

2023年银行投诉通报及分析报告(大全5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行投诉通报及分析报告篇一

2012年石咀公路超限检测站坚持以科学发展观为指导，结合实际，以务实求真的工作态度，严谨求实的工作作风，高效求新的工作方法，认真履行我们的工作职能和服务职能。在站领导的指导下，通过与各科室密切配合圆满的完成了2012年的服务投诉工作，具体总结如下：

投诉受理工作是工作人员直接面对广大群众的一项工作，也是工作人员了解广大群众对服务工作满意度的途径之一。服务投诉工作处理的好坏直接关系到我站的形象，因而提升服务水平是做好工作的基础，为此我站成立了专门的服务投诉工作小组，做到“严格执法，热情服务”，“有问必答，有诉必接，有违必纠，在案必查”。

热情接待投诉者，做好投诉问题登记工作，对于问题及时调查核实，快速地给予投诉人必要的回答和解释。对需其他行政机关解决的投诉举报，及时、准确地转办分流。还有在受理案件的整个过程中，要文明用语，严格依法服务。

性和满意度。如出现不予受理投诉的，单位领导集中开会对其批评，并要求其做出检查、转岗。

银行投诉通报及分析报告篇二

银行服务工作总结（一）

20xx年，在市分行党委的正确领导下，我们认真贯彻落实省分行年初制定的“服务立行、服务兴行、服务出效益、服务是核心竞争力”的经营理念。多次召服务工作联系会议，专题研究和安排部署服务工作，通过集中整治，全行的服务工作有了明显的好转，客户投诉率明显下降。主要抓了以下几项工作。

市分行制定了“内部承诺奖励处罚办法”，重新修订《服务工作检查考核办法》，《工会工作目标管理考核办法》、《客户投诉管理办法》等，使服务工作的管理制度更加完善，达到系统化、规范化。并汇集成册，下发各行组织员工进行学习和讨论。

开展了“百日优质文明服务竞赛”活动，在一线员工中广泛开展了服务工作星级管理评比活动。市分行专门下发了《关于在全行开展服务工作星级管理评比工作的通知》，对全行xx名一线柜员从服务技能、服务质量、服务效率、服务规范、服务纪律五个方面，进行了考核评定。共评出一星级柜员xx名，二星级柜员xx名，三星级柜员xx名，四星级柜员xx名，五星级柜员xx名，评定结果标明在本人工号牌上□xx支行还对星级柜员每月增加绩效工资50元。实践证明，星级柜员的评定，进一步增强了广大员工学习业务，提高服务意识和工作效率的积极性、主动性；促进了员工服务理念的转变和服务质量的提高，为全面落实规范化服务标准，推动服务工作再上新台阶奠定了良好的基础。

银行投诉通报及分析报告篇三

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务零投诉，是银行服务的最终目标，也是银行管理水平高低的最终体现，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌。只有不断的增强服务意

识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量，服务的手段，服务的内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。

银行在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。这包括岗位规范、着装统

1 接受程度，自身形成一套完善有效的服务管理体系，切莫盲目实行“拿来主义”，尤其是制定服务管理的人和团体要亲身接触客户和一线，最好有服务实践经验，这样形成的服务管理制度再通过教育培训和强化管理，提高员工的业务素质和服务素养，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。

银行投诉通报及分析报告篇四

首先我们应清楚为什么会有投诉呢？就是我们提供的服务不能满足顾客需求时，顾客所表现出一种情绪上的发泄，那么顾客投诉的原因有哪一些，现对投诉较突出的几点加以说明。

1. 2. 3. 服务投诉：对某一部门的员工服务态度不好，语言恶劣上的投诉。 商品质量：商品顾客买回去不久就失去功能或食品变质等投诉。 价格标识不清与标价不符：商品摆放混乱，顾客对价格标识不清楚，分不清价格。商品部调价不到位造成标签上的价格与电脑价（小票打印上价格）不统一，顾客买完单后，容易产生被欺骗的感觉，这种投诉容易构成大投诉。 4. 安全、环境上：如手机，自行车被盗，顾客对自身安全及商场的保障产生的极度的不满，在此购物过程中，不能保证顾客的财产，也是投诉中较突出的。

那么怎样安抚顾客不满情绪，让顾客气愤而来满意而归呢，有三点原则：（1）耐心聆听；所有投诉的顾客有投诉时，都会带着满腔怒气要发泄，这就要求我们一定接待顾客时，面带诚意、微笑（微笑是表情中最能争取赋予人好感能增加友谊的表情）先让顾客把心中的不快全部发泄出来，在顾xxx

怨的同时，我们记住不要在中途打断顾客的话题，不要强调自己的理由，听顾客把前因后果讲清，并在心里感受顾客的性格，想好我们应怎么对待，。

(2) 诚恳接受报怨并道歉；不管顾客所讲的是对是错，首先我们要站在顾客的立场上，想到顾客永远是对的的原则，先诚恳道歉，满足一下顾客的自尊要求，当然我们要先放下自己尊严，考虑一下角色转换，就能理解顾客为什么会这样呢，并先道歉。

(3) 体会他人的心里状况；顾客会来投诉一定是想要我们一定处理方案，我们对这件事的反应，需要有人会注视此事，那么我们就此提出处理方案给顾客说明，尽量能满足顾客的要求，如顾客还不能满足时，我们需报上级或短时间不解决的，需要留下的电话，向顾客承诺回复的日期，竟然有承诺我们就一定要承诺期里给顾客一个答复，让顾客满意我们所做的。

总之处理顾客投诉，我们尽量能站在顾客的角度上考虑问题，接待顾客的同事保持平静，温和的态度，就能给顾客一个信任的感觉，我们以下的工作才会顺利的进行。在商场中我们还会遇到各种各样的投诉，我们的同事就要随机应变，争取一个完美的处理方案，让我们在不失商场信益的前提下，又能让顾客满意。

银行投诉通报及分析报告篇五

通报是一种周知性的文件，它是国家党政机关以及地方各级机关、人民团体、企事业单位为表彰先进、批评错误或传达重要情况而使用的一种公文。

它的用途很广，其特点是通过传达宣传正反两方面的典型事例，以做好工作。从通报的传达方式来看，可分为“直述式”和“转述式”两种。

“直述式”是发文机关直接发出的内容比较单一的通报；“转述式”是先有转发的已成文的材料，发文机关先写转发文件的名称、主要内容和目的意义，提出要求，然后将通报的具体内容作为附件发出。 2。

写作要点 情况通报多数由三部分构成：（1）标题 情况通报的标题包括三个组成部分，即发文机关、事由和文种类别（情况通报）。但有时仅写事由、文种类别或直接写“情况通报”。

（2）正文 情况通报的正文一般分三步来写：先介绍情况；次分析原因，指出意义或者危害；最后提出要求，是成绩进一步巩固和提高，是失误与不良情况，则要改正和纠偏。

（3）签署发文机关和日期。

但很多时候发文机关见于标题，或与日期一同标示于标题之下。情况通报的作用是及时通报工作中的重要情况，它在撰写的过程中必须充分地叙述情况，把摆事实与分析问题结合起来，使受文机关和个人能通过通报认识到形势或问题的利与弊，意义或严重性。

有明确的指导思想，很强的针对性，善于摆事实讲道理，是情况通报的写作要点。 3。

例文 **办公厅关于水利专项资金审计情况的通报 各省、自治区、直辖市人民政府，**各部委、各直属机构： 1998年□xxx组织对全国31个省、自治区、直辖市的2130个地

（市）、县水利部门，以及水利部长江、淮河等6个流域水利委员会1996至1997年度水利专项资金的筹集、管理和使用情况进行了审计。在国家财力十分紧张的情况下，199

6、1997年中央和地方财政预算内水利资金的投入继续保持了一定的增长，同时，国家建立了水利建设基金，专项用于水利基础设施建设，这对于加快水利建设，保障大江大河的安全等发挥了重要作用。

但从审计结果看，当前水利专项资金在筹集、管理和使用中存在一些突出问题，有的还相当严重。根据**领导的指示精神，现将有关审计情况通报如下：一、**关于建立水利建设基金的决定在一些地方尚未落实 为加快水利建设步伐，提高大江大河防洪抗旱能力，缓解水资源供需矛盾，**决定从1997年1月1日起，建立中央和地方水利建设基金，专项用于水利建设。

根据这一决定，1997年，中央财政足额筹集了水利建设基金26.99亿元。

但大多数地方没有按照**的决定予以落实到位，其中，北京、上海、天津、辽宁、内蒙古、宁夏、新疆、青海、西藏、云南、贵州和广东12个省（自治区、直辖市）没有按照**决定建立水利建设基金；其余19个省（自治区、直辖市）虽已建立水利建设基金，但仅筹集16.03亿元，占应筹集51.

74亿元的30.98%。

二、挤占挪用水利专项资金用于平衡预算、弥补行政经费、建房和购买小汽车等问题严重 如辽宁省辽阳县财政局1996年占用水利专项资金462.8万元平衡财政预算。

新疆维吾尔自治区水利厅将预算内水利专项资金455.8万元和2955万元，分别用于弥补机关经费和发放水利工程局离退休职工工资，相当于同期自治区本级财政水利专项支出的17.

76%。河北省水利厅将1000万元水利资金用于垫付省防汛抗旱指挥中心建设的拆迁费，向桃林口水库工程指挥部借工程款300万元，用于本厅物资供应站补充流动资金。

安徽省六安市水利局挪用水费983.65万元兴建皋城大厦。

水利部与湖南省共同投资兴建江垭水库，按批准的工程概算

应购小汽车两辆，实际购买了27辆，购车费超支966.54万元。

甘肃省引，入秦工程指挥部挪用工程款269.76万元，购买了8辆小汽车。

三、采取虚报冒领和乱摊派等手法挖挤国家水利建设资金
1992年，淮河水利委员会为解决本单位“菜蓝子”问题，采取加大材料损耗、虚报临时工程等手段，多付给两个施工单位工程款156.79万元和好处费15.

68万元，合计172.47万元。

两个施工单位得到好处费后，将多付的工程款返还给淮河水利委员会所属的建安公司，后因该公司资不抵债，所转资金损失殆尽。1996年底，重庆市南川市政府致函该市肖家沟水库工程指挥部，要求该指挥部动用工程款80.

75万元，购买原县委副书记和政协主席等人利用职权在工程用地声音建造的私房。内蒙古江河水利水电开发公司以帮助上湾子水电站争取到了上级资金为由，从自治区财政拨入该电站的工程款中索要130万元。

湖南省慈利县政法委、公安局、交警大队等单位分别以治安费、办案费、经费补贴等名义，向江垭水库摊派128万元，在工程款中列支。四、主管部门滞留、欠拨水利专项资金，地方配套资金不到位问题突出 1996至1997年，淮河水利委员会及淮河流域的安徽、江苏、河南、山东四省一些水利部门共滞留欠拨国家治淮专项资金6.

49亿元，占同期国家投入治淮资金总额的36%，致使很多工程不能按期完工，造成损失浪费，而滞留的资金多数被转作银行存款生息，共获得利息收入2748万元，大部分转作各单位的自有资金。山西省滞。