

2023年旅客投诉分析报告(大全7篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的格式和要求是什么样的呢?下面我给大家整理了一些优秀的报告范文,希望能够帮助到大家,我们一起来看看吧。

旅客投诉分析报告篇一

(1) 2月份派出投诉中心1人参加华为公司提供的设备使用管理培训。通过此次培训,使客服人员熟悉掌握新客服系统硬件设备的情况,能够协助客服系统的顺利启用,并保障系统正常上线,顺利推进系统正常使用。

(2) 5月份派出1名话务管理人员参加呼叫中心中级管理人员认证培训,考核过关将授予《职业资格证书》中的呼叫中心助理客户信息服务师级,由于时间关系,此项等级考核未完成。通过此次培训,使客服管理人员掌握客户服务中心相关知识,提高了客户服务管理工作以及服务现场工作的基本技能,提高话务管理能力。通过将理论运用到实践中,使日常话务管理质量与效率得到一定的提高。

以上为投诉中心度培训工作总结。通过以上培训工作,我中心更加认识到,培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来,我中心将把培训工作作为以后工作计划中的一项重要内容,以“培训新员工、优化老员工”为出发点,继续从不同途径、不同内容对员工进行培训,不断提高整体客户服务人员素质,壮大服务力量。

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。

旅客投诉分析报告篇二

12年我院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区信访局的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的信访局面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

随着改革深化和利益格局的调整，社会矛盾日益增多，信访工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。医院党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性件解决在基层、解决在萌芽状态。

根据区委、区政府的指示精神，结合医院实际，医院党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出“小事不出村（居）委会，大事不出医院”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

认真开展“三大”走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以“三大”走访活动为契机，对医院非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处

置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由医院班子直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，避免重复信访；重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

一是坚持“谁主管、谁负责”、“属地管理”和“分级负责、归口办理”的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性件的发生，维护了医院和谐稳定的社会环境。

旅客投诉分析报告篇三

20__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。

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，__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

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__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__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。

20__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。

旅客投诉分析报告篇四

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。

医疗投诉x起，其中xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起，xx科x起。

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。

2、违反医院核心制度、技术操作常规。

医院的核心制度、操作常规是医务工作者必须遵守的行为规范，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。

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。

旅客投诉分析报告篇五

20xx年12月25日，我有幸参加了龙海市小学音乐教学研讨会。会上听了榜山中心小学郑毅君老师执教的音乐歌唱教学公开课《雪绒花》，着实给我一次学习、提高的机会。这次公开课，我受益匪浅、感触颇多，现将自己一些粗浅的感受和大家交流一下。

本次公开课教学过程自然、流畅。执教老师能很好地把握“面向全体学生、关注每一个学生”的课程理念，调动一切因素激发学生学习兴趣，使学生在轻松的教学环境中主动与老师合作、探究。主动欣赏、体验音乐，学习、表现音乐。音乐是情感的艺术，执教老师紧紧抓住以审美为核心，调动学生情感因素这条主线进行教学，深入启发、引导学生用不同情绪表现歌曲意境，不断挖掘学生表现音乐情感的内涵。

在课堂中，郑老师首先为了让学生更好的体验作品的意境、领略音乐的无穷魅力，充分调动学生的参与积极热情，在教学环节中进行了如下设计：聆听□do re mi□——唱《do re mi□进行音阶游戏——介绍电影剧情——引出《雪绒花》——学唱歌曲。学生通过感受、模仿、实践，以自己动听的歌声表现了歌曲的情绪，增强了学生的音乐表现力，达到了很好的合唱效果。

教学是师生交往、积极互动、共同发展的过程。教师不是告诉学生知识，而是引导学生学习知识和技能，郑老师充分利用自己丰富的教学经验，把知识与技能巧妙地融合到了游戏之中 and 学生的自我展示之中，采用“引入——实践——创造——发展”的模式进行教学。充分利用现实情景，尽可能增强

教学过程的趣味性、实践性，利用多媒体课件和乐器丰富学生的学习资源，生动活泼的展开学习、演奏，强调学生的动手操作和主动参与，通过丰富多彩的集体讨论、为歌曲加进伴奏等活动以合作学习促自主探究。

在学习歌曲时，以执教老师语言启发为主，培养学生自学的能力，通过操作、歌唱比较分析歌曲旋律，使学生能够唱准相似乐句，解决歌曲难点。并通过演唱歌曲，再从歌词中感受旋律，以表达歌曲的情绪。

郑老师在教学中不断创造宽松、愉悦的教学环境，让学生在审美的过程中自然地进入学习乐谱、发声、节拍、节奏等音乐知识的学习中。郑老师不仅语言、动作、表情、情感与学生融为一体，而且起到了引领、感染、触动的学生学习作用，整个教学环节浑然一体、清新、淳朴，很好地完成了本课的教学任务。

如何调动每一个学生学习的积极性，是今后教学的重点。对于音乐教师而言，除具备相应的专业知识外，更需要有良好的课堂教学的能力，唯有如此，音乐课才能更有意义。因此，在今后的教育教学过程中我会不断的探索、创新教学思路，使的音乐课上得更有意义。

旅客投诉分析报告篇六

我院20xx年严格按照xxx和省、州xxx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。

旅客投诉分析报告篇七

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。

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。

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。