

2025 年度沧州银行消费者投诉分析报告

沧州银行始终坚持“以客户为中心”的发展理念，把客户意见视为服务评价的最终标尺和提升消保服务水平的有力手段，不断优化服务流程，强化服务能力，将消费者权益保护工作渗透日常经营各个环节。在各营业网点醒目位置对外公布本行投诉电话、投诉途径及投诉流程，确保消费者投诉的问题及时妥善处理，做到投诉事件“件件有着落，事事有回应。”

一、我行受理投诉情况

2025 年我行共接收有效投诉 64 件。从接收渠道分析，监管渠道接诉 19 件，占比 30%，客服渠道接诉 45 件，占比 70%。从投诉类型分析，会计运营业务 41 件，占比 64%；信用卡业务 15 件，占比 24%；普惠业务 6 件，占比 9%；零售业务 2 件，占比 3%。从投诉地区分析，沧州地区 24 件，占比 38%；廊坊地区 16 件，占比 25%；唐山地区 6 件，占比 9%；秦皇岛、邢台、石家庄地区各 4 件，合计占比 19%；保定、邯郸地区各 2 件，合计占比 6%；衡水、雄安地区各 1 件，合计占比 3%。

二、2025 年投诉工作主要成效

（一）健全投诉处置体系，闭环管理落地见效

完善投诉受理、分办、答复流程，落实首问负责制、限时办结制，打通从总行部门到网点的投诉工单流转通道，实现全部投诉工单线上登记，线上流转，提升投诉处理质效。规范外部转办

投诉对接流程，做到接件即分流、审批有痕迹、处置有督导，各类投诉办结率保持 100%，投诉规范化处置水平持续提升。

（二）强化投诉溯源治理，突出问题专项压降

坚持“处置一件、剖析一类”，定期开展投诉数据统计分析，梳理高频投诉问题开展专项消保委员会会议，深挖业务流程、制度执行、销售环节短板，推动由“事后处置”逐步向“事前预防”转办。

（三）压实层级管理责任，消保考核导向凸显

将投诉管理纳入各分支机构、业务条线绩效考核，把投诉量、办结时效纳入考评维度，压实总行、分行、支行三级管理责任。明确业务部门“管业务必须管消保”，业务条线牵头处置本领域专业类投诉，消保部门统筹督导，形成分工清晰、协同联动的投诉管理格局。

三、2026 年投诉管理工作举措

（一）进一步压实层级责任，强化考核督导机制

进一步落实一把手抓投诉的管理机制，加大外部投诉、重复投诉、整改不到位事项的考核。建立投诉高发机构预警约谈机制，对投诉持续偏高、重复投诉多发的网点及条线开展专项督导，做到压力层层传导，责任落实到人。

（二）持续加强队伍建设，提升一线前置化解能力

分层、分类开展投诉处置、消保合规专项培训，重点强化网点一线员工异议识别、沟通安抚、现场化解能力，推动更多矛盾

纠纷化解在萌芽、处置在前端。

（三）不断做好金融宣教，营造良好消费环境

重点围绕“一老一少”“新市民”等重点客群，常态化开展金融知识普及，做好信贷、保险、银行卡等业务风险提示，提升客户金融素养，减少因认知偏差产生的投诉纠纷，构建业务合规、服务暖心的经营环境。