

2023年投诉处理工作总结 银行投诉工作总结(优质7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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

投诉处理工作总结篇一

9月27日，江西保监局在南昌召开全省银保工作座谈会，总结前期工作，分析存在的问题，明确今后银保业务规范发展的方向。

会议指出，今年以来，在各方共同努力下，江西银保市场规范工作按照“多管齐下、综合治理、上下联动、齐抓共管”的思路，朝着既定目标扎实有力推进，取得了显著的阶段性成效：市场秩序明显好转，销售误导和账外支付手续费问题有效遏制；业务结构稳步趋好，新单期缴快速增长；经营理念积极转变，银保合作关系持续向良性发展。但与此同时，全省银保市场长期积累的一些矛盾依然存在，市场秩序有待进一步规范，结构调整有待进一步深化，内部管控有待进一步加强，反_要求有待进一步落实。

会议强调，江西银保规范工作的重点，今年主要是打击销售误导、账外支付手续费和银保业务中的恶性竞争，今后一个时期和明年的重点是打击保险公司违规套费支付手续费，下大力气抓好回访成功率，进一步降低退保率，促进银保业务持续健康发展。为此，保监局将进一步加强与银监局的联合监管，持续推动银保工作向纵深发展。保险行业协会要切实履行自律检查和违约处罚职能，积极营造银保市场健康发展、

有序竞争的良好局面。各保险公司要严厉整治销售误导，强化回访制度执行力，防范非正常退保风险；要完善内部管控，规范手续费支付，防范商业贿赂和恶性竞争引发的违法违规风险；要坚定不移地推进结构调整，通过制定调整规划，健全考核机制，创新销售和服务等，实现稳增长、调结构的***统一。各银邮代理机构要强化风险管控，转变合作理念，在客户回访、柜面销售、信访投诉和手续费支付等方面，积极配合保险公司依法合规展业，共同推动银保业务加快转型，实现银保市场平稳健康发展。

江西保监局张兴局长在会上强调，全省银保工作点多面广、任务艰巨，各银保主体要切实站在保护被保险人利益，维护江西金融市场稳定大局的高度，同心同德、再接再厉，力争各项工作取得更大成效，促进银保市场平稳健康可持续发展。参加会议的有各人身险省分公司分管副总经理、银保部门负责人，各商业银行省级分行分管副行长和相关部门负责人，省保险行业协会秘书长，江西保监局相关处室负责人。江西银监局、省银行业协会应邀派员出席会议。中国人寿江西省分公司、太平人寿江西分公司、工商银行江西省分行、邮储银行江西省分行作交流发言。

投诉处理工作总结篇二

我院20xx年严格按照_和湖南省卫计委管理要求，认真执行各项医疗相关法律法规，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，广大医务人员尽心尽力完成了本职工作，但还是出现了一些医疗纠纷。本年度共计发生医疗投诉19起，发生医疗纠纷2起（其中达成赔偿1起）。

1、责任心不强。医务人员缺乏高度责任心，询问病史不详细，导致漏诊、误诊，从而延误病情2例。

2、违反医院核心制度、技术操作常规。护士在操作过程中没有贯彻实施“三查八对”，导致配药错误、输错液现象，引

起患者投诉事件3例。

3、服务态度欠佳。部分医务人员工作时带有个人情绪，言行举止惹怒患者，激化矛盾，引起投诉15起。

4、社会舆论导向误区。部分群众认识不足，想当然以为只要医院治不好病，就是医院负全责，要求赔偿，甚至纠集亲戚朋友大闹医院。出现恶意讹诈医院的纠纷1例，已和平解决。

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，建议和谐的医患关系。医务人员必须切实重视患者的权利，在诊疗过程中，充分让病人和家属了解目前的病情，并将检查 and 治疗的因果告知，让病人和家属感觉到尊重。医疗人员应从患者角度出发，使用他们能够理解的用词，并确认他们正确了解所传达的讯息。

2、严格执行“三查八对”制度。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、增强法律意识。全社会法制观念的逐步建立，患者及家属的维权意识大大增强。而目前大部分医务人员对目前所处的法律环境认识不清，缺乏法律意识，不能很好的维护医患双方的合法权益。

4、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

的重要依据，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。

投诉处理工作总结篇三

xx年来，办公室紧紧围绕公司中心工作，充分发挥综合协调职能，努力做好服务协调、协调服务和督办检查工作，较好地完成了各项工作任务。

一、主要完成的工作

1、完成了公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订等工作。公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订及管理（协调）等事宜，公司共起草各类公文25篇，涉及时间、内容、文件等。

2、完成了文件发放、公司内部管理等三个方面工作。按照公司领导安排，公司各项文件发放以公司文件为依据，及时下发各部门传阅文件，并督促公司按时上传，保证了公司各项工作有条不紊，按时顺利地完成了文件发放、文件传阅和公司文件的收、发、送工作。

3、完成了公司文件资料的管理、发放工作。及时传递公司各部门下发的文件，并完成各类文件的收、发、登记、分发、文件和复印工作。及时上级领导交办的接待、催办事项。

4、完成了公司各部门的工作汇报会议的准备、会议安排等工作。

5、完成了公司领导安排的各项会议的组织安排工作。

二、下步计划

6、进一步规范公司各项管理制度，提高公司工作效率，确保公司各项工作顺利开展。

7、做好办公室日常事务、做好日常工作。按时完成领导交办

的各项工作任务，为领导搞好服务。

8、加大对公司档案和公司资料的管理力度，完善各项资料，做到保存完整、有用。

9、进一步加强对公司档案和公司合同的管理。在公司档案管理上，特别是纸质档案资料，一是要保持持续完整，二是要及时完成领导交办的其他相关资料。

三、工作思路

10、认真学习业务知识，提高办公室人员整体素质和业务能力。xx年来，办公室人员要加大办公室人员学习力度，努力提高办公室人员整体素质和业务能力。

11、做好各项服务协调、督办工作，尽量帮助领导做些力所能及的事情，努力提高公司领导在行政上的凝聚力、号召力。

12、加强公司各部门之间的沟通协调，建立一个良好的工作氛围。

13、加强对领导安排的事项跟踪督办和落实情况。

14、做好办公室文件、档案管理的日常整理归档工作；

15、做好公司领导交办的其他事宜。

16、做好公司各种表格、文件的上报工作。

17、严格办公室日常纪律，加强办公室内部管理。

28、加强公司各类公文的处理、存档工作。在办文上尽量下功夫，减少文字上存在很大不足，特别是公司各类文件、通知等一定要下发公司内部相关部门，做到有据，为领导决策

提供可靠数据。

投诉处理工作总结篇四

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

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

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”的核心价值观。

投诉处理工作总结篇五

12年我医院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区^v^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^v^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。

投诉处理工作总结篇六

光阴如梭，我到公司已经x年多了，通过两年的工作，让我切切实实看到了财务管理的许多薄弱之处，作为财务部的一员，我负有不可推卸的责任。当好家、理好财，对照公司领导的高标准、严要求，只有先调整自己的理念，彻底转变观念，从全新的角度审视和重整自身工作，才能让各项工作真正落

到实处，现对自身工作述职如下：

我不断地加强自身修养，牢固树立正确的人生观和价值观，牢固树立一切为公司的宗旨，时刻对自己高标准严要求，约束自己，增强拒腐防变的自觉性。通过强化财务监督，规范核算程序，落实财经纪律，建立内控制度，对各个工作环节进行监督制约，防止不廉行为的发生，真正做到自重、自省、自警、自励。

主观上思想未给自己加压，没有真正进入角色；忽略了管理团队的积极作用，与各级领导、各个部门之间沟通不足，没有全方位地对财务工作进行管理；忧患意识尚需加强，对当前公司面临形势的严峻性认识不足，虽有较强的责任心，但开拓、创新工作意识尚需进一步提高。没有做好“理好财”的工作，公司大量资金闲置在账面，没有产生应有的效益。

随着经济形势和公司的经营状况的变化，部分内部管理制度已不适应公司的发展，为使企业的管理制度更趋于完善，财务部将结合公司管理的要求，与有关部门进行修正。作为财务部一名财务工作人员，也是财务管理制度的组织者，要有严谨、廉洁的工作作风和认真细致的工作态度，充分发挥团队的合作精神，发挥团队的力量；在坚持原则的同时，我们坚持“让客户满意、让员工满意、让领导满意”。

将继续加强各项费用的控制，行使财务监督职能，审核控制好各项开支，在财务核算工作中尽心尽职，认真处理审核每一笔业务；合理高效的财务分析思路与方法，是企业管理和决策水平提高的重要途径，并达到事半功倍的效果，为企业决策和管理提供有力的财务信息支持。

今后我会制作媒体销售情况控制表，用以满足财务部及相关管理部门对收入及应收账款的掌控。针对我公司持有的大量资金，咨询银行及非银行金融机构人员，寻求一个无风险、高收益的投资，以提高公司资金利用效率。我将不断地总结与反省，

不断地鞭策并充实自己，提高自身素质与业务水平，以适应公司的发展，与各位共同进步，与公司共同成长。

投诉处理工作总结篇七

20xx年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上(报修395户，服务99户，投诉19户)。

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

7、新旧表单的更换及投入使用。

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

9、做好管理处各项收支工作。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在__物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效

益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度。

- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。

- 3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。

- 4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入物业这个优秀的团队，文化理念，工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

下一年的工作计划：

- 一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自我的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通潜力，有必须的谈判潜力。

3、要十分熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。