投诉举报年终总结 投诉化解工作总结(通用6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

投诉举报年终总结 投诉化解工作总结篇一

20xx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生活作风和工作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党员领导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。

投诉举报年终总结 投诉化解工作总结篇二

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^v^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^v^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。

投诉举报年终总结 投诉化解工作总结篇三

一、注重学习，勤学多思练内功

走出校门，走进了社会之门，而社会是一所新的学校，社会是锻炼人、磨砺人最好的地方。为适应好社会这所大学，应对好新挑战、新要求，我十分重视学习，并通过学习不断提高自身素质，提高为人民服务的本领。

一是努力学习政治理论。近三年来，虽然工作很忙，但我还是挤出时间和精力进行学习。抽出时间深入系统地学习毛泽东思想、邓小平理论，学习了党的各级会议精神，学习“三个代表”重要思想，学习新党章，认真撰写学习心得和读书笔记，深入理解其中精髓，使自己的政治理论水平和思想觉悟跃上一个新的台阶。

二是积极学习公文写作和新闻写作。在认真阅读了《公文写

作与范例大全》、《中国共产党机关公文处理条例》、《组工信息选编》、《优秀信息评析》、《党的组织工作600问》等与工作相关书籍同时，还不断拓宽学习渠道，充分利用利用网络资源、远程教育等学习公务文书写作、信息、新闻写作等知识，不断提升自身写作水平。

三是虚心学习他人经验和长处。利用机会积极、虚心的向身边领导、同事学习，学习他们为人处世的方法，学习他们工作经验，学习他们的长处。通过发现别人的优点对照自己的缺点进行吸收借鉴，不断提高自身道德修养和综合素质。

四是静心思考，勤于调研。在工作中，我能够保持积极思考的心态，对于任何事情，特别是工作的事情，不只凭一股热情，凡事“三思而行”、慎重而行，对于工作经验及时总结，对于缺点及时改正，通过不断的思考和积累，逐步形成求真务实和灵活高效的工作作风。在三年里，虽然我下乡不多，但我十分珍惜每一次机会，无论是陪同领导或和同事进行调研，还是自己回家和乡亲们攀谈，我都会将发现的新情况、新问题、新经验及时向领导汇报，使领导能及时掌握信息，作出决策。

二、积极实践，戒骄戒躁增阅历

回首几年，我始终沉下身子，放下架子，时刻以一科平常心衡量自己，对待他人，在各项工作中，始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，服从领导安排，不计得失、不挑轻重，恪尽职守，任劳任怨，积极主动的完成领导办的各项工作，在繁重的工作磨炼中增加了自身阅历，使自己逐渐走向成熟。

1、认真做好办公室工作。办公室是一个事务繁杂，承上启下，内保高效运转，外树部门形象，起着枢纽保障作用的科室，这就要求办公室工作必须坚持高起点，高标准。近三年来，我牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。首先是认真做好办公室文字工作。由于办公室人员严重

不足，我便肩负起了撰写单位日常文字材料写作及信息宣传工作重任。认真起草各种文件，努力完成好每一次调研，积极协助领导撰写各种会议发言材料、总结、起草重要文件，特别是圆满完成了贯彻落实xx大活动，向邓平寿同志学习活动，学习实践科学发展观，讲党性、重品行活动、活动，万名组织部长下基层活动，干部作风建设年活动，解放思想大讨论活动，群众工作站工作，亲民爱民活动等活动中承担的工作任务。写材料既苦又累，但却十分能锻炼人。既要深入全面情况，又要正确理解和掌屋握领导的意图，需要大量的素材和细心观察。

几年来，已记不清多少个披星戴月的夜晚、多少个风和日丽的节假日在加班加点，彻夜不眠，一月未休并不新鲜，但辛勤的汗水终究换得果实，我通过不断摸索学习和积累，掌握一定的写作技巧，已基本能较好地完成办公室的材料写作，撰写的信息和调研文章多次在中央和省、市刊物发表，在河北日报发表文章3篇，保定晚报发表1篇。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事情。办公室是上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对整体工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论什么工作，自己都尽力做到给领导满意。对领导交办的事项，认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。及时收发文件，做好文件的登记、传阅和整理、归档、保存工作。为领导日常工作和生活提供良好周到的服务，每天早晨打扫各个办公室的卫生，为领导提供一个干净舒适的办公环境。对同事要自己办的事，只要是原则范围内的，便热情地想办法去完成。第三是注意形象。办公室是机关的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。

2、积极参与各项重点工作。组织部门是一个业务性很强的部门，许多工作需要了解、参与，需要总结和提高。三年来，在各项重点工作我认真负责、积极配合，和领导、同事一起圆满完成了历次县“两会”选举、干部考察考核任务，没有

发过一起责任事故。特别是在贯彻落实市委三个《意见》、群众工作站、创先争优、迎接省、市领导督导检查中，我都认真负责，精心准备，高质量、高水平的做好材料准备工作，保证了迎检工作的顺利进行。在这一过程中，我也学到了很多书本上学不到的知识，练出了很多很难练出的实践能力，悟出了很多平日很难悟出的真正道理。

三、严于律己，矢志不渝树形象

人的一生，信念是支持，是根本，是一切力量的源泉。作为一名肩负组织希望和重托的省选调生，作为一名共产党员，作为一名接收过系统思想政治教育的国家公务员，更应在艰苦的环境中守得住清贫，耐得住寂寞。在即将逝去的三年时间里,我牢固树立了有中国特色社会主义理论体系在自己工作中的指导地位，工作中自觉用邓小平理论和“三个代表”重要思想和xx大精神指导自己的思想和行动，认真学习实践科学发展观。在工作和生活中坚决抵制各种不良思想的影响，时刻牢记党的宗旨，全心全意为人民服务，自觉加强党性锻炼，从严从紧要求自己，做到廉洁奉公，遵纪守法，树立正确的权力观、地位观、利益观，在工作中尽量做到勤俭节约，反对奢侈浪费，做到利益面前不伸手，不拿原则做交易，坚决做一个清正廉洁的公务员，一个作风正派的好干部。

回首近三年来，经过领导的关心和工作磨练,我在工作历练中不断成长，我在思想上变得更加成熟，政治上更加坚定,工作能力、组织能力、协调能力等不断提高，但自身仍然存在较多不足的地方，如基层工作经验还不十分丰富，业务工作还了解的不多，工作中有时考虑的不够全面，工作方法不够灵活，等等。面对问题，我在今后的工作中一定会不断改进，不断提高，努力做到更加刻苦学习，用丰富的知识充实自我;更加勤奋工作，用优异的工作业绩展示自我;更加勇于创新，用新颖的方法超越自我;更加严于律己，用良好的形象完善自我，在服务定兴经济社会又好又快发展中实践自己的人生价值，争取早日成为一名高素质、高能力的国家干部!

投诉举报年终总结 投诉化解工作总结篇四

（1）有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修养护等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过有关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公众利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

（2）沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

2、按投诉的内容分为：

（1）对设备的投诉：

（2）对服务态度的投诉：

（3）对服务质量的投诉：

（4）突发性事件的投诉。

投诉举报年终总结 投诉化解工作总结篇五

20xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服

务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、 服务落实

按照医院“质量年”的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次；门诊全程陪诊1125人次；共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率88.5%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条；办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、 服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

三、服务发展

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务

和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

四、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

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

我院20xx年严格按照卫生部和省、州卫生部门管理要求，认真执行各项医疗相关法律法规，广大医务人员尽心尽力，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，完成了本职工作，但还是出现了一些医疗纠纷，共计发生医疗投诉x起，发生医疗纠纷x起。

一、总体情况：

赔偿金额

发生医疗纠纷的原因

1. 责任心不强。医务人员如缺乏高度责任心，易发生医疗过失，导致纠纷。有x例医疗纠纷因责任心不强，未认真观察病情变化，导致患者死亡引发纠纷，涉及科室有xx科、xx科。

行为规范，否则将会导致输错液、违规手术等差错或事故□x例纠纷为违反我院核心制度，病人没有认真核对姓名、性别、年龄，导致发生纠纷后医院调解时站在不利的角度，发生科室xx科。 3.与服务态度有关。有x例纠纷为检查时未尽到提醒义务，导致检查者家属意外受伤引发纠纷，涉及科室xx科。

4.与科室工作性质有关。从医疗纠纷发生的科室看，最容易发生医疗纠纷是临床科室。因这些科室工作量大，任务重，直接与患者接触，在繁忙的工作中易出现医疗缺陷，导致纠纷。资料提示，手术科室是发生医疗纠纷的高发区，这些科室操作机会多，风险大，应引起足够重视。

二、防范医疗纠纷的措施

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，建立良好的医患关系。要防范医疗纠纷的发生，医务人员必须切实重视患者的权利，转变医疗作风。医疗人员在诊疗病人的过程中，应充分让病人与家属了解病人目前的病情，即将采行的检查或治疗之原因和可能之结果，让病人与家属感觉受到尊重与参与感。对严重副作用的药物以尽到事前告知之义务；对于病情治疗的愈后状况之措辞应较为谨慎，不要向病人保证能治愈或根治，也不要让病人有错误之期待，对于一个可理解的病人，虽然可能确信病人会有好的结果，也不要轻易给予承诺；解释病情时，应统一口径后，方可向病人家属解释，医疗人员应该站在病家的立场思考，以病人与家属能够理解的措辞与用语，并确认他们已经正确了解所要传达的讯息。

2.严格执行查对制度。重点防范以上多发环节，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.医护人员应增强法律意识。由于全社会法制观念的逐步确立，患者及家属维权意识大大增强，当前的现状是：一方面，个别医务人员没有根据法律

规定约束自己的行为，发生医疗事故损害了患者的权益；另一方面，医院和医务人员对目前所处的法律环境认识不清，缺乏法律意识，从而不能很好地维护医患双方的合法权益。

4.加强重点科室管理，确保医疗安全。手术科室、急诊科是医疗纠纷防范的重点。因此，要强化这些科室基础医疗工作质量，注重基础质量管理，加强对重点部门和重点病人的监控，将急、危、重症病人作为监控重点，积极寻找医疗质量的薄弱环节，有的放矢地解决问题。其次，要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、判明是非、分清责任的依据，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。

xxxxxx医院

二〇一三年一月

投诉举报年终总结 投诉化解工作总结篇六

9月27日，江西保监局在南昌召开全省银保工作座谈会，总结前期工作，分析存在的问题，明确今后银保业务规范发展的方向。

会议指出，今年以来，在各方共同努力下，江西银保市场规范工作按照“多管齐下、综合治理、上下联动、齐抓共管”的思路，朝着既定目标扎实有力推进，取得了显著的阶段性成效：市场秩序明显好转，销售误导和账外支付手续费问题有效遏制；业务结构稳步趋好，新单期缴快速增长；经营理念积极转变，银保合作关系持续向良性发展。但与此同时，全省银保市场长期积累的一些矛盾依然存在，市场秩序有待进一步规范，结构调整有待进一步深化，内部管控有待进一步加强，反_要求有待进一步落实。

会议强调，江西银保规范工作的重点，今年主要是打击销售误导、账外支付手续费和银保业务中的恶性竞争，今后一个时期和明年的重点是打击保险公司违规套费支付手续费，下大力气抓好回访成功率，进一步降低退保率，促进银保业务持续健康发展。为此，保监局将进一步加强与银监局的联合监管，持续推动银保工作向纵深发展。保险行业协会要切实履行自律检查和违约处罚职能，积极营造银保市场健康发展、有序竞争的良好局面。各保险公司要严厉整治销售误导，强化回访制度执行力，防范非正常退保风险；要完善内部管控，规范手续费支付，防范商业贿赂和恶性竞争引发的违法违规风险；要坚定不移地推进结构调整，通过制定调整规划，健全考核机制，创新销售和服务等，实现稳增长、调结构的***统一。各银邮代理机构要强化风险管控，转变合作理念，在客户回访、柜面销售、信访投诉和手续费支付等方面，积极配合保险公司依法合规展业，共同推动银保业务加快转型，实现银保市场平稳健康发展。

江西保监局张兴局长在会上强调，全省银保工作点多面广、任务艰巨，各银保主体要切实站在保护被保险人利益，维护江西金融市场稳定大局的高度，同心同德、再接再厉，力争各项工作取得更大成效，促进银保市场平稳健康可持续发展。参加会议的有各人身险省分公司分管副总经理、银保部门负责人，各商业银行省级分行分管副行长和相关部门负责人，省保险行业协会秘书长，江西保监局相关处室负责人。江西银监局、省银行业协会应邀派员出席会议。中国人寿江西省分公司、太平人寿江西分公司、工商银行江西省分行、邮储银行江西省分行作交流发言。