# 银行调研报告

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-10-12

*银行调研报告（精选3篇）在当下社会，需要使用报告的情况越来越多，其在写作上有一定的技巧。你还在对写报告感到一筹莫展吗？以下是小编精心整理的银行调研报告（精选3篇），希望对大家有所帮助。根据全省行长会议20xx年“巩固、提升、创新”工作总要求...*

银行调研报告（精选3篇）

在当下社会，需要使用报告的情况越来越多，其在写作上有一定的技巧。你还在对写报告感到一筹莫展吗？以下是小编精心整理的银行调研报告（精选3篇），希望对大家有所帮助。

根据全省行长会议20xx年“巩固、提升、创新”工作总要求，切实抓好“以精细化管理为抓手，推动财会基础管理再上新台阶”工作，确保“岗位职责清晰、制度覆盖全面、业务操作规范、工作流程优化、风险控制严密”，近日，我行就“柜面操作精细化”问题进行了一次调研。调研采取实地查看、召开座谈会、查阅相关资料、听取客户意见等方式进行，现将调研情况具体报告如下：

我行柜面操作情况较好，各级领导和负责人十分重视柜面操作精细化，利用晨会、学习会、培训会等组织员工认真学习《银行省分行财会精细化管理实施方案》，特别是学好“柜面操作精细化”的相关工作精神，提高员工对“柜面操作精细化”重要意义的认识，把“柜面操作精细化”的工作要求落实到自己的工作岗位和实际工作中。每个员工能够在上岗前做好“三到位”营业准备，按照凭证受理“十关键”要求在权限范围内进行业务处理，在现金箱管理上做到“三严格”，认真细致谨慎办理现金收付业务。同时认真做好开户管理、存款管理、贷款管理、印鉴卡审验与保管和授权业务等工作。通过落实“柜面操作精细化”，有力促进了我行经营业务的发展，增强了金融风险防范能力，提高了服务能力和服务水平，客户满意度较高。

我行柜面操作情况虽然较好，客户满意度较高，没有发生大的操作风险与责任事故，但是与不断发展的金融形势相比，对照“柜面操作精细化”要求，还是存在一定的问题，通过对本次调研情况的梳理归纳，存在的问题主要有以下四方面问题。

1、柜面操作精细化观念依然淡薄

我行虽然组织员工认真学习“柜面操作精细化”要求，开展相关业务培训，但学习不够系统、不够深刻，培训计划性、针对性不够强，以致绝大部分员工和管理人员对“柜面操作精细化”观念依然淡薄，认识没有到位，没有真正把“柜面操作精细化”落实到实际工作中，使得各项柜面工作离“柜面操作精细化”要求存在较大差距。

2、员工素质尚不适应“柜面操作精细化”要求

做到“柜面操作精细化”，需要高素质的员工，这方面，我行员工存在一定差距。一是业务素质尚不过硬。服务过程中，有的柜员对结算工具的特点和优势掌握不充分，操作不够熟练，办理业务速度较慢，业务质量不够高。二是服务意识还不够强。部分柜员对农发行业务迅速发展的新形势认识不到位，对客户不断提高的结算需要感到不适应，全心全意为客户服务意识不浓厚，在结算工作中图省事、怕麻烦，没有积极向客户推介最佳结算方案，没有根据结算事项的具体情况和客户的具体要求，因地制宜帮助客户选择合适的结算品种，积极帮助客户排忧解难。

3、银企对账手段落后、时效性差

目前，我行与开户企业对账仍使用银行每月月初定期向开户企业签发纸质对账单进行对账的手工方式。这种方式从银行签发对账单到开户企业完成对账并反馈对账信息，要经过多个环节的交接和传递，造成对账周期长，对账时效性差。部分开户企业对账意识不全，风险防范意识不强，认为对账可有可无，在收到对账单时，不认真核对，直接盖章了事，甚至不向银行返还对账单，使对账流于形式。目前开通的短信金融服务平台系统作为定期账务核对的补充，在一定程度上弥补了纸质对账的不足，但仍存在不足，客户发生每笔明细变动后，系统只提示其当前发生的明细，未能将其当前余额一并告知客户。

4、支取资金审批环节多

信贷资金管理制度规定，每一笔信贷资金的支付要经客户经理审查，报信贷主管和主管行长审核，客户才能拿着支付凭证和《贷款资金支付通知单》去柜台办理。柜员接到支付凭证和通知单后，要先进行凭证审核、验印和通知单的审查，100万元以上的资金汇划要通知资金管理员，超过500万还要向上级行请示，通过NOTES上报临时资金审批单，等资金管理员确定有足额的资金头寸后，客户的资金才能支付。由于实行多人、多岗层层审批，无疑加大了工作量，人为地降低了工作效率，一笔业务下来快则10分钟，慢则需要1小时，客户意见非常大，有的客户干脆中途就放弃了。

1、转变观念，提高认识

人是万物之主，做到“柜面操作精细化”，要转变员工的观念，要提高员工的认识。一是营造“柜面操作精细化”浓厚氛围。要宣传“柜面操作精细化”的重要意义，通过动员会、座谈会、推介会等各种形式，把“柜面操作精细化”的理念、目标、方法、成效传递给每个员工，使每个员工转变观念，提高认识，自觉树立精细化意识，做到柜面操作精细化。二是引导员工开展“柜面操作精细化”。通过专业授课、讲座方式，利用内部简讯、网站等宣传阵地，循序渐进、由浅入深，把“柜面操作精细化”的核心内容及给经营管理带来的成效讲清讲透，赢得员工的理解与支持，投入到“柜面操作精细化”实际工作中。三是领导要做好表率作用。各级领导要带头做到“柜面操作精细化”，以自己的实际行动与工作行为给员工起到示范作用，从而形成从领导到员工大家一致做到“柜面操作精细化”。四是宣树典型、发挥榜样作用。要宣树“柜面操作精细化”的典型人物与典型事迹，成为员工身边的学习榜样，提高员工的认同感，促进“柜面操作精细化”工作深入发展。

2、加强培训，提高素质

做到“柜面操作精细化”，关键在于员工素质。要切实加强培训，制定培训计划，确定培训教材，安排培训时间，注重培训效果，以此增强员工的综合素质，为全面推行“柜面操作精细化”夯实人力资源基础。通过培训，使每个员工能够按照《银行省分行财会精细化管理实施方案》，做到“柜面操作精细化”。一是全面提高业务技能。良好的业务技能是做到“柜面操作精细化”的基础，通过各类业务培训，员工全面提高业务技能，具有良好的基本技能和扎实的基本功，既做到“柜面操作精细化”，又为客户提供一流优质服务，赢得客户口碑。二是落实“柜面操作精细化”。员工切实做好营业准备工作，按照凭证受理“十关键”要求在权限范围内进行业务处理，加强现金箱管理，认真细致谨慎办理现金收付业务，认真做好开户管理、存款管理、贷款管理、印鉴卡审验与保管和授权业务等工作，把“柜面操作精细化”落到工作实处，提高“柜面操作精细化”水平。三是全面改进服务态度。员工要以良好的服务态度赢得客户的满意与赞誉，树立文明优质服务形象。要热情主动接待客户，做到微笑与细心聆听，友善亲切解答客户询问；要主动热情了解客户需求，合理地挖掘与分析客户需求，根据不同客户推荐不同的结算方式，耐心细致地为客户解决问题；要严格执行“首问责任制”，积极热情帮助客户解决业务办理中遇到的问题和困难，认真帮助客户办理完业务；要虚心接受客户的批评意见，真心实意整改，获得客户的满意。

3、整合制度，优化流程

做到“柜面操作精细化”，离不开完善的制度和流程，要按照《银行省分行财会精细化管理实施方案》精神，对现有制度进行完善，使制度更加符合“柜面操作精细化”要求，切实做到以制度管人管事，以制度促进“柜面操作精细化”的深入发展。要优化工作流程，在不影响金融风险防范的前提下，按照“柜面操作精细化”精神，简化工作流程，减少工作层次，提高工作效率与工作质量。特别在银企对账、支取资金审批等方面，要改进工作手段，减少审批环节，促进工作提速高效，提高对账时效，减少客户等候时间，促进经营业务发展，提高银行经营效益，获得客户满意。

近年来，随着经济和电子信息技术的不断发展和创新，金融产品的种类渠道都发生了很大变化。生活水平的不断提高，让电脑和智能手机等在城乡都普及开来，电子银行越来越渗透到我们的日常生活中，并且已经显示出惊人的发展势头，在给予客户更优质和便捷服务的同时，也给商业银行带来日益显著的效益。纵观国内外先进同业发展状况，电子银行已经发展成为现代商业银行重要的营销平台、业务创新平台、交易平台，大大提升了商业银行的核心竞争力。

因此，总行领导高度重视电子银行的发展和推广，并制定了科学有效的活动方案。年初总行召开一季度“开门红”工作会议后，我们\*\*支行围绕活动方案积极行动，统筹规划，一步一个脚印稳扎稳打推进电子银行业务。截止目前，我支行动户率仍然存在差距，但开户数交易量等方面已基本完成总行下达的任务。通过调研，将一季度电子银行工作总结报告如下：

1、确定营销方针和计划，总揽全局。总行开门红会议后，行长仔细研究了总行下发的电子银行业务营销活动方案，召开支行会议，集体讨论有效的营销办法及以往好的经验，根据总行下达的任务制定了详细营销计划，将任务细分到每个月每个人，从总体上掌握了一季度电子银行业务营销工作全局，使全员能够按照目标计划有序进行。

2、细分客户群，营销适合的电子产品。针对客户的需求和特点，我们把客户群进行细分，实行差异化营销。如支付宝主要针对年轻客户推荐；网上银行和手机银行针对有转账汇款需求的客户进行推荐，又根据年龄知识文化水平进一步细分为，侧重手机银行和网上银行两类。

3、充分发挥大堂经理的作用，注重厅堂营销。在大堂经理帮客户激活的同时，也教会客户基本的操作，提高客户使用积极性。对于大堂经理营销的电子产品，予以标记并给予一定的计酬，这样有利于提高大堂经理的积极性，有效地开展厅堂营销。

4、实施明确的二级考核，带动全员积极性。不按平均分配，实行多劳多得。将任务分解到个人，制定明确的二级考核办法，奖惩分明。有压力才有动力，让全员参与到其中，齐心协力做好工作。

5、不把营销做成推销。营销是把好的产品、对客户有帮助的产品推荐给需要的客户，有区别地进行推荐，中肯地建议客户使用我行的电子银行产品。不搞强行甚至逼迫客户开通使用，避免对我行形象产生一些不好的影响，也能够避免产生无效客户。

6．实时关注自助机具余额，及时加钞保证正常运行。负责ATM机的人员通过核心系统实时关注自助机具是否资金充足，保证其正常运行，分流一部分柜台客户，提高效率和离柜率。

1、行号未启用，营销受到限制。由于我支行是新开网点，行号目前还未审批下来，在我支行办理的网上银行手机银行均无法进行跨行转账，POS机也不能使用，导致营销工作受到限制。另外，前期没有重视动户率问题，部分办理网银手机银行的.客户因无法跨行转账而没有使用积极性，进而导致动户率下降。

2、宣传有待进一步将强。通过调查，我发现仍然有很大一部分客户不知晓我行电子银行跨行转账免手续费、我行卡同城跨行ATM取现免手续费等优惠，这说明我们的宣传工作还没有做好。

3、电子银行功能有待进一步完善。我行网上银行暂不支持网上支付，仅仅支持支付宝方式付款，这在很多网上支付过程中受到限制。并且支付宝付款时仅需要支付密码，而不需要短信验证码或者动态口令，在柜面办理业务过程中，已经有很多个客户因为考虑到安全问题而放弃办理。

1、针对无行号问题，在办理之前询问客户有无跨行汇款需求，提醒客户跨行汇款暂时不能实现。对于主要用来跨行汇款的客户留下其联系方式，等行号批准以后再通知其前来办理，并做好解释工作。避免因行号未启用问题导致客户不使用网银或手机银行，从而产生不动户。

2、加大宣传力度，重点突出优惠政策及安全性的介绍和宣传。派发宣传单，印制宣传折页摆在显眼位置，充分利用厅堂的电视播放宣传视频，用突出字体宣传我行电子银行跨行转账免手续费、我行卡同城跨行ATM取现免手续费等优惠信息，提醒客户保护好自己的密码和动态口令，加强网银安全性的宣传和提高安全性的宣传活动。

3、不忽视售后服务，目前我行缺乏与客户的互动以及有效的跟踪和售后服务，没有高度重视客户的需求，客户的反馈意见也得不到及时解决。以后每办理一笔电子银行业务，将名片或者我行固定电话留给客户，在客户遇到问题的时候可以打电话进行咨询，在办理之初就请大堂经理教会客户基本的操作知识。

4、利用网络媒体进行营销。网络营销目标受众主要是网民，这与电子银行尤其是网上银行客户的定位基本一致。引导推荐客户关注我行微信服务号与订阅号，为客户提供无“微”不至的服务，与客户互动交流，及时解决客户使用电子银行所遇到的问题。另外可以在杨树人家网站、百度泗阳吧等网站上增加电子银行宣传栏。

5、进一步完善考核机制，提升电子银行业务服务水平，建立科学、有效的电子银行考核体系，有利于促进电子银行业务的发展，转变经营模式和经营理念。

6．研发部门要不断完善网上银行功能，使网上支付时可以跳转网银，而不是仅仅支持支付宝付款，这样既能提高客户对安全性的认可度，又可以拓宽网银支付范围。

1、各支行在辖区选取一个以上人流量和规模较大的交易市场或繁华商业街开展现场宣传营销活动。活动现场可以通过抽奖或者抢答方式宣传我行电子银行优势方面及便捷性等。

2、能否对两年以上没有使用且没有登录过的网银手机银行，系统进行自动销户，减少无效户数。

电子银行业务作为信息社会下的新型银行服务，对商业银行的发展具有非常重要的意义，可以争取优质客户扩大市场份额提高服务质量分流柜面业务降低营业成本增加经营效益。一季度已经结束，我们要认真总结工作中的宝贵经验及存在问题，以便有针对性地改进，保证二季度及以后我行电子银行业务快速健康发展。

调研是一项重要的基础工作，通过深入调研，了解掌握我行自身建设和业务经营发展中遇到的问题和困难，深层次地分析产生这些问题和困难的原因，提出解决这些问题和困难的对策与建议，供领导决策，对于促进我行科学发展具有重要意义。我行十分重视调研活动，认真扎实开展调研活动，取得了调研活动的良好成绩，现将我行开展调研活动的有关经验具体介绍如下：

我行通过认真学习，提高对调研活动的认识。充分认识到开展调研活动是深入学习实践科学发展观的需要，是认真贯彻落实党的十八大和十八届四中、五中全会的需要，是紧紧围绕“加快科学发展，实现新的跨越”做强做优银行的需要；通过开展调研活动，认真梳理和查找影响科学发展的突出问题，深刻分析原因，思考解决办法，扎实运用调研成果，为推动银行健康、持续、快速发展提供有效的决策参考。同时，我行切实把调研活动作为一项重要工作，做到与其他业务经营工作同布置、同落实、同检查、同考核，着力推进调研活动的深入发展。

1、加强领导，认真开展调研活动

我行十分重视调研活动，切实加强对调研活动的领导，确保调研活动科学有序进行，并取得调研活动的实际成效。在开展调研活动中，着重抓好三项工作：一是有调研活动负责人。根据行开展调研活动的需要，指定一名干部为调研工作负责人。由调研工作负责人按照行开展调研活动的精神与要求，制定年度和季度调研活动方案，按照活动方案进行调研。二是有调研队伍。我行配备专职调研工作人员，加强对专职调研工作人员的学习培训，提高其政治与业务素质，能够胜任调研活动需要。三是有定期调研任务。我行根据工作发展的需要和各个时期的工作侧重点，安排调研任务，深入开展调研。

2、加强学习培训，提高调研工作人员素质

调研活动的质量高与低、成功与否，能不能解决实际问题，提出切实可行的对策与措施，与调研工作人员的素质直接有关。我行加强对调研工作人员的学习培训，提高调研工作人员的政治素质，确保掌握调研活动的政治方向与政治立场；提高调研工作人员的业务素质，掌握调研工作的方式方法，提高调研工作人员发现问题、分析问题和解决问题以及撰写调研报告的能力，提高调研报告的深度、广度与质量。

3、突出主题，精选课题，破解难题

我行在开展调研活动中，要求做到突出主题，精选课题，破解难题，讲究调研活动的针对性与实效性，提高调研活动的质量，达到开展调研活动的初衷与目的。

一是突出主题。明确要求调研工作人员要提高调研活动的广度与深度，形成的调研报告要与我行的发展实际相结合，做到课题突出，立论鲜明，富有实践意义。调研活动要与加强改善银行内部管理相结合，围绕改革完善经营机制，加快经营业务发展，强化内部管理，加强执法监察和安全保卫工作，进行深入调研，为提升银行内部管理明确思路和措施。调研活动要与提高服务水平相结合，围绕明确客户服务的工作重点，挖掘客户服务工作的内涵，了解客户的服务需求，查找日常工作中需要改进、改善的地方，进行广泛调研，为提高我行整体服务质量，提升服务水平，提出对策措施。调研活动要与加强风险防范相结合，就合规管理、合规经营、合规操作，增强员工内控意识，发现并消除存在的金融风险，进行细致调研，为防范金融风险，做到合规守法，保证银行资产平安，实现最大效益，提出意见和建议。

二是精选课题。我行着重围绕贯彻落实上级行决策部署、明确发展思路、完善发展战略、转变发展方式，调整优化结构、提高核心竞争力、转变工作作风、提高工作效能、改进服务水平等方面确定调研课题。要求调研工作人员深入基层网点和客户当中，采取走访、座谈、发问卷等形式，广泛开展调研活动，切实摸透实情，查找问题是否实在、提出的思路是否切实可行。调研时，分别听取不同层面意见和建议，进一步增强调查资料的真实性和广泛性。

三是破解难题。我行要求调研工作人员在开展调研活动中，要掌握被调研单位的真实情况，帮助理清哪些是群众最需要迫切解决的问题，哪些是体制机制的问题，哪些是工作不到位的问题，哪些问题是亟待解决的等等，使调研活动的过程真正成为找准问题、解决问题的过程。同时，要求调研工作人员坚持边调研边解决问题，对调研过程中发现的问题，能解决的马上解决，不能解决的制定措施，拟定解决时限，切实增强调研活动效果。

4、落实措施，明确调研活动的要求

为确保调研活动实效，真正服务于我行科学发展，我行落实措施，明确调研活动的要求。

一是调研活动方案准确可行。要求调研工作人员制定的调研活动方案符合工作实际，要广泛征求党员群众意见，反复修改完善，确保调研活动方案便于实施、可行有效，符合科学发展要求与我行实际工作需要。

二是确保调研活动质量。调研工作人员在开展调研活动中，要确保时间，集中精力，全面了解，深入研究，确保信息真实、全面，切实掌握详实的第一手材料，做细做实做深调研工作，提高调研活动质量，确保调研要求不降低、调研工作不走样、调研效果不打折。

三是明确调研活动的工作方式。我行要求调研工作人员深入到基层服务网点和广大客户中，采取座谈讨论、入户走访、个别谈话、实地调查等行之有效的方式进行调研，要做到“三请教、三问计、三用心”，即：坚持向书本请教、向专家请教、向群众请教；坚持问计于基层、问计于群众、问计于实践；坚持用心想事、用心谋事、用心干事。

5、认真撰写调研报告

我行要求调研工作人员，按照调研活动方案，紧扣调研课题，紧密结合调研过程中征集到的意见建议和工作实际，进行细致客观地分析和归纳整理，对照科学发展观要求、上级行的决策部署与工作精神及我行工作实际，查找影响工作开展的突出问题，深刻分析原因，思考解决办法，形成有情况、有分析、有对策，不少于3000字的调研报告。

6、充分运用调研成果

我行定期通过召开座谈会、交流会的形式交流调研成果，充分运用调研成果，积极探索我行促进科学发展的新思路、新举措，为下一步的工作决策提供科学依据。同时，按照调研成果落实各项工作措施，提高科学发展水平，尽快将调研成果转化为解决问题、推进工作发展的新动力，使调研活动成为各项工作发展不可或缺的参谋助手，真正为中心工作服务，充分发挥了调研活动的应有作用。

我行重视调研活动，积极开展调研活动，利用调研成果促进各项工作发展，提升银行核心竞争力，增强服务能力与服务水平，取得了良好成绩。自20xx年来，我行共开展调研活动\*次，写出调研报告\*\*份，近年来，我行认真努力、扎实有效地开展调研活动，虽然取得了较好的成绩，促进了自身建设和各项业务的发展，但是与上级行的要求和人民群众的希望相比，还是存在一定的不足与差距，主要是调研活动的深度与广度还不够，少数调研报告质量还不够高，运用调研成果有待加强，这些存在的不足与差距需要切实改进和加以提高。今后，我行要继续加强学习，提高对调研活动重要性的认识，

按照上级行的要求，扎实推进调研活动深入发展，力争取得优异成绩，进一步促进我行科学发展，为地方经济社会发展作出贡献。

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