

2023年投诉岗位工作总结(通用10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

投诉岗位工作总结篇一

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

投诉岗位工作总结篇二

一、基本情况

- 1、对员工服务应急措施培训和演练不到位。没有组织营业网点员工进行必要的培训和实地演练，一线员工对突发事件的应对处置能力不强。
- 2、服务环境有待改善。受营业场地的限制，部分营业网点空间狭小，未实现分区，各种硬件设备不到位，使客户不能在一个优雅舒适的环境中办理业务。
- 3、营业网点人员服务质量有待进一步细化。自网点转型以来经过两次导入网点员工均已能按照网点文明标准服务制度来要求自己做到规范化的服务，但还是会显得比较公式化，要真正把客户当亲人，从客户的角度想问题，把服务做细。

二、策略与建议

- 1、从细节着手，完善服务规范。全行一线员工要不断规范提高细节服务行为。强化服务措施，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，狠抓优质文明服务。全行定期学习行为规范标准，确保柜员服务实现统一化、标准化、规范化，使客户在营业网点均能享受到温馨、贴心的服务；网点大堂经理要有效分流客户，缩短客户等待时间，方便与客户的沟通和交流，为客户提供更高层次的服务；加强客户管理，以理财业务为平台，改造传统业务，全面提升金融服务功能，主动引导客户，不断地推出新产品、新服务吸引客户，始终坚持以客户为本的服务理念。
- 2、借力微笑服务提升金融价值。营业网点要深入开展微笑服务活动，全力打造微笑服务品牌。
- 4、要善于创新。创新就是善于动脑筋。提问题、想办法。也

就是善于发现工作中存在的问题和不足，提出解决的办法。善于发现客户的新需要，创造新的银行业务或对旧的银行业务进行改进。通过这些手段更好地为客户服务，全面提高服务质量水平。

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，以推动我行的文明服务质量和水平，创建金融服务健康发展。

投诉岗位工作总结篇三

发展的核心工作。

学无止境，作为医务工作者而言，我们更应该时刻补充自身的知识储备。我科室作为医患纠纷处理的重要平台，在医学文化的基础之外，我们更应该补充专业的法律法规知识，深入体验人文关怀，这样才能在应对各种医疗纠纷和投诉的过程中，应付自如。因此，我科积极组织人员通过多种方式参加学习。为了使全院医护人员的医疗道德水平和法律法规知识得到整体的提升，我科组织了全院医护人员的法律法规知识测试。在今后的工作中，我们会继续坚持，并且在现有的基础之上，加入医护人员的医疗纠纷案例讨论和学习等方式，增强我院全体职工应对医疗纠纷的整体能力。

医务工作的稳定开展是多方整体协作的结果，处理医疗纠纷也并非凭一人能完成。我科坚持医院的领导，在领导部门的悉心指导下，联合政法、公安、司法和院内各部门，团结协作，积极开展工作。20xx年全年，共处理医疗纠纷7起，其中2起是通过法院和人民调解委员会调解；投诉30余例，也是经过各方协作，得到了有效化解。通过电话回访等方式，患者对于我院的服务满意度有所上升。

证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》（镇医发[20xx]76号）文件，并及时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提供了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成绩，思想汇报专题从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20xx年有明显的下降趋势；通过收集和处理医患人员提出的意见建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这对我科工作的一种肯定，同时也说明了我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在组织医务人员学习应对医疗纠纷的讨论学习方面还不尽完善，但我们相信我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水平，为我院和谐稳定发展贡献力量。

投诉管理科

20xx.10.23

投诉岗位工作总结篇四

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及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、价格等能够当场核查处理的，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。

投诉岗位工作总结篇五

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。

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。

投诉岗位工作总结篇六

根据早晨乡镇菜市场人员比较集中的状况，去年三和镇组织相关部门人员利用早晨在菜市场开设“法律早市”，以法律咨询、发放宣传资料等形式宣传法律知识。镇妇联主席定期参加，宣传《婚姻法》、《妇女权益保障法》、《劳动法》等与妇女群众息息相关的法律知识，取得了较好的效果。为此，从xx年起，“法律早市”在全市各乡镇全面铺开，极大地提高广大妇女的法律知晓率。

去年我市在##镇茅镇街道办事处建立了首家“巾帼维权站”。建站以来取得了一定的成效，因此，下半年我们将在全市各社区全面建立“巾帼维权站”，为社区妇女，特别是外来妇女提供法律咨询服务，引导妇女学法、守法，提高妇女依法维护自身合法权益的能力。

针对家庭暴力居高不下的现象，以“消除对妇女的暴力国际日”为契机，举办一期访谈节目。精选有代表性的案例，向人们展示妇女受家庭暴力的情况，由相关的法律专业人士和妇联干部从法律和家庭伦理道德等方面，共同对案件进行评述，并围绕案件展开相关法律知识的讲解。通过采用案例的再现与深入浅出的谈话相结合的方式，使广大妇女能够比较容易地接受法律知识的'教育，有效地预防和制止家庭暴力的发生。

针对农村妇女“谈法庭色变”的现象，和法院联合组织“法庭进农村”活动。选择典型的婚姻家庭案件，征得当事人的同意，把法庭设在当地村委会，让广大妇女通过观摩整个庭审过程，通过对身边的典型案例的了解，掌握更多的法律知识，使妇女更好地应用法律武器维护自己的合法权益，增强广大妇女的法律意识。

××年经人代会通过，我市共有人民陪审员43人，其中妇联干部7人。目前已有2人因工作需要调离了妇联系统。我们将与法院协调，增补2名妇联系统人民陪审员，努力推动我市妇联干部特邀陪审员向人民陪审员的过渡工作。法院对妇联系统人民陪审员非常重视，4月份南通市中级人民法院组织人民陪审员培训班，有10人参加，其中3人为妇联干部。

投诉岗位工作总结篇七

本年度，我所紧紧围绕社会矛盾化解，社会管理创新，公正廉洁执法三项重点工作，坚持“小矛盾不出村，大矛盾不出

乡”的原则，深入推进矛盾化解工作。制定出台了一系列矛盾排查化解制度，调整充实了各级调解组织，制定了具体活动实施方案，提出了目标和具体工作措施，提高“以案定补”标准，化解了一批重大复杂疑难矛盾纠纷，有力的维护了我所辖区的社会稳定，保障了我所辖区的经济平稳快速发展。

一、提高认识，加强领导，精心部署

我所对开展排查调处矛盾高度重视，多次组织全所民警认真学习有关会议、文件精神，明确了开展人民内部矛盾大排查大调处的目标、任务，提高了对开展人民内部矛盾大排查大调处活动的重要性的必要性的认识。并迅速成立了矛盾大排查大调处工作领导小组，组长由副所长江军担任，全所其他人员为成员，切实加强对开展人民内部矛盾大排查工作。

二、加强队伍和基层建设，发挥群防群治力量

盾纠纷，得到了领导的肯定，也得到了人民群众的高度赞扬。如今年五月份西板乡鼓楼坡村村民蒲某某给本村修公路后未得到工程款，本人与村委会多次协商无果后，我所为避免事态扩大，通过一周的走访调查，成功的化解了这一矛盾。本案成功调解得到了西板乡党委政府的表扬，也收到了很好的社会效果。我所充分发挥村级综治机构第一道防线作用，对辖区内矛盾进行全面调查摸底，及时掌握了各种矛盾的产生情况，及时化解和调处产生的矛盾，把矛盾消灭在萌芽状态，防止了矛盾的激化、恶化。在本年我所共排查出各种民间纠纷 32起，调处成功 32 起，成功率为100%。防止民间纠纷激化 5 起，一般民间矛盾纠纷基本不出村，显示了群防群治的强大力量。

加强全所民警的法律法规知识的学习，在排查调处中，坚持依法办事、依法调处，严格按程序调处，提高了调处质量，真正依法维护了广大人民的根本利益。同时，在下村时，不

拘形式，借田间地头开展普法，走到哪里，就把法律宣传到哪里，增强群众的法制观念和依法维权意识，杜绝了采用非法手段解决矛盾的现象，也减少了矛盾的产生。

西板派出所

二〇一〇年十一月十一日

投诉岗位工作总结篇八

王小明是一位医生，喜欢在街上到处玩。

一天，他看见十字路口有一群人在围观什么，出于好奇，也围了上去，一看，一个穿着古怪衣裳的人蹲在那里，地上摆着很多中草药——是摆地摊的。

那人说：各位，我是雷公山的少数民族，家有祖传密方。我是不骗人的，啊，我这药，包治百病！

王小明来劲了，心想：看看他有什么密方？

人们心动了，纷纷购买。

王小明急了，大喊：愚蠢，这药根本不能吃，会死人的，一群笨蛋！群众一听，大骂：老子买老子的药，关你鸟事，你不买就不要来，滚回去吧。

王小明回到家，一肚子气：大街上‘毒药’都能卖，我明天也整点药在那儿卖！！

第二天，王小明真的拿药在那摆地摊！但他没看见昨天的. 那人，觉得奇怪！

不大一会儿，王小明就坐在卫生监督局里了！

你有证件吗？

有！王小明掏出证件。

这是中心医院的证件！

是啊！我是国家准许了的！！

国家准许？只准许你在中心医院行医！念你初犯，就不拘留你了！罚款1000元钱！！

那在街上的另一个没有证件的你们为什么不抓？

还有？我们不知道？怎么抓？

投诉岗位工作总结篇九

为全面贯彻落实市局《关于加强服务领域消费维权工作的实施意见》，依法保护有关服务领域消费者合法权益，维护有关服务领域市场秩序，为服务业发展营造良好消费环境，我局决定在全县范围内开展实施加强服务领域消费维权工作专项行动。特制定本方案。

一、指导思想

以坚持“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，以保障和改善民生为目标，以效能建设为抓手，全面提高服务领域消费维权的工作效率、管理效益和社会效果，促进经济稳定、持续发展，服务领域申诉举报率明显降低。

二、工作目标

（一）完善支持服务体系。鼓励电子商务、云计算、互联网、物流、旅游、文化、体育等现代服务业企业的发展，提高现

代服务业发展水平和比重。加强服务业经营主体监督管理，使无照经营率控制在5%以下。

势地位经营者强制交易、强制服务、滥收费用、商业贿赂等限制竞争行为的专项整治，查处一批典型案件。

（三）加强对服务领域重点广告内容的管理。把医疗、药品、保健食品、房地产、医疗器械、美容、化妆品、电视购物等直接关系民生的广告作为整治重点，加强对金融、农资、收藏等广告的监管力度，严厉查处利用广告对服务作虚假宣传，欺骗和误导消费者等违法行为，使各类媒体广告违法率下降到10%以下。

（四）推进格式条款备案工作。打击合同欺诈，规范服务合同。加强服务领域合同格式条款监管和违法案件的查处力度，实现违法案件的查处比2011年有较大幅度的增长。建立网络商品交易信用制度体系，促进新型服务产业健康发展。

（五）深化12315直通车建设。认真受理和处理消费者有关服务领域消费纠纷申诉和举报，确保实现有效申诉举报处结率100%，消费者满意度95%以上。

（六）开展对公用服务领域的消费调查。特别是对事关民生的重大消费纠纷案件的深度调查，及时向有关部门提出合理的意见、建议和方法，完善相关制度。

（七）进一步扩大服务领域放心消费的创建范围和覆盖面。围绕与消费者利益密切相关、群众投诉多、关注度高的消费热点、难点问题，营造良好的服务领域消费环境。

（八）加强服务领域信用分类监管。逐步建立和完善信用激励制度、信用约束制度、信用惩戒制度，强化有关服务领域消费维权信息的内联应用和部门共享。

三、主要措施

（一）提高思想认识，增强做好有关服务领域消费维权工作的责任感和使命感。

（二）依法履行有关服务领域消费维权职责，提高依法行政工作水平。

（三）加强组织领导，认真抓好检查落实。

在认真梳理服务领域监管和维权法律法规的基础上，结合本部门实际，突出工作重点，细化工作任务，层层分解落实，精心组织实施，务求取得成效。

由于服务领域消费维权工作政策性强，涉及面广，各部门要维护大局，切实增强协作意识，建立健全协调协作机制，加强与其他部门的沟通合作，配合相关行业主管部门完善服务领域监管法律法规和标准，共同开展监管执法，规范服务领域经营行为。

各部门要强化有关服务领域监管执法信息管理，对重大事

息，防止炒作和影响社会稳定，对造成后果的，要追究责任。加强分类指导和督促检查，有关科室要按照职责分工，认真抓好指导、检查、落实，确保各项工作组织领导、工作任务、工作措施、工作责任、人员力量等落实到位。

投诉岗位工作总结篇十

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，因此，让我们写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢？下面是小编为大家收集的投诉中心培训工作总结，欢迎大家

分享。

□1□20xx年2月，进行打字速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打字水平达到80字/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部电话的记忆程度。打字水平的考核测试通过率达到了80%，全面提高话务员的打字能力及分部电话熟悉程度。

□2□20xx年3月，进行打字速度（二）及分部负责人资料的考核测试。此次打字测试要求话务员的打字水平达到100字/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打字水平在高要求下通过率亦达到了70%。

□3□20xx年4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习（分组进行学习）等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

□4□20xx年5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

□5□20xx年6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而

提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

□6□20xx年7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

□7□20xx年8月，进行有关华为 电话 交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于 电话 交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

□8□20xx年9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

□9□20xx年10月，进行信息网络管理等相关知识的'培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

□10□20xx年11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为20xx年度投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划□ 20xx年度投诉科内部培训工作已经完满完成。

□1□ 20xx年4月19日公司组织各部门人员参加广播学校举办的《有线电视综合信息网络技术培训班》，投诉中心派出6人参加此项培训课程。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对信息技术有了初步的认识与了解，搞高业务知识水平，并能够将其中的相关知识正确地运用到客户服务工作中去，提高客服工作能力。

(1) 自 xx年 年12月中开始，公司陆续组织人员参加职业技能培训，主要内容是有线电视机线员初级工培训并认证，至今年9月底为止，共举办了五期，我中心共派出人员14名参加。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解，并在一定程度上体验到一线技术人员的艰辛。此次培训活动对投诉中心人员受益非浅，通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，更利于掌握投诉派单流程。

(1) 今年5月份开始，公司组织分别分两个阶段共七期在广播电视学校参加省局举办的安全播出培训，投诉中心共有17人参加了此次培训，并全部通过考核。

(2) 通过此次有关安全播出相关内容的培训，认识到安全播出的重要性及我们所面对的工作的严峻性，增加了员工的防范意识，提高了员工面对突发事件时的应变及处理能力。作为公司安全播出的重要基地，投诉中心参加此次培训活动有重要意义。

(1) 2月份派出投诉中心1人参加华为公司提供的设备使用管

理培训。通过此次培训，使客服人员熟悉掌握新客服系统硬件设备的情况，能够协助客服系统的顺利启用，并保障系统正常上线，顺利推进系统正常使用。

(2) 5月份派出1名话务管理人员参加呼叫中心中级管理人员认证培训，考核过关将授予《中华人民共和国职业资格证书》中的呼叫中心助理客户信息服务师级，由于时间关系，此项等级考核未完成。通过此次培训，使客服管理人员掌握客户服务中心相关知识，提高了客户服务管理工作以及服务现场工作的基本技能，提高话务管理能力。通过将理论运用到实践中，使日常话务管理质量与效率得到一定的提高。

以上为投诉中心20xx年度培训工作总结。通过以上培训工作，我中心更加认识到，培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来，我中心将把培训工作作为以后工作计划中的一项重要内容，以“培训新员工、优化老员工”为出发点，继续从不同途径、不同内容对员工进行培训，不断提高整体客户服务人员素质，壮大服务力量。