

# 最新聚投诉投诉对象 客服投诉处理的 工作总结(大全6篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 聚投诉投诉对象 客服投诉处理的工作总结篇一

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。

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。

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。

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。

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。

## **聚投诉投诉对象 客服投诉处理的工作总结篇二**

1月16日,天公作美,一改前几天既下雨又寒冷的天气,变得格外晴朗温暖,我们公司一年一度的年终总结大会于今日召开,此次的会议地点在清远佛冈的“森波拉温泉酒店”,会议主题为“20xx年年终总结暨20xx年工作计划大会”,在参加会

议的过程中，深受其会议精神的启发，从而更加清晰自己20xx年的目标。

本次会议中感受最深刻的是学习文章《一位校长震撼人心的演讲》，文中的“天下兴亡,我的责任”原意是“天下兴亡,匹夫有责”，这句话表达了个人应以天下兴亡为己任的博大胸怀，高校长改成了“天下兴亡,我的责任”，例举发生在人们身边的小事为论据，深入浅出，充分阐释了“天下兴亡,我的责任”的道理，寓意深刻，发人深思。

那么我们是不是也可认为每个人在家庭中、工作中、社交中等等，认清自己找准自己的坐标，承担起自己应负的责任。曾经有位前辈说过“在这个世界上有许多你不得不去做的事，这就是责任。”的确，责任不是个甜美的字眼，它就像一个时时需要你付出一切去呵护的孩子，而它给予你的却往往是劳力与劳神。人生在世，每个人都有自己应负的种种责任——做儿女的赡养父母是责任；做丈夫的做好一家之主是责任；做官员的造福一方百姓是责任；做职员的做好自己的本职工作是责任……总之，在社会这个大家庭里，每个人都有自己的责任。

作为公司的一名市场人员，如果要把“天下兴亡，我的责任”这一宏大的主题浓缩到我身上的话，那我就应该说：企业兴亡，我的责任！如果把企业比喻成一艘航行在大海里的船，那么，所有员工则是这艘船上的水手，假如这艘大船即将发生撞上冰山的危险，那么船上的每一个人都有拯救这艘船的责任。因为企业的发展不会一帆风顺，前进的过程中总会面临困难和挑战，如何让企业这艘航船乘风破浪驶向胜利的彼岸，每一个员工都有义不容辞的责任。企业的兴衰成败都和员工息息相关，一荣俱荣，一损俱损，所以，为了企业和自身的生存与发展，每个员工都必须振作精神，鼓足勇气，时刻牢记：企业兴亡，我的责任！

要承担起这一责任，不能只是夸夸其谈空讲大道理，更重要

的是从爱岗敬业做起，从身边的小事做起，“勿以恶小而为之，物以善小而不为”，从一件一件的小事开始负责，以强烈的责任心和高度的责任感对待自己的工作，在岗一日就要尽责一天，认真工作，一丝不苟。企业的发展靠的是所有员工的团结协作、勇于承担责任，靠的是能与组织风雨同舟、荣辱与共的凝聚力，靠的是员工的事业心和责任感。

其次，要精通业务。一名优秀的员工，应当具备较强的工作能力，有较高的专业技术水平，严格遵守各项制度，确保工作无差错，圆满完成上级布置的每一项任务。更要坚持学习业务知识，提升解决疑难问题和排除故障的能力，立足本岗位，放眼全企业，为企业的发展做出应有的贡献。

此外，不仅要把自己的工作当成谋生的职业，还要当成一种理想的追求，克服浮躁的情绪，把工作标准、工作激情调整到最高，把精神状态调整到最佳，尽自己最大的能力完成每一项工作、每一项任务，努力做到不让工作在自己手里延误，不让差错在自己身上发生，不让企业形象在自己这里受损。努力做到精细管理，标准作业，优质高效，厉行节约。

在本次会议中，领导和同事们精彩的ppt演讲，风趣的演讲主题以及生动的演讲风格，留下了深刻的印象，听完大家的演讲，更清晰明确自己20xx年的目标与步伐，让我们在找准自己目标的同时，勇于担当，携手并进。请大家都多一份责任心，在公司新的发展旅程中劈波斩浪，奋勇前行！

## **聚投诉投诉对象 客服投诉处理的工作总结篇三**

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。

## 聚投诉投诉对象 客服投诉处理的工作总结篇四

xx省农村信用社经过xx多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“同生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的同生，创造企业与社会的双赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

xx以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

xx以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜

台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

xx以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《xx省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规

章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考试人员1200xx余人，覆盖面达xx%员工文明规范服务意识，遵守职业道德意识，风险管理意识，执行规章制度意识明显提高。各级的学习教育培训活动做到了有制度、有计划、有记录、有检查、有考核，干部员工有学习笔记和心得体会。同时，各级机构还结合文明规范服务拓展培训活动，认真查找服务与管理方面的薄弱环节，及时完善堵塞漏洞、减少服务差错率，防范服务投诉现象的发生。

xx开展制度培训，提高服务意识和服务能力。省联社以各项规章制度的学习培训为重点，采取分级集中培训和业务培训相结合的方式，全面组织开展了规章制度学习培训活动。截至目前，仅就文明规范服务方面进行的培训就达到了xx人次，并进行了上岗考试，收到了较好效果，同时，按照银行业协会的要求，组织全体员工认真学习了《中国银行业自律公约》、《中国银行业反商业贿赂承诺》、《中国银行业从业人员道德行为公约》等相关文件，全省农村信用社参加本次测试人员有xx人，有力促进了员工文明规范服务意识和优质高效的业务xx操作能力的提高。

的主题拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《xx省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，印发了《xx省农村信用社优质文明服务工作的推进意见》和《xx省农村信用社优质文明服务五年发展规划》，汇编了《xx省农村信用社服务创优工程工作指引手册》等文件，丰富了学习培训素材，通过上述教材，采取“重点集中，骨干先行，标准示范，送教上门，自学为主，集中提升”的学习培训新模式，用新理念教育职工，用标准化的服务助推企业的成长，效果十分显著。

## 聚投诉投诉对象 客服投诉处理的工作总结篇五

### 一医疗纠纷投诉处理



20xx年我院共受理医疗投诉八起。其中七起都通过院方及投诉办的努力解决了。一起通过司法程序解决。

20xx年我院共受理医疗投诉5起。其中2起都通过院方及投诉办的努力解决了。3起通过司法程序解决。

20xx年我院共受理医疗投诉6起。其中2起都通过院方及投诉办的努力解决了。4起通过司法程序解决。

截止现在20xx年我院共受理医疗投诉3起。其中1起都通过院方及投诉办的努力解决了。2起通过司法程序解决。在整个过程中，工作处理较顺利，应该说是较好的完成了这项任务。首先是在院领导的大力支持及相关部门的通力合作坚持认真执行制度，严格按流程办事，及时、耐心、细致、努力工作下取得的。

二积极做好培训教育工作

乡宁县人民医院投诉管理办

20xx年12月9日

## **聚投诉投诉对象 客服投诉处理的工作总结篇六**

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)