

# 客户投诉工作总结 银行客户投诉工作总结

## 结

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 客户投诉工作总结 银行客户投诉工作总结篇一

为规范客户投诉受理、处置工作，防范和化解因客户投诉可能引发的声誉、法律风险，更好地维护我行良好形象和客户关系，特制定本管理办法。

### 一、管理范围

本办法所指的客户投诉，是指总部电话银行中心96588和我支行受理的各类客户来信、来电、来访事件。

### 二、指导思想

全面落实“以客户为中心”的经营理念，把及时、妥善处置客户投诉作为改进服务工作的重点，不断提高服务水平和服务质量，促进全行各项业务健康发展。

### 三、工作原则

按照“首问负责、归口办理、及时就地”的原则，妥善解决客户投诉、化解矛盾纠纷。

### 四、组织领导

(一)营业部是受理客户投诉的责任主体，实行首问负责制，承担接待客户来访、受理来信来电、限时处置办结等工作任

务。

(二)支行负责人是处理客户投诉的第一责任人，要安排具有一定的工作经验、熟悉政策规定，善于做客户工作的人员，负责日常受理处置客户投诉工作。

## 五、工作职责

1(负责受理本支行办公室、总部对口部门交办的客户投诉事项。2(负责处置客户直接来访、来信、来电投诉。3(负责建立客户投诉登记簿，及时登记相关投诉信息。六、处理流程(一)受理。接到客户投诉后，对有关事项进行登记。

(二)处置。涉及事实清楚，能够化解处理的投诉事项，应尽快核实投诉内容，查明事实真相，限时向客户答复。

(三)报告。涉及重大、复杂投诉事项，无法处理的，要立即向支行长报告。(四)答复。支行受理的投诉由网点负责向客户答复，答复情况要及时登记整理，留档备案。

(五)反馈。支行要定期将客户投诉处理情况进行整理、统计，上报总部综合服务管理部。

## 七、工作要求

(一)受理客户投诉要做到:热情接待、规范用语、服务至上，杜绝“冷、顶、推、拖”。不得将客户推到上级行投诉。

(二)涉及复杂投诉事项，受理部门应尽快派人赴现场调查核实，处理。不能及时处理的，应向客户做好解释工作，争取客户谅解，并责成有关部门尽快研究，在7个工作日内拿出处理意见或办理结果。

(三)上级行、监管部门及政府部门交办的投诉事项，由本支

行营业部门负责在规定期限内报送处理结果。

(四)对可能被新闻媒体曝光的投诉事项，受理部门应及时报告

因投诉处理不及时，造成客户越级投诉，或被上级行、政府、监管部门、新闻媒体通报、报道的，支行将视情况对有关责任人进行严肃处理。

九、其它

营业部专门负责处理客户投诉，负责人为王晓惠，联系人为马惠霞。

## 客户投诉工作总结 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。

## 客户投诉工作总结 银行客户投诉工作总结篇三

（一□ 20xx年5月12日—14日 （11日报到）上海市

（二）20xx年5月19日—21日（18日报到）北京市

模块一 20xx年中国保险市场舆情分析

模块二 《20xx年保险公司投诉处理考评情况的通报》权威解读

模块三 《20xx年保险消费者权益保护工作要点》权威解读

《20xx年保险消费者权益保护工作要点》分析和解答

模块四：客户投诉处理原理和实务

客户投诉处理的基本理论，标准步骤和方法

模块五：客户投诉处理案例实战

业内寿险公司/产险公司总结近年客户投诉经典案例分享

从业经验交流

专家及与会代表现场点评

来自权威部门的领导、国内领先保险企业的专家和高管、专业领域著名教授、行业专家为学员授课；部分参会代表将介绍实务经验。

2. 教育科研单位专家、学者；

3. 监管机构和行业组织相关业务负责人。

五、培训费用

2. 住宿费：统一安排，费用自理；

3. 费用缴纳及发票：以上费用由参训人员以现金或刷卡形式现场缴纳。培训费部分由中国保险学会开具，住宿费部分由所在酒店开具。

培训结束，统一颁发中国保险学会高级管理培训证书。

1. 本次活动相关信息和报名表格请见中国保险学会官网教育培训专栏。

3. 会务组联系人：杨雪宜

联系电话：

中国保险学会联系人：

中国保险学会

20xx年4月7日

## 客户投诉工作总结 银行客户投诉工作总结篇四

为加强对客户投诉处理工作的质量管理，牢固树立“以顾客为中心”的服务意识，提高服务水平和工作质量，密切同客户的关系，提高客户满意度，进一步搞好销售工作，特制订本管理制度。

### 1、电话投诉

接到客户的电话投诉能解答的当即解答，不能解答的立即建立客户投诉表把客户的姓名，地址、电话号码、以及投诉的资料，立即同相关部门联系状况，在24小时答复客户，在客户咨询登记表记录答复结果。

### 2、客户书面投诉

收到客户的书面投诉，要立即向营销办管理部汇报，请示。并在24小时内给客户进行登记、回复客户确认。

客户当面口头投诉或转交投诉在24小时登记，并按按投诉资料分类处理。

处理办法分四种状况：

员去进行调查。根据调查原因能立即解答的，立即解答。不能立即解答的，立即和上级部门领导汇报，质量部进行整改处理方案，给客户承诺三个工作日的回复期限和投诉答复状况。

3.2客户产品退货是指产品出现沉淀，较大悬浮物，质量部根据调查，状况事实，按退货的流程办理。如果因客户仓储不当导致的包装发霉，瓶盖扭断，渗漏等现象不属于质量事故不给予退货。如果是在出库15天内发霉，质量部会根据销售出库审核表进行审核，状况属实，按退货的受理流程办理无条件退货。

3.3投诉资料是产品的售后服务，工作人员的失职，工作态度等营管办会对被投诉的当事人进行通报批评，并且将处罚和批评的结果反馈给客户。

3.4投诉资料是客户对工作人员误解的，营管办负责人根据状况的真实对客户进行解答，消除客户与工作人员的误会。

客户投诉处理期限不能超过三个工作日，特殊状况不能超过七个工作日。

1、客户投诉的职责部门在投诉处理完毕后，营管办在24小时内会将客户处理反馈单反馈给投诉客户，征求投诉客户对处理结果的意见和推荐，努力做到客户对全良液售后服务的认可。

2、公司营管办对各职责部门的投诉处理结果进行抽查验证。公司营管办做好投诉登记和处理归档工作，资料保存一年，重要的资料长期保存。

营销办管理部对客户投诉状况进行分类统计，分析客户投诉与期望值，综合评价，由营销总监每周或者每月的例会提出整改推荐，改善工作和服务策略，提高服务水平。

营销办管理部门要做到投诉件件有落实，事事有回复，认真填写客户抱怨投诉登记表，和客户投诉处理单，由营销办管理进行保存。

客户投诉考核按投诉一次扣一分，以此类推。

## 客户投诉工作总结 银行客户投诉工作总结篇五

20xx年某月的一中午，12点正，这个时间是我们门前柜员交班的时间，在这个时间，为了交班的顺利，钱款清楚。所以，交班时是不对外收付款业务的。

当我正在紧张有序的清点库存时，忽见一女子正走入大门，准备走向窗口时，为了不影响清库存，为了不影响顾客等待时间，我主动对她说：“要干什么，交班，等一下再来：“，由于交班时间紧，钱款较琐碎，所以态度不够柔和，语气有点生硬。由于客户不理解交班的规定，又认为顾客就是银行的衣食父母，硬要存，这时，我放下手头的工作，耐心，礼貌的解释，但这位女子无法接受，在柜台外生气兼夹粗话，最后愤然投诉。

以上事件之所以发生，我认为要吸取以上教训。

一：不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。

二：客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。

三：要坚定不移的正确理解坚持“顾客永远是对的”要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。

一叶可知秋，一事可成镜。

我将以此事作为一面明镜，以明镜为鉴，时时自照，日日面对，在以后的工作中，露出一次次灿烂的微笑，做到一丝丝耐心的解释。最终达到服务无止境，更上一层楼。

此致

敬礼！

检讨人□xxx

20xx年xx月xx日

## 客户投诉工作总结 银行客户投诉工作总结篇六

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

举报信件等渠道向我司提出的现场或非现新闻媒体、服务质量监督员、意见簿、场意见、建议或投诉。

各级电话均可接听客户服务监督电话三级联动的格局，客服热线、户援助电话、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。

第六条客户投诉分为有效投诉和特殊投诉。

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

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特殊投诉：

户投诉，以及其他与事实不符的投诉。

一）营业网点直接受理的客户投诉。（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1.，积极做出正面解释，不要与客户争论，避免诉情况进行详细登记（详见附件）

网点尽可能减少负面影响，同时应把客户请离业务区，矛盾激化产生不良影响。

可由会计主管或大堂经理（网点负责人不在场的情况下，负责人要主动出面调解，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出面调解）

处理。

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2. 并注意保涉及重大责任事故或案件时要及时上报，并做好相关记录；诉的原因，密。

客户的解释疏导工作，不可顶撞客户。

二）一级行部及客户援助电话受理的客户投诉。（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。1. 酌情转至营业网点或自行处理，根据客户投诉的情况进行调

查，投诉调查。2. 查明原因，分清责任，重大问题应报服务监督电话。

户投诉处理单”，反馈至营业网点及总行。

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(四) 服务监督电话受(登记，根据情况及时转至客户援助电话或服务监督电话。

理的客户投诉。

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。1. 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2. 电话或自行处理，重大问题报总行优质服务工作领导小组。

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3. 对有效投诉的责任人提出处理意见力求客户满意。查和处理结果及时向客户反馈，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。

反馈至营业网点及一级行部。

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(需要服务监督电话协调解决应在职责范围内妥善解决；部处理的客户投诉问题，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(要追究相关单位、超出期限造成影响或损失

的，单送达或接到电话通知之时算起。

1本部门不能解决的投诉应在投诉处理传递时限为：人员的责任。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：

营业网点一级行部、由上级服务管理部门负责协调处理，网点之间服务争议的，要执行上级服务管理部门的协调处理结果。

第十条对有效投诉，按以下规定处罚：

关人员按有关规定给予行政处分。

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。

银行客户投诉处理单xx第十三条本办法自印发之日起开始执行。附件：

：附件

受理时间：年月日时分（星期）

## 客户投诉工作总结 银行客户投诉工作总结篇七

为加强对客户投诉处理工作的质量管理，牢固树立“以顾客为中心”的服务意识，提高服务水平和工作质量，密切同客

户的关系，提高客户满意度，进一步搞好销售和网建各项工作，特制订本管理制度。

客户投诉：本组织为客户带给卷烟商品和服务的过程中，因商品或服务无法满足客户需求，导致客户质询或投诉的沟通行为。

实行“分级负责、属地管理、三线互控”的原则。

分公司营销中心订单部、各县级公司负责本部门客户投诉处理及跟踪、验证，包括采取必要的纠正措施防止类似的事件再次发生。

分公司营销中心订单部负责将本部接收的或其它部门转来的客户投诉分类传送到职责部门，并督促处理，跟踪验证。

### （一）投诉电话的设立

1、分公司卷烟营销中心设立免费投诉监督电话□XXXXXXXXXX□XXXXXXXXXXXXXXXX□并向外公布。

2、县级公司区域营销部等部门要设立投诉电话，并向卷烟零售客户公布。

### （二）投诉的受理

1、各单位接诉部门接到客户投诉时应认真倾听记录客户投诉，按要求在[客户投诉记录表]详细记录客户投诉。

2、各单位接收超出本单位范围投诉的，应及时登记，传真到分公司客户服务部。

3、分公司营销中心接收的及由其它部门反馈的客户投诉，填写[客户投诉登记表]和处理意见，及时传送到相关部门。

客户投诉分咨询、推荐、投诉三种类型。（一）客户咨询类：

接诉单位能直接解答的，当即解答，不能解答的录入[客户投诉登记表]，立即同相关部门联系了解状况，在24小时答复客户，在[客户投诉登记表]记录答复结果。

（二）客户推荐类：

由接收部门录入[客户投诉登记表]向有关领导汇报、请示。需要回复的，要给客户承诺必须回复期限，待领导做出批示后向客户答复推荐被采用状况。

（三）客户投诉类：

职责部门接到投诉后，要根据资料分类处理，部门要指定专人进行调查。投诉工作或服务的，根据事实和公司有关规定判定属于违规或工作失职的，应将具体状况向本部门领导汇报，按组织程序处理；属于一般工作失误、服务欠缺的，按所在单位有关规章制度和考核规定对当事人进行处理，并使其立即纠正，同时，根据实际，提出整改方案；属于客户自身问题或误解引起投诉的，应做好对客户的解释工作，消除误会。

投诉卷烟商品问题的，受理人要及时反馈到县级营销部门，由县级营销部门协调处理。

（四）投诉处理的期限要求

客户投诉处理期限不能超过三个工作日，特殊状况不能超过7个工作日。

（五）处理结果的反馈和归档

1、接诉部门在投诉处理完毕后，将处理结果反馈给投诉人，

征求投诉人对处理结果的意见和推荐。

2、分公司营销中心对各单位的投诉处理结果进行抽查验证。

3、接诉单位要做好投诉登记和处理归档工作，资料保存一年，重要的资料延期保存。

接诉部门对客户投诉状况进行分类统计，分析客户投诉与期望值，综合评价，提出整改推荐，改善工作和服务策略，提高服务水平。

各单位务必做到投诉件件有落实，事事有回复。认真填写，妥善保存[客户投诉登记表]。

各单位要对投诉处理过程进行总结与评析，找出问题根源，吸取经验教训，提出改善对策，防止同类问题的再度出现。

客户投诉的处理，务必实事求是，分公司营销中心负责检查各单位客户投诉管理工作，对不按要求执行或经验证处理结果不符的，要提出批评，责令职责单位限期整改。