

保险公司投诉报告(汇总5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

保险公司投诉报告篇一

投诉中心成立以来，我坚决贯彻和执行执法局的各项命令和决定，坚持及时，便民，服务和群众利益无小事的原则，不论公休日，节假日，始终认真接听及时处理各类投诉案件。做到件件有答复，事事有回音，赢得了广大市民的好评，为树立执法局的良好形象添彩增色。

现在我做述职报告如下：

城市管理是一个动态的，渐进的，螺旋式推进的过程，旧的矛盾克服了新的矛盾又会出现，要坚持与时俱进，敢于创新，积极发挥投诉工作，沟通群众主渠道的作用，把群众的期盼，呼声和需求转化为促进城管上质量，上台阶的源泉和动力。

投诉工作是群众需求和呼声的最直接的反应，是评判城管全面工作的最佳尺度，是修正城管政策措施的重要依据。在工作中我们认真的对待每一例投诉案件，详细分析，分类统计，尽快处理根据群众举报违章建设的问题，我们及时上报领导，果断处理，保证执法工作的顺利进行。

投诉工作是加强沟通，化解矛盾，平息民怨的有效途径。规范治理户外广告，门头牌匾，清理占道经营和露天烧烤等工作中，由于触及到商贩的切身利益，再加上一些工作对象是下岗职工城市居民等弱势群体，使工作矛盾一度复杂化。在这样的情况下，投诉中心充分发挥了减震器的缓冲作用，做

深入细致的工作，动之以情，晓之以理，把矛盾解决在萌芽状态，杜绝了上访事件的发生。

随着生活水平和文化素质的提高，人民群众的民主观念和参政议政的意识明显增强，这为投诉中心发挥工作作用提供了良好的民意基础。为此，投诉中心采取多种形式，畅通渠道，广开言路，让群众有话可以说，有苦可以诉，有火可以发，有难可以提。

举报电话是直接吸取群众意见的有效方式，有随意性、普遍性和个案性，针对这个特点，一方面我们坚持个案处理，每报一表及时整理报送有关部门，另一方面还每周，每月为时序节点对举报进行集中梳理，去粗取精，去伪存真，由此及彼，由表及里的分析，归类，整理存档，透过现象看本质，为领导决策，提供真实可靠的第一手资料。

这是面对面与群众接触的一种形式，也是解决群众急难险重问题的重要途径，更是防止多头上访反复上访的有力举措。对于来人来访案件，做到首问负责，热情接待投诉人员，让座倒茶拉近情感距离，耐心听取群众意见，现场解疑答惑，接待投诉做到制度化，每诉一表，详细记录，形成书面材料，现场解决不了的指定专人负责一抓到底。

不管是老大难问题还是跨城区跨部门的多头管理问题，投诉中心都能认真分析，科学合理的给与答复。

媒体具有广泛的示范效应，是主要舆论的导向。新闻媒体是把双刃剑，搞好了能为我所用，促进工作，搞不好就会造成工作被动。我们在广泛关注各类媒体报道的同时，加强与党报党刊的沟通，对城管工作中的重大事项和敏感的执法问题，邀请媒体全程参与，力求客观公正报道，达到监督执法，宣传城管争取群众支持的双重目的。

投诉工作中存在的突出问题是投诉久拖不决的问题，小矛盾

能拖成大矛盾，简单问题能拖成复杂问题。做好投诉工作的关键是要切实加强宗旨意识和服务意识，能办的马上办，热心办，尽力办。对不能马上办理的要创造条件办，并主动说明情况，对群众不明白的政策规定不允许办理的，要把有关政策解释清楚，争取群众的理解支持，对无理取闹胡搅蛮缠的，要敢于坚持真理，敢于较真碰硬，敢于伸张正义，有一不怕打击报复不怕丢帽子，二不怕砸饭碗的决心，果断依法办事，维护法律的严肃性保护大多数人的公共利益。

提高自己的专业知识水平，更好的服务自己所从事的执法工作，继续参加中央学校的学习，丰富自己的法律知识。提高工作效率。发扬快，细，严，实的工作作风，及时解决处理，群众关心的热点，难点问题。坚持民有所呼，我有所应，民有所求，我有所为的精神，以群众的满意程度为工作的基本标准，切实把执法局窗口工作落到实处。认真完成领导交办的任务，善始善终地完成在市土方市场管理办公室的帮助工作。

保险公司投诉报告篇二

前一阵遇到了保险问题，几经周折，这几天终于通过投诉差强人意的解决了。回想了一下，有些经验和感受应当和大家分享下，希望对需要的朋友有所帮助。

十年前（！），家里老人去银行的时候被某保险公司的业务员说动购买一款分红型产品，缴费五年，之后开始分红，满十年一次性支取本金。老人自己做保险人，把我列为被保险人，保单要求填写两人的证件号码。老人当时没有记住我的身份证号，想问下再填，保险代理说没关系，写生日也行，老人说因为我是凌晨生的，一直就对到底是哪天生日有点含糊，保险代理说随便写，到期后是保险人拿自己的xxx□不会有问题的，结果老人写了一个八位的年月日生日，果然错了。

接到老人电话后，我当时就觉得没有说明清晰的办理途径不

靠谱。为避免白跑，我先打了保险公司客服电话。客服代表告诉我，这种情况必须先办理客户基本信息变更，要带老人和我的身份证以及保单去柜台，但不确定一定能办成。放下电话，收到保险公司短信，提到除了上述材料，还要带“证明客户姓名、身份证号码变更的相关文件原件”，不知所指，只能再打客服电话。另一个客服代表明确要户籍管理机构能证明保险人和被保险人关系的文件，就是要跑派出所。老人从工作就在单位集体户口，我们一直没在一个户口本过，加上抗疫，很麻烦，于是我提出有无他法，客服代表没有明说，但意思就是你自己造成的麻烦就得自己解决，我顿时不高兴，当即指出投保时即使老人没有填写身份证、记错生日是问题，但应有的内容不全却能通过审核肯定是保险公司的责任，如果解决不了我就去银xxx投诉，对方顿时软化，说后续会安排专人跟进，再联系我。

之后五周，没有接到任何电话，最终在上周三早上向银xxx12378投诉。12378人员先问清问题种类，然后建议先联系保险公司，我说明已与保险公司客服多次沟通无果后，12378详细记录了事件及诉求，承诺7个工作日内反馈相关保险公司。当天下午五点多，接保险公司电话，我再次说明相关情况。这次的客服仍然提出户籍证明，我说明困难，她又暗示我们有过失，我也重复了一遍我对责任的想法，对方软化，说讨论下方案回复。

总结下要点和我的感悟：

- 1、投保时一定要自己判断清醒，必要的信息一定要填写准确，不能听信业务员一面之词，为之后留下隐患。
- 3、如果保险公司不能提供可接受的解决方案，一定要向银xxx投诉，之前与保险公司客服的沟通会成为银xxx受理的理由之一。
- 4、保险公司一定会尝试推托责任，或者寻找其最省力气的解

决方案，不一定能兼顾我们的利益，不论其态度如何，关键问题不能妥协，解决方案一定要首先爱自己和家人。

最后，提醒好心的朋友们，我们投诉不仅是为了解决所遇到的问题，保障自己的合法权益，也是为了帮助保险公司改正错误，改进服务，造福于后续的保险消费者。所以，遇到不公，不要委屈自己，一定要说出来。切切。

保险公司投诉报告篇三

为扩大对消费者权益保护的宣传，增强保险消费者维权意识，更好地开展保护消费者权益工作，切实解决行业内存在的保险误导以及理赔难的问题，加强保险社会宣传，提高公众的保险意识，消除对保险合同的误解，与消费者共创和谐保险消费环境，按照市保险行业协会的要求，依照锦保协发[2012]15号文件的具体部署，3月15日，结合消费者权益日，中国人保财险锦州市分公司（以下简称锦州人保财险）开展了主题为“人保财险，诚信服务，做人民满意的保险公司”的普及保险知识大型宣传活动。

锦州人保财险在开展主题宣传活动中，结合实际，精心部署、周密安排，采取多种行之有效的形式和方法，将这一活动开展得有声有色，取得了明显成效。我公司开展本次活动主要有以下几方面特点：

一、思想统

一、准备充分

在接到市行业协会文件后，锦州人保财险市公司党委总经理室高度重视，立即召开司务会，对文件精神进行层层贯彻落实，做好活动前的思想发动工作，让全体员工了解开展本次活动的目的和重要意义。组成活动领导小组，责成有关部门周密部署、精心策划，在活动形式选择、时间安排、宣传方

式等方面做了大量的前期准备工作，为活动的顺利开展奠定了良好的基础。

二. 内容丰富形式多样

利用活动现场的本地主流新闻媒体，对锦州人保财险进行集中宣传，营造有利的舆论环境，赢得消费者的一致认同。广泛征求各阶层人士意见，并对各种意见和建议认真归纳梳理，采取有效措施，切实加以整改。

我们还利用市公司本部大楼前的led宣传保险知识；并在3月3-4日、11-12日，集中14台查勘车在全市进行大型街面宣传活动，活动覆盖市区主要街路、4个县及天桥地区。提升品牌实力，扩大锦州人保财险知名度、美誉度。

三. 主题鲜明注重实效

锦州人保财险在活动中牢牢把握“规范经营、诚信立业、服务为先”的主题，向广大市民宣传：“什么是保险？为什么要购买保险？怎样填写投单等等”。集中宣传日的咨询台前不时有行人或附近居民驻足观看，并有不少群众上前咨询各种保险产品，咨询如何进行理赔等，现场气氛非常热闹，很多市民称赞宣传活动搞得很好，搞得及时。

四. 宣传到位效果显著

在活动过程中，锦州人保财险积极与新闻媒体沟通，加大在媒体上宣传的力度。在市电视台刊登纪念315消费者权益保障日的广告，通过不同的视角，全方位对“规范经营、诚信立业、服务为先”宣传活动进行及时报道，在社会上引起了强烈反响；我们还重新对宣传展板内容进行更新，使广大市民更直观地了解到了锦州人保财险“诚信服务、做人民满意的保险公司”的具体内容和做法，加深了他们对我公司保险产品和优质服务的认知程度，起到了很好的宣传效果。

总之，通过开展315保险主题宣传活动，首先起到了教育员工、锻炼团队的作用，“诚信营销”在锦州人保财险已深入人心，成为每位业务员的实际行动；其次，在全社会进一步树立起了锦州人保财险良好的企业形象，增强了每位员工诚信服务的观念，提高了公司的整体服务水平；第三，加强了对本行业的诚信自律建设，促进了保险业诚信体系建设的不断完善和提高，对公司的发展和社会和谐起到了积极的推动作用。

保险公司投诉总结【2】

根据锦州市保险行业协会下发《关于开展2011年“”保险宣传活动的安排意见》（锦保协发[2011]14号）文件精神及省公司传真电报的要求，市公司党委专门召开党委会议，研究市公司贯彻落实意见。一是成立了由党委书记为组长，党委委员为副组长，各单位、部门负责人为成员的应急预案小组；二是将行业协会文件及省公司传真电报精神及时转发给各县（市）支公司及市本部各部门，并要求传达到全体员工，要求全体员工统一思想，高度重视，提高对这项工作的认识，增强责任感和紧迫感，充分提高自身的责任意识 and 防范意识，为锦州国寿的和谐发展创造良好的外部环境；三是高波总经理与市委宣传部、锦州市金融办等部门领导进行了沟通协调工作，市公司综合管理部与锦州市电视台、锦州市人民广播电台、锦州日报社等有关新闻单位相关负责人进行了有效沟通，确保不发生任何问题；四是要求市、县公司客服部门做好营业大厅的服务接待工作，3月15日a□b柜面经理全天在营业大厅值班，负责做好客户的业务处理工作，保证不出现客户投诉事件；五是从现在起对源头问题做好检查清理工作，由综合部牵头协同各销售部门、客服、监察等部门相关工作人员制定有效应对措施，对近期遇到的矛盾激烈的新发生的纠纷和长期未决的积案进行风险排查清理，避免激化矛盾，对于能够立即解决的投诉事件立即解决并做好安抚工作，将潜在问题在矛盾初期消化掉；六是要求各县（市）支公司、市公司各部门主要领导保持信息畅通，遇到问题及时沟通、及时处理，共同做好“”期间的媒体危机工作。

3月15日，锦州分公司以“加快保险发展，加强诚信建设，提升行业服务水平，保护消费者权益”为主题在锦州市宝石广场开展大型宣传活动。市公司总经理高波、副总经理李巍、综合管理部经理杨柠、个险管理部经理李群、副经理李畅带领销售部及后援管理部员工参加了本次活动。锦州市人大、市金融办、市行业协会有关领导应邀出席了本次活动。活动现场大家用专业的术语为前来咨询的客户讲解保险知识，为客户发放保险手册、《医食参考》健康手册等，得到广大客户的认同。

3月15日下午，市公司总经理高波应邀锦州市新闻媒体参加了“总经理访谈录”活动，开通了访谈热线，由高波总经理亲自为热线客户进行保险知识解答，进一步提升了中国人寿在锦城的影响力。

市公司个险管理部以视频方式组织全辖营销伙伴召开以“合规经营诚信服务”主题晨会，市公司总经理室成员、各单位、部门全体员工及营销伙伴参加了本次晨会。

此次晨会一方面，大力倡导诚信为本、操守为重、依法展业、专业服务的良好风范，把信用体系建设和职业道德建设贯穿于队伍建设始终，严格按照xxx和公司的相关要求，规范地开展销售行为，坚决杜绝和防范不实宣传、欺诈误导等违规行为，努力营造诚信守法的公司销售文化氛围；另一方面，要积极倡导开拓进取、艰苦创业、顽强拼搏、勤劳致富的展业理念，加强人性化管理，在各渠道销售队伍中营造积极向上、奋勇争先的良好氛围。

借此期间继续加强诚信建设，营造诚信销售的市场环境，以整洁的服务环境和更加高效的服务速度为锦州百姓带来更好的保险服务。

3月18日下午1：30分锦州分公司召开了“我与客户面对面”座谈会。会议地点设置在营业大厅的客户接待室里面，由市

公司的服务品质监督员关虹与客户进行了面对面座谈，市公司客服中心杨佳参加了座谈。

座谈会重点围绕公司近期开展的一系列服务为主题进行了探讨。重点对银行转账、附加增值服务、鹤卡发放、服务效率等内容进行了沟通。客户通过与品质监督员直接的沟通，把日常中经常遇到的问题及意见反映给了品质监督员，方便公司在提升各项服务水平上有所依据和参考。客户通过座谈，在了解公司各项服务的基础上，对公司的各项服务提出了一些意见和建议，为我公司今后健康发展提供了有力的帮助。

通过“ ”期间各项宣传活动的开展，充分展示了中国人寿的风采，提升了我公司的美誉度与诚信度，让社会和广大消费者更加了解中国人寿。

保险公司投诉报告篇四

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。

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。

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。

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。

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验□20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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。

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。

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

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

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%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.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。

保险公司投诉报告篇五

身份证住址：河北省石家庄市桥东区休门街

被投诉单位名称：石家庄人民商场股份有限公司

单位办公地址：石家庄市桥西区中山西路139号

单位负责人（人力资源经理）：袁国彤

电话：87022459, 18632138689

投诉事由：

到2018年5月，人民商场视国家法律法规不顾，单方面停缴了我的各类保险，该行为已严重违反《xxx劳动法》第七十二、第七十三条的规定，用人单位和劳动者必须依法参加社会保险，缴纳社会保险费，劳动者享受的社会保险金必须按时足额支付的规定，导致我的生存生命权，医疗保险权，工作及报酬权等各项权益受到了侵害。

现在要求人民商场停止其违法侵权行为，应足额按时给我缴纳各项保险，并发放我这些年待岗期间的待岗工资，以及以前年度我自己被迫缴纳的全部各项保险费用（含企业应交部分），同时应提供合适我的工作岗位，人民商场对其违法做法，向我诚恳公开正式道歉，追究责任人的行政刑事违法责任。现请劳动监察大队调查核实，伸张正义，提供援助。

此事没经过劳动监察、劳动仲裁、法院处理

签名：高彦茹

2018年5月24日

这是给劳动监察的投诉书，劳动监察不受理。立此为证。看看什么时候天能是蓝的。维权的路程继续前进。