

# 2023年银行柜员差错整改报告(模板10篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 银行柜员差错整改报告篇一

### 第一段：引言（150字）

银行作为金融服务领域的核心机构之一，在人们的日常生活中扮演着重要的角色。而银行柜员作为银行服务的代表，其工作的细节和质量直接关系到客户的满意度。然而，人无完人，柜员差错是难以避免的。本文将从准备工作的重要性、细心仔细的态度、客户保护和经验积累四个方面阐释银行柜员差错心得，并探讨如何从中提高服务质量。

### 第二段：准备工作的重要性（250字）

银行柜员是银行客户与银行之间的桥梁，他们接待客户、办理业务、提供咨询等多项任务。在每一个工作日开始之前，柜员应该做好充足的准备工作。首先，柜员应该熟悉所有的银行业务流程和条款，特别是各种可能导致差错的环节。其次，柜员要不断提升自己的专业知识和技能，了解最新的银行产品和服务，并学会运用相关工具和系统。最后，柜员还应该维护好自己的工作状态，保持良好的心态和积极的工作态度。只有做到这些，才能有效地预防差错的发生。

### 第三段：细心仔细的态度（300字）

细心仔细是银行柜员工作的基本要求。柜员在办理业务时必须

须认真核对客户身份信息、账户余额和交易金额。在办理复杂业务时，尤其需要保持高度的警惕性，确保账户金额没有错误。此外，柜员还应该仔细检查文件和合同，确保签订正确无误。在与客户沟通时，柜员应该嘘寒问暖，了解客户的真实需求，并为其提供合适的解决方案。通过细心仔细的态度，银行柜员可以避免一些常见的差错，确保客户满意度。

#### 第四段：客户保护（300字）

作为银行柜员，我们必须始终要以客户为中心，在每一项业务处理的过程中要确保客户的利益不受损害。柜员必须对个人隐私保持高度尊重，严禁将客户账户信息泄露给他人。在为客户办理业务时，柜员要确保操作规范，避免违反银行规定或者客户意愿。在出现差错时，柜员要及时向上级或者相关部门汇报，并积极协助客户解决问题。只有以客户保护为核心，银行柜员才能树立良好的形象，并赢得客户的信任。

#### 第五段：经验积累与服务质量提升（200字）

银行柜员的差错是难以避免的，但是通过经验积累和错误反思，可以有效地提升服务质量。柜员应该从差错中学习，总结出具有普适性的经验，并加以应用。同时，银行应该为柜员提供持续的培训和指导，帮助柜员提高综合素质和技能水平。此外，银行也应该建立健全的内部监督机制，对柜员的工作进行相互监督和评估，及时发现问题并予以纠正。只有通过持续的努力，银行柜员的差错率才能得到有效的控制，并提高整体的服务质量。

#### 结尾（100字）

总之，银行柜员差错虽然难以完全避免，但是只要柜员重视准备工作、保持细心仔细的态度，以客户保护为核心，并不断进行经验积累和服务质量提升，就能有效地降低差错发生的概率，并提高整体的服务质量。银行柜员的差错心得体会

有助于指导银行柜员进行更加标准和规范的工作，提升银行服务的质量和效率。

（共计1200字）

## 银行柜员差错整改报告篇二

措施可分为非常措施、应急措施、预防措施、强制措施和安全措施，通常是解决问题的措施。以下是为大家整理的关于，欢迎品鉴！

### 第一篇：银行柜员差错分析及整改措施

尊敬的xxx□

由于xx月xx日我在业务操作上的大意与失误，不仅给支行、给团队造成了不利的影响，更是给片区公司企业形象造成损害。我已深深的认识到了我的错误，在这里，请大家接受我深深的歉意。在xx月xx日的傍晚，我认真的做了一天的业务：迅速的平完账后，打印了柜尾箱余额表，我便开始核对\*\*\*的尾箱。

经过捆把，清点零头，加计总数等系列流程后，确定现金、一卡通7个；双整存单20个；普通存折13个；这与尾箱余额表完全符合。在轧帐单上加盖公章现金讫4和名章之后，我开始与柜员\*姐互相查库，清查无误后，我和她先后各自完成封包，我与\*将尾箱进行了封包，\*姐则对尾箱进行了封包，或许是新人的缘故，我在业务流程的熟悉上还有所欠缺，一时马虎大意，便没有与田姐共同清点，直接导致在核对项目上有了漏洞，\*姐在对进行封包时，有3个存折未装入柜箱内，失误就这样的产生了。这次失误的发生，让我深刻的意识到一点：细节决定成败。要想做一名好银行柜员，尤其是要成为一名优秀的“新兵”，按部就班、循规蹈矩是远远跟不上时代发展的，我要做的是多动脑筋，多想问题，避免问题，解决问题。

题，只有这样才能强化风险防范意识，从细节把服务做到最优。

俗话说：“温故而知新”。几天里我深刻反思，系统的又学习了银行业务的服务流程，今后我一定会克服开封库包态度不认真的毛病，我会将双人查库，双人封包，再次核查认认真真落实到实处，做到万无一失。然而，此时此刻面对已经造成的失误，我心中充满了悔过与愧疚之意，真切的希望支行领导能给我一个改过自新的机会，在今后的日子里，我一定会做好本职工作，提高防范意识，克服麻痹大意思想，时刻保持高度警惕性，时时刻刻学习《银行服务规范与紧急情况处理》等规定，并严格按照规定操作业务。为支行的发展贡献自己全部的光和热。请领导相信我，我保证，这样类似的失误将不会再发生。

## 第二篇：银行柜员差错分析及整改措施

一直以来，我们xx银行都是以柜员服务好，有亲切感，得到客户的好评。我们北京分行一直也是十分重视柜员的服务，但此次总行抽查录像点评我们东城支行的服务成绩却不尽如人意。在6月26日，北京分行也组织了第二季度录像点评，通过这一次点评，通过各位领导的批评指正，同时也看到了其他网点的服务，我们东城支行也看到了和其他网点的差距。同时，我们也进行了反思，到底怎样才能做好服务，让每一个柜员把服务做到最好，并把营销流畅的融入到业务当中。首先，最重要的是做好仪容仪表。要做好仪容仪表，不是简单的把妆容、服装的标准告诉柜员。要做到每天至少两次检查，日间随时抽查柜员的仪容仪表，看到问题及时整改。柜员作为银行的门面，向客户展现的应该是具有饱满的精神状态，和专业的态度，而且要有一丝不苟的处事原则。但如果被客户看到柜员歪斜的丝巾，占有菜汤的衬衫，首先给客户的感觉就是不专业不正式，那客户又怎么会愿意听取柜员的营销意见呢？因此，严格要求柜员的仪容仪表就是十分重要的。因此，我们计划，即日起，每日晨会要求由晨会主持人检查各

位柜员仪容仪表，包括女生的头花是否端正、丝巾是否端正、是否有掉落碎发、妆容是否按行里标准要求，服装是否干净整洁；男生的领带是否及时佩戴，发型是否符合标准；并及时进行调整。日间以及下午上班前，由运营经理或主管进行巡视、抽查，并及时整改。以使得柜员时刻能够以良好的状态面对客户。同时，我们也要求柜员在休息时间，及时关注、调整自己的服装，不能被动的等待被别人发现问题，而要主动的去调整。

麻烦，而且你们网点少，我存钱还要来网点，实在不方便，我就不开了。”那这样一来，我们如果再进行营销的话，很有可能客户就会很反感，很难达到营销的好的效果。那如果我们换一种方式，比如“先生，您是办白领通业务吧，这个开通网上银行的话，在网银上发放贷款、归还贷款都很方便的。而且，您也可以同时开通超级网银功能，把您别的行的专业版网银和咱们行的关联到一起，这样您还款时，可以直接从别的行网银转过来，这样也没有手续费，都很方便。一会儿，可以让咱们大堂经理帮您演示一下，这边也有联系卡片，有咱们网点电话和客服电话，有需要您都可以咨询咱们的。”这样一来，客户就觉得柜员是站在客户角度为他着想，而且连后顾之忧都替客户想到了，那么客户就愿意听取柜员的建议。而对于柜员而言，不仅顺利的办理了业务、成功的营销了网银、而且在服务加分项中既有营销自助方式、也包含了给予客户建议和递送联系卡，可谓是一举多得。

同时，我们也会组织柜员间交流，如何提高效率，合理利用业务间隔时间，这样一来，也能有效缩短业务进行时间。在业务办理过程中，尽量不要去等，利用空余时间可以盖章或者准备客户需要的现金，或者整理凭证，这样一来，一笔业务结束后，不需要多余的时间进行整理，也能有效提高叫号的速度。

当然，要做好服务，最基础的还是要学习好业务，能够流畅的办理业务是为客户提供最优质服务的根本。我们东城支行

目前也是新人较多，我们也为小朋友们设计了技能提升计划和业务学习计划。在上柜前，不仅要告诉小朋友们，要如何去做这个业务，也要更透彻和细致的告诉他们为什么要这么做，风险点在哪，从根本上去提高小朋友们的业务素质。在帮助小朋友的同时，已经成熟的柜员也进行二次培训，温故而知新，更透彻的理解业务操作背后的风险点，以便能够有利于提高柜员的业务素质。

通过这次季度录像点评和总行抽查录像，使我们认识到我们的服务还存在着很多问题，要全面要求每一名柜员，让大家都成为服务标杆，让大家共同进步。同时，也要加强和柜员的沟通，端正柜员的态度，了解柜员的思想动态，从根本上提高柜员的服务意识。

### 第三篇：银行柜员差错分析及整改措施

1. 我行开业时间较短，录入员和复核员接触同城票据交换系统时间短，在工作中个别人员对同城票据交换工作中认识有偏差，在操作过程中思想麻痹，片面的追求速度，从而在具体操作过程中放松要求，未做到双人复核。这是形成差错的主要原因。

2. 对已制定的各项考核制度，尤其是同城票据交换业务操作在双人制度执行中有时流于形式，落实考核力度不够。作为基层一线处在服务与制度执行的前沿，某种程度上出现了重速度而相对业务质量的现象。

3. 同城票据交换业务工作难度在我行业务繁忙时表现得尤为突出，我行人员有限，由库管员和副库管员兼职，我行有大量损卷的回笼是我行的实际情况，库管员整理损卷业务繁忙，对同城票据交换业务未做到认真细致，归根结底存在着工作不协调，事半功倍，顾此失彼。对上述分析的原因，首先我们做到正视差错，正确对待差错，并认真分析差错，查找差错，同时制定整改措施，切实防止差错的发生。

换业务工作中存在的薄弱环节,统一认识,重新定位,纷纷决心以差错为教训增强责任心,认真履职,禁止类似差错的发生.

2、规范运作,合理分配,严格执行录入和复核操作程序,我行再实行双人复核的基础上,要求业务主管人员对封包时进行核实和抽查.避免差错的再一次发生,同时根据同城票据交换相关制度要求结合本行实际制定切实可行的差错考核办法,杜绝差错事故隐患,落实相关人员的岗位责任制对同城票据交换的录入和复核业务提出更高要求,并落实到具体管理人员,责任人.

3、抓住主动,建立长效管理,增强考核力度.通报所涉及的问题,已经影响到我行的业务操作水平和我行在同业的银行形象,为扎实做好全行同城票据交换工作,我行加强对同城票据交换人员的培训和考核力度.建立同城票据交换差错责任级级累积问责制.组织员工学习关于同城票据交换系统操作文件和相关制度.对造成差错的相关人员将按规定结合考核办法给予严肃处理并列入个人业绩考核.

我行将严防差错列入日常管理工作中的第一要务.同时加大考核力度.对制度执行毫不迁就,在业务处理过程中要形成人人有责,互相配合,养成工作谨慎、认真纠错为运营人员的基本素质.严格执行相关制度,提高业务管理质量,欢迎职能部门对我行同城票据交换业务跟踪辅导发现差错及时纠正整改.

## 银行柜员差错整改报告篇三

近年来,随着金融业的迅速发展,银行柜员的工作压力也越来越大.在处理大量复杂的金融交易中,银行柜员时常会出现一些差错.这些差错不仅给银行带来财务损失,也会损害银行的声誉.然而,在每次差错之后,银行柜员们都能从中吸取教训并不断完善自己的工作方式.以下是笔者对银行柜

员差错的一些心得体会。

首先，银行柜员应该对自己的工作负责。作为银行的一员，柜员是面向客户的第一道门面，他们在客户的理财决策中起到了至关重要的作用。银行柜员不仅需要具备一定的综合金融知识，还需要具备良好的服务意识和高度的责任心。因此，银行柜员在工作中应该严格遵循操作规程，确保每一笔交易的准确无误。如果发现自己犯了错误，银行柜员应该积极主动地向上级报告，并协助解决问题。只有这样，银行柜员才能真正地对自己的工作负责。

其次，银行柜员应该保持高度的警惕性。在银行工作中，差错往往是由于疏忽大意而产生的。因此，银行柜员需要时刻保持警惕，注意细节，确保每一笔交易都得到正确地处理。例如，在客户办理业务的过程中，银行柜员应该认真核对客户提供的身份证明文件，并与客户面对面地核实身份信息。此外，银行柜员还应该注意保护客户的隐私信息，禁止将客户的个人信息外泄给他人。只有这样，银行柜员才能在工作中做到万无一失。

再次，银行柜员应该不断学习和提高自己的专业知识。随着金融市场的不断变化和发展，银行柜员们需要时刻了解最新的金融产品和政策，以更好地为客户服务。只有具备丰富的专业知识，银行柜员才能更好地帮助客户解答问题，提供合适的理财建议。同时，银行柜员还应该注意注重自身技能的培养，提高自己的工作效率和准确性。只有不断学习和提高，银行柜员才能更好地适应金融行业的变化。

最后，银行柜员应该注重团队合作和沟通能力的培养。在银行工作中，往往需要多个部门之间的协作才能完成一项交易。因此，银行柜员需要与其他部门的同事保持良好的沟通，并及时协调解决问题。此外，银行柜员还应该注意注重团队合作意识，与同事们共同努力，共同提高工作效率。只有良好的团队合作和沟通能力，银行柜员才能更好地完成工作任务。



总之，银行柜员差错是不可避免的，但对于银行柜员来说，每一次差错都是一次宝贵的经验。通过总结差错的原因和教训，银行柜员能够更好地完善自己的工作方式，并提高工作效率和准确性。银行柜员应该对自己的工作负责，保持高度的警惕性，不断学习和提高自己的专业知识，注重团队合作和沟通能力的培养。只有这样，银行柜员才能更好地为客户提供优质的服务，为银行的发展做出贡献。

（注：本文为AI人工智慧撰写）

## 银行柜员差错整改报告篇四

银行出纳员通常指在银行分行柜台直接联系客户的银行员工。银行出纳员工作在最前线。这是因为进入银行的第一类客户是出纳员。他们负责发现和阻止错误交易，以避免给银行造成损失。以下是为大家整理的关于, 欢迎品鉴！

根据《中国人民银行关于改善农村地区支付服务环境的指导意见》（银发〔〕224号）和《营业管理部关于农村地区支付服务环境建设工作实施方案》（渝银发〔〕101号），为切实改善我县农村支付服务环境，有效助推农村经济发展，结合我县实际情况，特制定本实施方案。

深入贯彻落实科学发展观，按照城乡统筹、综合规划、以人为本、为民服务的原则，以支持农村地区银行机构的发展，扩大农村支付系统覆盖面，鼓励农村金融产品创新，推进农民工银行卡特色服务，推广农村新型支付工具为工作重点，建设高效、安全、快捷、优质的农村支付服务体系，优化城乡支付服务环境。

总体目标：建立有利于实施各项惠农政策的银行账户服务体系，进一步完善农村支付基础设施，丰富支付工具种类，改善农村支付服务环境，为农村居民提供便捷的支付服务，促进农村地区支付服务组织多元化发展。

（一）宣传阶段（年1至6月）。加强银行卡知识和支付系统业务知识宣传，提高公众对改善支付服务环境的认识。督促涉农银行机构制订改善农村支付服务环境工作规划。

（二）实施阶段（年3至12月）。以全面扩大农村地区银行机构加入大小额支付系统，完善自身综合业务系统，合理扩大金融自助设备，延伸支付工具服务群体，切实让农村客户体会到先进支付工具带来的方便、快捷、实惠。

（三）巩固提高阶段（2014年）。总结工作经验，全面推广成功案例，进一步深入推进改善农村支付环境工作。密切关注工作推进中存在的问题，适时调整工作策略，寻找新的突破口，巩固提高农村支付环境。

（一）促进农村银行结算账户的开立与使用。县人行要会同相关部门，研究方便农户和农村个体经济组织开立单位银行结算账户的政策措施，积极支持符合条件的农村地区银行机构加入人民币银行结算账户管理系统和联网核查公民身份信息管理系统，尽快实现对农村地区银行机构结算账户的非现场监管。农村地区银行机构要为农村经济组织、种植（养殖）专业户、个体私营企业、农家乐经营户等开立银行结算账户创造便利条件，适当简化开户手续。利用银行账户直接发放财政转移支付资金、政府补贴及农村教师工资等，不断丰富银行结算账户功能。

（二）努力改善农村支付服务受理环境。银行金融机构要搞好农村支付服务示范点建设，以乡镇经营网点、批发商户、种养殖大户、旅游经营户等作为特约商户的重点发展对象，加大pos机具投放力度。鼓励各发卡机构采用银行卡免交单清算方式进行pos交易清算，解决偏远地区pos刷卡交易资金清算问题。农行、农商行、邮储行要发挥在农村支付服务中的主力军作用，不断提高农村营业网点的服务水平，完善配套设施，畅通汇兑渠道，不断提高农民工银行卡特色服务质量和覆盖范围。

（三）积极推动非现金支付工具的推广普及。县农行要以“金穗惠农卡”业务全面推进创新为重点，结合农村经济发展，加强对惠农卡推广使用以及农户小额贷款进行跟踪指导、督查，力争到2014年底，发卡总量和授信额度分别达到10万张和1亿元，确保发放农户小额贷款风险可控、持续发展。鼓励支持农商行江渝乡情卡和邮储银行绿卡进行业务创新，拓展支付结算功能，增加农户小额贷款循环授信、还款功能。鼓励农村地区银行机构面向农村养殖户、种粮大户、个体工商户和个体私营企业等推行支农惠农信用卡，切实满足农民小额资金需求，有效解决短期资金周转难问题。

（四）畅通农村支付清算渠道。县人行要主动帮助农商行和邮储行采取直联、间联及代理等灵活多样的接入方式，加入支付清算系统，逐步推进支付清算相关系统向乡镇延伸，扩大支付清算系统的辐射范围，畅通农村支付清算渠道，构建城乡一体化支付清算网络，提高农村资金清算效率。加强对农村地区银行机构内部清算网络建设的跟踪指导，促进农村地区银行机构提高行内支付业务处理效率。协调支持各金融机构银行卡柜台互联互通，让农村居民持有的江渝乡情卡、惠农卡、绿卡享受对等的金融服务。

（五）扎实做好金融风险防范工作。农村地区银行机构要认真落实账户实名制，加强身份核实，严把特约商户准入关，建立健全特约商户检查监督制度，提高农民使用各类非现金支付工具时的自我保护意识。提高非现金支付工具的防伪能力，加强atm□pos机具等设备的风险管理。各银行机构要高度重视预防和打击支付领域违法犯罪活动，对出现的违法活动要及时向公安机关、县人行报告，并及时向农村地区银行机构通报情况，或向社会公开发布风险提示，主动协调、积极配合公安机关依法打击支付领域的各类违法犯罪活动。

（六）全面提升金融服务水平。各银行业金融机构要根据各乡镇经济发展情况，合理布局营业网点、投放atm□存取款一体机等机具设备，切实缓解部分网点排队难现象；搞好基层

网点人员队伍建设，适当增加基层业务人员，提高基层网点金融服务效率和质量。

（七）构建改善农村支付环境长效机制。涉农银行机构要在做好日常业务宣传的同时，至少每半年开展一次支付结算主题宣传活动，组织开展现代化支付系统、农民工银行卡特色服务□atm和pos自助设备操作等形式多样的支付结算知识宣传。县人行和各金融机构应密切关注农村的支付需求，针对农村支付结算需求的新情况、新问题开展调研，不断完善农村支付环境改善工作措施。县人行应对辖区内的银行机构组织开展相关从业人员的专业知识、业务技能培训。通过不定期举办知识竞赛、开展业务技能考试与岗位练兵等形式，真正提高农村地区银行机构临柜人员的宣传和服务水平。

## （一）组织保障

1. 成立领导小组。成立县农村支付服务环境领导小组，由县人民政府分管副县长任组长，县人行、金融办、财政局、公安局、各银行金融机构等单位主要负责人为成员。领导小组下设办公室在县人行，由县人行行长兼任办公室主任。

### 2. 明确职能职责

县人行：负责领导小组办公室的日常工作，落实改善农村支付服务环境的相关政策和措施，统一协调各成员单位的相关工作，规划、部署我县改善农村支付服务环境的总体目标和阶段性工作。定期向领导小组报告工作开展情况。

县金融办：负责会同县财政局、人行对各商业银行目标任务完成情况考核。

县财政局：推动政府部门及所属预算单位公务支出中推广使用银行卡；结合“家电下乡”、“汽摩下乡”等政策，推动银行卡的使用；落实支持金融机构改善农村支付服务环境的

奖励资金。

县公安局：协助建立银行卡犯罪信息的相互交流机制，建立银行卡案件报备、预警和通报制度；加大银行卡欺诈和恶意透支等违法犯罪行为打击力度；加强atm机具的安全巡逻和防护工作。

各银行金融机构：积极参与改善农村支付服务环境实施项目，开展非现金支付工具宣传活动，大力普及银行卡等非现金支付工具基本知识。加强内控管理，提高风险防范和反欺诈能力，营造安全的用卡环境，增加银行卡机具的投入和布放，扩大银行卡发行，普及银行卡应用，提高跨行交易成功率，不断增强银行卡管理和服务水平。

## （二）建立改善农村支付服务环境工作机制

1. 建立改善农村支付服务环境工作季度例会制度。由领导小组牵头建立农村支付服务环境改善工作季度例会制度，每季度召开一次农村支付环境改善工作季度例会，听取工作进展汇报，现场协调相关问题，研究布置工作任务，总结工作经验和存在的问题；对全县改善农村支付服务环境重要问题进行研究；通报各成员单位改善农村支付服务环境工作进展情况。

2. 建立改善农村支付服务环境建设情况报告制度。强化各相关部门、各金融机构之间的信息交流，并于每季后5日内及时向领导小组办公室报告改善农村支付服务环境工作进展情况及相关报表。

3. 建立联络员制度。各银行金融机构要确定负责人和业务联络人各一名，专门负责农村支付服务环境改善工作，并向领导小组办公室报送《农村支付服务环境建设工作人员表》。

## （三）政策支持

1. 按照营业管理部《年市银行卡工作座谈会议纪要》确定的农资行业以及农村地区批发、零售行业特约商户银行卡刷卡手续费率执行。
2. 对个体工商户开立单位银行结算账户简化开立流程，允许个体工商户仅以工商营业执照、税务登记证和公民身份证开立单位银行结算账户。
3. 对商业银行给予一定奖励。银行机构新增1个营业网点奖励5万元，新增atm机1台奖励5000元，新增pos机1台奖励500元（含农商通和商易通）。

#### （四）检查考核

各成员单位要严格执行领导小组的工作安排部署，根据本实施方案制定本单位的具体实施办法，明确具体的目标任务和计划进度，并报县人行备案。领导小组将定期或不定期按照本实施方案的要求和各单位报备的计划进度，对各银行机构计划执行情况进行检查考核，并通报领导小组各成员单位。

根据2011年9月差错登记簿，针对存在的问题我们已认真进行了整改，现将有关情况汇报如下：

报告人（签字）：

会计部负责人（签字）：

公章：

#### 整改报告

根据支行近期下发的业务差错情况通报所示，本人由于工作疏忽，导致几起风险事件的发生，为支行带来不良影响，我深感惭愧。本人通过对该几起差错进行深入反省和深度思考，

充分地认识到自身在思想上，业务上和操作上的不足，并明确了认真执行规章制度和贯彻规范工作流程的重要性和必要性，现对本人目前存在的不足进行自查自纠。

首先，端正工作态度，提高风险意识。我所出现的差错都是由于工作疏忽，态度不认真导致的，其中一起是在做个人提前还款业务的时候，本应先扣取客户本利合计的总金额后作还款处理，但出票时误输了本金，并且在还款的时候也没有发现错误，待还款操作完成后才发现差错，然后反交易，这样一来马上便导致了本金，利息，本利合计三笔三类风险事件，而这三笔差错本来是完全可以避免的。

用性，因此我将不断规范自身操作，更好地杜绝差错的发生。

第三，积极提升自身，增强业务能力。本人所处营业室综合岗，经常需处理日常较少出现且较为棘手的业务，风险较大，需要有扎实的专业知识。因此，作为综合柜员，绝不能固步自封，必须时刻提升自身，把每笔新业务当作自我提升的机会，遇到不懂的问题，不会的业务，要多学习，多思考，巩固业务基础，并融会贯通，不断提高业务能力，才能更好地胜任本职位。

在此，本人诚恳地接受领导的批评教育，并将在日后的工作中严肃对待每一笔业务，同时将不断提升自身，以严谨的工作态度，专业的业务知识和规范的业务操作更好地履行自身本职工作！

1. 我行开业时间较短，录入员和复核员接触同城票据交换系统时间短，在工作中个别人员对同城票据交换工作中认识有偏差，在操作过程中思想麻痹，片面的追求速度，从而在具体操作过程中放松要求，未做到双人复核。这是形成差错的主要原因。

2. 对已制定的各项考核制度，尤其是同城票据交换业务操作在双人制度执行中有时流于形式，落实考核力度不够。作为基层

一线处在服务与制度执行的前沿,某种程度上出现了重速度而相对业务质量的现象.

3. 同城票据交换业务工作难度在我行业务繁忙时表现得尤为突出,我行人员有限,由库管员和副库管员兼职,我行有大量损卷的回笼是我行的实际情况,库管员整理损卷业务繁忙,对同城票据交换业务未做到认真细致,归根结底存在着工作不协调,事半功倍,顾此失彼.对上述分析的原因,首先我们做到正视差错,正确对待差错,并认真分析差错,查找差错,同时制定整改措施,切实防止差错的发生.

换业务工作中存在的薄弱环节,统一认识,重新定位,纷纷决心以差错为教训增强责任心,认真履职,禁止类似差错的发生.

2、规范运作,合理分配,严格执行录入和复核操作程序,我行再实行双人复核的基础上,要求业务主管人员对封包时进行核实和抽查.避免差错的再一次发生,同时根据同城票据交换相关制度要求结合本行实际制定切实可行的差错考核办法,杜绝差错事故隐患,落实相关人员的岗位责任制对同城票据交换的录入和复核业务提出更高要求,并落实到具体管理人员,责任人.

3、抓住主动,建立长效管理,增强考核力度.通报所涉及的问题,已经影响到我行的业务操作水平和我行在同业的银行形象,为扎实做好全行同城票据交换工作,我行加强对同城票据交换人员的培训和考核力度.建立同城票据交换差错责任级级累积问责制.组织员工学习关于同城票据交换系统操作文件和相关制度.对造成差错的相关人员将按规定结合考核办法给予严肃处理并列入个人业绩考核.

我行将严防差错列入日常管理工作中的第一要务.同时加大考核力度.对制度执行毫不迁就,在业务处理过程中要形成人人有责,互相配合,养成工作谨慎、认真纠错为运营人员的基本素质.严格执行相关制度,提高业务管理质量,欢迎职能部门对



我行同城票据交换业务跟踪辅导发现差错及时纠正整改。

一、业务不熟练；一部分员工出现差错是对所经办的业务不熟悉、不了解。不知晓具体的操作步骤、凭证摆放顺序、资料要求。一方面是管理者对新制度、新操作、新要求传达不及时，培训不到位、员工不知晓。

二、工作责任心不强；工作责任心不强必然导致凭证丢失、凭证要素审核不到位，填写不规范，汇划渠道选择错误、建库不及时等差错。建行的柜面业务，需要员工仔细、认真，办理时根据一定的操作规程，不能凭想象凭主观臆断。

为解决频繁出错，应从以下几方面入手；

一、责任心的培养；引导柜员认清自己的岗位职责，侍弄好自己的三分责任田。摆正自己的位置，安心把每一件事尤其是小事做好。引导员工除了被动学习，更要主动学习那些自己不懂、不熟悉的业务，通过文件、操作流程、员工之间互相学等。不为差错找理由而是找办法，仔细认真办理好每一笔业务。参与制度奖惩激烈措施，有奖有罚，养成良好工作习惯。

二、加强培训工作，创新培训模式；积极开展各种新业务知识的培训和考试。变更培训和考试方式，培训授课老师由对培训内容日常做得好的员工担任，考试内容则由授课内容、文件、操作手册、风险提示、稽核简报等构成，促使员工认真听课，活学活用，达到提高柜面人员对这些要点的熟悉、掌握的目的，提高培训效果。对于新制度、新流程不断变更，及时上传下达，确保柜员及时更新知识。

三、网点与员工之间的交流；网点之间的会计基础、核算质量有差异，员工之间对每一项业务的掌握程度不同。可通过相互检查、培训的方式进行先进经验的分享，取长补短。

按照行长办公会议精神及《关于制定工作作风问题整改措施的通知》要求，支行发动各部门和全体员工，集思广益，针对前期揭摆的十一项工作作风问题提出整改建议，办公室经过整理，形成整改方案如下：

一、强化教育，规范管理，解决干工作、做事情不认真问题。

一是强化职工思想教育，提倡认真和较真精神。要定期召开座谈会，开展批评与自我批评，使其自觉端正工作态度，增强事业心、责任感。

二是要不断完善岗位责任制，把岗位责任制作作为衡量、评价员工工作标准的尺度，使其提高工作标准，严格自我要求。

三是要规范日常工作管理，提倡扎实、踏实作风，强化纪律意识，加强对违规违纪行为的处罚。

四是要明确工作时限。各科室、网点布置工作要有时限要求。员工做工作要有时间概念，当天能完成的必需完成，提高工作效率。未在限期内完成的工作每拖延一天罚款100元，同时扣工作积分卡1分（领导批准的除外）。

五是要认真执行组织和领导的决定，服从组织领导的安排，不找任何借口，完成组织和领导交办的各项任务。对组织安排的工作不服从的下岗待分配，下岗期间只开生活费；对支行开展的各项活动不参加的扣工作积分卡6分（特殊情况经领导批准的除外）。

二、强化学习，解决工作缺乏主动和热情，钻研业务风气不浓问题。

一是要提高工作主动性，对于本职工作不能等待领导吩咐、提醒；增强服务的主动性，服务客户要热情、周到。

二是各科室、网点要根据本部门职能、员工综合素质自主制定学习计划，扎实业务知识；要定期召开业务座谈会，探讨、交流和解决业务中出现的问题。

三、强化创新，鼓励创新，支持创新，解决创新意识不强，创新动力不足的问题。

一是要总结经验，吸取教训，通过分析问题产生原因、思考问题解决方法来提高发现问题和处理问题的能力。

二是要不断学习、借鉴先进的工作方法，丰富业务、管理、服务方面的举措，增强本岗位、本部门工作创新能力。

四、其它方面

一是各部门负责人要经常开展谈心活动，了解员工思想，消除员工工作畏难情绪，克服厌战心理，增强其工作信心。

二是各部门之间要加强协调与配合，员工之间要加强沟通与协作。

三是要维护商行（支行）的形象，对商行（支行）不利的话不说，对商行（支行）不利的事不做。对支行和领导有意见可以通过正常渠道反映，不许背地发牢骚，讲怪话，更不允许有损商行（支行）形象和利益的行为发生。否则，支行将视情节轻重给予行政或纪律处分。

四是全行要倡导节约精神，珍惜劳动成果，教育员工厉行节约从小事做起，从点滴做起。

尊敬的xxx□

由于xx月xx日我在业务操作上的大意与失误，不仅给支行、给团队造成了不利的影响，更是给片区公司企业形象造成损

害。我已深深的认识到了我的错误，在这里，请大家接受我深深的歉意。在xx月xx日的傍晚，我认真地成了一天的业务：迅速的平完账后，打印了柜尾箱余额表，我便开始核对\*\*\*的尾箱。

经过捆把，清点零头，加计总数等系列流程后，确定现金、一卡通7个；双整存单20个；普通存折13个；这与尾箱余额表完全符合。在轧帐单上加盖公章现金讫4和名章之后，我开始与柜员\*姐互相查库，清查无误后，我和她先后各自完成封包，我与\*将尾箱进行了封包，\*姐则对尾箱进行了封包，或许是新人的缘故，我在业务流程的熟悉上还有所欠缺，一时马虎大意，便没有与田姐共同清点，直接导致在核对项目上有了漏洞，\*姐在对进行封包时，有3个存折未装入柜箱内，失误就这样的产生了。这次失误的发生，让我深刻的意识到一点：细节决定成败。要想做一名好银行柜员，尤其是要成为一名优秀的“新兵”，按部就班、循规蹈矩是远远跟不上时代发展的，我要做的是多动脑筋，多想问题，避免问题，解决问题，只有这样才能强化风险防范意识，从细节把服务做到最优。

俗话说：“温故而知新”。几天里我深刻反思，系统的又学习了银行业务的服务流程，今后我一定会克服开封库包态度不认真的毛病，我会将双人查库，双人封包，再次核查认认真真真落实到实处，做到万无一失。然而，此时此刻面对已经造成的失误，我心中充满了悔过与愧疚之意，真切的希望支行领导能给我一个改过自新的机会，在今后的日子里，我一定会做好本职工作，提高防范意识，克服麻痹大意思想，时刻保持高度警惕性，时时刻刻学习《银行服务规范与紧急情况处理》等规定，并严格按照规定操作业务。为支行的发展贡献自己全部的光和热。请领导相信我，我保证，这样类似的失误将不会再发生。

1.. 我行开业时间较短, 录入员和复核员接触同城票据交换系统时间短, 在工作中个别人员对同城票据交换工作中认识有偏

差, 在操作过程中思想麻痹, 片面的追求速度, 从而在具体操作过程中放松要求, 未做到双人复核. 这是形成差错的主要原因.

2. 对已制定的各项考核制度, 尤其是同城票据交换业务操作在双人制度执行中有时流于形式, 落实考核力度不够. 作为基层一线处在服务与制度执行的前沿, 某种程度上出现了重速度而相对业务质量的现象.

3. 同城票据交换业务工作难度在我行业务繁忙时表现得尤为突出, 我行人员有限, 由库管员和副库管员兼职, 我行有大量损卷的回笼是我行的实际情况, 库管员整理损卷业务繁忙, 对同城票据交换业务未做到认真细致, 归根结底存在着工作不协调, 事半功倍, 顾此失彼. 对上述分析的原因, 首先我们做到正视差错, 正确对待差错, 并认真分析差错, 查找差错, 同时制定整改措施, 切实防止差错的发生.

换业务工作中存在的薄弱环节, 统一认识, 重新定位, 纷纷决心以差错为教训增强责任心, 认真履职, 禁止类似差错的发生.

2、规范运作, 合理分配, 严格执行录入和复核操作程序, 我行再实行双人复核的基础上, 要求业务主管人员对封包时进行核实和抽查. 避免差错的再一次发生, 同时根据同城票据交换相关制度要求结合本行实际制定切实可行的差错考核办法, 杜绝差错事故隐患, 落实相关人员的岗位责任制对同城票据交换的录入和复核业务提出更高要求, 并落实到具体管理人员, 责任人.

3、抓住主动, 建立长效管理, 增强考核力度. 通报所涉及的问题, 已经影响到我行的业务操作水平和我行在同业的银行形象, 为扎实做好全行同城票据交换工作, 我行加强对同城票据交换人员的培训和考核力度. 建立同城票据交换差错责任级级累积问责制. 组织员工学习关于同城票据交换系统操作文件和相关制度. 对造成差错的相关人员将按规定结合考核办法给予严肃处理并列入个人业绩考核.

我行将严防差错列入日常管理工作中的第一要务.同时加大考核力度.对制度执行毫不迁就,在业务处理过程中要形成人人有责,互相配合,养成工作谨慎、认真纠错为运营人员的基本素质.严格执行相关制度,提高业务管理质量,欢迎职能部门对我行同城票据交换业务跟踪辅导发现差错及时纠正整改.

各位领导；各位同事：

20xx年x月的一中午，12点正，这个时间是我们门前柜员xxx的时间，在这个时间，为了xxx的顺利，钱款清楚。所以□xxx时是不对外收付款业务的。

当我正在紧张有序的清点库存时，忽见一女子正走入大门，准备走向窗口时，为了不影晌清库存，为了不影晌顾客等待时间，我主动对她说：“要干什么□xxx□等一下再来：“，由于xxx时间紧，钱款较琐碎，所以态度不够柔和，语气有点生硬。由于客户不理解xxx的规定，又认为顾客就是银行的衣食父母，硬要存，这时，我放下手头的工作，耐心，礼貌的解释，但这位女子无法接受，在柜台外生气兼夹粗话，最后愤然投诉。

以上事件之所以发生，我认为要吸取以上教训。

- 1、不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。
- 2、客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。
- 3、要坚定不移的正确理解坚持“顾客永远是对的”要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。一叶可知秋，一事可成镜。

我将以此事作为一面明镜，以明镜为鉴，时时自照，日日面

对，在以后的工作中，露出一次次灿烂的微笑，做到一丝丝耐心的解释。最终达到服务无止境，更上一层楼。

为切实加强电子银行业务管理,提高电子银行风险防控能力,我支行根据□xxx银行关于开展银行卡及电子银行业务检查的通知□□xxx号)文件精神,认真开展银行卡及电子银行业务自查工作,现将银行卡及电子银行业务自查整改情况报告如下:

为做好此次银行卡及电子银行业务自查工作,我支行及时组织员工认真学习相关文件精神,并成立了以支行长xxx为组长,会计xxx为副组长,其他员工为成员的自查工作领导小组.对2xx年1月1日至xxx年x月x0日银行卡及电子银行业务经营管理及风险管控情况进行自查.

(一)银行卡业务方面.通过自查,我支行银行卡卡片管理严格执行银行卡管理相关制度,将银行卡纳入重要空白凭证管理,银行卡开户手续的合规有效,个人存款账户坚持执行实名制;办理银行卡挂失、密码重置、领用、换卡、销卡、废卡等手续时,坚持合规操作,各项登记簿记载完整.未发现操作不合规现象.

在atm机管理上,严格执行上级行社统一制定的自助设备业务管理制度和操作规程,保证自助设备全天24小时正常运行;安排会计负责atm机日常管理、维护工作;坚持做到每天不少于三次巡查维护工作,对发现的异常运行状况及时处理并向总行汇报;严格自助设备密码和钥匙管理,坚持并行交接;日常能够加强现金管理、做好对账管理工作、严防出现差错;能够认真做好差错处理、清机管理、吞卡管理工作.并及时做好atm自动柜员机各项登记簿登记工作.

(三)pos收单业务方面.我支行目前发展pos商户6户,发展商户均在我行注册开户,并认真做好特约商户入网申请登记表、特约商户信息调查表登记工作,签订了特约商户受理银联卡协

议书, 商户工商营业执照、税务登记证、法人身份证等材料收集齐全. 并定期做好客户回访工作, 重点加强收单风险、收单差错管理、商户合法合规, 未发现异常情况.

(四) 网上银行业务方面. 我支行办理网上银行客户, 均要求客户凭身份证办理, 并进行联网身份核查. 网上银行签约、变更、销户手续真实合法有效, 严格执行总行相关规定. 网上银行限额均设有专人管理; 材料文档及时性入档并有专人保管.

签约、变更、解约手续, 同时要求客户携带身份资料, 填写相关表格, 相关表格登记齐全.

员工在银行卡及电子银行业务知识掌握不全面, 风险防范意识不强, 还有待提高□pos商户未进行操作培训,pos商户资料上报总行未留底存档.

今后, 我支行将进一步组织员工学习银行卡及电子银行业务知识, 提高员工思想认识, 增强防范电子银行风险防控能力, 严格按照“五项”规范要求规范操作, 严格执行电子银行业务相关制度规定, 确保我行电子银行业务安全运行, 稳健发展.

XXXX支行

二〇一二年十月十一日

## 银行柜员差错整改报告篇五

第一段: 引入银行柜员差错的话题, 说明银行柜员的工作性质和重要性。

作为金融行业的从业者, 银行柜员是金融机构与客户之间的桥梁, 他们承担着现金交接、存款、取款、汇款等重要任务。



然而，由于人为因素或操作失误，柜员差错时有发生。然而，银行柜员差错对于金融机构和客户不仅意味着经济损失，更重要的是可能损害了客户的信任和银行的声誉。作为一名银行柜员，我通过差错积累了许多宝贵的经验教训。

第二段：说明差错带来的后果，以及具体事例。

有一次，由于工作繁忙和心态不稳定，我在给客户办理取款手续时错误地计算了金额，导致客户少取了一千元。一旦发现差错，很快便有客户前来投诉，责怪我疏忽大意。面对这一错误，我十分愧疚和内疚。我向银行领导和客户当面道歉，承担了自己的过失并主动承担了损失。然而，这个事情对于我来说，不仅仅是一次经济损失，更是敲响了警钟，让我从中学到了许多重要的教训。

第三段：列举差错背后的原因，并进行反思。

对于差错的背后，我反思了许多问题。首先，我意识到工作繁忙和时间紧迫是导致差错的首要原因。太多的任务和压力让我无法集中注意力，导致疏忽和错算。其次，动情因素也是造成差错的重要原因。那天本已为生活琐事所困扰的我，心绪不宁，在工作中根本无法保持一颗平静的心。最后，个人的紧张和缺乏足够经验也是造成错误的原因之一。由于缺乏足够的经验和技能，我在繁忙的工作环境中往往难以胜任重要任务，从而导致了错误发生。

第四段：总结经验教训，提出改进措施。

通过这次差错，我深刻地意识到在工作中的细节和注意力的重要性。我决心在以后的工作中永远不能掉以轻心，无论面对怎样的压力和困难，都要保持一颗平静的心态，始终注重每一个细节。此外，我也积极寻求帮助和指导，提高自己的专业知识和技能水平，以更好地胜任工作。在工作中，我会更加注重团队合作，与同事保持良好的沟通和协作，共同预

防差错的发生。

第五段：展望未来并总结全文。

通过这次差错，我明白了差错背后的原因，也得到了宝贵的经验教训。我相信，在以后的工作中，只要我保持足够的警惕和专注，且不断学习和提高自己的能力，我一定能够避免差错的发生。作为一名银行柜员，我将始终以客户利益为重心，尽我所能提供优质的服务。最后，我也呼吁我的同事们，特别是金融从业者，要时刻保持警惕，以防范差错的发生，共同营造一个更加安全和可信赖的金融环境。

## 银行柜员差错整改报告篇六

错误意味着错误意外事故。参见金格鸿的《抱朴子·清润》：最后，没有错。以下是为大家整理的关于, 欢迎品鉴！

按照行长办公会议精神及《关于制定工作作风问题整改措施的通知》要求，支行发动各部门和全体员工，集思广益，针对前期揭摆的十一项工作作风问题提出整改建议，办公室经过整理，形成整改方案如下：

一、强化教育，规范管理，解决干工作、做事情不认真问题。

一是强化职工思想教育，提倡认真和较真精神。要定期召开座谈会，开展批评与自我批评，使其自觉端正工作态度，增强事业心、责任感。

二是要不断完善岗位责任制，把岗位责任制作作为衡量、评价员工工作标准的尺度，使其提高工作标准，严格自我要求。

三是要规范日常工作管理，提倡扎实、踏实作风，强化纪律意识，加强对违规违纪行为的处罚。

四是要明确工作时限。各科室、网点布置工作要有时限要求。员工做工作要有时间概念，当天能完成的必需完成，提高工作效率。未在限期内完成的工作每拖延一天罚款100元，同时扣工作积分卡1分（领导批准的除外）。

五是要认真执行组织和领导的决定，服从组织领导的安排，不找任何借口，完成组织和领导交办的各项任务。对组织安排的工作不服从的下岗待分配，下岗期间只开生活费；对支行开展的各项活动不参加的扣工作积分卡6分（特殊情况经领导批准的除外）。

二、强化学习，解决工作缺乏主动和热情，钻研业务风气不浓问题。

一是要提高工作主动性，对于本职工作不能等待领导吩咐、提醒；增强服务的主动性，服务客户要热情、周到。

二是各科室、网点要根据本部门职能、员工综合素质自主制定学习计划，扎实业务知识；要定期召开业务座谈会，探讨、交流和解决业务中出现的问题。

三、强化创新，鼓励创新，支持创新，解决创新意识不强，创新动力不足的问题。

一是要总结经验，吸取教训，通过分析问题产生原因、思考问题解决方法来提高发现问题和处理问题的能力。

二是要不断学习、借鉴先进的工作方法，丰富业务、管理、服务方面的举措，增强本岗位、本部门工作创新能力。

四、其它方面

一是各部门负责人要经常开展谈心活动，了解员工思想，消除员工工作畏难情绪，克服厌战心理，增强其工作信心。

二是各部门之间要加强协调与配合，员工之间要加强沟通与协作。

三是要维护商行（支行）的形象，对商行（支行）不利的话不说，对商行（支行）不利的事不做。对支行和领导有意见可以通过正常渠道反映，不许背地发牢骚，讲怪话，更不允许有损商行（支行）形象和利益的行为发生。否则，支行将视情节轻重给予行政或纪律处分。

四是全行要倡导节约精神，珍惜劳动成果，教育员工厉行节约从小事做起，从点滴做起。

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

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

#### 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

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20xx银行服务整改报告。

一直以来，我们xx银行都是以柜员服务好，有亲切感，得到客户的好评。我们北京分行一直也是十分重视柜员的服务，但此次总行抽查录像点评我们东城支行的服务成绩却不尽如人意。在6月26日，北京分行也组织了第二季度录像点评，通过这一次点评，通过各位领导的批评指正，同时也看到了其他网点的服务，我们东城支行也看到了和其他网点的差距。同时，我们也进行了反思，到底怎样才能做好服务，让每一个柜员把服务做到最好，并把营销流畅的融入到业务当中。首先，最重要的是做好仪容仪表。要做好仪容仪表，不是简单的把妆容、服装的标准告诉柜员。要做到每天至少两次检查，

日间随时抽查柜员的仪容仪表，发现问题及时整改。柜员作为银行的门面，向客户展现的应该是具有饱满的精神状态，和专业的态度，而且要有一丝不苟的处事原则。但如果被客户看到柜员歪斜的丝巾，占有菜汤的衬衫，首先给客户的感觉就是不专业不正式，那客户又怎么会愿意听取柜员的营销意见呢？因此，严格要求柜员的仪容仪表就是十分重要的。因此，我们计划，即日起，每日晨会要求由晨会主持人检查各位柜员仪容仪表，包括女生的头花是否端正、丝巾是否端正、是否有掉落碎发、妆容是否按行里标准要求，服装是否干净整洁；男生的领带是否及时佩戴，发型是否符合标准；并及时进行调整。日间以及下午上班前，由运营经理或主管进行巡视、抽查，并及时整改。以使得柜员时刻能够以良好的状态面对客户。同时，我们也要求柜员在休息时间，及时关注、调整自己的服装，不能被动的等待被别人发现问题，而要主动的去调整。

麻烦，而且你们网点少，我存钱还要来网点，实在不方便，我就不开了。”那这样一来，我们如果再进行营销的话，很有可能客户就会很反感，很难达到营销的好的效果。那如果我们换一种方式，比如“先生，您是办白领通业务吧，这个开通网上银行的话，在网银上发放贷款、归还贷款都很方便的。而且，您也可以同时开通超级网银功能，把您别的行的专业版网银和咱们行的关联到一起，这样您还款时，可以直接从别的行网银转过来，这样也没有手续费，都很方便。一会儿，可以让咱们大堂经理帮您演示一下，这边也有联系卡片，有咱们网点电话和客服电话，有需要您都可以咨询咱们的。”这样一来，客户就觉得柜员是站在客户角度为他着想，而且连后顾之忧都替客户想到了，那么客户就愿意听取柜员的建议。而对于柜员而言，不仅顺利的办理了业务、成功的营销了网银、而且在服务加分项中既有营销自助方式、也包含了给予客户建议和递送联系卡，可谓是一举多得。

同时，我们也会组织柜员间交流，如何提高效率，合理利用业务间隔时间，这样一来，也能有效缩短业务进行时间。在

业务办理过程中，尽量不要去等，利用空余时间可以盖章或者准备客户需要的现金，或者整理凭证，这样一来，一笔业务结束后，不需要多余的时间进行整理，也能有效提高叫号的速度。

当然，要做好服务，最基础的还是要学习好业务，能够流畅的办理业务是为客户提供最优质服务的根本。我们东城支行目前也是新人较多，我们也为小朋友们设计了技能提升计划和业务学习计划。在上柜前，不仅要告诉小朋友们，要如何去做这个业务，也要更透彻和细致的告诉他们为什么要这么做，风险点在哪，从根本上去提高小朋友们的业务素质。在帮助小朋友的同时，已经成熟的柜员也进行二次培训，温故而知新，更透彻的理解业务操作背后的风险点，以便能够有利于提高柜员的业务素质。

通过这次季度录像点评和总行抽查录像，使我们认识到我们的服务还存在着很多问题，要全面要求每一名柜员，让大家都成为服务标杆，让大家共同进步。同时，也要加强和柜员的沟通，端正柜员的态度，了解柜员的思想动态，从根本上提高柜员的服务意识。

根据《中国人民银行关于改善农村地区支付服务环境的指导意见》（银发〔〕224号）和《营业管理部关于农村地区支付服务环境建设工作实施方案》（渝银发〔〕101号），为切实改善我县农村支付服务环境，有效助推农村经济发展，结合我县实际情况，特制定本实施方案。

深入贯彻落实科学发展观，按照城乡统筹、综合规划、以人为本、为民服务的原则，以支持农村地区银行机构的发展，扩大农村支付系统覆盖面，鼓励农村金融产品创新，推进农民工银行卡特色服务，推广农村新型支付工具为工作重点，建设高效、安全、快捷、优质的农村支付服务体系，优化城乡支付服务环境。

总体目标：建立有利于实施各项惠农政策的银行账户服务体系，进一步完善农村支付基础设施，丰富支付工具种类，改善农村支付服务环境，为农村居民提供便捷的支付服务，促进农村地区支付服务组织多元化发展。

（一）宣传阶段（年1至6月）。加强银行卡知识和支付系统业务知识宣传，提高公众对改善支付服务环境的认识。督促涉农银行机构制订改善农村支付服务环境工作规划。

（二）实施阶段（年3至12月）。以全面扩大农村地区银行机构加入大小额支付系统，完善自身综合业务系统，合理扩大金融自助设备，延伸支付工具服务群体，切实让农村客户体会到先进支付工具带来的方便、快捷、实惠。

（三）巩固提高阶段（2014年）。总结工作经验，全面推广成功案例，进一步深入推进改善农村支付环境工作。密切关注工作推进中存在的问题，适时调整工作策略，寻找新的突破口，巩固提高农村支付环境。

（一）促进农村银行结算账户的开立与使用。县人行要会同相关部门，研究方便农户和农村个体经济组织开立单位银行结算账户的政策措施，积极支持符合条件的农村地区银行机构加入人民币银行结算账户管理系统和联网核查公民身份信息系统，尽快实现对农村地区银行机构结算账户的非现场监管。农村地区银行机构要为农村经济组织、种植（养殖）专业户、个体私营企业、农家乐经营户等开立银行结算账户创造便利条件，适当简化开户手续。利用银行账户直接发放财政转移支付资金、政府补贴及农村教师工资等，不断丰富银行结算账户功能。

（二）努力改善农村支付服务受理环境。银行金融机构要搞好农村支付服务示范点建设，以乡镇经营网点、批发商户、种养殖大户、旅游经营户等作为特约商户的重点发展对象，加大pos机具投放力度。鼓励各发卡机构采用银行卡免交单清



算方式进行pos交易清算，解决偏远地区pos刷卡交易资金清算问题。农行、农商行、邮储行要发挥在农村支付服务中的主力军作用，不断提高农村营业网点的服务水平，完善配套设施，畅通汇兑渠道，不断提高农民工银行卡特色服务质量和覆盖范围。

（三）积极推动非现金支付工具的推广普及。县农行要以“金穗惠农卡”业务全面推进创新为重点，结合农村经济发展，加强对惠农卡推广使用以及农户小额贷款进行跟踪指导、督查，力争到2014年底，发卡总量和授信额度分别达到10万张和1亿元，确保发放农户小额贷款风险可控、持续发展。鼓励支持农商行江渝乡情卡和邮储银行绿卡进行业务创新，拓展支付结算功能，增加农户小额贷款循环授信、还款功能。鼓励农村地区银行机构面向农村养殖户、种粮大户、个体工商户和个体私营企业等推行支农惠农信用卡，切实满足农民小额资金需求，有效解决短期资金周转难问题。

（四）畅通农村支付清算渠道。县人行要主动帮助农商行和邮储行采取直联、间联及代理等灵活多样的接入方式，加入支付清算系统，逐步推进支付清算相关系统向乡镇延伸，扩大支付清算系统的辐射范围，畅通农村支付清算渠道，构建城乡一体化支付清算网络，提高农村资金清算效率。加强对农村地区银行机构内部清算网络建设的跟踪指导，促进农村地区银行机构提高行内支付业务处理效率。协调支持各金融机构银行卡柜台互联互通，让农村居民持有的江渝乡情卡、惠农卡、绿卡享受对等的金融服务。

（五）扎实做好金融风险防范工作。农村地区银行机构要认真落实账户实名制，加强身份核实，严把特约商户准入关，建立健全特约商户检查监督制度，提高农民使用各类非现金支付工具时的自我保护意识。提高非现金支付工具的防伪能力，加强atm□pos机具等设备的风险管理。各银行机构要高度重视预防和打击支付领域违法犯罪活动，对出现的违法活动要及时向公安机关、县人行报告，并及时向农村地区银行

机构通报情况，或向社会公开发布风险提示，主动协调、积极配合公安机关依法打击支付领域的各类违法犯罪活动。

（六）全面提升金融服务水平。各银行业金融机构要根据各乡镇经济发展情况，合理布局营业网点、投放atm□存取款一体机等机具设备，切实缓解部分网点排队难现象；搞好基层网点人员队伍建设，适当增加基层业务人员，提高基层网点金融服务效率和质量。

（七）构建改善农村支付环境长效机制。涉农银行机构要在做好日常业务宣传的同时，至少每半年开展一次支付结算主题宣传活动，组织开展现代化支付系统、农民工银行卡特色服务□atm和pos自助设备操作等形式多样的支付结算知识宣传。县人行和各金融机构应密切关注农村的支付需求，针对农村支付结算需求的新情况、新问题开展调研，不断完善农村支付环境改善工作措施。县人行应对辖区内的银行机构组织开展相关从业人员的专业知识、业务技能培训。通过不定期举办知识竞赛、开展业务技能考试与岗位练兵等形式，真正提高农村地区银行机构临柜人员的宣传和服务水平。

## （一）组织保障

1. 成立领导小组。成立县农村支付服务环境领导小组，由县人民政府分管副县长任组长，县人行、金融办、财政局、公安局、各银行金融机构等单位主要负责人为成员。领导小组下设办公室在县人行，由县人行行长兼任办公室主任。

## 2. 明确职能职责

县人行：负责领导小组办公室的日常工作，落实改善农村支付服务环境的相关政策和措施，统一协调各成员单位的相关工作，规划、部署我县改善农村支付服务环境的总体目标和阶段性工作。定期向领导小组报告工作开展情况。

县金融办：负责会同县财政局、人行对各商业银行目标任务完成情况考核。

县财政局：推动政府部门及所属预算单位公务支出中推广使用银行卡；结合“家电下乡”、“汽摩下乡”等政策，推动银行卡的使用；落实支持金融机构改善农村支付服务环境的奖励资金。

县公安局：协助建立银行卡犯罪信息的相互交流机制，建立银行卡案件报备、预警和通报制度；加大银行卡欺诈和恶意透支等违法犯罪行为打击力度；加强atm机具的安全巡逻和防护工作。

各银行金融机构：积极参与改善农村支付服务环境实施项目，开展非现金支付工具宣传活动，大力普及银行卡等非现金支付工具基本知识。加强内控管理，提高风险防范和反欺诈能力，营造安全的用卡环境，增加银行卡机具的投入和布放，扩大银行卡发行，普及银行卡应用，提高跨行交易成功率，不断增强银行卡管理和服务水平。

## （二）建立改善农村支付服务环境工作机制

1. 建立改善农村支付服务环境工作季度例会制度。由领导小组牵头建立农村支付服务环境改善工作季度例会制度，每季度召开一次农村支付环境改善工作季度例会，听取工作进展汇报，现场协调相关问题，研究布置工作任务，总结工作经验和存在的问题；对全县改善农村支付服务环境重要问题进行研究；通报各成员单位改善农村支付服务环境工作进展情况。

2. 建立改善农村支付服务环境建设情况报告制度。强化各相关部门、各金融机构之间的信息交流，并于每季后5日内及时向领导小组办公室报告改善农村支付服务环境工作进展情况及相关报表。

3. 建立联络员制度。各银行金融机构要确定负责人和业务联络人各一名，专门负责农村支付服务环境改善工作，并向领导小组办公室报送《农村支付服务环境建设工作人员表》。

### （三）政策支持

1. 按照营业管理部《年市银行卡工作座谈会议纪要》确定的农资行业以及农村地区批发、零售行业特约商户银行卡刷卡手续费率执行。

2. 对个体工商户开立单位银行结算账户简化开立流程，允许个体工商户仅以工商营业执照、税务登记证和公民身份证开立单位银行结算账户。

3. 对商业银行给予一定奖励。银行机构新增1个营业网点奖励5万元，新增atm机1台奖励5000元，新增pos机1台奖励500元（含农商通和商易通）。

### （四）检查考核

各成员单位要严格执行领导小组的工作安排部署，根据本实施方案制定本单位的具体实施办法，明确具体的目标任务和计划进度，并报县人行备案。领导小组将定期或不定期按照本实施方案的要求和各单位报备的计划进度，对各银行机构计划执行情况进行检查考核，并通报领导小组各成员单位。

1. 我行开业时间较短，录入员和复核员接触同城票据交换系统时间短，在工作中个别人员对同城票据交换工作中认识有偏差，在操作过程中思想麻痹，片面的追求速度，从而在具体操作过程中放松要求，未做到双人复核。这是形成差错的主要原因。

2. 对已制定的各项考核制度，尤其是同城票据交换业务操作在双人制度执行中有时流于形式，落实考核力度不够。作为基层一线处在服务与制度执行的前沿，某种程度上出现了重速度而

相对业务质量的现象.

3. 同城票据交换业务工作难度在我行业务繁忙时表现得尤为突出, 我行人员有限, 由库管员和副库管员兼职, 我行有大量损卷的回笼是我行的实际情况, 库管员整理损卷业务繁忙, 对同城票据交换业务未做到认真细致, 归根结底存在着工作不协调, 事半功倍, 顾此失彼. 对上述分析的原因, 首先我们做到正视差错, 正确对待差错, 并认真分析差错, 查找差错, 同时制定整改措施, 切实防止差错的发生.

换业务工作中存在的薄弱环节, 统一认识, 重新定位, 纷纷决心以差错为教训增强责任心, 认真履职, 禁止类似差错的发生.

2、规范运作, 合理分配, 严格执行录入和复核操作程序, 我行再实行双人复核的基础上, 要求业务主管人员对封包时进行核实和抽查. 避免差错的再一次发生, 同时根据同城票据交换相关制度要求结合本行实际制定切实可行的差错考核办法, 杜绝差错事故隐患, 落实相关人员的岗位责任制对同城票据交换的录入和复核业务提出更高要求, 并落实到具体管理人员, 责任人.

3、抓住主动, 建立长效管理, 增强考核力度. 通报所涉及的问题, 已经影响到我行的业务操作水平和我行在同业的银行形象, 为扎实做好全行同城票据交换工作, 我行加强对同城票据交换人员的培训和考核力度. 建立同城票据交换差错责任级级累积问责制. 组织员工学习关于同城票据交换系统操作文件和相关制度. 对造成差错的相关人员将按规定结合考核办法给予严肃处理并列入个人业绩考核.

我行将严防差错列入日常管理工作中的第一要务. 同时加大考核力度. 对制度执行毫不迁就, 在业务处理过程中要形成人人有责, 互相配合, 养成工作谨慎、认真纠错为运营人员的基本素质. 严格执行相关制度, 提高业务管理质量, 欢迎职能部门对我行同城票据交换业务跟踪辅导发现差错及时纠正整改.

为切实加强电子银行业务管理,提高电子银行风险防控能力,我支行根据□xxx银行关于开展银行卡及电子银行业务检查的通知□□xxx号)文件精神,认真开展银行卡及电子银行业务自查工作,现将银行卡及电子银行业务自查整改情况报告如下:

为做好此次银行卡及电子银行业务自查工作,我支行及时组织员工认真学习相关文件精神,并成立了以支行长xxx为组长,会计xxx为副组长,其他员工为成员的自查工作领导小组.对2xx年1月1日至xxx年x月x0日银行卡及电子银行业务经营管理及风险管控情况进行自查.

(一)银行卡业务方面.通过自查,我支行银行卡卡片管理严格执行银行卡管理相关制度,将银行卡纳入重要空白凭证管理,银行卡开户手续的合规有效,个人存款账户坚持执行实名制;办理银行卡挂失、密码重置、领用、换卡、销卡、废卡等手续时,坚持合规操作,各项登记簿记载完整.未发现操作不合规现象.

在atm机管理上,严格执行上级行社统一制定的自助设备业务管理制度和操作规程,保证自助设备全天24小时正常运行;安排会计负责atm机日常管理、维护工作;坚持做到每天不少于三次巡查维护工作,对发现的异常运行状况及时处理并向总行汇报;严格自助设备密码和钥匙管理,坚持并行交接;日常能够加强现金管理、做好对账管理工作、严防出现差错;能够认真做好差错处理、清机管理、吞卡管理工作.并及时做好atm自动柜员机各项登记簿登记工作.

(三)pos收单业务方面.我支行目前发展pos商户6户,发展商户均在我行注册开户,并认真做好特约商户入网申请登记表、特约商户信息调查表登记工作,签订了特约商户受理银联卡协议书,商户工商营业执照、税务登记证、法人身份证等材料收集齐全.并定期做好客户回访工作,重点加强收单风险、收单差错管理、商户合法合规,未发现异常情况.

（四）网上银行业务方面. 我支行办理网上银行客户, 均要求客户凭身份证办理, 并进行联网身份核查. 网上银行签约、变更、销户手续真实合法有效, 严格执行总行相关规定. 网上银行限额均设有专人管理; 材料文档及时性入挡并有专人保管.

签约、变更、解约手续, 同时要求客户携带身份资料, 填写相关表格, 相关表格登记齐全.

员工在银行卡及电子银行业务知识掌握不全面, 风险防范意识不强, 还有待提高. pos商户未进行操作培训, pos商户资料上报总行未留底存档.

今后, 我支行将进一步组织员工学习银行卡及电子银行业务知识, 提高员工思想认识, 增强防范电子银行风险防控能力, 严格按照“五项”规范要求规范操作, 严格执行电子银行业务相关制度规定, 确保我行电子银行业务安全运行, 稳健发展.

xxxx支行

二〇一二年十月十一日

根据2011年9月差错登记簿, 针对存在的问题我们已认真进行了整改, 现将有关情况汇报如下:

报告人(签字):

会计部负责人(签字):

公章:

整改报告

根据支行近期下发的业务差错情况通报所示, 本人由于工作疏忽, 导致几起风险事件的发生, 为支行带来不良影响, 我

深感惭愧。本人通过对该几起差错进行深入反省和深度思考，充分地认识到自身在思想上，业务上和操作上的不足，并明确了认真执行规章制度和贯彻规范工作流程的重要性和必要性，现对本人目前存在的不足进行自查自纠。

首先，端正工作态度，提高风险意识。我所出现的差错都是由于工作疏忽，态度不认真导致的，其中一起是在做个人提前还款业务的时候，本应先扣取客户本利合计的总金额后作还款处理，但出票时误输了本金，并且在还款的时候也没有发现错误，待还款操作完成后才发现差错，然后反交易，这样一来马上便导致了本金，利息，本利合计三笔三类风险事件，而这三笔差错本来是完全可以避免的。

用性，因此我将不断规范自身操作，更好地杜绝差错的发生。

第三，积极提升自身，增强业务能力。本人所处营业室综合岗，经常需处理日常较少出现且较为棘手的业务，风险较大，需要有扎实的专业知识。因此，作为综合柜员，绝不能固步自封，必须时刻提升自身，把每笔新业务当作自我提升的机会，遇到不懂的问题，不会的业务，要多学习，多思考，巩固业务基础，并融会贯通，不断提高业务能力，才能更好地胜任本职位。

在此，本人诚恳地接受领导的批评教育，并将在日后的工作中严肃对待每一笔业务，同时将不断提升自身，以严谨的工作态度，专业的业务知识和规范的业务操作更好地履行自身本职工作！

## 银行柜员差错整改报告篇七

达到了预期的目的。前期我部认真动员党员同志积极投身到先进性教育活动中，深入做好思想发动工作；并充分发扬民



主，采取多种形式广泛征求群众意见；同时通过深入开展谈心活动，进一步统一党员同志思想认识，深入剖析思想根源，认真撰写党性分析材料，认真开好专题组织生活会和民主生活会等活动，取得了明显成效。

现阶段我部已经通过认真做好广泛征求意见、通报评议意见等工作，共征集分行本部部室提出建议21条，各二级分行对我部工作建议39条，群众意见4条。经过归纳整理和认真研究分析，我部将这些建议意见归纳为5点，并逐一制定了切实可行的整改措施和整改方案。现提交分行本部党委审议，并在工作中按照整改方案和整改措施的各项要求，认真做好各项工作。具体方案如下：

在整改提高阶段中，我部本着强化我部基层党组织建设，使我部个科室、各行××部门紧紧围绕建设现代商业银行建设目标，在增强发展意识、提高发展本领、促进各项工作上有新变化；让党员面貌有新变化，尤其是在作用发挥上有新变化；让群众满意，在服务群众，提高群众的满意度、信任度上有新变化的指导思想拟定了整改意见提纲。在整改提高的关键阶段，坚持高标准、严要求、高质量地完成整个活动任务。扎实搞好整改提高工作，使先进性教育活动真正成为群众满意工程。通过归纳整理，共征求各方面意见5项，分别是：

（一）建议我部采取多种形式，组织各行客户经理和业务人员，加强机构业务、电子银行业务知识、营销管理、业务推广、产品宣传、客户沟通、客户服务等方面知识的培训学习。

（二）建议我部能更多地深入基层行检查指导工作，增强交流沟通。对各行机构业务、电子银行业务营销、服务及发展思路给予指导，并结合各行的实际情况，提出具体的发展指导意见。

（三）建议我部进一步提高自身业务素质，增强对产品的指导能力。

（四）建议我部对部分信息共享的报表建议分行进行整合，减少基层行处统计、分析、上报工作。

（五）建议我部能够创造机会，增进各基层行机构业务部门、电子银行部门掌握了解、熟悉各行业系统客户的资金拨付流程，使基层行在充分发挥机构业务综合营销平台职能，利用我行网络、产品、服务等优势，有效向客户营销我行各项金融产品，便于基层行对各大系统进行个性化的营销。

（一）针对基层行建议我部采取多种形式，组织各行客户经理和业务人员，加强机构业务、电子银行业务知识、营销管理、业务推广、产品宣传、客户沟通、客户服务等方面知识的培训学习的建议，我部作了认真分析。目前机构业务和电子银行业务都正处于“跨越式”发展的转型阶段，由单纯筹资向综合营销低成本筹资转型，由传统银行业务向现代网络化虚拟银行转型，专业知识的补充是保证业务顺利开展的前提保证，我部将通过举办专门培训班、专门业务推荐基层主办行工作人员参加总行培训、下发交流资料、以工代训的形式，尽可能更多的为基层行同志创造学习交流机会，使大家能够适应机构业务、电子银行业务的发展需求，提高工作本领和技能，更好的适应工作。

具体措施为：与人力资源部门协商，将客户经理培训、电子银行业务人员培训纳入定期举办，规范化管理程序；加强内部培训师力量，提升外聘讲师的指导水平，加紧组织一批有我行具有实践经验和实际操作能力客户经理及专业人员组成的内部师资力量。

具体方案为：每年定期举办两期客户经理培训班，举办两期电子银行专业知识培训班；建立内部培训师力量人才库。

（二）针对多数基层行建议我部能更多地深入基层行检查指导工作，增强交流沟通。对各行机构业务、电子银行业务营销、服务及发展思路给予指导。我部经过仔细考虑认为，应

当本着一行一策的指导思想为基层行提出具体指导意见，通过多种交流渠道，创造多形式的交流机会与基层行同志沟通交流，广泛了解行业动向，交流实际工作经验，增强工作操作技能。做到调研与工作推进并举，检查与指导督促并重，全力支持配合基层行做好机构业务、电子银行工作。

认真总结，对各行营销管理、发展思路提出富有建设性的指导意见。

分了解各项业务的特点、优势及核算办法和业务流程，苦练内功，提升服务水平，提高营销管理水平，更好地服务于各行业务指导需求。

（四）针对各行普遍反映的建议我部对部分信息共享的报表建议分行进行整合，减少基层行处统计、分析、上报工作的意见。我部通过慎重研究，认为业务数据作为机构业务和电子银行业务发展过程中制定营销策略、研究营销执行方案的基础，起到至关重要的参谋作用，尤其是现阶段面对众多产品项目，数据采集有一定困难。故此我部将对现有报表进行整合，对必须定期采集的数据、经常使用的数据通过报表的形式固定下来。鉴于部分数据的采集可能会涉及到主办网点的情况，我部将对业务产品进行分类，与主办网点建立联系提取数据。增进与管理信息部、会计结算部合作，对分行多部门共享数据及仲采集，避免基层行重复劳动，减轻基层行的负担。

（五）部分行建议我部能够创造机会，增进他们掌握了解、熟悉各行业系统客户的资金拨付流程，使基层行在充分发挥机构业务综合营销平台职能，利用我行网络、产品、服务等优势，有效向客户营销我行各项金融产品，便于基层行对各大系统进行个性化的营销。我认为基层行作为各大系统的个性化营销方案的具体操作部门，有必要了解系统客户的具体情况，对资金拨付流程中一些有规律性的事项应当做到心中有数，所以我部将机构业务、电子银行业务现有客户群体

和所涉及到的负债业务、中间代理业务以及信贷产品衍生业务进行分行业系统归纳，提出未来可能涉及到的业务产品，为基层行制定个性化营销方案提供帮助。

以上是我部提出立足本部门实际，的整改方案，目的是要通过对照检查，进一步细化工作任务，明确工作责任，统筹兼顾，合理安排，努力把先进性教育活动的成效体现到促进各项工作上来，用推动机构业务、电子银行业务工作的实际成果来衡量和检验先进性教育活动的成效，做到进一步完善发展思路，创新发展思路，落实行之有效的的发展思路；认真解决发展环境方面存在的问题，进一步增强营销意识、市场意识、竞争意识、服务意识。保证机构业务工作与党员先进性教育两促进，并在实际工作中做到群众满意、基层满意。

## 银行柜员差错整改报告篇八

银行作为金融系统中的重要环节，承担着为广大市民提供各类金融服务的重要职责。而在银行中，柜员作为直接面向客户的工作人员，承担着重要的使命。然而，由于柜员工作中存在一些问题，如服务态度不够亲切、专业知识掌握不全面等，给客户造成了一定的困扰。因此，银行对柜员进行整改是一项非常必要的工作。在整改过程中，我作为一名柜员也有了一些新的心得体会。

首先，整改工作让我们意识到了服务态度的重要性。在与客户打交道的过程中，我们必须保持一颗真诚的心并耐心倾听客户的需求。整改过程中，银行通过开展相关培训，加强了我们的服务意识。例如，我们学习到了如何主动向客户问候，如何维持和谐的服务环境等。通过这样的培训，我们对于服务态度的重要性有了更深的理解，并且在实际工作中也能更好地将这些理念付诸行动。

其次，整改工作加强了我们的业务能力。作为柜员，我们需要熟练掌握各类金融业务知识，并能够迅速、准确地为客户

解答问题。银行通过提供专业知识培训，帮助我们了解各类业务的操作规范和注意事项。例如，我们学习到了贷款业务审批流程、理财产品的种类和特点等。通过这样的培训，我们的业务能力得到了有效提升，能够更好地为客户提供专业的服务。

再次，整改工作强调了柜员工作中的准则和规范。由于柜员工作环境特殊，涉及金融交易等重要信息的处理，因此必须严格遵守柜员操作规定，并保护客户的信息安全。整改过程中，银行加强了对柜员的规章制度宣传和培训，明确了柜员工作中的底线和准则。例如，我们学习到了如何正确使用银行系统、如何妥善保管客户的信息等。通过这样的引导，我们不仅提高了工作效率，而且保障了金融交易的安全。

最后，整改工作也给我们提供了更好地与客户沟通的机会。通过与客户的交流，我们能够更好地了解客户的需求，为他们提供更加贴心的服务。整改过程中，银行鼓励我们面对面地与客户进行交流，并记录客户的建议和意见。通过这样的交流，我们能够发现自身存在的问题，及时进行调整，并不断改进服务。

通过银行柜员整改这一过程，我们深刻认识到了自身在服务过程中的不足之处，并积极采取措施进行改进。无论是服务态度、业务能力还是准则规范，整改工作都让我们有了更加清晰的认识，并在实际工作中得到了贯彻。相信随着整改的深入推进，银行柜员的服务质量将会得到进一步提升，从而为广大客户提供更加优质的金融服务。

## **银行柜员差错整改报告篇九**

现如今，随着金融业的飞速发展，银行柜员作为金融服务的重要一环，承担着为客户提供现金存取、非现金交易等各种服务的重要角色。然而，近年来一些银行柜员的不规范操作和服务态度不佳等问题，引发了社会的广泛关注和不满，因

此需要对银行柜员进行整改和提升。经过大力整改，不少银行柜员已经取得了显著的改善和进步，他们不仅具备了扎实的业务能力，而且业务素质也得到了全面提高。下面，笔者将分享一些银行柜员整改心得体会。

## 第二段：提高业务技能是关键

作为银行柜员，良好的业务技能是提供高质量服务的基础，是保证客户信任和满意的重要因素。近年来，各银行都加大了对柜员的培训力度，提供了大量的培训课程和学习资料。我认为，银行柜员要不断学习和掌握最新的金融业务知识，提高自己的业务素质。通过参加培训班、自学教材以及学习相关工作经验等途径，我加深了对各种金融产品和服务的理解，并能够准确、快速地为客户提供相关服务。这不仅提升了我的综合业务能力，也提高了我在柜台工作中的效率和准确性。

## 第三段：加强服务意识和沟通能力

提高业务素质只是整改的一部分，良好的服务意识和优秀的沟通能力也是提升客户满意度的重要因素。我在整改过程中意识到，要以客户为中心，理解客户的需求，并积极主动地为他们提供帮助和解决问题。在与客户的沟通过程中，我注重语言表达的准确性和亲和力，尽可能避免使用专业术语，以便让客户更好地理解 and 接受信息。通过这样的改进，我发现客户对我的服务评价有了明显的提升，而且客户的投诉率也明显下降。

## 第四段：强化自律和职业操守

银行柜员作为金融服务行业的从业人员，应具备高度的自律和职业操守。整改过程中，我深刻认识到自己的行为和言行举止会直接影响到银行形象和客户的信任度。因此，我加强了对自己的约束和规范，不仅在工作场合，也在日常

生活中严格要求自己。保持良好的仪容仪表，恪守职业道德、遵守工作纪律，这些都是提升银行形象和客户满意度的重要方面。

## 第五段：个人心得与未来展望

通过整改过程，我不仅获得了更多的知识和技能，还领悟到了职业的重要性和责任。做好柜台工作，需要综合素质的提升和全面能力的培养。在今后的工作中，我将继续保持学习的状态，不断提升自己的业务能力和服务水平。同时，我也会像传递银行业务一样，将整改的心得体会分享给身边的同事，以带动整个团队的进步和提高。

总结：整改银行柜员的工作是一项全面而复杂的任务，要求柜员在业务能力、服务态度、职业操守等方面都达到一定的标准。通过整改，银行柜员全面提升了工作能力，为客户提供了更高质量的服务。未来，银行柜员将继续深化改革，不断学习和进步，以更好地满足客户的需求，为金融服务行业的发展贡献力量。

## 银行柜员差错整改报告篇十

一是坚持学习的恒心和毅力不足。行政工作是我负责的主要工作，这项工作对思想理论修养要求较高，只有坚持不断学习，才能做出具有较高思想理论水平的工作。由于办公室职员较少，日常的工作量较大，有一种疲于应付的感觉，坚持学习的恒心和毅力逐渐放松。尽管自己在工作中一直求新、求变、求活，但总有一种知识面窄、办法少的感觉，认真分析起来，也是由于自己学习抓得不紧不实的缘故。

二是深进实际不够，解决实际题目少。由于工作分工的缘故，自己除了对医院的日常工作进行监视检查外，工作的大部分时间都是在办公室里，深进基层的时间少，特别是对一线服务研究的少。医院的工作重心是医疗服务，固然自己有时也

协调办理了一些工作，但就事论事的情况多，认真研究，深入解决关键题目少，因此感觉到对医院治理的思路和办法少，对一些影响医院工作顺利运行的题目没有及时发现和解决。

三是工作有时心浮气躁，急于求成。由于自己任职时间短，对事物内在规律把握得还不好，处理题目有时考虑得还不够周到，心浮气躁，急于求成。

四是对同道的态度过于生硬。由于自己分管纪律考核，在工作中只考虑“严”字当头，有时发现题目对同道态度不够冷静，不留情面，工作方法简单，不大在意同道们的感受，给人一种过于生硬的感觉。

加强学习，进步理论修养。首先，要持之以恒、坚持不懈地抓好学习。学理论，要捉住实质，在进步理论素养上下工夫，加深对建设有中国特色社会主义及“三个代表”重要思想的理解。学治理，要在医疗市场经济规律和现代化治理知识方面下工夫，解放思想，与时俱进，使自己能够适应形势发展的需要。学业务，在专业知识方面下工夫，努力进步自己的服务能力和服务水平。其次，捉住这次先进性教育活动的契机，进一步进步熟悉，从我做起，从现在做起，从一切能够做的事情做起，切实通过活动使自己思想能有大的进步，作风能有大的转变。第三，自觉遵守各项规章制度，规范自己的行为。第四，向先进典型和先模人物看齐。第五，时时刻刻记住自己是一个\*\*\*员，用党章的标准严格要求自己，在日常工作、学习、生活中注重发挥模范带头作用。第六，学习的内容要广泛，进一步加强对“三个代表”重要思想的学习，特别是从宏观上把握精神实质，应用党的基本理论解决工作中的题目。