

2023年督察举报投诉工作建议 客服投诉工作总结(通用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？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

督察举报投诉工作建议 客服投诉工作总结篇一

(1) 与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2) 在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不是全是一卡通，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说“银行交易卡”。

(3) 接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

(1) 新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2) 关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3) 关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4) 当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5) 关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7) 如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8) 关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您

对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9) 现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10) 用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮（有t字型标志）：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

(1) 因现在派发工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提

高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4) 接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

督察举报投诉工作建议 客服投诉工作总结篇二

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。

督察举报投诉工作建议 客服投诉工作总结篇三

篇一：公安局警务督察年终工作总结

2008年□xxxx公安警务督察部门在市局党委和上级督察部门的正确领导下，以贯彻全国、全省公安机关第二次警务督察工作会议精神为契机，紧密结合“抓基层、打基础、苦练基本功”的总体要求，不断加强和改进督察工作，严格监督执纪，强化督促落实，依法维权服务，为促进全市公安中心工作、重大警务部署的落实，杜绝和减少违禁违纪事件发生，推进队伍正规化建设发挥了有效的职能作用。

一、贯彻部厅会议精神，加强了基础工作和硬件建设

全国、全省公安机关第二次警务督察工作会议的召开，给警务督察工作提出了更高的要求，也带来了新的发展机遇。全

市警务督察部门以此为契机，积极争取各级党委的支持，切实加强和改进了督察工作。

4月17日，市局组织召开党委中心组学习组（扩大）会议。原市局纪委书记、督察长xxx传达了全国、全省第二次警务督察工作会议精神；市委常委、市委政法委书记、市局党委书记xxx、市政府副巡视员、市局局长xxx、市局党委副书记、副局长xxx如何贯彻部厅会议精神，提升xxxx公安督察工作水平作出了重要指示。次日，市局又召开各分、县（市）局、支队纪检监察、督察部门负责人会议，就如何借鉴河南督察经验，掀起xxxx“督察风暴”进行了研究和部署，真正把全市公安机关各级领导和广大督察民警的思想高度统一到部、厅会议精神上来。

（二）加强组织领导，浓厚了督察工作氛围

市局党委充分认识到督察工作对促进队伍建设和各项业务工作的重要性和重要性，将督察工作作为“一把手”工程，进一步建立健全了督察列席党委会、参加重大警务部署会议制度，局领导带队督察制度，联合督察制度。被督察通报后，各有关单位迅速作出了整改。8月10日晚，督察民警突击暗访高桥大市场“黑猫旅社”整治工作。通过查看每家旅社的消防设施、住宿登记，逐人核对住客的身份证件，当晚即督促处罚违规业主两名。并紧咬问题不放，责成雨花消防大队收回了违规发放给某招待所的消防意见书。通过深入暗访促整改，使高桥大市场、马王堆、洞井商贸城无证小旅社管理混乱、以致成为“两抢”嫌疑人藏匿之处的局面得到了迅速扭转，强有力地推动了源头治理工作。针对少数单位防控工作滞后的状况，遵照市政府副巡视员、市局局长xxx同志的指示，市局警务督察队切入警情找症结，先后对xx路派出所、巡警支队xx大队的防控工作进行了暗访和调研。既找准了治安复杂、控防力量薄弱等导致两单位案件高发的客观因素，也找准了其思想重视不够，警力没有跟着警情走、定点盘查时间过长、动态

巡逻时间太少等主观上存在的原因。城南路所、巡警支队xx大队虚心接受督察，化压力为动力，在分局、支队的支持下，采取有力措施，迅速扭转了落后局面。调研结束后，城南路派出所近四个月内仅发案6起，与之前旬均近2起相比，下降了71%；巡警支队芙蓉大队近四旬时间内仅发案3起，与之前的旬均4.2起相比下降了82%，并迅速摘去了之前月旬发案基本上排全市第一的“帽子”。在全市广大公安民警的奋勇拼搏下，6月11日至11月29日，全市城区“两抢”发案同比下降了77.3%。督察部门对打“两抢”工作的督察力度之大、切入之深、效果之好，形成了2008年督察工作的亮点和特色。

（二）通过深入督察，有力促进了娱乐场所安全隐患整治工作

针对岁末年初，酒吧、歌厅等娱乐场所生意火爆、严重超员、安全隐患突出的问题，从去年12月底起，市局警务督察队会同治安、宣传部门，对全市娱乐场所连续开展了三次大规模的突击检查，检查大型歌厅、酒吧、演艺厅、休闲中心120余家，督促整改消防、治安隐患30余处。在xxx局长作出对隐患场所的整治力度还要继续加大的重要指示后，督察部门又根据各单位上报的情况，于1月4日晚8时至5日凌晨5时，组织6个督察组检查了全市9个区、县（市）所有呈报的关停场所。通过核对法律文书，逐家检查询问，发现仍有少数单位虚报关停数，个别县局甚至在整個专项整治行动期间未关停一家娱乐场所。为此，督察部门在全市公安机关进行了通报，并责成有关单位加大整治力度。通报下发不到两天，全市关停场所由之前的64家上升至218家，处罚业主66人，其中刑事拘留5人。公安机关有力的整治工作，确保了“两会两节”期间我市娱乐休闲、公众聚集场所未发生大的火灾和群死群伤事件。

三、随警督察大型警保卫工作，保安全树形象

今年以来，全市公安机关担负的各项警保卫工作任务非常繁

重。警务督察部门紧紧围绕树形象、保安全的目标，精心组织部署，高标准严要求，对警容风纪、到岗到位、履行职责等方面进行严督细察。在“3·18”警卫活动中，督察对履职不到位的五名民警予以了核查通报，提出了严厉的批评。11月25日，在张绍涵演唱会保卫活动中，督察将违规停放的7台警车全部予以扣留和通报。9月30日晚，“中博会”焰火晚会临近举行前的一个小时，督察发现个别单位清场不彻底，杜甫江阁嘉宾台旁一茶楼内仍滞留有二十多人。督察马上将情况向现场指挥部作了汇报，并督促有关单位立即将茶楼内无关人员予以疏散，消除了安全隐患。省市党代会期间，市局警务督察队对全市各级公安机关安全保卫警力部署、工作措施落实情况进行了现场督察，并多次上门逐人逐户对重要对象的稳控工作进行检查。11月8日，市局党委委员、纪委书记、督察长xxx同志带领督察民警赴xxxx县局，就“七九群体”六名主要成员的稳控工作进行跟踪督办，确保党代会期间，该群体得到有效稳控。一年来，全市督察部门参加各类警保卫活动30余场次，出动督察警力1000余人次，圆满完成了“2·03”、“3·18”、“4·08”、“11·06”以及“第六届金鹰艺术节”、“中博会”、“省市党代会”等重大警保卫活动的督察任务。在督察部门的强力督察下，民警的职责意识、安全意识、警令意识、形象意识进一步增强，执勤更加规范，警容更加严整，甚至连着装外挂手机、钥匙等细节问题都得到了纠正。xxxx公安机关高水准的警保卫工作，多次得到了中央首长和省市领导的充分肯定。

四、开展执法督察，促进执法行为规范

执法工作是公安工作的生命线。今年以来，督察部门的触角不断向执法领域延伸，切实为这条生命线做好监督、把好脉。

（一）核查投诉，查纠执法问题

全市督察部门通过处置投诉，重点查纠不作为、乱作为，违规设置使用候问室，超期盘问，弄虚作假，滥用警械，非执

法主体参与执法等问题，促进了执法工作的不断规范。今年3月29日，高桥所两办案民警将群众扭送的盗窃嫌疑人任某滞留后，未填报继续盘问审批表和延长继续盘问审批表，将任铐在值班室达17个小时，并在任病发死亡后制作假笔录。在督察部门的介入调查下，两民警被禁闭查处，雨花分局和高桥所在做好善后工作的基础上，对内部执法工作进行了全方位的整顿，防止类似现象再次发生。今年来，督察部门通过处置投诉，查纠各类执法问题60余起，禁闭违规办案民警4名。

（二）主动切入，堵塞执法漏洞

五、加强警车整治，开展禁令督察，预防和减少了违禁违规事件

一、大力开展警务督察工作

1、积极主动做好日常警务督察工作。警务督察室开展了对干警值班履行职责问题、警容风纪问题、监管安全问题，重要工作部署、重大活动存在问题的日常督察工作。做到每周不少于两次的日常督察，并做好督察现场记录，现场取证拍照，物证留存等工作，每一次督察工作结束后，将现场督察的工作开展情况、督察结果、发现的问题及整改情况进行汇集整理，及时进行分析评估，得出结论形成书面工作通报上报所党委。

2、建立、健全警务督察工作台账，做好信息上报工作，提升软件实力。根据《河南省司法厅警务督察工作办法》和我所督察工作内容和采取行政措施的具体需要而制作工作台账，已建立、健全《警务督察工作制度》、《警务督察人员学习记录》、《警务督察现场记录》、《警务督察日志》、《警务督察报表》、《督察通知书》、等多项工作台账。

人员实行“随机式”督察。就是在正常学习活动中，随机抽查个人学习笔记，会议记录本；课后会后，随机抽查提问。

如干警回答不出，由科队长接替回答，并计入绩效考核成绩。这种督察方式非常有效。现在上课开会，没有不带笔记本，没有开小差，没人不认真准备回答提问。目前先后抽查干警职工学习笔记100多人次，现场抽点答题90余人次，抽阅心得体会60多篇，促使干警职工自觉学习，成效明显提高。

在全所组织全体干警职工赴商丘监狱进行针对性的挂职学习和培训活动中，警务督察人员采取“跟进式”督察。督察室人员在每次学习培训前坚持点名考勤制度，对积极参加学习的干警职工提出表扬，对无故不参加培训学习的人员提出批评和通报。在学习中，督察室人员表现积极优秀，率先垂范，起到了模范标兵作用，督察室人员以自己的实际行动带动了全体干警职工学习的积极性。

三、严格警务管理，严格执法，率先垂范，积极树立督察工作权威

在所党委的领导下，督察室工作人员积极强化对干警职工上下班考勤，警容风纪及值班人员履行职责情况的检查。在值班所领导的带领下，督察室人员积极深入到各科室、大队检查工作，对个别迟到、早退的同志及时提出批评或通报，确保了我所正常工作秩序和充足的在岗警力。对干警职工值班在岗情况严格督促检查，坚决杜绝干警脱岗、漏岗现象。严格检查干警警容风纪，将《人民警察着装管理规定》分发到各科室、大队，完善制度上墙工作。严格着装要求和佩戴上岗证，以促进提升警察队伍的整体形象。坚持每天深入一线检查，干警基本做到了着装规范，警容严整，警姿端正，精神饱满。强化了人民警察执法工作规范用语，督促干警提高了执法规范化水平。

督察室干警在平时的工作中坚持原则，公平公正执法，对各种不良现象敢管敢问。对严重违规影响场所安全的隐患问题严肃查处，及时通报。真正树立起了警务督察工作的威信。

四、积极配合所纪检组，做好廉政建设 一是严格依照《党政机关办公用房建设标准》，开展工作人员违规使用办公用房清理工作，对面积超标的进行了清理和腾退，规范了用房标准。二是严控三公经费支出，坚持勤俭干工作。公务活动严格按标准进行住宿和交通，坚决不安排无关的考察参观活动；在经费审查过程中，严控支出标准和支出范围，确保各项开支符合规定要求。三是严格公务用车管理，严格执行公务用车配备管理有关规定，严格执行节假日封车制度，坚决杜绝超编超标配车、违规换车和借车、豪华装饰公务用车等行为。四是开展会员卡消费卡专项清退、畅通举报渠道等方式，开展了整治“会所中的歪风”专项治理工作，对专项治理工作进行了全程监督。

五、积极开展警容风纪学习教育专项活动

根据省委政法委“轻刑快办”试点工作的需要，我所被省司法厅定为轻刑犯收押试点。按照省厅要求，为进一步提高我所的软实力，我所深入开展了警容风纪学习教育专项活动，为我所的完美转型，夯实了思想、作风基础。

（一）积极宣传动员，提高思想认识

警容风纪是指人民警察在着装、仪容、举止、礼节等方面的行为规范，是人民警察政治素质、文明程度、精神风貌、纪律作风和战斗力的综合反应。《中华人民共和国人民警察法》第 23 条对此作出了规定：“人民警察必须按照规定着装，佩带人民警察标志或者持有人民警察证件，保持警容严整，举止端庄。”为此全所上下积极动员，大力宣传，使广大干警充分认识到了警容风纪的严肃性和重要性，认识到了警容风纪是人民警察必须遵守的政治纪律，是权利更是义务。

（二）加强学习教育，增强警察意识

首先全所各单位充分利用每周一、三、五的学习日时间认真

组织干警学习了《中华人民共和国警察法》、公安部、司法部《人民警察着装管理规定》《人民警察警容风纪管理和纠察办法》的规定以及《人民警察内务条令》；其次、规范了干警着装，要求干警按规定佩戴警衔标志，警衔佩戴应与所授予的警衔相符，严禁无授衔佩戴警衔或低授高戴、高授低戴以及硬式、软式、套式的混戴；在警服的穿着上，严禁不同制式的警服混穿、警便服混穿，切实做到了让干警从思想上重视着装，从行为上规范着装，从制度上严明着装，从管理上强化着装，确保了我所干警着装规范。

（三）加强队列训练，严肃警容风纪

在每周二、四上午。对全所干警进行 1 小时的队列和内务训练。队列训练主要包括队列指挥、队列队形和单个干警的队列动作等内容；内务训练主要包括着装、警礼、报告、日常养成等内容。队列训练由领导带头，全员参与。由警务督查室每天对训练进行现场督察，开展现场考评，对训练好的单位及个人及时通报表扬，差的通报批评，并将督察结果作为创先争优活动评选依据。

通过警容风纪学习教育专项活动的开展，增强了我所广大干警严格遵守警容风纪的意识，牢固树立了“我即形象、形象即我”的观念，养成了警容严整，举止文明、纪律严明、令行禁止的良好作风。

六、认真学习督察业务，不断改进工作方法，提高工作水平我所督察工作起步较晚，各项工作需逐步规范，工作制度还需不断完善。为适应督察工作，督察人员认真参加了省厅组织的全省警务督察人员培训班学习，熟练掌握了有关国家的法律法规、劳教工作有关规定和警务管理与督察工作业务知识，将所学知识运用到实际工作中去，不断在实践中提高工作水平和能力。虽然工作取得了一些成绩，但不足之处仍然存在。在今后的工作中我们还要不断加强学习，向全省督察工作先进单位学习先进经验，不断提高工作水平，切实做好

服务和保障工作，为我们的整体工作再上新台阶做出不懈努力。

总之，通过开展警务督察工作，进一步精细化管理，为确保我所持续安全稳定，做出了应有贡献。

公安局警务督察支队工作岗位

一、思想上严于律己，不断提高自身修养

一年来，我始终坚持正确的价值观、人生观、世界观，用以指

督察举报投诉工作建议 客服投诉工作总结篇四

本次被抽调参加20xx年全县初中教学教研专项督导检查，主要是听评课和业务综合检查，即发现大量的优点也有许多的不足，集中反映了新课改给初中历史教学带来的变化。七天下来，颇有感触。下面结合本次活动谈一谈个人的看法和体会，以求教于诸位同行。

1、课堂教学的新变化

教师从“主导地位”向“引导地位”转变。他们在教学中注意引导学生主动发现问题解决问题。新课程要求改变以往过于强调接受学习的教学方式，倡导学生主动参与、乐于探究的学习方式。多数教师改变了教学就是教师将自己拥有的知识传授给学生，教师只负责教，学生只管学的传统观念”。在课堂教学中，他们根据学生的认知水平，通过创设丰富的教学情境，激发学生的学习兴趣，解决重点、难点问题。基本都能掌握并能灵活运用县教研室提出的“以学为主，当堂达标的愉悦高效课堂”。

2、过程监控。

教干包教研组，先导课，集体备课，作业检评，补偿教学，反思教学，《同步》的使用等等量足且实用，都符合要求。

1、课堂教学。打着新课改的旗号，否定过去的一切，连一些好的、行之有效的教学方式，特别是一些与新课改理念相吻合的方式、方法，统统抛弃。要贯彻新理念、要活跃课堂气氛，先进的教学手段，尤其是多媒体技术的运用是必须的，也是老师们努力的目标。

2、过程监控。先导课要落实到实处，不能流于形式；单元检测要老师亲自改批，不能要学生代替或在课堂上对对答案，学生自己批阅并打上分数。

督察举报投诉工作建议 客服投诉工作总结篇五

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。