

最新投诉网工作总结 医院投诉工作总结 (精选8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇一

20xx年4月10日，医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议，会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势，分析、归纳、总结了第一季度医疗投诉事件，对下一步如何减少医疗投诉，加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

本季度共发生医疗投诉事件2件，其中1件为服务态度投诉，另一件为五官科医疗纠纷事件，赔偿人民币8000元(具体事件见刘云英投诉档案材料)。

(一)、医疗服务态度差

少部分医务人员仍缺乏患者第一，安全第一的理念，没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情，当患者或家属情绪表现为偏激时，医务人员不是以一种关爱、理解的心情对待病人，而是以一种以牙还牙的态度对待病人，缺乏人文关怀，如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子，对患者大声呼唤，言词生硬，把文明礼貌语言置之脑后，没有体现出一个医务人员对患者关爱、礼貌的仁心。

(二)、法律意识淡薄

尽管医院管理部门、科室定期进行法律法规知识培训，但

少数医务人员仍麻木不仁，法律意识观念薄弱，只注重看病，在诊疗过程中缺乏自我保护意识，当出现医疗纠纷时，主要证据丢失，导致举证不能，陷入被动局面。患者刘云英投诉五官科20xx年11月在五官科住院做副鼻窦手术时，鼻腔遗留纱条2年余，而主诊医生刘堂松取出纱条时没有保留，导致无法鉴定纱条是否为我院手术时遗留，最终赔偿8000元。

(三)、医疗核心制度落实不到位

刘云英投诉事件发生后，医务股调取了20xx年其住院病历，病程记录中未详细描述术中填塞纱条数目，术后取出纱条数，导致对事故性质认定困难，举证不能。

(一)继续深入开展三好一满意、平安医院建设工作活动，整顿服务态度。

各科室要以上述活动为依托，树立以人为本的服务理念，始终把患者第一服务理念放在首位，教育医务人员规范使用文明礼貌语言。计划在第二季度成立行风建设工作督导组，对全院医务人员上班迟到、早退、玩手机、服务态度恶劣的行为给予督查。

(二)加强卫生法律法规知识培训。

计划全年开展2次医疗卫生法律、法规知识培训，并进行考核，对考核不合格者再次培训，直到考核合格；加强职能部门督导检查，对违反卫生法律法规现象按医院相关制度处理。

(三)加大医疗核心制度查处力度

医务股、质控办定期开展医疗核心制度督导检查，计划在20xx年开展医疗核心制度专项整改活动，使我院各科室执行医疗核心制度成为一种常态，人人牢记在心中。

经典不落俗套！

深入浅出，值得学习！

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇二

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。

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇三

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，弥补因种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。

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇四

(1) 有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修养护等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过相关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公共利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

(2) 沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

2、按投诉的内容分为：

(1) 对设备的投诉：

(2) 对服务态度的投诉：

(3) 对服务质量的投诉：

(4) 突发性事件的投诉。

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇五

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，并且将更加的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

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇六

1、保持吐字清晰。

客户正在气头上，本来注意力就不在倾听上，如果你说话含混不清，会加剧客户和你的对立情绪。所以，对待发怒的客户，电话员更应该保持吐字的清晰。

2、尽量让对方把话说完。

无论客户有什么过错，电话接线员都没有理由把声音变大，语速变快，用通常不会用的词语来回敬客户。正确的做法是尽量让对方把话说完。

3、适当的控制。

对无休无止、说个不停、愤怒不已的客户要适当地加以控制。你可以趁对方换气时说一些积极的话来接过话题，比如说“您对我们公司这么关注，真的很让我们感动”或“您的时间一定很宝贵，我想...”。另外，你还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解对方的愤怒心态。

4、让客户知道你的重视。

在倾听客户时，应该主动认真，并不断有所表示，让客户知道你的重视。但这种表示最好不要用“好，好，好...”、“对，对，对...”等词语，以免让正在气头上的客户接过去说“好什么”或“不对”。正确的表达可以是“我知道”、“我理解”或“我了解”。

5、不要提出让客户道歉或认错。

即使是客户出言不逊，也不要提出让他道歉或认错。因为这样做无助于你控制对话过程从而解决问题，相反会引起更大的麻烦。

6、为客户解决实际问题。

在不违反公司规定的原则下，按公司的业务流程规范，为客户解决实际问题，并在此过程中向客户不断表示“我非常理解您的心情”、“我一定竭尽所能替您解决这个问题”。

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇七

邮政储蓄银行[2015]1号

第一章 总 则

第一条 为提高全行服务质量，规范客户投诉处理和管理工作，提高服务效率，保护客户利益，提升客户满意度，维护中行信誉，依据中国银监会《关于加强银行业客户投诉处理工作的通知》（银监办发[2007]215号）和《邮储银行文明优质服务工作指引》制定本办法。

第二条 本办法旨在明确职责，建立统

一、高效的投诉处理程序和严密有效的投诉管理机制，构建和谐共赢的客户与银行的良好关系，实现我行“做国内服务一

流银行”的服务目标，促进全行各项业务又好又快的发展。

第二章 客户投诉处理原则

第三条 执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，应先受理、后处理，尽可能地减少中间环节，注重时效。

第四条 遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，依据有关政策和规章制度，坚持实事求是，公平合理，最大限度满足客户的正当需求。

第五条 遵循公开透明、及时规范的原则。公开客户投诉处理办法，使客户清楚了解投诉程序、渠道、方法及预计处理时间。行内相关工作人员应熟悉本机构处理投诉的流程及相关规定。

第六条 遵循信息保密、资料保存完整的原则。在整个投诉处理过程中，加强对投诉客户身份和投诉资料的保密和保管，避免损害投诉客户和中行的利益。受理投诉的所有记录及有关资料需保存完整，建档、归档，以备查阅。第七条 实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进我行产品、流程以及经营管理等方面存在问题。

第八条 实行投诉责任及回复客户满意率与绩效挂钩的原则。对客户投诉应认真积极调查处理，调查和处理结果回复客户时应使客户满意，将客户投诉属于我方责任、回复客户满意率以及处理的时限和日常管理等工作与单位、员工的绩效挂钩。

第三章 客户投诉处理流程

第九条 客户投诉渠道：电话投诉、意见簿（箱）投诉、网络投诉、上门投诉、信件投诉、媒体投诉和上级行及政府部门

转来投诉。

电话投诉：客户服务中心（95580）座席接到客户投诉后，及时填写《邮储银行客户服务中心投诉转办单》，有录音设备的分行客户服务中心，对涉及社会知名人士、热点敏感话题、业务金额超过5万元和可能对我行声誉产生负面影响的重大投诉，需复听电话录音，复核后，投诉处理岗位通过notes发送被投诉单位（总行客户服务中心受理的北京以外地区的客户投诉发送总行工会工委，由总行工会工委负责转至各一级分行，各一级分行应设立专用客户投诉电子信箱），并对处理结果进行跟踪。被投诉单位负责处理和回复客户，同时将处理结果填入《邮储银行客户服务中心投诉转办单》报送受理部门。对涉及海外机构的投诉，总行海外机构管理部门提供地址，由总行工会工委通过notes发送，各一级分行应在所辖各营业网点的投诉电话处公示电话处理流程。

意见簿（箱）留言投诉：营业机构负责人于每日营业终了前查看意见簿（箱），对投诉内容进行核实、处理，选择合适方式回复客户并归档。

网络投诉：总行客户服务中心每日查看网络投诉情况，在两个工作日内通过notes将《邮储银行客户服务中心投诉转办单》发送被投诉单位，被投诉单位及时处理、回复客户，并按级报告处理结果。

客户上门投诉：工会指定专人接待，建立《邮储银行客户投诉督办单》，及时通过notes发送被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并将处理情况反馈工会。

信件投诉：工会受理，将投诉信件内容和《邮储银行客户投诉督办单》以最快捷方式逐级下发至被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并将处理情况书面逐级报告。

媒体投诉：行长办公室（综合管理部）负责受理、核实，及

时向媒体做出回应，并进行记录和归档。

上级行转来的投诉：上级行以各种形式下转的投诉，均由工会受理，及时转发被投诉单位，被投诉单位迅速处理、回复客户，并将处理情况逐级报告。

政府部门转来的投诉：按首问责任制由接收部门受理，总行移交工会，一级分行移交工会或客户服务中心，工会和客户服务中心按上述相关投诉处理流程处理。

从接到客户投诉到回复客户（含回复转来部门）：一般投诉（工作失误、服务态度、内部管理）三个工作日内完成，复杂投诉（服务产品、服务渠道、违规操作）七至十个工作日完成。

被投诉单位接到《邮储银行客户服务中心投诉转（督）办单》后，立即由相关负责人（非当事人）进行沟通处理。在规定时间内处理不完的，要向投诉受理部门报告原因，同时应向客户作出说明。

第十二条 客户投诉转（督）办单回复要求

被投诉单位在处理完客户投诉后，填写《邮储银行客户服务中心投诉转（督）办单》，在规定时间内向上级来单部门回复，同时抄报相关部门。回复内容包含以下要素：投诉事由及调查核实情况、对相关责任人处理意见、应吸取的教训及整改措施、客户对处理结果的满意程度、处理时间、经办人和联系电话。

第四章

客户投诉处理方法

第十三条 客户投诉的界定：凡客户提出的涉及服务态度、服

务质量、服务产品的意见和建议，均为客户投诉受理范围。

第十四条 客户投诉分类：工作失误、服务态度、内部管理、服务产品、服务渠道、违规操作、金融犯罪、匿名投诉。

对工作失误、服务态度、内部管理等问题引起的投诉，被投诉单位要迅速调查了解情况，确属我行责任的，被投诉单位和当事人应主动向客户道歉，取得客户的谅解，并对当事人进行批评教育和酌情处理。给客户造成经济损失的，应按有关政策规定给予赔偿。

因服务产品、服务渠道问题引起的投诉，以产品管理、渠道管理部门为主，在当事行（部门）协助下做好处理工作，要认真倾听客户意见，属于权限外的，向客户作出耐心解释，并积极向上级反映。

对违规操作问题引起的投诉，由相关部门界定违规性质，做出处理意见。对金融犯罪的举报，由受理部门及时转交被举报单位的监察部门调查核实。对匿名投诉，属于善意投诉的，被投诉单位要认真查实，改进工作，备案留存；属于恶意投诉的，要分析具体情况，有理有节妥善处理，维护我行声誉。

客户对银行有关规定不理解或因客户操作不当而出现的投诉，被投诉单位要将有关规定和流程向客户做耐心细致的解释和说明。

如客户的要求超出银行权限，或明显违反银行规定及金融政策，应耐心予以解释，让客户了解拒绝的原因；也可为客户提出按政策规定解决问题的思路 and 办法；若客户情绪极度抵触或非常固执时，可约客户当面解决或另约时间解决。

被投诉单位或部门应在第一时间内向二级分行以上的办公室报告，防止多头联系。要立即做好工作，争取新闻媒体的理解和支持，避免发生负面报道。未经二级分行以上的行领导

同意，其所属部门或机构网点不能擅自与当地媒体联系并发表评论。对已刊登（播出）的，要认真查清事实真相，采取一定方式挽回影响。对于省（市）级，中央新闻单位的投诉、曝光及报道苗头，被投诉、曝光单位要立即向一级分行办公室报告，由一级分行办公室向总行办公室报告，不得拖延。

第十七条 对引起经济纠纷投诉的处理

客户投诉的内容如涉及到经济纠纷，需通过司法程序解决的，处理投诉的部门或人员首先要向本级行领导报告，并及时与本行法律部门联系，寻求解决方式。法律部门应按照国家政策和金融法规，详细了解投诉的全过程，分析案情，研究策略，提出具有法律保障的处理办法，以确保我行利益。

第十八条 对客户首次投诉未得到满意答复再次投诉的处理

被投诉单位应认真分析客户再次投诉的原因，组织有关人员就投诉情况再次核实，在处理过程中进行跟踪，属我行责任的，按上述第十四条规定处理；属客户责任的，由有关人员对客户再进行耐心的解释说服工作，客户还是无法接受的，向上级客户管理部门报告，由上级客户管理部门协助解释。

第十九条 对客户在投诉之后又提出撤诉的处理 受理部门要向客户进行核实，弄清是客户本人主动要求撤诉还是受到某种压力而提出撤诉。如果是客户本人主动提出撤诉，则将有关投诉资料归档，注明客户撤诉原因；如果查实是投诉人被威胁等因素而引起投诉人撤诉，则要对相关责任人进行严肃查处。

第五章 客户投诉管理

第二十条 管理客户投诉工作的第一责任人是各级分管行领导或部门分管领导，应指定专人负责，并明确负责处理投诉的第一、第二联系人，确保投诉处理渠道畅通。

第二十一条 投诉处理职能分工

各级客户服务中心（95580）是受理客户电话投诉的主要窗口，负责日常电话和邮件投诉的受理、复核、记录、分发、跟踪、督办、归档、分类统计工作，并按本办法第十四条的分类，定期向同级工会工委提交统计数据。

各级工会除负责客户上门投诉、信件投诉外，应履行监督职能，负责各类客户投诉的督办、协调和考核工作。对投诉处理流程、投诉处理时限、客户满意度进行监督检查。对全行系统客户投诉进行分类统计，定期通报全行客户投诉处理情况。同时建立客户投诉回顾工作制度，形成总结与改进机制，监督落实投诉改进情况，并建立考核制度，负责提出客户投诉有关责任单位或个人的年终绩效考核意见。

被投诉人的所属单位或被投诉单位，负责调查、处理、回复客户，报告处理情况，建立定期客户回访制度。总行、一级分行有关职能部门应积极配合被投诉单位，对客户投诉内容进行分析，研究提出我行产品、流程等改进措施和方案。各级办公室负责处理和协调新闻媒体投诉。

具有高度的工作责任心和严谨务实的工作作风。

语言规范，为客户提供耐心、细致、周到的服务。具有良好的个人心理素质修养，综合协调能力强，对突发事件有较强的应变能力，有敏捷的反应能力和应对各种不同投诉情况的处理技巧。

具有诚恳的态度，做到耐心倾听，抓住实质，正确和巧妙地应答。熟悉中行基本业务，了解一般金融法规。

第二十四条 建立客户投诉的统计、分析、报告制度

总行工会工委每半月向行领导报告投诉处理情况，10个重点

行每半月、其他各分行每季度向总行工会工委上报客户投诉情况登记表。总行、一级分行客户服务中心每个月对投诉案例进行统计量化分析，按投诉内容进行分类，填写客户投诉统计表，按年度整理和进行保管，提交半年、全年或临时性的投诉分析报告，提出改进我行产品、流程以及经营管理方面的意见和建议，由工会工委综合，统一向行领导提出报告。

第六章 附 则

第二十五条 本办法自下发之日起执行，“中银发（2002）45号”、“中银工（2004）17号”文件同时废止。

第二十六条 本办法由总行工会工委负责解释。各一级分行可根据本办法，结合本行实际制定实施细则。

附件：

- 1、邮储银行客户服务中心投诉转办单
- 2、邮储银行客户投诉督办单
- 3、客户投诉情况登记表

第十一条 本办法实施中的具体问题由局推进行政权力公开透明运行工作领导小组办公室负责解释。

第十二条 本办法自发布之日起施行。

投诉网工作总结 医院投诉工作总结篇八

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