

投诉工作汇报总结(实用7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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

投诉工作汇报总结篇一

(1) 与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2) 在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不是？一卡通？，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说？银行交易卡？。

(3) 接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分

析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

（1）新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

（2）关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

（3）关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系预约。

(4) 当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5) 关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7) 如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8) 关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您

对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9) 现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10) 用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮（有t字型标志）：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

(1) 因现在派发工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提

高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4) 接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

投诉工作汇报总结篇二

投诉受理工作直接面向社会、面向广大群众，是与社会和人民群众有密切联系的一项工作，投诉受理工作搞得好不好、直接关系到人民群众的切身利益、关系到社会的安定团结、关系到食药监部门在社会上的形象和地位。我局党组对投诉受理工作高度重视、分别由稽查股负责受理药品、医疗器械、保健品、化妆品的投诉工作。

多年来，我们制订和健全了各项规章制度，例如：《文明办公

守则》、《改进工作作风规定》、《财务管理制度》、《廉政建设制度》、《机关首问责任规定》、《社会服务承诺制度》等十多项规章制度、使局机关各项工作有法可依、有章可循，从而促进了依法行政的良好作风。

今年来，结合我市提出的投诉受理的要求，我局重点抓好了《机关首问责任规定》和《社会服务承诺制度》的落实工作严格执行了行政投诉受理制度，强调如接到群众或管理相对人对我局工作人员在依法行政、廉政建设，服务质量等方面的行政投诉的、要及时查证和管理；并且及时答复投诉人处理意见，在接到对药品、医疗器械、保健品、化妆品质量问题的投诉时，要耐心听其投诉反映，认真做好投诉的登记工作，告知投诉人是否予受理的原因，对违法事实清楚，证据确凿的投诉案件予以受理。在政务分开内容方面、除了公开执法依据、公开办事程序公开岗位职责、公开办公内容外，还设立了意见箱和投诉电话。

随着消费者自我保护意识的提高，我局行政监管职能的增加，投诉案件呈现上升趋势，我局所接到的7宗投诉中，有4宗，是对药品质量的投诉，有3宗是对保健品方面的投诉，购买如三晶牌葡萄糖酸锌1盒，因味道不同、怀疑是假药的投诉，再如：购买药品金维沙沙刺颗粒1盒，因服用后便血的投诉等，我局执法人员不论投诉案值的大小都予以高度重视、能在思想上树立全心全意为人民服务，人民利益高于一切的思想，在具体工作上能做到人民利益无小事，哪怕一分钱的利益受到侵害，我们也必须受理，坚持依法维护人民群众的利益，寻投诉受理的案件都能依法公开调处，做到事事有结果，件件有落实。

1、要坚持实践“*”重要思想，坚持“以人为本”思想，把投诉受理工作与依法行政、廉政为民、文明执法有效地结合起来。

2、要牢记宗旨，服务人民，做到真心诚意为民排忧解难，切

实解决人民群众的热点、难点问题，增强投诉受理工作的有效性和实效性。

3、进一步按照上级的要求，健全和落实好各项规章制度和投诉受理程序，促进投诉受理工作规范化和制度化。

4、按照职责指定专人和承办人员认真受理好投诉工作，做到“三不准”：一是不准对投诉者采取冷漠、推诿的态度；二是不准在受理投诉、调查工作中隐瞒和歪曲；三是不准以权谋私，泄漏秘密和打击报复。

投诉工作汇报总结篇三

1、集合协调联合办理工作。

为了更有效地开展好此项工作，公司工作人员与公司内外各部门加强了联系，及时将集团公司下发的文件及时上报集团公司。

2、集团公司接待工作。

根据集团公司领导的安排，我司工作人员先后到**、**、**三个县市区调查指导各项工作的进展情况，根据集团公司领导的安排，先后深入各县市区进行了2次较为集中的经济普查工作，并较好地完成了此项工作。

为及时了解集团公司的各种情况，做好信息报送工作，我司工作人员及时将集团公司下发的文件及时向集团公司领导汇报。在每月两次集团公司接待的基础上，及时与市、县两级相关领导保持联系，掌握信息，做好信息反馈工作。集团公司领导对工作高度重视，多次到集团公司进行接待的接待工作。

四、完成集团公司信息统计报送工作。

根据集团公司信息统计工作领导小组的安排，我司工作人员及时将集团公司的要求、工作计划、信息传递给相关领导，同时，将集团公司的要求、工作计划及信息传递给相关领导。

五、完成领导交办的其他工作。

今年以来，我司工作人员在各自的工作岗位上兢兢业业，尽职尽责，圆满完成了集团公司下达的各项指标。在工作过程中，大家团结一致，积极工作，互相帮助，共同努力，为集团公司各项工作的开展做出了自己的贡献。

投诉工作汇报总结篇四

(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、维修保养等方面失职、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。

投诉工作汇报总结篇五

一、努力完成如下工作：

(一) 接听投诉电话，包括游客直接拨打的投诉、114转接旅游投诉、12345市长便民热线转接旅游投诉、太原市旅游一卡通投诉、24小时值班旅游投诉并及时进行处理。

(二) 办理书面旅游投诉，包括游客直接书面投诉、山西旅游质监所转办旅游投诉、局机关转办旅游投诉及网上旅游投诉及12345书面转办旅游投诉。

(三) 完成旅游投诉的登记、存档、文书下达、调解、统计、报告及旅游投诉分析工作。

(四) 完成领导交办的其他工作。

二、旅游投诉分析：

共受理旅游投诉起，其中书面投诉起，电话投诉起。另接待咨询电话起。

并就现阶段旅游投诉热点、特点分析如下：

投诉热点：

(一) 同团不同价。很多游客在旅游过程中发现同团的其他游客和自己报名的团费存在差异，认为受到歧视或是不公平的待遇，要求旅行社给予退费或赔偿。

形成原因分析有如下几种原因：

- 1、遵循市场经济规律，旅游价格本身不统一；
- 6、部分旅行社的部分线路对老年人或是未成年人加收旅游费用；
- 7、未成年人与成年人产生的旅游价格的差别；
- 8、未成年人与老年人、残疾人的特殊人群因需要特别看护、成本增加而产生的价格差别。

(二)随团出游的一定年龄的老年人、学生、记者等特殊旅游人群因景区门票半价或是全免等情况下与旅行社发生的争议。

行成原因有：

- 3、在享受到优惠价格后游客要求旅行社按照景区的个人门票标准退还，而旅行社按照旅行社景区团队门票标准退还而产生争议。

(三)同团游客与游客之间发生矛盾导致的投诉。

类型如下：

- 4、同团部分游客与旅行社有争议采取围堵旅游车、殴打司机或导游等极端措施而导致其余部分游客利益受损而的投诉。

(四)、旅游安全事故导致的投诉。

- 1、财产损失：(1)随团旅游期间在宾馆、餐饮地、旅游车上等地丢失物品；(2)夏令营期间孩子丢失物品；(3)出国旅游期间丢失行李金钱等。

- 2、人身损失：(1)旅游车辆发生交通事故导致的人员伤

亡；(2) 景区旅游期间因高空坠物、漂流等导致的人员伤亡；(3) 住宿餐饮期间摔伤的事故。

(五) 旅游结束后就在旅游购物点所购物品的退换货发生的旅游投诉。

(六) 因游客自身原因导致的旅游投诉及激化的旅游纠纷。

3、游客不按合同约定时间出行，擅自退团而导致的退费争议；

5、游客与导游，游客与旅行社工作人员，游客与旅游司机发生争吵或是打斗事件。

(七) 无权处理的热点投诉：

4、旅行社之间因为团款争议而导致的投诉；

5、导游对旅行社用工薪金方面的投诉。

三、20xx年工作建议

(一) 继续完成旅游投诉电话的接听和投诉的处理、报告分析等工作。

(二) 增加投人员经费，完善办公设施设备，建立受理范围更广服务内容更多、更便民高效的投诉受理处理平台和机制。适应人民不断增长的投诉需求和上级的工作安排。

(三) 建议局领导牵头成立特别投诉处理小组。应对重大突发群体性旅游投诉事件。

(四) 组织人员赴外地考察交流学习，不断提高办案人员素质，适应新形势、新情况。

(五)在投诉淡季深入旅游企业，了解旅行企业经营中遇到的新情况、新问题，对旅游投诉处理的看法意见，研究解决实际的法律问题和更高效的投诉处理办法，同时提高旅游企业投诉处理的意识、思路、能力，相互交流学习，争取预防投诉、使投诉处理在萌芽状态，使纠纷化解在基层，有效降低投诉接听处理量。

投诉工作汇报总结篇六

促进社会和谐,维护社会稳定是党的主要任务和目标。当前,我国正处于社会主义初级阶段,随着经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化,人民内部矛盾凸显、刑事犯罪高发、对敌斗争复杂。为此,中央政法委将推进社会矛盾化解列入“三项重点”工作之一,本文就当前社会矛盾的现状和规律,如何探索化解社会矛盾新机制进行探究。

一、社会矛盾现状与成因

二、社会矛盾的表现形式

三、社会矛盾增多的原因

四、社会矛盾表现的特点

投诉工作汇报总结篇七

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。

第十条 不同渠道的客户投诉处理流程

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。

第十一条 处理客户投诉的时限

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）七至十个工作日内完成。

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。在规定时限内处理不完的，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》，在规定时限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

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。

第十五条 对非我方责任的投诉处理

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和办法；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，由有关人员就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。