

最新投诉工作总结 日常工作总结(汇总5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

投诉工作总结 日常工作总结篇一

一、完成工作方面：

1、完善采购制度，降低成本：根据材料采购计划，按时、按需对公司主要产品及辅材进行申购。在请购材料的同时，并把材料的价格信息及时提供给相关技术部门，为产品设计选材提供图纸和成本估价。提高采购员的自身知识及业务水平，保证货比三家，质优价廉的购买到材料，减少工程成本，提高采购效率，提高企业利润。

确保每一个合适的供应商的资料不流失，同时也利于采购对供应商信息的掌握，从而进一步扩大市场信息空间。建立合格供应商名录，对供应商进行评价和分板，合格者才具备供应商资格。

3、工作中团结同事，能正确处理好与领导同事之间的关系，保持良好的沟通，充分发挥岗位职责，认真完成各项工作任务，协助相关部门的工作需要，能按照技术部的要求及时与各供应商进行沟通协调，尽最大努力按照我司的标准供应产品。

4、今年的工程订单所需设备均可按时交货，未能及时到货设

备也及时向上级反映，并做出相应的处理。供应商供货时也要要求其提供必要的资料。

二、采购工作的几点体会：

1、公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节都主动接受财务及其他部门的监督，有问题将会在第一时间反馈给上级领导。

2、围绕控制成本、采购性价比最优的产品等方面进行开展工作，采购员在充分了解市场信息的基础上进行询价、比价，注重沟通技巧和谈判策略。

3、加强对供应商的管理协调，合作过程中，采购员必须公正严明，最终为公司选择最优且具有战略伙伴的供应商。

作分配，保证采购设备及材料信息的有效追踪。在专业知道得到提高的同时，业务素质及责任感非常重要，做一个有责任感的采购员，把好公司的进口关。

时光又将翻过20--年的最后一页，步入新的一年，面对国际、国内复杂的经济形势集团公司也即将迎来更加严峻的挑战，采购部的工作也会更加繁重，要求也会更高，为此，我们将会更加勤奋的工作，与企业共命运，为公司的辉煌贡献力量。

投诉工作总结 日常工作总结篇二

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”的核心价值观。

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。

投诉工作总结 日常工作总结篇三

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务好每位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。

药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客提供更优质的服务。

投诉工作总结 日常工作总结篇四

新一年的到来为上一年度的工作落下了帷幕。因为在工作中好好的努力过并取得了较好的成绩，所以对这一年来的情况我还是比较满意的。当然，工作中还是有不少小问题，这对工作造成了不少的影响。但同时也为我这一年的工作带来了不少动力和改进的方向，让我在工作上有了更多的动力。

一、个人岗位的工作情况

在自己的工作岗位上，我积极发挥自身所学和能力，努力做好工作中的任务和职责，凭借自身基础完成了工作的基本任务。

但这也不过是工作最基本的要求，真正的困难在于在基本的任务之后，为能在这一年的时间去取得发展和进步，公司扩展的各种业务和工作!面对工作中的新的难题，我紧跟着公司和部门领导的指挥，在工作中积极吸收了培训的经验，提升了自己在这些工作上的能力，还更加提高了自我要求，提高了个人素质。

二、学习和提高方面的情况

学习上，我这一年来的进步主要是来自公司绩效的督促，以及部门领导对我们的培训和管理。

在工作中，我积极吸取了领导的经验和指点，提高了自身在应对新工作任务上的能力。同时，公司为我们定下的新目标、新计划也给我带来了更多的动力！

因此，我在工作时间后，也在自己的时间里努力的扩展了从领导身上学会的知识，不仅加深了自己的理解，在工作空闲中我还与其他同事积极讨论，提高了对工作的认识，也帮助团队中的同事们解决了不少的事情。

三、个人工作不足的方面

就这一年的我来说，因为工作的改变我受到了很多的影响，工作也一开始有很多不能理解的地方，也没搞清楚自己的工作重点应该放在那里。虽然通过后的学习解决了喝多的问题，但其实，也让人考虑到了更多的问题。

怎么去提高自己的效率、怎么在业务上提高自己的质量、工作的完成度、客户的满意度等等。很多的问题都还没有解决。

为此，在今后的工作上，我会以“给公司带来更多价值”这个目标去改进自己的不足，提高个人的价值，提高我的工作效益，在下一年取得更好的成绩！

投诉工作总结 日常工作总结篇五

我科在x院长的领导下，结合科内的实际情况，对科内的住院医师进行了比较规范的一系列培训。

1、高尚医德及责任意识的培养：医德观念模糊影响医生的进

步及行业发展，即损害了卫生行业的形象，还造成了恶劣的社会影响问题。而医生的技术水平与其责任心呈正比，没有责任心的医生不可能用心观察病人、处理病人，故其技术水平也不会很高，甚至引发医疗纠纷。我科在住院医师培训中强化职业道德和责任意识的培养，督促带教老师以身作则树榜样，潜移默化感染规范化培训医师，同时带教老师需结合工作中所遇到的具体情况有针对性的进行分析、讨论，抓住典型，深入剖析，培养规范化培训医师抵制非道德行为的坚决性和长期性。

2、强化医患沟通能力的培养：融洽的医患关系能有效地预防和减少医疗纠纷的发生，而沟通障碍是导致患者及其家属对医院和医务人员信任度下降的重要因素，也是引发医疗纠纷的潜在危险因素。因此，我们在培训过程中提倡“多作换位思考，真诚关心患者”。一些看起来微不足道的动作可以换来病人高度的信任，比如查房时与病人握握手，晚上查房时帮病人掖一下被角等。规范化培训医师要从细微之处体现“以人为本”的服务理念，这对提高医患沟通能力有着巨大的推动作用。

3、参与临床研究，开拓科研思维：我科在住院医师全面素质训练中增加了临床科研能力培训和专业外语阅读项目，要求培训人员在接受培训期间参加科里科研工作，从中培养研究思路和严谨的科学态度。目的是让其了解本学科的发展以及新知识、新技能，跟上时代的脚步。

4、基础理论培训以集中授课为主，每月定期召开住院医师例会，并请医院外出进修回来的医、技师授课一次。临床实践培训，住院医师深入科室后由科主任指定主治医师、副高或以上职称的指导教师负责，实行指导教师与上级医师集体指导相结合的培训方式。

5、加强评估和考核：建立、实施质量评估及考核制度，包括培训质量及组织管理水平等方面的评估、检查，认真组织出

科考核。评估、考核的目的是对临床医师参加培训的情况进行检验，同时也能发现培训中存在的不足，使之在今后的工作中不断完善。

取得成绩的同时我们也发现存在的问题：住院医师轮转不能达到要求、指导老师的质量和数量不能满足培训要求。临床技能考核中普遍认为尽量利用真实病人或标准化病人、模拟病人或虚拟病人，尽量客观设计考核方案、内容，流程和时间，并应增加了人文、伦理、法律等方面的内容。

住院医师培训正在从无到有走向逐渐规范的过程之中，带教老师对住院医师培养工作要高度重视，这是我们的责任更是我们的使命，我们要用十二分的热情，为社会培养优秀的医学人才而努力！