# 银行业调查

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-10-17

*第一篇：银行业调查银行业调查一、待遇篇1、五险一金（医疗保险，失业保险，工伤保险，养老保险，生育保险，住房公积金），2、节日慰问金：一般是发放超市的购物卡，五一、国庆、春节的时候发放，3、补贴：交通补贴每月500—2024多不等，职位越高...*

**第一篇：银行业调查**

银行业调查

一、待遇篇

1、五险一金（医疗保险，失业保险，工伤保险，养老保险，生育保险，住房公积金），2、节日慰问金：一般是发放超市的购物卡，五

一、国庆、春节的时候发放，3、补贴：交通补贴每月500—2024多不等，职位越高越多，客户经理700左右；通讯补贴每月100—500不等。中餐补贴每月300左右；住房补贴，每个月1500左右，不过马上要取消了。

4、绩效奖金：

（1）季度奖，两三千块；

（2）年终奖，一万多。

（3）销售奖金，就是平时销售各种银行产品的奖励，因人而异，差异较大，有些比较厉害的客户经理一年单销售奖励就可以拿到5万多，做柜台的就会比较少。

（4）绩效奖金跟每个网点的经营业绩紧密相关。

综合以上四项，一般银行员工，也就是柜员和客户经理，待遇在4万—10万不等。在不同的城市有不小的差异，在北京、上海、深圳等一线城市，应该有10万以上，而偏远城市的话大概也就4到5万。现在的银行基本上都是上市公司，经营目标是最大化的为股东创造利润，会计制度比较规范，员工的工资待遇应该来说是大不如从前，在每个城市也只能算是中等偏上一点。

二、银行机构篇

1、银行的组织架构。全国性的商业银行都是采用总、分、支三级组织架构：在全国设立一个总行，大部分银行的总行都设在北京，交行在上海，招行在深圳，2、银行的主要行政部门。银行的总行和省分行设立办公室、人资部、会计部、法律部、信息技术部、国际部、信贷部、电子银行部、对私业务部、对公业务部等行政部门，这些部门通常被称为“机关”，也是“后台”，因为它们的主要职责是管理和规划各项业务，不直接面对客户，在这些部门上班比在支行相对要轻松一些。支行作为经营网点，不再细分部门，主要由正副行长、客户经理和柜员组成。

3、现在的银行通常都是以省分行的名义进行招聘，聘入后进行集中培训，然后大部分的人被分配到各个支行，小部分会留在省分行（一般是研究生）。分到支行后通常要先做柜员，然后做大堂经理或客户经理。

三、工作岗位篇

1、柜员。柜员就是坐在银行窗口为客户办理业务的工作人员，属于银行的会计岗。这个岗位的工作比较单一，主要就是办理开销户、存取款、签协议等具体的银行业务，大部分进入银行的人都要先从这个岗位开始来熟悉和掌握银行的业务。

2、大堂经理。大堂经理主要负责管理大厅设施，引导和分流客户，指导客户填写单据，发现有价值客户，向客户推介新产品，处理紧急事件等。

3、客户经理。客户经理属于银行的营销岗，分为对私客户经理、对公客户经理和个贷客户经理。

（1）对私客户经理主要是服务私人客户，即个人，有的银行称为理财客户经理，工作职责主要是维护老客户、开发新客户、拉存款、销售银行产品等，对私客户经理需要具备存款、国债、基金、股票、保险、黄金、外汇、期货等多种金融理财知识，为客户客户提供理财咨询和建议。

（2）对公客户经理主要是服务对公客户，即政府、机关事业单位、企业、公司等，工作职责主要是吸引对公存款、发放对公贷款。

（3）个贷客户经理主要负责营销和办理个人住房贷款和汽车贷款等个人贷款业务。

四、职业发展篇

银行的职业发展可以分成会计条线、营销条线和管理条线三条路，银行一般员工的成长之路：

1、柜员。柜员一般有两条出路：

（1）在会计条线精耕细作，做成业务标杆，升为柜长，然后竞聘为支行的会计主管，再竞聘为支行的副行长，到这里一般需要5到8年。再往上可以爬到省分行的会计部门做个小领导，然后竞聘会计部总经理，再向总行进军。

（2）转岗做客户经理，走营销条线。一般需要在做柜时有较强的营销意识，转岗一般需要参加笔试和面试。

2、客户经理。客户经理一般有三条路：

（1）一直做客户经理：客户经理助理→客户经理→高级客户经理助理→高级客户经理→私人银行顾问，需要5年以上的时间，随着级别的不断升高，工资收入也不断提高，管理的客户也是不断的高端起来，主要靠专业知识推动业绩增长来增加收入，但是就一直在支行工作，受支行长的管理。

（2）竞聘支行行长。支行的行长一般3年就要换一次，而且每年总有行长因为业绩不佳被开牌，所以如果你喜欢做领导，通常有3年的工作经验之后，就可以去参加每年的支行长竞聘。做支行长压力非常大，每年背负着50多个指标，做不好就亮红牌，直接下课。

（3）向省分行的相关部门发展。比如对私客户经理就去私人金融部，对公客户经理就去公司业务部，零贷客户经理就去信贷部，然后在这些部门做成领导。

3、在银行里，能不能升级，大部分是要靠业绩说话的，所以只有当你的业绩做到出类拔萃的时候，在竞聘中才可能胜出，当然每往上升一级，你身上背负的任务就要加一级。

**第二篇：银行业服务满意调查问卷[范文模版]**

调 查 问 卷（排名不分先后）

活动期间钱江晚报、今日早报将重点宣传银行的优质服务典型、助力地方经济发展、服务读者、理财的经验案例等。对一些企业和个人来电来函反应强烈的热点、难点、突出问题，也将及时联系相关银行、主管部门或推出追踪报道。第四季度根据调查问卷及来电来函，分析各银行的满意率及调查结果，以服务读者，促进服务水平提升。

企业名称或个人姓名

联系电话

请在括号里划√，横线处填写对银行服务的肯定、意见或建议，内容较多可另附信件。调查问卷，您可逐条填写，也可以针对某银行填写。个人及企业资料，一律保密。

【国有商业银行】

中国银行浙江省分行（）满意（）不满意中国农业银行浙江省分行（）满意（）不满意中国工商银行浙江省分行（）满意（）不满意中国建设银行浙江省分行（）满意（）不满意交通银行浙江省分行（）满意（）不满意

【全国股份制商业银行】

中信银行杭州分行（）满意（）不满意招商银行杭州分行（）满意（）不满意华夏银行杭州分行（）满意（）不满意广发银行杭州分行（）满意（）不满意浙商银行（）满意（）不满意兴业银行杭州分行（）满意（）不满意中国民生银行杭州分行（）满意（）不满意中国光大银行杭州分行（）满意（）不满意深圳发展银行杭州分行（）满意（）不满意上海浦东发展银行杭州分（）满意（）不满意渤海银行杭州分行（）满意（）不满意恒丰银行杭州分行（）满意（）不满意

【外资银行】

南洋银行（中国）杭州分行（）满意（）不满意东亚银行（中国）杭州分行（）满意（）不满意汇丰银行（中国）杭州分行（）满意（）不满意三井住友银行（中国）杭州分行（）满意（）不满意花旗银行（中国）杭州分行（）满意（）不满意恒生银行（中国）杭州分行（）满意（）不满意星展银行（中国）杭州分行（）满意（）不满意

【地方性银行】

杭州银行（）满意（）不满意浙江省农村信用社联合社（√）满意（）不满意满意杭州联合银行（√）满意（）不满意满意上海银行杭州分行（）满意（）不满意北京银行杭州分行（）满意（）不满意江苏银行杭州分行（）满意（）不满意南京银行杭州分行（）满意（）不满意平安银行杭州分行（）满意（）不满意宁波银行（）满意（）不满意绍兴银行（）满意（）不满意浙江民泰商业银行（）满意（）不满意温州银行（）满意（）不满意台州银行（）满意（）不满意浙江泰隆商业银行（）满意（）不满意浙江稠州商业银行（）满意（）不满意浙江义乌农村合作银行（√）满意（）不满意满意嘉兴银行（）满意（）不满意金华银行（）满意（）不满意湖州银行（）满意（）不满意浙江萧山农村合作银行（√）满意（）不满意满意宁波鄞州农村合作银行（√）满意（）不满意满意宁波慈溪农村合作银行（√）满意（）不满意满意其它银行（）满意（）不满意

【政策性银行】

国家开发银行浙江省分行（）满意（）不满意中国进出口银行浙江省分行（）满意（）不满意中国农业发展银行浙江省分行（）满意（）不满意

【邮政储蓄银行】

中国邮政储蓄银行浙江省分行（）满意（）不满意

主办单位：钱江晚报、今日早报

媒体互动：钱报网、钱报微博、微访谈、锋尚系列杂志、城市之窗LCD联屏、视评

垂询电话：0571-8531062

2投递方式两种：

1、纸质邮寄至杭州市体育场路178号文化产业大厦318室首届浙江省银行满意度调查活动办公室（邮编310039），2、电子版的发送至邮箱1760643933@qq.com。

**第三篇：银行业税收状况调查**

银行业税收状况调查：综合税负大大高于其他行业 2024-02-20 10:54:13 http:// 来源：金融时报

发送给好友近年来，随着经济金融形势的发展以及金融体制改革的不断推进，现行的银行业税收政策已成为影响其改革发展的重要因素。为此我们对河南禹州市银行业发展和税收情况进行了调查，试就现行银行业税收政策对银行业的影响进行了分析。

一、禹州市银行业税负情况及对银行业经营的影响

据调查，禹州市银行业涉及的税种主要有营业税、企业所得税、个人所得税、城建税、房产税、印花税、城镇土地使用税、教育费附加等。2024~2024年年底，全辖银行业缴纳各项税收总额32988万元，缴纳营业税总额7289万元。从禹州市各家银行缴纳的各税种来看，营业税和所得税是银行业税收的主体税种，2024~2024年年底，所得税和营业税两项税收平均占比达95.9%。从近年来禹州市银行业税收的变化情况来看，银行业盈利水平是决定营业税税收规模的主要因素，同时国家经济金融政策的调整对银行业营业税税收也有较大的影响。2024年以来，为应对国际金融危机的影响，国家出台了积极的财政政策和适度宽松的货币政策，受此影响，2024~2024年，禹州市金融机构各项贷款余额同比增速分别达到29%、23%、18%、21%，营业收入和税前利润均逐年显著增长，银行业缴纳的税收也呈逐年上升趋势。从禹州市银行业缴纳税金总体税

负情况看，实际税负率及营业税实际负担在保持稳定的基础上总体呈上升趋势，导致银行业税后留利减少，不利于银行业自身的改革和发展。

(一)现行税制下银行税负仍然偏重

目前，我国现行银行业营业税的名义税率为5%，但银行业还要以其计征的营业税为税基，缴纳教育费附加及城市建设维护税，综合计算，一般银行业务的流转税综合税负在5.5%以上，大大高于同样开征营业税的交通运输业、建筑业、邮电通信业、文化体育业，与服务业和部分娱乐业基本持平。就实际税负来说，由于银行业会计制度、财产管理相对规范、透明，其实际税负远高于其他行业。

(二)营业税税基不合理

银行业营业税是针对营业收入征收而非针对净营业收入征收，不允许抵扣相应的存款资金利息支出，更不是如增值税那样只对增值额征税，由此导致无论商业银行最终是否盈利，作为流转税的营业税照常征收，既大幅提高了银行业实际税率，又与企业所得税一道形成事实上的双重征税。

(三)银行间往来没有全部纳入营业税征收范围

目前，内资银行的利息收入中，银行间往来收入所占的比例都很大，有的银行甚至已超过50%。银行间往来收入实际上也是一种贷款行为，对其不征税，银行资金将更多进入银行同业市场或增加中央银行超额准备金，导致部分银行资金运用效率低下，不符合市场经济的基本原则，难以发挥银行间接融资主渠道的作用。

(四)实行营业税影响了银行业竞争力的进一步提高

我国税制设计在指导思想上更加注重保障国家财政收入的稳定和持续增长，对促进银行业发展和竞争力提高考虑相对较少，较高的银行业税负，减少了银行业的利润，削弱了商业银行的国际竞争力。从银行业的税制结构来看，多数国家一般都对银行业征收较低的流转税，许多国家将金融业务纳入增值税征收范围，而且对金融贷款等核心业务实行免税政策。随着我国加入世贸组织后外资银行的不断涌入，内资银行税负高于外资银行，影响了其同外资银行的竞争力。

对改进银行业税收政策的思考

银行业税收政策的适当与否，对于我国银行业的稳健运行和健康发展以及公平地参与国际银行业同业竞争关系重大。为确保银行业能够提供安全、稳健的金融服务，我国未来银行业税收安排应当尽可能不对银行业造成负面影响和干扰，避免银行业税收负担过重应成为未来我国银行业税制改革的基本原则。

(一)降低营业税税率

从国际经验来看，对金融业课征的流转税税负都比较低，而我国对金融业征收营业税，导致银行业税负偏高。目前我国国内经济仍处于企稳回升阶段，经济发展的不确定因素很多，政府也正在通过一系列刺激性政策试图熨平经济的波动，而银行系统则是保障宏观调控政策顺利实

施的关键。银行需要为企业提供更多的资金支持，而降低营业税税率可以降低银行经营成本，有利于金融业的长远发展，进而促进企业的投资和生产，培育更稳定的税源。

(二)调整营业税税基

营业税税基的调整能够顺应并引导我国金融业务结构的调整，实现公平税负，提高资源配置的效率。一是将按贷款利息收入全额征收营业税改为按净额征收，即将贷款利息收入减去存款利息支出的净额计入营业税税基；二是将只有逾期180天以外的贷款利息才可不计入营业税计税依据改为逾期3个月以外的贷款利息就可不计入营业税计税依据，以减少银行对大量应收未收利息垫付的税额。

(三)适时开征增值税

增值税具有较好地体现公平税负的功能，扩大增值税征税范围是我国流转税改革方向，应借鉴国外把金融业纳入增值税征收范围的经验，进行营业税改增值税的可行性探讨和试点，待条件成熟后再逐步推广。

(四)鼓励有条件的商业银行进行多元化经营

允许商业银行参股或控股证券公司、保险公司、期货公司等金融机构，充分发挥银行在资金、客户、网点、技术等方面的优势，支持银行业务进行多元化经营，不断拓宽经营渠道，进一步提升我国金融机构的综合竞争力。

**第四篇：银行业客户满意度调查问卷**

银行业客户满意度调查问卷

1.你平时在哪家银行进行业务上的往来：

a.工行分行

b.农行分行

c.建行分行

d.招行分行

e.农信社

f.邮政储蓄局

g.交行分行

h.商业银行

2.在已有的金融产品中，你一般使用哪些产品： a.借记卡

b.存折和存单

c.信用卡

d.货记卡

3.你一般使用这些产品做什么：

a.存款等

b.消费贷款

c.基金股票外汇等投资

d.理财产品

e.其他

4.你喜欢用什么渠道来获得服务：

a.正式营业厅

b.24小时自助服务厅

c.柜员机等电子终端

d.网上银行

e.电话银行

5.你是否会继续使用现在使用的银行的服务： a.肯定会

b.可能会

c.可能不会

d.肯定不会

6.如果你不会继续使用现在使用的银行的服务，原因是什么： a.银行实力不强，感觉不安全

b.自助银行和网上银行不方便

c.收取各种我认为不合理的费用

e.产品不丰富，不能满足我的需求

f.营业网点太少

g.对服务水平不满

h.办理业务不方便

7.如果你准备更换使用的银行，你准备以后使用什么银行的服务： a.工行分行

b.农行分行

c.中行分行

d.建行分行

e.招商分行

f.邮政储汇局

g.农信社

h.交行分行

i.光大分行

j.民生分行

8.你选择银行是，主要的考虑因素是什么：

a.银行刚的服务质量和服务态度

b.银行的品牌形象和经营实力

c.营业网点多和使用便捷

d.产品师傅满意自己的需求

e.无跨行取款和异地取款等额外收费

f.其他

9.在银行服务质量方面，你看重什么：

a.服务热情快捷

b.理财产品设计丰富

c.环境人性化

d.信用卡和借记卡功能完善

e.刷卡网点多

f.网上银行系统安全保密性高

g.自助银行方便

h.网上电子银行页面设计科学

10.你对银行的那些服务满意：

a.业务水平

b.产品丰富

c.服务态度

d.方便快捷

e.网上银行便利

f.总体满意

11.银行服务的待解决的问题中，你看重哪几个：

a.人多排队长，服务窗口少

b.营业网点少，存取款不方便

c.跨行取款手续费较高

d.员工态度傲慢，始终冷脸 e.鬼面服务业务不熟练 f.ATM机易发生故障 g.刷卡消费网点有限

h.产品设计不充分告知风险 i.对于客户的困难不能尽快解决 j.对客户的咨询爱理不理

k.对提前还贷等不受益业务服务不到位

**第五篇：银行业消费权益保护调查问卷**

银行业消费权益保护调查问卷

一、2024及2024年上半年，玉树联社全辖共受理客户投诉4起，投诉方式主要是电话投诉，投诉内容及品种：3起是抱怨业务柜台太少，员工办事效率低，客户等待时间太长；1起是ATM资助设备经常出现故障，不能保证24小时营业。投诉者基本上为外地来玉树个体经商人员，主要以中年男性为主，他们到玉树联社办理业务主要原因在于：一是信用社态度好，中午不休息；二是省内信用社不收手续费；三是信用社网点多，他们汇款对象基本上是在信用社开户，针对客户投诉，玉树联社内控部及时调查了解情况，并将处理结果及时反馈投诉人，得到投诉人员理解和支持。客户满意率都在85%。

二、为积极支持玉树灾区恢复重建工作，提高金融服务水平，玉树联社在强化员工业务素质的同时，不断加大硬件设备的投入，尤其是ATM机自助设备、POS机及网络布设等，为保证硬件设备的顺利运行，省联社成立专门的研发团队，设立24小时客服电话。同时，玉树联社也成立由联社主管领导牵头的投诉受理机构，办公室设在联社内控部，主要负责客户投诉，保证投诉有受理，有结果，达到逐步改善的目的。为保证消费者权益，受理办公室专门建立客户投诉登记簿，对投诉内容、时间、受理日期、受理人及投诉对象等内容逐一进行详细登记，然后，通过电话、实地调查了解

等核实投诉事实及经过，如果情况属实，内控部将按照《玉树联社制定的员工违反规章制度及投诉管理实施细则》对经办人员、主要负责人员进行经济处罚，情节轻微的给予警告，情节严重的给予三个月下岗处理，期间仅享受最低生活费。对于经济处罚的设立专门的处罚帐户，对表现优秀人员给予奖励。同时，将处理结果及时反馈给投诉人。

三、目前，玉树联社还未建立全辖统一的投诉信息受理、处理、统计、分析系统。只是按照省联社、玉树银监分局统计报表中对年中、年末网点投诉进行上报，并了解和分析投诉的原因、处理情况、客户满意度等，收到投诉后，一旦情况属实，内控部将下发处罚通知书（一式两联）一联下发之网点责任人认可签字，一联留存。同时，有申请复议的权力，如无异议，人事部门将按照责任人签字认可的处罚通知书作为工资扣罚的依据，然后转入罚没款账户管理。

四、当前银行业消费者权益保护及教育工作面临的主要问题和困难，以及对于做好下阶段工作的意见建议。

1、消费者受文化水平、教育程度以及对当前国内银行业金融服务认知能力等制约，消费者权益保护尚未全面推广，睁一只眼、闭一只眼的传统想法很难贯穿于银行业服务领域。另外，消费者的看待同一事物也不尽相同，还有就是金融机构人员服务观念问题。

2、随着国外金融服务向国内银行业渗透，一些银行业

消费权益虽然得到政府、银行业协会、监管部门等机构的重视，但由于尚处在萌芽阶段，人行也仅是在拒收残破币方面有明确规定，但在一些人为处理业务方面没有详细的处罚措施，只是作为公约或行业准则来约束，因此，一些消费者权益保护的不到有效落实。

3、金融行业是特殊企业，服务是永恒的话题，但在具体现实中，虽然很多银行内部都制定服务公约，但在具体操作中无法运行，相对投诉者来说，他们是弱势群体，一方面今后还要到银行办理金融服务，另一方面，也没有过多的精力去等待处理结果。

意见及建议：

一是强化对金融机构员工的教育，树立全心全意为人民服务宗旨；

二是树立“社兴我荣、社衰我耻”的爱岗敬业精神，通过“换位思考”方法，提高工作积极性，维护消费者权益

三是行业管理部门或监管部门一方面要督促各金融机构尽快建立内部投诉流程及奖惩机制，尤其是抓好落实环节；另一方面在辖区内成立专门的组织机构（象信访办）负责受理、处置等投诉各环节，做到善始善终，给投诉者一个最终处理结果，坚决避免投诉事件先由银行内部处理流程，预防处理结果不满意、内部包庇等现象发生。

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