

投诉案件分析报告(精选7篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么报告应该怎么制定才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

投诉案件分析报告篇一

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。

投诉案件分析报告篇二

一、身负重责，勇挑重担，为我院声誉和稳定贡献力量

现如今，医患关系日趋紧张，如何正确处理医患关系，化解医疗纠纷，保证医院的和谐稳定发展，是我科室一直在努力解决的问题。肩负着组织、协调、指导全院的医疗投诉及纠纷工作，保障全院的声誉及稳定的重大责任，我科室全员，在院级领导的指导下，积极开展工作，走在医疗纠纷处理的前线。按照相关规定，严格执行标准，致力于实现医院的全面稳定和谐发展的核心工作。

二、深入学习、充实自身，为提高服务质量和医疗水平打基础学无止境，作为医务工作者而言，我们更应该时刻补充自身的知识储备。我科室作为医患纠纷处理的重要平台，在文化的基础之外，我们更应该补充专业的法律法规知识，深入体验人文关怀，这样才能在应对各种医疗纠纷和投诉的过程中，应付自如。因此，我科积极组织人员通过多种方式参加学习。为了使全院医护人员的医疗道德水平和法律法规知识得到整体的提升，我科组织了全院医护人员的法律法规知识测试。在今后的工作中，我们会继续坚持，并且在现有的基础之上，加入医护人员的医疗纠纷案例讨论和学习等方式，增强我院全体职工应对医疗纠纷的整体能力。

三、团结协作、众志成城，为解决各类纠纷提供保障

医务工作的稳定开展是多方整体协作的结果，处理医疗纠纷

也并非凭一人能完成。我科坚持医院的领导，在领导部门的悉心指导下，联合政法、公安、司法和院内各部门，团结协作，积极开展工作。20xx年全年，共处理医疗纠纷7起，其中2起是通过法院和人民调解委员会调解；投诉30余例，也是经过各方协作，得到了有效化解。通过电话回访等方式，患者对于我院的服务满意度有所上升。

四、完善制度、深入调查，为规范处理提供依据

医疗纠纷复杂多变，如何能够在处理过程中有据可依，有章可循，其根本对策在于要时刻完善规章制度，规范处理流程。坚持首诉负责制，及时接受投诉，接纳意见建议，这是我科开展工作的前提。坚持以真相和事实为本，在处理各类医疗纠纷和投诉的过程中，我们不遗余力深入调查，多方面收集证据和事实资料，坚持公平公正的原则，准确有效的处理好每一例投诉和医疗纠纷，是我科开展工作的重要保证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》(镇医发[20xx]76号)文件，并及时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提供了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成绩，从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20xx年有明显的下降趋势；通过收集和处理医患人员提出的意见建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这是对我科工作的一种肯定，同时也说明了我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在组织医务人员学习应对医疗纠纷的讨论学习方面还不尽完善，但我们相信我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水平，为我院和谐稳定发展贡献力量。

投诉案件分析报告篇三

我院20xx年严格按照_和湖南省卫计委管理要求，认真执行各

项医疗相关法律法规，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，广大医务人员尽心尽力完成了本职工作，但还是出现了一些医疗纠纷。本年度共计发生医疗投诉19起，发生医疗纠纷2起（其中达成赔偿1起）。

1、责任心不强。医务人员缺乏高度责任心，询问病史不详细，导致漏诊、误诊，从而延误病情2例。

2、违反医院核心制度、技术操作常规。护士在操作过程中没有贯彻实施“三查八对”，导致配药错误、输错液现象，引起患者投诉事件3例。

3、服务态度欠佳。部分医务人员工作时带有个人情绪，言行举止惹怒患者，激化矛盾，引起投诉15起。

4、社会舆论导向误区。部分群众认识不足，想当然以为只要医院治不好病，就是医院负全责，要求赔偿，甚至纠集亲戚朋友大闹医院。出现恶意讹诈医院的纠纷1例，已和平解决。

1、转变服务观念。树立良好的医德医风，改善服务态度，加强责任心，建议和谐的医患关系。医务人员必须切实重视患者的权利，在诊疗过程中，充分让病人和家属了解目前的病情，并将检查 and 治疗的因果告知，让病人和家属感觉到尊重。医疗人员应从患者角度出发，使用他们能够理解的用词，并确认他们正确了解所传达的讯息。

2、严格执行“三查八对”制度。在临床工作中自觉遵守规章制度，严格按规范进行诊疗操作，医护人员要把查对意识和医疗责任结合在一起，贯彻于医疗活动中，使其成为医护人员的基本素质。

3、增强法律意识。全社会法制观念的逐步建立，患者及家属的维权意识大大增强。而目前大部分医务人员对目前所处的法律环境认识不清，缺乏法律意识，不能很好的维护医患双

方的合法权益。

4、重视医疗文书的书写质量。医疗文书是医疗纠纷中技术鉴定、司法鉴定

的重要依据，要保证病案的真实性、可靠性，为妥善处理医疗纠纷提供法律依据。

投诉案件分析报告篇四

严格按照《信访条例》和相关文件精神，紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局，干部职工统一思想，明确责任，将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动，及时调整综治信访工作领导小组，定期召开信访工作会议，对新形势进行研究，对具体工作进行安排部署，有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

(二)建立健全信访工作管理机制

1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务大厅进行值班接访，现场解答群众咨询，引导服务对象办理社保业务，及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾，避免群众反映问题复杂化和扩大化，有效地减少了因社会保障问题引发的信访。

2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序，细化信访事项处理流程，提高信访事件处理、办结和信息反馈效率，提高群众满意度，避免重复访、越级访的发生。

3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》，明确了评估事项、评估责任，及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项，并及时做好调研、制定应急预案等工作，防止矛盾纠纷发生和扩大，提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

(三) 强化措施，严抓落实

信访工作中，我局要求经办人员以热情接待，认真办理，及时反馈的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策；二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到；二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度；三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题；二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

(一) 继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续将信访工作纳入到2019年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议；进一步强化工作责任制，落实责任追究制；落实好陪同党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访

群众事件处置工作。

投诉案件分析报告篇五

在过去的一个月里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。

在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表. 在20xx年作为优秀代表派往进行亲和力培训, 在8月初年被安排去**10000号交流学习，期间我的多次建议被领导采纳.. 在文娱方面，兴趣广。

刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。

于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话，说他家的小灵通被抢，要马上报停，但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝，并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动，显然他是多次打入过。没有值班长在场，怎么办？严格遵守规章制度是我们的准则，但用户的利益这时可能也会受到损失。

做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句“先生，您的心情我能理解”就可以完成，而是需要我们有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和形象。

这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白“对不起”“实在不好意思”比“先生，很抱歉”来的不易引起客户的反感，一句“我们会转业务部门，或说我们会转**部门(直接说出部门名字)为您处理”比“我们会转相关部门帮您处理”更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人员自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们

个人应该更加要去了解. 我想要做一个合格的, 优秀的, 有综合素质客服人员, 这些都是应该关注的。

投诉案件分析报告篇六

20xx年4月10日, 医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议, 会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势, 分析、归纳、总结了第一季度医疗投诉事件, 对下一步如何减少医疗投诉, 加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

一、投诉事件分析

本季度共发生医疗投诉事件2件, 其中1件为服务态度投诉, 另一件为五官科医疗纠纷事件, 赔偿人民币8000元(具体事件见刘云英投诉档案材料)。

(一)、医疗服务态度差

少部分医务人员仍缺乏患者第一, 安全第一的理念, 没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情, 当患者或家属情绪表现为偏激时, 医务人员不是以一种关爱、理解的心情对待病人, 而是以一种以牙还牙的态度对待病人, 缺乏人文关怀, 如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子, 对患者大声呼唤, 言词生硬, 把文明礼貌语言置之脑后, 没有体现出一个医务人员对患者关爱、礼貌的仁心。

(二)、法律意识淡薄

尽管医院管理部门、科室定期进行法律法规知识培训, 但少数医务人员仍麻木不仁, 法律意识观念薄弱, 只注重看病, 在诊疗过程中缺乏自我保护意识, 当出现医疗纠纷时, 主要证据丢失, 导致举证不能, 陷入被动局面。患者刘云英投诉五官科20xx年11月在五官科住院做副鼻窦手术时, 鼻腔遗留纱条2年余, 而主诊医生刘堂松取出纱条时没有保留, 导致无

法鉴定纱条是否为我院手术时遗留，最终赔偿8000元。

(三)、医疗核心制度落实不到位

刘云英投诉事件发生后，医务股调取了20xx年其住院病历，病程记录中未详细描述术中填塞纱条数目，术后取出纱条数，导致对事故性质认定困难，举证不能。

三、整改措施

(一)继续深入开展三好一满意、平安医院建设工作活动，整顿服务态度。

各科室要以上述活动为依托，树立以人为本的服务理念，始终把患者第一服务理念放在首位，教育医务人员规范使用文明礼貌语言。计划在第二季度成立行风建设工作督导组，对全院医务人员上班迟到、早退、玩手机、服务态度恶劣的行为给予督查。

(二)加强卫生法律法规知识培训。

计划全年开展2次医疗卫生法律、法规知识培训，并进行考核，对考核不合格者再次培训，直到考核合格；加强职能部门督导检查，对违反卫生法律法规现象按医院相关制度处理。

(三)加大医疗核心制度查处力度

医务股、质控办定期开展医疗核心制度督导检查，计划在20xx年开展医疗核心制度专项整改活动，使我院各科室执行医疗核心制度成为一种常态，人人牢记在心中。

投诉案件分析报告篇七

20__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*，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。

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。

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*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。

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，__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

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__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*，从而达到投诉满意度100%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在__年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20__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。