

投诉案件总结 银行投诉案例分析(实用7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

投诉案件总结 银行投诉案例分析篇一

一、基本情况

20xx年上半年我行发生投诉、建议工单1笔：该笔工单是由于我行柜员没有责任心导致帐户通知短信加办错误，为客户带来了不便，我行已与客户取得联系并要求该柜员致电道歉，同时对该柜员进行了批评，并采取了相应的扣罚。

疑难问题工单1笔：该笔工单为业务规定咨询，我行已致电客户，并向客户进行了详细、明确的解释。可见我行在执行规范化服务上依然存在一定的差异。客户的满意和信任，是我们实现企业生存和永续发展目标的出发点和立足点。因此，客户投诉应视为我行不可多得的宝贵资源而不应被视为银行的负债，因为在客户投诉中既有我们工作的不足，也有我们潜在的客户需求，我们应把客户投诉作为银行重要的资源来进行维护。

…… …… 余下全文

投诉案件总结 银行投诉案例分析篇二

一、加强思想政治学习提高思想认识

作为一名党员及公司党支部组织委员，更要自觉带头加强思

想政治的学习，尤其是学习好“十八大会议精神”，使自己更好的服务于公司，服务社会。积极投入到公司打造放心型岗位和积极开展争先创优活动，围绕公司的安全目标，积极进行个人品德教育活动，进一步加强职业道德、社会公德和个人品德的教育学习，努力强化自己的敬业精神，不断提升个人修养和岗位奉献精神；尽到一名党员应尽的义务。

二、努力学习加气站安全管理知识

天然气行业作为一种高危行业，安全始终是我公司发展的头等大事，没有安全就没有发展，要想推动发展首先得推动安全发展。因此，作为一名安全员，我要从思想上高度重视安全工作，严格按照公司安全发展的要求，遵章守纪，决不违章蛮干、向三违隐患宣战，认真圆满完成生产任务；要积极通过“安全知识考试”、警示案例教育等一系列的教育活动来宣传教育强化安全生产意识，争做一名最优秀的安全管理人员。

三、加强对员工的了解和关心

自己作为分公司工会主席，有能力有义务在新的一年里为大家增添一些娱乐设施和组织一些集体活动，增强团队意识和集体荣誉感，让员工感受到家一般的温暖；多在员工中走动，做好“谈心谈话”和“互帮、互学、互教”等活动。时刻了解员工心里在想什么，知道员工在干什么，以及思想上的变化让员工不带情绪、不带压力，能够轻松工作和全身心的投入到工作中去；为公司的全面建设添砖加瓦。

四、加强设备设施方面的专业学习操作

立足本职，踏实工作不仅是员工回报公司的最根本方式，也是员工责任意识的重要体现；只有踏实工作，才能创造业绩。无论在任何时候都要坚持刻苦钻研、勤奋工作，都要坚持谦虚、谨慎、不骄、不躁。不论什么时候都应应以饱满的热情，

充沛的干劲投入到生产工作中，踏踏实实干好本职工作，常怀感恩之心，这样才能推动公司和个人实现和谐健康发展。

投诉案件总结 银行投诉案例分析篇三

文娱部隶属于院学生会的一个组织性部门，主要配合院学生会开展各项文娱活动，组织同学进行文艺娱乐以丰富同学们的课外生活，从各方面培养同学们的综合素质。新学期新工作，我们将以充沛的精力投入到新学期的工作中，为了丰富学生课余文化生活，创造良好的娱乐氛围，文娱部作为学生的一部分，将文艺的思维方式，渗透到自己的学习中。在这个集体中，大家都能快乐、团结、思维活跃、不断提出新点子，积极的开展批评和自我批评，这样大家才能不断的进步。

具体工作计划如下：

一、纳新。文娱部工作的展开离不开的部长的组织，干事的支持，所以我们文娱部将加强干事的管理工作，对干事各方面的素质加以培养。3月9号部门将进行干事面试，以进行甄选干事。培养下一批优秀干部，以配合我院的各项工作。

三、在条件允许的情况下，在5月中旬举办首届全院校园十大歌手赛，由年段承办，院学生会主办。挖掘新秀，丰富学院学生的课余生活。为了更好的为同学们展现的平台，力争做到“公平、公正、公开”。

四、4月下旬由我院团委学生会厦门演艺学院团委学生会举办一个联谊活动。新一任的干部上任，我们的联谊活动也应跟着举办，演艺学院的团委学生会跟我们一直保持着良好的关系。并在多场晚会上等工作上给予我院很大的帮助。在上一次的联谊活动中，两院的团委学生会成员建立了深厚的感情，活动举办的精彩成功。这次我们将继续保持并力求做到更好。

五、毕业欢送会。在这新的学期中我们的重点是03级毕业生欢送会。这样大型的活动对于我们部的工作来说也是一种考验。我们将以之作为本学期工作的一个令人满意的完结，力争以最佳的状态，为大家献上一台精彩难忘的晚会。

如今晚会的一些前期准备工作我们正在筹备中，届时我们将发挥文娱的作用，制定晚会策划表，节目表，节目排练计划，晚会活动方案，晚会节目将精益求精，以毕业为主题，回忆大学生活的点点滴滴，体现大学同学之间的友谊，给03级毕业生的大学生活画上圆满句号。

六、在艺术团的管理上我们也将下更多的工夫，给他们一定的帮助，在部门内部设定一个艺术团总管。

七、做好本学年工作总结。

以上是我部在新学期的工作计划，在以后的具体工作过程中，我部的所有成员将以自己的实际行动交上一份精彩的答卷。

投诉案件总结 银行投诉案例分析篇四

，**名党员，**年村集体经济年收入***元，人均收入**元，主要以农业种植和外出务工为收入来源，经济比较落后，村内教育、就医条件尚可。目前，特困家庭有两户，全因肢残所致。村两委成员，一人一支部，村委成员***人，支书、主任**人兼职。两委成员平均年龄刚到**岁，班子团结一心，有坚强的战斗力。村级各项管理制度健全，安全稳定，民风敦厚，近十年来，没发生一起上访治安事件，杜绝了刑事案件发生。

（一）立足现实，协助抓好近期自来水改造工程的全面完成。该村自来水工程今年已基本完工，但由于技术原因致使部分入户管道破裂，出现渗透。包村组与两委成员计划在秋季结束前，奋战一个月将自来水工程彻底改造完毕。

（二）发挥优势，做好法律宣传，帮助搞好换届选举工作。利用市局法律人才优势，积极开展换届选举中的法律宣传工作，让每名选民知法、懂法、守法，认真行使自己的权利，严格按程序搞好三级选举工作。换届选举中，包村组成员要自始至终靠上做工作，确保换届选举工作万无一失。

（三）依托环境，指导搞好旅游开发。该村现有两处旅游开发景点，*****已进入二期工程，*****刚刚起步，下步工作中，包村组成员要积极协助村委搞好景点的规划设计，争取早日建成规划合理、风景秀丽、环境优美的旅游度假区。

（四）主动救助，切实解决好群众的后顾之忧。对村中经济困难的贫困户，在指导搞好致富门路的基础上，想方设法地发动全局人员献爱心、送温暖，从精神上、物质上给予关注和救助，解决好燃眉之急。

（五）立足村情，协助搞好村容村貌的美化和亮化。从财力、人力和物力上加大扶持力度，积极帮助村里搞好村容村貌整治，协助搞好路灯安装、道路硬化和休闲娱乐场所建设，多做一些群众所盼、人民所想、大家受益的好事、实事，为社会主义新农村建设和社会和谐发展做出应有的贡献。

包村工作任重道远，我局包村组在两年包村工作中，决心发扬不怕苦、不怕累的精神，当好参谋，做好助手，做到“帮忙不添乱，包村不包办”，上在包村大组的领导下，下与镇村紧密配合，积极努力的完成好任务。

投诉案件总结 银行投诉案例分析篇五

回首20xx年，是播种希望的一年，也是收获硕果的'一年，在上级领导的正确指导下，在公司策划书各部门的全力配合下，在我们天天顺全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感责任的重大，多年来的工作经验，让我

明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好先进的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做的更好。在这一年的工作里就我个人的情况作一个总结。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意而归。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

1. 加强日常工作管理，特别是抓好基础工作的管理；
2. 对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
3. 树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
4. 加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，引导发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队，一个有集体感的团队。

投诉案件总结 银行投诉案例分析篇六

县教育局组织和开展的城乡教师交流活动，是打造城乡教育共同体，促进全县教育均衡发展的重要举措，也是促进教育教学和教育科研改革的一项重要内容。这项活动的开展有利于城乡之间相互取长补短，共同发展，尤其是促进农村教育的办学水平，提高农村学校的教学质量，促进农村教师的专业成长具有重要意义。

- 1、认真学习教育局有关文件，领会这次活动的意义、目的和要求，端正态度，提高对参加这次交流工作的认识。
- 2、严格要求，熟悉和遵守交流学校的规章制度，服从交流学校的管理，认真完成相应的教学任务和其他每一项相关工作。
- 3、要拜经验丰富的老师为师，虚心学习先进的管理经验、教学方法和教育教学理念，全面提高自身的业务素质。
- 4、要把自己融入到新的学校中，要积极参与学校组织的各种

活动，积极参与学生的管理，向所任班的班主任多学习，多交流、多观察、勤思考，学习管理学生的新理念和新方法。

5、要积极参与所在学校的课题研究，使自己的教学方法更加科学化，教育思想更加现代化。还要积极参加集体备课，取长补短，博采众长，形成自己的教学特色。

6、深入课堂，在交流学校要做到每周听至少两节课，并做好听评课记录，学习先进的教学方法和理念。

7、每月上一节公开课、观摩课或交流课，虚心听取他人的意见和建议，提高自己的执教水平，并达到共同提高、共同改进的目的。

8、在交流学校要坚持每周写好一篇教学随笔。并经常在教师交流博客发表自己的教学心得等，记录自己交流期间的感悟、分享自己思想成长的历程。

9、要发挥桥梁纽带作用，把自己在县城学校学到的教学理念、教学方法、班级管理等方面及时反馈到自己的学校去，相互学习借鉴，共同学习共同进步，全面提高自己学校教师队伍的整体素质。

10、做好城乡教育教学各方面差别的调查研究，认真观察、深入调查、深刻思考，切实提高自己的教育教学能力，并为促进城乡均衡发展提出合理化的建议。

总之，我一定把握好这次学习、交流的机会，认真学习，努力工作，不断总结创新、不断改进提高，全面提升自身的整体素质，为以后更好工作，也为促进我县的教育事业均衡发展发挥好自己的作用！

投诉案件总结 银行投诉案例分析篇七

初学演讲者常常把能够背诵演讲稿作为准备充分的标志。背诵记忆，对于初学演讲者可能是一种必要的准备方式。但是，背诵依赖的是机械记忆，逐字逐句的记忆不仅耗费演讲者大量的时间，而且容易造成演讲者心理麻痹。实际的演讲过程中，一旦因怯场、听众骚动，设备等突然出现故障而打断了演讲者的思路，机械记忆的链条往往就被截断，演讲者脑海中会一片空白，导致演讲停顿。此外，单纯的背诵记忆，还极易形成机械单调的“背书”节奏，丧失了演讲应该具备的激情和人情。

著名政治家、演讲家丘吉尔，年轻时也常常背诵演讲稿而后发表演讲。在一次国会会议的演讲中，丘吉尔突然忘记了下面的一句话，他不断重复最后一句话仍然无济于事，最后只得面红耳赤地回到座位上。从此，丘吉尔放弃了背诵演讲稿的准备方式。

对于大多数的演讲来说，我们提倡用提纲要点记忆法。提纲要点记忆的一般程序是：首先，就有关演讲的主题、论点、事例和数据等做好演讲笔记，最后整理成翻阅方便的卡片。然后，对笔记或卡片上的材料深思、比较并补充，整理出一份粗略的演讲提纲，提纲注明各段的小标题。最后，在各段小标题下面按序补充那些重要的概念、定义、数据、人名、地名和关键性词句。至此，一份演讲提纲基本完成。在整理演讲材料和编排纲目的过程中，演讲者应反复思考和熟悉了解自己的演讲内容，而在演讲时仅仅将演讲提纲作为提示记忆的依据。

目光训练法

初学演讲者往往害怕与听众进行眼神的交流，于是出现了低头、抬头、侧身等影响演讲效果的不正确的姿势。演讲者正视演讲对象，这不仅是出于演讲者的礼貌，更重要的是演讲

者与听众全方位互动交流的需要。初学演讲者不妨按以下方法来训练：找人与自己对视，并且在此过程中不要讲话。或者也可以像我在初学演讲时一样，我经常在早上散步的时候，故意从那些参加晨练扭秧歌的大妈面前走过，我用眼神与她们对视交流，想象在对她们进行演讲。每次在坐地铁的时候，人群往上走我就看着他们的眼睛往下走，想象如果在对他们发表演讲，我应该用一种什么样的眼神与他们交流。在“中国公众演说特训营”的培训班上我也都要求学员做目光对视训练。平时在底下养成习惯了，上台看听众也就非常自然了。

呼吸调节法

适度的深呼吸有助于缓解紧张、焦躁、烦闷的情绪。演讲者在临场发生怯场时，可以运用深呼吸法进行心理和生理调节：演讲者全身呈放松状态，目光转移到远方景物，做缓慢的腹式深呼吸，根据情况做五到十次，甚至更多次。很多运动员、歌星、主持人，他们在上场时也做深呼吸来调节自己的情绪。其实，这在心理学上叫注意力转移法。原来把注意力放在担心上，现在不过是把注意力转移到深呼吸上，以此来让自己放松平静下来。

调节动作法

你在台上紧张的时候，会发现你的浑身肌肉紧缩着，绷得紧紧的，这个时候你换个动作，换个姿势，会直接减轻你的紧张程度。或者是握紧双拳，握得不能再紧之后放松，这样反复练习，多做几下身体就会慢慢放松下来。

还有一种土办法，有些主持人参加我的培训时告诉我，刚开始也没有人教他们怎么克服紧张，每当紧张的时候就用力地掐自己，就能马上分散或转移注意力。朋友们的这些方法很简单也很实用，不妨尝试一下。

专注所说法

专注自己的说话，就是把注意力全部专注在你要演讲的内容上，而不是放在听众怎么评价我，对我形成什么样的印象上。其实演讲的最高境界就是忘了自己，面向听众，专注所说。专注自己的说话，其实也是注意力转移的一种方法。我们常常是面对听众会紧张，但自己说话不会紧张，所以将注意力全部放在讲话本身上，而无暇顾及听众的反应，无暇关注听众，自然就会减轻紧张程度。

预讲练习法

与前面的几种方法相比，更重要的是多讲多练，积累成功的经验。讲一次不行，讲十次，三十次，五十次，肯定会越来越能够把握自己。