

2023年服务报告的格式及内容要求 客户 服务调研报告格式(大全5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。怎样写报告才更能起到其作用呢?报告应该怎么制定呢?下面是小编为大家整理的报告范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

服务报告的格式及内容要求篇一

为了加强与顾客的沟通,了解长沙市具有代表性的性的三大超市是否能满足客户的需要并对客户满意度进行信息调查回馈,以解决顾客遇到的问题,努力满足顾客的需要,并在此基础上持续改进,从而提升客户对超市的满意度,完善更好的公共设施,提高我市的消费水平。

通过调研了解消费者在选择在哪个超市消费的特点,我们可以知道他们对超市的满意程度。也能知道超市所存在的问题,能更好的改进,提高超市的企业形象,产品的质量,服务。

生活水平在不断的提高,消费者对选择超市购物时,都会对超市环境、服务、产品质量、产品价格、企业的形象、产品的品种多样性进行评价,才会选择在哪里购物。因此,我们进行了一次在均有代表性的超市进行一次的抽样的问卷调查,其主要的目的是了解消费者满意度。

3 我们选取了家乐福、沃尔玛、新一佳作为调查对象,通过问卷调查法了解消费者在超市的购买情况及影响他们在哪个超市购物的原因。

这两种年龄层的比例是占最多的。

。其中公司职员占的百分比是最多的，其次是学生，再次是公务员。由此可以看出，公司职员是在超市购物最多的。

家乐福在产品的品种上是做的比较好的，品种多样，齐全。但是在价格上呢就没有其他超市的那么优惠。服务也没有那么好。

沃尔玛在购物环境上是最好的，还有企业形象，在价格上还是有点不好，但总体的来说沃尔玛是在每一个各方面都是做的比较好的。新一佳在购物环境上较好的，但是在购买的便利性、品种、质量、价格、服务方做的还是不够好。

通过以上的分析，我们可以很清楚的知道，客消费者在这三大超市中购物的时候的各种情况，以及超市在他们心中形象，我们可以很清楚的知道，三大超市应该哪一方面改进，在哪一方继续加强。

4 （三）、影响客户满意度的cs测评

从表中我们可以看出最影响客户满意度是在商品的质量，其次是价格、品种的多样性。

从上表可以看出，消费者都超市的各方面都还是处于较满意的状态和一般的；满意指标。

所以各大超市还要加强服务，在做的不好的地方要加强改进，特别是在企业形象、产品质量等各方面都是要加强改进的。

从cs测评中我们可以看出消费者较注重的是产品的质量、价格、品种的多样性。

三大超市在总体上还是比较好的，但是还是存在这一点问题，就是在在价格上、服务上、都是要改进的地方。

其他的超市也是一样的，在价格、服务、环境都是要注意的。

总的来说呢，消费者还是比较满意在家乐福购物的。 四、建议

5 2、在服务上，要做好服务，提高员工的素质，做好服务，才能赢得客户。

服务报告的格式及内容要求篇二

实行客户经理制是商业银行在业务经营中建立以服务客户为核心，以市场营销为基础，争取目标客户，规避资金风险，实现利润最大化的现代银行管理制度；是现代银行业适应市场和客户需求变化的一种营销导向制度。随着城乡一体化步伐的加快，农村信用社在业务长足发展的同时，引入客户经理制，创新服务机制，对于农村信用社提升服务水平，增强市场竞争力，巩固和扩大优质客户群体，增添业务经营活力，提高经营效益，有着十分重要的意义。

一、实施客户经理制必须坚持三个原则

（一）要体现以市场为导向。客户经理制的出现适应了市场经济对新型金融服务方式、服务手段和服务途径的迫切需要。在建立推行客户经理制过程中，应当紧紧围绕市场不断增长的服务需求，挖掘自身管理潜力，充分利用人才资源，不断创新和提供金融服务产品，增强金融服务与市场经济的融合力。农村信用社实施客户经理制须紧密结合本社、本地实情，只有这样，市场竞争能力才能逐步增强，服务领域才能越拓越宽，市场客户才能由少到多。

（二）要体现以客户为中心。客户经理制是要打破传统的等客上门经营方式，其核心在于建立以客户为中心的服务体系，树立牢固的社会信誉，保持优良的社会公众形象。鉴于农村信用社与其他商业银行相比处于竞争弱势，因此在实施客户

化战略中，应自始至终以城乡居民为基本客户群体，以服务“三农”生产经营为载体，注重研究需求，不断更新服务内容，大力开展标准化服务、承诺服务、理财服务项目，并把金融产品创新作为一个重要目标。对优质客户配备客户经理，改变过去客户到农信社办理业务的传统，由客户经理主动上门并调动本社各部门为客户办理各种业务，最重要的是亲情化、个性化服务，对客户创造性开展“快乐营销”。

（三）要体现以效益为目标。推行客户经理制，建立以客户为中心的市场营销体系，其根本目的就是效益为目标，坚持创利趋利原则，把短期利益和长期利益结合起来。实现以最佳的投入获得最优的产出，实现“安全性、效益性、流动性”的最佳组合和有机统一。一方面，要对现有客户群分类管理，以其发生业务的频率为定性评价指标，将客户划分为经常联系户、流动户、休眠户，以业务规模状况为定量评价指标，将客户划分为大型客户、中等客户、小客户。在此基础上建立客户档案，分类进行户群管理。另一方面，要针对不同类型的客户逐一开展市场调查，加以综合分析，重点研究金融服务需要投入什么，采用什么方式投入，以及投入量多少，投入的对象能够产出什么，产出量多少，做到投入产出合理配置，坚决杜绝过去那种不顾自身承受能力，一哄而起垒大户的盲动行为。

二、实施客户经理制重在把握三个环节

（二）加强客户资源管理，完善服务保障功能。客户经理要围绕拓展市场、管理客户、营销产品、优化服务四个重点环节认真履行职责，搞好客户资源管理及开发服务。一是搞好客户需求调查，详细搜集和整理客户的各种信息，包括财务信息、生产信息、销售信息、管理资源信息、行业和产品市场信息等，并建立客户档案。二是制定市场开发战略，合理确定客户经理的营销方向、工作目标和作业计划，积极寻找客户，向客户大力宣传、推荐本社经营的各种金融产品。三是根据客户现有业务量、未来发展和可能带来的综合业务收

益，定期对客户的服务需求“量身订做”金融产品。四是做好跟踪服务，对客户定期访问，及时改进服务方式，处理双方合作中的问题，与客户保持良好的合作关系。五是密切关注客户的经营状况，及时搜集整理客户的动态信息，研究客户生产经营发展趋势，发掘客户对金融产品的潜在需求。

（三）建立激励约束机制，实行绩酬挂钩。客户经理制能否有效实施，客户市场能否迅速拓展，关键在于激励机制能否到位。应本着奖勤罚懒、奖优罚劣的原则建立与之配套的考核分配制度，实行绩酬挂钩办法。客户经理的效益工资按其市场营销和工作业绩进行考核，通过定量考核和奖惩，拉开客户经理之间的收入差距，增强竞争意识、营销意识和危机意识，调动开拓业务的积极性。

三、实施客户经理制需要解决好三个问题

（一）树立主动营销理念，切实转变经营方式。客户经理制的根基是市场营销，它有无生产力取决于市场营销状况。因此，必须引导全体员工牢固树立面向市场、面向客户、面向效益的营销，切实把资源配置优化、客户对象优化、市场占有率提高的基本要求贯穿于业务经营全过程，并从经营思路改变过去那种“自己有什么就推销什么”的封闭型被动方式。要走出去研究分析当地市场格局，深入解剖客户需求状况，不断创新服务种类和服务途径。只有这样才能发现市场、开拓市场，培育优质客户群体，才能为创造最佳效益获得广阔的市场空间。

服务报告的格式及内容要求篇三

摘要：小额贷款业务是邮政储蓄银行的战略性业务。文章以商户联保贷款为例，首先介绍了小额贷款业务的基本情况以及商户联保贷款的业务流程；然后指出了邮储银行商户联保贷款业务流程中存在的信息不对称模型未被充分运用，信用评级表的评级指标不合理，滥用宽限期，审贷会成员决策机

制的局限性等问题；最后针对这些问题提出了充分运用信息不对称模型，改进信用评级表，建立宽限期的分析体系，严把审批程序等对策建议。

关键词：邮储银行 小额贷款 商户联保 信用评级

中图分类号： 文献标识码：a

中国邮政储蓄银行的小额贷款业务自开办以来稳步发展，已经成为中国邮政储蓄银行的标志性产品和战略性业务，其具体贷款品种包括：商户联保贷款、商户保证贷款、农户联保贷款，以及农户保证贷款。其中，商户联保贷款是中国邮政储蓄银行向微小企业主发放的用于满足其生产资金需求的贷款，需要三户具备正常经营能力、经营手续齐全的微小企业主组成一个联保小组，相互担保贷款，最高贷款金额为每户10万元（部分地区为20万元）。本文介绍了小额贷款业务的基本情况以及商户联保贷款的业务流程；然后在此基础上指出了邮储银行商户联保贷款业务流程中存在的几个问题；最后针对这些问题提出了自己的对策建议。

一、小额贷款业务基本情况介绍

以中国邮政储蓄银行某分行为例，该分行于2008年3月8日正式成立并开办小额贷款业务，凭借其“多、快、好、省”的特点，各项小额贷款业务都得到了较好的发展。表1为截至2011年6月该分行小额贷款的品种结构分析，可以看出：商户联保贷款结余金额占比最高，为；商户保证贷款结余金额占；农户联保贷款结余金额占；农户保证贷款结余金额占比最低，为。另外，商户联保贷款资产质量最高，逾期率、不良率分别为和；农户保证贷款资产质量最差，逾期率、不良率分别为和；各类小额贷款的平均逾期率、不良率分别为和。

二、商户联保贷款业务流程

中国邮政储蓄银行商户联保贷款业务的办理流程可划分为：提出申请、实地调查、审查审批、签订合同、贷款发放，以及贷后检查。

1. 提出申请。申请商户联保贷款需要提交的材料包括：借款人及其配偶的身份证原件与复印件、借款人及其配偶的户口簿原件与复印件、借款人结婚证原件与复印件、营业执照正副本原件与复印件、税务登记证正副本原件与复印件、特许经营许可证原件与复印件、经营场所产权证明或租赁合同(协议书)原件与复印件等。另外，客户在申请贷款时还要填写《中国邮政储蓄银行“好借好还”商户联保贷款额度申请表》以及《中国邮政储蓄银行“好借好还”商户联保小额贷款申请表》。

服务报告的格式及内容要求篇四

各位领导、各位同志：

20__年是第八届社区居委会的最后一年，一年来自己和居委会一班子人，认真梳理本届的目标任务，思想上同心，目标上同向，行动上同步，发挥整体优势，以“社区”创建活动为统揽，圆满完成了本届的目标任务和本年度的各项工作，社区工作得到上级领导和社区居民的充分肯定，现将一年尽职履责情况汇报如下：

一、提高政治觉悟，增强党性观念

工作作风和道德作风是党员的立身之本、成事之基，我认真学习各种政策，与时俱进，深入学习科学发展观，不计较个人得失，紧密团结同事，加强政治学习，增强党性观念，提高思想政治素质。同时在业务上、学习上不断完善自己、充实自己，树立正确的人生观、价值观和群众观，做一个清正廉洁的共产党员。

二、熟悉业务政策、提高业务水平

努力掌握业务政策，以求不断提高业务素质 and 业务水平，不断提高服务群众的能力，能够准确、透彻地为居民群众解释相关政策，让他们少跑路、跑对路。同时，努力学习了解其它业务政策，以求在人手缺少时能够协助同事工作。

三、做到爱岗敬业，保证服务质量

坚持以身作则，以党员的标准严格要求自己，为群众起好模范带头作用，不迟到不早退、做到有事请假，不计较个人得失，遇到工作上的难题，坚持多问多做，以求在问和做的过程中不断积累工作经验，提高服务质量。

四、主要成绩：

__路社区现在册党员人数174人，其中退休党员91名、在职党员83名，设3个支部。担任党务工作者的这两年来，严格按照新时期党员标准，严格规范发展党员工作程序，先后发展9名党员，发展5名积极分子，协助辖区利来制衣厂、朱氏骨科、渝庆旧城改造等单位完成党员发展工作。节假日我们组织党委成员慰问困难党员，重病党员，组织党员到浮图关开展健康快乐行、组织开展创先争优表彰会、“参观历史革命遗址、组织党委成员及各支部党员学习十八大报告精神等丰富多彩的活动，联系千禧年律师事务所为社区老党员提供法律咨询，让党员们在活动中收获知识、坚定信念。此外，以基层组织建年为契机，我们采用了住地+属地和党员登记证定期返回社区党委的方式管理流动党员，同时还成立了__路社区大党委，整合辖区有效资源，促进共同发展。

五、廉洁自律：

我不断加强政治理论学习，用“三个代表”等思想作为自己的工作指南，洁身自好、廉洁自律，避免“门难进、脸难

看”的情况出现，做到不贪、不拿、不要、不吃，不断提高自己的防腐拒变能力，坦坦荡荡做事，清清白白做人。

团结身边同伴，与同伴相互协作，创建和谐快乐工作氛围，在快乐中工作和学习。发扬团队协作精神，力争圆满完成上级交待的各项任务。同时，我会在新一年的工作中，继续努力，力争让工作更上一层楼。

服务报告的格式及内容要求篇五

在餐厅里，别人一眼就能把我认成是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我的脸上就能看出来，呵呵，也许没有经历过社会的人都有我这种不知名遭遇吧！我并没有因为我在他们面前没有经验而退后，我相信我也能做的像他们一样好。我的工作是在那做传菜生，每天9点钟-下午2点再从下午的4点-晚上8:30分上班，虽然时间长了点但，热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累，我觉得这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来。在餐厅里虽然我是以传菜为主，但我不时还要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作，在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去完成，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力！记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感受

很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了在课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

实践心得：虽然这次的社会实践只有短短的几天，而且从事的是比较简单的服务工作，但是通过与各种各样的人接触，还是让我学会了很多道理。

首先是明白了守时的重要性。工作和上学是两种完全不同的概念，上学是不迟到很多时候是因为惧怕老师的责怪，而当你走上了工作岗位，这里更多的是由于自己内心的一种责任。这种责任是我学会克服自己的惰性，准时走上自己的岗位。这对我以后的学习生活也是一种鞭策，时刻牢记自己的责任，并努力加强自己的时间观念。

其次让我真实的体会到了合作的重要性。虽然我工作的只是小小的一家餐厅，但是从点单到制作到递送到结帐这一环环的工作都是有分工的，只有这样才能使整家店的工作效率都大大的提高。以前虽然在书上看见过很多的团队合作的例子，但这一次是深刻的体会到了，正所谓“众人拾柴火焰高”，“团结就是力量”。在以后的学习和工作中，一定要牢记这一点，将自己融入到集体中，和大家一起携手走向辉煌。

再次，这次打工的经历也让我的心理更加趋于成熟。在餐厅里每天面对形形色色的客人，重复着单调的工作。让从未涉世的我还是有那么一点点不适应的，但是坚持就是胜利。打工毕竟和在家是完全不同的概念，我们学会需要忍耐，需要学会承受，需要学会坚持。

将自己这短短的几天实践同理论相联系，我了解到当代大学生与以往的大学生相比较，求学经历、生活条件、所处社会大环境都相对优越，也没有经过必要的挫折教育，因此，意志往往比较脆弱，克服困难的能力也较差，常常是对社会的要求较高，对自我的要求较低。大学生的责任意识日益成为社会关注的热点问题，责任意识和诚信意识成为不少地方采用人才的两个新标准。大学生参与社会实践是促进大学生素质教育，加强和改进青年学生思想政治工作，引导学生健康成长和成才的重要举措，是学生接触社会、了解社会、服务社会，培养创新精神、实践能力和动手操作能力的重要途径。对于当代大学生来说，应当刻苦学习专业知识，不断提高综合素质和运用知识的技能。从大学生活的开始到走进社会的大圈子中，就只有短短的几年时间，谁不想在将来的社会中能有一席之地呢？所以大家认为大学生必须投身校园内外的各类实践活动，有助于锻炼品质，提高能力。可见其对大学生综合素质的提高有不可抵触的重要性。不能否认有过打工经历的同学，看起来要比其它同学更成熟、社会适应力更强，但对于学生，社会适应力只是一方面的衡量指标，大学期间主要的任务是学业结构的搭建，即知识结构、专业结构的搭

建，为了打工影响甚至放弃了专业知识的学习，结果是得不偿失的。