

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结 (汇总9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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇一

深入推进矛盾排查化解工作。政法综治部门围绕提升公众安全感，全力推进社会矛盾化解。

1、矛盾排查化解制度。立足抓早、抓小、抓苗头每月排查一次，针对各类可能出现的矛盾纠纷，进行深入梳理重点围通过各种渠道排查，农村宅基地纠纷、土地纠纷、赡养老人、婚姻财产纠纷等传统纠纷及土地征用补偿、拆迁安置、社会保险等涉及人数较多社会矛盾，确定排查内容，真正找准问题的关键，分析透原因，为民事调处工作打下坚实基础。对影响社会稳定的各类问题，全面排查，发现各类苗头性、倾向性矛盾纠纷，适时确定工作重点，增强工作的针对性和预见性；对重复信访，久拖不决的矛盾纠纷，坚持定期排查，及时掌握情况，果断、合理地处理，防止矛盾激化。民事纠纷化解率达95%以上。坚持领接访制度，包村领导干部下基层，提前介入矛盾，排查苗头。坚持领导接访制度，对信访案件实行领导包案制度。包处理、包化解、包稳控。对上级领导交办的案件，积极办结。完善三调联动机制建立健全矛盾排查机制，进一步健全人民调解、行政调解和司法调解相互衔接配合的大调解工作体系。预防和减少^{^v^}民转刑^{^v^}案件的发生。

2、坚持重大项目维稳风险评估制度。

3、稳控重点信访人员，对越级访、非访人员、在重大活动时期采取合法方式盯死看紧，对非访人员采取训诫等行政处理方式。

4、针对征地拆迁、安置回迁、村务管理等具体工作中出现的矛盾，开展“清理化解积案活动”，推进矛盾化解，营造和谐稳定环境。共化解各类较大信访问题5起。七里河两起、尚庄一起、姚庄一起，南水北调独生子女待遇一起。

5、制定突发事件和群体性事件、重大集访应急预案，完善突发事件处理机制。今年以来，未发生群体事件和较大的集访。

6、研究新形势下的社会矛盾纠纷的特点，对出现的共性的影响社会稳定的社会矛盾积极关注，研究对策。如涉军问题、老企业职工的要求缴老保险问题，征地拆迁补偿中双女户及独生子女待遇等。

南曹乡

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇二

2006年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映

乡科级以上的领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx□从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律行为的xxxx□违反廉洁自律规定行为1xxxx□贪污贿赂行为3xxxx□破坏社会主义经济秩序行为2xxxx□违反财经纪律行为1xxxx□失职渎职行为xxxx□侵犯党员公民权利行为xxxx□违反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx□其它检控类3xxxx□上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

二、主要特点 1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为□1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx□占。如今年根据举报查处的主要经济案件有：**镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙**及其办公室工作人员翁**、管**、孙**、应**等xxxx挪用公款窝案、**医院*科主任张**和*科主任马**受贿案、**街道**村党总支书记胡**挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地生活作风和工作作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有：**街道原党委委员办事处副主任劳**因扰乱执法单位正常办

公秩序受到全市通报批评，**镇政府综治办主任龚**、**镇政府干部张**、**局干部夏**等人因通奸错误分别受到处理。

三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的的信访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员领导干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《**市纪检监察信访举报工作办事公开试行

办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信访工作的透明度，拉近了纪检^v^门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇三

(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约时。

（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，尽量在填写完成后再挂断电话。

(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。

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇四

第一条为接受群众监督，密切日照市城市管理行政执法局和群众的联系，促进勤政、廉政建设，根据《信访条例》，结合本局工作实际，制定本办法。

第二条投诉监督科负责举报、投诉案件的指导、检查、监督工作。群众举报和投诉案件由投诉监督科或综合执法大队(中队)受理。所受理的举报和投诉包括本局执法人员在执法过程中的违纪违法行为及当事人的行政违法行为。

第三条对于群众举报、投诉反映的问题，必须严肃认真、正

确处理;实事求是,秉公办案;不徇私枉法、不推诿敷衍、不拖延积压,积极为群众排忧解难。

第四条本局通过以下渠道接受举报和投诉:

- (一)群众来电、来信及来访;
- (二)其他有关部门或组织移交的举报和投诉;
- (三)其他渠道转来的举报和投诉。

第五条本局的通讯地址、举报、投诉电话及电子邮箱应向社会公布。

- (一)对所有举报和投诉均要认真做好登记、编号工作。
- (二)对不属本局职权范围的举报和投诉,不予受理,但应做好解释工作。
- (三)举报、投诉案件中,凡涉及本局执法人员在执行公务中的违纪违法行为,一律由投诉监督科受理。
- (四)投诉监督科受理的举报和投诉案件,凡涉及当事人的行政违法行为,可交给综合执法大队(中队)办理。综合执法大队(中队)必须依法办理,并把办理情况上报投诉监督科。
- (五)综合执法大队(中队)所受理的举报、投诉案件中,牵涉面广、影响较大、综合执法大队(中队)认为难于处理的,应向投诉监督科报告。
- (六)上述要转送或移送的举报、投诉案件,投诉监督科自接到举报、投诉案件之日起24小时内把案件交给有管辖权的部门。
- (七)对涉及本局执法人员在执法过程中有违纪违法行为的,举

报、投诉案件，经查属实的，本局依照有关规定给予教育或纪律处分；构成犯罪的，移送司法机关处理。

(八)对涉及当事人行政违法行为的举报、投诉案件，经查属实的，应立案处理。

(九)综合执法大队(中队)办理投诉监督科交办的举报、投诉案件，应当在结案后2日内把处理情况(包括答复情况)送交投诉监督科。

(十)做好举报和投诉的答复工作。信访部门转来并要求答复的和有署名且留有地址或电话的举报、投诉，投诉监督科必须在办结之日起3日内答复批转部门或举报、投诉人。

(十一)举报投诉案件办结完毕，应将投诉案件和有关资料归档保存，并在原登记簿上注明处理结果，以便查存。

第七条对重大案件或短期内难于解决的投诉问题，应及时向有关领导汇报，说明情况。

对本局不能单独处理的问题，应主动与有关部门联络，商请他们协助处理。

第八条综合执法大队(中队)应在每月底向投诉监督科报告受理群众举报或投诉案件的查处和回复情况。投诉监督科汇总后进行通报。

第九条投诉监督科对综合执法大队(中队)受理群众举报或投诉工作进行检查、考核，并列入岗位责任制评比考核内容。

第十条本办法自下发之日起执行。

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇五

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*，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、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水*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*，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。

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇六

善于控制、治理自身情绪的人，能够消除情绪的负效能，最大限度地开发情绪的正效能。这种能力，对任何一个人来说，都是必要的，我们不单单局限于客服人员，善于管理情绪的人，在职场会较受欢迎，在事业上亦较容易成功。

这里总结六种方法：

1、制怒术。在遇到发怒的事情时，首先想想发怒有无道理，其次想想发怒后有何后果，然后想想是否有其它方式代替发怒。这样一想，你就可以变得冷静而情绪稳定。

2、愉悦术。努力增加积极情绪，具体方法有三：一是多交友，在群体交往中取乐；二是多立小目标，小目标易实现，每一个实现都能带来愉悦的满足感；三是学会辩证思维，可使人从容地对待挫折和失败。

3、助人术。多做善事，既可以给他人带来快乐，也可使自己心安理得，心境坦然，具有较好的安全感。

4、宣泄术。遇到不如意、不愉快的事情，可以通过做运动、读小说、听音乐、看电影、找朋友倾诉来宣泄自己不愉快的情绪，也可以大哭一场。（我是一般选择跑步，很有作用，或者山地车两个小时）

5、转移术。当一种需求受阻或者遭到挫折时，可以用满足另一种需求来代偿。也可以通过分散注意力，改变环境来转移情绪的指向。（超市购物）

6、放松术。心情不佳时，可以通过循序渐进、自上而下放松全身，或者是通过自我催眠、自我按摩等方法使自己进入放松状态，然后面带微笑，想象曾经经历过的愉快情境，从而消除不良情绪。

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇七

根据卫生部、中医药管理局《医院投诉管理办法(试行)》，制定我院《医院投诉协调制度》，本制度适用于我院医院投诉管理办公室及各临床、护理、医技、后勤等与医院投诉相关的部门及人员。

一、医院成立医院投诉管理领导小组，设立医院投诉管理办公室。各临床、职能科室设立医院投诉联系小组，科主任、护士长为第一、第二责任人，护理组长及高资历医(技)师为成员。

三、医院投诉接待实行首诉负责制。投诉人向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当予以热情接待，对于能够当场协调处理的，应当尽量当场协调解决；对于无法当场协调处理的，接待的部门或科室应当主动引导投诉人到医院投诉管理办公室投诉。

四、医院投诉管理部门接到投诉后，根据投诉人提出的主要问题和其对有关情况的认识，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况。医院各部门、科室应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。科室负责人应尽快组织调查、分析讨论，研究处理措施及处理意见。

六、被投诉科室在接收到医院投诉管理办公室的投诉信息后，应及时调查、核实、分析投诉人所投诉情况并拿出科室意见。

1、当事医务人员或相关人员，整理有关事件经过，书写病历摘要或诊疗经过。涉及多个科室，应当由各科室分别书写，

再由主要诊疗科室负责根据各科书面材料整理完成一份反映整个诊疗经过的病历摘要或诊疗经过。

2、组织全科医生或相关人员就投诉人投诉所涉及问题，进行科学、客观、认真的分析讨论，针对本科诊疗过程中存在问题，以及问题的性质、科室的处理意见归纳总结为书面材料，经科主任签名认可后上交医院投诉管理办公室。科室调查工作原则上应在5个工作日内完成。遇特殊情况不能按时完成的，科室应提前告知医院投诉管理办公室并书面说明原因。医院投诉管理办公室负责督促科室、个人完成调查工作，并对其进度、完成情况及时向院领导汇报，向投诉人进行沟通说明。

3、医院投诉管理办公室可安排适当的时间，由科室负责人与投诉人代表进行沟通，就有关医院投诉涉及主要问题，本着实事求是的态度做出说明、解释，完成首次答复，原则上不超过5个工作日。

五、对于可使用简易程序处理的投诉，医院投诉管理办公室应积极组织被投诉科室的有关负责人和相关人员，在医院投诉管理办公室工作人员的陪同下，与投诉人进行沟通、说明解释有关情况。

六、对于涉及收费、价格等能够当场核处理的，医院投诉管理办公室应当协同相关科室及时查明情况，立即纠正。

七、医院投诉管理办公室负责敦促相关科室针对有关医院投诉在医疗技术、医疗管理方面存在的问题，制定出切合实际的整改措施，并形成文字材料汇报相关领导和相关职能科室备案。

各科室要落实《*人民医院医疗安全预警、反馈和处置机制》，临床科室做好对患者的术前病情评估工作，当评估出某患者危险系数高于普通患者的情况下，应向医务科主动提出申请，医务科提前进行干预，在手术之前组织多科会诊，同患者进

行深入细致的术前谈话，并要求临床科室在病历中做好术前会诊及谈话记录，对患者的知情同意书、患者病历书写、术前检查及相关诊疗过程进行严格规范与核查。

医务科还应针对术中难点的问题，重点帮助和监督临床科室及手术医生的技术准入等环节，同时还要对患者的术后恢复情况进行跟踪管理，及时了解术后病程记录等情况。

医务人员在实际工作中应善于总结，及时发现纠纷苗头，尽可能地将医院投诉早期发现，及时干预，正确引导，消灭在萌芽中。医务科、医院投诉管理办公室定期检查、监督医务人员，严格依据卫生部《病历书写基本规范》中的规定书写和修改。

九、医院工作人员有权利和义务对医院管理、服务等各项工作进行内部投诉，提出意见、建议，医院投诉管理等有关职能部门应当予以重视，并及时处理、反馈。临床一线工作人员，对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，有责任向投诉管理部门或者有关职能部门反映，投诉管理等有关职能部门应当及时处理、反馈。

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇八

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

通信投诉工作总结 投诉化解工作总结篇九

时间如梭，岁月如流，回顾培训日子，时间虽短，但选题广泛，内容充实，几位专家的授课从不同层面丰富了我的党建知识，在培训期间学习如何做好党务工作责任、领导者的压力应对和情绪管理等内容，也使我清醒地认识到基层党建工作的责任感和使命感，自身的差距和不足之处，通过这次培训学习交流，也使我进一步丰富了理论知识，更新了思想观念，增强了做好本职工作的紧迫感与使命感。巴振东书记的开班动员讲话紧密结合实际，给我们提出了要求。是的，基层党建工作亟待加强，我们这些党务工作者更是责无旁贷，要不断学习，提高能力，要保持全心全意为人民服务，奉献精神，结合实际，探索创新基层党建工作之路。“抓好党建是本职，不抓党建是失职，抓不好党建是不称职”，回想这朴实而又发人深省的三句话，提醒我们：做好本职工作，做一名称职的党务工作者。

一、培训体会

1、要勤奋学习，不断提高素质。时代在进步，社会在发展，科技进步日新月异，知识更新日益加快，学习如逆水行舟，不进则退。象蚂蚁搬家那样不断地日积月累，象蜜蜂酿蜜那样做到深加工。要勤于思考，善于积累，不仅要从小过程上学习，还要向实践学习，向周围同志学习，才能适应工作的需要，才能做好本职工作。

2、党建工作要严以律己，宽容待人。应把职工最难解决，最难办的事情，帮他们解决，让职工有安全感；做好弱势群体工作，让他们感觉到党务工作者的温暖；文明礼貌用语，做到来有问声，问有答声，去有送声的优质服务。让职工不会有生

疏感。

3、党务工作者要业务精、业务通、要有责任。像田书记讲的，“想干事”“能干事”“真干事”“可干事”“干成事”这五个内容，在党建工作中，如何结合实际，以创新的精神，推进基层党建工作的发展，这也是个永恒的课题，永远没有一成不变的答案，只有不断去探索、去思考、去实践，才会有发展。老师在讲课中从衡量基层党建工作发展的表现以及基层党建工作的启示，到怎么去做地分析，非常到位。我们要以“为职工真心服务维护企业党组织形象为核心”的思想，贯穿于党建工作中，要有信念、有设计、有方法，促进公司企业大发展。

4、抓活动，建立党内正常生活常规机制，要使党组织的作用能过得到很好的发挥，就必须支持规范党内生活，增强党员在党内意识、先锋意识、为党员先进性的体现提供空间，发挥好党组织的作用就是主要途径就是腰依靠活动整体推动。

二、培训启迪。

1、在党建方面：一加大宣传力度,提高党员思想认识;二做到管理有序,工作有计划,任务有安排;三充分发挥党组织的协调工作的重要性;四充分发挥党支部的平台,调动党员,的积极性。

2、在职工建设方面：一加强自身素质的培养;二加强职工队伍建设,办实事,好事;三巩固党组织的引导核心作用,建立健全组织制度,带动职工群众,引导他们走上正常化,规范化;开展各种形式的党务活动。建立党员示范机制,把本单位的退休党员、在职党员登记造册,建立党员档案,建立党员服务制度,党员代表会议制度和党员志愿者服务队,做到从职工关心的问题入手,以职工群众的实际要求为出发点,真正为职工群众办实事、好事,不断增强党和群众的凝聚力。

三、培训感受：

总公司党校组织举办的这次培训班，内容切合实际工作，针对性强，几位授课的老师都是从事党建工作的专家学者，讲课理论结合实际，生动具体，可操作性强，对我们基层党务工作者来说，是办了一件实事，我也非常珍惜这次学习机会。

“学而不思则罔，思而不学则殆”，今后，不仅要认真反思学习所得，更要融入到实际工作，与同志们共同探讨，以提高公司党建工作为己任，找准切入点，服务职工群众，服务大局，不断提升公司党建工作水平。