银行支行经营管理合规性自查工作报告，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

按照分行统一部署□xx支行高度重视，迅速成立了领导小组，开展经营管理合规性自查工作。根据“全面检查、重点突出”的原则，查找各部门是否存在违规经营的薄弱环节和隐性问题及各项规章制度的执行情况，全面切实提升合规经营能力。

组长□xxx

副组长□xxxxxxx

成员□xxxxxxx

2. 各部门分别由部门负责人组织对本部门经营活动按照总行排查内容要求，分别对信贷、理财、国际业务及其它业务的合规性进行自查，并按时上报领导小组。

3. 领导小组将各部门自查情况汇总上报分行风险管理部。

4月15日起组织各部门抽出专人进行为期4天的专项自查，4月19日形成自查报告，4月20日上报分行。

（一）信贷业务的合规性

（二）理财业务的合规性

xxx支行在理财业务办理过程中，严格按照总行规定的业务流程操作，充分提示客户理财产品的存在的风险，在首次购买理财的客户进行风险评估，每笔理财业务所有凭证当日上传风险监控系統，总行对业务操作的合规性进行监督。

xxx支行的理财销售由柜员持银行从业考试合格的《个人理财》资格证办理。在销售理财的环节上，对于三个月以上的理财业务的办理□xxx支行的监控影音资料存储周期达不到理财产品到期的时限。

（三）其他业务的合规性

资产类业务。投资类业务、同业业务暂无。

负债类业务。大额存款存入时，经办人员和授权人员双人操作并核对存入现金的数量，核对现场客户身份信息并进行身份证联网核查。支取5万以上须经授权，授权人员授权时需使用指纹进行授权，在授权环节中进行二次核对，无违规现象不存在风险隐患。

表外资产业务。银承、保函、信用证暂没有发生。

结算类业务。1. 票据业务暂未发生；2. 开户管理□xxx支行自xxx成立以来个人及对公结算账户的开立及撤销严格按照制度执行。在自查过程中，发现在xxx成立之前有部分年度的对公结算账户客户资料不全、未年检、临时账户超期的情况；3. 对账管理。年初以来xxx支行月对账率能够按照制度要求达到100%，季对账率达到70%。

财务管理。能够按照分行年初制定的费用标准进行列支，支

行财务支出由支行长进行审批，记账人员记账后由分行审核，按照规定需要分行审批的费用报分行审批后进行账务处理，自查不存在不合规的情况。

内部控制。根据总、分行内控制度文件，制订了支行的内控制度，涵盖了各部门、各岗位，能够严格执行岗位制约约束，防范风险隐患。

案防管理。严格执行《安全保卫工作实施细则》规定，各项制度及应急预案健全，定期测试110报警系统保证良好运行，消防、自卫器材配备齐全，能够定期调阅监控录像并进行应急预案演练。目前□xxx支行存在自助设备客户区无应急报警按钮，营业室窗口监控针对点钞机计数显示不清晰，二楼开放办公区监控存在死角问题。

信息科技管理。操作系统、设备、通讯等维护工作统一由分行科技部管理。支行机房由专人负责，定期检查网络及监控系统运行情况，发现问题能够及时上报分行科技部门。

国际业务合规性。自查范围涉及全部已开展的各类业务，在经常项目项下、外币现钞业务、个人结售汇业务、国际收支申报等方面都能够严格执行xxx国际业务各项规定及外管政策要求，遵循“了解自己的客户”、“了解客户的业务”、“尽职审查”的准则，能够严格审核贸易背景并留存资料备查，内控制度和业务操作规程健全。

无违规金额发生。

无违规责任人。

从此次自查情况来看□xxx支行能够较好的严格执行总、分行的各项规章制度，避免了经营管理工作中发生违规现象。

理财销售提示风险环节上，监控存储周期较短可能存在未来

潜在的纠纷问题，近期上报分行采购存储量较大的硬盘□xxx成立之前有部分年度的对公结算账户客户资料问题□xxx支行正在对不合规的账户进行清理和整改中；季对账率未达100%问题，继续抓紧与企业联系，对于无法取得联系且一年未发生业务的账户，在符合转入久悬账户管理的进行清理，对于发生业务较少账户不打算再使用的建议客户办理销户，在较短的时间内提高xxx支行的对账率；监控及报警系统问题已上报分行相关部门等待解决。

在今后的工作中□xxx支行将严格按照自查内容，防控关键、薄弱环节，坚决杜绝违规现象的发生。