

# 最新银行星级网点创建自查报告(汇总5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 银行星级网点创建自查报告篇一

为树立首都金融行业的文明形象，按照中央金融工委文明办及分行党委的指示和要求，我支行党委决定在一线窗口部门开展规范化服务达标活动。我分理处根据分、支行《营业网点规范化服务达标》的精神及要求标准，在第一时间即制订了《新世界分理处规范化服务达标落实计划》，并按计划以“两个规范”中的要求标准对本部门从硬件、软件等各方面进行了全方位的自查，对其中存在的问题进行了有效整顿。现将本阶段自查的工作措施及情况归纳整理如下：

首先，高度重视规范化服务达标的组织和动员工作。我分理处领导在参加完支行的服务工作动员会后，立即组织会计、储蓄部门的负责人、助理到一起，认真分析研究了我分理处的自身特点，并着手制订了行之有效的服务规范化达标活动落实方针计划，决定从提高员工的思想认识入手，进一步提高员工的服务规范化意识，同时根据自身特点逐步推出一些方便客户的物色服务。接下来，在行务会上对这次达标活动进行了动员，向全体员工传达了分、支行的文件和精神及达标标准，公布了分理处达标具体实施方案，要求员工从即日起按规范化服务的标准为客户服务，提出了“树立新理念、塑造新形象”口号。

其次，在规范化服务标准的具体学习措施上下功夫。为确保顺利达标，我分理处在活动之初就制订了具体的落实计划，

并按计划完成了相应的学习。结合前一阶段的公民职业道德教育、“十字”行风教育和学习李向党活动的开展，我分理处的一线出储员工利用每日的晨训时间，认真组织学习了分行下发的“两个规范”。全体员工对此都高度重视，利用晨训的时间逐章逐条的学习，大家认真聆听文件精神，并展开了热烈讨论，针对规范的贯彻执行发表了各自的看法和建议。我分理处在组织学习的过程中还采取了学习与考察相结合的方法，通过考试的方式确保“两个规范”的知晓率达到百分之百。为使这次活动不仅仅成为一次从上到下的达标，而是真正激发员工的热情，提高员工的认识，我们力求使规范的精神切实落实到每个员工的思想中、工作上。我们委托外勤人员帮助我们走访客户，倾听他们对我们服务上的意见和要求，同时，组织员工站在客户的角度上审视自身服务上的不足，开展自查自纠的讨论，从而使员工们认识到服务质量和客户的满意度是企业成功的决定要素，从而以高度的热情和自觉性投入到工作中去。最后，我们加强了对员工日常操作的检查监督，特别是在着装及文明用语方面的检查，整理以往对分、支行服务文件及精神、活动的学习记录，并加强了在达标活动中先进个人的表扬，通过上述措施使员工从思想上认识到提高服务水平的自觉性。

第三，加强对硬件即服务设施环境的改造工作。我分理处对营业大厅环境及设施进行了检查和整治，与相关部门联系，将灯、电、线等设施调备正常，确保客户能够正常使用营业大厅的设备。对内部办公区卫生，加强对值日制度的检查，确保桌面、内部物品摆放符合规定，做到窗明几净。此外，我们还多次组织员工在保洁人员的配合下，对分理处的营业环境进行了彻底的清理，保证不遗漏任何角落，为客户和员工营造一个整洁干净的营业场所。

第四，重视提高柜面服务的软件环境。我分理处推行了站立服务，用规范化的“三声”服务用语，让每一位来办理业务的客户都有一种宾至如归的感觉。储蓄柜台在业务繁忙、人员紧张的情况下，以面对面指导、标记提示等各种方法为客

户提供业务咨询及如何填写各种单据的指导，既方便了客户尤其是一些文化程度不高的老年客户，提高了我们处理业务的质量和效率，又及时的避免化解了可能出现的各种矛盾。结合“柜台英语”考试，我分理处全体员工积极学习柜台英语，“无障碍服务”逐步推行。

最后，认真开展对规范化服务的反馈调查。为了调查客户对我分理处业务服务的满意程度，并征求相应的工作建议，我分理处进行了客户服务满意度的问卷调查。

综上所述，我分理处经过细致的总结和评估，认为已符合达标条件，现向行领导提请达标申请，望领导批准。

## **银行星级网点创建自查报告篇二**

根据中国银行业协会（以下简称中银协）决定于近期在全行业组织开展2011行规行约贯彻落实情况检查工作精神，我行紧紧围绕“提高银行履行行业公约与规范的意识，营造公平有序的市场竞争环境”的活动主题，通过开展形式多样的培训学习、宣传教育和实践活动，进一步贯彻落实《中国银行业文明规范服务工作指引》及其实施细则。在较短时间内提高了全员对提升服务重要意义的认识，巩固了以客户为中心的服务理念，明显提升了我支行服务形象和服务水平。现将活动开展自查情况报告如下：

本次检查活动，成立了领导小组。由支行行长担任组长、副行长担任副组长，业务管理部、零售部、公司一部、公司二部、小企业部、办公室、运营部等部门负责人为小组成员。。四是重新梳理、优化业务流程，提高前台服务技能，推进后台业务集中，减轻前台业务压力和缩减客户等待时间。五是主动走向一线，积极参与业务分析和市场需求调研，及时为基层提供加强内部管理和对外营销的数据信息资料。

3、开展服务专业培训和制定科学评价机制。今年上半年我行

全面启动了提升服务质量培训，引进了国内顶级专业培训公司对全行干部员工开展服务专业培训。此次培训历时一个多月，分层次覆盖了所有机构网点的负责人、大堂经理、理财客户经理、对公客户经理和、对私客户经理和机关人员，培训率达到100%。通过对“有问题我负责”、“运用同理心”等服务意识和技巧互动式培训，突出了专业化、针对性和实践性的特点，有效地提高全员的服务意识和水平。在开展专业服务培训的同时，由个金部协助专业公司对我行开展了后续评估工作，用专业化方法对基层营业网点服务效率、服务规范、服务环境、服务管理等方面进行专门评估，经过摸索和实践，确立了一套科学的服务评估机制，为建立全行服务长效机制打下了基础。

商业银行的文明规范服务并非仅仅限于微笑服务，而在于营销的全过程。特别是在当前，客户需求更趋多元化和复杂化，对商业银行文明规范服务提出了更高的要求。因此，我行加强对一线人员牢固树立“服务创造价值”的理念，以客户为中心整合各项资源，积极规范和不断创新金融服务，共同提升银行业整体服务层次和服务水平。着力解决社会公众反映的等候时间长、业务处理慢、大堂经理人员不足的突出问题，分支行在资源配置、制度建设、人力安排等方面给予保证解决。

- 1、强化监督检查。从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查，成立检查小组对全辖的文明优质服务情况进行暗访，同时聘请分行社会监督员对网点和机关服务态度、礼仪规范、环境等方面进行“神秘”检查和录像。根据检查结果，对存在服务不标准，问题整改不到位的相关负责人和相关人员进行了通报，做到边查边改，立查立纠。

- 2、规范处理流程。明确了分行客户服务中心工作职责，制定了《服务应急处理预案》和《客户投诉受理办法》一整套工作流程。对发生的应急事项和客户投诉情况，做到事事有人问，件件有反馈的工作流程。

3、加大考核力度。分行将职能部门和网点服务质量提升工作的绩效纳入年度综合考核。制定了《文明服务月检查考评要点》，检查范围覆盖所有机构网点、机关处室，考评涵盖网点服务质量、员工服务技能、落实服务措施三大方面。通过检查、整改、再检查、再整改周而复始的循环，持续改进服务质量，有力推进了分行上下践行规范服务的标准和要求。其间银监局检查组到我行部分营业网点进行现场检查后，对我行服务效率、服务规范、服务环境、服务管理四个方面所做的卓有成效工作给予了充分肯定和较高评价。

一是进一步巩固服务基础，突出服务规范，提高服务水平。对三声服务、双手递送服务、网点环境改善、网点物品机具摆放、便民设施投放情况进行加强监督。

## 银行星级网点创建自查报告篇三

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，银行网点柜面服务质量自查报告。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，整改报告《银行网点柜面服务质量自查报告》。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。

## 银行星级网点创建自查报告篇四

根据中国银行业协会（以下简称中银协）决定于近期在全行业组织开展20xx行规行约贯彻落实情况检查工作精神，我行紧紧围绕“提高银行履行行业公约与规范的意识，营造公平有序的市场竞争环境”的活动主题，通过开展形式多样的培训学习、宣传教育和实践活动，进一步贯彻落实《中国银行业文明规范服务工作指引》及其实施细则。在较短时间内提高了全员对提升服务重要意义的认识，巩固了以客户为中心的服务理念，明显提升了我支行服务形象和服务水平。现将活动开展自查情况报告如下：

本次检查活动，成立了领导小组。由支行行长担任组长、副行长担任副组长，业务管理部、零售部、公司一部、公司二部、小企业部、办公室、运营部等部门负责人为小组成员。四是重新梳理、优化业务流程，提高前台服务技能，推进后台业务集中，减轻前台业务压力和缩减客户等待时间。五是主动走向一线，积极参与业务分析和市场需求调研，及时为基层提供加强内部管理和对外营销的数据信息资料。

开展服务专业培训和制定科学评价机制。今年上半年我行全面启动了提升服务质量培训，引进了国内顶级专业培训公司对全行干部员工开展服务专业培训。此次培训历时一个多月，分层次覆盖了所有机构网点的负责人、大堂经理、理财客户经理、对公客户经理和、对私客户经理和机关人员，培训率

达到100%。通过对“有问题我负责”、“运用同理心”等服务意识和技巧互动式培训，突出了专业化、针对性和实践性的特点，有效地提高全员的服务意识和水平。在开展专业服务培训的同时，由个金部协助专业公司对我行开展了后续评估工作，用专业化方法对基层营业网点服务效率、服务规范、服务环境、服务管理等方面进行专门评估，经过摸索和实践，确立了一套科学的服务评估机制，为建立全行服务长效机制打下了基础。

商业银行的文明规范服务并非仅仅限于微笑服务，而在于营销的全过程。特别是在当前，客户需求更趋多元化和复杂化，对商业银行文明规范服务提出了更高的要求。因此，我行加强对一线人员牢固树立“服务创造价值”的理念，以客户为中心整合各项资源，积极规范和不断创新金融服务，共同提升银行业整体服务层次和服务水平。着力解决社会公众反映的等候时间长、业务处理慢、大堂经理人员不足的突出问题，分支行在资源配置、制度建设、人力安排等方面给予保证解决。

1、强化监督检查。从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查，成立检查小组对全辖的文明优质服务情况进行暗访，同时聘请分行社会监督员对网点和机关服务态度、礼仪规范、环境等方面进行“神秘”检查和录像。根据检查结果，对存在服务不标准，问题整改不到位的相关负责人和相关人员进行了通报，做到边查边改，立查立纠。

2、规范处理流程。明确了分行客户服务中心工作职责，制定了《服务应急处理预案》和《客户投诉受理办法》一整套工作流程。对发生的应急事项和客户投诉情况，做到事事有人问，件件有反馈的工作流程。

3、加大考核力度。分行将职能部门和网点服务质量提升工作的绩效纳入年度综合考核。制定了《文明服务月检查考评要点》，检查范围覆盖所有机构网点、机关处室，考评涵盖网

点服务质量、员工服务技能、落实服务措施三大方面。通过检查、整改、再检查、再整改周而复始的循环，持续改进服务质量，有力推进了分行上下践行规范服务的标准和要求。其间银监局检查组到我行部分营业网点进行现场检查后，对我行服务效率、服务规范、服务环境、服务管理四个方面所做的卓有成效工作给予了充分肯定和较高评价。

一是进一步巩固服务基础，突出服务规范，提高服务水平。对三声服务、双手递送服务、网点环境改善、网点物品机具摆放、便民设施投放情况进行加强监督。

## 银行星级网点创建自查报告篇五

商业银行支行2014年12月份自查报告

农商行会计结算部：

按照总部要求，为加强支行内控制度建设，全面排查业务经营过程中存在的风险点及薄弱环节，增强识别、防范和控制风险的能力，依据《自查方案》等有关规定，我支行进行了全面的自查自纠，现将自查情况汇报如下：

### 一、成立自查组织

组 长 □ xx

成 员 □ xx xx xx

### 二、自查情况

#### 1、营业前自查发现情况。

（五）代客户保管客户存单、存折、有价单证等重要物品”的规定。

(2) .重要性档案资料全部随款箱上缴大库，重要空白凭证放入保险柜并双锁双封。能够遵守《会计基础规范》第六十二条“各种会计资料按制度要求收集整理，立卷归档，专人入库保管”的规定。

(3) .档案柜全部上锁管理。每天的传票及时整理并放入档案柜内上锁，坚持2天一移交，最迟3天必须移交。能够遵守《安徽省农村合作金融机构营业期间安全保卫工作制度（暂行）》第八条“营业终了，将现金、有价证券、重要凭证、业务印章、编压机等入库保管……”的规定。

(4) .存放监控设备的柜机未上锁。因支行监控机柜的锁具已损坏，无法上锁。需要更换机柜。

(5) .营业室内和大厅能够坚持每天下班前清理打扫，柜面整洁，大厅洁净。

## 2、现金管理方面

做到及时缴款。

(3) 柜员尾箱凭证大部分时间能够按规定核对，执行“双锁双封”的规定，但自查时发现几次因业务繁忙，未能执行此规定。

(4) 每月三次查库能够坚持并认真核查。我支行能够遵守每月三次查库的规定，并在监控下核对所有现金和重要空白凭证。能够遵守“建立查库制度。行社总部和机构负责人要按照查库制度的规定，定期或不定期检查库存、尾箱现金，并登记查库情况”的规定。

(5) 查库登记规范。我支行查库有记录，并由主管和被查综合柜员签字。

(6) 查库认真全面，查库时对有价物品、抵押品进行检查。我支行查库时检查现金库存都并将重要空白凭证、有价单证作为必查内容。

(8) 现金调拨管理。柜员间尾箱现金调拨、上缴、领用时，严格按照规定办理；柜员之间现金调剂必须通过库管员进行；综合柜员不存在柜员间擅自调剂现金现象。不存在逆程序办理款项调拨现象；账务柜员之间办理交接合规，能够做到对交接的凭证及现金认真核对；交接时由主管柜员监交。

(9) 查库管理。查库人员能履行职责，无代查代登现象，查库次数为每月三次复核要求，查库时全部盘查有价单证；营业终了，支行负责人能认真复点核查柜员款箱，并做到复点“三核对”（系统尾箱、柜员现金、库存登记簿），不存在非带班人员代查现象。

(10) 有价单证及抵质押物品管理。有价单证账实、账账、帐表相符，全部入库保管，并纳入表外核算；建立了有价单证登记簿并按规定登记。

支行所有重要资料均放进保险柜和铁皮柜内保管，传票及时送交后督中心。各种会计资料按制度能够按照要求收集整理，立卷归档，专人入库保管。

#### 4、印押证卡管理方面

(1) . 重要空白凭证管理。重要空白凭证账实、账表、账簿相符，纳入表外核算；执行“印证分管、印押分管”的原则；入库保管；按顺序使用，不存在跳号使用现象；作废的重要空白凭证能随当日传票装订，金农卡作废全部上缴。柜员间不存在擅自调剂凭证现象。金农卡、“金农易贷福农”卡、usbkey 客户数字证书、支付密码器等一律视同重要空白凭证管理，领用、保管、发卡、销卡、换卡、废卡收回等按规定处理。

## (2) . 柜员（卡）管理方面

(3) 柜员密码管理。柜员密码能坚持定期、不定期更换；柜员输入密码时其他人员实行回避制度。

(2) . 存取款方面。不存在将单位或个人存款转入长期不动户盗取客户存款现象；存款账户无透支、空收、空付，虚存虚支现象；无虚存实取套取现金的现象，无为完成任务而虚开存款的现象。没有建立《双热线联系查证登记簿》和《大额资金支取预约登记簿》；对客户风险等评定及时、准确、规范；大额现金存取业务联网核查客户身份证件、执行授权制度、按照规定登记审批，不存在分笔办理业务逃避授权现象，大额现金支取、可疑支付按制度审批登记上报；发现反洗钱或可疑支付按要求及时上报；按要求及时登录反洗钱系统进行填报。客户办理修改支控条，修改通兑标识，修改客户账户信息，重置客户密码等存款模块特殊业务时，填写特殊业务申请书，认真审核并经主管授权后办理。通过检查非账务流水和传票，打印资料等方式查看未发现柜员擅自修改客户信息，盗取客户资金现象；不存在通过储蓄单折换新，当日冲正、一记双讫，单边记账等交易侵占客户存款或盗取客户资金现象。

(3) . 挂失处理方面。挂失资料完整，委托挂失时被委托人提供其身份证明；挂失业务有书面挂失申请书办理挂失手续，代理人能提供存款人和本人身份证办理代理挂失手续；挂失补发、密码重置或办理解挂时严格要求本人办理；无冒用客户名义办理存单、折挂失，盗用客户资金、套取支行利息现象。

(4) 支票业务方面。对印鉴卡片的管理合规；无违规受理、使用支票，受理超期、远期等作废无效支票，现金支票做转账交易现象；无盗窃、借用他人空白支票，利用伪造的印章进行诈骗现象；无对支票要素审核不严，出现差错，未对支票进行折角验印，导致客户资金被盗现象。

(5) 账户管理方面。支行综合柜员能够按规定对客户身份信息进行联网核查。对公存款账户未按规定执行年检。银星支行5户对公账户未按规定执行年检。此5户均为久悬户，长期不发生业务，一时难以联系到开户单位，下部我支行将积极协调争取为其销户。

支行综合柜员办理提前支取手续时坚持必须持存单和存款人的身份证明办理；代储户支取的，代支取人还必须持其身份证明的规定。我支行对挂失处理登记簿进行自查未发现未登记、漏登记现象。

支行负责人与每位综合柜员都签订了《案件防控、安全保卫、消防目标责

任书》，明确了工作中应当承担的具体责任和目标。

支行每月组织全行员工开展消防、安全、警示教育学习，有相关记录，并结合支行年初制定的安全学习计划进行安全防范、规章制度、职业道德等知识的培训，与总部共同开展了各项演练。从而让员工掌握了相关的规章制度、基本防范技能、正确的操作规范和程序，以及发生紧急情况的应急处置措施分工、动作要领，各种自卫武器、报警监控装置的操作使用，并使员工较熟练地掌握了突发性事件及遇险的应急方法，有效地提高了全员安全防范的能力。

### 三、存在的不足

我行2014年度虽然取得了一定的成绩，但离总行要求和自己的目标计划还有相当差距，也还或多或少地存在以下不足：

以上为我支行的自查情况，如有不妥请领导批评指正！2015年1月3日

xx银行xx劳动支行

# 柜面服务质量自查报告

为进一步加强xx银行xx劳动支行运营管理风险防控及柜面服务质量管理工作，根据总行开展运营管理规章制度执行情况 & 网点柜面服务质量检查的要求，结合运营管理规章制度检查工作部署，全面提升支行业务人员的制度执行力和柜面服务质量，xx银行xx劳动支行成立自查小组，对支行柜面服务情况进行了全面检查：

## 一、成立自查小组

组 长：

副组长：

组 员：

## 二、检查内容：

### （一）、网点服务环境方面：

- 4、宣传材料张贴有序，并置于规定的宣传栏中，宣传内容符合有关规定
- 6、配备功能分区指示引导牌齐全，且制作规范
- 8、客户私密保护措施落实到位，设置一米线或相当功能设施
- 9、营业厅内设置填单台，并设有填单模板，空白凭条充足，摆放有序
- 10、营业厅内设有咨询柜台（或大堂经理工作台），有人值守，方便客 户咨询

13、自助服务区与营业厅内部相连 14、自助设备完好率达到100%

15、各机具之间的放置较好地考虑了客户私密性的保护

（二）、信息公示方面：

1、营业厅内明示主要业务收费标准

（三）、业务种类及处理效率方面： 1、可受理中间业务

2、可受理个人贷款、信用卡、借记卡业务申请 3、无因客户排长队而投诉的现象

（四）、人员配备与精神风貌方面：

1、营业厅配备4名大堂经理等服务引导人员

（五）、服务与规范方面

1、营业网点每月至少组织一次文明服务质量自查，有详细的检查记录

3、有完善的客户投诉处理规章制度和操作流程

9、临柜人员办理业务熟练、准确、快捷、高效

11、客户意见簿格式规范，页码连续，对意见及时有效回复

14、营业厅无用电等方面的安全隐患，且按消防要求配备灭火器等消防设备

银行网点柜面服务质量自查报告

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。