# 投诉处理班组的工作总结(通用48篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2025-03-05

*投诉处理班组的工作总结1根据公司202x年年度客户投诉工作总体情况，总结如下：>一、客户投诉受理情况。1、各管理处全年处理客户投诉情况。公司各管理处自20xx年5月份至20xx年年底，共上报受理客户投诉X起，\*\*\*效投诉X起，协助处理投诉X...*

**投诉处理班组的工作总结1**

根据公司202x年年度客户投诉工作总体情况，总结如下：

>一、客户投诉受理情况。

1、各管理处全年处理客户投诉情况。

公司各管理处自20xx年5月份至20xx年年底，共上报受理客户投诉X起，\*\*\*效投诉X起，协助处理投诉X起，无效投诉X起。

在上报的有效投诉中，环境卫生类投诉为X起，公共设施管理类投诉X起，安全管理类投诉X起，员工管理类投诉X起，装修管理类投诉X起，客户服务类投诉X起，停车场管理类投诉X起，机电设备管理类投诉X起，维修服务类投诉X起，财务管理类投诉6起，会所管理类投诉5起，交通管理类投诉3起。

从有效投诉的分类统计情况看：20xx年，由于对居住健康的空前关注，环境卫生类投诉高居投诉项目的榜首，占据有效投诉总数的35％。因为公共环境的质量观测简明清晰，因而也集结了客户较多的显性不满，公共设施管理类投诉位居有效投诉的第二位，占据了有效投诉总数的13％。位列投诉第三位的是安全管理类投诉，占据了有效投诉总数的12％，表明客户日趋关注居住安全。排名前三位的投诉项目占据了有效投诉总数的60％。

2、公司全年受理的客户投诉情况。

公司自20xx年5月至20xx年12月共直接受理客户投诉23起，协助各管理处处理重大投诉9起。公司直接受理的客户投诉中，有效投诉11起，协助处理投诉9起，无效投诉3起。有效投诉中，环境卫生管理类投诉4起，财务管理类投诉3起，员工管理类投诉2起，公共设施管理类投诉1起，会所管理类投诉1起。

>二、客户投诉上报检查情况。

202x年6月份至12月份，公司对深圳地区各管理处进行了46次客户投诉上报情况的检查。检查中发现，各管理处\*\*、漏报客户投诉X起。对各管理处\*\*和漏报的客户投诉，均已要求相关管理处重报或补报部门客户投诉工作月报。考虑到202x年是客户投诉上报\*\*实施的首年，对相关管理处\*\*、漏报客户投诉情况均未给予行政处罚，20XX年公司将加强对管理处\*\*\*\*、漏报客户投诉的管理。

>三、年度客户投诉关注重点。

1、自行车丢失问题。

全年发生了多起自行车丢失投诉，部分管理处还出现了一年内多部自行车丢失的投诉，各管理处对此至今仍没有引起高度的重视，缺乏有效的管理措施。

2、业主资料管理问题。

20xx年多名业主投诉，怀疑业户资料被管理处的工作人员私自泄漏，反映出各管理处在客户资料管理方面还存在漏洞。

3、装修管理问题。

各管理处在装修审批环节普遍存在较为严重的\*，如不能引起重视，将在日后的管理中留下隐患。

4、上门推销问题。

在实行封闭式管理之后，上门推销问题获得了较大的改善，但在部分小区里，这个问题并没有得到根本性解决。

5、员工生活管理问题。

管理处工作人员在小区内居住加大了员工管理的难度，特别在高档住宅小区员工不良的生活细节引起了业主的不满，是否可以回避高档小区管理处工作人员在小区的混居，应当值得深入思考。

6、装修收费问题。

客户对装修收费问题表达了较多的关注，管理处的工作人员对类似的\*\*问题的处理技巧需要加强，同时要增强对物业管理相关法规、\*\*的熟悉度。

7、保安人员的服务礼节问题。

保安人员对处理客户问题的技巧和方式仍有一定的提升空间，各管理处的安全主管还需要加强这个方面的培训。

8、住宅小区老人晨练引发的噪音投诉问题。

多个住宅小区在今年发生了老人晨练噪音的集体投诉，部分小区业主还引发了业主的过激行为，各管理处的沟通和协调工作虽然使投诉事件得到了一定程度的缓和，但并未从根本上解决这个问题。

9、样板房的管理问题。

公司虽然建立了样板房的相关管理\*\*，但在现实当中由于管理人员的疏忽，样板房的管理容易流于形式，各管理处需要引起\*\*\*\*。

10、停车位管理问题。

专有车位的管理长期以来都是停车场管理的难点问题，今年仍然集结了业主相当数量的投诉，至今各管理处仍未能找出妥善的处理措施。

11、保洁外包的衔接

由于在部分小区试行保洁外包，衔接工作中出现了业户较大面积的集体投诉，相关管理处采取了有效措施，保障了小区环境在保洁外包三个月以后逐步恢复正常。

12、空调冷凝水排放问题。

空调冷凝水排放涉及到工程的建筑施工，物业管理的前期介入、装修审批、装修监管、公共设施维护等一系列问题，如何在最大程度上避免问题出现，需要管理处工作人员在各个环节上严格把握。

13、市政设施不完善导致的客户不满问题。

本年度中由于电力供应紧张，部分管理处出现了频繁拉电事故，引发了客户大面积不满，管理处与市政供电部门的多次沟通都没有取得明显改善，至电力供应趋缓，情况才出现明显好转。

>四、客户投诉改进情况。

本年度客户投诉改进致力于流程规范和记录规范，自9月份开始，公司强化了各管理处流程规范和记录规范的改进要求，确定了各管理处记录规范的四个基本要求，即\_事事有记录，事事有处理，事事有结果，事事有回访\_，并通过客户投诉工作检查\*\*记录规范的落实情况，截止到20xx年年底，深圳地区所有住宅管理处的记录都有明显改进，但距离公司的基本要求还有一定的距离。在流程规范方面，各管理处都开始依据本管理处的实际运作情况对客户服务流程进行调整，太阳新城、翠堤湾等管理处都作出了有益的探索，但大部分管理处都没有形成对此项工作的系统改进思路。

>五、客户服务人员培训。

20xx年针对管理处客户服务主管的培训，公司实行了客户服务主管联系会议\*\*，每两个月定期举办一次，由各管理处客户服务主管轮流发言介绍本管理处的客户服务工作运作情况、目前存在的问题、改进的思路以及疑难客户投诉案例的处理技巧，通过各管理处客户服务主管自我经验总结和相互启发，达到客户服务管理和服务水\*提升的目标。在系统培训之外，公司针对各管理处的不同情况进行了分别的指导，对客户服务工作存在较大现实问题的管理处，公司直接参与了管理处的客户服务工作改进目标和改进方案制定。

>六、CRM运行检查情况。

根据集团公司的要求和CRM系统的实际运作情况，公司制定了CRM专项管理规定，并\*\*了十几次CRM系统的运行情况检查，但受系统频繁故障的影响，本年度中CRM系统的运行情况不稳定。

截止到20xx年年底，各管理处均已按集团公司要求完成了CRM系统客户基本资料的输入。

>七、客户投诉目前存在的问题。

1、客户服务主管任职资格要求不明确，岗位职责不清晰。

2、客户服务人员管理的系统文件还未建立，特别是缺乏客户服务人员的奖惩\*\*和培训机制。

3、客户服务流程、客户服务记录还有待进一步规范，客户服务工作与管理处其他工作的衔接还存在较为严重的断层。

4、各类客户服务人员对客户投诉处理的技巧掌握还存在不足。

>八、20xx年客户投诉工作计划。

20xx年客户投诉工作将重点针对目前存在的问题进行改进，制定系统的客户服务人员管理文件，强化客户服务主管的任职资格和任职要求，通过多种形式的培训提升客户服务人员处理客户投诉的技巧，加强对客户服务流程和服务记录的管理，加大对各类客户服务人员的奖惩力度，实现对客户服务主管的纵横双向考核体系，完成对客户服务工作的整体改进。

客服投诉处理工作总结5篇扩展阅读

客服投诉处理工作总结5篇（扩展1）

——投诉处理工作总结10篇

**投诉处理班组的工作总结2**

我的工作岗位是客服专员。

在工作中，我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在热销产品，并且结合自身产品，对进行第次优化；在平台上，对产品进行了导入等等。

作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，我严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握行业和行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**投诉处理班组的工作总结3**

时光飞逝，不知不觉已经过去一年，在这过去的一年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职日常工作，现对上一年日常工作做一个总结。

>一、日常接待日常工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、日常工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

>三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

>四、各项费用的收缴日常工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保日常工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴日常工作，并保证按时足额收缴。

>五、入户服务意见调查日常工作

我部门日常工作人员在完成日常日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待日常工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访日常工作的满意率达xx%。

>六、经验与收获

一年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是日常工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心日常工作经验，能够比较从容地处理日常日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项日常工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项日常工作任务，热爱本职日常工作，认真努力贯彻到实际日常工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取日常工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高日常工作效率和日常工作质量。

>七、下一年日常工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新日常工作方法，提高日常工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理日常工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**投诉处理班组的工作总结4**

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。

>一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

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。

>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，\_\_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\*\*。社会\*\*、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就\*\*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\_\_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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*，提高移动公司的`服务水\*，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\*\*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\*\*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\*\*全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助\*\*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。

**投诉处理班组的工作总结5**

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

>一、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

>二、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

>三、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助xx经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种。种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

>四、自我工作开展阶段

（1）服务整顿活动

xx月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xx%的员工都很认可本次整顿活动，xx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。xx%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xx%——xx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。xx%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了xx%，三部下降了xx%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

**投诉处理班组的工作总结6**

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充足而繁忙的20xx年。光阴总是这样的快，眨眼间，20xx年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司列位领导与同事的鼎力支持和赞助，使得客服工作进展顺利。

现简要总结如下：

20xx年对我而言是很难忘的一年，工作的内容没有发生很大的变更，重点照样与客户的沟通及材料的收集，然则工作的思想、措施等做了一些调剂，感到到了压力，同时也融入了劳绩的愉快。

在部门达司理的领导下，各项工作逐步走向正规，计划维修任务圆满完成。做为客服员，本年度我重点将行动与沟通相结合，在安装完成后及维修完毕均有电话跟踪回访，认真听取客户看法和建议，并实时为客户树立电子档案，在每个月有公司统一发送的温馨励志短信，进步了公司的办事形象，也受到了客户的好评。固然客服工作相对而言有点琐碎，在这个历程中，通过普遍搜集和学习其他公司的办事规程，在工作层次性及办事规范方面有了必然的提高。

颠末对三保配件的严格审核节制及每月有效的核算，本年度三保配件总额节制在了2万元以内，比客岁有所降低；在人人的配合尽力下，收费总额有所上升，圆满完成年初订定的经济指标。在与客户的沟通、文化墙的制作及有效的应用网络信息平台的历程中，熬炼了我的语言沟通才能和书面表达才能，同时也充分认识到了本身知识的匮乏，必要自我进步。在业务才能方面，通过两年多的客气学习，对付部分产品及配件了解充分，还有很多也还不是异常清楚，在以后的工作中，必要认真学习，客气请教。

20xx年的工作固然步入了正轨，取得了必然的造诣，但更多的是存在一些不够，主要是积极乐看的心态不敷，在学习和居心办事客户上还不敷，与有经验的同事相比还有必然差距，业务才能方面没有本质性的进步，在往后工作中，我会认真总结经验，降服缺点，尽力把工作做得更好。

20xx年是我职业生涯劳绩对照大的一年，通过海贝培训和拓展训练，让我加倍清晰的认识了团队，加倍精确的分析了本身，光阴总是在轮回，岁月却在沉淀，20xx年，我会带着尽力和激情投入到新一年的工作，超越已经拥有的一切争取在知识层面有一个进步，同时也尽力进步潜在代价，取得更猛提高。

**投诉处理班组的工作总结7**

我于xx年xx月xx日到达公司，在试用期满之际，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

时光荏苒，三个月的试用期很快就过去了，在这将近三个月的时间里，我自始至终都是以一个学徒的身份严格要求自己，认真学习、踏实工作。现将本人的三个月来的如下：

在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，同时主动为领导分忧；专业和非专业上不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献。当然，初入公司，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

经过三个月的学习与工作，我现在已经能够较好的完成各项工作任务，当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己的知识水平和业务能力，加强分析和解决实际问题的能力；同时团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己业务能力。这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

在此，我要特地感谢公司给予的机会，感谢同事对我的引导和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。作为一名新人，在日后的工作中要不断的学习和积累，不断的充实自己，争取为公司创造价值，同时也为自身谋求一个更大的进步。

**投诉处理班组的工作总结8**

20xx年，即将过去，一年来，本人按照职责分工，较好地完成了各项工作任务。从我实际工作出发，结合我\*时的工作情况，现总结汇报如下：

一、加强理论学习，推进\*\*思想和工作作风建设

担任污水处理厂行政科长以来，我就从各方面严格要求自己，一方面不断努力\*的\*、十六届\*\*\*\*和全国\*精神，学习科学发展观，增长才干，另一方面努力做好自己的工作，积累工作经验，时刻注意自身各方面的协调发展，锻炼自己各方面的能力，推进\*\*思想提升，作好污水处理厂行政科工作，使自己成为一名\*\*素质过硬的管理层\*\*。

二、出色完成各项工作任务

1、根据岗位要求，认真履行岗位职责

我工作岗位是污水处理厂行政科长，我的工作职责是负责职工食堂、澡堂的管理及客房的管理工作，负责职工福利的发放，门卫管理，冬季供暖工作，办公楼及管辖范围相关设施的正常使用。及时维修、更换损害灯具灯泡，水管、水龙头无跑冒滴漏现象。同时负责管辖范围有关设施的防冻工作，全厂工作蚊、蝇、虫害的防治工作，本部门的安全工作，加强安全教育，强化安全责任，杜绝发生安全事故，办公楼前广场及厂区主干道、厂门外硬化道路、大门坡道、厨房周围的环境卫生等。

今年，在污水处理厂上级\*\*的正确带领下，我根据岗位要求，我利用各种形式开展好行政处理工作，不管高温酷暑还是寒冷的冬天，我不辞辛苦来往于污水处理厂的每个角落。认真履行本岗位职责。

2、污水处理厂行政工作的重心认识

工作中，我深深地认识到行政工作的重心在抓质量、抓服务，抓管理、抓全盘。概括起来就是加强管理、制定方针、查找问题、及时处理、创新思想、坚定信心、快速高效，全心投身于污水处理厂工作中去。

3、20xx年工作亮点

今年，我自从3月16号任行政科长以来，先说食堂怎么好，怎么让职工吃的好，然后再谈其他工作事项。因为我知道，民以食为天，厂里的伙食好坏直接影响到厂职工的工作与生活。在狠抓食堂卫生以及管理方面，我采取换位思考，实现转型的工作思路。职工食堂的管理工作得到了厂职工的一致肯定。

今年，3月我还通过和生产科协商，让维修人员通过更换线路、灯口现在办公楼内的电灯全部亮，还更换了声光控开关，杜绝了整夜的长明灯。为厂企业每年节约了一笔可观的电费支出。4月份通过对新澡堂的打扫、淋浴器的改进，就是改装为改温控阀设备，19号对职工开放，职工们乐开了花。

从5月26号开始，我要求厂职工食堂，每天为机修人员熬一通绿豆汤，正值三伏天气，污水处理厂的机修人员在外干活天热容易中暑，为了体恤职工的辛苦，这方面的开销是不可缺少的。

6月我对食堂、澡堂人员检查身体并办理健康证，7月和办公室配合深度工程做前期送到手续，也就是申请用电。经过2个月的努力10月9号新厂区完成送电，10月15号1号泵站完成送电，10月22号2号完成送电，新厂区剪彩完在食堂回餐，分别在5月7月9月对厂区进行全面的蚊、蝇、虫害的防治。11月配合办公室对全厂职工打流感疫苗。一年2次\*\*发放福利。办理工伤人员手续，接待厂家等等工作，

每一项工作我都要求自己\*\*到位，检查到位，确保把职工的利益放在第一位，在20xx年工作中，我还深深体会到：要成为一名优秀的行政科长，就必须做到一切服务从厂广大职工自身出发，设身处地为职工着想，从而赢得职工的理解和认可;在满足职工普遍需求的同时，预先考虑到广大职工的潜在需求，设计切合广大职工预期的服务措施，从而为广大职工更好的为企业做贡献作出自己最大的努力。

3、注重自我学习提升自身素质。

与过去相比，我们污水处理厂的大环境发生了很大的变化，如何适应这一转变，才不至于被社会淘汰。我觉得关键是注重自我学习提升自身素质。为此，我积极参加厂举办的行政管理\*\*培训班，认真学习行政管理进修，并且以厂里开展的做学习型管理\*\*活动为契机，要及时把握时代的脉搏，转变行政管理\*\*，借鉴其它厂好的行政管理方法，活学活用，发扬不怕累不怕苦的工作精神来激活自我进步。

三、下一步工作思路

虽然工作中不可能十全十美，但重要的是能及时查找不足，找出问题、剖析问题产生的原因，才能做到有的放矢，解决根本问题，更快更好的完成和目标。下一步我制定的工作思路，从我将过去的上级下令，下级办事的工作模式，变为以自我制定目标为核心的营销运作行政管理模式，基本上做到年有规划、季有重点、月有计划、周有安排。由于将目标标量化细分(经营目标、服务目标、安全目标、节支目标)到个人，明确了岗位权责，有效提升了自我的整体绩效;通过建立明确的工作目标，用总目标指导分目标，用分目标保证总目标的实现。

总之在今后的工作中，争取更多的探索行政管理的新方法，带领其他同事开展好其它各项工作，为全面提升厂广大职工的的生活质量，为了厂企业能更好的发展而尽心尽力地工作。

**投诉处理班组的工作总结9**

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水\*，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，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

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

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。

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\*\*.社会\*\*、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就\*\*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\*\*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\*\*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\*\*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\*\*，提高移动公司的服务水\*，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\*\*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\*\*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.

下一年我准备在工作中协助\*\*全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助\*\*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。

**投诉处理班组的工作总结10**

>一、高度重视、加强领导。

投诉受理工作直接面向社会、面向广大群众，是与社会和人民群众有密切联系的一项工作，投诉受理工作搞得好不好、直接关系到人民群众的切身利益、关系到社会的安定团结、关系到食品药监部门在社会上的形象和地位。我局党组对投诉受理工作高度重视、分别由稽查股负责受理药品、医疗器械、保健品、化妆品的投诉工作。

>二、建章立制，狠抓落实。

多年来，我们制订和健全了各项规章制度，例如;《文明办公守则》、《改进工作作风规定》、《财务管理制度》、《廉政建设制度》、《机关首问责任规定》、《社会服务制度》等十多项规章制度、使局机关各项工作有法可依、有章可循，从而促进了依法行政的良好作风。今年来，结合我市提出的投诉受理的要求，我局重点抓好了《机关首问责任规定》和《社会服务制度》的落实工作严格执行了行政投诉受理制度，强调如接到群众或管理相对人对我局工作人员在依法行政、廉政建设，服务质量等方面的行政投诉的、要及时查证和管理;并且及时答复投诉人处理意见，在接到对药品、医疗器械、保健品、化妆品质量问题的投诉时，要耐心听其投诉反映，认真做好投诉的登记工作，告知投诉人是否予受理的原因，对违法事实清楚，证据确凿的投诉案件予以受理。在政务分开内容方面、除了公开执法依据、公开办事程序公开岗位职责、公开办公内容外，还设立了意见箱和投诉电话。

>三、求真务实，发挥监管作用。

随着消费者自我保护意识的提高，我局行政监管职能的增加，今年以来，投诉案件呈现上升趋势，我局所接到的7宗投诉中，有4宗，是对药品质量的投诉，有3宗是对保健品方面的投诉，购买如三晶牌葡萄糖酸锌1盒，因味道不同、怀疑是假药的投诉，再如：购买药品金维沙沙剌颗粒1盒，因服用后便血的投诉等，我局执法人员不论投诉案值的大小都予以高度重视、能在思想上树立全心全意为人民服务，人民利益高于一切的思想，在具体工作上能做到人民利益无小事，哪怕一分钱的利益受到侵害，我们也必须受理，坚持依法维护人民群众的利益，寻投诉受理的案件都能依法公开调处，做到事事有结果，件件有落实。

>四、下半年设想。

1、要坚持实践“三个代表”重要思想，坚持“以人为本”思想，把投诉受理工作与依法行政、廉政为民、文明执法有效地结合起来。

2、要牢记宗旨，服务人民，做到真心诚意为民排忧解难，切实解决人民群众的热点、难点问题，增强投诉受理工作的有效性和实效性。

3、进一步按照上级的要求，健全和落实好各项规章制度和投诉受理程序，促进投诉受理工作规范化和制度化。

4、按照职责指定专人和承办人员认真受理好投诉工作，做到“三不准”：一是不准对投诉者采取冷漠、推诿的态度;二是不准在受理投诉、调查工作中隐瞒和歪曲;三是不准，泄漏秘密和打击报复。

**投诉处理班组的工作总结11**

20xx年针对管理处客户服务主管的培训，公司实行了客户服务主管联系会议制度，每两个月定期举办一次，由各管理处客户服务主管轮流发言介绍本管理处的客户服务工作运作情况、目前存在的问题、改进的思路以及疑难客户投诉案例的处理技巧，通过各管理处客户服务主管自我经验总结和相互启发，达到客户服务管理和服务水平提升的目标。在系统培训之外，公司针对各管理处的不同情况进行了分别的指导，对客户服务工作存在较大现实问题的管理处，公司直接参与了管理处的客户服务工作改进目标和改进方案制定。

**投诉处理班组的工作总结12**

为体现我院“以病人为中心”的服务理念，本着提高医务人员职业道德水\*，增强服务意识和法律意识，提高医疗质量，注重人文关怀，优化服务流程，改善就诊环境，加强医患沟通，努力构建\*\*稳定的医患关系的宗旨。20xx年度，我科在院\*\*的悉心指导，在\*、保卫及各科室的\*\*配合下，积极开展工作，保证了我院的正常医疗秩序，在为医院的\*\*发展，提高整体医疗质量和增加病患满意度等工作中做出了巨大贡献。自20xx年1月至20xx年9月，我科共处理各类投诉30余例，同比去年（43例），下降了;处理医疗纠纷7起（待处理2起），同比去年（6起），增加了，在这7起纠纷中，通过\*\*、人民调解委员会调解处理2例，赔付2例，共计35200元。为使今后的工作更加完善，现对20xx年工作做以下总结：

>一、身负重责，勇挑重担，为我院声誉和稳定贡献力量

现如今，医患关系日趋紧张，如何正确处理医患关系，化解医疗纠纷，保证医院的\*\*稳定发展，是我科室一直在努力解决的问题。肩负着\*\*、协调、指导全院的医疗投诉及纠纷工作，保障全院的声誉及稳定的重大责任，我科室全员，在院级\*\*的指导下，积极开展工作，走在医疗纠纷处理的\*\*。按照相关规定，严格执行标准，致力于实现医院的全面稳定\*\*发展的核心工作。

>二、深入学习、充实自身，为提高服务质量和医疗水\*打基础

>三、团结协作、众志成城，为解决各类纠纷提供保障

医务工作的稳定开展是多方整体协作的结果，处理医疗纠纷也并非凭一人能完成。我科坚持医院的\*\*，在\*\*部门的悉心指导下，联合政法、\*、司法和院内各部门，团结协作，积极开展工作。20xx年全年，共处理医疗纠纷7起，其中2起是通过\*\*和人民调解委员会调解；投诉30余例，也是经过各方协作，得到了有效化解。通过电话回访等方式，患者对于我院的服务满意度有所上升。

>四、完善\*\*、深入\*\*，为规范处理提供依据

医疗纠纷复杂多变，如何能够在处理过程中有据可依，有章可循，其根本对策在于要时刻完善规章\*\*，规范处理流程。坚持首诉负责制，及时接受投诉，接纳意见建议，这是我科开展工作的前提。坚持以\*\*和事实为本，在处理各类医疗纠纷和投诉的过程中，我们不遗余力深入\*\*，多方面收集证据和事实资料，坚持公\*公正的原则，准确有效的处理好每一例投诉和医疗纠纷，是我科开展工作的重要保证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》（镇医发[20xx]76号）文件，并及时发放到各科室，\*\*学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提供了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成绩，思想汇报专题从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20xx年有明显的下降趋势；通过收集和处理医患人员提出的意见建议，在提高整体医疗服务水\*方面，也取得了相应的进展，这是对我科工作的一种肯定，同时也说明了我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在\*\*医务人员学习应对医疗纠纷的讨论学习方面还不尽完善，但我们相信我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水\*，为我院\*\*稳定发展贡献力量。

**投诉处理班组的工作总结13**

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动，详细内容全文。

进入xx已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了xx县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

>一、日常工作回顾

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年xx评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的`工作，我们xx公司有325单。

一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等！几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

>二、工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

**投诉处理班组的工作总结14**

接到\*信箱受理单XZ20\_1102386号“关于县恒通公司噪声污染久拖不决问题”的投诉件后，我局\*\*执法人员对恒通公司噪声污染情况进行\*\*处理，现将有关情况汇报如下：

>一、\*\*情况

县恒通公司，位于镇桥头旁，\*\*为货运商城有限公司，经县\*批准于20xx年建设的商住为一体的“货运商城”。该商城为综合性营运场所，主要功能为住宿（200余户口）、货运、客运、汽车修理、钣金、商业等，商城内有12家汽车修理店和多家轮胎修补和钣金店，中间为汽车停放场，白天客流、车流量大，汽车喇叭声、旅客喧哗声，以及汽车修理店和轮胎修补店修理和补胎过程中产生的噪音，确实对商城内居民造成影响。我局曾多次接到过此商城噪声投诉，均派出执法人员到现场予以处理，并分别下达了《环境保护违法行为限期改正通知书》，责令其严格按作息时间经营，中午12：00-2：30，晚上20：00-次日\*\*8：00期间不得进行作业，还对货运商城公司提出整改意见，要求加强内部管理，完善相关\*\*，做好宣传工作，货运商城公司也按要求做了相应的工作，对商城内所有承租业主发放了宣传文书，商城管理专栏也贴有安民告示，并聘用人员专门从事各项管理工作，但仍然有个别汽车修理店和轮胎修补店为谋取个人利益，不考虑对周边环境的影响，在居民休息期间进行营业，所产生的噪声确实对周围居民的生活造成一定影响。

货运商城有限公司经县\*批准定性为综合营运场所（含商品房、商业、客运、汽修等），商城噪声扰民的现象时有发生，虽然我局曾多次派出执法人员进行调处，但收效不大，主要原因是由于该商城规划布局不合理，一楼为汽修店、钣金店、轮胎修理店，二楼以上为商品房，商城中间又是停车场，无论昼夜均必然产生一定的噪音，确实难以杜绝噪声扰民的现象。

>二、处理情况

为了彻底解决噪声扰民问题，我局对货运商城有限公司内的汽车修理店、钣金店、下达了《责令停业通知书》并报县\*予以关停。

客服投诉处理工作总结5篇（扩展5）

——校园火灾事故处理工作方案 (菁华1篇)

**投诉处理班组的工作总结15**

>一、客户投诉的分类

1、按投诉的性质分：有效性投诉与沟通性投诉

（1）有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修养护等方面失职、违法、\*\*等行为的投诉，并经过有关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公众利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

（2）沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

2、按投诉的内容分为：

（1）对设备的投诉：

（2）对服务态度的投诉：

（3）对服务质量的投诉：

（4）突发性事件的投诉。

>二、客户投诉时的心理分析

从客户气质特征分析，结合《怪诞心理学》可以把客户的气质分为四大类：胆汁质型、多血质型、粘液质型和忧郁质型（大部分资料分为以上四种）。经研究，大多数重复投诉的顾客属于胆汁质型和多血质型客户，这两类气质的客户高级神经活动类型属于兴奋型和活泼型，他们的情绪兴奋性高，抑制能力差，特别容易冲动，因此，他们在投诉时的心理主要有三种（成都国宾郝医生，就是个典型）：

1、发泄的心理。这类客户在接受接受服务时，由于受到挫折，通常会带着怒气投诉和抱怨，把自己的怨气、抱怨发泄出来，这样客户的忧郁或不快的心情由此会得到\*\*和缓解，以维持心理上的\*衡。

2、尊重的心理。多血质型顾客的情感极为丰富，他们在接受服务过程中产

生了挫折和不快，进行投诉时，总希望他的投诉是对的和有道理的，他们最希望得到的是同情、尊重和重视，并向其表示道歉和立即采取相应的措施等。（我们的客户群体中，绝大部分是医院退休返聘的医生，其中部分人员在之前的体制和领域中取得过很好的成绩，这部分人由于“高下低就”很容易产生这种心理）

3、补救的心理。顾客投诉的目的在于补救，补救包括财产上的补救和精神上的补救。当顾客的权益受到损害时，他们希望能够及时地得到补救，我们体检中心的客户最大的补救心理来源于对体检客人的服务失误，比如我们设备由于操作不当导致的波形紊乱等。

>三、有效解决投诉问题的原则

1、迅速原则

如果投诉是在服务传递过程中发生的，那么要实现充分的补救，时间就很重要；当投诉发生在服务完成之后，许多公司已经建立了24小时反应的\*\*。即使是在完全解决可能需要更长时间的情况下，对顾客投诉做出迅速的反应仍然非常重要。客户关心的永远是自己的问题，越快的投诉反映速度，对缩小并解决问题越能起到助力作用，在我们确定不能快速解决问题的时候，就一定要快速的去响应问题。

2、承认错误但不要太多辩解

辩解太多可能表明公司要隐藏某些事情或不愿意充分披露整个情况。生活中情侣间很常见一句话“解释就是掩饰，掩饰就是事实”，充分的说明了辩解的无力，聪明的男人不会跟有情绪的女人讲道理，因为没道理可讲，同理，理智的客服不要去跟客户过多的辩解，过多的辩解只会放大客户低投诉问题的“痛感”。

3、表明你是从每一个顾客的观点出发认识问题

通过顾客的眼睛看问题是了解他们认为问题出在哪里，以及他们感到不高兴的唯一途径。受理人员应当避免用他们自己的解释轻易地得出结论，洪水利疏不利堵。

4、不要同顾客争论

我们的目的应当是收集事实信息以达成双方都能接受的解决问题的方案，而不是赢取辩论赛的胜利或证明顾客是一个傻瓜。争论会阻碍、打断聆听顾客的观点，并不能\*息顾客的怒气，反而适得其反。

5、认同顾客的感觉

以默许或明言的方式认同顾客的感觉（“我能理解你为什么如此不高兴”）。这种行动有助于建立融洽的关系，它是重建一种受到伤害关系的第一步。

6、给顾客怀疑的\*\*

并非所有顾客都是诚实的，也并非所有的投诉都被证明是正确的。但是在明确的反面证据出现之前，应当把顾客视为拥有确凿的投诉理由来对待。如果牵涉到大量的金钱（如索赔或法律诉讼），那么就要保证进行认真的\*\*；如果涉及金额数量较小，那么可能就不值得为退款或其他补偿争论不休——但是检查记录以了解这个顾客是否有过可疑投诉的历史，仍不失为一个好主意。

7、阐述解决问题需要的步骤

在不可能当场解决投诉的情况下，告诉顾客公司将计划如何行动，这可以表明公司正在采取修正的措施，还设定了顾客对时间进度的期望（所以不要过分承诺）。

8、让顾客了解进度

没有人喜欢被抛弃在黑暗中。不确定性导致焦虑和紧张，如果顾客知道目前的情况并收到定期的进度报告，那么他们将更易于接受处理过程的递延。

9、考虑补偿

在顾客没有得到他们认定的服务结果，或遇到了严重的不便，或因为服务失误而遭受了时间和金钱的损失时，正确的做法是支付金钱或提供同类服务给他们。这样一种做法还可能有助于减少恼怒的顾客采取法律行动的风险。服务保证通常会事先确定补偿方式。在许多情况下，顾客最想要得到的是道歉和承诺避免类似错误的发生。

10、坚持不懈地重获顾客的友善

当顾客感到不满时，公司所面临的最大的挑战是恢复他们的信心和为未来保留这种关系，这可能需要毅力和追踪，不仅是为了\*息顾客的怒气，而且要让他们相信公司正在采取行动避免问题的再次发生。出色的补救工作有助于建立顾客忠诚和推动顾客向他人推荐公司的服务。

>四、接线人的基本素质要求

1、品德素质——诚实严谨、克尽职守的工作态度和廉洁奉公、公道正派的道德品质；

2、文化素质——广博的知识素养和人际沟通的基本知识；

3、心理素质——广泛的兴趣；开朗和善的性格；自信豁达的风度；宽宏大度、容人容事的气量；

4、生理素质——体形、相貌、仪表、风度等素质；旺盛的精力、清醒的头脑、敏捷的\*\*\*和思维力、良好的记忆力；

5、业务素质——我们产品的—般技术业务知识、精通的顾客投诉处理的业务流程知识。

>五、服务的\'积极原则

1、以上扬的态势结束服务

服务项目的结尾部分将长时间深刻地留存在客户的记忆中，因此它比其它任何一个环节都要重要得多。细小接触对于顾客的记忆来说有着不成比例的巨大影响。

2、尽早去除负面影响

在一系列包含\*\*结果的事件中，人们往往愿意先接受负面结果，这样可以避免过分担心，并且具有更好的心理承受能力；他们希望在最后得到正面的、积极的答案，这给他们的感觉要愉悦得多。在服务过程的最后弱化不愉快的记忆是非常必要的。

3、分割快乐，捆绑痛苦

人们对他的失去和获取的反应不尽对称。

4、承诺选择性

当人们相信自己可以\*\*一个过程的时候，心情往往要好许多，特别是当感觉不适时。

设身处地地为客户着想，身临其境地感受他们的感受，想象他们与你和你的服务项目共度的每一分钟。他们经历的哪一段过程应该更加延长？哪一段应该缩短？过程中哪一段能够最有效地分散客户的\*\*\*？什么场合应该赋予客户\*\*选择权？哪些程序和礼仪是不能够忽视和破坏的？客户带走的最后一个服务场景是什么？你如何强化服务的正面效应和良性的结尾？

>六、电话沟通时的6种减压方法

1、保持吐字清晰。

客户正在气头上，本来\*\*\*就不在倾听上，如果你说话含混不清，会加剧客户和你的对立情绪。所以，对待发怒的客户，电话员更应该保持吐字的清晰。

2、尽量让对方把话说完。

无论客户有什么过错，电话接线员都没有理由把声音变大，语速变快，用通常不会用的词语来回敬客户。正确的做法是尽量让对方把话说完。

3、适当的\*\*。

对无休无止、说个不停、愤怒不已的客户要适当地加以\*\*。你可以趁对方换气时说一些积极的话来接过话题，比如说“您对我们公司这么关注，真的很让我们感动”或“您的时间一定很宝贵，我想...”。另外，你还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解对方的愤怒心态。

4、让客户知道你的重视。

在倾听客户时，应该主动认真，并不断有所表示，让客户知道你的重视。但这种表示最好不要用“好，好，好...”、“对，对，对...”等词语，以免让正在气头上的客户接过去说“好什么”或“不对”。正确的表达可以是“我知道”、“我理解”或“我了解”。

5、不要提出让客户道歉或认错。

即使是客户出言不逊，也不要提出让他道歉或认错。因为这样做无助于你\*\*对话过程从而解决问题，相反会引起更大的麻烦。

6、为客户解决实际问题。

在不违反公司规定的原则下，按公司的业务流程规范，为客户解决实际问题，并在此过程中向客户不断表示“我非常理解您的心情”、“我一定竭尽所能替您解决这个问题”。

>七、做情绪的主人

善于\*\*、治理自身情绪的人，能够消除情绪的负效能，最大限度地开\*\*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\*\*\*，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。

**投诉处理班组的工作总结16**

半年来，我局在\*\*、市\*和上级局的\*\*下，通过加强\*\*，狠抓落实，注重\*\*，健全\*\*、各项工作都取得了很大的进步和提高，在做好投诉受理工作方面认真贯彻，落实“以人为本”，以服务经济建设为中心、为促进机关作风建设和\*\*社会做了大量的工作，也取得了一定的成效，上半年，我局在行政投诉方面实现零投诉，在药品、保健品方面接到的投诉有7宗。现将主要工作总结：

>一、\*\*\*\*、加强\*\*。

投诉受理工作直接面向社会、面向广大群众，是与社会和人民群众有密切联系的一项工作，投诉受理工作搞得好不好、直接关系到人民群众的切身利益、关系到社会的安定团结、关系到食品药监部门在社会上的形象和地位。我局\*组对投诉受理工作\*\*\*\*、分别由稽查股负责受理药品、医疗器械、保健品、化妆品的投诉工作。

>二、建章立制，狠抓落实。

多年来，我们制订和健全了各项规章\*\*，例如:《文明办公守则》、《改进工作作风规定》、《财务管理\*\*》、《廉政建设\*\*》、《机关首\*\*任规定》、《社会服务承诺\*\*》等十多项规章\*\*、使局机关各项工作有法可依、有章可循，从而促进了\*\*行政的良好作风。

今年来，结合我市提出的投诉受理的要求，我局重点抓好了《机关首\*\*任规定》和《社会服务承诺\*\*》的落实工作严格执行了行政投诉受理\*\*，强调如接到群众或管理相对人对我局工作人员在\*\*行政、廉政建设，服务质量等方面的行政投诉的、要及时查证和管理；并且及时答复投诉人处理意见，在接到对药品、医疗器械、保健品、化妆品质量问题的投诉时，要耐心听其投诉反映，认真做好投诉的登记工作，告知投诉人是否予受理的原因，对违法事实清楚，证据确凿的投诉案件予以受理。在政务分开内容方面、除了公开执法依据、公开办事程序公开岗位职责、公开办公内容外，还设立了意见箱和投诉电话。

>三、求真务实，发挥监管作用。

随着消费者自我保护意识的提高，我局行政监管职能的增加，投诉案件呈现上升趋势，我局所接到的7宗投诉中，有4宗，是对药品质量的投诉，有3宗是对保健品方面的投诉，购买如三晶牌葡萄糖酸锌1盒，因味道不同、怀疑是假药的投诉，再如：购买药品金维沙沙剌颗粒1盒，因服用后便血的投诉等，我局执法人员不论投诉案值的大小都予以\*\*\*\*、能在思想上树立全心全意为人民服务，人民利益高于一切的思想，在具体工作上能做到人民利益无小事，哪怕一分钱的利益受到侵害，我们也必须受理，坚持\*\*维护人民群众的利益，寻投诉受理的案件都能\*\*公开调处，做到事事有结果，件件有落实。

>四、下半年设想。

1、要坚持实践“\*”重要思想，坚持“以人为本”思想，把投诉受理工作与\*\*行政、廉政为民、文明执法有效地结合起来。

2、要牢记宗旨，服务人民，做到真心诚意为民排忧解难，切实解决人民群众的热点、难点问题，增强投诉受理工作的有效性和实效性。

3、进一步按照上级的要求，健全和落实好各项规章\*\*和投诉受理程序，促进投诉受理工作规范化和\*\*化。

4、按照职责指定专人和承办人员认真受理好投诉工作，做到“三不准”：一是不准对投诉者采取冷漠、推诿的态度；二是不准在受理投诉、\*\*工作中隐瞒和歪曲；三是不准\*\*\*\*，泄漏秘密和打击报复。

**投诉处理班组的工作总结17**

我院20xx年严格按照\*和省、州\*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：

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，；发生及已处理的医疗纠

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\*\*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、\*\*手术等差错或事故。X例纠纷为违反我院核心\*\*，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\*\*，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\*\*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\*\*。重点防范以上多发环节，在临床工作中自觉遵守规章\*\*，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\*意识\*\*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\*\*，将急、危、重症病人作为\*\*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。

**投诉处理班组的工作总结18**

为进一步规范物业管理，提升物业服务质量，8月9日下午，高新便民服务中心邀请城阳区住房保障中心主任李良本带领物业管理科，在创业中心B座328会议室召开了物业服务民声投诉处理督导培训会，就当前物业管理存在的问题、如何做好当前形势下物业管理民声投诉处理等有关内容进行了督导与培训，高新区各物业企业项目经理参加了会议。

会议首先由城阳区物业科负责人对近期高新区物业服务重点民声投诉、日常监督检查及整改情况等问题进行分析、点评、通报，并重点通报了问题点比较集中的星雨华府小区、紫荆阁小区等；随后，中心物业管理服务科负责人对辖区内卓越嘉悦小区进行了表扬通报，表扬其物业企业积极配合社区，针对居民不同类型的需求与问题，耐心细致地一一进行回复与解答，对深圳市卓越物业管理有限责任公司青岛分公司的工作态度与方法表示肯定与认可，并希望其他物业企业要以此为标杆，进一步提升业务技能，强化服务意识，提高服务水准。

会议最后，李良本主任对下一步工作任务提出要求，下半年要以作风能力提升年为契机，在全区物业行业开展“抓管理、强作风、促服务”百日攻坚行动，全面解决群众反应的物业管理方面的“急难愁盼”问题，进一步整顿和规范物业行业市场秩序，提高物业管理服务水平，完善监管机制，着力解决我辖区日常物业管理中民生投诉的热点难点问题，有效打通物业管理工作联系群众、服务群众的最后一公里，促进物业服务管理工作健康发展，让人民群众更有幸福感、获得感、安全感。

**投诉处理班组的工作总结19**

物业社区交通事故的处理工作目标:

(1)确保苑区道路不受事故影响,无堵塞情形出现;

(2)处理程序正确,处置及时,要求当值主管接报后三分钟之内赶往现场。

工作流程:

(1)发现或接报后就近当值迅速赶往现场维护现场秩序;

(2)确定有无人员伤亡并疏导好交通秩序;

(3)如有伤者视伤情决定是否拨打120救急或送医院;

(4)征询双方事主意见可否协商处理;

(5)可以协商处理,双方当事人以书面形式确认处理意见后完结;

(6)协商不成功,报交警处理;

(7)当值人员(队员、领班)将事情经过及处理结果以书面形式记录报办公室备案;

(8)如属道路路况不佳所致,应检讨管理原因,是否应增设交通指示牌、减速坡或修改道路死角。

注意事项:

(1)留下双方当事人,并\*\*好双方情绪防止打斗或过激;

(2)迅速协调人员疏导交通,防止堵塞,并疏散围观人群;

(3)如肇事车辆逃逸,应迅速报警并详细了解或记录肇事车牌、车型、颜色等资料;

(4)发生人员重伤或\*\*类事故应立即报交警,被损坏一方当事人不在现场应设法联系,联系后报交警处理;

(5)醉酒肇事宜报交警处理(防止酒醒后不认帐)。

客服投诉处理工作总结5篇（扩展7）

——荔园物业客户投诉处理工作规程 (菁华1篇)

**投诉处理班组的工作总结20**

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，20xx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

**投诉处理班组的工作总结21**

又到年尾了，在天猫xx商城的客服工作又过去了一年，下面对这一年的工作总结如下：

熟悉产品，了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，以前在公司对于每一个新产品上市之前，都要开展相关的产品培训，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

接待客户。前文如何招聘网店客服已经提过，作为导购客服来说，要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：东东的价格都是很低的，不好再还价了。

如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。在接待客户这个环节主要有2种途径实现，一是利用阿里旺旺、QQ等即时通讯工具和客户进行沟通；另外一种则是接听客户打进来的电话。对于电话沟通，要求客户更具活变性，毕竟你无法像在旺旺上一样，拥有足够的时间进行思考。

查看宝贝数量。店铺页面上的库存跟实际库存是有出入的，所以客服需要到网店管家当中查看宝贝的实际库存量，这样才不会出现缺货发不了订单的情况。现在利用一款淘宝卖家专用的浏览器：网店奇兵，可以在页面上同步库存数据，非常的方便。

客户下单付款，跟客户核对收件信息。很多卖家朋友容易忽视这一点，虽然大部分客户在购买的时候，地址是正确的，但也有一部分客户因收件信息发生变动而忘记修改，做为一个买家来说，本人经常帮朋友买东西，有时候也会忘记修改成朋友的收件信息，所以在客户付款之后，记得跟你的客户核对一下收件信息，不仅可以降低你的损失，也可以让你的客户觉的你是在很用心的做事情。在核对客户信息的同时，还要提供店铺可以发的快递公司，询问客户喜欢发什么快递，毕竟每个快递公司在每个城市、每个区域的服务水平都是不一样的，根据客户的需求，一切以客户为中心，如果客户没有明确表示的，快递我们就默认发。

**投诉处理班组的工作总结22**

医疗纠纷复杂多变，如何能够在处理过程中有据可依，有章可循，其根本对策在于要时刻完善规章制度，规范处理流程。坚持首诉负责制，及时接受投诉，接纳意见建议，这是我科开展工作的前提。坚持以真相和事实为本，在处理各类医疗纠纷和投诉的过程中，我们不遗余力深入调查，多方面收集证据和事实资料，坚持公平公正的原则，准确有效的处理好每一例投诉和医疗纠纷，是我科开展工作的重要保证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》（镇医发[20xx]76号）文件，并及时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提供了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成绩，从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20xx年有明显的下降趋势；通过收集和处理医患人员提出的意见建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这是对我科工作的一种肯定，同时也说明了我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在组织医务人员学习应对医疗纠纷的讨论学习方面还不尽完善，但我们相信我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水平，为我院和谐稳定发展贡献力量。

捆绑手机为何没优惠

投诉类别：四码合一

投诉发生时间：20\_年9月

客户品牌：神州行

手机号码：139XXXXXXXX

客户类型：普通客户

投诉事由：

139XXXXXXXX客户来营业厅反映，自己9月份将号码139XXXXXXXX原中兴U215（串码860XXXXXXXX3379）更换为：联想S500（串码：3581XXXXXXXX5885），提示说捆绑成功。然而在查看消费账单时却发现自己在重新捆绑后一直没有享受话费优惠，客户对此表示非常气愤，希望移动公司能继续执行优惠政策，并且返还未能享受的话费。

查证处理情况：

一、前台查证情况：

营业厅在受理了客户的投诉后，立即与客户进行了详细核查：

移动公司工作总结

到现在我已经在移动公司一个半月的时间了，这次暑

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！