

2023年投诉工作汇报 投诉化解工作总结(优秀9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇一

20xx年，镇纪委按照县纪委的部署，认真学习贯彻中纪委五次全会精神，细抓各项工作的落实，较好地完成县纪委下达的各项工作任务。

二、发挥纪检部门职能作用，及时处理群众的来信来访

镇纪委充分发挥职能部门的作用，认真履行职责，切实抓好纪检监察信访举报等项工作的落实，认真做好信访工作有关统计，填报工作。落实工作责任制，镇、村（社区）分别成立了信访工作领导小组，增加了对工作的责任心，对群众的来信来访，做到热情接待，查清事实，按照有关程序及时处理，给群众满意答复，镇村（社区）信访人员对群众的来信来访，做到件件有落实，事事有答复。据统计[]20xx年，县纪委转办我镇信访件1件、办结1件，镇、村（社区）共收到群众的来信来访131件，办结131件、办结处理率达100。同时，深入基层搜集、挖掘、筛选信访信息和案源线索，并形成专题情况分析向镇党委和县纪委反馈[]20xx年，向县纪委提供信访信息1条。

三、加强理论学习，提高自身素质

完成县纪委下达的业务知识、各种杂志、书刊的征订任务，

为学习教育提供理论知识源泉[]20xx年，镇纪委以会代培形式集中镇、村（社区）信访工作人员进行业务学习2次，除了集中组织学习外，还印发相关学习资料供信访工作人员进行自我学习。通过抓学习教育，信访人员的业务水平得到了较大提高。

四、存在问题及20xx年工作重点

20xx年，虽然我们认真抓好各项工作的落实，但还存在不足：

- 1、由于今年自己负责的工作较多，有时未能按时上报有关统计、报表；
- 3、自办的信访案件还没有。

20xx年工作重点

- 1、根据县纪委的部署，继续抓好机关效能建设各项工作的落实；
- 2、按时按要求完成县纪委下达的各项工作任务；
- 3、加强对信访信息的收集和案源线索的挖掘力度，力争年内能完成自办案件1件以上。

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇二

第一条 为保持保护区管理局与人民群众的密切联系，保护公民、法人和其他组织的合法权益，规范保护区管理局信访工作，根据《信访条例》和自然保护区管理法律、法规，制定本规定。

第二条 本规定所称自然保护区信访，是指公民、法人和其他组织采用书信、电话、电报、电子邮件、走访等形式，向保

保护区管理局反映问题，举报违法行为，提出意见、建议和要求，依法应当由保护区管理局处理的活动。

第三条 信访工作遵循下列原则：

- (一)认真负责、详细办理；
- (二)实事求是、有错必纠；
- (三)及时、就地依法解决问题与思想疏导教育相结合。

第四条 信访人可以向保护区管理局提出下列信访事项：

- (一)反映自然保护区管理管护的有关问题
- (二)举报自然保护区管理管护违法行为
- (三)对保护区管理局工作人员执行公务中的. 违法、违规、违纪行为
- (四)控告侵害自己的合法权益的
- (五)对管理局及其工作人员提出建议、批评和要求
- (六)其他依法应当由保护区管理局办理的信访事项。

第六条 信访人提出信访事项，应当表明被反映者的基本情况和信访要求，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

信访人采用走访形式提出信访事项，应当在管理局设立或者指定的场所提出。

第七条 多人反映共同意见、建议和要求的，应当采用书信、电话、电报、电子邮件等形式提出；需要走访的，由推选的代表提出，代表人数最多不得超过5人。

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇三

x月xx日，我被调入xx路邮政储蓄□xx路邮政储蓄所是新建的作为省级示范窗口的网点。

xx路邮政储蓄所原名xx邮政所，位于xx市xx乡，当时的网点东邻xx市最大的建材市场，南靠商户聚集的果品批发市场，北部商铺饭店林立，所在街道又是一片大的居民区，地理位置的优越给xx储蓄所的业务发展带来了便利，不仅余额增长稳定，商易通、保险、理财等业务的发展也位居市区各个网点前列，截至4月底，该网点的余额已经达到了3100万元，累计净增万元。

为了配合南水北调工程的开展，我局领导经过仔细研究，最终在现在的xx路中段选址建设了新的网点，并于5月10日正式将原来的xx储蓄搬至现xx路储蓄网点，正式对外营业。三个月以来，我们历经了xx路邮政储蓄所的坎坷和成长，取得了一些小小的成绩，但同时给我们更多的是工作上的一些感触。

首先，在这里我要向各位诉诉苦：

自从xx储蓄所搬迁以来，我们面临的状况可以说是极为严峻。

1、余额直线下降，5月19日我们调入xx路储蓄时，余额较原来xx原址时下降了万元，与二季度的形象进度相差了649万元，6月末，二季度余额下降到了2821万元，活期累计下降万元，在市区各网点中排名倒数第一。

6、7月的天气，人不动都会出一身的汗，而我们却顶着炎炎烈日，手里拿着小册子，将周边的小区、单位、商户挨家挨户的走了一遍。

作。早7点到晚7点，我们的营业元全天坚守着自己的岗位，

不能单人临柜，中午就叫来外卖，三口两口的吃完赶快坐下顶台，我们的营业员就是这样坚守着自己的岗位，同心协力的发展业务。

第二，要为我们局领导的英明决策叫叫好：

作为对抗赛期间表现出色的班组□xx路邮政储蓄能有今天的成绩，是和局领导的关心和指导分不开的。

首先体现在选址上□xx路邮政储蓄位于宏业商务大楼一楼，四周有碧海云天小区、税苑小区、景苑小区等诸多居民区。又毗邻市政府，山阳区政府、教育局、地税、国税局等政府机关，东部有xx师专□xx大学校区以及钢材市场，西部有丹尼斯、山阳商城等商业区，在加上交通便利，居民生活水平总体较高□xx路邮政储蓄的业务发展有较大的前景。

其次，局领导积极关心网点硬件设施的配备，在为客户提供良好的服务环

境的同时，也体现了对员工的人性化关爱，为员工提供了优越的工作环境。

最重要的是局领导经常亲临网点视察、慰问，对我们所的业务发展情况，硬件设施配备情况等适时的关心了解，极大的提高了我们员工的工作积极性。

第三，要向各位领导报报喜；

截止7月31日□xx路邮政储蓄余额较5月19日我们调入以来累计净增万元，提前两个月超额完成计划，完成了对抗赛计划数的300%，累计余额达到了3334万元，其中定期累计净增万元，仅搬迁以来就净增了万元，保险完成60余万元，完成计划的%。

除了业务发展上的成绩，我们所营业员的良好服务也受到了

广大用户的一致好评。除了日常的办理业务外，把用户当亲人是我们所员工的一条准则，处处为客户的利益着想，事事为客户的需求服务，并建立了详细的客户档案，熟悉客户的业务办理需求，让来xx路储蓄办理业务的用户真正找到回家的感觉，找到是在和亲人相处的感觉。优质的服务可以让我们的营业员成为客户口中可爱的小姑娘，也是客户可以信赖的亲人。

最后，不忘记再给我们自己鼓鼓劲

虽然，在本次的网点对抗赛中，我们xx路邮政储蓄取得了一些成绩，并使我有幸怀着自豪的心情站在了这里，但是我们不会因此而满足，业务的发展不进则退，我们会以此次成绩为起点，以领导的期望和关心为动力，积极配合局里的工作部署，积极完成各项计划，并且继续发扬我们邮政人比、拼、赶、超的精神，努力吸收借鉴先进者的经验，积极想办法、某策略，为我们所业务发展更上一个台阶二努力，也为xx邮政的发展添砖加瓦。

希望各位领导多提意见，对我们的工作多多批评、指导。

谢谢大家！

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇四

2015年老年病科护理工作计划

一、对照《三级综合医院评审标准》及“三好一满意活动”标准逐条梳理我科护理相关文件，修改完善各种制度、流程和常规。

二、配合护理部做好岗位管理的相关工作，制定我科护士分层细则，结合护理部绩效考核的相关标准或政策修改完善科室的绩效考核办法。

三、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效的回避护理风险，为病人提供优质、安全有序的护理服务。

1. 不断强化护理安全教育，鼓励护士主动报告护理不良事件，将工作中的不安全因素及时提醒，并提出整改措施，以院内、外护理差错为实例讨论借鉴，使护理人员充分认识差错因素、新情况、新特点，从中吸取教训，使安全警钟常鸣。

2. 加强重点环节的风险管理，如夜班、中班、节假日等。实行apn排班及弹性排班制，减少交接班的频次，减少工作中的漏洞，合理搭配年轻护士和老护士值班，同时注意培养护士独立值班时的慎独精神。

3. 加强重点病人的护理：如危重病人、跌倒/压疮高危病人、手术病人、特殊用药，在早会或交接班时对上述病人做为交接班时讨论的重点，并通过提问患者八知道及使用“患者八知道口袋本”，对病人现存的和潜在的风险作出评估，达成共识，引起各班的重视。

4. 对重点员工的管理：如新入科护士、实习护士，使她们明确只有在带教老师的指导或监督下才能对病人实施护理。同时指定有临床经验、责任心强具有护士资格的护士做带教老师，培养她们的沟通技巧、临床操作技能及安全防范意识。

5. 常抓护理文书书写的质量，减少安全隐患，避免不规范的书写，如错字、涂改不清、前后矛盾、与医生记录不统一等，使护理文书标准化和规范化。

四、加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念，随时做好健康教育及安全防范措施，通过满意度调查表、工休座谈会、护士长查房征求患者和家属意见，不断改进服务质量，提高患者满意度。

五、加强护士“三基”培训，通过各种形式的讲课，强化专科护理知识，拟选送2名骨干护士外出进修，提高护理人员整体素质。

1. 每月按护理部及内科系统培训计划对护士进行基

基础技能培训。2. 每周晨间提问2次，内容为基础理论知识，专科理论知识，院内感染知识，核心制度、优质护理相关知识等，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

3. 每周一早晨会为护理药理知识小课堂，由药疗班搜集本科现用药说明书，给大家讲解药理作用及注意事项。 4. 每季度考核一次急救器材及仪器的使用。

5. 改变以往科室业务课上课形式，结合护理业务查房内容，采用模拟及角色扮演的方式进行健康教育，促进护士们学习专业知识、沟通的能力，并为配合医生开展慢性病管理讲座做好准备。

六、开展品管圈活动。

2016年肾内、老年科护理工作计划

一、对照《三级综合医院评审标准》及优质护理标准逐条梳理我科护理相关文件，修改完善各种制度、流程和常规。

二、配合护理部做好岗位管理的相关工作，制定我科护士分层细则，结合护理部绩效考核的相关标准或政策修改完善科室的绩效考核办法。

三、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效的回避护理风险，为病人提供优质、安全有序的护理服务。

1. 不断强化护理安全教育，鼓励护士主动报告护理不良事件，将工作中的不安全因素及时提醒，并提出整改措施，以院内、外护理差错为实例讨论借鉴，使护理人员充分认识差错因素、新情况、新特点，从中吸取教训，使安全警钟常鸣。

2. 加强重点环节的风险管理，实行弹性排班制，尤其是周日和节假日，减少工作中的漏洞，合理搭配值班，同时注意培

养护士独立值班时的慎独精神。

3. 加强重点病人的护理：如危重病人、跌倒/压疮高危病人、老年病人，在早会或交接班时对上述病人做为交接班时讨论的重点，并通过提问患者九知道，对病人现存的和潜在的风险作出评估，达成共识，引起各班的重视。

4. 对重点员工的管理：如新入科护士、年轻护士，使她们明确只有在带教老师的指导或监督下才能对病人实施护理。同时指定有临床经验、责任心强具有护士资格的护士做带教老师，培养她们的沟通技巧、临床操作技能及安全防范意识。

5. 常抓护理文书书写的质量，减少安全隐患，避免不规范的书写，如错字、涂改不清、前后矛盾、与医生记录不统一等，使护理文书标准化和规范化。

四、加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念，随时做好健康教育及安全防范措施，通过满意度调查表、工休座谈会、护士长查房征求患者和家属意见，不断改进服务质量，提高患者满意度。

五、加强护士“三基”培训，通过各种形式的讲课，强化专科护理知识拟选送1名骨干护士外出进修，提高护理人员整体素质。

1. 每月按护理部及内科系统培训计划对护士进行基础技能培训。2. 每周晨间提问，内容为基础理论知识，专科理论知识，院内感染知识，核心制度、优质护理相关知识等，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

3. 每季度考核一次急救器材及仪器的使用。

4. 改变以往科室业务课上课形式，结合护理业务查房内容，采用模拟及角色扮演的方式进行健康教育，促进护士们学习

专业知识、沟通的能力，并为配合医生开展慢性病管理讲座做好准备。

六、继续开展品管圈活动。将此次品管圈结题并提出下一次品管圈活动内容并做好计划。

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇五

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,对客户的感觉表示理解,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。

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇六

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,下面本站小编整理了投诉处理工作总结,希望对你有帮助。

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势,在移动行业中保持绝对的主导地位,加快了当地移动的发展,提高

我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的

中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程,加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销

的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

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。

一是迅速处理

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。

二是认真倾听

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。

三是总结完善

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。

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇七

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。

我支行的客户投诉渠道：

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！】

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇八

目的:规范质量投诉、用户来信及访问的管理。

适用范围:适用于质量投诉的处理。

责任者:品保部、销售部。

1、总则

1.3建立和运行一个有效的投诉管理系统，及时有效地接收、调查和处理投诉。应当有专人及足够的辅助人员负责进行质量投诉的调查和处理，所有投诉、调查的信息应当向质量负责人通报。

1.4调查

投诉工作汇报 投诉化解工作总结篇九

2006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。