# 银行投诉年终工作总结范文(共3篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-06-20

*银行投诉年终工作总结范文1投诉的客户都是心存不满情绪，面对这些情绪一触即发的客户，银行员工必须要稳重他们的情绪，耐心地倾听客户的投诉和抱怨，充分道歉认同他们的感受，主动提出解决方案并提供帮助，这样才能逐渐化解他们的愤怒心情，让大事化小。3....*

**银行投诉年终工作总结范文1**

投诉的客户都是心存不满情绪，面对这些情绪一触即发的客户，银行员工必须要稳重他们的情绪，耐心地倾听客户的投诉和抱怨，充分道歉认同他们的感受，主动提出解决方案并提供帮助，这样才能逐渐化解他们的愤怒心情，让大事化小。

3.如果处理得好，能提高客户的满意度和忠诚度

一旦银行妥善地处理了客户的投诉，能够大幅地提高客户的忠诚度和信任度，因此在事件的最后要对客户表示诚恳的谢意。感谢客户没有因为投诉而离开银行，而是给予银行改正的机会，希望他以后再来办理其他业务，以便为他提供新的更好的服务。

再次，事件妥善处理后，要认真总结，杜绝再发生。

类似的投诉事件不可以一而再，再而三的发生。既然有了先例，就要从中汲取教训，总结经验，这次投诉事件的起因是什么，为什么会引起客户的投诉，日后工作中应该注意什么，如何避免等等。一定要深入思考，做书面总结，认真接受教训。

最后，之所以会有投诉的事件发生，说明银行自身工作中还是存在问题的。一定要从源头上杜绝投诉事件的发生：一方面，牢固树立“客户第一”的思想。一切从客户的角度出发，微笑服务，热情周到，尊重客户，重视客户，让客户信任银行，接纳银行。另一方面，钻研业务，精通业务。能够准确回答客户咨询的问题，不推诿，不敷衍。

面对日益激烈的市场竞争，银行要站稳脚跟，吸引更多的客户，就要争取做到：笑容多一点，冷漠少一点，理解多一点，抱怨少一点。只有这样，投诉事件才会越来越少，银行的发展才会越来越好，效益自然会得到更大的提高。

**银行投诉年终工作总结范文2**

\*\*银行\*\*分行IT蓝图项目投产工作客户投诉处理应急预案

为确保IT蓝图项目上线、投产期间客户的投诉能够得到急时处置，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。

**银行投诉年终工作总结范文3**

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在xx行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20xx年的工作进行总结。

忠于职守，以赤诚之心克艰

20xx年，是我进入“xx”的第二个年头，随着xx银行的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，交行客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，x行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的x行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为x行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了x行金融服务中心产量最高的佳绩，同时转接评价满意率高达以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，最大的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的`问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位xx先生来电向我们求助，说他的现在在xx急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

继往开来，扬梦想之帆远航

20xx年，我积极主动的加入金融服务中心团委组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

XX年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找