

# 银行处理投诉工作总结 投诉处理工作总结 投诉处理员个人工作总结(优秀5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 银行处理投诉工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇一

客户的投诉意味着什么？意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，下面本站小编整理了投诉处理工作总结，希望对你有帮助。

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

### 一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对

大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

## 二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

## 三、外呼人员的管理

## 四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

## 五、日常工作

下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

### 一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户

也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

## 二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

## 三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

## 四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

## 五、日常工作

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

### 一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无

法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

## 二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因各种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

## 三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据；通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理；通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开

展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

## 银行处理投诉工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇二

### 一、别人眼中的地税和我眼中的地税

随着网络的反腐事件的曝光，越来越多的人开始相信，政府的工作人员是不干事情，拿着高工资，享受好福利的一个群体，但是随着我成为地税的一员，从我报到那一天起，我看见的是大家齐心协力，努力做好税收工作的一个群体，很多次，我看见分局领导下班之后还加班到很晚才回去；多少次，我看见的是大厅里面不同岗位的人打电话和别人做沟通；为了服务好纳税人，多少次，不愿其烦的为纳税人讲解税收政策和税收申报工作；多少次，我看见的一分局的人相互关心，看见其他人有事，主动帮助别人；多少次，虽然安排好了打扫卫生的值日表，但是还是大伙一起扫的场景，这样的事情太多了，多少次我看见大家是把每件事情都做好，我想我们付出的不仅是责任心，而是我们还有更多的爱心，耐心，恒心，信心。

### 二、努力学习业务，全面提高各项素质。

刚来到大厅，主要学习的还是业务素质，我跟着带我的师傅学习企业主要税收的征收工作，在学校的时候也接触过税法，那仅仅停留在理论阶段，要把一个个零散的税种和各项税收政策结合起来，里面的学问是很多的，我的师傅很细心的教导我，教我理论，教我实际，教我工作经验，总之一切对很快上手的好方法，好知识他都知无不言，当然，其他的同事也很好，只要有什么不懂的，他们看见了，也会主动的教我

们，在他们的帮助下，我学会了代开发票、二手房评估收税、工会经费、资源保护费、税收缴款书的开具、减免税和电子签章等，大厅是一个服务型窗口，我们要自觉秉持为纳税人服务的宗旨，认真学习各项税收法律、法规以及单位的各项规章制度，自觉按规操作。因为才开始接触这些东西，心里面难免会害怕，恐惧，可是随着上机经验的增加，边学边思考，现在已经可以独立完成大厅 a□b 角，二手房买卖，保险费征收等多个岗位。与之相关的还有理论学习，周围的同事不懂得时候他们也会翻看相关资料和书本，那作为相关专业的我来说，就更应该向他们学习。

当然学习业务素质仅仅是不够的，我们是政府机关的一员，我们的言行代表者执法者的素质，所以我还不断时刻提醒自己，像周围的同事领导学习，提高自己的自身修养，遇到事情不是急于判定结论，而是要多思考，多动脑筋，这样才能更好地沉着冷静的应对各种事情。

我还学到了做人处事，我们不仅要对自己的同事友善，纳税人自然我们应该服务好，他们有什么不清楚明白的地方，我们要向他们做好解释工作，一个小小的微笑，已经为创建和谐社会汇聚了向上的正能量，做事的更是应该认认真真，不仅对得起自己，也对得起纳税人。在与纳税人打交道的过程中，纳税人常常会提出一些难以答复的政策问题，遇到这种情况，一开始显得很措手不及，但我总是先把问题记下来，然后就请教同事或者请示领导，如果可以当时可以解决，我会及时向纳税人作解答，决不糊弄纳税人，向纳税人摆架子。

### 三、勤于思考，服务工作。

我觉得机器跟人的区别就是，人会思考，很多时候，如果我们仅此去做一件事情，二不去思考，我觉得跟一台机器没有什么区别，所以，更多的时候我们要学会思考，思考了，自然有些事情就通透了，业务才会慢慢的精起来。刚开始开票的时候，我每天午觉的时候都会反思，今天有什么地方做的



不好，有什么地方做错了，还有什么没学，还有什么要改进，那些问题是我需要注意的，比如，开“个人所得税”票的时候要注意税收类别是“代扣代收”，开“缴款书”的时候一点要注意核对银行账号，让自己长点记性，自然多思考了，错误率也就下降了，这些都得益于思考；有时候有些政策摆在那里，可能我们早就背的滚瓜烂熟，但是真正我们有没有理解它，都需要认真思考，比如，“个人将购买满5年的普通住房对外出售，免营业税”，这里面的信息量就很大了，普通住房云南省是怎样规定的，我们再看是否满5年，看的是房产证还是土地使用证，如果不满5年，要征收，是转让方缴税还是购买方缴税，这些不仅是光靠死记硬背，更多的是理解，思考记忆。这样的例子很多，这些都是我们要思考的，要看书本的，要了解政策的地方，我都会在脑子里过一遍，有时候就用笔记下来，一点一点去改正，一点一点去翻书。通过实践，一些常规性的错误也不再会出现了，我的业务技能不断增长，工作能力不断加强，解决实际问题的能力也得到了很好的锻炼。

有时候我也思考，是不是仅此学会手头上的工作，足以应付就可以了，日复一日，过安稳的日子，但是细细想来，我们还年轻，我们应该提升自己，所以我主动学习，去其他岗位学习，一方面，同事有事的时候我可以去办，另一方面，本事却长在了自己手上。从课本上学习，学的越多，只是储备越多，办起事来才能得心应手，提供的思路也会多一些，解决方法自然也广，所以多思考才是真正改变自己的力量，我们不要看轻自己的思想左右不了别人，但是可以左右自己要成为什么样的人。

#### 四、听真实的声音，做积极的自己。

来地税工作已经半年了，每个人都有自己的优点和缺点，我们听见的不仅是外界的声音，在我们工作得到认可的同时我们要再接再厉，做的不尽如意的地方，我们要坚决改正，听领导的教诲，听纳税人的评价，同时也要听见自己的内心的

声音，自己的毛病是否有所改进，自己的目标是否实现，自己的理想是否还在追求，总之，优点我们要发扬光大，但是却无因此沾沾自喜，骄傲自满；而缺点更不应该成为打击我们自尊和自信的障碍，更是要充分认识自己，加以改正，把它变成让我们更加优秀的有利武器。积极对待生活，对待工作。

总体来说，在大厅工作给我的感受可以概括为：大厅的活是一个细致的活，们应该认认真真，做事一定要有责任心、细心；学会与纳税人怎样沟通要有耐心，周围的同时领导教会我们如何处世，我们同样应该心怀感恩的心，当然正如前面所说的，由于自身的业务知识还有欠缺，所学的东西还不够系统，比较单一，其他的知识，工作经验也并不丰富，所以，要学的东西还有很多。

短短的半年是我不断成长的半年，也是我对税收工作由熟悉到热爱的开始。针对自身存在的不足和以后面临的未知的困难，我决心加倍努力，完善自己，克服不足，恪尽职守。

## **银行处理投诉工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇三**

为进一步加强“12331”食品药品投诉举报工作，着力提升投诉举报办理工作效率。20xx年以来，钦州市食品药品监督管理局通过采取“加强宣传、专人负责、认真处理、严肃纪律、定期分析”等措施不断强化投诉举报工作，着力提升“12331”的社会知名度、满意度和影响力。20xx年，钦州市12331食品药品投诉举报电话共接收食品药品投诉举报277件，受理投诉举报、信件、网络问政及市长热线等260件，做到投诉举报受理率100%、转办率100%、办结率97%、群众满意率100%。

一是加强宣传，覆盖到位。以印发宣传卡、利用开展“全国食品安全宣传周”、“药品安全宣传月”等宣传活动，公

开“12331”监管服务热线等形式，进一步畅通群众投诉举报咨询渠道。同时，通过搭建“食品药品安全信息平台”，发送食品药品安全信息，组织大讲堂宣传，播放食品药品知识电影宣传，完成了乡镇食品药品安全投诉举报知晓率全覆盖率100%。

二是专人负责，受理到位。明确专人负责受理“12331”投诉举报事宜，确保群众对生产、流通、消费环节食品（含食品添加剂）安全和药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用环节违法行为等的举报投诉电话保持24小时畅通，对来访咨询者和投诉举报者做到热情接待。

三是认真处理，反馈到位。属于职责范围内的投诉举报，第一时间及时受理、调查核实，合理处理，并在规定的时间内将结果反馈于投诉举报人，做到事事有回音、件件有着落。不属于职责范围的投诉举报，耐心向投诉举报人解释职能职责并告知投诉举报人向有管辖权的部门投诉举报。

四是严肃纪律，保密到位。每个投诉举报从受理到反馈认真做好记录，严格遵守保密纪律，对举报投诉人相关情况及举报投诉内容做到严格保密，切实维护投诉举报人的合法权益。

五是定期分析，参谋到位。每季度对投诉举报受理情况进行分析，分析投诉举报工作中典型事例，总结工作中的有益经验，找出保障食品药品安全中存在的薄弱环节和安全隐患，为找准食品药品监管工作重点和处理类似投诉举报咨询提供有效参考。

## **银行处理投诉工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇四**

xx年来，办公室紧紧围绕公司中心工作，充分发挥综合协调职能，努力做好服务协调、协调服务和督办检查工作，较好地完成了各项工作任务。

## 一、主要完成的工作

1、完成了公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订等工作。公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订及管理（协调）等事宜，公司共起草各类公文25篇，涉及时间、内容、文件等。

2、完成了文件发放、公司内部管理等三个方面工作。按照公司领导安排，公司各项文件发放以公司文件为依据，及时下发各部门传阅文件，并督促公司按时上传，保证了公司各项工作有条不紊，按时顺利地完成了文件发放、文件传阅和公司文件的收、发、送工作。

3、完成了公司文件资料的管理、发放工作。及时传递公司各部门下发的文件，并完成各类文件的收、发、登记、分发、文件和复印工作。及时上级领导交办的接待、催办事项。

4、完成了公司各部门的工作汇报会议的准备、会议安排等工作。

5、完成了公司领导安排的各项会议的组织安排工作。

## 二、下步计划

6、进一步规范公司各项管理制度，提高公司工作效率，确保公司各项工作顺利开展。

7、做好办公室日常事务、做好日常工作。按时完成领导交办的各项工作任务，为领导搞好服务。

8、加大对公司档案和公司资料的管理力度，完善各项资料，做到保存完整、有用。

9、进一步加强对公司档案和公司合同的管理。在公司档案管

理上，特别是纸质档案资料，一是要保持持续完整，二是要及时完成领导交办的其他相关资料。

### 三、工作思路

10、认真学习业务知识，提高办公室人员整体素质和业务能力□xx年来，办公室人员要加大办公室人员学习力度，努力提高办公室人员整体素质和业务能力。

11、做好各项服务协调、督办工作，尽量帮助领导做些力所能及的事情，努力提高公司领导在行政上的凝聚力、号召力。

12、加强公司各部门之间的沟通协调，建立一个良好的工作氛围。

13、加强对领导安排的事项跟踪督办和落实情况。

14、做好办公室文件、档案管理的日常整理归档工作；

15、做好公司领导交办的其他事宜。

16、做好公司各种表格、文件的上报工作。

17、严格办公室日常纪律，加强办公室内部管理。

28、加强公司各类公文的处理、存档工作。在办文上尽量下功夫，减少文字上存在很大不足，特别是公司各类文件、通知等一定要下发公司内部相关部门，做到有据，为领导决策提供可靠数据。

## **银行处理投诉工作总结 投诉处理工作总结投诉处理 员个人工作总结篇五**

中国移动员工个人年年终工作总结

## 一、具有良好的工作业绩

## 二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律己的信条，并切实地遵守它。

## 三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。

## 四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。

## 五、具有良好的团队合作精神

有效的团队工作可以提高工作效率。为此,在工作中我不光自己努力工作,同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外,生活中我也经常和同事谈心,了解各自内心的想法,相互出主意、想办法。有一些同事,因为工作技术经验不足,不但影响了他本身的工作效率,同时也影响了整个部门的工作效率。

## 移动公司工作总结

## 移动公司工作总结

### (一)

## 一、市场状况

## 二、市场营销方面

农村市场不同与城市市场，在城市市场相对饱和的情况下，如何开拓农村市场？将是我们所面对的难题。乡镇营业部首当其冲，除了配合公司开展的营销活动之外，根据当地情况和地域差异，结合自身的特点开展了一系列富有特色营销活动，也取得了一定的效果。如在所有乡镇开展区域市场营销的同时，我们针对个别竞争对手市场占有率较高的乡镇，移动公司20\*\*年工作总结分别在大龙山营业部和杨桥营业部针对性的开展了竞争对手的反抢活动，效果显著。其次，根据当地的自身特点，我们在\*\*\*营业部开展了以“龙舟竞技迎奥运移动传情庆端午”为主题的营销活动。

一系列的营销活动，极大提升了移动品牌在乡镇的知名度和影响力，地方关系的维护也得到了很好的发展。

## 三、在业务服务方面

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工，这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨练，移动公司20\*\*年工作总结努力的将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水平得到了很大的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。

围绕“金牌服务，满意100”活动，认真落实对顾客的五心服务举措，总体来看，在客户咨询投诉方面可以看出，乡镇营业部的投诉率远远低于市区。虽然我们的业务量比不上市区a类厅，但我们始终抱以优质的服务的态度、怀着饱满的激情，服务好每一位客户。

#### 四、存在的不足

首先，在多运营商竞争的环境下，社会渠道将成为多方争夺的稀缺资源。为实施社会渠道的有效管理。今年3月份，乡镇代办渠道实行属地化管理。

其次，新业务营销工作推广力度不够。

最后，在乡镇营业部的发展过程中，取得了一些成绩，也同时暴露出一些不足和劣势。

#### 五、20\*\*的工作思路与工作设想

(2) 将开发农村市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发农村市场是我们坚定的信心，把各乡镇营业厅做为农村市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。