

2023年银行投诉管理工作报告(优秀8篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行投诉管理工作报告篇一

所有参会人员合唱《祥云之歌》会上，会前。财务部负责人通报了上半年公司财务运转情况和经营业绩情况；营销公司副经理张雄风通报了上半年营销业绩和管理状况；供应公司经理通报了上半年供应业绩和管理状况；各生产经营承包单位负责人、各部门责任人总结汇报了上半年运营计划、创新项目和公司各项管理方案、管理制度落实情况；董事会秘书总结汇报了上半年专利与项目申报、上市规范、信息中心管理等情况；生产部副总监总结了生产系统上半年生产管理状况，分析了劳务公司、三班改四班等运作现状；行政总监总结了上半年行政工作落实情况，从人才、机制、文化、品牌等四个方面，从敬畏感、依赖感、罪恶感、耻辱感、获救感、神秘感等六种精神体验，进一步了企业文化建设方向，并要求各部门认真开展各项管理和经济指标的对标”工作。

听完大家的汇报后，集团公司董事长、总经理作了重要讲话。他，今年上半年集团公司整体经济指标、责任制完成情况是不理想的，各分厂指标完成情况与计划指标都存在一定的差距，指标没有完成好就会直接导致员工收入难以增长。各单位、各部门一把手要认真研究问题，而不是在绩效考评会上分析问题、讨论工作。各分厂厂长要认真研究今年职代会工作报告中的几个关键指标，要把提高员工收入作为工作中的重点来抓。虽然有些分厂员工收入提高了不少，但是与职代会的目标还有很大差距。员工收入的来源有三个途径，即提

高增值化、提高产量、减员增效。有些分厂厂长认为四班改三班是员工的问题，其实是分厂厂长没有进一步有效并岗、有效裁员。我们公司有相当一部分岗位弹性幅度很大，很多员工在岗无事可做。所以，一定要认真研究如何三班改四班，如何有效提高员工收入。

在谈到集团公司下发的各类文件、制度以及推行各项活动执行情况时，企管部作为公司董事会精神的执行者和各种制度的制定者，拥有企业管理制度制定和执行的决策权。今年企管部下发的文件、制定的制度都比较多，当各种文件和制度经调查讨论、研究决定并予以实施时，任何领导、部门、分厂都无权阻拦，都必须无条件坚决贯彻执行和落实到位。如劳务公司的成立，这是董事会的决策，即使有异议，也必须严格执行劳动法用工和劳务用工。

在谈到下半年工作举措时，这是本次会议的重点，它关系到xx期间以及祥云未来的发展趋势，当然这也需要我们的干部加强学习。每次参加培训学习后，我们的干部都能展现出一种全新的思维格局和积极的精神面貌。有些干部在发展的过程上感到很迷茫、很烦恼，那么如何克服这些困难、如何创造人生的奇迹，是摆在我们每个干部面前的重要课题。

1. 要长期对现状不满，这是前进的开始、成功的起点。改变来源于对现状的不满，对现状的不满来源于你的眼界、你的知识面。你对现状的不满，说明你的眼界在打开，你的知识面在拓宽；只有你的眼界、知识面在拓宽，你才会发现过去存在的种种问题，你才能有所改变、有所提升。如果这些你都不知道，你也就不可能改变。成功要做到“一道三到”，即知道、悟到、做到、得到。知道了，就是大道理我懂了；悟到了，就是自己已经想到了；做到了，就是我开始行动去实施了；得到了，就是行动已经有了回报了。要想得到就得做到，要想做到就得悟道，要想悟道就得知道。知道是第一步，只有你对现状不满，知道了要有所改变，才会前进、才能成功。

2. 人生必须不断设置新目标，因为有了目标就不会绝望。当你成功后，你就会苦恼“人生到底是为什么”。唯有设立远大的目标，你才不会为此而烦恼。当你有了这个疑问之后，必须迅速设置新目标；设置了新目标，你就会有方向感、有前进的动力。“人生到底是为什么”，不应打破沙锅问到底。你不是正在计划成功，就是正在计划失败。如果没有一个快乐的计划，那么你的痛苦便会乘虚而入。人生有两大悲剧，一是目标没有实现，二是目标实现后没有新的目标去接替。因此，目标应该是多元的、丰富的、平衡的，而不是单一的、片面的。唯有不可思议的目标，才有不可思议的结果。我建议大家要好好学习、认真学习、反复学习《谁是下一个奇迹》这本书，正如书中所说，只有把你的计划设置好之后，你才活得有目标、活得轻松。格局决定布局，布局决定结局。你的目标有多大，就决定你可以走得多远；只怕你想不到，不怕你做不到。

3. 要掌握宇宙的秘密，让你梦想成真。世界上的一切，都是你“吸引”来的。你不“吸引”贵人，就是“吸引”坏人；你不“吸引”健康，就是“吸引”疾病；你不“吸引”财富，就是“吸引”贫瘠；你不“吸引”成功，就是“吸引”失败。正如青年人谈恋爱，女青年来到你身边，那是你想方设法吸引而来的。你的财富、健康等一切都是你的思维吸引来的，这是宇宙的秘密。你不是正在相信，就是正在怀疑。集团公司近期了“百年梦想，千亿祥云”的口号，大家相信了这个目标，并不是说一定要在我们这一代祥云人身上实现，而是让我们一如既往地努力，同时给下一代人一个前进的方向。一个人的正念，即正向力量十分重要。你不是正在接受，就是正在抗拒；不是正在渴望，就是正在恐惧；不是正在感恩，就是正在抱怨。前者让你力量递增，后者让你力量递减。调整心态最好的方法就是感恩，我们要学会感恩一切。向宇宙下订单如同餐厅点菜，有三个步骤，第一是要有要求，要求就是在树立梦想；第二是要相信已经拥有；第三是要满心欢喜地接受。

4. 向自己提问的`秘诀，就是要把你想要的结果放在问题里。成功者和失败者他们的提问方式是不一样的。你思考问题时是有电磁波的，这些电磁波以正面或者负面的形式传递给宇宙，就是向宇宙这个大目标下订单。你的思维方式决定了你的人生，凡是回答“是，保证完成任务”的人是成功人士，再之是“尽力吧”，次之是“不可能吧”，再次之是“这怎么可能呢”。如果提问时融入你想要的结果，有什么问题，你就会想什么办法去解决问题，那么你就会离成功更近一步。磷铵的问题到底在哪里？是磨机的问题，还是磷酸的问题，还是管理的问题？为何 年磷酸一车间的开车率只有46.8%时，粒铵、粉铵的总产量就有5.5万吨？之所以磷铵厂不扩产，是因为我们要做的只是强化管理、满负荷开车，简单地填平补齐，确保磷铵开满贯。把想要的结果放在问题里，相信磷铵的产量一定可以达到年产80万吨。如果说尽力吧，那么就很危险、很难完成这个目标。如果说这不可能，那么也就无法完成这个目标。表示，磷铵厂可以下达订单，如果能达到这个80万吨的目标，就奖励奥迪一辆。

5. 发挥自己的优势。没有人是全能的，成功者只是比一般人更懂得加强自己的优点，并且尽量克服自己的缺点。每个人都是天才，只是大部分人不是把天才摆到自己的重要位置上，没有努力或者没有用正确的方法来发挥自己内在的天才。比如说，为解决目前所存在的环保问题，各单位要克服各种困难，充分发挥自己的优势去想办法。站在祥云这个舞台上，希望所有干部员工发挥自己的特长，团结一心、共同奋斗，成功地完成目标。人的一生是一个寻找的过程，寻找自己真正的价值所在，也就是真正属于你的天才领域，所以千万不要反复地问“人生到底是为什么”。伴着目标而工作，就会充满快乐，这就是人生。

6. 一定要有好的搭档，有好的伙伴，有好的贵人，有好的商业计划，有好的产品。当你去全国同行业的领先企业学习后，你就会拓宽眼界，就会发现自己的见识有多短浅，就不会满足于现状。只有当你走出来后，你才知道世界有多大。

7. 钱从哪里来，钱从身上来，肩膀以上的部位就是我们的银行。世界上最稀缺的资源不是金钱，而是思维、是观念。所有上市公司的老总，他们的思维都是非常先进的，都是概念炒得非常好。我们企业迟迟没有上市，是有很多原因的。一个好的产品不一定能上市，但是上市的公司必须是一片好产品。如广药能上市，因为它有尖端技术，它的核心是好的。我们尽管块头大，但是我们没有强有力的技术搏击核心，这就是好身体与肥胖身体的差距。钱分两种，一种是自己的钱，一种是别人的钱，而这两种钱都可以用来投资。世界上98%的富人都是用别人的钱来投资。很多成功者的案例告诉我们，敢于冒险的人，可以改变这个世界，几乎没有不冒险就会变富的人。如果你想有钱，你就要学会冒险，学会长期设立远大的梦想、远大的目标。但是有梦想、有目标，必须要脚踏实地、坚持不懈地努力。要成功就要多思考，大脑不运作是不可能成功的。我们作为领导，不能只是自己学，不能一味批评别人，要带领下属一起学，要告诉别人如何发挥优点、发挥长处。

银行投诉管理工作报告篇二

自20xx年金通煤矿归属华电蒙能公司以来，金通煤矿机电部主要以加强机电基础管理为核心，以完善制度为保障，以科技进步和创新为依靠，不断加大机电设备更新升级改造力度，提高了煤矿企业技术装备水平，提升了煤矿机电运输管理的质量，实现了机电设备的高效、合理和经济运行，为华电蒙能公司的煤炭工业持续健康发展做出了贡献。

归属华电以来，金通公司管理水平走向正规化，主要体现在以下几方面：

金通煤矿在归属华电集团期间是我矿快速健康发展的2年，也是煤矿机电管理迈入制度化和规范化良性循环发展的2年。各级各单位从强化机电管理制度入手，做到了制度创新，管理创新，做到事事有人管、事事有标准、事事有考核，实现了

有章可循，有章可依，推动了我矿机电管理迈上新台阶，实现机电各项管理工作的规范化、精细化。并注重落实“五个到位”（安全措施要到位；现场管理要到位；干部跟班带班要到位；监督检查要到位；责任追究要到位），有力保障了金通煤矿的安全生产，及时把隐患消除在萌芽过程中，创新了管理，走出了一条机电管理的新路子。

全面提升技术装备水平归属华电以来，各单位不断加大投入，完成了一批大型固定设备安装，更换淘汰了一大批国家明令禁止的机电设备。据统计，从20xx年至今，集团公司淘汰了原51106工作面采煤设备和无法修复、超出使用年限的开关设备等。20xx年集团公司准备投入5千万元资金，购置一套大功率采煤设备在51109工作面使用。提高了金通煤矿的生产能力和安全保障能力，降低了工人劳动强度。同时，归属华电后解决了长期以来井下存在“无煤安设备及禁止使用落后淘汰设备及材料”的问题，基本完成了禁用设备的淘汰工作，提高了机电安全运行水平。通过加大投入，金通煤矿机电设备运转更加可靠，安全保护装置更趋完善，供电系统更加稳定可靠，大型设备故障率大幅降低，为矿井的安全发展奠定了坚实的基础。

归属华电以来，我矿走上了自动化、信息化和数字化安全高效发展的必由之路，这是筑煤矿安全生产的重要保障。通过近年来的实践，为今后创优上档次提供了可靠的依据。同时，华电蒙能公司根据煤矿安全生产不同时期的特点，针对机电运输管理关键环节开展了多项检查活动。一是组织了以电气设备防爆及完善井下供用电设施安全保护装置为重点的供电系统专项检查，加强了电气设备、采掘工作面的电气设备防爆管理，完善了井下供用电设施的安全保护装置，强化了井下供电作业人员的安全管理意识，促进了机电技术管理规范化，消除了安全隐患，保障了大型设备的安全运行。有效的排查和治理了矿井机电系统存在的安全隐患，确保了关键环节主要设备的安全运行，为机电工作安全运行起到了重要的保障作用。

近2年来，华电蒙能公司高度重视矿井自动化项目建设工作。一是积极推广应用矿井机电新技术、新装备，实施单项的自动化小系统建设。各单位都成立专门信息化领导小组，定期召开信息化工作会，协调安排信息化建设工作。主要实现了办公系统自动化（oa系统），各子系统建设分期建设、逐步完善的原则，实行了统一规划，使全矿井综合自动化建设呈现出蓬勃发展的良好态势，为安全、高效矿井建设奠定了良好的基础。目前运行有采煤工作面自动化系统、井下运输胶带机集中控制系统、皮带监测监控和瓦斯监测监控网网络等。矿进行矿井综合自动化建设，现取得了阶段性成果。

归属华电蒙能公司以来，我矿安全培训工作坚持以人为本的原则，坚持强制培训、分级管理、统一标准、考核发证。同时狠抓了一、二线职工的全员培训，参学率达100%，持证率达100%。通过实施强制培训、持证上岗等措施，提高了干部职工安全技术素质和安全自律意识，规范了职工作业行为，为安全生产的平稳发展创造了条件，为金通煤炭企业持续健康发展奠定了人才基础。

二、存在的主要问题

一是机电管理难度加大。我矿虽然取得了一些成绩，但是安全生产、现场管理工作还存有漏洞。如：职工队伍整体素质不高；部分职工安全思想淡薄，处理安全隐患的经验不足；有的干部作风虚浮等；所有秩序均制约着矿井的安全发展，有待今后工作中加以改进。

二是机电人才匮乏。机电运输一线管理力量和技术力量薄弱的问题还没有得到根本解决，影响着影响和制约机电管理工作。

面对上述问题，我们一定要清醒认识形势，坚定必胜信心，抓住机遇，战胜困难，下步工作中采取更加有力的举措，全面推动金通煤矿机电工作再上新台阶。

银行投诉管理工作报告篇三

今年是我行实施“超常规、跨跃式发展战略”的开局之年，也是实现三年发展规划的第一年。在分行党委的正确领导和关心支持下，我支行制定了周密的工作计划和工作措施，坚决贯彻年初支行工作会议所制定的“五个更”的工作思路，确保开好局，起好步。一年来全行干部职工团结一心，奋力拼搏，取得了丰硕的成果。

一、业务经营呈现出超常规的发展态势：

跟往年相比，今年我行发展已走上快车道，各项业务屡创新高，走出了—个发展的上升通道。

(1)各项存款快速增长。至年底本外币总存款余额预计超过8.5亿元，比年初增加3.6亿。其中预计：人民币对公存款增加1.4亿、人民币储蓄增加5800万、人民币同业存款增加8000万；外汇存款增加1000万美元。全年日均比去年日均增1.5亿；外币对公存款增加成为我行存款增长的—个重要来源，同业存款和储蓄存款也大幅增加，这种存款增长速度是过去所没有的。

(2)贷款规模增加，结构不断优化。年末各项贷款约超过10个亿元，比年初增加3亿，主要增投于优良客户和按揭、消费贷款等低风险贷款；如pta□投总、钨业、众达、海沧大道等大项目；信贷资产总体上仍保持较高质量，不良贷款占比低于3.5%，尤其是今年第一季度、第二季度不良贷款余额都比去年下降；但从存量上分析，呆滞贷款有所增加；表内收息率预计达100%以上，综合收息率预计达97%，收息水平居全辖前列。

(3)经营利润成倍增加。至年末，我行创利水平预计可达1500万元(含结售汇收入)，其中人民币利润约为770万，外汇利润

约为45万美元，结售汇手续费收入约为350万元。人均利润达21万元。同过去几年的创利水平相比，今年我行的利润水平实现了跨跃式的发展。

(4)中间业务大幅度增长。今年我行国际结算和结售汇总量稳居全辖第二位，已逼近第一位。预计全年将完成国际结算量2.5亿美元、结售汇约1亿美元。外汇业务收手续费收入有较大的增长，预计可达350万，相当于我利润的20%左右。银行承兑汇票业务和票据贴现业务也有大幅增长，成为另一个新的利润来源。

二、主要工作措施和成功经验：

(一)以业务经营为中心，突出重点，采取切实有效的措施，全方位推进各项业务工作快速发展。

2、坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。今年我行抓住代客理财资金归集、农电改造代缴费、推行vip服务等重点工作，抓好本外币储蓄存款攻坚战，以争取有价值的私人客户为重点，大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是对海沧炒股大户进行摸底，动态跟踪，吸收股市回流资金。四是推出了私人业务vip服务方案，开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案；五是加大宣传力度，借农网改造东风，开展“走进千家万户活动”，历时一个月，各网点积极参与，以农电改造缴费一卡通为宣传重点，以电影下乡和业务宣传为媒介，全行总动员，走进城乡的每一个角落，加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。通过一系列富有成效的工作，至年末，我行各项储蓄余额约为1.5亿元，约比年初增加5800万元，完成分行下达的任务，增幅为历年来的最高水平。

银行投诉管理工作报告篇四

xx年上半年，支行认真贯彻落实各项工作部署，以行长年初工作会议上的讲话精神为指针，在分行领导及相关部室的指导下，以建设为宗旨，以做信贷业务特色银行为目标，紧紧围绕的工作主题，拓市场提业绩，防风险保安全，各项工作扎实推进，各项工作指标均已完成。

截至6月末

（一）贷款余额xx亿元，较年初增加xx亿元，增长xx%□完成计划增量xx%□累计发放贷款xx笔，累计投放xx亿元；实现利息收入xx亿元，完成同期计划的`xx%□

（二）贷款日均余额xx亿元，较年初增加xx亿元，完成同期计划的xx%□

（三）各项中间业务收入xx万元。其中，财务顾问费xx万元，其他手续费收入xx万元。

（四）办理银行承兑汇票xx笔，金额xx万元，其中100%保证金银承xx笔，金额xx万元。

（五）客户数量xx户，较年初增长xx户，完成客户拓展计划xx%□

（一）贷款投放行业分析

根据今年金融业务营销指导意见，支行xx贷款投放重点是xx贷款。从行业看，上半年批零行业投放贷款xx笔xx亿元；制造业xx笔xx亿元；其他行业xx笔xx亿元。

（二）贷款产品投放分析

上半年支行累计投放xx亿元，其中xx贷款xx亿元，占xx%[]贷款xx亿元，占xx%[]贷款xx亿元，占xx%[]贷款xx亿元，占xx%[]

（三）贷款担保方式分析

上半年投放贷款中，抵押担保贷款xx亿元，占%；保证担保贷款xx亿元，占xx%[]信用贷款xx亿元，占xx%[]

（一）明确市场定位，坚持创新发展

上半年，我行坚持以平台等为xx信贷业务发展方向，发挥优势力量集中争取优质客户贷款，既巩固已有的市场优势，又着力发展新产品的业务推广；既对原有客户进行深度挖掘，对着力建立新的拓展渠道，上半年我行重点对进行了重点营销，成功营销贷款xx笔金额合计xx万元。

（二）明确责任分工，形成了xx管控模式

根据要求，我行在上半年来对信贷从业人员重新配置，精选了一批道德水准较高、业务能力较强的信贷人员，按照模式建立了相互协助，相互推动、相互制约的风险管控模式，为以后全力推动信贷业务发展奠定了强有力的组织保证。

（三）规范业务流程要求，严防操作风险

上半年，支行重新梳理了信贷业务操作流程，规范了每一个操作环节要求，严格按照总行下发的信贷业务操作流程办理业务。并对全行票据业务、贷款新规、低风险业务进行了全面自查。

（四）加强业务培训，提高人员素质

上半年我行制订了《支行20xx年度员工培训工作方案》，确定每周六为集中学习日。在完成各项培训任务的前提下，

充分发挥业务骨干的前沿优势，采取多种形式，针对操作风险、业务理论、工作技能等方面，分层次、分类别集中组织培训。上半年，我行共组织业务培训xx次。

（五）以存款为突破口，全面提高综合效益

为全面提高综合效益，我部将存款作为全年工作的重点工作之一，上半年，我部制定了全年存款营销活动方案。明确目标，指标对应，分解落实直至到人，同时制定了相应的奖惩措施，采取旬通报、月总结、季奖励等考核方式，以激发员工营销激情，将存款营销的理念深入人心。上半年通过全行上下努力，实现储蓄存款xx亿元，成功完成既定目标。

我行在市场营销中发现，建议能够根据此需求尽快出台新的业务品种，使我行迅速占领该项空白市场。

银行投诉管理工作报告篇五

为规范客户投诉受理、处置工作，防范和化解因客户投诉可能引发的声誉、法律风险，更好地维护我行良好形象和客户关系，特制定本管理办法。

一、管理范围

本办法所指的客户投诉，是指总部电话银行中心96588和我支行受理的各类客户来信、来电、来访事件。

二、指导思想

全面落实“以客户为中心”的经营理念，把及时、妥善处置客户投诉作为改进服务工作的重点，不断提高服务水平和服务质量，促进全行各项业务健康发展。

三、工作原则

按照“首问负责、归口办理、及时就地”的原则，妥善解决客户投诉、化解矛盾纠纷。

四、组织领导

（一）营业部是受理客户投诉的责任主体，实行首问负责制，承担接待客户来访、受理来信来电、限时处置办结等工作任务。

（二）支行负责人是处理客户投诉的第一责任人，要安排具有一定的工作经验、熟悉政策规定，善于做客户工作的人员，负责日常受理处置客户投诉工作。

五、工作职责 1. 负责受理本支行办公室、总部对口部门交办的客户投诉事项。2. 负责处置客户直接来访、来信、来电投诉。

3. 负责建立客户投诉登记簿，及时登记相关投诉信息。

六、处理流程

（一）受理。接到客户投诉后，对有关事项进行登记。

（二）处置。涉及事实清楚，能够化解处理的投诉事项，应尽快核实投诉内容，查明事实真相，限时向客户答复。

（三）报告。涉及重大、复杂投诉事项，无法处理的，要立即向支行长报告。

（四）答复。支行受理的投诉由网点负责向客户答复，答复情况要及时登记整理，留档备案。

（五）反馈。支行要定期将客户投诉处理情况进行整理、统计，上报总部综合服务管理部。

七、工作要求

（一）受理客户投诉要做到：热情接待、规范用语、服务至上，杜绝“冷、顶、推、拖”。不得将客户推到上级行投诉。

（二）涉及复杂投诉事项，受理部门应尽快派人赴现场调查核实，处理。不能及时处理的，应向客户做好解释工作，争取客户谅解，并责成有关部门尽快研究，在7个工作日内拿出处理意见或办理结果。

（三）上级行、监管部门及政府部门交办的投诉事项，由本支行营业部门负责在规定期限内报送处理结果。

（四）对可能被新闻媒体曝光的投诉事项，受理部门应及时报告行长，协调做好新闻媒体的宣传解释工作，防止事态扩大，避免负面报道。

八、问责处罚

本办法由大同市商业银行凯德支行负责修订、解释。

支行投诉电话2990694

2990470 2、设置了意见建议箱，每天查看客户的投诉信件。

营业部专门负责处理客户投诉，负责人为王晓惠，联系人为马惠霞。本页为著作的封面，下载以后可以删除本页！

word版

可自由编辑！】

银行投诉管理工作报告篇六

9月27日，江西保监局在南昌召开全省银保工作座谈会，总结前期工作，分析存在的问题，明确今后银保业务规范发展的方向。

会议指出，今年以来，在各方共同努力下，江西银保市场规范工作按照“多管齐下、综合治理、上下联动、齐抓共管”的思路，朝着既定目标扎实有力推进，取得了显著的阶段性成效：市场秩序明显好转，销售误导和账外支付手续费问题有效遏制；业务结构稳步趋好，新单期缴快速增长；经营理念积极转变，银保合作关系持续向良性发展。但与此同时，全省银保市场长期积累的一些矛盾依然存在，市场秩序有待进一步规范，结构调整有待进一步深化，内部管控有待进一步加强，反_要求有待进一步落实。

会议强调，江西银保规范工作的重点，今年主要是打击销售误导、账外支付手续费和银保业务中的恶性竞争，今后一个时期和明年的重点是打击保险公司违规套费支付手续费，下大力气抓好回访成功率，进一步降低退保率，促进银保业务持续健康发展。为此，保监局将进一步加强与银监局的联合监管，持续推动银保工作向纵深发展。保险行业协会要切实履行自律检查和违约处罚职能，积极营造银保市场健康发展、有序竞争的良好局面。各保险公司要严厉整治销售误导，强化回访制度执行力，防范非正常退保风险；要完善内部管控，规范手续费支付，防范商业贿赂和恶性竞争引发的违法违规风险；要坚定不移地推进结构调整，通过制定调整规划，健全考核机制，创新销售和服务等，实现稳增长、调结构的***统一。各银邮代理机构要强化风险管控，转变合作理念，在客户回访、柜面销售、信访投诉和手续费支付等方面，积极配合保险公司依法合规展业，共同推动银保业务加快转型，实现银保市场平稳健康发展。

江西保监局张兴局长在会上强调，全省银保工作点多面广、

任务艰巨，各银保主体要切实站在保护被保险人利益，维护江西金融市场稳定大局的高度，同心同德、再接再厉，力争各项工作取得更大成效，促进银保市场平稳健康可持续发展。参加会议的有各人身险省分公司分管副总经理、银保部门负责人，各商业银行省级分行分管副行长和相关部门负责人，省保险行业协会秘书长，江西保监局相关处室负责人。江西银监局、省银行业协会应邀派员出席会议。中国人寿江西省分公司、太平人寿江西分公司、工商银行江西省分行、邮储银行江西省分行作交流发言。

银行投诉管理工作报告篇七

截止年月为止，我支行本外币储蓄，保险业务，理财业务，经统计个人业务共计。对公业务任务完成比例占%，总体收入任务完成比例为%。

（一）健全培训监管，提升风险意识

一是加强对员工的教育力度，提高员工对执行制度重要性的认识。有计划地组织员工对工作制度进行学习，全年共开展了次培训活动，使员工掌握了各项制度的具体规定，熟悉各项操作规程，使员工能够真正认识到执行制度是保证各项业务安全运作的基础。二是增强员工的责任心。加大风险控制宣传力度，严格落实员工在每一笔业务，认真、细致、合规、合法办理意识，规范操作。三是加大监督力度，确保制度落实。内控制度的建设、完善、落实，离不开检查、稽查和监督。通过加大稽核检查的力度，增加检查频率，开展定时和不定时的随机抽查，组织相互督查等形式，及时发现问题，提出整改意见，督促整改情况，对屡教不改者，加大处罚力度。进一步警惕了我行的风险意识，升华了业务流程，强化了业务技能和个人责任感。

（二）深抓风险核心，发挥职能效用

一是加强授信业务管理，防止不良贷款反弹。加强对重点行业和大额贷款的监测，提高对信贷风险的预判能力。积极稳妥应对大额信贷风险，切实降低损失和负面影响。密切关注个人经营性贷款、小额信用贷款的操作风险。加强我行承兑汇票、信用证、保函业务的风险管理，做好贸易背景、保证金来源等真实性的调查，完善业务风险控制标准。加强贷记卡发卡审批管理，落实调查、审查和审批等岗位职责。

二是加强临柜业务管理，防范产生操作风险。多层次开展对重点业务环节、新员工等方面的检查、辅导专项活动，提高会计部位的风险防范能力。进一步提高银企对账质量，建立健全重要空白凭证管理的有效机制。修订完善会计基础规范化管理办法，进一步优化事后监督系统，着手开发会计电子档案系统。

三是加强安全保卫管理，提高风险防范水平。以防盗窃、防抢劫、防诈骗为重点，加强安全保卫队伍建设，强化工作检查和考核，全面落实安全管理责任制。着力抓好远程监控中心的规范化建设，充分发挥其远程监管功能。

四是加强员工行为管理，提高风险案防基础。以防范员工道德风险为重点，抓深抓实员工行为分析。制定员工行为分析工作模板，对信息征集、分析流程、分析成果运用进行全面规范。探索实施分级家访制度，动态掌握员工行为细节。定期召开案情通报会和案防分析会，让员工了解作案的危害性，增强防案的自觉性。加强重要岗位特别是网点负责人、客户经理的管理，落实岗位轮换和强制休假制度。

五是加强内部审计管理，发挥审计监督作用。不断完善审计组织体系建设，组建审计队伍。重点组织内控评价、经济责任、信息科技风险等审计，开展内部控制有效性检查。加强审计项目档案检查，促进审计规范性建设。

一是部分员工还存在着侥幸心理，员工业务知识掌握不够，

对业务的风险点了解不透，规范操作意识没有得到强化，工作责任感严重缺乏，造成制度执行不到位和理解不透彻，操作不规范等潜伏性风险。

二是部门与部门之间的交流力度不够，使得虽然风险率得到明显降低，但是总体上升趋势不大。

三是检查力度不够，对部分岗位还存在遗漏情况，对重点岗位关键岗位能够做到经常性提醒，但是针对部分基础岗位，检查力度稍有欠缺，容易造成潜伏性风险。

一是深化信贷风险管理。在思想上、行动上要坚定不移地紧跟支行党委步伐，认真贯彻执行信贷风险管理的各项方针政策，确保思想不松懈、行动不走偏，切实做到自身熟悉到位、管理到位。

二是实行贷前风险介入。实施信贷经营安全的关键是要建立一整套行之有效的风险控制机制，把好贷前风险控制。贷款实施前，必须有合法有效的防范和化解风险措施，对贷款项目必须进行周密、科学的市场、技术、效益调研和评估。把握好贷款使用过程的风险，监督借款人必须按贷款用途使用。

三是以强化风险意识为核心，全面增强客户经理的素质和风险意识。要解决我行信贷资产质量不高的风险问题，必须加强客户经理的风险意识教育，从提高客户经理素质这一基础性工作抓起。建立良好的合规经营企业文化，提高员工的综合素质。商业银行也是一种企业，应当具有自身的企业文化和管理哲学，使我行全体客户经理形成共同的理念和价值判断，以银行的使命目标、伦理道德作为自己的行为准则，从而自觉自愿、心悦诚服地为使银行整体效益极大化、金融风险极小化而努力工作。

四是在管理信贷业务过程中，坚持风险与收益相匹配的原则，将风险意识落实到信贷业务的每一个环节中去；在介入信贷

业务过程中，更要贯穿风险调整收益的思想，正确处理业务发展与风险控制的关系，建立科学的信贷风险管理机制。

银行投诉管理工作报告篇八

1□20xx年初生产运营部制定的全年的培训计划，全体员工于1月5日开始集中培训，为确保员工在培训期间的学习质量，并每月进行两次技术考试。

2、生产运行人员在部门专工的指导下学习相关电气知识并认真学习了电气事故通报，更好的提高学习质量。做到理论联系实际，将学习内容运用到实践中，真正的做到了了解与熟练掌握各设备的安装程序、设备的工作原理、构造，电气接线方式，为今后设备运行维护、检修打下良好的基础。

3、组织甸顶山风场全体职工系统学习升压站一次系统、升压站二次系统、风机原理和运行方式等相关内容，并进行阶段性考试。同时对员工在学习和考试中不理解的内容加以详细的讲解，使员工更深刻掌握所学习的内容。

4、全体员工认真学习运行规程、检修规程及管理制度。把运行、检修人员的培训工作列为重点，争取运行、检修人员技术水平能上一个新台阶。

5、为了使甸顶山风电场安全、顺利的并网发电，我公司组织全体运行人员，于2月20日至3月20日分批去大同供电局进行岗前培训。经过一个月的系统学习，全体人员均取得的上岗证书。为甸顶山安全生产运行奠定的基础。与此同时我公司积极与省电力公司调度中心处联系，分别派人参加了新能源及省公司继电保护培训班、自动化培训班及值长培训班。请省公司调度员到甸顶山风电场现场授课，我公司运行人员受益匪浅，并有4人取得的值长岗位证书。积极与设备厂家联系，分别去北京abb厂家、二期南车厂家学习，为二期的顺利投产奠定了基础。

1、在安全、文明生产管理方面，继续加强安全文明生产各种规章制度的落实，在安全、文明生产过程中做好各项管理工作，加大管理力度，提升甸顶山风电场管理水平，创造安全、文明生产的良好环境，彻底消除影响安全、文明生产的危险性环境因素，减少不安全现象的发生。

2、加强制度建设，规范安全管理，做到以制度管理促安全工作的长效机制。组织全员学习关于《安全生产“基础管理年”活动方案》的通知，并落实到实处。

3、围绕“险时搞救援，平时搞防范”的应急理念，积极开展员工应急安全培训和安全常识技能教育活动。

4、根据各岗位特点，制定出各岗位责任制，并上报公司综合管理部，实施薪酬分配机制。

5、强化安全工作程序，严格信息报送制度和上传下达信息的全面畅通。截止到11月22日，本年累计完成安全生产265天，未发生安全生产事故，未发生人身、交通事故，未发生火灾、盗窃现象，安全形势整体良好。

截止到11月22日，甸顶山风电场共完成发电量：3079.44万千瓦时。

1、自3月2日，甸顶山风电场反送电，箱变的故障就接连不断，共计造成26起箱变电缆头烧损故障，经过分析，是由于河北设计院设计箱变基础与箱变实际不对应，造成箱变高压侧电缆不能正常接引，电缆的弯曲半径不符合要求。经过组织河北院、电缆厂家、箱变厂家、监理及业主召开两次现场会，最后，在生产副总张总、生产运营部主任杨主任的建议下，一致确定所有箱变整体向右位移60cm,的整改措施。自今为止未发生一起箱变高压侧电缆头烧损的故障；挽回经济损失50万元。

2、保定天威顺达变压器有限公司生产的箱变本体门设计不合理及材质不符合要求。由于甸顶山风大，造成24台箱变门不同程度的变形和损坏，严重影响了箱变的安全运行，加之6台箱变因高压侧分接开关质量问题导致箱变低压侧三相电流不平衡，以上6台箱变均返厂维修好，为此组织箱变厂家召开现场会，截止到5月28日，箱变厂家完成对甸顶山风场34台箱变门及箱变的高压侧分接开关更换的工作。确保风场箱变的安全稳定运行。

3、风机在调试过程中故障发生频繁。风机缺陷所需备件均一周才能抵达现场，加之沈阳华创风能有限公司现场调试人员技术水平差，现场有15人，有调试经验和技术的只有5人，特别从20xx年3月12日开始风机对中的过程中，只有一台激光对中仪，严重影响了风机对中的进度，经我公司再三要求，4月20日，又有一台激光对中仪到场。截止到4月28日，才将33台风机全部对中完毕，共计用时47天。从20xx年3月31日开始33台风机环网工作，截止到20xx年4月19日，才将33台风机全部环网成功，共计20天。沈阳华创风能有限公司投标文件、合同是按风电场实际空气密度下的风功率曲线制定的，在11.5m/s的风速下，达到额定功率。但是，现在风力发电机组在14m/s的风速下，才能达到额定功率，沈阳华创风能有限公司安排技术人员也来现场，调整变桨、力矩，现在仍不能满足风电场空气密度下的风功率曲线符合设计要求。严重影响我风场的发电量。风场领导积极与华创风机厂家联系，生产副总亲自带队去华创风机厂家进行沟通，除现场风功率曲线正在绘制中，其它问题已得到解决。

(1) 4月20日，由于甸顶山风电场葛洲坝电力公司调试人员未经允许误投211甸灵线211光纤距离保护“相过流保护压板”造成220kv甸灵线211开关误跳故障。

(2) 江苏华彤设备厂家在设计安装35kv侧301开关电流互感器时，由于母排接头与电流互感器本体安全距离不够，6月8

日，发生了#1主变35kv侧ct单相接地故障。经认真分析，制定了防范措施。

5、做好发电企业技术经济指标（发电量、综合厂用电率、上网电量、平均机组利用小时、材料费、维修费及其他费用等）预算与预计比较分析工作。利用新能源安全月报、周报，比较每个月的发电量、综合厂用电率、上网电量、平均机组利用小时等技术参数，安排专题分析会，总结每个月安全生产情况，找出不足，发挥优势，为公司创造更高的经济价值。

总之，在这一年里，工作中虽然取得了一些成绩，但也存在着不足之处，在今后的工作中，坚持“安全第一、预防为主、综合治理环境”的方针，全面提升管理水平。牢固树立，安全、高效、节能、环保的理念，严格执行，明、严、细、实、快的工作作风，加强甸顶山风电场队伍建设，为甸顶山风电场的安全生产再立新功。