

# 最新银行服务投诉分析报告(汇总5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？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。

## 银行服务投诉分析报告篇一

近几年，中国银行业取得了较大的发展。政府相关政策的扶持、银行理财项目的丰富、人们理财观念的提高都促进了我国银行的迅速发展。越来越多的商业银行开始发展，已不再是曾经国有银行占主导地位的格局。个人理财项目现在已经占据银行所有项目中一个很大的比例，如何提高银行知名度、获取更多的用户已经从固有的模式发展成非常灵活、需要有创新的模式。在新的国内市场经济环境条件下，商业银行个人金融业务逐渐兴起并将成为商业银行新的支柱型业务。

xx银行目前从事业务主要从跨行免收手续费为主，以此福利来吸引用户。但在我国新兴崛起的服务行业还缺乏经验。如何在有限的资源状况下，维护好原有的个人客户，竞争他行客户，提升个人客户的市场占比，是现在xx银行急需解决的问题。

### 二、调查目的及对象

随着中国投资业务的不断发展，更多人愿意去做风险小、利润较高的理财投资。银行储蓄已经不能满足用户的投资需求，更多理财项目的出现也正在加剧着行业内部的竞争。中国银行业正逐步建立真正以顾客为中心的管理体系，加强顾客满意管理，并在顾客满意管理方面进行了不少有益的探索，如引入市场细分理念，逐步确立以客户为中心的经营理念，加大金融服务的改善力度，以目标客户为基础，根据客户的需

求开发服务新产品，有差别地、选择性地地进行金融产品的营销和客户服务等。

本次调查的对象更多是在校学生或有个人收入较为年轻的人群，这部分里面有更多潜在用户和使用用户，了解用户对银行服务满意程度是非常有必要而且意义十分重大。

### 三、调查内容

#### （一）基本信息

了解对被调查者的一些相关信息。比如会调查被调查者的性别、年龄、职业，通过这些基本信息可以调查得到被调查者与主题之间的某些联系，可以对不同性别、年龄、职业的被调查者进行比较，以作分析需要。

#### （二）对xx银行的满意情况

这部分内容主要对被访者对xx银行的认知度以及是否在xx银行办理业务进行了一个调查，主要通过对被调查者对xx银行的认识、在xx银行是否有业务来了解被调查者更多的信息，与此同时，也对询问了被调查者一些对xx银行业务的看法。

#### （三）建议及意见

调查的第三部分主要内容是针对被调查者对xx银行的服务是否满意展开。本文对被调查者在xx银行办理业务时等待的时间、大堂经理的服务态度进行了了解，针对被调查者对xx银行的看法，提出适当的建议。

### 四、研究方法

#### （一）调查方法及抽样

## 银行服务投诉分析报告篇二

尊敬的各位领导、同志们：

你们好！

我叫xxx□一年多以来，我从一个在对银行业务几乎什么都不懂的实习生到现在对各项业务都能熟练应对并服务于每一个客户，这其中的成果离不开领导的支持和同事们的帮助，在这里真诚的向大家说声：谢谢！为不辜负领导的期望将工作做的更好，我特制定出银行个人工作计划。

我所在的岗位是\*\*的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，。的储蓄所是最忙的，每天每位同志的业务平均就要达到近两百笔，接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。三个月中始终如一的要求自己。

记得刚来时，在业务上还不是特别熟练，为了尽快熟悉业务，当我一遇到问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的`学会。今后想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。刚开始的时候，我还由于不够细心和不够熟练犯过错误，虽然赔了钱，但是这并不影响我对这份工作的积极性，反而更加鞭策我努力的学习业务技能和理论知识。

所位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围有很多领社保和医保的下岗、退休工人，也有好几所学校。文化层次各不相同，每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到

温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来的务工人员或学生来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，在银行工作计划就有这样一条是：不论身份，不论金额大小，耐心服务每一个客户。谨记在心，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时再写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，但是我认为，用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个小妹儿态度真不错……。就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

## 银行服务投诉分析报告篇三

反\_工作在当今复杂的金融和社会环境下是一项重要而艰巨的工作，做好反\_工作是国家利益和人民群众根本客观要求，是维护金融机构诚信及金融稳定的需要，也是保证信誉支付稳定，促进中国经济发展的保证，也v是维护金融机构健康发展的保证。邮政储蓄银行作为一支新生力量，对反\_的认识和执行还有很长一段路要走。

## 存在问题

2、反\_工作宣传力度不到位。反\_工作的艰巨性，决定了加强宣传力度宣传相关知识的必要性。由于农村邮储银行的服务对象主要是“三农”，而农村文化素质高的年轻人基本外出打工，留守在家的都是文化素质较低、体弱病残的老人或留守儿童，再加之农村地区大多交通不便，消息闭塞，群众基本不知道\_为何物，更谈不上了解或熟悉反\_的相关\_工作的开展。

### 一、调查的基本情况和青年员工队伍的现状

#### 1、我行员工队伍年轻化，团组织队伍机构健全、优势明显

调查中显示我行员工队伍年轻化，\*\*\*岁以下青年占我行员工总人数的\*\*%多，是\*\*\*市分行所属的支行中员工队伍最为年轻化的一个支行。而且\*\*岁以下的青年员工占有相当大的比重，这显示了员工队伍的年轻化。

我部团总支机构健全、组织机构明显。我部团总支成员由三名成员组成，其中\*名具有全日制本科学历、\*名具有全日制大专学历，文化素质较高，而且有丰富的学校团工作的经验，在所属部门都是业务骨干，有一定组织协调性。

#### 2、青年员工整体素质较高并且思想进步、积极进取

我部\*\*\*名\*\*岁以下青年中，具有本科以上学历的占比为\*\*%，具有大专学历的占比为\*\*%，中专学历的占比为\*\*%，这显示了我行青年人才队伍的高素质优势。调查结果还显示大部分人对自已现在的学历不是很满意，想要进一步接受培训和进修高一级学历，喜欢从事具有挑战性的工作。这些都显示了我行青年员工的积极进取、思想上要求进步。

### 二、青年工作中存在的问题

## 1、整体的思想取向不够积极，价值观念出现偏移。

主要表现：（1）、我行的思想政治工作相对比较薄弱，一部分青年的思想取向不够积极。调查结果显示，青年中有一部分员工思想消极，态度冷漠，信念不够坚定。有的人对待\*\*\*行发展的态度竟然是无所谓，有的高学历的员工对于跳槽有很大的倾向和准备。（2）、一些员工的价值观念也出现了很大程度的偏移，许多人都认为，服务态度的冷漠、服务质量的优劣都于薪酬的高低有直接的关系。（3）、一部分人对于成功机会的公正性非常不满，认为个人价值没有得到充分的体现。调查结果显示，许多员工认为自己的能力没有得到充分的发挥。以上这些，究其原因，这些的出现与我们的机制和制度上的不健全有一定的关系，也是我们思想上欠缺的表现。

2、团青工作的条件不利，尤其基层团组织工作具有一定障碍。

## 银行服务投诉分析报告篇四

召开全体员工会议，对今年度文明服务规范活动进行再动员、再宣传。制定xx信用社今年度“文明规范服务”活动实施方案（今年2月至4月底），优服活动的工作目标是：巩固、整改、提高。即以加强行业形象建设为前提，稳定服务质量，巩固优服活动成果；推进服务创新，整改服务中存在的问题，深化活动内涵，满足客户服务需求；加强行业文化建设，培养优秀员工队伍，不断提高整体管理水平来提升服务水平，最终体现为服务创造价值，服务塑造形象，服务拓展市场，服务实现效益，服务提升竞争力。从十个方面对活动的内容进行了安排，活动贯穿全年，分三个阶段进行，有步骤、有目的、有内容、有重点、有奖惩、有措施。

xx信用社高度重视文明服务规范工作，列入经营议事日程，成立文明服务规范领导小组，为文明规范服务活动提供可靠的组织保证。设立顾客休息长椅、桌凳；配置防暑降温、老

花镜、签字笔、茶水设备；添置花树、盆景，美化环境等。

为达到服务标准化，完善服务环节，提高服务水平，建立健全科学、合理的服务工作考评体系□xx信用社制定网点文明服务规范考核评价表，设服务环境、服务态度、仪容举止、服务素质、监督反馈、组织领导等考核指标，保证各项服务机制的完善。

巩固“双建”工作开展以来文明服务活动取得成果。

对发现的不足之处进行整改提高。

按市区联社统一部署，组织申报验收。

## 银行服务投诉分析报告篇五

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，1996、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。