

# 2023年投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制(优质10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。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇一

酒店员工在处理宾客投诉时，往往不敢面对，或者说畏惧处理投诉，在处理客人投诉时有些基本原则可以遵循。

3. 在第二次接触客人前，处理投诉者要清楚客人有什么问题，在自己处理的职权范围内拟定好解决方案。
4. 再次接触客人前，不要再问客人“有什么问题。”应保持冷静、诚恳，认同客人之态度，再重复一次所知的问题，微询客人是否如此，如有不明之处，以诚恳态度弄清楚问题。
5. 在问题清楚后，立即向客人提供可行的建议和解决方案，处处显出关心及有诚意补救。
6. 如客人情绪仍未平复，要尽量耐心聆听，在不抵触公司原则下，认同对方意见。
7. 无论客人有无礼貌或有过激的行为时，身为服务人员不应有动怒、驳斥或嘲讽等行为，这样只会加深对方之反感，对解决问题无济于事。
8. 若客人投诉内容不属自己职责范围，也不能拒绝客人或让

其去另一部门投诉，应表明自身身份后应听取客人意见，表示对客人投诉问题的重视，立刻找到有关方面负责人陈述投诉内容，并将其介绍给客人认识，由负责人解决客人的投诉问题。

9. 客人未必永远是对的，但也无必要揭穿客人错误，令其下不了台，这样可能令你一时之快，但最终损失仍会是自己。

10. 处理客人投诉的最终目的，是解决问题研究对与错，除非客人的要求有抵触公司之规则，或有过份苛索，如有可能的话，都应尽量满足客人。

## 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇二

20xx年，我市共接旅游投诉12宗，结案12宗。其中有效投诉5宗（行政处罚2宗），无效投诉7宗。其中投诉旅行社一宗、景区二宗、导游一宗、酒店一宗。主要投诉内容为：一是有的旅行社内部管理不够规范，造成旅游者损失；二是有的景区售票时未尽到告知义务；三是有导游持假证带团情况；四是酒店服务员态度不够好。

1、对中国旅行社有限责任公司责令改正并处2万元人民币罚款

2、对谢祥英处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得（差旅补助）共计港币五百三十二元整（按20xx年12月7日汇率折算人民币455.6元缴款）

3、对黄勇钦处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得（差旅补助）共计港币五百四十六元整（按20xx年12月7日汇率折算人民币467.6元缴款）

4、对陈俊文处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得（差旅补助）共计人民币一百四十元整五、对何滔处

责令改正;一千元人民币罚款;并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计人民币一百四十元整六、蓝彦军查明当时没有带团行为,本案对其不作处理。此次罚没收入共计人民币二万五千二百零三元二角整,已于12月8日缴款至市财政局帐户。以上处罚已全部执行完毕,于20xx年12月9日结案。(行政处罚案件)

## 二、投诉景区二宗,结案二宗

1、关于未尽告知义务的问题。深圳游客刘怀清与单位同事一行5人于3月29日下午17时到丹霞山游玩,由于时间不够,没有游览完门票所含景点,要求丹霞山退款,投诉丹霞山售票处没有尽到告知义务和态度不好,要求丹霞山退回门票款和道歉。丹霞山管委会回复,经调查,游客确实于3月29日到丹霞山进行了游玩,引起投诉的原因是双方沟通不好,并与客人进行了通话,向客人道歉并承诺下次来游玩的时候给予免门票。对员工也进行了相应的处理。致电刘清怀先生,他表示接受丹霞山的处理意见,不再投诉。(结案)

2、关于服务人员的态度问题。广州游客郑先生一行4人于8月26日到大峡谷游玩,因景区门口没有工作人员而没买票进入了景区,出来后景区工作人员要求其补票而发生争吵,投诉景区没有给门票而是用收据\*\*替,并且工作人员态度不好,要求处理。按属地管理原则转乳源县旅游质监所处理。经调查了解,游客投诉的门票问题不成立,景区因下班\*\*\*\*票已上锁,而开具了正式地税通用\*\*\*\*。景区因游客投诉的态度问题对当班工作人员进行了处理。游客同意处理结果,乳源县旅游质监所于8月30日回复结案。(结案)

## 三、投诉酒店一宗,结案一宗

关于服务态度问题。东莞邓老师与香港游客梁先生等一行3人于8月7日下午到韶关市大丹霞山酒店准备入住,前台工作人员说因梁先生是香港人,港澳同胞与外国人不得入住,认为

有侮辱的成分，投诉大丹霞酒店态度不好，要求大丹霞酒店对此做出处理和道歉。经调查，游客反映情况基本属实，大丹霞酒店没有接待港澳同胞与外国游客的资质，引起投诉的原因是服务员解释不清，表达不好，由大丹霞酒店书面作出解释，向客人道歉。对员工也进行了相应的处理并做出了整改。8月29日致电李老师范文写作，他表示接受大丹霞山酒店的处理意见，不再投诉。(结案)

#### 四、投诉导游一宗，结案一宗

邓晓虹于20xx年3月10日使用伪造导游ic卡进行导游活动，被武汉市旅游质监所没收伪证要求处理。经调查，邓晓虹因使用假证，使翁源兰友旅行社在不知情的情况下临时聘请其带团。根据《导游人员管理条例》第十八条，应给予邓晓虹批评教育，责令其停止导游活动;并没收此团队违法收入(导服费用部分)共90元，于20xx年4月15日处罚完毕，结案。(行政处罚案件)以上投诉原因：旅行社聘请导游管理方面不规范，酒店、景区服务态度不够好。同时，我市接无效投诉较多，主要是因为游客并不了解旅游局的管理范围，非星级酒店和交通方面的投诉较多，造成了我所接投诉后转交难、处理工作困难;因此，旅游企业必须加强内部管理，提高从业人员素质，同时，在市民方面要加大旅游宣传，普及旅游知识。

韶关市旅游质量监督管理局

20xx年12月31日

### 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇三

2001年某日，在某购物广场，顾客服务中心接到一起顾客投诉，顾客说从我商场购买的“晨光”酸牛奶中喝出了苍蝇。投诉的内容大致是：顾客李小姐从我商场购买了晨光酸牛奶后，马上去一家餐馆吃饭，吃完饭李小姐随手拿出酸牛奶让自己的孩子喝，自己则在一边跟朋友聊天，突然听见孩子大

叫：“妈妈，这里有苍蝇。”，李小姐寻声望去，看见小孩喝的酸牛奶盒里(当时酸奶盒已被孩子用手撕开)有只苍蝇。李小姐当时火冒三丈，带着小孩来商场投诉。正在这时，有位值班经理看见便走过来说：“你既然说有问题，那就带小孩去医院，有问题我们负责!”顾客听到后，更是火上加油，大声喊：“你负责?好，现在我让你去吃10只苍蝇，我带你去医院检查，我来负责好不好?”边说边在商场里大喊大叫，并口口声声说要去“消协”投诉，引起了许多顾客围观。

该购物广场顾客服务中心负责人听到后马上前来处理，赶快让那位值班经理离开，又把顾客请到办公室交谈，一边道歉一边耐心地询问了事情的经过。

询问重点：1、发现苍蝇的地点(确定餐厅卫生情况)2、确认当时酸牛奶的盒子是撕开状态而不是只插了吸管的封闭状态3、确认当时发现苍蝇是小孩先发现的，大人不在场4、询问在以前购买“晨光”牛奶有无相似情况?在了解了情况后，商场方提出了处理建议，但由于顾客对值班经理“有问题去医院检查，我们负责”的话一直耿耿与怀，不愿接受我们的道歉与建议，使交谈僵持了两个多小时之久，依然没有结果，最后商场负责人只好让顾客留下联系电话，提出换个时间与其再进行协商。

第二天，商场负责人给顾客打了电话，告诉顾客：我商场已与“晨光”牛奶公司取得联系，希望能邀请顾客去“晨光”牛奶厂家参观了解(晨光牛奶的流水生产线：生产——包装——检验全过程全是在无菌封闭的操作间进行的)，并提出，本着商场对顾客负责的态度，如果顾客要求，我们可以联系相关检验部门对苍蝇的死亡时间进行鉴定与确认。由于顾客接到电话时已经过了气头，冷静下来了，而且也感觉商场负责人对此事的处理方法很认真严谨，顾客的态度一下缓和了许多。这时商场又对值班经理的讲话做了道歉，并对当时顾客发现苍蝇的地点——(并非是环境很干净的小饭店)，时间——大人不在现场、酸奶盒没封闭，已被孩子撕开等情况做了分析，

让顾客知道这一系列情况都不排除是苍蝇落入(而非牛奶本身带有)酸奶的因素。

## 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇四

中国移动员工个人年年年终工作总结

一、具有良好的工作业绩

二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律己的信条，并切实地遵守它。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队工作可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外，生活中我也经常和同事谈心，了解各自内心的想法，相互出主意、想办法。有一些同事，因为工作技术经验不

足，不但影响了他本身的工作效率，同时也影响了整个部门的工作效率。

## 移动公司工作总结

## 移动公司工作总结

### (一)

#### 一、市场状况

#### 二、市场营销方面

农村市场不同与城市市场，在城市市场相对饱和的情况下，如何开拓农村市场？将是我们所面对的难题。乡镇营业部首当其冲，除了配合公司开展的营销活动之外，根据当地情况和地域差异，结合自身的特点开展了一系列富有特色营销活动，也取得了一定的效果。如在所有乡镇开展区域市场营销的同时，我们针对个别竞争对手市场占有率较高的乡镇，移动公司20\*\*年工作总结分别在大龙山营业部和杨桥营业部针对性的开展了竞争对手的反抢活动，效果显著。其次，根据当地的自身特点，我们在\*\*\*营业部开展了以“龙舟竞技迎奥运移动传情庆端午”为主题的营销活动。

一系列的营销活动，极大提升了移动品牌在乡镇的知名度和影响力，地方关系的维护也得到了很好的发展。

#### 三、在业务服务方面

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工，这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距，但通过不断的学习和业务上的不断的磨练，移动公司20\*\*年工作总结努力的将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水平得到了很大

的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。

围绕“金牌服务，满意100”活动，认真落实对顾客的五心服务举措，总体来看，在客户咨询投诉方面可以看出，乡镇营业部的投诉率远远低于市区。虽然我们的业务量比不上市区a类厅，但我们始终抱以优质的服务的态度、怀着饱满的激情，服务好每一位客户。

#### 四、存在的不足

首先，在多运营商竞争的环境下，社会渠道将成为多方争夺的稀缺资源。为实施社会渠道的有效管理。今年3月份，乡镇代办渠道实行属地化管理。

其次，新业务营销工作推广力度不够。

最后，在乡镇营业部的发展过程中，取得了一些成绩，也同时暴露出一些不足和劣势。

#### 五、20\*\*的工作思路与工作设想

(2) 将开发农村市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发农村市场是我们坚定的信心，把各乡镇营业厅做为农村市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。

### 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇五

首先描述大致情况，其次是具体意见。

一条一条写观点就清楚了。可以先把缺陷和不足一条一条写



出来，再把改进建议一条一条写出来。

也可以把相应的不足和改进方法一起写在每篇文章里。个人倾向于后者，相应的也就清楚了。

也可以把优点再列一遍，或者在最后总结的时候只提一点。

[反馈]

反馈是反映好的建议或不足，以达到尽善尽美的目的。

[意见的含义]

意见的本义是人们对事物的看法或想法。意见是上级领导机关对下级机关作出部署，指导下级机关工作活动的原则、步骤和方法的一种文风。意见很有指导性，有时是针对当时的普遍性问题发出的，有时是针对局部问题发出的。这些意见通常在特定的时间内生效。

[反馈的含义]

- 1、一般指问题的事物回到问题的起点并产生影响。
2. 受影响的部分反作用于作用于它的上级部分，这叫做反馈。指的是发出去的东西一般会回到发出的起点，产生影响。

## **投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇六**

2. 消费者通过非现场方式提出投诉的，无须在投诉人一栏签字；
3. 投诉事实应当包括：消费者接受商品或服务的名称、消费日期、消费涉及金额等具体情况。

## 消费者投诉转办通知书

工商（ ）第 号

工商行政管理局（所）：

现转去 于 年 月 日关于 的投诉。请你局（所）对投诉反映问题调查核实，依法予以处理。并将处理情况于 年 月 日前及时报告（回复）我局。 附：相关材料 份,共 页。

年 月 日（印章）

注：本通知适用于省、自治区、直辖市工商行政管理部门或者市(地、州)工商行政管理部门及其设立的12315消费者投诉举报中心将收到的消费者投诉分送有管辖权的工商行政管理部门或者其派出机构处理。

## 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇七

为加强对客户投诉处理工作的质量管理，牢固树立“以顾客为中心”的服务意识，提高服务水平和工作质量，密切同客户的关系，提高客户满意度，进一步搞好销售和网建各项工作，特制订本管理制度。

客户投诉：本组织为客户带给卷烟商品和服务的过程中，因商品或服务无法满足客户需求，导致客户质询或投诉的沟通行为。

实行“分级负责、属地管理、三线互控”的原则。

分公司营销中心订单部、各县级公司负责本部门客户投诉处理及跟踪、验证，包括采取必要的纠正措施防止类似的事件再次发生。

分公司营销中心订单部负责将本部接收的或其它部门转来的客户投诉分类传送到职责部门，并督促处理，跟踪验证。

### （一）投诉电话的设立

1、分公司卷烟营销中心设立免费投诉监督电话□XXXXXXXXXX□XXXXXXXXXXXXXXXX□并向外公布。

2、县级公司区域营销部等部门要设立投诉电话，并向卷烟零售客户公布。

### （二）投诉的受理

1、各单位接诉部门接到客户投诉时应认真倾听记录客户投诉，按要求在[客户投诉记录表]详细记录客户投诉。

2、各单位接收超出本单位范围投诉的，应及时登记，传真到分公司客户服务部。

3、分公司营销中心接收的及由其它部门反馈的客户投诉，填写[客户投诉登记表]和处理意见，及时传送到相关部门。

客户投诉分咨询、推荐、投诉三种类型。（一）客户咨询类：

接诉单位能直接解答的，当即解答，不能解答的录入[客户投诉登记表]，立即同相关部门联系了解状况，在24小时答复客户，在[客户投诉登记表]记录答复结果。

### （二）客户推荐类：

由接收部门录入[客户投诉登记表]向有关领导汇报、请示。需要回复的，要给客户承诺必须回复期限，待领导做出批示后向客户答复推荐被采用状况。

### （三）客户投诉类：

职责部门接到投诉后，要根据资料分类处理，部门要指定专人进行调查。投诉工作或服务的，根据事实和公司有关规定判定属于违规或工作失职的，应将具体状况向本部门领导汇报，按组织程序处理；属于一般工作失误、服务欠缺的，按所在单位有关规章制度和考核规定对当事人进行处理，并使其立即纠正，同时，根据实际，提出整改方案；属于客户自身问题或误解引起投诉的，应做好对客户的解释工作，消除误会。

投诉卷烟商品问题的，受理人要及时反馈到县级营销部门，由县级营销部门协调处理。

### （四）投诉处理的期限要求

客户投诉处理期限不能超过三个工作日，特殊状况不能超过7个工作日。

### （五）处理结果的反馈和归档

- 1、接诉部门在投诉处理完毕后，将处理结果反馈给投诉人，征求投诉人对处理结果的意见和推荐。
- 2、分公司营销中心对各单位的投诉处理结果进行抽查验证。
- 3、接诉单位要做好投诉登记和处理归档工作，资料保存一年，重要的资料延期保存。

接诉部门对客户投诉状况进行分类统计，分析客户投诉与期望值，综合评价，提出整改推荐，改善工作和服务策略，提高服务水平。

各单位务必做到投诉件件有落实，事事有回复。认真填写，

妥善保存[客户投诉登记表]。

各单位要对投诉处理过程进行总结与评析，找出问题根源，吸取经验教训，提出改善对策，防止同类问题的再度出现。

客户投诉的处理，务必实事求是，分公司营销中心负责检查各单位客户投诉管理工作，对不按要求执行或经验证处理结果不符的，要提出批评，责令职责单位限期整改。

## 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇八

为进一步加强“12331”食品药品投诉举报工作，着力提升投诉举报办理工作效率。20xx年以来，钦州市食品药品监督管理局通过采取“加强宣传、专人负责、认真处理、严肃纪律、定期分析”等措施不断强化投诉举报工作，着力提升“12331”的社会知名度、满意度和影响力。20xx年，钦州市12331食品药品投诉举报电话共接收食品药品投诉举报277件，受理投诉举报、信件、网络问政及市长热线等260件，做到投诉举报受理率100%、转办率100%、办结率97%、群众满意率100%。

一是加强宣传，覆盖到位。以印发宣传卡、利用开展“全国食品安全宣传周”、“药品安全宣传月”等宣传活动，公开“12331”监管服务热线等形式，进一步畅通群众投诉举报咨询渠道。同时，通过搭建“食品药品安全信息平台”，发送食品药品安全信息，组织大讲堂宣传，播放食品药品知识电影宣传，完成了乡镇食品药品安全投诉举报知晓率全覆盖率100%。

二是专人负责，受理到位。明确专人负责受理“12331”投诉举报事宜，确保群众对生产、流通、消费环节食品（含食品添加剂）安全和药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用环节违法行为等的举报投诉电话保持24小时畅通，对来访咨询者和投诉举报者做到热情接待。

三是认真处理，反馈到位。属于职责范围内的投诉举报，第一时间及时受理、调查核实，合理处理，并在规定的时间内将结果反馈于投诉举报人，做到事事有回音、件件有着落。不属于职责范围的投诉举报，耐心向投诉举报人解释职能职责并告知投诉举报人向有管辖权的部门投诉举报。

四是严肃纪律，保密到位。每个投诉举报从受理到反馈认真做好记录，严格遵守保密纪律，对举报投诉人相关情况及举报投诉内容做到严格保密，切实维护投诉举报人的合法权益。

五是定期分析，参谋到位。每季度对投诉举报受理情况进行分析，分析投诉举报工作中典型事例，总结工作中的有益经验，找出保障食品药品安全中存在的薄弱环节和安全隐患，为找准食品药品监管工作重点和处理类似投诉举报咨询提供有效参考。

## 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇九

7—8月份就来我司实习的大学生组织系统培训。针对实习大学生的培训，主要是从社会心态、工作实操经验、职业操守等方面进行培训。不仅使他们了解到信和物业专业化的培训体系，同时让他们感受到公司领导对他们的关心和爱护，使他们能够安心的留在信和工作并为信和的发展贡献力量。

由于公司人事行政部行政秘书辞职，在公司领导各方面权衡之下，我被调任到此职务。相对之前培训专员的工作，行政秘书则要求更加细心、耐心和专心。首先，负责每月员工工资和社保的统计，上报财务部进行核算工资；其次，每天要把各管理处的公文上报物业公司总经理。报文工作看似简单，但其中也非常烦琐。既要将在下面的意见传达到各管理处，又要将下面的意见反馈给公司领导，起到上传下达的作用，稍有疏忽，就会造成丢文和漏文的现象。公司印章的管理，也是一件比较复杂的事情，本人严格按照公司印章管理规定进行操作，保证公司印章不丢失。

自由广场入伙之前相关证照的办理齐全，物业公司资质年审等，虽然只是常规工作，但由于公司之前相关资料准备不齐全，所以期间也付出很多周折，并圆满完成任务。

物业公司xx年取得iso9001—xx质量体系认证□20xx年是公司接受质量体系认证的复评。由于公司现状是虽然取得认证证书，但并没有真正按照iso标准要求操作。存在着大量记录未填写，日常工作操作不规范等现象。为了通过此次检查，公司领导批准我来负责组织此事，在与凯悦华庭管理处主任相互沟通和全体员工积极配合下，终于顺利完成此次检查。

由于公司新到任物业公司执行副总，为协助执行副总开展工作，我再次被调到总经办任职。期间我主要负责汇编行政手册，同时完善公司其他制度。为了更好了解员工心理动向，以及为公司制度建设搜集实际基层资料，特组织“20xx年员工满意度调查”，并形成《调查结果分析报告》上报公司领导审阅。使公司领导能够清晰地了解目前公司员工对公司各方面工作的满意度，以及员工对公司的意见和建议，此次调查为公司下一步推行质量目标管理打下了基础。

综上所述□20xx年是公司管理的提升年，本人可以顺顺利利地圆满完成一年的工作任务，首先感谢公司领导对我的支持、关心和信任。在新的一年里，我一定会秉承公司优良传统，发扬“办事高效，保质保量”的精神，严格要求自己的工作，为公司的发展贡献自己的力量。

## 投诉处理工作总结 酒店投诉处理机制篇十

上海市房屋土地资源管理局

信访投诉工作责任制暂行规定

为贯彻落实xxx□《信访条例》，进一步做好房地资源系统信访工作，努力构建统一领导、部门协调、统筹兼顾、标本兼治、

各负其责、齐抓共管的信访工作格局，结合土地资源行业特点，制订信访工作责任制。

## 一、指导思想

(一)全面贯彻“三个代表”重要思想，牢固树立科学发展观，坚持以人为本、执政为民的理念，以构建和谐社会为目标，全面实施《信访条例》。

(二)坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，进一步明确处理信访问题的主体，层层落实责任制。

(三)市和区县局根据各自职责，努力将房屋土地资源管理行业信访问题解决在基层，化解在当地，实现“三个不出”：该区(县)一级解决的问题，不出区(县)；该市局一级解决的问题，不出市局；该部门和事业单位一级解决的问题，不出部门和单位。

## 二、责任内容

### (一)市和区县局领导责任

1、市和区县局党政主要负责人是信访工作的第一责任人。分管领导加强对职责范围内信访工作的领导，并督促、指导分管单位和部门结合业务工作抓好信访工作建设。

2、市和区县局领导干部要高度重视并加强对信访工作的领导，把信访工作纳入党委行政重要议事日程，听取信访工作汇报，研究解决信访工作的突出问题，确保组织到位、任务到位、责任到位。

3、严格执行领导接待日制度、领导下访制度和领导包案处理突出问题制度，领导干部应当定期亲自接待群众来访、阅批群众来信，倾听市民心声，方便信访人就地反映信访问题，



协调处理重大信访问题。

4、建立信访联席会议制度，由分管领导牵头，市、区县局信访办主办，有关职能部门参加，研究、协调疑难信访矛盾和突发性的群体信访事项。

5、依据《信访条例》制定本单位的规章制度，完善管理机制和监督制约机制。定期或不定期对所属单位、部门的信访工作进行监督检查和考核，及时发现和纠正信访工作中存在的问题。

## （二）市局机关处室和局属事业单位责任

1、市局机关处室和局属单位负责人是办理信访事项的责任人，负责对办理流程的监督和办理质量的审核、把关。

2、市局机关处室和局属单位对局领导批示或上级机关和部门转办的信访件，应当在办理结束后，及时报局领导审批，并按时限答复信访人。

3、市局机关处室负有对转送区县局办理的信访件的指导、督促与审核的责任。

4、市局机关处室负责人要坚持周四接待制度，虚心听取信访人的意见，在政策允许的范围内尽力解决信访人的问题，协调处理信访矛盾。

5、信访经办人对信访人的诉求要认真调查、核实，根据信访工作要求及办理规程处理好每一件信访，并对信访人负责。

6、市局党办、局办、监察室、信访办及有关业务处室、相关部门对群体性上访、突发性等上访事项，要按照《预防和处置群体性事件的工作预案》积极参与化解和处置工作。

### （三）区县房地局、住宅局责任

- 1、区县房地局、住宅局必须把信访矛盾制止于萌芽，化解在当地。群众集体来市局上访，反映的问题属于区县局解决范围的，所在区县局的办公室接到市局信访办通知后，应立即组织人员到现场接待或将上访人领回。
- 2、市局信访办转送区县局分管领导或主要领导的疑难信访件、群体性信访事项和上级领导批办的信访件，应当在规定期限内反馈结果，提交办结报告。
- 3、区县局信访办理部门、单位对信访事项要及时牵头协调，明确责任，限期解决，不得推诿塞责。处理结果经负责人审核同意后书面答复信访人。

### （四）信访部门责任

市局信访办公室负责受理社会公众对全市房屋土地资源和住宅建设行政与行业管理的信访投诉，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，落实责任处理单位，并进行督查。加强对区县房地局、住宅局的信访工作指导，建立健全信访规章制度，按照规范程序做好信访工作。

区县局信访办公室负责受理社会公众对辖区内房屋土地资源和住宅建设行政与行业管理的信访投诉，并协调有关部门妥善解决群众信访投诉问题。