

2023年物业回复业主投诉 业主投诉报告(通用5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

物业回复业主投诉篇一

大家好！

自从我社在北方网旅游频道发布旅游线路以来，受到了广大游客的关注，在此我们表示深深的感谢！近期我社在网上发布了港澳特价团之后，报名异常火爆，致使7月10日的港澳特价团提前订满。由于我们没有及时更新网上信息，所以还有很多游客在网上报名参加7月10日的港澳特价团，但由于机位已满，我们只好通知客人推迟出行时间。对于给您带来的不便我们表示深深的歉意，并希望您能够给我们提出好的建议，以便我们能够更好的为大家服务。

现在我社港澳团7月16、17日还有部分余位，由于1380元/人港澳特价团已经全部售完，所以现在“港澳中转双飞五日”的价格为1580元/人，网上预订有优惠。如果您有意向请及时与我们联系并确认好是否还有机位。

对您给予我们的支持和理解，我们再次表示衷心的感谢！

并祝您出游愉快！

道歉人□xxx

时间□xxxx年xx月xx日

物业回复业主投诉篇二

20xx年5月，根据组织安排，从**市城市管理行政执法局综合处调到了市城市管理行政执法投诉受理指挥中心担任主任，是单位的法定代表人和第一责任人，主持中心的全面工作。根据**市作风建设领导小组《关于做好20xx年全市“公述民评”工作的通知》和市城管执法局□20xx年开展“公述民评”活动方案》的要求，下面，我将向在座的各位汇报中心的基本情况和本人任职以来的工作情况，请予评议。

一、中心的基本情况

在这里，我向各位民评代表介绍一下本单位的职能：我中心隶属于**市城市管理行政执法局，属参照公务员法管理的正处级事业单位，内设秘书科、综合科、受理科、督查科、查违科，编制25人。主要工作职责：受理和承办各类城市管理行政执法举报、投诉等事项，并对办理情况进行督查和反馈；承担市区非法涂写张贴广告行为的行政处罚工作；负责城管执法系统内“查违、拆违”工作的组织指挥和协调督办；承担电子视频监控兼“数字城管”一级平台受理对接工作；承办上级交办的其它事项。

我中心是一个光荣的集体：已连续八年荣获**市“12345”市长公开电话先进单位，被省建设厅授予全省建设系统“文明服务示范点”和“人民满意基层站所(办事窗口)先进单位”，被市纠风工作领导小组授予**市“人民满意基层站所(办事窗口)”，被浙江省委授予先进基层党组织荣誉称号。目前，正在积极做好创建市级“廉政文化示范点”申报工作。

据统计，从去年6月至今年6月，我中心共受理群众来电80200件，反馈率、办结率均100%、满意率99.85%；共受理“12345”市长公开电话交办1129件，反馈率、办结率、满

意率均100%;共受理群众来信142件，反馈率、办结率、满意率均100%。

二、任职以来的工作情况

(一)努力学习，不断提高执政能力

从市局综合处到投诉受理指挥中心，岗位变了、角色变了、工作职能更是发生了很大变化。如何尽快转换角色、适应新的工作岗位，我认为没什么捷径可走，只有学习、学习、再学习，才能尽快胜任市局党委交给我的重任。在学习上，我主要搞好了“三个结合”。

一是政治理论学习与业务知识学习相结合。通过政治理论的学习，不但提高了自身把握政策导向的能力以及政治上的敏感性和鉴别力，更重要的是学会用马克思主义科学的世界观和方法论，来指导业务知识的学习，提高学习的高效性和针对性，从而达到事半功倍的效果。比如，在业务学习上我不是眉毛胡子一把抓，而是以信访流程为主线，采取以点带面的方式，全面、系统地学习信访业务，通过熟练掌握信访工作的一整套程序，为后来修订和完善系统的信访制度以及创造性地开展信访工作打下了坚实的基础。

二是向书本学习和向群众学习结合。要提高自身的业务工作能力，光从书本上学到的理论知识是远远不够的，还要把理论灵活运用于实践，向群众学习先进的方法和经验。因此，我在学中干、在干中学，“以能者为师”，注重向群众学习，通过调查研究，全面掌握了单位情况和系统信访工作的第一手资料，使自己做到胸中有数，从而确保在工作中交办任务不做门外汉，指导工作不说外行话。

三是抓好自身学习和发挥好引领示范作用相结合。作为中心主任，我在抓好自身学习的同时，注重发挥领导干部的示范与带动作用，着力抓好中心领导班子和全体人员的学习实践，

坚持做到在思想认识上提升高度；在学习内容上涉猎广泛；在学习方法上深入浅出；在重点内容上学深悟透。正是较好地发挥了带动引领作用，中心各项学习教育活动扎实开展，领导班子整体素质明显提升，全体人员综合能力得到锻炼，中心各项工作全面落实。

(二) 健全和落实制度，不断提高工作效能

俗话说：“不依规矩，不成方圆。”中心作为市局的信访部门，要提高工作效能，前提条件就是必须走制度化建设之路。为此，我从规范化入手，在制度措施的完善与落实上下功夫：

首先查漏补缺，修订和完善相关信访工作制度。针对新的形势和任务需要，我安排相关科室，组织专人，对中心建立以来的信访工作制度进行全面梳理，完善和充实了部分信访工作制度：相继修订出台了《**市城管执法信访文明用语和服务忌语》、《**市城市管理行政执法局来信来访工作规则》、《**市城市管理行政执法投诉受理指挥工作考核细则》，下发到各区局(大队)贯彻实施。这些规章制度的制订，规范了工作程序，细化了考核内容，增强了可操作性，有效地推进了工作的开展。其次以市局颁布的《队容风纪规定》和《纪律规定》为抓手，增强中心人员遵章守纪的自觉性和主动性。我要求全体人员自觉查找和主动整改违反队容风纪规定和纪律规定的行为，同时采用闭卷考试、严格落实考核细则等措施，促进全体人员规范仪容仪表、言行举止，提高队伍整体形象。此外，中心还向全系统发出了《关于争做遵守纪律规定模范队员的倡议书》，争当学习模范、自律模范、服务模范。

(三) 注重服务，不断提升窗口形象

就中心而言，是局系统的窗口单位，是联系市民群众、系统各单位的桥梁和纽带，中心所处的地位和职责，决定了主要工作就是服务。强化服务意识、注重服务质量、提高服务水

平也成为我到中心后，抓全面工作的重中之重，我制定的目标是：确保三个“零”即工作作风有责投诉为零、服务态度有责投诉为零、业务差错有责投诉为零。

一是加强岗位练兵，提高服务水平。在我看来，光有一腔为民服务的热情，没有为民服务的本领，为人民服务到头来就会成为一句空话。因此，我到中心后，在抓好中心人员教育培训工作的同时，从提高信访工作人员的业务知识和岗位技能出发，开展经常性地岗位练兵活动，训练内容包括城管执法职责范围、信访工作职责、相关的法律知识、执法业务、有关职能部门职责和公开电话受理信息化系统的操作、计算机中文输入速度、以及紧急情况下的应对技巧等。同时，组织相关的业务技能考试，及时了解信访工作人员业务知识学的深不深、岗位技能掌握的熟不熟、工作方法运用的到位不到位，从而在业务上以先进带动后进，不断促使工作人员精益求精。通过岗位练兵活动，使工作人员成为会说、会写、会协调、会化解矛盾能够适应新时期信访工作的窗口服务人员。

二是坚持“以人为本”，提高为民办事效率。一是关注细节，从细微处入手。作为窗口单位，尤其是市级“人民满意基层站所”的工作人员，严格遵守上下班作息制度还是不够的，我要求全体人员每天提前15分钟上班，换好制服，各就各位，一旦群众在上班前上访，工作人员就可以正常接访，避免群众等待，浪费宝贵的时间，同时，要求工作人员在群众来访时，主动热情上前问候，做到一副笑脸相迎、一杯热茶暖心、一把椅子请座、一腔热情办事；二是在处理人民来信、来访、来电的过程中，要求工作人员采取换位思考的方式，多从上访群众的角度看问题，尽最大可能的查找上访问题的合理成份，尽可能的满足群众的合理要求，这样提高了初信初访的办结率，争取了群众对城管执法工作的理解和支持。三是针对来访的不同情况，有的放矢的做好群众工作。对群众要求合理的，我们立即予以负责的答复，能办的马上办、热心办、尽力办；对要求虽然合理，但一时难以解决的，我们创造条

件办，并主动说明情况；对群众要求不符合政策规定不能办的，我们把党和国家有关法规政策解释清楚，耐心细致做好思想工作，争取群众的理解支持。

三是以开展“三进三日”活动为载体，拓宽信访渠道。一是结合中心工作性质，采取进社区、到广场“与群众面对面，把问题解决在家门口”的方式，直接受理群众投诉，变被动服务为主动服务，妥善、及时地解决群众反映的问题，力求把矛盾化解在萌芽，化解在基层；二是配合市局落实好“局长接待日”活动，做好活动的准备、服务、保障工作，以及现场接访问题的跟踪、督办工作，比如今年7月上旬举办的全系统“局长接待日”活动，对局领导接访的55个问题的处理进行全面跟踪，由中心牵头召开跟踪处理会，督促有关区局加大力度限时完成。最后，55个问题全部得到了妥善解决，办结率、满意率均为100%；三是搞好特殊时期的接访工作。如中、高考期间陪同局领导接听96310热线，快速解决老百姓投诉噪声扰民问题；法定节假日保持96310热线畅通，安排人员做好群众来访接待工作等。

(四) 重视创新，推动工作不断前进

大到一个国家，小到一个单位，不创新就会失去前进的动力，也没有光明的前途，创新是中心向前发展的动力，只有不断创新，才能适应新时期信访工作的要求，有效应对复杂局面。我到中心后，主要在两方面进行了创新：

- 1、改进处置方法，减少重复投诉问题的发生。在我们的日常投诉受理工作中，信访热难点问题主要集中在无照摊贩、施工噪声、犬类扰民、违法停车和违法建筑等方面，这些问题与市民群众日常生活和切身利益息息相关，市民群众关注度高，往往容易产生重复投诉。而这些热难点问题具有多发性、易发性、流动性等特点，反弹性大，彻底查处解决难度大。为切实有效地提高信访热难点问题的解决力度，减少重复投诉的发生，我有针对性提出了“深化重复投诉处置方法，切

实解决信访热难点问题”的创新目标，从而提升热难点问题的解决率、减少问题的重复投诉率、提高信访工作的满意率。主要采取了以下四个方面的措施：

首先形成解决方案。我同中心几个科室负责人一起，专门走访了区局(大队)，了解重复投诉的相关情况，征求意见和建议，回来后，多次召开专题会议，分析原因，提出对策，之后，形成专门的解决思路与方案，报局领导批示后，以局文件形式下发执行。

其次完善“96310”系统功能。根据受理工作实际需求和目前存在问题，中心与“96310”系统软件开发商进行合作，对“96310”系统升级改造，增加系统功能达到18项，并安装ip电话网关，强化了系统的硬件功能，使“96310”系统从来电号码、联系号码和违法地址三个方面来自动识别和提示系统已受理的重复投诉，同时还增加了重复投诉统计查询功能，达到对重复投诉的及时发现，增强了工作的主动性。

再次是加强现场督办。对发现的重复投诉问题，根据投诉的次数和问题难易程度，经梳理后及时赴现场督办。例如香积寺路12路公交终点站对面的夜间无照大排档重复投诉问题，中心受理科向我汇报这一情况后，我要求受理科及时整理收集以往的投诉、处理和反馈情况，并提出工作建议，在完成前期准备工作后，我又派督查科赴现场查看，提出整改措施和要求，配合属地中队查处，跟踪处理结果，并对整改前后情况进行取证，保证处理成效，使当地的夜间无照大排档现象得到有效缓解。

最后是采取联合会审。对于疑难问题或督办后难以解决的问题，由中心分析整理重复投诉的前因后果，制作督办单下发相关责任单位，组织召开市、区局和中队三个层级部门或相关职能部门到现场会审，听取各方意见，落实处理措施，有效解决投诉问题。

在这里，我想举两个典型案例：一个是城区交界地段违章现象产生的重复投诉问题，这些地段的违章跨区域流动性大，因地域管辖所限，属地中队查处比较困难，久而久之拖成了老大难问题。如位于上城区的太庙广场公园管辖权属问题。紫阳山脚下的太庙广场公园是西湖风景名胜区的管辖区，而太庙广场公园的周边居民在行政区域管辖上又属于上城区，原先这里的无证摊贩、犬类扰民的现象比较突出，由于管辖权存在争议，治理效果不明显，引起了群众的反复投诉。面对上述情况，我多次带领有关科室负责人到现场查看，了解该地段的情况，形成了《关于明确太庙广场属地管辖单位的报告》上报市局。

之后，市局在这份报告的基础上，牵头召开上城区局和景区大队的协调会，最终确定由上城区局负责执法管控，有效解决了这一历史遗留问题。还有一个是农贸市场周边的无证设摊问题，由于其流动性大、反复性大，也是群众经常投诉的热、难点问题。比如下城区朝晖七区集市街，原先这里的农贸市场附近流动摊贩较多，不仅影响了市容环境、而且堵塞了交通，老百姓意见大，虽然属地中队也进行了多次治理，但收效不明显，造成了老百姓反复投诉。

于是，我到现场进行多次查看，了解有关情况，并主动与下城区局、属地中队以及当地社区进行沟通，找出了解决问题的好办法：由下城区局组织经常性整治、属地中队安排人员督岗、社区积极配合三管齐下，使无证设摊的现象得到了有效遏制，受到当地居民的好评。在这里我想通过数据向在座的各位说明实施创新工作以来，“96310”系统受理的重复投诉量已呈下降趋势□20xx年上半年中心共接到群众重复投诉125件，而今年上半年中心仅接到群众重复投诉20件，同比下降84%。

2、创新信访分析预情，发挥参谋指挥作用。凡事预则立，不预则废。在我看来，中心不能只停留在做好投诉受理服务工作上，还要挖掘其更大的潜能，我决定在信访分析预情上作

文章，要把信访工作做在前头，提高工作的预见性和主动性。我要求受理科在信访分析预情上主要做好三方面的工作：一是梳理信访投诉热难点问题以及发生的主要区域，协调各区局(大队)和相关部门有效解决；二是及时反映民声民意，分析当前执法工作存在的薄弱环节、真空时段及区域，指出执法不足之处，树立良好执法形象；三是预测下一阶段投诉问题，提前做好执法准备和预防工作。

通过一段时间的运作，凸现出三大优势：第一大优势是快速有效解决群众热难点问题，提高96310满意度和城管执法形象，发挥了晴雨表和温度计作用；第二大优势是听取群众反映的重要问题及良好建议，关注民生民情，及时向领导报告，改进执法工作中存在的不足，逐步达到执法行为的规范化、亲民化和品质化，发挥了缓冲器和监控器作用；第三大优势是预测下一阶段执法热难点问题，提出各类工作建议，指导各区局(大队)开展执法工作，为领导科学决策提供信息参考，发挥了指挥棒和风向标作用。同时，我进一步落实人员力量，明确分工，加强梳理，深入分析，使每月的受理工作分析材料得到市局陈祥荣局长的多次批示并予以充分肯定。

特别是今年上半年由我牵头组织受理科对20xx年度群众投诉累计上千次的热难点问题精心梳理、统计分析，并上报市局陈祥荣局长，引起了陈局长的高度重视，市局根据中心梳理出来的六大类热难点问题，即出店占道经营、违法停车、噪声污染、违法养犬、违法建筑、机动车运输抛撒滴漏等，在全市范围内专门开展了规模较大的夏季整治百姓投诉热难点问题活动，取得了阶段性的成效：如7月份“96310”系统24小时受理情况走势图。从走势情况看，7月受理曲线与6月及去年同期相比，大部分时间段处于全面下降态势：第一波高峰(上午9时)比上月及去年同期降幅达22.58%、23.34%；第二波高峰时段(14时至17时)比上月及去年同期降幅达23.13%、20.44%；第三波高峰时段(18时开始至23时)比上月及去年同期降幅达56.21%、14.93%。

(五) 廉洁奉公，不断强化自律意识

党的十七届四中全会，对领导干部的反腐倡廉建设提出了很高的要求。到中心任职以来，主要是在强化自律意识、加强廉洁从政的自觉性方面，防微杜渐，严格要求。

一是提高廉政意识的自觉性。作为中心的主要负责人，手中掌握一定的权力。我经常提醒自己，“廉”和“贪”之间，并不是一条不可逾越的鸿沟，工作做得再好，如果在廉政方面出问题、犯错误，不仅害了自己而且也害了单位，如果不能自觉做到严格自律、廉洁从政，就对不起组织上对自己的信任，对不起人民赋予的权力。只有始终绷紧廉政这根弦，提高自觉性，才能彻底防止和杜绝贪腐问题的发生。

二是用制度时刻约束自己。对于规范廉洁从政行为，党和政府有着系统的制度规定，这些制度规定，既是对我们从政行为的一种约束，也是对我们党员干部的一种关爱。到中心工作以后，对涉及用人、用钱、用物等重大事项，我都能严格按照规定，做到公开、公平、公正，自觉维护制度规定的严肃性，无论是中心中层干部竞争上岗，还是系统设施改造工程，正是有效落实了各项制度规定，没有发生任何问题。

三是加强接受群众监督的主动性。群众监督，是防止领导干部发生贪腐和蜕变的重要保证。到中心以后，我始终做到严格把关，很好地坚持了党务、政务公开制度，对于中心所有重大工作、敏感事项，能够事前向群众通报，广泛征求群众意见、建议；事后向群众反馈，充分地发扬民主，尊重群众监督的权力，保证群众监督真正落到实处。

(六) 关心体谅下属，不断营造和谐氛围

一是自己在思想情感上与干部、队员融为一体，真心实意地尊重干部、队员的民主权利，多听取他们的合理化建议，调动干部、队员工作的积极性。二是在实际工作中不但善于理

思路，压担子，交任务，而且设身处地理解干部、队员在实际工作中的难处，主动帮助查找工作中存在的问题，努力消除干部、队员思想上存在的厌战情绪、畏难情绪，使思想政治工作与实际工作有机结合。三是注重在融洽干群关系上，想了一些办法，做了一些工作：如不定期的组织一些户外娱乐活动、对家庭困难和生病住院人员的走访看望、关心下属红白喜事等。尤其是20xx年春节前，我和班子成员利用休息日，带着鲜花和慰问信，每家每户的去看望工作人员的家属，带去了中心班子成员的祝福和对家属无私奉献、支持中心工作的衷心感谢！这一系列举动密切了与中心人员的关系，促进同事之间团结协作，给干部、队员以更多的人性化关怀，努力营造团结和谐的人际关系和健康向上的工作环境。

三、存在问题

(一)政治理论学习还不够深入。平时用于工作上的时间和精力多，用到政治理论上还显得不够。主要表现在对政治理论学习不够系统，有时只停留在学过、看过，存在不深不透，不能精益求精的现象。由于经常陷于事务堆中，学习的自觉性、积极性和主动性还不够，虽然能够认真参加中心组学习，自觉主动地抽时间静下心来学习相对较少。

(二)虽然我和我的团队想了不少办法、尽最大努力去解决群众反映的热、难点问题，但其客观上存在着反弹性大的特点，反复率仍然居高不下，在这方面还没取得实质性的突破。

四、下一步的努力方向

物业回复业主投诉篇三

尊敬的孙女士：

您好！

首先十分感谢您入住中信井冈山会议中心酒店，同时我们也对5月10日早上发生的事情感到万分地抱歉！此次的问题，我们酒店很重视，酒店总经理与相关部门和当事的员工进行了谈话，要求培训到位。在此因为我们工作的失误给您带来的不便向您郑重地致以深切的歉意！

由于本酒店员工沟通不到位，使您有了非常不愉快的入住经历，我诚恳地希望您相信，我们绝对不允许员工如此对待像您这样尊贵的客人。当然，我们也希望在您方便的时候，再次入住我们酒店，我非常希望能当面对您表达歉意。

XXX

XX年X月X日

物业回复业主投诉篇四

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

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

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

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”的核心价值观。

[保险公司投诉述职报告]

物业回复业主投诉篇五

根据上级通知要求精神，结合我校工作实际，对学生食堂进行了全面检查。现将自查及整改情况报告如下：

一、开展的主要工作

1、制订了食品安全工作实施方案及应急预案，成立了食品安全工作领导小组，负责每天的食品安全监管与管理，发现问题及时纠正。各成员明确工作职责，把各个环节的安全监管责任及服务工作分解落实到人。

2、建立了营养餐财务管理制度、食品出入库管理制度、原料采购管理制度、库房管理制度、餐具、用具清洗消毒制度、餐厅卫生管理制度、烹调加工管理制度、食品留样监测制度、食堂人员健康管理制度、厨房卫生管理制度、卫生突发事件报告制度、食堂人员卫生知识培训制度、食堂加工管理制度、食品卫生安全管理制度、食品供应制度、师生用餐制度、学校食物中毒应急处理预案、学校防投毒措施、食堂就餐人员须知、食堂卫生基本要求等管理制度，健全了营养餐采购、出库、入库、结余等台账，规范了营养餐采购、储存、操作、加工、分发、食用流程。

3、学校明确了专人保管和验收人员，对采购的食品进行验收登记后由保管人员保管，发现异常食品拒绝接收，落实了食品出入库记录和索证制度。

4、食品管理人员每天对食品留样保存48小时，留样食品至少为200克，留样记录落实到人，规范操作。

5、建立了营养餐管理档案，包括上级文件、营养餐工程实施方案、采购登记和凭证等资料。

6、杜绝食物中毒事故的发生：

(1) 把好采购、储存、加工关：采购做好验收工作，加工做到烧熟煮透，做好食品留样工作。

(2) 把好“消毒”关。所有的餐具、用具都用消毒液消毒。

(3) 把好“个人卫生”关。做到身体不适的职工不能进入食堂工作，从业人员必须取得健康证及经过食品卫生培训合格才能上岗。(4) 把好“分餐食用”关，杜绝非工作人员进入厨房，防止放投毒现象发生。

二、存在问题

(1) 部分学生用餐混乱、习惯较差。

(2) 部分食品加工熟后没有及时封盖。

(3) 灶台上方换气扇需清理，各类调料需及时分类摆放。

(4) 少数学生用餐时不注意卫生，餐前未及时洗手。

(5) 食品接受时部分检验合格索证收集不及时。

三、整改措施

1、通过课堂教育、板报、知识讲座等多种形式加大教育力度，使食品卫生安全方面的知识深入人心，自觉抵制假冒、伪劣产品，维护自身健康。同时，也使食堂的工作人员自觉按照《食品卫生法》进行操作营业。食堂生产加工加强卫生监管，严格操作规程。

2、学校通过健康教育，告诫学生不吃霉变食品，不买三无产品，不喝生水冷水，教育学生增强自我防护意识。

3、加大对学校周边饮食摊点的监控力度，禁止学生到无证摊点就餐或购买副食、饮料等商品。

- 4、定期对食堂进行无害消毒；
- 5、加强食堂工勤人员培训，督促食堂操作人员勤洗澡、勤换衣，穿工作服，养成良好的卫生习惯。
- 6、确定每天上午学生就餐期间的安全由班主任负责；
- 7、经常打扫操作间、食堂的环境卫生，定期进行消毒；
- 8、建立责任监督机制，不断完善更新各种管理制度，做到：制度上墙、责任到人、落实到位、档案齐全。定期召开食管人员及工勤人员的会议，经常学习食品卫生以及安全方面的知识，增强安全意识、提高管理水平。

总之，学生食堂安全工作，我们要时刻铭记于心，防患于未然，要常抓不懈，力争办师生满意的食堂。