

# 2023年物业投诉总结(实用6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 物业投诉总结篇一

(1)值班人员接到业户口头/书面投诉后,若能立刻回复业户则应立刻回复,并将有关投诉内容和回复内容记录下来。

(2)诉处理人应及时分析问题产生的原因,分析判断投诉是否有效。若投诉有效,投诉处理人应立即拟定解决措施,在顾客要求回复的时间内回复业户。

b□若投诉无效,投诉处理人应在1个工作日内,将投诉无效的原因知会顾客。

c□对于无效的投诉,对业户应当予以合理、耐心的解释。

## 物业投诉总结篇二

xx物业成立于19xx年,是龙湖集团的核心竞争力之一,更是全国物业管理界中的一朵奇葩。目前,龙湖物业一共有4600多名员工,除了400多名管理人员,其他全部是一线员工。是什么样的“操心员工”通过怎样的服务塑造出了龙湖物业响当当的口碑并打造出各界争相学习的龙湖案例及管理模式?作为行政管理部的一名员工,如何树立自己的服务意识和理念并且在工作开展中得到百分百的践行,通过对龙湖物业管理案例的学习,我找到了答案。

龙湖物业的每一位员工都是心甘情愿为企业操心、担当责任的员工。他们更善于对客户、公司、同事和工作用“心”；如果合格员工是跟随组织运转的齿轮，操心员工就是“带发动机的齿轮”；如果合格员工是仅受弹射力、空气阻力、地心引力影响的“炮弹”，那么“操心员工”就是可以根据目标变化自动调整追踪方向和速度的“巡航导弹”。可见，操心员工即是对工作非常用心、能够驾驭自己的工作、并且对工作的追求和完成是靠内心力量的驱使来达成。而我作为行政管理部这个公司大家庭的管家和后勤保障服务者的一员，服务意识的培养和树立是提升大家对我工作满意度的关键点。因为我们既是一名专员，更是一名服务者。只有我用心做好每一项工作，才能更好地为大家提供优质的服务。这就要求我树立服务的意识和理念，以积极的态度和饱满的热情投入到工作中，用心对待每一位同事和每一项工作。

提到龙湖，一个广为流传的故事是：万科高管林少洲有一次去参观龙湖地产的样板房，脱下皮鞋换上拖鞋进屋参观，当他出门再穿自己的皮鞋时，发现自己的皮鞋掉了个方向：进屋前，鞋子朝着房间里摆的，现在有人将鞋摆放成朝着房外。林少洲感叹道：龙湖这个企业很可怕！类似于这种服务于细节的例子数不胜数，比如一线员工为业主的孩子找恒牙、照看因子女出差无人照顾的老人、主动挨家挨户的为业主晾被等等。这些微乎其微甚至常被人忽略的细节，却是龙湖物业提升顾客满意度的基点。因为龙湖信奉顾客的忠诚度不仅是要让顾客对享受的服务满意，更要超出他们的满意和预期，让顾客在服务中有惊喜和感动，最终形成对企业坚定不移的忠诚。龙湖物业的地位是靠口碑传出来的，口碑是靠这些贴心服务的“故事”传出来的。所以这种服务意识我们不仅要在意识层面中牢牢树立，更是要落实到实际的工作中，不仅注重工作的结果更要追求结果达成的过程和手段。在工作的具体开展中找办法，尽心尽力的为我们服务的对象提供坚实的保障和贴心的服务，最大程度发挥我们后勤保障作用，通过每一位成员的努力，最终提升部门整体的影响力和满意度。

与很多企业相似，龙湖物业也设有顾客投诉的渠道，不同的是，龙湖物业面对投诉的回复速度是非常及时和快速的。无论解决的成效如何，至少可以证明投诉的顾客是被龙湖物业所尊重和重视。另一层面上，也说明龙湖物业具有较强的自我反省和学习能力。这种能力也是我作为一名伊利人必备的能力。自我成为行政管理部的一员以来，在工作中发现很多自身的不足和缺陷。面对这些不足的方面，我只有正视自己的不足并虚心接受别人的建议和指导，不断学习和补充，才能更快的进步和成长。

龙湖物业的管理模式之所以被大家广泛学习和研究，就因为众多企业经营和管理模式中，龙湖物业具有着自己特色的模式——经营型物业管理模式。这种模式就是将物业管理与物业经营融为一体，通过地产的优质质量和物业的周到服务合力打造龙湖品牌，“一体两翼”共同助力品牌的增值。这一理念非常值得我在工业旅游工作的开展中借鉴学习。工业旅游的最终主旨也是以顾客对企业的亲身体验和接触，来真正的了解企业产品质量和工艺流程，最终认可并成为企业的忠实消费者。所以，一定要用心对待到企业参观考察的各类顾客，从通勤车的接送、讲解员的讲解与引领、展品的陈列、产品品尝等各种细节之处，提供贴心、周到的服务，以工业游助力销售额的增长，并扩大企业的知名度和美誉度。

## 物业投诉总结篇三

### 一、别人眼中的地税和我眼中的地税

随着网络的反腐事件的曝光，越来越多的人开始相信，政府的工作人员是不干事情，拿着高工资，享受好福利的一个群体，但是随着我成为地税的一员，从我报到那一天起，我看见的是大家齐心协力，努力做好税收工作的一个群体，很多次，我看见分局领导下班之后还加班到很晚才回去；多少次，我看见的是大厅里面不同岗位的人打电话和别人做沟通；为了服务好纳税人，多少次，不愿其烦的为纳税人讲解

税收政策和税收申报工作;多少次,我看见的一分局的人相互关心,看见其他人有事,主动帮助别人;多少次,虽然安排好了打扫卫生的值日表,但是还是大伙一起扫的场景,这样的事情太多了,多少次我看见大家是把每件事情都做好,我想我们付出的不仅是责任心,而是我们还有更多的爱心,耐心,恒心,信心。

## 二、努力学习业务,全面提高各项素质。

刚来到大厅,主要学习的还是业务素质,我跟着带我的师傅学习企业主要税收的征收工作,在学校的时候也接触过税法,那仅仅停留在理论阶段,要把一个个零散的税种和各项税收政策结合起来,里面的学问是很多的,我的师傅很细心的教导我,教我理论,教我实际,教我工作经验,总之一切对很快上手的好方法,好知识他都知无不言,当然,其他的同事也很好,只要有什么不懂的,他们看见了,也会主动的教我们,在他们的帮助下,我学会了代开发票、二手房评估收税、工会经费、资源保护费、税收缴款书的开具、减免税和电子签章等,大厅是一个服务型窗口,我们要自觉秉持为纳税人服务的宗旨,认真学习各项税收法律、法规以及单位的各项规章制度,自觉按规操作。因为才开始接触这些东西,心里面难免会害怕,恐惧,可是随着上机经验的增加,边学边思考,现在已经可以独立完成大厅a□b角,二手房买卖,保险费征收等多个岗位。与之相关的还有理论学习,周围的同事不懂得时候他们也会翻看相关资料和书本,那作为相关专业的我来说,就更应该向他们学习。

当然学习业务素质仅仅是不够的,我们是政府机关的一员,我们的言行代表者执法者的素质,所以我还不断时刻提醒自己,像周围的同事领导学习,提高自己的自身修养,遇到事情不是急于判定结论,而是要多思考,多动脑筋,这样才能更好地沉着冷静的应对各种事情。

我还学到了做人处事,我们不仅要对自己的同事友善,纳税

人自然我们应该服务好，他们有什么不清楚明白的地方，我们要向他们做好解释工作，一个小小的微笑，已经为创建和谐社会汇聚了向上的正能量，做事的更是应该认认真真，不仅对得起自己，也对得起纳税人。在与纳税人打交道的过程中，纳税人常常会提出一些难以答复的政策问题，遇到这种情况，一开始显得很措手不及，但我总是先把问题记下来，然后就请教同事或者请示领导，如果可以当时可以解决，我会及时向纳税人作解答，决不糊弄纳税人，向纳税人摆架子。

### 三、勤于思考，服务工作。

我觉得机器跟人的区别就是，人会思考，很多时候，如果我们仅此去做一件事情，二不去思考，我觉得跟一台机器没有什么区别，所以，更多的时候我们要学会思考，思考了，自然有些事情就通透了，业务才会慢慢的精起来。刚开始开票的时候，我每天午觉的时候都会反思，今天有什么地方做的不好，有什么地方做错了，还有什么没学，还有什么要改进，那些问题是我需要注意的，比如，开“个人所得税”票的时候要注意税收类别是“代扣代收”，开“缴款书”的时候一点要注意核对银行账号，让自己长点记性，自然多思考了，错误率也就下降了，这些都得益于思考；有时候有些政策摆在那里，可能我们早就背的滚瓜烂熟，但是真正我们有没有理解它，都需要认真思考，比如，“个人将购买满5年的普通住房对外出售，免营业税”，这里面的信息量就很大了，普通住房云南省是怎样规定的，我们再看是否满5年，看的是房产证还是土地使用证，如果不满5年，要征收，是转让方缴税还是购买方缴税，这些不仅是光靠死记硬背，更多的是理解，思考记忆。这样的例子很多，这些都是我们要思考的，要看书本的，要了解政策的地方，我都会在脑子里过一遍，有时候就用笔记下来，一点一点去改正，一点一点去翻书。通过实践，一些常规性的错误也不再会出现了，我的业务技能不断增长，工作能力不断加强，解决实际问题的能力也得到了很好的锻炼。

有时候我也思考，是不是仅此学会手头上的工作，足以应付就可以了，日复一日，过安稳的日子，但是细细想来，我们还年轻，我们应该提升自己，所以我主动学习，去其他岗位学习，一方面，同事有事的时候我可以去办，另一方面，本事却长在了自己手上。从课本上学习，学的越多，只是储备越多，办起事来才能得心应手，提供的思路也会多一些，解决方法自然也广，所以多思考才是真正改变自己的力量，我们不要看轻自己的思想左右不了别人，但是可以左右自己要成为什么样的人。

#### 四、听真实的声音，做积极的自己。

来地税工作已经半年了，每个人都有自己的优点和缺点，我们听见的不仅是外界的声音，在我们工作得到认可的同时我们要再接再厉，做的不尽如意的地方，我们要坚决改正，听领导的教诲，听纳税人的评价，同时也要听见自己的内心的声音，自己的毛病是否有所改进，自己的目标是否实现，自己的理想是否还在追求，总之，优点我们要发扬光大，但是却无因此沾沾自喜，骄傲自满；而缺点更不应该成为打击我们自尊和自信的障碍，更是要充分认识自己，加以改正，把它变成让我们更加优秀的有利武器。积极对待生活，对待工作。

总体来说，在大厅工作给我的感受可以概括为：大厅的活是一个细致的活，我们应该认认真真，做事一定要有责任心、细心；学会与纳税人怎样沟通要有耐心，周围的同时领导教会我们如何处世，我们同样应该心怀感恩的心，当然正如前面所说的，由于自身的业务知识还有欠缺，所学的东西还不够系统，比较单一，其他的知识，工作经验也并不丰富，所以，要学的东西还有很多。

短短的半年是我不断成长的半年，也是我对税收工作由熟悉到热爱的开始。针对自身存在的不足和以后面临的未知的困难，我决心加倍努力，完善自己，克服不足，恪尽职守。

## 物业投诉总结篇四

自来物业处后，坚持党的思想路线，从一切从实际出发，自己深刻学习党的xxx创新精神，以公司二次创业指导为契机，落实处长会议重要指示，本着务实做实事的原则，平日里调查投资项目，注意收集信息，反复斟酌，深入走访，了解甄别后，现将想法汇总如下报告，请处长审阅。成与否，首先要去想到就做，尽职尽责，这不仅是学习与实践提高的过程，同时也加强了落实发展使命的责任感。诚感创新必须首先有想法，敢于探索，勇于开拓，这也是符合党的建设到发展的思想指导。

1、 寻找商机，改变观念，运用资源，以科学发展观为指导。

xxx报告提出：要“加快转变经济发展方式，推动产业结构优化升级”。人们注意到，用“转变经济发展方式”代替过去的“转变经济增长方式”，发生了内涵的重大变化。在国家推动产业结构优化升级的进程中，新的科技成果将会不断涌现，这将大大地扩大企业的目标市场容量，我们要做好投资，充分运用好现有的广大人力资源。

报告出现的新观点、新决定为我们提供了前未所有的发展机遇，如何在竞争中寻求突破、在突破中实现发展，这需要 we 改变观念、积极调研，以科学发展观为指导，创造性地开展工作。

2、 引进朝阳行业联动本行业，资源合理充分运用，创造性的发展

针对处长会议精神指示，我从本处闲置的门面房如何使用为出发点，结合本处在公司的管理资源和人力资源，以及所管辖服务范围的优势，进行了项目的市场考察和设计想法。认为该项目可以让我们充分运用我们物业处的公司资源，组织资源，人力资源，增加新的收入点，提供新的服务产品。

首先，介绍此项目的来源和出处。

xx乐游是xx集团旗下xx旅业集团倾力打造的一款优质旅游品牌□xx乐游计划用五年时间做到国内旅游第一品牌。

xx乐游将xx严谨、规范、人性化的管理和服务理念植入运营的管理中，颠覆当前旅游业混乱无序的现状，打造旅游行业新标准，创建旅行生活新价值。

## xx乐游背景篇

### xx集团简介

#### 发展历程

创业17年来□xx集团把握机遇，寻求突破，实现跨越发展；目前□xx资产规模逾1600亿元，年营业收入近500亿元，提供就业岗位近80000个；展望未来□xx将朝着进入世界500强与创建中华民族的世界级企业和世界级品牌的伟大目标迈步前进。

#### 产业格局

xx立足于发展成为现代服务业综合运营商，通过产业资源的优化配置，全面覆盖客流、物流、资金流，构筑起以航空旅游、现代物流和现代金融服务为三大支柱的新型产业格局。

#### 综合实力

xx经营6家上市公司，13家全系列产品服务航空公司；共运营飞机240余架，近500条航线，通达90余个国内外城市，年旅客运输量3000万人次；信托管理资产规模近300亿元，拥有货船近50艘，货运飞机近10架；管理全国12个机场，逾50家酒店，提供超过10000间的客房服务；并有遍布全国近30家旅行社，近100家商场及超市。

## xx旅业简介

xx旅业是xx集团的八大产业集团之一，是xx集团三大战略业态之一的航空旅游业的核心企业，负责整个xx集团旅游产业链的资源整合和业务拓展，业务范围全面覆盖“吃、住、行、游、购、娱”旅游六大要素。“xx乐游”是xx旅业旗下重点规划项目，立志于成为世界级旅游连锁门店品牌。

## xx乐游综合介绍篇

xx乐游专注构建阳光开放的旅游平台，与合作伙伴共同成长，力求改变旅游市场“弱、小、散、乱、差”的现状，顺应市场发展的趋势以及政策对规范化发展要求。“xx乐游”旅游连锁门店，通过统一的视觉形象、强势的市场营销、规范的业务流程、领先的系统操作、专业的培训保障、可靠的财务服务、xx的资源支持，为旅游产品供应商、旅游连锁门店、旅游产品最终客户打造一个统一、标准、开放的平台，在满足个人、企业、事业单位、政府机构和社会团体对旅游产品价格、质量、便捷、服务等方面需求的同时为供应商、加盟商创造长期稳定的盈利。

统一的视觉形象；

xx乐游统一的基础设计，统一的门店装修，统一的宣传资料，统一的办公用品，统一的旅游用品，统一的市场宣传，全方位打造旅游连锁门店清新形象。

强势的市场营销；

## 物业投诉总结篇五

20xx年4月10日，医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议，会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势，分析、

归纳、总结了第一季度医疗投诉事件，对下一步如何减少医疗投诉，加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

本季度共发生医疗投诉事件2件，其中1件为服务态度投诉，另一件为五官科医疗纠纷事件，赔偿人民币8000元（具体事件见刘云英投诉档案材料）。

医疗服务态度差，少部分医务人员仍缺乏“患者第一，安全第一”的理念，没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情，当患者或家属情绪表现为偏激时，医务人员不是以一种“关爱、理解”的心情对待病人，而是以一种“以牙还牙”的态度对待病人，缺乏人文关怀，如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子，对患者大声呼唤，言词生硬，把文明礼貌语言置之脑后，没有体现出一个医务人员对患者“关爱、礼貌”的仁心。

## 物业投诉总结篇六

（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全是？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，再酌情安排。

#### （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，

确有重要的事情再注明。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。