

2023年产品投诉报告 银行客户投诉工作总结(模板8篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来看看吧。

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇一

第一条为规范我司客户投诉管理工作，提高投诉处理工作效率，保障客户投诉得到及时有效处理，维护我司的良好形象，特制定本办法。

第二条本办法中所称的客户投诉，是指我司工作人员在为客户办理业务过程中，客户对工作人员的服务态度、服务质量以及对我司所提供的业务产品、业务流程、服务环境、服务设施设备等不满意，通过我司各受理电话、各部门、客户意见簿、服务质量监督员、新闻媒体、举报信件等渠道向我司提出的现场或非现场意见、建议或投诉。

第三条本办法适用于我司所有从业人员。

第四条各一级支行、营业部（以下简称一级行部）设置“客户援助电话”，银行卡（电子银行）部设置“客服热线”，人力资源部设置“服务监督电话”，各受理电话公布于营业网点，明确专人负责，保证24小时接听客户投诉。形成客户援助电话、客服热线、服务监督电话三级联动的格局，各级电话均可接听客户投诉，并做好相关记录，及时反馈至服务监督电话。

（一）客户援助电话：负责接听客户投诉，处理本级客户投诉。

(二) 客服热线：负责接听客户投诉，将客户投诉转至客户援助电话或服务监督电话处理。

(三) 服务监督电话：负责接听客户投诉，处理全行客户投诉，酌情回访客户。第五条客户投诉按照业务类别实行“对口处理、分工负责”的管理体制。(一) 总行人力资源部负责全行客户投诉的指导、协调、督促等工作，总行优质服务工作领导小组具体负责全行客户投诉的调查、甄别和处理工作。

(二) 总行各部室负责本条线业务范畴的客户投诉的协调处理工作。(三) 一级行部为本级服务管理部门，负责对客户投诉涉及相关部门、网点关系的协调，并全程督促相关部门、网点在时限内进行处理。

(四) 各营业网点负责处理职责范围内、相关部门或通过服务监督电话和客服热线转接、信访等客户投诉的调查和协助处理工作。

(五) 对客户投诉涉及纪检监察室处理的内容，由总行纪检监察室负责调查处理。

(六) 由于服务工作差错被媒体曝光的，由总行人力资源部会同相关业务部门，按照规定对责任单位和责任人进行调查处理。

(七) 各支行、各部室，要安排专人负责客户投诉工作，并建立客户投诉登记制度、重大投诉报告制度和处理结果反馈制度。

有效投诉：由于员工主观原因或我司网络、产品、流程及其他硬件方面存在缺失，给客户造成精神上和物质上实际损失，并对我司形象和信誉造成不良影响的客户投诉。

特殊投诉：经过总行相关部门调查取证判定的在操作规范情

况下所发生的客户投诉，以及其他与事实不符的投诉。第七条受理客户投诉工作程序及处理时限。（一）营业网点直接受理的客户投诉。

1. 投诉登记。营业网点接到客户的现场投诉后，要耐心听取客户投诉，对投诉情况进行详细登记（详见附件），积极做出正面解释，不要与客户争论，避免矛盾激化产生不良影响。同时应把客户请离业务区，尽可能减少负面影响，网点负责人要主动出面调解（网点负责人不在场的情况下，可由会计主管或大堂经理出面调解），进行个别处理；若超出处理权限，应及时转交给本级服务管理部门处理。

2. 投诉调查。通过询问当事人、查阅查看相关资料和现场录像，了解客户投诉的原因，并做好相关记录；涉及重大责任事故或案件时要及时上报，并注意保密。

3. 投诉处理。属营业网点内处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要上级部门协调解决的问题，应及时报告本级服务管理部门。现场投诉属有效投诉的，应当场向客户赔礼道歉，取得客户谅解；属特殊投诉的，也应耐心做好客户的解释疏导工作，不可顶撞客户。

4. 投诉反馈。由营业网点负责处理的投诉，可即时回复的即时回复，不能即时回复的，应在一个工作日解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至一级行部及总行。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点或自行处理，查明原因，分清责任，重大问题应报服务监督电话。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满

意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。内解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及总行。

5. 投诉总结。一级行部要帮助被投诉的单位和个人认真总结，找出不足，不断改进，避免类似事件再次发生。

(三) 客服热线受理的客户投诉。接到客户投诉后，要认真对投诉情况进行登记，根据情况及时转至客户援助电话或服务监督电话。(四) 服务监督电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点、客户援助电话或自行处理，重大问题报总行优质服务工作领导小组。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。对重大的投诉问题及时向监管机构报告。

4. 投诉反馈。属总行协调解决的客户投诉，由服务监督电话负责协调，指定主办单位及协办单位，在三个工作日内解决，并将处理结果回复客户（对暂时不能解决的投诉要明确给出承诺解决时限）；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及一级行部。

5. 投诉总结。帮助被投诉的单位和个人认真总结，有必要全行通报、吸取教训的要及时通报；有改进服务和管理价值的，要及时向相关业务部门反馈，进一步修订完善我司服务和管理制度。

(五) 其他业务部门受理的客户投诉，可按照上述工作流程进行，属部门内部处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善

解决；需要服务监督电话协调解决的问题，应及时报告。

(六) 客户投诉处理可采取处理单或电话联系的方式进行，处理时限以处理单送达或接到电话通知之时算起。超出期限造成影响或损失的，要追究相关单位、人员的责任。投诉处理传递时限为：本部门不能解决的投诉应在1个小时内传递，接到处理任务的部门应在两小时内启动工作。

第八条在投诉处理过程中严禁出现以下情况：（一）与客户争吵、谩骂客户。

（二）让客户有受轻视、冷漠或不耐烦的感受。（三）强行让客户接受处理结果。

（一）对因服务态度恶劣或服务效率低下而导致客户投诉，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以100元至1000元的罚款。

（二）对因违规操作而导致客户受损，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以200元至2000元的罚款。情节严重的，对相关人员按有关规定给予行政处分。

（三）对被新闻媒体曝光、监管部门问责，给我司声誉造成严重不良影响的单位和个人，经调查情况属实的，往上追究两级领导责任，直接责任人扣发绩效工资，对相关责任人、网点负责人及其上级服务主管部门负责人分别处以300元至3000元的罚款；对服务质量特别差的员工，要予以下岗，造成重大损失或恶劣影响的，要开除或责令辞职。

第十一条客户投诉处理中出现争议的问题，可向总行工会提请申诉。第十二条本办法由总行人力资源部负责解释。

第十三条本办法自印发之日起开始执行。附件□xx银行客户投

诉处理单 附件: xx银行客户投诉处理单 受理时间: 年月日时分
(星期)

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇二

12年我医院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区信访局的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的信访局面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

随着改革深化和利益格局的调整，社会矛盾日益增多，信访工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。医院党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性件解决在基层、解决在萌芽状态。

根据区委、区政府的指示精神，结合医院实际，医院党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出“小事不出村（居）委会，大事不出医院”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

认真开展“三大”走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以“三大”走访活动为契机，对医院非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由医院班子直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重复信访；重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

一是坚持“谁主管、谁负责”、“属地管理”和“分级负责、归口办理”的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性件的发生，维护了医院和谐稳定的社会环境。

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇三

为切实加大朔州市治理车辆非法超限超载工作力度，充分发挥社会监督作用，使举报投诉管理工作形成制度化、规范化、程序化，保证举报投诉管理工作的公开公平公正，特制定本制度。

第四条：对举报投诉人信息要进行严格保密。

(3) 治超执法人员失职、渎职、腐败行为；

(1) 收到举报投诉后，应及时记录登记；

(2) 向领导汇报举报投诉内容；

(3) 对举报投诉内容进行调查取证;

(4) 处理结果备案;

第十一条: 本制度自2012年1月1日起执行。最终解释权归朔州市交通运输执法局。

朔州交通运输执法局 二0一二年一月一日

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇四

一、高度重视, 加强领导, 落实工作责任制。

二、认真履行职责, 全力做好各项服务工作。

2、及时处理市委、市及县委、县下达的重要工作任务。我办根据县委、的工作部署, 及时做好县委会、县办公室、县直各股室、各股室(处)、各股室(单位)、乡镇(办)的工作, 确保了上情下传下达、下情上报、信息上报。

3、按时做好各项信息报送工作。我办坚持每月向县委、县和县委办公室报送信息3条, 全年共报送市级以上报送5条, 市级以上报送21条, 全年报送县级以上信息4条。

4、认真做好县委、县下达的其他工作任务。我办今年共报送县委会、县办公室、县委组织部、县办、县政协办、县办公室、县政协办、县政务办、县政务公开办等14条, 全部及时报送县委、县办、县政协、县政协办、县政协办、县政协办、县办。

5、做好全县重大活动、重点项目的接待服务。

6、按时完成县委县领导下达的其他重要工作任务。

三、加强协调，做好各部门间的协调服务。

办公室是一个综合协调部门，工作琐碎、复杂，但是办公室工作要求有较强的综合性，能否抓好工作落实将直接影响到办公室工作的正常开展。今年我们在努力完成办公室各项工作的同时，认真组织并参与了县领导及相关部门的协调活动，如县长、县委督查室的信息通知、县会、县政协办公室、县委宣传部、县办公室等单位的督查工作，参与了全县各县市县委组织部、县办公室、县办、县政协办、县委办等领导的联系协调会议，参与了全县重点工作的接待工作，在大型活动中，我办得到领导和相关部门的高度好评。

四、认真履行工作职责，扎实做好各项工作。

7、认真做好文字综合和信息报送工作。办公室工作繁杂、琐碎，但我们认真负责，努力完成县委、下达的各项工作。半年来，办公室共起草各类文件77份，编发信息73篇，编发县委会、办公会议纪要78期，信息报送4期。

8、认真做好办公室日常事务性工作。今年办公室工作紧紧围绕县委、中心工作，围绕县中心工作，较好地完成了各项工作任务。

9、做好信息报送工作。我办今年上半年在县委会议和县办公室工作会议上，被省厅、省厅信息12条，省市县采用2条。

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇五

2006年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映乡科级以上的领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx□从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律行为的xxxx□违反廉洁自律规定行为1xxxx□贪污贿赂行为3xxxx□破坏社会主义经济秩序行为2xxxx□违反财经纪律行为1xxxx□失职渎职行为xxxx□侵犯党员公民权利行为xxxx□违反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx□其它检控类3xxxx□上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

二、主要特点 1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为□1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx□占。如今年根据举报查处的主要经济案件有：**镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙**及其办公室工作人员翁**、管**、孙**、应**等xxxx挪用公款窝案、**医院*科主任张**和*科主任马**受贿案、**街道**村党总支书记胡**挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自

己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地在工作作风和生活作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有：****街道原党委委员办事处副主任劳****因扰乱执法单位正常办公秩序受到全市通报批评，****镇政府综治办主任龚****、****镇政府干部张****、****局干部夏****等人因通奸错误分别受到处理。

三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的信访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《**市纪检监察信访举报工作办事公开试行办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信访工作的透明度，拉近了纪检^v^门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇六

投诉受理工作是工作人员直接面对广大群众的一项工作，也是工作人员了解广大群众对服务工作满意度的途径之一。服务投诉工作处理的好坏直接关系到我站的形象，因而提升服务水平是做好工作的基础，为此我站成立了专门的服务投诉工作小组，做到“严格执法，热情服务”，“有问必答，有诉必接，有违必纠，在案必查”。

热情接待投诉者，做好投诉问题登记工作，对于问题及时调查核实，快速地给予投诉人必要的回答和解释。对需其他行政机关解决的投诉举报，及时、准确地转办分流。还有在受理案件的整个过程中，要文明用语，严格依法服务。

性和满意度。如出现不予受理投诉的，单位领导集中开会对其批评，并要求其做出检查、转岗。

1、进一步加强业务和政策法规学习，改进创新投诉工作思路方式、方法。

2、进一步向社会公开我站服务投诉电话和通信方式（主要指电子信箱），畅通投诉渠道，以保证让民众“投诉有门，投诉有果”。

3、继续保持零投诉的工作目标。

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇七

一、努力完成如下工作：

(一)接听投诉电话，包括游客直接拨打的投诉、114转接旅游投诉、12345市长便民热线转接旅游投诉、太原市旅游一卡通投诉、24小时值班旅游投诉并及时进行处理。

(二)办理书面旅游投诉，包括游客直接书面投诉、山西旅游质监所转办旅游投诉、局机关转办旅游投诉及网上旅游投诉及12345书面转办旅游投诉。

(三)完成旅游投诉的登记、存档、文书下达、调解、统计、报告及旅游投诉分析工作。

(四)完成领导交办的其他工作。

二、旅游投诉分析：

共受理旅游投诉起，其中书面投诉起，电话投诉起。另接待咨询电话起。

并就现阶段旅游投诉热点、特点分析如下：

投诉热点：

(一)同团不同价。很多游客在旅游过程中发现同团的其他游客和自己报名的团费存在差异，认为受到歧视或是不公平的待遇，要求旅行社给予退费或赔偿。

形成原因分析有如下几种原因：

- 1、遵循市场经济规律，旅游价格本身不统一；
- 6、部分旅行社的部分线路对老年人或是未成年人加收旅游费用；
- 7、未成年人与成年人产生的旅游价格的差别；
- 8、未成年人与老年人、残疾人的特殊人群因需要特别看护、成本增加而产生的价格差别。

(二)随团出游的一定年龄的老年人、学生、记者等特殊旅游人群因景区门票半价或是全免等情况下与旅行社发生的争议。

行成原因有：

3、在享受到优惠价格后游客要求旅行社按照景区的个人门票标准退还，而旅行社按照旅行社景区团队门票标准退还而产生争议。

(三)同团游客与游客之间发生矛盾导致的投诉。

类型如下：

4、同团部分游客与旅行社有争议采取围堵旅游车、殴打司机或导游等极端措施而导致其余部分游客利益受损而的投诉。

(四)、旅游安全事故导致的投诉。

1、财产损失：(1)随团旅游期间在宾馆、餐饮地、旅游车上等地丢失物品；(2)夏令营期间孩子丢失物品；(3)出国旅游期间丢失行李金钱等。

2、人身损失：(1)旅游车辆发生交通事故导致的人员伤亡；(2)景区旅游期间因高空坠物、漂流等导致的人员伤亡；(3)住宿餐饮期间摔伤的事故。

(五) 旅游结束后就在旅游购物点所购物品的退换货发生的旅游投诉。

(六) 因游客自身原因导致的旅游投诉及激化的旅游纠纷。

3、游客不按合同约定时间出行，擅自退团而导致的退费争议；

5、游客与导游，游客与旅行社工作人员，游客与旅游司机发生争吵或是打斗事件。

(七) 无权处理的热点投诉：

4、旅行社之间因为团款争议而导致的投诉；

5、导游对旅行社用工薪金方面的投诉。

三、20xx年工作建议

(一) 继续完成旅游投诉电话的接听和投诉的处理、报告分析等工作。

(二) 增加投人员经费，完善办公设施设备，建立受理范围更广服务内容更多、更便民高效的投诉受理处理平台和机制。适应人民不断增长的投诉需求和上级的工作安排。

(三) 建议局领导牵头成立特别投诉处理小组。应对重大突发群体性旅游投诉事件。

(四) 组织人员赴外地考察交流学习，不断提高办案人员素质，适应新形势、新情况。

(五) 在投诉淡季深入旅游企业，了解旅行企业经营中遇到的新情况、新问题，对旅游投诉处理的看法意见，研究解决实

际的法律问题和更高效的投诉处理办法，同时提高旅游企业投诉处理的意识、思路、能力，相互交流学习，争取预防投诉、使投诉处理在萌芽状态，使纠纷化解在基层，有效降低投诉接听处理量。

产品投诉报告 银行客户投诉工作总结篇八

时间如梭，岁月如流，回顾培训日子，时间虽短，但选题广泛，内容充实，几位专家的授课从不同层面丰富了我的党建知识，在培训期间学习如何做好党务工作责任、领导者的压力应对和情绪管理等内容，也使我清醒地认识到基层党建工作的责任感和使命感，自身的差距和不足之处，通过这次培训学习交流，也使我进一步丰富了理论知识，更新了思想观念，增强了做好本职工作的紧迫感与使命感。巴振东书记的开班动员讲话紧密结合实际，给我们提出了要求。是的，基层党建工作亟待加强，我们这些党务工作者更是责无旁贷，要不断学习，提高能力，要保持全心全意为人民服务，贡献精神，结合实际，探索创新基层党建工作之路。“抓好党建是本职，不抓党建是失职，抓不好党建是不称职”，回想这朴实而又发人深省的三句话，提醒我们：做好本职工作，做一名称职的党务工作者。

一、培训体会

1、要勤奋学习，不断提高素质。时代在进步，社会在发展，科技进步日新月异，知识更新日益加快，学习如逆水行舟，不进则退。象蚂蚁搬家那样不断地日积月累，象蜜蜂酿蜜那样做到深加工。要勤于思考，善于积累，不仅要从小过程上学习，还要向实践学习，向周围同志学习，才能适应工作的需要，才能做好本职工作。

2、党建工作要严以律己，宽容待人。应把职工最难解决，最难办的事情，帮他们解决，让职工有安全感；做好弱势群体工作，让他们感觉到党务工作者的温暖；文明礼貌用语，做到来

有问声，问有答声，去有送声的优质服务。让职工不会有生疏感。

3、党务工作者要业务精、业务通、要有责任。像田书记讲的，“想干事”“能干事”“真干事”“可干事”“干成事”这五个内容，在党建工作中，如何结合实际，以创新的精神，推进基层党建工作的的发展，这也是个永恒的课题，永远没有一成不变的答案，只有不断去探索、去思考、去实践，才会有发展。老师在讲课中从衡量基层党建工作发展的表现以及基层党建工作的启示，到怎么去做地分析，非常到位。我们要以“为职工真心服务维护企业党组织形象为核心”的思想，贯穿于党建工作中，要有信念、有设计、有方法，促进公司企业大发展。

4、抓活动，建立党内正常生活常规机制，要使党组织的作用能过得到很好的发挥，就必须支持规范党内生活，增强党员在党内意识、先锋意识、为党员先进性的体现提供空间，发挥好党组织的作用就是主要途径就是腰依靠活动整体推动。

二、培训启迪。

1、在党建方面：一加大宣传力度,提高党员思想认识;二做到管理有序，工作有计划，任务有安排;三充分发挥党组织的协调工作的重要性;四充分发挥党支部的平台,调动党员,的积极性。

2、在职工建设方面：一加强自身素质的培养;二加强职工队伍建设,办实事,好事;三巩固党组织的引导核心作用，建立健全组织制度,带动职工群众，引导他们走上正常化，规范化;开展各种形式的党务活动。建立党员示范机制，把本单位的退休党员、在职党员登记造册，建立党员档案，建立党员服务制度，党员代表会议制度和党员志愿者服务队，做到从职工关心的问题入手，以职工群众的实际要求为出发点，真正为职工群众办实事、好事，不断增强党和群众的凝聚力。

三、培训感受：

总公司党校组织举办的这次培训班，内容切合实际工作，针对性强，几位授课的老师都是从事党建工作的专家学者，讲课理论结合实际，生动具体，可操作性强，对我们基层党务工作者来说，是办了一件实事，我也非常珍惜这次学习机会。

“学而不思则罔，思而不学则殆”，今后，不仅要认真反思学习所得，更要融入到实际工作，与同志们共同探讨，以提高公司党建工作为己任，找准切入点，服务职工群众，服务大局，不断提升公司党建工作水平。