

零投诉报告 银行客户投诉工作总结(优秀7篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

零投诉报告 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行长，协调做好新闻媒体的宣传解释工作，防止事态扩大，避免负面报道。

八、问责处罚

本办法由大同市商业银行凯德支行负责修订、解释。

支行投诉电话2990694

2990470 2、设置了意见建议箱，每天查看客户的投诉信件。

投诉处理部门及负责人和联系人

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。本页为著作的封面，下载以后可以删除本页！

word版

可自由编辑！】

零投诉报告 银行客户投诉工作总结篇二

第一条为接受群众监督，密切日照市城市管理行政执法局和群众的联系，促进勤政、廉政建设，根据《信访条例》，结合本局工作实际，制定本办法。

第二条投诉监督科负责举报、投诉案件的指导、检查、监督工作。群众举报和投诉案件由投诉监督科或综合执法大队(中队)受理。所受理的举报和投诉包括本局执法人员在执法过程中的违纪违法行为及当事人的行政违法行为。

第三条对于群众举报、投诉反映的问题，必须严肃认真、正确处理；实事求是，秉公办案；不徇私枉法、不推诿敷衍、不拖延积压，积极为群众排忧解难。

第四条本局通过以下渠道接受举报和投诉：

- (一)群众来电、来信及来访；
- (二)其他有关部门或组织移交的举报和投诉；
- (三)其他渠道转来的举报和投诉。

第五条本局的通讯地址、举报、投诉电话及电子邮箱应向社会公布。

第六条处理举报或投诉的程序：

- (一)对所有举报和投诉均要认真做好登记、编号工作。
- (二)对不属本局职权范围的举报和投诉，不予受理，但应做好解释工作。
- (三)举报、投诉案件中，凡涉及本局执法人员在执行公务中的违纪违法行为，一律由投诉监督科受理。
- (四)投诉监督科受理的举报和投诉案件，凡涉及当事人的行政违法行为，可交给综合执法大队(中队)办理。综合执法大队(中队)必须依法办理，并把办理情况上报投诉监督科。
- (五)综合执法大队(中队)所受理的举报、投诉案件中，牵涉

面广、影响较大、综合执法大队(中队)认为难于处理的,应向投诉监督科报告。

(六)上述要转送或移送的举报、投诉案件,投诉监督科自接到举报、投诉案件之日起24小时内把案件交给有管辖权的部门。

(七)对涉及本局执法人员在执法过程中有违纪违法行为的,举报、投诉案件,经查属实的,本局依照有关规定给予教育或纪律处分;构成犯罪的,移送司法机关处理。

(八)对涉及当事人行政违法行为的举报、投诉案件,经查属实的,应立案处理。

(九)综合执法大队(中队)办理投诉监督科交办的举报、投诉案件,应当在结案后2日内把处理情况(包括答复情况)送交投诉监督科。

(十)做好举报和投诉的答复工作。信访部门转来并要求答复的和有署名且留有地址或电话的举报、投诉,投诉监督科必须在办结之日起3日内答复批转部门或举报、投诉人。

(十一)举报投诉案件办结完毕,应将投诉案件和有关资料归档保存,并在原登记簿上注明处理结果,以便查存。

第七条对重大案件或短期内难于解决的投诉问题,应及时向有关领导汇报,说明情况。

对本局不能单独处理的问题,应主动与有关部门联络,商请他们协助处理。

第八条综合执法大队(中队)应在每月底向投诉监督科报告受理群众举报或投诉案件的查处和回复情况。投诉监督科汇总后进行通报。

第九条投诉监督科对综合执法大队(中队)受理群众举报或投诉工作进行检查、考核，并列入岗位责任制评比考核内容。

第十条本办法自下发之日起执行。

零投诉报告 银行客户投诉工作总结篇三

根据卫生部、中医药管理局《医院投诉管理办法（试行）》，制定我院《医院投诉协调制度》，本制度适用于我院医院投诉管理办公室及各临床、护理、医技、后勤等与医院投诉相关的部门及人员。

一、医院成立医院投诉管理领导小组，设立医院投诉管理办公室。各临床、职能科室设立医院投诉联系小组，科主任、护士长为第一、第二责任人，护理组长及高资历医（技）师为成员。

二、医院投诉管理领导小组负责全院投诉管理工作的监督指导。医院投诉管理办公室统一受理医院投诉；调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；组织、协调、指导全院的投诉处理工作；定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。医院投诉联系小组负责对发生在科室内部的投诉进行调查、协调和处理，重大或可能重大事件应上报医院投诉管理领导小组，对于科室内部不能妥善处理的投诉应及时向医院投诉管理办公室上报。

三、医院投诉接待实行首诉负责制。投诉人向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当予以热情接待，对于能够当场协调处理的，应当尽量当场协调解决；对于无法当场协调处理的，接待的部门或科室应当主动引导投诉人到医院投诉管理办公室投诉。

四、医院投诉管理部门接到投诉后，根据投诉人提出的主要问题和其对有关情况的认识，应当及时向当事部门、科室和

相关人员了解、核实情况。医院各部门、科室应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。科室负责人应尽快组织调查、分析讨论，研究处理措施及处理意见。

五、被投诉科室在接收到医院投诉管理办公室的投诉信息后，应及时调查、核实、分析投诉人所投诉情况并拿出科室意见。

1、当事医务人员或相关人员，整理有关事件经过，书写病历摘要或诊疗经过。涉及多个科室，应当由各科室分别书写，再由主要诊疗科室负责根据各科书面材料整理完成一份反映整个诊疗经过的病历摘要或诊疗经过。

2、组织全科医生或相关人员就投诉人投诉所涉及问题，进行科学、客观、认真的分析讨论，针对本科诊疗过程中存在问题，以及问题的性质、科室的处理意见归纳总结为书面材料，经科主任签名认可后上交医院投诉管理办公室。科室调查工作原则上应在5个工作日内完成。遇特殊情况不能按时完成的，科室应提前告知医院投诉管理办公室并书面说明原因。医院投诉管理办公室负责督促科室、个人完成调查工作，并对其进度、完成情况及时向院领导汇报，向投诉人进行沟通说明。

3、医院投诉管理办公室可安排适当的时间，由科室负责人与投诉人代表进行沟通，就有关医院投诉涉及主要问题，本着实事求是的态度做出说明、解释，完成首次答复，原则上不超过5个工作日。

六、对于可使用简易程序处理的投诉，医院投诉管理办公室应积极组织被投诉科室的有关负责人和相关人员，在医院投诉管理办公室工作人员的陪同下，与投诉人进行沟通、说明解释有关情况。

七、对于涉及收费、价格等能够当场核处理的，医院投诉管理办公室应当协同相关科室及时查明情况，立即纠正。

八、医院投诉管理办公室负责敦促相关科室针对有关医院投诉在医疗技术、医疗管理方面存在的问题，制定出切合实际的整改措施，并形成文字材料汇报相关领导和相关职能科室备案。

各科室要落实《xxx人民医院医疗安全预警、反馈和处置机制》，临床科室做好对患者的术前病情评估工作，当评估出某患者危险系数高于普通患者的情况下，应向医务科主动提出申请，医务科提前进行干预，在手术之前组织多科会诊，同患者进行深入细致的术前谈话，并要求临床科室在病历中做好术前会诊及谈话记录，对患者的知情同意书、患者病历书写、术前检查及相关诊疗过程进行严格规范与核查。

医务科还应针对术中难点的问题，重点帮助和监督临床科室及手术医生的技术准入等环节，同时还要对患者的术后恢复情况进行跟踪管理，及时了解术后病程记录等情况。

医务人员在实际工作中应善于总结，及时发现纠纷苗头，尽可能地将医院投诉早期发现，及时干预，正确引导，消灭在萌芽中。医务科、医院投诉管理办公室定期检查、监督医务人员，严格依据卫生部《病历书写基本规范》中的规定书写和修改。

十、医院工作人员有权利和义务对医院管理、服务等各项工作进行内部投诉，提出意见、建议，医院投诉管理等有关职能部门应当予以重视，并及时处理、反馈。临床一线工作人员，对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，有责任向投诉管理部门或者有关职能部门反映，投诉管理等有关职能部门应当及时处理、反馈。

零投诉报告 银行客户投诉工作总结篇四

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会

了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。

突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——————于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

- 1.投诉专员客服简历
- 2.网络投诉专员客服简历模板
- 3.客服投诉专员个人简历模板
- 4.网络客服投诉专员求职简历模板
- 5.客服人员被投诉检讨书
- 6.上半年投诉工作总结

7.投诉专员专业简历

8.英语投诉信

零投诉报告 银行客户投诉工作总结篇五

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、党建工作要严于律己，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。

零投诉报告 银行客户投诉工作总结篇六

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。

医疗投诉x起，其中xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起。

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。

2、违反医院核心制度、技术操作常规。

医院的核心制度、操作常规是医务工作者必须遵守的行为规范，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。

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，即将采用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。

零投诉报告 银行客户投诉工作总结篇七

20xx年12月25日，我有幸参加了龙海市小学音乐教学研讨会。会上听了榜山中心小学郑毅君老师执教的音乐歌唱教学公开课《雪绒花》，着实给我一次学习、提高的机会。这次公开课，我受益匪浅、感触颇多，现将自己一些粗浅的感受和大家交流一下。

本次公开课教学过程自然、流畅。执教老师能很好地把握“面向全体学生、关注每一个学生”的课程理念，调动一切因素激发学生学习兴趣，使学生在轻松的教学环境中主动

与老师合作、探究。主动欣赏、体验音乐，学习、表现音乐。音乐是情感的艺术，执教老师紧紧抓住以审美为核心，调动学生情感因素这条主线进行教学，深入启发、引导学生用不同情绪表现歌曲意境，不断挖掘学生表现音乐情感的内涵。

在课堂中，郑老师首先为了让学生更好的体验作品的意境、领略音乐的无穷魅力，充分调动学生的参与积极热情，在教学环节中进行了如下设计：聆听□do re mi□——唱《do re mi□进行音阶游戏——介绍电影剧情——引出《雪绒花》——学唱歌曲。学生通过感受、模仿、实践，以自己动听的歌声表现了歌曲的情绪，增强了学生的音乐表现力，达到了很好的合唱效果。

教学是师生交往、积极互动、共同发展的过程。教师不是告诉学生知识，而是引导学生学习知识和技能，郑老师充分利用自己丰富的教学经验，把知识与技能巧妙地融合到了游戏之中学生的自我展示之中，采用“引入——实践——创造——发展”的模式进行教学。充分利用现实情景，尽可能增强教学过程的趣味性、实践性，利用多媒体课件和乐器丰富学生的学习资源，生动活泼的展开学习、演奏，强调学生的动手操作和主动参与，通过丰富多彩的集体讨论、为歌曲加进伴奏等活动以合作学习促自主探究。

在学习歌曲时，以执教老师语言启发为主，培养学生自学的能力，通过操作、歌唱比较分析歌曲旋律，使学生能够唱准相似乐句，解决歌曲难点。并通过演唱歌曲，再从歌词中感受旋律，以表达歌曲的情绪。

郑老师在教学中不断创造宽松、愉悦的教学环境，让学生在审美的过程中自然地进入学习乐谱、发声、节拍、节奏等音乐知识的学习中。郑老师不仅语言、动作、表情、情感与学生融为一体，而且起到了引领、感染、触动的学生学习作用，整个教学环节浑然一体、清新、淳朴，很好地完成了本课的教学任务。

如何调动每一个学生学习音乐的积极性，是今后教学的重点。对于音乐教师而言，除具备相应的专业知识外，更需要有良好的课堂教学的能力，唯有如此，音乐课才能更有意义。因此，在今后的教育教学中我会不断的探索、创新教学思路，使的音乐课上得更有意义。