

2023年银行投诉管理工作报告 银行工作计划(通用10篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇一

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、名牌企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强”等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

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到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。

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。

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。

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。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇二

1、定期召开由行长及网点主管参加的内控、制度、风险分析会议，提出业务处理中出现的问题并解决，同时形成会议纪要对一些各网点不规范的业务进行统一落实。

2、会计结算部负责着全行的本外币会计、出纳、资金清算、人民币结算业务的管理；组织落实相关制度、办法及柜面业务核算和管理；负责人民币结算中间业务的收入；负责综合业务系统参数表的统一管理；负责全行会计凭证的统一管理，包括领取、分发、保管与销毁的管理；负责会计专用印章的领取、分发、回收和销毁工作；负责全辖现金、有价单证等贵重物品保管、调运业务的管理。这些业务的每一个环节都存在着风险点，要求我们按照制度规定加强对每一个环节的控制。

3、加强对全行所有网点在制度执行及业务操作中的监督检查工作，并落实专人负责，发现问题及时提出并督促对问题的整改落实情况，定期通报会计结算部的检查结果并跟踪落实，杜绝同样问题在网点的二次发生。

1、继续执行柜员绩效考核机制，经过20xx年的绩效考核对我行的临柜人员产生了一定的积极作用[]20xx年我们将更好地利用这一个考核机制，让更多的柜员参加到这个考核中来，以提高柜员的工作主动性与责任性。

2、对在我们检查中发现的问题除进行通报处理外，我们将继续执行对临柜人员的经济处罚手段，以及差错人员的业务学习与考试。促使柜员重视业务差错的发生，努力减少差错。

3、有罚有奖，按照全行临柜人员的差错考核情况，对全年无差错及工作表现好的柜员进行奖励，以促进柜员的工作积极

性。

4、定期、准确、及时地向市分行会计结算部上报各种会计结算报表。

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们需要有一支高素质的队伍。

1、制定出培训计划，在20xx年我们准备对我行股改上市后的会计制度、支付结算办法、新会计科目以及综合业务系统新版本等业务知识以及各种新兴业务进行培训。及时让柜员吸收新的业务知识，帮助她们跟上我行的变革速度。

2、加强与其他各部门之间的联系，在业务培训上做好互通有无，通过邀请其他各部门的业务人员为会计结算柜员讲课，或讲业务知识，或讲自己的工作经验，以加深相互之间的了解，从而相互学习，以提高柜员的业务素质，更好地做好服务。

3、好市分行会计结算部下达的各项会计结算工作，如版本升级、测试验证、帐户管理、计划任务等各项工作安排，并及时将业务信息向下辖网点传达，以更好地完成市分行的工作任务。

4、加强对营业经理的考核与考评工作，使营业经理能发挥潜力，履行好职责，提高我行的会计核算质量。

召开银企座谈会向客户介绍我行的业务品种、新的结算方式，加强与客户的沟通，获取各种结算需求信息，更好地为客户解决结算上的难题。

作为会计结算部，还起着与市分行及支行下辖网点的上承下接工作□20xx年我们将加强与市分行之间的工作衔接，及时将各项工作任务落实下辖各网点，努力完成市分行下达的各项

任务。同时，加强与各部门之间的工作配合，共同为工行发展努力。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇三

本人在一支行任职柜员，于2011年加入中国银行工作至今，曾担任公司业务、清算业务前台柜员工作，对于有幸成为中国银行的一员，感到很高兴，本人一直怀着认真积极、热诚有礼的工作态度去面对工作，履行职责，以满腔的热情在各个岗位上兢兢业业工作。

一、团结协作、增加团队凝聚力

不断提升业务技能与团队协作不可分，在自我增值的同时，必须强化自身的业务能力水平，勇于担起业务骨干的担子，配合行里领到分配的工作，带动全员营销、合规经营、严抓内控的工作重点，以点带面，发挥协作精神，增强团队凝聚力，以良好的精神面貌、顽强的拼搏精神去面对日益剧烈的市场竞争。

二、以标准化服务为基准，加强服务意识

日常业务中，标准化服务的规章制度要求必须铭记于心，以优秀的服务意识，了解客户之所需，急客户之所急，文明礼貌、服务入微，让客户感到宾至如归，提高客户对我行的忠诚度，有利于发掘客户需求，有利于我行发展。提高服务质量，必先由大堂、柜台开始，打造专业的服务团队，增强责任感、增强服务意识、提高工作效率，以过硬的业务技能，高效率、高质量地完成柜台工作，减少客户在大堂等候的时间。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇四

本年以去，各贸易银止之间的存款合作日益黑热化，特别是

进进两季度以去，工商银止长治分止储备存款显现继续年夜幅颠簸的没有不乱态势，稳存增存压力较年夜。对此，长治分止多措并举，接纳有用步伐确保下半年完成储备存款余额战增量同业占比稳中有升。

进步熟悉，明白目的，力图完成保底义务。将储备存款的不乱继续增加做为平常任务去抓，牢牢盘绕成长中下端客户的运营思绪，勤奋拓展客户范围，劣化客户布局，进步重面营业客户渗入率，增进小我私家客户资产不乱增加，正在确保一季终储备存款余额的底子上做好稳存增存任务。

减年夜私家银止客户拓展力度，片面落实“一止一季一户”的任务请求。中下端客户合作是我止肯定的20xx年四项重面任务之一，对此，请求各收止务必一致思惟，下度看重，加强下端客户合作成长的紧急感、任务感。一是要当真落实下端客户成长计划，充沛应用下端客户保护、拓展专项鼓励机制战政策，促进全止中下端客户疾速成长。两是做好存量客户的效劳取保护任务。现在，全止已根本完成存量私家银止客户的签约任务，请求各收止要增强取客户的相同交换，充沛理解客户需供，实时理解产物收止、客户举止等疑息，同时还要减年夜私家银止专属产物装备力度，经过产物安定客户，防备涌现客户资产降低的状况。三是主动捕获市场疑息，抓好私家银止客户的范围扩大。以“煤冰资本整开、上市及拟上市企业下管、中小企业主战公营业主、第三圆存管、房地产商”五年夜板块为重面，实行名单造经管战保护，减年夜下净值客户拓展力度。

尽力保护战成长财产客户，勤奋完玉成年目的义务。一是以全止展开的“年夜进修、年夜联动、年夜营销”举止为契机，继续疾速促进劣量企奇迹单元代收人为营业成长，动员财产客户数目战资产的增加。两是要深刻发掘存量潜力客户，肯定成长目的，勤奋将其培养成长成我止财产客户战私家银止客户。三是增强前台柜员战客户司理的客户保举对接任务，采纳“对接对子”的方法，前台柜员收现的目的客户要实时有用

地保举给客户司理做营销战后绝保护，确保客户资本没有拾掉，不过流。

发扬理产业品取储备存款的互行动用，完成两者同步调和成长。一是鼎力营销保本理产业品，将其做为理产业品重中之重停止尽力营销，正在添加理产业品余额的同时添加储备存款余额，完成两者同步成长。两是要提早做好月终、季终战年底到期理产业品的跟尾战存款转化任务。三是尽力营销理产业品的同时，要主动挖转他止客户战他止资产，不乱本止储备存款余额，幸免涌现此增彼加的状况。

充沛发扬营销团队的感化，做好客户分层保护任务。一是各收止止长、个金营业分担止长要亲身到场本止私家银止客户、财产客户的保护，按期联络战访问客户。每季度构造一次有针对性的财产客户定向营销举止，每一年构造一次较年夜范围的营销举止。两是各收止小我私家客户司理要做好中下端客户的平常保护任务。做好客户年夜额现金提嫁预定效劳、停车、理财计划等圆面的支配，确保效劳量量；理解客户平常金融需供，取客户树立持久、不乱的闭系，进步客户满足度战忠实度。三是树立小我私家下端客户保护的单线联络、分层保护机造。增强取市分止财产经管岗、私家银止部太本分部的联络，从差别层面上配合保护。

当真落实相干鼓励步伐，增强监测转达经管，执行年夜额资金讲述轨制。各收止要落实市分止储备存款的相干鼓励步伐并增强静态监测，特别对下端客户、年夜额资金的活动要责成专人予以闭注，止长、分担止长要亲身干预干与。业务网面柜面逢有年夜额资金向他止通兑状况，包办止要正在解决营业前向开户止转达，开户止要主动停止客户闭系保护，确保资金不过流。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇五

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。

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。

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 and 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。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇六

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、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。

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，增强制度执行的刚性，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。

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、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。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇七

根据我行今年一年来会计算工作的实际情况，明年的工作主要从三个方面着手：抓服务、抓质量、抓素质，现就针对这三个方面制定我营业部在20xx年的工作计划。

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、航空代理等代理算外，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，明年我们将举办的银行算办法讲座，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。

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，增强制度执行的刚性，提高约力。

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，保证银企算资金的安全，进一步提高我行防范外来算风险的手段。

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。

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。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇八

为确保it蓝图项目上线、投产期间客户的投诉能够得到及时处置，提高全辖员工投诉处理的能力，减少it蓝图项目投产过程给我行带来的不良影响，保障银行、客户、员工的利益和营业网点正常的运营秩序，特制定《**银行**分行it蓝图项目投产工作客户投诉处理应急预案》。

一、客户投诉处理应急预案制定的依据

根据《**银行业营业网点服务突发事件应急处理工作指引》、《**银行股份有限公司客户投诉处理管理办法》、《**银行股份有限公司**省分行首问负责制实施办法》、《**银行股份有限公司**省分行客户服务协作流程》及《**银行**省分行it蓝图项目投产工作客户投诉处理应急预案》制定本预案。

二、客户投诉应急处理的组织领导

1、为做好it蓝图项目投产期间客户投诉的处理工作，分行成立“**分行it蓝图项目投产投诉受理小组”。该小组由分行工会牵头，负责对蓝图上线投产期间所发生的涉及系统升级的各类客户投诉的协调及处理工作。同时，负责收集、汇总全辖各支行、各部门的客户投诉情况，及时报送省行工会及省行it蓝图办公室。

分行it蓝图项目投产投诉受理小组人员构成如下。

组长：***

副组长：分行个人金融部、公司业务部、国际结算部、营业部、运营部、科技信息部和工会负责人，各支行一把行长。

成员：分行机关各有关部门业务骨干、各支行个人金融业务的主管行长、各支行个人金融业务部门负责人、各网点负责人。

具体名单详见附件。

2、各支行也要成立专门的it蓝图项目投产客户投诉受理小组，确保客户投诉渠道畅通，处理及时，统计准确，反馈真实。

三、客户投诉应急处理的原则 1、执行首问责任制的原则。

各营业网点负责人、各单位it蓝图项目投产客户投诉受理协调联络人，为it蓝图投产期间客户投诉处理的第一责任人。凡涉及系统升级的各类客户投诉，按照《**银行股份有限公司**省分行首问负责制实施办法》急事急办、特事特办的要求，“实行首尾衔接的闭环流程管理——第一责任人须对受理的时间、单位、姓名、联系电话、事由、要求等做好详细记录，负责转交有关人员或部门受理，并本着方便客户、尽快办结的原则，主动跟踪了解承办人处理的情况和结果。对没有及时处理的，应提示承办人或向承办部门负责人汇报，敦请抓紧处理。承办部门和承办人处理终结后，须及时向首问责任人回复。”各部门要建立客户投诉登记簿，整个办理过程和办理结果由首问责任人形成书面记录存档备查。

2、遵循谁的客户谁负责的原则□it蓝图项目投产停业期间，各营业网点对外公布的公告内容中必须明确标注本网点负责人及业务咨询受理人的办公电话和手机电话，并保证手机24小时开通，确保投诉渠道畅通，使本网点的问题就地就近得到有效化解。上升到分行或省行的客户投诉要及时转办。各相关的承办业务部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，依据有关政策和规章制度，坚持实事求是，公平合理，最大限度地满足客户的正当需求。

3、实行投诉责任及回复客户满意率与绩效挂钩的原则。对于客户的投诉应认真积极调查处理。调查和处理结果回复客户时应使客户满意。将客户投诉及处理情况与单位、员工的绩效挂钩。凡客户通过总行或其它外部渠道反映问题、多次投诉或超过时限久拖不决的，分行将予以问责。造成恶劣影响的，对部门负责人给予严肃处理，责任员工则待岗培训。

四、客户投诉处理程序、统计口径及投诉分类

（一）处理程序

1□it蓝图项目投产期间，客户投诉的途径主要有：营业网点、

省行95566、总行客服中心、省纠风办民心网、银监局、银行业协会、消协和媒体等。要尽可能将客户投诉控制在营业网点及95566等系统内部，减少客户寻求外部渠道解决问题的概率，尤其要避免上升到媒体，降低可能带来的负面影响，有效控制投诉率，达到总行成功投产上线的标准。

2、当受理投诉的营业网点自己无法解决客户投诉时，应立即上报分行投诉受理工作小组。it蓝图项目投产期间，省行客服中心受理的客户投诉采取“不落地”的处理模式，即，所有客户投诉直接电话接转到被投诉网点或部门的相关联系人，在规定时限内被有效化解的，不再纳入投诉统计。各单位应第一时间联系投诉客户，妥善处理，力求在最短时间内化解矛盾。

3、对于较难处理及群体性投诉，分行投诉受理工作小组应立即上报省行工作小组。省行工作小组协调业务条线，共同研究方案，采取必要措施，避免问题升级。

（二）投诉统计口径

凡是客户投诉到营业网点，由网点自己解决的，不纳入投诉统计；虽上升到分行或省行，但在规定时限内被有效化解的，纳入咨询类；客户通过总行或其它外部渠道反映问题、多次投诉或超过时限久拖不决的，纳入投诉统计。投诉按有责、无责、双方责任分类。

（三）投诉分类

1、虽然在蓝图投产期间发生，但未涉及蓝图投产的一般客户投诉，按照《**银行股份有限公司客户投诉处理管理办法》的要求，按以往投诉处理流程正常进行处理。 2、经各条线主管部门确认的属于因蓝图投产引发的客户投诉，按照总行对外公告的统一口径，向客户解释说明，承诺办结时间，加快内部流转，在承诺时限内及时处理。

3、蓝图投产停业期间客户挂失类投诉。依据省行个人金融部制定的《营业网点挂失应急预案》it蓝图项目投产期间，客户应急挂失，只限于办理应急口头挂失，不办理正式挂失业务。要注意告知客户务必在5日内及时到网点办理正式挂失，避免因临时挂失5日后自动失效引发客户投诉。

4、蓝图投产停业期间需紧急用款的客户投诉。各行要向客户认真解释说明，尽可能劝退客户。要从第一责任人开始层层劝退，要特别注意劝退语气和方法，避免激怒客户引起投诉。对于不能劝退的客户，在风险可控的情况下，应依据省行个人金融部制定的《应急支付流程》的有关规定，为客户提供紧急用款援助，满足客户的应急需求。普通客户支付金额上限不得超过5,000元，贵宾客户支付金额上限不得超过10,000元。

5、因it蓝图投产，客户不能使用atm机提款时，可以引导客户到就近其它银行atm机提款。如客户对相关费用提出质疑，各行要灵活掌握。

6、蓝图投产后出现的“客户信息异常类”的客户投诉。要按照总行对外公告的统一口径做好安抚、劝导工作，稳住客户情绪，打消客户疑虑，避免引起客户恐慌，同时，按业务条线上报处理。

7、蓝图投产期间“办理现金、转账、结算等业务异常类”的客户投诉。按照总行对外公告的统一口径，向客户解释说明，并承诺办结时间。同时按业务条线上报，在承诺时限内及时处理。

8、对因蓝图投产停业造成客户积压，或因员工新系统操作不熟练引起的客户等待时间过长的客户投诉，网点大堂经理要给予安抚，分散客户注意力。客户情绪激动、焦躁不安时，网点负责人要将其引导到贵宾室及时劝导，并协助尽快办理相关业务。必要时，也可向客户发放纪念品，以化解客户的

抱怨。

9、对已经处理但客户再次投诉、客户越级投诉或同类问题多人（三人以上）次的投诉，要特别予以关注。分行投诉受理工作小组应立即上报省行it蓝图投产投诉受理工作组协调处理，避免矛盾升级或事态扩大。10、对客户提出索赔类的投诉，要认真听取客户陈述的理由，并做好记录和安抚工作。任何网点不得随意给予承诺，避免引起连锁反应。涉及赔付事宜必须会同条线部门共同协商处理。

11、对情绪暴躁，不听解释、劝告及醉酒的客户投诉，应态度温和、不卑不亢、言语得当，避免矛盾进一步激化。同时，应尽量引导其离开客户集聚的区域，并在视频监控覆盖下应对、处理。如发生客户强烈不满，以至冲击银行或聚众闹事的情况，应迅速与保卫部门或当地派出所取得联系，迅速平息事端。

12、对有精神疾病或无理取闹的客户，视情况通过地方有关部门、单位、家庭、亲属或上门等途径进行协调解决。

13、对跨省办理业务产生的投诉，在本级无法解决时，上报上一级投产指挥中心对外宣传及投诉受理组协调当地兄弟行处理。

14、网点所有员工不得随意接受新闻媒体采访。但，不可粗暴拒绝，应婉言谢绝，并为其提供各分行公告的对外宣传负责人电话，请其联系相关负责人。对可能会给我行带来负面影响的报道，要迅速报省、市行it蓝图投产投诉受理组协调处理。在投诉受理、处理的任一环节，如发现客户离开时有愤怒情绪，或出现过激言辞，扬言要投诉到媒体时，不论是哪个层面的人员，都应立即逐级上报投诉处理工作组。工作组要密切关注媒体，加强与媒体的沟通，同时加强对网络的监控，确保及时控制事态发展，以免对我行造成不利影响。

15、对其它影响网点正常营业，可能造成负面影响的突发事件，请参照《**银行股份有限公司**省分行突发事件应急预案》处理。

五、客户投诉处理时限要求

各营业机构、各条线部门在受理客户投诉或接到上级行转来的投诉或处理工单后，要指定相关部门经办人员在1小时内到达现场，4小时内将处理情况回复客户，8小时之内将处理结果报本级行投诉处理工作组，本级行无法处理或较为重大的客户投诉，要随时上报省行。

六、有关要求

1、各单位要高度重视客户投诉工作，及时组织员工学习本预案，掌握要求，及时处理并责任到人。 2、要把客户的问题解决在客户投诉之前。在客户向各营业网点、各行业务条线部门反映问题时，能即时解决的，必须即时解决。避免因推诿扯皮而引发客户投诉。

3、保证客户投诉处理渠道畅通□it蓝图项目投产期间省行设立24小时投诉应急处理中心，同时设立4部专线电话，随时处理可能产生的各类客户投诉。分行it蓝图项目投产投诉受理小组所有人员的手机要24小时开机，保证联系方式畅通，所有投诉能及时收到、及时处理。

4、认真分析客户投诉热点，寻求解决办法□it蓝图项目投产期间，各行应重点关注的投诉人群为现金客户和银行卡持卡人，重点人群中的重点业务是对私业务。

5、各单位要安排值守人员，按省行统一对外解释口径作好解释、疏导工作，重大问题立即上报，并做好工作日志。

6、明确职责，加强工作责任心□it蓝图项目投产期间处理客户

投诉工作虽然由工会牵头，但涉及到各个营业网点、各支行及各业务条线部门，希望各单位树立全行一盘棋的思想，各司其职，各负其责，共同努力，确保无总行层面的客户投诉发生。

客户投诉职责认定如下。

凡投诉处理指导、协调不好的，由分行工会负责。相关问题解释不清楚、解决不及时，由相关业务单位负责。

7、坚持客户投诉汇总上报制度□it蓝图投产开始之日起，各单位要每天安排专人按照要求，将各类投诉分类统计，向分行工会信箱报送各类客户投诉情况。分行工会汇总后向省行it蓝图投产联合工作组和省行工会报送。

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇九

第一条为规范我司客户投诉管理工作，提高投诉处理工作效率，保障客户投诉得到及时有效处理，维护我司的良好形象，特制定本办法。

第二条本办法中所称的客户投诉，是指我司工作人员在为客户办理业务过程中，客户对工作人员的服务态度、服务质量以及对我司所提供的业务产品、业务流程、服务环境、服务设施设备等不满意，通过我司各受理电话、各部门、客户意见簿、服务质量监督员、新闻媒体、举报信件等渠道向我司提出的现场或非现场意见、建议或投诉。

第三条本办法适用于我司所有从业人员。

第四条各一级支行、营业部（以下简称一级行部）设置“客户援助电话”，银行卡（电子银行）部设置“客服热线”，人力资源部设置“服务监督电话”，各受理电话公布于营业网点，明确专人负责，保证24小时接听客户投诉。形成客户

援助电话、客服热线、服务监督电话三级联动的格局，各级电话均可接听客户投诉，并做好相关记录，及时反馈至服务监督电话。

(一) 客户援助电话：负责接听客户投诉，处理本级客户投诉。

(二) 客服热线：负责接听客户投诉，将客户投诉转至客户援助电话或服务监督电话处理。

(三) 服务监督电话：负责接听客户投诉，处理全行客户投诉，酌情回访客户。第五条客户投诉按照业务类别实行“对口处理、分工负责”的管理体制。(一) 总行人力资源部负责全行客户投诉的指导、协调、督促等工作，总行优质服务工作领导小组具体负责全行客户投诉的调查、甄别和处理工作。

(二) 总行各部室负责本条线业务范畴的客户投诉的协调处理工作。(三) 一级行部为本级服务管理部门，负责对客户投诉涉及相关部门、网点关系的协调，并全程督促相关部门、网点在时限内进行处理。

(四) 各营业网点负责处理职责范围内、相关部门或通过服务监督电话和客服热线转接、信访等客户投诉的调查和协助处理工作。

(五) 对客户投诉涉及纪检监察室处理的内容，由总行纪检监察室负责调查处理。

(六) 由于服务工作差错被媒体曝光的，由总行人力资源部会同相关业务部门，按照规定对责任单位和责任人进行调查处理。

(七) 各支行、各部室，要安排专人负责客户投诉工作，并建立客户投诉登记制度、重大投诉报告制度和处理结果反馈制度。

第六条客户投诉分为有效投诉和特殊投诉。

有效投诉：由于员工主观原因或我司网络、产品、流程及其他硬件方面存在缺失，给客户造成精神上和物质上实际损失，并对我司形象和信誉造成不良影响的客户投诉。

特殊投诉：经过总行相关部门调查取证判定的在操作规范情况下所发生的客户投诉，以及其他与事实不符的投诉。第七条受理客户投诉工作程序及处理时限。（一）营业网点直接受理的客户投诉。

1. 投诉登记。营业网点接到客户的现场投诉后，要耐心听取客户投诉，对投诉情况进行详细登记（详见附件），积极做出正面解释，不要与客户争论，避免矛盾激化产生不良影响。同时应把客户请离业务区，尽可能减少负面影响，网点负责人要主动出面调解（网点负责人不在场的情况下，可由会计主管或大堂经理出面调解），进行个别处理；若超出处理权限，应及时转交给本级服务管理部门处理。

2. 投诉调查。通过询问当事人、查阅查看相关资料和现场录像，了解客户投诉的原因，并做好相关记录；涉及重大责任事故或案件时要及时上报，并注意保密。

3. 投诉处理。属营业网点内处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要上级部门协调解决的问题，应及时报告本级服务管理部门。现场投诉属有效投诉的，应当场向客户赔礼道歉，取得客户谅解；属特殊投诉的，也应耐心做好客户的解释疏导工作，不可顶撞客户。

4. 投诉反馈。由营业网点负责处理的投诉，可即时回复的即时回复，不能即时回复的，应在一个工作日解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至一级行部及总行。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点或自行处理，查明原因，分清责任，重大问题应报服务监督电话。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。内解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及总行。

5. 投诉总结。一级行部要帮助被投诉的单位和个人认真总结，找出不足，不断改进，避免类似事件再次发生。

(三) 客服热线受理的客户投诉。接到客户投诉后，要认真对投诉情况进行登记，根据情况及时转至客户援助电话或服务监督电话。(四) 服务监督电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点、客户援助电话或自行处理，重大问题报总行优质服务工作领导小组。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。对重大的投诉问题及时向监管机构报告。

4. 投诉反馈。属总行协调解决的客户投诉，由服务监督电话负责协调，指定主办单位及协办单位，在三个工作日内解决，并将处理结果回复客户（对暂时不能解决的投诉要明确给出承诺解决时限）；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及一级行部。

5. 投诉总结。帮助被投诉的单位和个人认真总结，有必要全行通报、吸取教训的要及时通报；有改进服务和管理价值的，要及时向相关业务部门反馈，进一步修订完善我司服务和管理制度。

(五) 其他业务部门受理的客户投诉，可按照上述工作流程进行，属部门内部处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要服务监督电话协调解决的问题，应及时报告。

(六) 客户投诉处理可采取处理单或电话联系的方式进行，处理时限以处理单送达或接到电话通知之时算起。超出期限造成影响或损失的，要追究相关单位、人员的责任。投诉处理传递时限为：本部门不能解决的投诉应在1个小时内传递，接到处理任务的部门应在两小时内启动工作。

第八条在投诉处理过程中严禁出现以下情况：（一）与客户争吵、谩骂客户。

（二）让客户有受轻视、冷漠或不耐烦的感受。（三）强行让客户接受处理结果。

（一）对因服务态度恶劣或服务效率低下而导致客户投诉，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以100元至1000元的罚款。

（二）对因违规操作而导致客户受损，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以200元至2000元的罚款。情节严重的，对相关人员按有关规定给予行政处分。

（三）对被新闻媒体曝光、监管部门问责，给我司声誉造成严重不良影响的单位和个人，经调查情况属实的，往上追究两级领导责任，直接责任人扣发绩效工资，对相关责任人、网点负责人及其上级服务主管部门负责人分别处以300元至3000

元的罚款；对服务质量特别差的员工，要予以下岗，造成重大损失或恶劣影响的，要开除或责令辞职。

第十一条客户投诉处理中出现争议的问题，可向总行工会提请申诉。第十二条本办法由总行人力资源部负责解释。

第十三条本办法自印发之日起开始执行。附件□xx银行客户投诉处理单 附件:xx银行客户投诉处理单 受理时间：年月日时分（星期）

银行投诉管理工作报告 银行工作计划篇十

不管是什么组织只要没有监督就不会自觉性，更别说我们这个行业还是很敏感的，各部门的工作都牵连着大众的直接利益。就算是非常小的违规行为，也将酿成很恶劣的后果，那么就非得我们监察室多多发挥作用，给我行的工作及时的敲警钟。对一些问题要多做防范，如果已经出现不良的事件我们应及时的介入调查，务必要讲一些具有危害性的行为给及时扑灭，以避免职责犯罪给我们部门带来风险影响。为了把工作作出更好的成效，我们除了努力勤奋之外，还得有条的制定好流程和规范，以下就是我的工作计划。

有些事等到发生之后再补救虽然能够起到惩处的作用，可是危害已经发生，后果也没有办法挽回。所以提前预防好才是上策，那么就非得从提高人们的意识开始，一来要搞好违规劣迹的曝光和宣传，以警示每个工作人员，不能不他们的后尘。再就是要多搞思想教育，让他们从观念上和思维上形成正确的意识，能够管住自己的行为。

虽然宣传能够对大家起到一定的警醒作用，可是仍有人会心存侥幸，怀有一些不良的念头，一旦有机会得逞他就会付诸行动。那么就非得做好管控和内部治理，这个治理一个是要规范好各部分工作流程，然后加上严明的制度限制，把所有人的权利都给控制在合规的范围内。

有时候员工在做了一段时间之后就会变得心理麻木，就把自己当初来到岗位时怀着的那份使命给忘了。从前觉得自己为工作而感到光荣，但是到了后来就觉得要以自己为中心了，把自己的职能当成了工具。用来给自己谋利益，或者是为了彰显自己，所以我们要多培训，提醒他们的初心觉醒。