

银行服务自查整改报告总结 银行网点服务整改报告(大全5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。那么报告应该怎么制定才合适呢？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。

银行服务自查整改报告总结篇一

一、加强日常管理工作各支行明确各岗位职责，使网点人员既能合理分工又能团结协作，推进“联动营销”。

xx年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落实到每个人，确保xx年各项任务的顺利完成。

二、加强监督检查工作xx年将完善各项制度，对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

三、不断提商后勤服务水平落实车辆、会务和接待三项服务工作，切实保障区支行的日常运作。区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。

xx年,车辆运转正常,没有发生任何大的事故,xx年继续做好车辆管理工作,一是部门领导定期加强对司机进行安全教育,增强司机的安全意识,克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。二是司机认真遵守有关行车规章制度,做到疲劳不驾车,酒后不驾车,对车辆勤检查,勤保养,勤维护。发现问题及时解决,做到车辆不带病上路,司机不带情绪开车,确保安全行车。对客户接待和会议组织,进一步创新运转机制,改进服务方式,优化工作流程,做好各个环节的有机衔接,保证有序运行。

四、做好“为民服务创先增优”活动xx年我行将继续优质服务中严格遵守上级有关规定，将“为了服务创先争优活动”全面开展，落到实处。并针对实际情况，我行将抽出专门人员利用利息时间及周六周日时间通过对网点进行暗访等形式，对辖内所有网点的文明服务情况进行监督，及时提醒存在的问题并督促全行员工增强服务意识、转变服务观念、强化服务措施。

五、认真做好人事劳资工作一是加强考勤管理，规范考勤制度，实行考勤月报按时上报，在严格落实考勤责任制度的同时，进一步完善请假制度的管理，二是加强劳动用工管理，构建和谐稳定的劳动关系，严格岗位管理，进一步提高劳动关系管理的规范化水平。

六、做好安防工作因金融行业的特殊性，各支行应征对断电、电脑设备紧急瘫痪状况组织员工进行定期演习，从面有效的保证营业的正常开展；会计主管每天定期对已经安装的安防设备进行检查，加强对保安人员的培训，增强他们的业务知识和敬业精神。

银行网点工作计划报告范文

20xx年作为一名网点经理，抓好存款，抓好管理是最基本的职责。在工作中从自身作起，带头做到以客户为中心，处处规范自己的服务行为，注重运用服务技巧，并对员工进行言传身教，始终要求自己，成为员工的表率，成为员工的朋友。善于发掘员工优点及好的做法，发现哪个员工服务好，当场就给予肯定和推广；发现哪个员工服务有欠缺或不足，总是和当事人共同探讨改进，在员工中举一反三，通过大家都能看得见，摸得着的事例教育员工，有效的提高员工服务客户、努力工作的积极性。

我十分注意顾客的精神需求和心理变化，不断探索服务营销、关系营销、组合营销和顾问式营销等新型营销方式，使我的

营销经验和信心不断增加，营销技巧也得到了逐步提高，在客户群体开始树立理财顾问的社会形象。客户赢，我们才能赢。在营销过程中，我始终坚持追求顾客、员工和银行“三赢”的营销目标，不求一时一事的得失，从客户出发，为客户着想，替客户比较，帮客户算帐，供客户选择，让客户高兴，促客户忠诚。

为促进营业部个银业务稳步发展，我尽力加大个银产品营销宣传力度，大力营销基金、保险、信用卡、利得盈理财产品、个人通知存款一户通、理财卡、教育储蓄、速汇通、等产品，以优势产品为纽带，增强了客户对我行的认知度。仅20xx年我营销利得盈、基金等理财产品万元，信用卡张，保险万元，为个人业务的发展奉献了一份自己应尽的力量。

零售网点转型对我而言意味着是一次新的机遇，也是新的挑战！零售网点转型后的营业部将会以更加规范、标准、细致的服务形象示人，我深深认识到这一点，知道自己责任的重大。为尽快完成任务，我采取了以下措施：

- 1、加强自身的学习，钻研业务书籍，钻透网点转型要求与精神，做到型转神也转！

- 2、按照转型的六大方面三十二项要求，建章立制。为加强日常管理，我拟定推出了一系列日常管理细则，对每一项新制度的推出，作为网点经理我尽力作好员工的思想工作，提高员工的思想认识，调动员工积极性，以鼓励先进，鞭策落后，努力将营业部打造成团结、积极向上的团队。

- 3、加强员工的思想教育工作和业务素质培训工作。为提高员工的各方面素质，能更好的为客户服务，我将每周四定为业务学习固定时间。这样既给员工提供了学习的机会，也加强了业务的交流，极大的促进了营业部工作的开展。

- 4、狠抓优质文明服务，以优质服务为主题。针对部分员工不

能持之以恒的做到“三声服务”、不能坚持文明优质服务等现象，我召集全体个金人员召开了网点转型推进会议，与大家共同梳理网点转型工作，找到转型中存在的问题并研究解决对策，真正做到以客户为中心，逐渐提升客户满意度。

20xx年，在领导的正确带领下和全体员工的共同努力下，平均客户等候时间由秒缩短到了秒，销售业绩由每日销售笔增加到每日笔，客户满意度有明显提高，个人储蓄存款时点也呈阶段性发展态势，与储蓄存款的季节性增长特性相适应，至年末余额万元，比上年末新增万元。个人kpi战略指标完成情况：借记卡发卡全年张，在全行名列首位，贷记卡发卡量新增张，理财卡发卡张，电子银行签约共户，保险销售万元，股票基金销售万元，利得盈理财产品销售万元。

回顾这一年时间的工作，我基本完成了本职工作，这与领导的支持和同志们的帮助是分不开的，在此对领导和同志们表示衷心的感谢！以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。

银行网点工作计划报告精选

20xx年我从某支行轮换了xx大学支行，两个网点都是专业网点在业务上变化不大并且语言大学也是我工作过多年的地方因此很快的就适应到工作中，和网点的负责人很快的配合到一块。

20xx年是改革的一年，工行的业务运营发生多项重大的变革，业务核算登记簿的改革、业务核算事权划分远程授权的改革、业务运营体系的改革。对于网点的业务经理在完成日常的检查和履职工作外也在不断摸索与学习以适应体系改革发展的需要。

继续按照网点营业经理的工作职责完成网点的日常履职，履行事中控制和业务管理职责，负责网点的业务授权的审核、

相关规章制度执行情况的监督检查、落实整改和业务培训等工作。

为了能更好地担负起业务经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，不断提高和完善自身的业务水平。在日常的学习、工作过程中，以书本为师、以专业部门的能者为师、以身边的员工为师，学习他人所长，补自己所短，得以熟练掌握各项业务要领，做到对会计核算程序心中有数，从容应对网点日常工作中发生的各类问题。在做好自身业务学习的同时，我还针对网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工。因为我始终相信，打造一个坚持执行制度、能抑制操作风险的团队，需要每一个员工的参与。

我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作。要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯。业务经理是业务核算控制的关键环节，这也就要求我在日常工作中，必须时刻保持警惕和树立风险防范意识。对容易发生差错的同志，我不断提醒，使其在工作中引起重视；对一些因业务不熟而发生差错的同志，就耐心帮助其熟悉业务；对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

案件防范是我们会计结算的永恒主题，也是业务经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走过场。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案。加强案例分析，对自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

通过全体员工的努力□20xx年我网点无重大业务差错和违规行为。

运营体系改革以来如何控制减少可控风险事件已经成为了网点的一项重要工作之一，运营体系初期，对业务改革的要点重点认识不够，对业务的风险点也认识的不清楚，没有能掌握运营风险遵循的真实、准确、完整、回避、保密的原则。在回复风险事件上没有采取调阅录像、查阅业务资料、柜员询问相结合，回复的准确度存在问题。网点的日志履职，问题录入，也存在漏录，录入不规范的现象。通过一年多的不断规范。已经基本掌握了业务要求。通过支行的每月风险分析报告，业务规范要求，能够及时的掌握风险防范要点和业务操作不规范的地方，迅速传达到每位柜员使柜员及时规范操作降低风险事件的发生。金融行业一向是高风险行业，无数深刻的经验教训告诉我们：什么时候我们紧持了制度，各种损失就会嘎然而止！什么时候忽视了制度，国家和人民财产就会遭受意外的损害。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习还不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。二是转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

银行服务自查整改报告总结篇二

为全面提升我分理处柜面服务质量，以网点负责人为主，进行认真自查，发现许多问题，并在自查中加以纠正。现将自查报告如下：

1, 大堂经理、个人业务顾问在岗情况。能够确保大堂经理

与业务顾问在岗、出现缺失或不在岗情况时，网点负责人能够及时调整人员补齐。

2, 由于市行配备了保洁人员，可以保证环境整洁，公共物品摆放整齐，没有乱贴宣传告示现象，查询机[atm]液晶电视正常，便民服务设施市行没有配备。

3, 网点员工职业形象、服务礼仪问题。没有由于季节交替造成员工着装不统一情况。员工能够坚持做到热情、微笑服务、双手递接和使用文明礼貌用语，只有一名员工系河南籍，普通话讲的不是很标准。

4, 驻点人员管理问题。不存在保安人员着装不整洁、器械佩带不齐全，行为举止不端等现象。目前除保安之外，没有其他驻点人员。

5, 本网点在历次检查中发现的问题整改情况。历次检查中，主要还是体现在服务质量上，做的还是很不够，需要继续努力！另外，新安装atm一台因为市行某种原因至今不能使用，本网点无法解决。

银行服务自查整改报告总结篇三

市分行审计组于 20xx 年 1 月 25 日对我支行进行审计检查工作，并下发了《牡丹江市分行审计报告》我支行接到通

知后，支行高度重视检查结果并认真提出整改措施，现将有关整改措施报告如下：

一、个人业务

- 1、柜员离席必须双人清点现金，做临时轧账处理
- 2、atm 现金长短款当天需及时处理
- 3、及时清理储蓄系统内无关人员的工号
- 4、大额现金须及时锁入金柜
- 5、早、晚必须双人拆封款袋
- 6、日终正式轧账后必须会同综合柜员清点现金
- 7、汇兑综合柜员及时按规定打印和登记特殊业务登记簿
- 8、柜员长时间离席必须做系统临时签退，收起章戳
- 9、早晚接送款车人员必须双人进入、离开工作场地
- 10、柜员不得代用户填写单据

二、公司业务

- 1、尽可能减少验印时的强制通过率
- 2、公司业务对账单由专人保管
- 3、清除公司业务柜员在其它系统中的工号

今年我县开展“企业评机关”、“行风评议”活动几个月来，我们中国工商银行谷城支行通过自查存在的问题和广泛搜集

社会各界的意见，归纳起来，主要是服务环境需要进一步改善，服务水平需要进一步提高，贷款力度需要进一步加大，对这些问题，我行边查边改。现将自查自纠及整改情况汇报如下。

加强硬件建设，改善服务环境。近几年来，我行投资一百多万元，先后对银城等分理处和支行营业室进行了装修改造，在今年9月下旬把支行营业室建成全市首批“贵宾理财中心”，把其他网点建成标准化的“综合理财中心”、“金融便利网点”。通过改造，共增加营业面积260多平方米，增加营业窗口6个，每个营业网点都安装（配备）有自动柜员机、自动存款登折机、网上银行电脑，还安装了一台自动存款机、两台离行式自动柜员机，服务环境有了显著改善。

同时，支行加大了对优质服务的培训力度、检查力度、奖罚力度，推动了全行服务水平的提升。目前，全行一线员工坚持统一着装、挂工号牌上岗，网点员工普遍做到了微笑服务、双手接递客户凭证服务等“五项规范服务”。在工行省分行三季度“神秘人”优质服务检查中，我行综合得分在工行襄樊分行22个支行中居第2位。

坚持信贷创新，加大贷款力度。我行在办好企业抵押贷款的同时，针对部分企业贷款抵押值不足的实际，创新贷款路子，先后办理了以企业钢材、小麦、棉纱等大宗物质质押的商品融资，以企业应收帐款质押的贸易融资，以企业对方银行开具的确认函为质押的信用证卖方融资，还发放了企业一次抵押、循环使用的小企业网络循环贷款。为了支持我县个体民营经济发展和居民创业就业，我行发放了商铺按揭贷款，等等。信贷工作的创新，拓展了贷款路子，增加了信贷资金容量。到9月末，我行各项贷款余额达到2.95亿元，比年初增加1.1亿元，增加额居全市金融机构前列，有力地支持了我市经济的发展。

县政府将我行作为评议对象是对我们的关心，企业、客户对

我行行风建设提出宝贵意见是对我们的信任。我行广大员工决心在今后的工作中，以开展“行风评议”、“企业评机关”活动为契机，更加扎实地搞好优质文明服务，更加有力地扩大信贷投放，更加全面地履行社会责任，为我市经济社会的科学发展、率先发展、和谐发展做出新的更大的贡献！

2012年12月02日09点12分至09点22分，省行神秘人对我网点大堂服务、窗口服务、营业环境、服务设施、员工仪容仪表等，进行了体验式检查。检查重点是对员工服务等软件环境的评估。

在省分行印发《**省分行2012年四季度神秘客户服务质量测评网点得分排名及检查结果明细汇总（**）》中，指明我网点在日常服务工作中主要存在以下问题。

- 1、窗口员工迎客用语、请字用语及送客用语等礼貌用语使用不规范。
- 2、举手招迎和微笑服务礼仪没有得到很好执行。
- 3、大堂经理和窗口员工均未主动推荐客户使用自助设备。
- 4、供客户使用的点验钞机未能正常使用。

对于省行的通报文件，我支行管理部给予高度的重视。并要求我网点对照省行文件和上级行的服务要求限期逐条予以整改。同时，组织全体员工认真学习，对照自查，在今后的服务工作中引以为戒。

现将我网点本次整改的具体情况报告如下。

- 1、对于服务用语和服务礼仪执行不力的问题，我网点召开了全体员工大会，通过反面例证警示员工不断增强基础服务规范的执行力。通过持续强化，将总行的服务规范真正变成员

工的自觉行动。

2、对于大堂经理缺乏工作主动性问题，行要求，近期内，专门组织一次对大堂人员的服务培训，并在日常工作中加大对其的监督检查力度。

3、对于供客户使用的点验钞机未能正常使用问题，我网点也已经整修好并正常供顾客使...

银行服务自查整改报告总结篇四

市分行审计组于 20xx 年 1 月 25 日对我支行进行审计检查工作，并下发了《牡丹江市分行审计报告》我支行接到通知后，支行高度重视检查结果并认真提出整改措施，现将有关整改措施报告如下：

一、个人业务

1、柜员离席必须双人清点现金，做临时轧账处理

2、atm 现金长短款当天需及时处理

3、及时清理储蓄系统内无关人员的工号

4、大额现金须及时锁入金柜

5、早、晚必须双人拆封款袋

6、日终正式轧账后必须会同综合柜员清点现金

7、汇兑综合柜员及时按规定打印和登记特殊业务登记簿

8、柜员长时间离席必须做系统临时签退，收起章戳

9、 早晚接送款车人员必须双人进入、离开工作场地

10、 柜员不得代用户填写单据

二、公司业务

1、 尽可能减少验印时的强制通过率

2、 公司业务对账单由专人保管

3、 清除公司业务柜员在其它系统中的工号

三、进一步加强内控管理的措施和安排

1、 提高思想认识，形成抓好内控管理工作为全行第一要务的共

识。提高内控管理对防范金融风险认识，努力杜绝违规操作而引起的金融风险。提高对存在问题的整改认识，在整改中规范操作行为。提高对制度建设、制度执行认识，在制度建设上完善自我，在制度执行中制约自我。

2、 严抓制度落实到位，堵塞管理漏洞，落实各项内控制度，落实责任人、实施人，确保制度落实不留空白，责任明确不模糊。加强考核评价，落实审核工作，发现问题及时通报，及时整改，奖优罚劣，大力营造执行规章制度光荣，违反规章制度可耻的良好氛围。

3、 正视存在的问题，今后将进一步加强员工规章制度学习，加大员工业务操作方面培训力度，强化内控制度贯彻执行，不断提高全行员工综合业务素质，不断提高员工对操作风险的防范意识。对存在问题在整改的前提下举一反三，引以为鉴，在学习上教育员工，在制度上制约员工，进一步提高我行整体内控管理水平，把操作风险降到最低限度2016银行服

务整改报告。

银行服务自查整改报告总结篇五

自20xx年8月1日起，我支行本着《哈尔滨银行服务定价管理办法》和《哈尔滨银行金融服务项目收费价目名录表》中要求认真执行相关收费条例，为进一步提高业务内控防范能力，结合我行自身实际情况，积极开展公司条线业服务收费情况的全面自评，现将工作结果汇报如下：

组长□xxx副组长□xxx成员□xxxx

根据监管部门要求，我支行对银行服务收费情况进行全面自查。

1、“七不准”

（一）我支行不存在以贷转存情况。信贷业务严格按照实贷实付和受托支付原则，将贷款资金足额直接支付给借款人的交易对手，无强制设定条款或协商约定将部分贷款转为存款的情况。

（二）我支行不存在存贷挂钩情况。我支行将贷款业务和存款业务严格分离，无以存款作为审批和发放贷款前提条件的情况。

（三）我支行不存在以贷收费情况。我支行无借发放贷款或以其他方式提供融资之机，要求客户接受不合理中间业务或其他金融服务而收取费用的情况。

（四）我支行不存在浮利分费情况。我支行严格遵循利费分离原则，严格区分收息和收费业务，无将利息分解为费用收取变相提高利率的情况。

（五）我支行不存在借贷搭售情况。我支行不存在发放贷款或以其他方式提供融资时强制捆绑、搭售理财、保险、基金等金融产品的情况。

（六）我支行不存在一浮到顶情况。我支行的贷款定价充分反映资金成本、风险成本和管理成本，不存在笼统将贷款利率上浮至最高限额的情况。

（七）我支行不存在转嫁成本情况。我支行依法承担贷款业务及其他服务中产生的尽职调查、押品评估等相关成本，不存在将经营成本以费用形式转嫁给客户的情况。

2、“四公开”

我支行严格按照质价相符、服务有效的原则建立收费项目、服务质价、效用功能和优惠政策“四公开”的业务管理制度，并严格遵守以下规定：

（一）合规收费。我支行服务收费科学合理，服从统一定价和名录管理原则。实行政府指导价的收费项目，严格对照相关规定据实收费，并公布收费价目名录和相关依据；对实行市场调节价的收费项目，在每次制定或调整价格前向社会公示，充分征询消费者意见后纳入收费价目名录并上网公布，严格按照公布的收费价目名录收费。

（二）以质定价。我支行服务收费合乎质价相符原则，不存在对未给客户带来实质性服务、未给客户带来实质性收益、未给客户提升实质性效率的产品和服务收取费用。

（三）公开透明。我支行服务价格遵循公开透明原则，各项服务“明码标价”，充分履行告知义务，使客户明确了解服务内容、方式、功能、效果，以及对应的收费标准，确保客户了解充分信息，自主选择。

（四）减费让利。我支行切实履行社会责任，对特定对象坚持服务优惠和减费让利原则，明确界定小微企业、三农、弱势群体、社会公益等领域相关金融服务的优惠对象范围，公布优惠政策、优惠方式和具体优惠额度，切实体现扶小助弱的商业道德。