# 银行客服投诉趣事范文优选20篇

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-05-29

*银行客服投诉趣事范文 第一篇20xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与20xx年相比，可谓...*

**银行客服投诉趣事范文 第一篇**

20xx年，我行共受理省行95566客服中心转来的协查邮件96件，表扬信件10件，业务建议3件，投诉26件，总计135件。在26件投诉信件中，有24件为客户责任，只有2件为有效投诉。这项指标与20xx年相比，可谓大幅减少，不成比例。需要说明的是，在国庆长假it蓝图项目投产客户投诉多发期间，经过全员上下的齐心努力，我行还取得了有效客户投诉为零的可喜成绩。

经过近一年的服务竞赛，各单位的服务质量和水平，均有了明显进步和改善。分行营业部等5家机构，作为省银行业协会组织的全省服务竞赛的参赛单位，都获得了服务金牌单位或优胜单位的荣誉称号。分行营业部员工陈\*\*，还被省银行业协会评为当年全省的文明优质服务标兵。各行20xx年4月至12月的服务量化考核表汇总显示，海城支行、道西支行和对炉支行三个单位的竞赛成绩优异，位列汇总表前三名。按照重新修订的《\*\*分行文明优质服务工作管理办法》的有关规定，分行将对上述单位的服务优秀员工和主要管理人员给予表彰，具体表彰办法另行通知。

纵观我行20xx年全年的服务工作情况，尽管与往年相比，服务管理工作有了一些收效，取得了一些成绩，但是，距离上级行的服务要求，我行在各个服务环节上，均还存在一定的差距。具体反映在以下几个方面。

其次，窗口员工基础服务礼仪的执行还需进一步强化。特别是举手招迎礼仪，一些员工还显生硬，带有明显的被动执行和敷衍的痕迹。

第三，首问负责制“即办”“转办”和“承诺办”三个环节的执行情况参差不齐，对于涉及“转办”和“承诺办”两个环节的客户咨询，一些员工还不能完全按照制度流程操作，也不能使咨询客户满意。

第四，一线员工应对客户的临柜经验尚需积累和丰富，抑制客户有效投诉工作还存有较大空间。虽然20xx年我行的有效客户投诉数量得到了较好的控制，但，细究全年的客服中心转来的客户反馈意见，在96件协查信件中，其实还隐含着客户投诉的因素和可能，在受理答复环节稍有不慎，一部分客户协查可能就将转为有效的客户投诉。

可以说，上述服务环节还存在不尽如人意之处，落实在服务人员上，就是服务违规员工还大有人在。经统计，全年，我行共查出违规服务员工82人，受到直接经济处罚人员近20人，其中，处罚机构服务工作主管领导9人，处罚多次违规员工10人。对于服务违规人员，分行除给予相应的经济处罚外，还依据《服务工作管理办法》的有关规定，对相关员工给予了取消星级柜员评定和服务标兵评选资格的处罚。

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将20xx年度分行的服务管理工作安排如下。

重新修订《分行服务工作管理办法》，细化监督检查标准，加大违规处罚力度，继续在辖内各营业机构间开展文明优质服务竞赛活动。

**银行客服投诉趣事范文 第二篇**

20xx年上半年客户投诉分析报告 银行的竞争实际上是信誉的竞争，服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁能满足客户需求、超越客户需求，谁就能赢得客户、赢得市场。银行服务好坏体现的是银行管理水平的高低，孕育着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，展现在公众面前的是一种品牌。 我行为积极转变观念，强化金融服务创新，打造差异化服务优势，20xx年上半年客户投诉意见进行分析，分析结果如下：

一、基本情况

20xx年上半年我行发生投诉、建议工单1笔:该笔工单是由于我行柜员没有责任心导致帐户通知短信加办错误，为客户带来了不便，我行已与客户取得联系并要求该柜员致电道歉，同时对该柜员进行了批评，并采取了相应的扣罚。

疑难问题工单1笔: 该笔工单为业务规定咨询，我行已致电客户，并向客户进行了详细、明确的解释。可见我行在执行规范化服务上依然存在一定的差异。客户的满意和信任，是我们实现企业生存和永续发展目标的出发点和立足点。因此，客户投诉应视为我行不可多得的宝贵资源而不应被视为银行的负债，因为在客户投诉中既有我们工作的不足，也有我们潜在的客户需求，我们应把客户投诉作为银行重要的资源来进行维护。

二、存在的问题 1、对员工服务应急措施培训和演练不到位。对柜面人员与客户沟通的技巧和突发事件应急处理进行培训和演练的要求，没有组织营

**银行客服投诉趣事范文 第三篇**

>银行求职简历自我介绍：

今年25岁。毕业于广西xx大学会计专业。大学四年，通过不断的努力、锻炼、学习、实践、和社会工作，在会计，银行业务和金融方面积累了丰富的经验。

表达沟通协调能力强，性格开朗责任心强，具有良好的团队协作精神和客户服务意识。能吃苦耐劳，有不断挑战自我的能力和勇气。重视市场信息，善于学习，思考，适应信息化时代的要求熟悉会计实务的运作，曾代表班参加过学院的会计基础知识竞赛，取得优异的成绩，从中，加深了我对会计的一些体验。让我对会计式作等方面有了更全面的认识，也让我懂得了会计对一间企业的重要性，同时也培养了我耐心与人沟通及认真对待每一件事的服务态度。

四年的大学生活让接受全方位的大学高等教育,受到良好的专业训练和能力的培养,在会计等各领域有扎实的理论基础和实践经验,有较强的实践和研究分析能力.

xxx工欲善其事,必先利其器xxx,xxx学而知不足xxx是我学习、工作取得进步的动力!

延伸阅读

>浅谈银行面试自我介绍技巧和注意事项：

分析银行这个行业做的是什么以及未来的发展方向怎样的;了解自己简历上写的都是自己做过的事情，写了些什么具体的内容。银行HR大多爱关注个人细节、喜欢寻根究底。因此，对自己的简历要100%熟悉并能能够很好的陈述，这样就不会被HR认为您是在弄虚作假，面试前还要准备一些面试问题，以策万全。另外，以下四项希望大家也要注意一下：

1、分析一下银行会看重哪类人。如果你的经历较少，建议你先将自己的经历仔细分析和挖掘一下，考虑这些经历可以着重说明你具备哪种技能，进而在今后的面试中将面试官向这些方面引导，胜算会更大。

2、分析目标企业的优势有哪些，通新闻等各种渠道了解它们曾经做过哪些交易和拥有的大客户，以及他们的企业文化等等。

3、分析你应聘的部门和职位。银行的部门和职位有很多，工作性质也各不相同，因此每个职位的要求也不一样。

4、如果条件允许，可以请一个有银行面试经历的朋友或是同学给你一个模拟面试，这样在你自己面试时就能更快的进入状态了。

**银行客服投诉趣事范文 第四篇**

整 改 报 告

市分行审计组于20xx年x月x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书》（牡内审报字20xx年第1号）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。

**银行客服投诉趣事范文 第五篇**

辞职申请报告

尊敬的XX银行领导：您好！

感谢您在百忙之中抽出时间审阅我的辞职报告。

我是XX，今天怀着复杂的心情写下这份辞职报告。XX行的是我职业生涯中珍贵而十分有意义的开端。在领导、同事的关怀指导和帮助下，使我成为一名具有一定实际工作能力和处理日常事务能力的银行从业人员。我十分感激帮助和见证我成长的各位领导、同事。正是刚入行时领导与同事们不遗余力地教导，才使我迅速掌握业务，从而在岗位上做好本职工作；正是迷茫失落时同事的关心帮助，才使我振奋精神，以积极的姿态投入到工作和生活中去。你们的教诲指导与帮助，我将永远铭记!

我十分珍惜在XX行的这段岁月。高节奏的工作要求，培养锻炼了我办理业务的速度；明确的规章制度，使我养成了按章办事的良好习惯，这些都使我受益匪浅。XX行，让我牢记着在竞争激烈的当下，逆水行舟、不进则退，必须具备较高的专业素质才能成为一名优秀的银行人员。XX行的这一年，我收获了很多，XX行岁月的一年，会成为我人生中值得回味的一年！

银行工作对于年轻人而言，是一个很具有挑战性与适合发展自我的平台。然而由于我是家中的独子，为了能更好的照顾家庭，我思虑再三后决定回家乡。为此，今我特向领导递交我的辞职报告，辞去当下银行的这份工作。 我知道这会给行里带来许多不便，在此我深表歉意！

**银行客服投诉趣事范文 第六篇**

>【引子】

进入语文，寻找幸福。

那就是一个星期一的早晨，一股略带凉意的秋风，迎面而来，轻轻吹散了校园里那几株桂花树里藏着的香味，暗香飘扬，神清气爽，新的一周又开始了。我紧紧地走向教室，想早点和孩子们一起享受这个美好的早晨。

来到教室，看到木然的眼睛看着我，我心里有点毛。学校的孩子来自全市各地，每周一早起，早饭估计还在车上解决，来学校看起来没那么精神，木然的眼睛，木然的眼睛，啊，当学生，谁说不痛苦？

想起今天要教的课文《槐乡的孩子》中的男孩子经常爬到树上，用长钩一次又一次地削槐树。一群槐米跌了。有些女孩弯腰捡起来，两根辫子像蜻蜓的翅膀，上下飞舞。有些人把槐米塞进篮子里，头一点一点地像寻找食物的鸭子。当一缕炊烟从村子里升起时，孩子们满载而归，田野里飘着幸福的歌声……同样是童年，槐树乡的幸福，我们的孩子体验不到。但是，如何把这种幸福传达给我们的孩子，让他们在字里行间，在文字中感受到呢？语文有自己独特的威力和独特的风景，学习语文应该是快乐的事情，今天带着孩子们去课文寻找快乐，感受学习语文的快乐。

>【案例说明】

品味语文，享受快乐。

因为这是一篇略读课文，《语文课标准》指出：在教学中，我们应该特别注意培养良好的语感和整体把握能力。对于这篇文章，我以感受槐乡孩子的幸福为主线，展开整体阅读，通过整体阅读捕捉信息槐乡孩子的幸福在哪里？

读完第一篇课文后，我问：孩子们，读完课文后，你可以说槐树乡的孩子是\_\_\_\_\_你是是吗？是吗？

出生1：槐乡的孩子很懂事，槐乡的孩子不伸手向大人要钱，他们上学的钱是槐米交换的……

太好了。我可以抓住课文理解。我笑着点头，示意坐下。

出生2：槐乡的孩子勤奋，8月天热，鸡热…槐乡的孩子不怕热……

出生3：槐乡的孩子离不开槐树，文章的第一段是……

出生4：槐乡的孩子喜欢工作。因为明天晴天，孩子们又投入热工作……

性感的理解，为什么学生没有理解槐乡孩子的幸福？不愉快的心，不应该。

更容易看到别人的快乐吗？没办法，让我来拨动他们那根快乐的神经吧！

师：孩子们，你们真会读书，槐乡的孩子是不怕热的，是勤劳的，是懂事的，是爱劳动的，但他们更是快乐的，请默读课文，静下心来想想，看谁能发现槐乡孩子的快乐。

教室里安静了下来，偶尔有些许低低的讨论声，我知道，孩子们在偷偷交流，我不理会，装作自己没听见。他们在享受思考和交流的快乐，我又何必打断呢？

不久，小手陆陆续续地举起来了。

师：槐乡孩子的快乐在哪儿，你可以选择这样开头“槐乡孩子是快乐的，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”

生1：槐乡的孩子是快乐的，“八月，槐树打了花苞……小槐米藏在槐树丛中，轻轻地随风飘动……”他们每天去山上打槐米，每天都能闻到槐花的香味，一定很快乐！

师：是啊，每天和槐花香做伴，这是多么诗意的生活啊，他们真快乐！

生2：槐乡的孩子是快乐的，“槐乡的孩子可不怕热……还没等云雀开歌唱黎明……”每天他们在山上都能听到云雀的歌声，多有诗意啊！

大概是受了第一个孩子和我的启发，这个孩子活学活用了。

师：云雀的歌声，一定很动听吧！你不仅发现了槐乡孩子充满诗意的快乐，还把老师刚才讲的话用了起来，真棒呢！（全班掌声）

瞧那小脸红的啊，他的快乐溢于言表。想必学习的快乐，此刻他是深有体会的，

生3：槐乡的孩子是快乐的，“勤劳的槐乡孩子是不向爸爸妈妈伸手要钱的……”他们把自己打来的槐米卖了，交学费。

师：能拿着自己赚到的钱去上学，一定会很自豪吧！这样的快乐，我是没有体会过的。真想试一试呢！我是没机会了，希望你们能去尝试这种快乐！

生4：槐乡的孩子是快乐的，“男孩常常是……像觅食的小鸭子”。他们在打槐米的时候一定没有感到累，那么多槐米，他们可以卖很多钱呢！

“哈哈哈”，全班大笑，虽然回答得粗浅了些，但谁不说这是他的真实感受呢！

师：是啊，他们的快乐超越了他们的劳累，瞧，女孩的辫子也在快乐的起舞呢！让我们读出他们的快乐吧！

生5：槐乡的孩子是快乐的，“当缕缕炊烟……田野里飘荡着他们快乐的歌声”打了那么多的槐米，他们都高兴的唱起歌来了。

生6：槐乡孩子是快乐的，“月落柳梢，劳累一天的孩子们带着甜蜜的微笑进入梦乡，”虽然他们劳累了一天，但他们脸上还是带着微笑。

师：你猜在睡梦中，他们会梦见些什么呢？

“打槐米”“拿着自己赚到的钱去交学费”……

师：是啊，虽然劳累了一天，但是槐乡孩子的心中还是很快乐的，真是虽累——

生齐：虽累却乐

却看孩子愁何在？一双双闪着光的眼睛，将他们的快乐展露无遗。语文学习的快乐必须经由语文本真的方式——语言文字的学习和体验来实现，这一能力不是孩子天生具备的。因此，教师要给孩子搭建一座孩子和文本之间的桥梁，使孩子能够从自己出发，走进语言文字的美妙丛林中，去体验语文的魅力。现在做的还不够，我还要将孩子的感受在听说读写中体验，在语言文字中驻足，在丰富的情感xxx鸣。

师：是啊，虽累却乐，每当夕阳西下的时候，槐乡的孩子唱着跳着，田野里到处飘荡着他们的歌声。他们在唱什么歌呢？（出示）

“快乐在哪里？我来告诉你。她不在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，也不在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。她在\_\_\_\_\_\_\_，她在\_\_\_\_\_\_\_，她在\_\_\_\_\_\_\_，她在\_\_\_\_\_\_\_，啊！快乐，他就在辛勤的劳动中。”

你能把这快乐的劳动之歌补充完整吗？

不久集班级孩子智慧的歌就完成了：“快乐在哪里？我来告诉你。她不在凉快的房间里，也不在好玩的`电脑游戏里，她在淡淡的槐花香中，她在云雀快乐的歌声里，她在男孩的钩刀里，她在女孩的辫子里，她在满满的篮子里，她在孩子的梦乡中，啊！快乐，她就在辛勤的劳动中。”

配上《春天在哪里》的音乐，预备，唱，槐乡孩子的快乐和班级孩子的快乐在教室里交融，久久回荡……

>【教后反思】

守望语文，追求快乐

让孩子感受学习语文的快乐，让语文成为孩子快乐之源，在平时还可以这样做：

>一、来一个吸引孩子的导入

教育家陶行知先生说：“学生有了兴趣，就会用全副精神去做事，学与乐不可分。”《语文课程标准》把“喜欢阅读，感受阅读的乐趣”作为低年级阅读教学目标的第一条，可见激发阅读和学习的情趣在低年级是多么重要！因此，低年级的语文教学必须从创设情境，激发兴趣开始，要想方设法激活学生已有的生活经验，必要时也可适当为他们提供一些背景知识，帮助他们建立新旧联系，可谓“转轴拨弦三两声，未成曲调先有情。”这样，学生的学习积极性和主动性就会大大提高。

有一位老师在教学《七颗钻石》一课时，他是这样设计的，师：听说大家喜欢听故事。大家想不想听？“很久很久以前，地球上发生过一次大旱灾，所有的河流和水井都干涸了，草木丛林也都干枯了，许多人和动物都焦渴而死。一天夜里，一个小姑娘拿着水罐走出家门为生病的母亲去找水，累的倒在草地上睡着了。当他醒来的时候，拿起罐子一看，罐子竟然装满了水。多么意外的收获呀！假如你就是故事中的小姑娘，你会怎样做？（生答、师评价）真是个有爱心得好孩子。那故事中的小姑娘是怎样做的你想知道吗？那就让我们一起走进俄国作家列夫托尔斯泰的童话故事〈〈七颗钻石〉〉去看看故事中的小姑娘究竟是怎样做的？板书课题。这样导入新课，学生由不愿学到自愿学，有被动的学习变为主动求学，大大提高了学生学习的积极性。

>二、用一点真心的小评价

苏霍姆林斯基说：“儿童在入学时是带来渴求知识的火花的，但是这点火花很快就熄灭了，而产生了教学上最凶恶、最可怕的敌人——儿童对学习的冷漠态度。”所以，在孩子阅读的时候，教师一定要给予正面性的评价，特别是对于低年级学生，教师的这份用心的呵护显得尤为重要。在今天的课堂中，对于孩子们的个性感悟，“师：云雀的歌声，一定很动听吧！你不仅发现了槐乡孩子充满诗意的快乐，还把老师刚才讲的话用了起来，真棒呢！”“师：是啊，他们的快乐超越了他们的劳累，瞧，女孩的辫子也在快乐的起舞呢！让我们读出他们的快乐吧！”“师：是啊，每天和槐花香做伴，这是多么诗意的生活啊，他们真快乐！”……这一句句话，对孩子自主感悟的肯定，增强了孩子学习语文的自信心如果说文本是学生精神得意寄托与憩息的殿堂，那么课堂就应该是学生施展才智的乐园。在乐园里，身为教师就一定要用我们的真心让学生笑得更甜，读得更美，让学生的心灵沐浴春风，其乐融融，努力使学生能把读书当成一件好玩的事。

>三、建一个展示自己的平台

孩子的学习有了一定的发现，就希望得到老师的肯定，很多孩子不再满足于老师给的评价语上，他们希望有更好的方式展示自己。如今天在孩子们充分感受了槐乡孩子的快乐之后，我出示的小诗，就给了孩子们展示自己的平台。在他们填好了小诗，并配上音乐唱出来的时候，诗、请、乐巧妙地融为一体，孩子们在好玩中感受着祖国语言文字的魅力。

快乐是什么？快乐是一种愉悦的内心体验，是一种惬意与幸福的感觉。语文课堂应该成为学生快乐生活的组成部分，因为这是对学生生命发展的关照。享受语文，享受课堂，享受学习，理应成为师生共同的信念和矢志不渝的追求。童年应该是快乐的。对儿童来说，快乐本身就是一个有价值的教育目标，它直抵人的幸福。让孩子视学习为快乐，视学习语文为快乐，视快乐为语文的应有之义，由喜欢语文，走向情感的丰富、精神的崇高。

我守望在我的课堂上，我希望看见孩子们清亮的眼神，快乐的脸庞，我期待在我的陪伴下，孩子们能拥有丰富敏锐的语感、缤纷灿烂的笑脸，享受语文学习的快乐。

**银行客服投诉趣事范文 第七篇**

课上，学生四人一组围桌而坐。桌面上摆放着水杯、可乐瓶、圆形纸片、刻度尺、绳子和剪刀。吴教师说：“龙潭湖公园有一个圆形花坛，为了保护花草，准备沿花坛围一圈篱笆，需要多长的篱笆呢？你们能帮忙解决这个问题吗？请用手中的工具，小组合作探索周长的计算方法。”话音一落，学生们就忙开了。他们兴致勃勃的设想着各种方法，全身心投入到问题的探索之中。

过了一会儿，小组代表开始发言。A组抢先说：“我们小组是把圆形纸片立起来放在刻度尺上滚动一圈，就测出了它的长度。”

吴教师肯定了他们积极动手、动脑参与学习，但同时提出：“如果有一个很大的圆形水池，要求它的周长，能用你们小组的方法把水池立起来在刻度尺上滚动一圈吗？”“是啊，行吗？”A组的同学陷入了沉思。

之后，B组代表有几分得意地向大家推荐自我小组的做法：“我们研究了一个好方法，先用绳子在水池周围绕一圈，再量一量绳子的长度，不就是水池的长度了吗？”

“好！好！这的确是个不错的方法。”吴教师称赞道。这话在B组同学的脸上洒下了一片灿烂。

停顿片刻，吴教师拿出了一端系有小球的线绳，在空中旋转了一圈，又旋转了一圈，问：“小球走过的地方构成了一个圆，要想求这个圆的周长，还能用你们的方法吗？”同学们摇摇头，再次陷入沉思。

“我们又发现了一种求圆周长的方法。”一个兴奋的声音从教室里掠过，C组的同学发言了：“将这张圆形的纸对折三次，这样圆形的周长就被平均分成8段，我们测量出每条线断的长度是2厘米，8段是16厘米，也就是圆的周长。”

很有创意，吴教师竖起大拇指，“你们用折纸的方法求出这个圆的周长，很了不起。可是用滚动的方法、绳绕的方法、折纸的方法只能求出某些圆的周长，都有局限性。我们能不能找到一条球圆周长的普遍规律呢？

学生的思维又活跃起来，把对圆周长的探索推向了一个新的高潮。

经过一番思考，学生们提出了这样一个问题：“是什么决定了圆周长的长短？圆的周长到底与什么有关系？”观察、操作、实验，同学们最终发现圆的周长是它的直径的三倍多一些。

规律找到了，同学们沉浸在成功的喜悦之中。

点评：吴教师善于创造绚丽的思维波澜景观，她总是恰到好处地打破学生的思维平衡，使学生原有的认识、经验受到挑战，构成适当的失衡，从而促使学生去探索、去创造，以寻找新的答案。如此循环往复，就使得学生的思维一步步深化，一步步逼近真理，一次比一次飞溅起更高的浪花。

**银行客服投诉趣事范文 第八篇**

服务是柜面工作中举足轻重的一个方面，面对近期不断提高的服务标准，尤其是对“投诉”的零容忍，使得大家都倍感压力。

我目前的岗位是对公柜面，接触的都是比较熟悉的对公客户，所以面对的服务压力相对来说轻一些，但是也正因为都是熟客，所以在接待的过程中有时会忽略我新标准服务的一些要求，所以绝对不能掉以轻心，对待服务的细节方面更是要处处留心，譬如双手服务等细节。其次在业务的操作尤其不能出错，不然将造成难以想象的后果，投诉的发生就不可避免，甚至导致更严重的后果。所以在平时的工作中，必须积极学习业务知识，用严谨的态度对待每一项工作，避免差错的发生；在服务的过程中关注细节，尽可能的为客户着想，为客户排忧解难，得到客户的认可。

**银行客服投诉趣事范文 第九篇**

一名基层银行员工对客户投诉问题的总结分析 对于以银行业为代表的金融服务业来说，客户投诉是每个领导都不容小觑的问题，虽然

各家银行的重心无不会放在如何获得更多的存贷款收入，但是作为银行收入的创造载体--

客户，也是绝对不能够忽视的。在目前我国还未放开存贷款利率自主化的当下，服务成了各

银行赖以生存的核心竞争力，[客户是否满意是衡量服务的唯一标准xxx这句话在银行业中更为

适用。但是，即便这已经是一个重中之重的话题，但客户的投诉却从未少过，作为银行员工

的我们虽然一直在努力改进，但问题却总是层出不穷，令大家猝不及防，弄得领导层也是头

疼无比。

在进行了两年多的mba课程学习之后，我将所学的知识应用到工作中，借助一线岗位这

个能最直接、全面接触各\*客户的优势，对客户的投诉进行了总结、分类，试图发现这些客

户投诉产生的主要原因并能够采取对应的方式方法去解决和防范。 经过大约为期2个月的观察和总结，我认为虽然客户的投诉内容五花八门，但是大多都

集中在以下六个方面:

1、业务出错的投诉。这个是最常见的，银行员工在为客户办理业务时出现错误，耽误了

客户的时间和精力从而产 生投诉。

是大堂经理，客户对于银行基本业务规定及其相应流程并不能够做到完全了解

**银行客服投诉趣事范文 第十篇**

中国农业银行“服务体验提升年”活动方案

>一、服务现状

>（二）自助银行。

>1.我行自助设备存量和增量在四大行中均居首位。

2 2.我行自助设备交易量居首位，交易额居第二位。

>（三）电子银行。

>2.我行手机银行客户总量和增量均居第三位，总量比第二位的建行少4000余万户，交易量居第二位、交易额第三。

>3.我行电子渠道分流率（离柜业务率）居四大行第二位。

>（四）客服中心。

>1.我行客服座席人数居第二位，信用卡客服座席远低于同业。

>2.我行客服热线接通率居四大行末位。

>3.我行客服热线20秒服务水平居四大行第三位、信用卡客服热线20秒服务水平远低于同业。

>二、总体思路

认真贯彻落实全行20\_年工作会议精神，围绕提升零售业务

>（二）提升服务体验。全行“神秘人”检查得分平均提高2分以上，客户满意度调查平均满意度比20\_年提升2分，柜员服务评价满意度达到90%以上。

>（三）压降服务投诉。全行95599服务投诉量较上一年有明显下降。

>（五）培育服务品牌。培育具有农行特色的服务品牌。 四、提升措施

8 理→转介→送客”的全过程，实现客户从进门到出门的链式闭环服务，从而改善客户体验，提升客户满意度。四是推行厅堂服务标准。即普通区应做到“五个一”服务，即一声问候、一个微笑、一次询问、一次引导/辅导、一声道别；贵宾区应做到“七个一”服务，即一声问候、一杯茶水、一张名片、一次交流、一次营销、一次体验、一次送别。

>（二）提升95599客服中心服务能力。

>1.加快客服中心“一体化”建设。完成江苏、广东分行客服业务上收；在客服中心（天津）部署第三代客服系统，完成20家上收分行的电话银行集中，完成第三代“一体化”客服系统推广；完成全行客服一码通接入切换。

>2.推进客服中心系统建设。整合全行客服中心语音话务系统，实现95599客服中心和信用卡客服中心服务号码的统一接入和话务的互联互通。加大客服中心智能化系统建设，推进全行统一外呼系统建设，加强多渠道客服系统建设和整合，加快客服中心综合管理平台建设。

>3.全面提升客服中心服务效率。20\_年95599客服中心接通率力争达到90%，信用卡客服中心接通率较20\_年提高10个百分

9 点以上，客户服务水平及满意度得到明显提升。适当加大客服中心人力资源投入，加大在线、智能渠道的业务分流，积极探索一体化统筹运营，大力推动客服中心内部挖潜增效。

>4.实施客服中心精细化管理。制定客服代表的服务标准，完善客服中心考核机制，激发全员提质增效。优化客服联动处理流程，顺畅全行上下联动机制。持续优化知识库，全面提升知识库管理水平和使用效率。加强服务品质管理，提升对外服务质量。加强对客服中心运营现场监控，完善现场运营与应急调度监控系统功能。

>5.加强客服中心队伍建设。继续优化客服中心内部组织架构；积极争取客服代表招聘指标，探索建立客服中心灵活招聘机制；组织开展客服代表转直签工作，落实相关政策，确保95559客服中心和信用卡客服中心队伍稳定，人员总量实现稳步提升。

>6.坚持客户投诉分析通报。加强与业务部门的沟通，与相关部门和分行共同做好客户投诉的联动处理。根据人民银行客户投诉分类标准细化客户投诉分类，加强投诉数据和典型服务投诉案例的收集和分析，为相关部门和分行压降投诉提供支持，并在投诉分析基础上为相关部门改进产品、提升服务提出合理化建议。

>（三）加强服务监督与考核。

10 必须全面启用“柜外清”或SIMS柜员服务评价功能，并实现一级分行范围内数据集中提取、统一上传总行；总行从下半年开始将柜面服务“评价率”和“满意度”两项指标，纳入对一级分行服务考核评价。

>4.每季度召开服务通报会。总行将于每季度初召开服务与投诉情况通报会，对上季度各分行服务考核评价排名、重大客户投诉与负面舆情事件、95599投诉热点和正反面服务典型案例进行全面通报。

>5.加强服务投诉管理。总行将制定下发《中国农业银行个人客户服务与投诉管理办法》和《重大客户投诉快速处理工作机制》，各级行要按照办法和机制，妥善做好客户异议、投诉与纠纷的处理，并按照《关于进一步做好特殊客户群体服务工作的通知》要求，做好老弱病残等特殊客户群体的服务，避免因客户投诉处理不到位、特殊客户群体服务不到位、媒体解释答复不到位，引发重大投诉或负面舆情。

>（四）打造服务标杆和典型。

>五、主题活动

>（一）20\_年开展“服务新坐标”主题活动。 1.服务新坐标〃启。

>2.服务新坐标〃创。

>3.服务新坐标〃感。

⑤“我的服务故事”演讲比赛：9月，以微信微视频方式开展初赛；10月，一级分行组织现场决赛；12月，总行“春天行动”启动会，举行总决赛。

>（二）20\_年开展“服务新动力”主题活动。 1.服务新动力〃思。

>2.服务新动力〃行。

客户眼中的农行服务：5-8月，开展线上征集客户对农行服务的评价，以客户视角审视农行服务，以客户的亲身体验和感受，传播宣传农行的“好服务”。

>3.服务新动力〃耀。

⑤明星大堂经理评选：9月，结合中银协明星大堂经理评选由一级分行选拔推荐150名优秀大堂经理；10月，总行组织现场评选30名“魅力之星”、“财富之星”、“微笑之星”等最美大堂经理。

14 2.服务管理人员配备（10分）；

>（二）服务监督检查（70分）。

>4.总行客户满意度调查及“神秘人”检查（20分）；

>服务投诉压降（20分）； 6.柜员服务满意度评价（20分）；

具体计分方法和标准，见《中国农业银行“服务体验提升年”评价方案》（附件2）。

>七、活动要求

>（一）高度重视，加强活动组织领导。

抓服务、树品牌，不仅直接关系到客户满意度的提升，更是业务转型发展的基础，是今明两年的工作重点。在全行范围内开展“服务体验提升年”活动，是深入推进“全面提升零售业务价值创造力工程”的重要举措。各级行必须高度重视，加强活动的组织保障，成立由行长或主管行长任组长、相关部门负责人为成员的活动领导小组，认真落实活动要求，确保实现活动目标。

>（二）精心部署，确保措施落实到位。

各级行要根据本方案内容，细化制定本行实施方案和工作任务

15 分解表，明确工作任务、责任单位和完成时限。建立督办制度，定期对任务目标完成情况开展监测和考核评价。建立健全工作推进会和例会制度，每季度由领导小组组长召开推进会议，落实阶段工作目标；每月召开工作例会，对重点项目和任务落实情况进行督办，确保“服务体验提升年”活动的各项措施落到实处，目标如期实现。 （三）加大宣传，积极营造活动氛围。

>（四）及时督导，确保活动取得成效。

为确保活动有序开展，总行将随时对各行“服务体验提升年”活动开展情况进行督导检查，检验各行活动效果，每季度通报各行活动开展情况。一级分行要在每月服务工作简报和季度服务工作总结中专门报送活动开展情况。各级行要加强信息交流，及时向上级行反馈活动开展情况及问题，以便于全行推广借鉴成功经验，及时解决存在的问题。每年各行要认真总结活动开展情况以及取得的成效、存在的问题，活动总结报告要在次年1月10日前上报总行。

附件：1.中国农业银行“服务体验提升年”活动任务分解表 2.中国农业银行“服务体验提升年”活动评价方案

**银行客服投诉趣事范文 第十一篇**

银行服务体验报告

时光如梭，转眼间我已经在支行工作了一年多了，在这一年多的时间里体会很多。作为一名银行柜台工作人员，我能清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。所以，我们要牢固树立用心服务方能赢得客户的意识。

根据省行团委青年服务体验要求，我作为一名青年员工积极响应号召。通过去同业其他银行办理业务体验服务质量，对我行与他行的服务进行了比较，就各方面的差异进行了整理。

我去了中行漯河某支行，一进入大厅，我发现大厅的环境十分的整洁，明亮，布局也非常的合理给人一种非常舒服的感觉，有两名大堂经理同时在大厅为客户服务。这时大堂经理就热情地迎上来询问我要办理什么业务，有什么需要帮助的。我说我需要换一下零钱。于是大堂经理在询问了我要兑换的金额和需要什么样的面额后，主动去柜台询问。当得到答复后，就对我说可以兑换，并表示不用叫号排队就可以直接去柜台办理。于是我就十分方便的兑换了零钱。办完业务后，大堂经理问我还有什么需要帮助的，我说，还想看一下理财产品，他立刻从大门旁边的宣传架上拿出理财宣传册让我了解一下，并在旁边进行讲解。我发现理财宣传册上，上面列举了理财产品的名称，产品类型，收益率，产品期限和募集期，并且每款理财产品都有一些简单易懂的资料，包括产品明细，投向，风险等。对于一些我不明白的地方，大堂经理都会仔细的进行讲解，在讲解期间还给我介绍了其他的业务。听完介绍准备离开时，大堂经理送我到门口，说，欢迎再次光临并微笑送别。

**银行客服投诉趣事范文 第十二篇**

一、中国建设银行

1、中国建设银行简介

中国建设银行（ChinaConstructionBank）成立于1954年10月1日（当时行名为中国人民建设银行，3月26日更名为中国建设银行）。是国有五大商业银行之一，在中国五大银行中排名第四。

中国建设银行股份有限公司是一家在中国市场处于领先地位的股份制商业银行，为客户提供全面的商业银行产品与服务。主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务，多种产品和服务（如基本建设贷款、住房按揭贷款和银行卡业务等）在中国银行业居于市场领先地位。

2、公司规模

建设银行已在海外设有香港、法兰克福、新加坡、东京、首尔、纽约、约翰内斯堡分行和四个代表处。建设银行已与世界上600家银行建立了代理行关系，其业务往来遍及五大洲的近80个国家。

3、成功关键

必须强化银行管理和公司治理结构，使银行内部改革措施得到切实有效落实；必须坚持和深化信贷体制改革，包括贷款担保、资产组合管理和坏帐解决方案，尽快达到国际通行标准，提高尽早发现资产质量问题并提出解决方案的能力；坚持和促进人事与激励机制改革，调动全体员工的积极性，确保员工的高素质。在盈利能力各项指标中，进5年来，呈现出平稳增长趋势，没有太大的波动。主要得益于：一是积极开展服务与产品创新，手续费及佣金净收入保持持续快速增长；二是加强风险管理，资产质量持续改善；三是适度加大信贷投放力度。

二、报表分析

1、资产负债表分析

（1）总资产变化分析：建设银行201x年12月31日资产总额达1，536，321，000万元，比上年增加139，038，200万元，增幅为9、05%。其中，客户贷款和垫款总额较上年增加8，493、55万元，增幅17、62%，主要投向基础设施贷款、中小企业贷款、涉农贷款以及个人住房贷款；

（2）固定资产净额分析：固定资产净额为13，567，800万元，较上年度增长2，173，200万元，这反映了随着业务发展中国建设银行规模有所扩张，固定资产投资结构继续改善。

（3）现金及存放中央银行款项分析：现金及存放中央银行款项较上年增加3，893、81万元，增幅为26、69%，主要是由于法定存款准备金率连续上调及客户存款增长影响而增加；

（4）存放同业款项及拆出资金分析：存放同业款项及拆出资金较上年增加189、00万元，主要是拆出资金大幅增加；

（5）投资分析：投资较上年增加3，261、98万元，主要是继续增持政府、中央银行、政策性银行发行的债券。

（6）债务规模变化分析：建设银行债务总体规模上升到1，428，888，100万元，较上年增加了9、72%，其中主营业务即客户存款占比最大，增幅最大。这表明建设银行的资金供给充足，资金流动性较强。

（7）股东权益变化分析：建设银行201x年12月31日的股东权益为107，432，9003万元，较去年增加12，472，000万元，即股东权益在增加，说明建设银行总体经营业绩不菲。

2、利润表分析

结合201x年度中国建行银行财务报告和相关资料可知：利润变化较上年增长11、28%。利润总额和净利润同比实现快速增长主要得益于以下因素：一是净利息收益率稳步回升，生息资产规模适度增长，推动利息净收入较上年增加3，634，200万元，增幅10、29%;二是积极开展服务与产品创新，手续费及佣金净收入保持良好增长态势，较上年增加1，077，600万元，增幅11、52%;三是随着外币债券市场价格平稳回升，债券投资减值净回拨2、18万元，相应减值支出较上年减少13、25万元。

3、现金流量表分析

（1）经营活动产生的现金流量

经营活动产生的现金流量净额为4，592，900万元，较上年同期增加32，288，400万元。其中，现金流入为201，598，700万元，较上年同期减少15，708，600万元，主要是由于客户存款和同业及其他金融机构存放款项降低；现金流出为197，005，800万元，较上年同期增加125，033，700万元，主要是由于客户贷款和垫款及买入返售金融资产增长。

（2）投资活动所用的现金流量

投资活动所用的现金流量净额为-27，818，200万元，较上年同期减少12，232，700万元。其中，现金流入73，247，200万元，较上年同期增加12，267，700万元，主要是收回投资收到的现金增加；现金流出101，065，400万元，较上年同期增加24，500，400万元，主要投资支付的现金增加。

（3）筹资活动产生的现金流量

筹资活动产生的现金流量净额为-7，254，100万元，较上年同期减少5，175，400万元，主要是201x年在全国银行间债券市场发行次级债券所致。

三、财务效率分析

1、偿债能力分析

201x年中国建设银行4个主要的反应长期偿债能力和资本结构的财务比率：股东权益比率、核心资本充足率、资本充足率、总权益对资产总额比率，分别与上一年的财务比率进行纵向比较，结果显示，所有财务比率均有所提高，即均可表明企业的长期偿债能力和资本结构较去年有一定提高，先对以下有代表性财务比率进行详细分析：

（1）对核心资本充足率和资本充足率的分析：201x年，中国建设银行核心资本充足率11、75%，资本充足率为13、34%，分别较上年提高1、09个百分点和0、98个百分点，大幅超过法定监管要求的8%，而资本充足率管理是本集团资本管理的核心，这反应了反映了本集团稳健经营，也表明建设银行抵御风险的能力进一步增强。

（2）对股东权益比率的分析：201x年中国建设银行股东权益比率6、4837%，较上年提高0、6747个百分点，此指标侧面反应出企业的财务风险减小，偿还长期负债的能力增强，在增加股东权益比例的同时，财务杠杆也有所减小。

2、营运能力分析

从数据上来看，三个主要的资产质量指标：不良贷款率、拨备覆盖率、减值准备对贷款总额比率都较上一年有所变化。其中，不良贷款率和减值准备对贷款总额比率与资产质量成反向关系，拨备覆盖率与资产质量成正向关系，三个指标的变化都表明企业的资产质量提高，即企业的运营能力进一步提高。具体分析如下：

（1）对不良贷款率的分析：中国建设银行的不良贷款率为1、14%，较上年减少0、364个百分点，而不良贷款表明银行的低流动性，这说明银行的不良贷款占总贷款比重下降，即企业的资金流动性增强，货币周转率有所提高，企业的营运能力有所提高；

（2）对拨备覆盖率的分析：中国建设银行的拨备覆盖率为221、14%，较上年增加45、37个百分点，可见不良贷款大幅降低，表明货币周转率有所提高，

3、盈利能力分析

（1）对平均资产回报率和加权平均净资产收益率的分析：201x年，中国建设银行平均资产回报率1、32%，加权平均净资产收益率为22、61%，分别较上年提高0、08个百分点和1、74个百分点，可见建设银行在201x年间利用资产获取利润的能力明显增强。

（2）对净利息收益率的分析：企业的201x年的净利息收益率为2、49%，较上年提高0、08个百分点，呈现企稳回升态势，生息资产规模适度增长，推动利息净收入较上年增加，银行的传统业务收入依靠的主要是存贷差，净利息收益率的提高说明企业的主营业务收入获利能力增强，即企业的业务能力增强。

4、成长能力分析

上市商业银行的平均股利分配率为22、35%，平均利润留存率为77、65%，表明企业的利润留存还是相对较高。其中深发展201x年不分配利润，主要是为了对中国平安的定向增发及兼并收购而没有股利分配。其中预计可持续曾站率最高的深发展，因为其股利分配率为0，作为特例，不具可比性。其次是招商银行，为32、13%，再次是浦发银行。一般利润留存率较高的银行都具有较高的可持续增长率。

建设银行计算的201x年可持续增长率为13、18%，低于其201x年的权益净利率，同时也低于同业的平均增长速度。说明中信银行的发展潜力低于同业平均水平。如果中信银行要获得超额增长率，那么必须作出相应的改变。

前述分析己经表明，建设银行的权益乘数有提高的空间，通过提高权益乘数，并增加总资产周转次数，都可以获得超额增长。但同时要避免无效增长的陷阱。

四、杜邦综合分析

1、横向比较：

（1）与中小型股份制银行进行比较（201x年）：一方面，建设银行销售净利润明显更高，而且显示出来在经济不景气的时期有逆周期而上的趋势，这也跟国有银行谨慎选择客户，且有充足资金创新中间业务、对外扩张、多元化发展有密切关系；另一方面，建设银行有较低的权益乘数，表明商业银行银行资本杠杆不高，并没有较高的风险，即建设银行适度的权益资本也体现着稳健的发展政策。

（2）与商业银行――工行进行比较（201x年）：建设银行的ROE、总资产周转率比工行高，权益乘数相等，但销售净利率比工行偏低。这说明，建设银行在成本管理方面还有待改善，若净销售利润得到进一步提高，建设银行的ROE会更高。

2、纵向比较：

与201x、201x年的数据相比，建设银行的ROE明显提高，而权益乘数略有下降，ROE明显提高表明建设银行的盈利水平进一步提升；而权益乘数略有下降表明建设银行降低权益乘数，资本杠杆减小，减小财务风险，体现了其稳健的发展政策。

通过以上的杜邦分析可知，建设银行与同业相比，具有更高的销售净利润和有较低的权益乘数，这表明了建行稳健的发展政策；但其建设银行在成本管理方面还有待改善，若净销售利润得到进一步提高，建设银行的ROE会更高。

五、总论

201x年下半年，全球经济复杂性和不确定性仍将对中国经济发展产生重要影响，中国面临的外部发展环境不容乐观。总体看，我国经济保持回升向好的态势，消费、投资、出口拉动经济增长的协调性增强，经济正朝着宏观调控预期方向发展，但管理通胀预期、保持经济平稳较快发展、调整经济结构和转变经济发展方式的任务依然艰巨。

当前形势对中国建设银行的经营将是机遇与挑战并存，中国建设银行需将统筹兼顾当前经营和长远发展，不断夯实基础建设，强化风险管理与内部控制，合理把控贷款增速，大力推进产品与服务创新，积极落实各项业务发展举措，争取以优异的成绩回报股东和社会。

**银行客服投诉趣事范文 第十三篇**

无论什么岗位都有它自己的辛酸，大堂经理也是如此。下面我简单说一下我做大堂经理这么久以来的心得体会。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

在以后的工作中，我将更加努力的做好自己的本职工作，为我行更辉煌的发展贡献自己的力量。

>银行员工个人工作感悟心得10

今年我在高雄支行担任大堂经理一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向;在客户遇到困难时，我们施予援手;当客户不解时，我们耐心解释;我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们高雄支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力;为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“\_\_客户请到\_号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力;我行在这里已经有多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没兴趣，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“建设银行有什么产品吸引他们呢?”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的产品吗?”他们送给我一份太平洋保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分离出的，我行和太平洋保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如平安、新华等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了太平保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了;把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

**银行客服投诉趣事范文 第十四篇**

姓名：xxx

性别：xxx

出生年月：xxx

学历：xxx

专业：xxx

工作经验：xxxx

民族：汉

毕业学校：xxx

住址：xxx

电子信箱：xxxxx

>自我简介：

1、xxx年金融行业的工作经验，xxx年的银行后台工作经验，掌握了银行信贷、信用卡等业务的操作流程，尤其在传统银行柜面业务操作、信用卡风险分析控制等非常熟悉。

2、对信用卡的账务处理较了解，对其风险防范意识强烈，逻辑分析能力较强。

3、在催收工作中，培养了我非常敏锐的风险判断能力，能很快根据各方面的资料对风险案件进行分析，发现欺诈疑点，判断案件属性。

4、一线的工作经历也让我能较熟练的与客户沟通，了解客户心理，在处理客户投诉建议方面也有相应经验。

5、本人开朗乐观、积极向上，执行力强，认真谨慎，责任感、纪律性强，有较好的团队合作意识，沟通组织协调能力。

>求职意向：

目标职位：金融类（银行·基金·证券·期货·投资·典当）|行政·后勤类|贸易

目标行业：银行|基金·证券·期货·投资|教育·培训·科研·院校

期望薪资：面议

期望地区：xxx

到岗时间：1周内

>工作经历：

20xx年x月x日xxx银行柜员专员

职责和业绩：

1、银行卡相关业务的咨询。为客户解答置业贷款、汽车消费贷款、存单等贷款业务及其他银行卡业务的咨询。

2、受理客户投诉，并提出相应的解决方案，有效降低投诉对公司负面影响。

3、受理客户投资理财业务：为客户解答投资理财等方面的咨询，包括股票、基金等与银行相关的证券业务；同时也通过了解客户的需求，提供相应的理财建议及推介合适的银行理财产品。

4、在职期间，平均日接听有效电话量xxx通。值机比保持在96%左右。

20xx年x月x日— 20xx年x月x日营运中心客户助理

>职责和业绩：

1、负责信用卡延滞款项xxx阶段的催收，负责客户资料及账务维护。

主要通过外拨电话、发送邮件和短信方式与信用卡延滞账款客户取得有效沟通，在为客户维护正常账务状态的同时，完成延滞账款的回收，保证银行呆账率指标得到有效控制。判断案件属性，发现潜在风险问题，及时上报并通过各种方式控制风险。

2、在职期间，平均每月回收绩效指标在104%。

3、接受客户的金融业务咨询，负责客户各项疑问的解答，并且为公司树立良好的服务形象。

4、接受公司安排的各项业务培训，及时学习公司各项业务，提高个人业务技能。

5、处理客户来电建议及投诉事宜。

**银行客服投诉趣事范文 第十五篇**

>一、回顾再现，以旧引新

1.课前师生进行“说话接龙”游戏。教师说出一个物体名称，要求学生说出长度（或厚度）要短（或薄）的物品，引出“测量”概念。

2.师生回顾已经认识的长度单位（米、厘米），学生说出所知的其他长度单位（毫米、千米）。

>二、参与活动，学习新知

第一部分：认识毫米

1.认识毫米

师：估一估这个回形针有多长？（学生估数）把你估的数记在心里，怎样才能知道我们估得对不对？用厘米做单位实际测量。

（巡视时进行测量方法指导：要用直尺的0刻度线对准测量物体的一端，然后对齐直尺读出另一端的刻度是多少。）

师：在小组内交流一下你遇到的问题和自己的想法。

（集体交流，测量结果是在2～3厘米之间。）

师：曲别针比2厘米长一些，比3厘米短一些，也就是说不能用整厘米来表示，怎么办呢？这就产生了一个比厘米小的长度单位。（课件演示：厘米尺）这是一把厘米尺，为了便于大家看清楚，把这一段直尺放大了。你能找到1厘米吗？

生1：0到1之间就1厘米。

师：还有吗？

生2：4到5之间也是1厘米。

生3：2到3之间也是1厘米。

师：观察刻度线0～1之间，你看到了什么？

生4：有短的竖线。

生5：还有长一点的竖线。

生6：有格子。

师：格子的大小怎样？

生（齐）：差不多一样吧，一样大，一样宽。

师：一格一格地指一指。这些刻度线把1厘米的长度平均分成了这样的小格，数一数，有多少个小格？

生（指着课件一起数）：10个小格。

师：其中这一小格的长度就是1毫米。（课件演示：认识1毫米）

（师与生问答：两小格是多长？5小格呢？7毫米有几小格？10毫米是哪到哪？18毫米呢？）

2.认识毫米和厘米的关系

师：拿出自己的直尺，找到1厘米，用铅笔尖指着数一数，看1厘米里有几个1毫米？

生1：都是10小格，就是10毫米。

生2：我知道了6—7之间也是10毫米。

生3：1厘米中有10个小格。

生4：20个小格就是2厘米。

生5：50毫米就是5厘米。

师：从大家汇报的结果来看，无论哪一段1厘米里都有10个1毫米，说一说你知道了什么？

生1：10毫米就是1厘米。

生2：1厘米是1毫米的10倍。（师板书：1厘米=10毫米）

3.感知毫米

教师先后让学生用手势比划1毫米，用1毫米的视线范围观察四周，找1毫米的物体。

师（出示1毫米实物标本）：在同学们的眼里，有这么多物体和1毫米接近，说明同学们都有一双善于观察、善于发现的眼睛。现在，你想对1毫米说些什么？

生1：1毫米呀1毫米，你怎么这么小！

生2：你可太难比划啦。

生3：你可真小呀！

生4：你就像一条小缝。

师：测量生活中哪些物品一般用“毫米”作单位？

生1：大米。

生2：缝衣针。

师：同学们都选择了一些相对较小的物体，某一地区降水量的大小就是用“毫米”作单位表示的。其实用“毫米”作单位不仅仅要考虑物体本身的长短、粗细等，还与测量的要求有关。

3.测量实践（略）。

第二部分：认识分米

1.认识分米

师：同桌合作，用直尺来测量课桌到底有多长？

（提出合作要求：一个同学用直尺量，另一个同学帮助数。巡视时进行测量方法指导。）

师：说一说你们是怎样测量的？

生：……

师（小结）：可以用15厘米为一段去测量，可以用18厘米为一段去测量，还可以用10厘米为一段去测量。看来，测量课桌的长度，需要一个比厘米大，又比米小的长度单位。为了便于推算，规定10厘米长的线段为新的长度单位分米。（板书：1分米=10厘米）

2.认识分米和厘米的关系

师：画出1分米长的线段，说一说你的画法。

生：……

3.感知分米

用手势比划1分米

师：用手势比划出1分米，放到直尺上量一量是1分米吗？（引导利用直尺上去比划；反复比划1分米，逐步递增1分米的表象）

找生活中1分米的物体（略）

4.认识分米和米的关系

师：拿出软尺，估计有多长？大概几分米？数一数有几分米？你知道了什么？

生：……

>三、梳理知识，解决问题

1.完善板书，进行总结

2.基础性练习填上合适的长度单位（完成课本练习题）

3.拓展性练习：这是四个同学测量纸箱的长度后交流的情况，说说你的想法。

4.实践性练习：选一样教室里的物品，先估一估再测量，并把测量方法和结果找人交流。

>四、课外延伸，联系生活

推荐课后任务单（丁丁的数学日记、实物标本、选择实物进行测量、多少张纸的厚度大约是1毫米？）

>五、评课

长度与面积、重量、体积等一样，是用于刻划物体属性的基本尺度之一。小学阶段测量往往是和长度联系在一起的。认识毫米、分米是在学生认识厘米和米的基础上的深入学习。学生在学习厘米和米的时候，已经体会到了统一长度单位的必要性，所以本节课学生体验性学习的目标在于揭示“毫米、分米”知识发生的过程，即厘米和米在“精细”刻划物体的长度时的不足。设计者通过“说话接龙”的游戏方式，让学生进行了深刻的体验性学习，其目的就在于让学生体会到毫米、分米知识发生的必要性，同时巧妙地引发学生的认知冲突，可谓匠心独运。

接着，设计者“深入”地通过学生的估测、实测等方法的运用，让学生充分感受“长一些”、“短一些”，自然而贴切地引出“毫米”的知识，并及时地结合刻度尺，让学生比划、数小格、寻找生活中的1毫米等途径，引导和帮助学生揭示出厘米和毫米的关系。同时，设计者又“浅出”地通过测量课桌的长度来引出“分米”的学习，在学生经历认识毫米的活动基础上，增加了让学生画一画的环节，进一步发展学生的数学思维能力，在数学与生活之间建立了必然的有机联系。这样的处理，不论从教学时间的安排，还是教学活动地设计，学生的体验是充分的，知识的产生是自然的，教学的实效是明显的。

从整体的教学设计中我们深感设计者对“合作探究学习”得心应手的运用。首先合作的问题是有价值的，主题与任务是明确的；其次，活动的开展在过程性评价与反思中既有预设的，也有生成的，既是关注过程的，也是关注结果的；第三，活动的开展不是放任的，教师在巡视中注重对学生测量的方法、思维的关键点的及时掌控、引导和启发。

最后，教学设计中充分注重课程资源的开发与利用，精心设计反思性练习，关注学生数学交流能力的培养，在学生完成课本练习的基础上，设计了拓展性练习和实践性练习题目，及时地将实现数学对生活的反哺，将学生的知识和生活经验结合起来，构建了有效的练习情境，不仅回答了为什么、是什么的问题，还回答了怎么办的问题。学生不仅学到了解释性的知识，更重要的是学到了探究性的知识。

**银行客服投诉趣事范文 第十六篇**

银行业有关客户投诉的整改报告某某部： 根据《关于对 支行及营业部客户投诉事件进行处罚的通报》文件下发，我支行立即组织全体人员认真学习，深刻领会对照自己日常中的本职工作来作重分析和剖析：营业环境、服务设施、员工仪表仪容、文明用语、业务技能、服务质效等各个方面进行了一系列的自查自纠。现将情况报告如下：

一、就文件内容进行集中学习讨论，研究投诉事件发生的原因及带给我们的教训A:就中两起服务投诉事件来看第一起是由于服务态度较差服务意识淡薄随意的拒绝客户的要求，导致客户的不满加上过程中”你可以投诉我”等过激言语进一步激化了与客户间的矛盾造成客户投诉第二起是由于人员业务流程不熟练操作不规范导致业务差错使得客户愤然投诉。我们 支行应本着“有则改正无则加勉”及对自己负责的原则自查自检不断提高服务质量熟练业务技能，为客户提供优质服务。

B：在服务过程中，我们不能仅仅追求办理业务的速度，也不能怕麻烦，不管客户有什么样的要求，都应该本着“客户就是上帝”的原则，尽可能满足客户的要求。

C：银行是个发展迅速的行业，银行知识可以用日新月异来形容，作为一线员工，我们只有不断巩固旧的业务操作，吸收新的知识，努力提升自己的服务技能，创造整洁舒适的营业环境，才能适应客户要求。

**银行客服投诉趣事范文 第十七篇**

银行业有关客户投诉的整改报告某某部：根据《关于对支行及营业部客户投诉事件进行处罚的通报》文件下发，我支行立即组织全体人员认真学习，深刻领会对照自己日常中的本职工作来作重分析和剖析：营业环境、服务设施、员工仪表仪容、文明用语、业务技能、服务质效等各个方面进行了一系列的自查自纠。现将情况报告如下：一、就文件内容进行集中学习讨论，研究投诉事件发生的原因及带给我们的教训A:就中两起服务投诉事件来看第一起是由于服务态度较差服务意识淡薄随意的拒绝客户的要求，导致客户的不满加上过程中”你可以投诉我”等过激言语进一步激化了与客户间的矛盾造成客户投诉第二起是由于人员业务流程不熟练操作不规范导致业务差错使得客户愤然投诉。我们支行应本着“有则改正无则加勉”及对自己负责的原则自查自检不断提高服务质量熟练业务技能，为客户提供优质服务。B：在服务过程中，我们不能仅仅追求办理业务的速度，也不能怕麻烦，不管客户有什么样的要求，都应该本着“客户就是上帝”的原则，尽可能满足客户的要求。C：银行是个发展迅速的行业，银行知识可以用日新月异来形容，作为一线员工，我们只有不断巩固旧的业务操作，吸收新的知识，努力提升自己的服务技能，创造整洁舒适的营业环境，才能适应客户要求。二、自查自检内容及其他现象分析自身存在的问题，进一步重视服务质量，提出整改解决方案及措施（1）完善客户服务的各项细化制度，严格执行赏罚制度，积极推行；二是不定期对员工自学情况进行抽查，避“微笑服务，真诚待人”免形式主义，真正做到全心全意为客户服务。（2要求每个员工都自觉按照我行优质文明服务手册，加强自身修，脚养，强化服务意识，严格施行服务礼仪，规范使用“文明十字”踏实地的去做好服务。（3）针对“服务技能”，由于支行的老员工和年轻员工各占一半，对于服务技能的看法也各有不同，各有优势，也意味着需要多交流多沟通，所谓“扬长避短”，没有十全十美的人，只有看不到自缺点的人，就这点，开发区支行实行的措施：一是要求每个员工按时参加总部举办的各种学习课程及讲座，做好学习笔记，并及时上交学习心得；二是不论是临柜柜员、客户经理，

**银行客服投诉趣事范文 第十八篇**

商业银行操作风险报告

商业银行操作风险的产生始于商业银行的诞生。但商业银行对操作风险的认识和管理却与其年龄极不相称。巴塞尔委员会在新资本协议中将操作风险定义为：由不完善或有问题的内部程序、人员及系统或外部事件所造成损失的风险，包括法律风险，但不包括策略风险和声誉风险。它和信用风险、市场风险并称为商业银行面临的三大主要风险。我国目前采用的也是这一定义。

1、操作风险不容忽视

近年来，国内银行业不断有大案曝光，均给商业银行造成了严重的损失。根据有关统计数据显示，相比国际活跃银行操作风险主要集中在外部欺诈方面，我国操作风险高发的是人员风险。违规操作、内外勾结导致的操作风险在国内更多。国内操作风险的另一个“多发地带”是IT系统，由于银行对信息技术的依存度已相当高，一旦IT系统出现问题，商业银行可能面临业务瘫痪的局面，国内很多银行在过去的几年中都曾出现过业务系统故障，在影响业务运行的同时，也损害了银行声誉。我们不得不承认，操作风险已成为直接威胁商业银行生存与发展的重大风险。

2、商业银行操作风险管理的现状

对操作风险来说，尽管这一概念的提出已有很长的历史，但把操作风险作为银行三大风险之一进行风险管控的时

**银行客服投诉趣事范文 第十九篇**

>【培训对象】

药店经理、药店店长、服务人员、销售代表、市场部及相关工作人员

>【课程背景】

一个品牌的成长壮大或许需要几年甚至几十年的辛勤努力，但是一个品牌的倒塌也许仅在一瞬间，可能仅仅因为一个小环节、一次危机没有处理好。

近年来，企业品牌危机频频爆发，令人扼腕叹惜!三鹿的“奶粉事件”、锅王胡师傅“无烟锅虚假宣传事件”、LG的空调“翻新事件”、西门子“贿赂丑闻”、肯德基的“苏丹红一号”事件、宝洁的“SK-II事件”、雀巢的“碘超标事件”、“欧典事件”等等……

当今客户极之情绪化，故意挑剔我们的产品，指责我们的服务，近乎无理取闹!他们的“不满意”比什么都重要，却总是在我们的意料之外!当客户的投诉排山倒海塴然而至，我们就难免惊慌失措，狼狈不堪!如何从容不迫应对处理客户的投诉，将危机巧妙转化，化险为夷、化敌为友，是优秀客户服务、销售人员必备素质。客户服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手;拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户需求先见能力而征服客户、傲视群雄;打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点;而客户的不满、抱怨、投诉是企业与客户接触的核心环节，更是企业能否通过客户服务水平提升走向辉煌的分水岭;塑造五星级客户服务体系，提升员工客户服务技巧是提升企业整体服务水平的关键。

>【课程收益】

研讨客户会投诉的原因

客户投诉的几种类型

处理投诉的方法与策略

讨论顾客服务中的投诉处理，以及服务危机对策

了解消费者保护法的相关规定，走进投诉现场，进行角色扮演

只有超越客户期望的客户服务才能造就客户忠诚。

帮助学员更好的了解和理解客户。

了解客户服务技巧和原则

善于从过失中尽快恢复并总结教训。提高应变处理投诉问题的能力，并借机把潜在的客户

抱怨转成公司致胜的机会

>【课程大纲】

一、培养积极主动的服务意识

破冰行动：认识你、我、他

讨论：现代竞争领域分析

分享：什么是服务意识?

练习：优质的客户服务表现

测试：服务水平的衡量指标，查查你现在的服务水平

小组研讨：客户为何不满?

二、构建一流的客户服务体系

1)分享：构建一流的客户服务体系--完善的的客户服务体系是整体服务潜力发挥的可靠保障

2)练习：小组拼词汇

3)案例分析：客户服务体系的框架与案例

4)小组研讨：著名企业的客户服务体系案例研讨

5)分享：优化服务流程

不同意义下的服务流程含义

服务流程优化的主要途径和要点

6)案例分析：海尔服务模式

7)分享：提升服务标准

8)讨论：服务标准由谁决定

我的行为如何影响服务标准

9)分享：服务标准提升的方向

服务标准提升与完善的机制保障

10)分享：控制服务质量

影响服务质量控制的四个环节

服务质量评估的基本方法

看看我的行为是如何影响服务质量的

11)现场演练：问题导向

三、客户满意度与忠诚度管理

1)分享：影响客户满意度的三个原因：

产品/服务与客户需求之间匹配的程度(match);

产品/服务本身的质量(quality);

价格(price)。

2)讨论：客户满意度提升与客户服务的密切关系。

3)分享：客户挽留策略。

建立客户忠诚度的核心纽带。

忠诚客户到客户忠诚。

确定客户忠诚的评价标准。

4)案例参考：雪津客户满意度报告

5)练习：品牌忠诚度与关系忠诚度测量。

6)分享：客户忠诚分类与价值差异分析。

保持培育客户忠诚度的管理。

客户流失的预警信息分析。

7)案例研讨：联想客户满意度分析

四、了解并超越客户的期望才有可能造就客户忠诚

1)案例研讨：ALLNE店的客户期望分析

2)分享：

学会打破客户交往的平衡，不断超出客户的期望值;

只有超越客户期望的服务才造就忠诚的客户;

3)讨论：如何了解客户的期望值

4)案例分析：肯德基的客户期望值管理

五、客户服务人员的能力提升

1)游戏：客户到底要买什么

2)角色演练：6个服务情景演练

3)分享：服务代表的\'能力

A-- Authority Action

E-- Education

H-- Humor

L-- Listen

N-- Needs

P-- Passion

S-- Service Smart Smile & Speech

4)分享：

客户服务代表的素质---3H1F

Head Heart Hand Foot

六、电话沟通的技巧

1)讨论：电话沟通前的准备工作

电话沟通的一般流程

2)分享：接电话的技巧

3)案例分析：

呼叫中心的电话接待

拨打电话的技巧

优质电话服务

接待客户的技巧

客户服务的3A技巧：态度-Attitude(礼仪)、方法-Approach(语言)、表现-Appearance(外观)

4)分享：语言表达技巧

5)研讨练习：

客户服务过程中常见场合下的应答

选择积极的用词与方式

善用“我”代替“你”

6)分享：

倾听的技巧

抱着热情与负责的态度来倾听

倾听时要避免的干扰

做一个主动的倾听者

7)案例：冰淇淋与汽车启动的故障

8)分享：推荐的技巧

9)游戏：难缠的客户

七、认识和应对客户流失问题

分享：衡量标准在客户手中

练习：运用

系统观察、积极聆听、神秘购物、焦点小组以及反馈卡等方法来检测客户满意、期望

体会：把客户从“冷漠区”引向“忠诚客户圈”价值;

八、企业服务品牌

1)分享：优质的客户服务是最好的企业品牌

2)讨论：客户服务对于一个企业有什么意义?

3)分享：

只有出色的客户服务才会使你具有超强的竞争力

牢固树立服务品牌。

创造企业品牌

4)案例分析：DELL

5)分享：

服务品牌是防止客户流失的最佳屏障

客户叛离是一种严重的传染病

客户叛离的最佳疗法--“以客户为中心”

老客户=更少的费用

老客户=丰厚的利润

行动计划

**银行客服投诉趣事范文 第二十篇**

篇1：幼儿园个案分析

班级：小二班

幼儿姓名：xxx

性别：女

年龄：4岁

教师：初梓然

一、案例背景

经过观察该幼儿饮食习惯不好，吃饭时有一些不好的习惯存在。总是推迟吃饭时间，每次吃饭都比别的小朋友晚。吃饭前总会有各种事情。不是要去上厕所就是还有东西要玩，不能做到按时吃饭。

二、案例分析

1．该幼儿在家时家长异常疼爱，幼儿每次吃饭都要家长哄着才会吃。入学前幼儿每次吃饭家长都要给其一些玩具玩或哄好久才会吃，这就养成了幼儿吃饭前的一些不良习惯。

三、应对措施

第一阶段：（第一周至第二周）

经过谈心和说教启发引导幼儿，使幼儿能够和其他小朋友一样按时吃饭。教导幼儿按时吃饭是一种良好的习惯，并且经过一些漫画故事来教育幼儿，好孩子是要听教师的话按时吃饭的。并且和家长达成共识来一齐引导幼儿，在此过程中逐渐减少幼儿饭前的玩玩具等的不良习惯。初期改变幼儿不良习惯不能急于求成，更不能打骂幼儿。要以缓和的口吻来引导幼儿，让幼儿自我意识到饭前要有好的习惯，不按时吃饭对身体是不好的。幼儿才会去改变，否则效果会适得其反。

第二阶段：（第三周至第四周）

经过和家长达成共识督导教育幼儿养成按时吃饭的好习惯。经过第一阶段的引导慢慢减少幼儿饭前玩玩具时间直至幼儿养成饭前不玩玩具和按时吃饭的习惯。在此过程中不能太急于求成，要循序渐进，逐渐减少幼儿饭前不良习惯。当幼儿饭前习惯有所好转时要及时给予表扬和奖励，经过赏识教育让幼儿有成就感，幼儿发自内心的去改变饭前不良习惯。幼儿改掉饭前不良习惯后，家长要配合教师使幼儿这一按时吃饭的好习惯坚持下去。

四、矫正结果

经过这一段时间对芷煊的观

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！