# 市场投诉举报工作总结(13篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-03-23

*市场投诉举报工作总结120XX年以来，酉阳县食药监局高度重视群众投诉举报办理工作，不断提高处理质量和效率，对群众投诉举报做到事事有着落，件件有回音。一是明确责任，建立投诉举报管理机制。加强投诉举报管理工作，明确投诉举报案件受理登记、调查处理...*

**市场投诉举报工作总结1**

20XX年以来，酉阳县食药监局高度重视群众投诉举报办理工作，不断提高处理质量和效率，对群众投诉举报做到事事有着落，件件有回音。

一是明确责任，建立投诉举报管理机制。加强投诉举报管理工作，明确投诉举报案件受理登记、调查处理和办结反馈工作责任人员。实行专人值守，投诉举报电话24小时开通，随时受理登记，及时上报审批，严格监督查处。

二是建章立制，规范投诉举报管理。明确工作程序、查处要求和反馈时限。建立投诉举报管理档案，做到有诉必理、有案必查、有查必果和及时反馈。对群众投诉举报中不属于管辖范围的问题，认真做好沟通协调工作，尽力为群众排忧解难。

三是广泛宣传，畅通投诉举报渠道。通过开展食品药品安全知识“进学校、进企业、进社区、进机关、进农村、进媒体”宣传活动、建立电话、信函、来人等多种渠道的群众投诉举报途径。深入发动群众，强化社会监督。公布投诉举报电话，鼓励广大群众积极参与食品药品安全监督。

四是迅速查办，严厉打击各类违规违法行为。根据举报投诉线索，加大执法力度，及时查处案件，要求执法人员对所有举报案件做到三个“第一时间”，即：第一时间受理、第一时间查处、第一时间反馈，保证所有举报案件在最短的时间内进行调查、反馈和答复。

**市场投诉举报工作总结2**

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平，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.

下一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。

**市场投诉举报工作总结3**

20XX年以来，酉阳县食药监局高度重视群众投诉举报办理工作，不断提高处理质量和效率，对群众投诉举报做到事事有着落，件件有回音。

一是明确责任，建立投诉举报管理机制。加强投诉举报管理工作，明确投诉举报案件受理登记、调查处理和办结反馈工作责任人员。实行专人值守，投诉举报电话24小时开通，随时受理登记，及时上报审批，严格监督查处。

二是建章立制，规范投诉举报管理。明确工作程序、查处要求和反馈时限。建立投诉举报管理档案，做到有诉必理、有案必查、有查必果和及时反馈。对群众投诉举报中不属于管辖范围的问题，认真做好沟通协调工作，尽力为群众排忧解难。

三是广泛宣传，畅通投诉举报渠道。通过开展食品药品安全知识“进学校、进企业、进社区、进机关、进农村、进媒体”宣传活动、建立电话、信函、来人等多种渠道的`群众投诉举报途径。深入发动群众，强化社会监督。公布投诉举报电话，鼓励广大群众积极参与食品药品安全监督。

四是迅速查办，严厉打击各类违规违法行为。根据举报投诉线索，加大执法力度，及时查处案件，要求执法人员对所有举报案件做到三个“第一时间”，即：第一时间受理、第一时间查处、第一时间反馈，保证所有举报案件在最短的时间内进行调查、反馈和答复。

**市场投诉举报工作总结4**

（一）强化政治监督，履行好监督首要职责。持续加强对学习贯彻^v^新时代中国特色社会主义思想和十九大精神的监督，重点突出“四个意识”和“两个维护”政治监督，加强对在重要岗位和“关键少数”党员干部政治、组织、纪律方面的监督。坚持落实《xx实施办法》，健全完善监督机制，把主体责任清单纪实、约谈制度落实情况和信访受理、线索处置、谈话函询、参加民主生活会等列入监督重要内容，不断强化常态化、近距离、可视化的日常监督。

（二）强化推进“五个专项”，坚决惩治基层腐败。持续保持惩治腐败髙压态勢，强化精准监督检查，精准发现问题、精准把握政策、精准核查处置。认真落实《关于进一步推进五个重要专项工作的通知》要求，一是巩固拓展落实中央八项规定精神成果。把监督检查落实中央八项规定及实施细则精神情况作为常态性工作，从严查处花样翻新、隐身变异等“四风”问题。二是继续加大扶贫领域腐败和作风问题查处力度。四是强化生态环境保护和优化营商环境的监督执纪问责。

（三）强化整改落实，扎实开展巡察工作。把落实整改市委巡察组巡察反馈意见作为严肃的政治任务，督促各牵头单位对照《整改方案》，细化具体措施，明确责任领导，逐项整改到位。深化政治巡察，xx年安排启动x轮x个单位巡察工作；组织对xx巡察反馈问题整改开展“回头看”，通过巡察反馈问题整改推动“两个责任”落实。

（四〕强化自身建设，提升纪检监察干部素质。一是认真学习贯彻《党章》《中国^v^纪律处分条例》《^v^监察法》《纪律检查机关监督执纪工作规则》和各项党内法规，结合纪检监察体制改革，做到纪法贯通、法法衔接。二是加大纪检监察干部政治培训和业务培训，不断提升纪检监察干部队伍履职能力。三是建设“同志式”谈话室，为执纪审查调查工作提供有力保障。

\_\_年，在分局党委的领导下，自己结合单位的具体实际情况，认真分析思考研判，扎实勤奋工作，在各方面取得了比较好的成绩，现从以下几个方面进行述职：

一、一方面以贯彻“三个代表”重要思想及认真落实保持^v^员先进性教育为主线，扎实地开展了保持^v^员的先进性教育学习，不断提高自身的政治理论水平和公安业务技能，深刻领会保持^v^员先进性的内涵和精髓，牢固树立执政为民，立警为公的思想，坚持贯彻执行“五条禁令”，始终坚持“人要精神，物要整洁，说话和气，办事公道”的原则，另一方面：自己始终坚持尊重家人、尊重师长、尊重领导、团结同志，在工作中始终坚持维护班子的团结，增强班子的凝聚力。在工作中经常开展批评与自我批评活动，对民警在工作、生活、思想上出现的情绪波动，做到及时发现、及时掌握、及时协调、及时谈心、及时鼓励，坚持职业道德养成教育，消除民警的心理障碍，使民警始终保持积极向上的心态进行工作。

二、在工作中，自己虽然当过户籍、治安民警，兼任过内勤，当了基层领导后，负责过治安管理、安全防范，案件侦查等工作，但自己仍然坚持各方面的业务学习，注重全方位的提高自己，工作做到有分析研判、有计划、有步骤、合理地组织实施。在治安管理、安全防范、案侦工作中，根据不同的发案，采取不同的、灵活的手法加以控制;根据不同的发案时间、作案手法等，采取不同的方式，全面认真的研究，确定准确的侦查方向;针对不同的工作情况，不同业务能力的民警，采取科学灵活的工作措施，。自己认为业务能力、组织能力、协调能力、研判能力是比较强的。

三、在工作中，自己始终起好模范带头作用，甘为马前卒、甘为人梯，在中队自己既是业务领导，又是政工领导，既是中队长又是侦查员，既是内勤民警又是驾驶员;在给民警分配破案打击任务的同时，也给自己分配同等数额的破案打击任务，既要完成中队分配给自己的各项业务指标，还要带领全中队民警完成分配给中队的各项业务指标;不论是大小案件，自己都要亲自去摸线索，亲自开车去捉嫌疑人，问材料、批材料、组卷、预审等。民警加班时我必须加班，需要少部份人加班时，我加班民警不一定加班，自己一年来加班加点地工作，从不

迟到早退。在评功评奖等利益问题上，都是积极主动让给其他人，自己从不索取。个人认为工作态度是端正的，敬业精神是强的。

四、1、200\_年全所共立刑案170件，派出所破案50件，打击17人，中队破案136件，打击39人，中队办案批捕率为100%，破案率为，顺利完成了上级下达的发、破案及打击任务。今年1—7月中队完成打击(逮捕)21人，另刑拘(后全部逮捕)5人，完成全年任务(39人)的，破案86件，完成全年任务(136件)的，打击抢劫、盗窃犯罪团伙6个。1—7月本人应完成打击人头人，实际完成打击人头人，破案应完成15件，实际完成28件，超额完成了中队下达的任务。

2、抓好所队配合，正确处理好了所队关系。自己始终以大局为重，注重协调，双方有什么困难，做到有求必应;案侦中队工作任务重，办案成本高，只有一辆长安车，中队急需用车时，派出所就给予协助，派出所在刑侦业务和重大治安疑难案件问题上，案侦中队也全力以赴，给予指导帮助;特别是今年\_\_村发生一起重伤害案，由于嫌疑人未抓获，后发展成为信访督办案件，自己看到这种情况后主动与\_所长联系，带领中队民警通过几天的侦查，终于在\_\_镇将犯罪嫌疑人抓获，顺利地破了此案，事主和群众都非常满意。

3、今年7月底，分局决定自己到\_\_县互派锻炼，虽然因家庭原因有所顾虑，但仍然克服了长年卧床不起的82岁高龄的父亲和有高血压的母亲，76岁高龄的岳父无人照顾，加之妻子3、4、5节腰椎骨质增生经常发病及小孩子马上中考的困难，义无所顾到\_\_县互派锻炼。在今年11月份，自己82岁高龄的父亲从病重到病危，76岁高龄的岳父病重，妻子骨质增生发病路都走不得的情况下，自己只是回家安排好亲友照顾后又回到\_\_县工作岗位，忠孝不能两全，自己选择了忠于人民、忠于事业。在\_\_县工作期间，自己牢记分局领导在互派干部动员会上的讲话精神;坚持将\_\_区分局先进的建警思想带到\_\_县，将\_\_派出所的优秀素质带到\_\_县的原则，分不同时间，在一定场合进行业务指导，同时，也坚持学习他们在艰苦环境下，努力拼搏，敢于奉献的作风。

自己在工作中，遵守国家公务员和公安民警廉洁从政的各项纪律规定，在执法办案中，从未接受过涉案双方人员的请吃请喝，收受财物的情况，自觉抵制不正之风，始终保持廉洁自律，秉公办事、依法办案，坚持请示报告制度，一年来中队没有发生一起违规办案的事。

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、违纪等行为的投诉，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。

在xx市委、市政府的正确领导和市局的精心指导下，xx市司法局坚持以党的十九大、十九届四中全会精神为指导，贯彻落实市委七届十七次全体（扩大）会议精神，以“法治xx”建设为重点，充分发挥法律宣传、法律保障、法律服务等职能作用，努力为xx经济社会发展提供坚强有力的法律保障和优质高效的法律服务，取得了较为显著的成绩。先后荣获全省司法所规范化建设优秀单位、xxxx年度x市全面依法治市工作优秀县（市、区）、全省“精准法律援助质量年”活动先进集体、xxxx-xxxx年度全省依法行政先进单位。并在xxxx年x月xx日全省司法行政系统学习贯彻社区矫正法电视电话会、xxxx年x月x日x市全市司法行政工作推进会和xxxx年xx月xx日x市^v^七五^v^普法总结验收推进会上作典型发言和经验介绍。

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

在一系列包含正负结果的事件中，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控制一个过程的时候，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注意力？什么场合应该赋予客户自由选择权？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？

半年来，在市纪委和县委的正确领导下，清丰县纪委监察局按照“转职能、转方式、转作风”的要求，着力落实反腐-败体制机制改革创新的要求，聚焦主业，真抓实干，为全县经济社会快速发展提供了坚强纪律保障。

**市场投诉举报工作总结5**

(一)继续深入开展三好一满意、平安医院建设工作活动，整顿服务态度。

各科室要以上述活动为依托，树立以人为本的服务理念，始终把患者第一服务理念放在首位，教育医务人员规范使用文明礼貌语言。计划在第二季度成立行风建设工作督导小组，对全院医务人员上班迟到、早退、玩手机、服务态度恶劣的行为给予督查。

(二)加强卫生法律法规知识培训。

计划全年开展2次医疗卫生法律、法规知识培训，并进行考核，对考核不合格者再次培训，直到考核合格;加强职能部门督导检查，对违反卫生法律法规现象按医院相关制度处理。

(三)加大医疗核心制度查处力度

医务股、质控办定期开展医疗核心制度督导检查，计划在20XX年开展医疗核心制度专项整改活动，使我院各科室执行医疗核心制度成为一种常态，人人牢记在心中。

我于××××年×月×日起正式成为公司一员，现试用期已满，按照合约做一份员工试用期工作总结。我非常的荣幸，能赶上x项目的启动，虽然没能参加此项目的准备工作，但能与各部门同事并肩工作，看着x项目由起步到趋向稳定，我的内心也同样充满了作为公司一员的自豪。

以下是员工试用期工作总结：初到公司，面对陌生的工作流程，工作中难免会出现不完善的方面，但是在公司领导的指导及同仁的帮助下，得到了改善并起到了良好的工作效果。在不断完善的工作中，我个人的工作能力得到了很大程度的提高。这两个多月的工作经历，我清楚的认识到了公司基层员工在与客户接触的实际工作情况，不断的观察了解，为我转岗后的工作，打下了坚实的基础。后期我是负责投诉受理的工作，在这个岗位上，我深深体会到了公司将x项目从起步推向稳定发展的艰难不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个完善的服务系统和较长的磨合期。在磨合期中，客户必然会将各种问题及矛盾反应到客户服务工作中，能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司一部分压力，使公司能更多的投入到扩展工作中；反之，不仅会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，也会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，对公司x项目的顺利发展造成本可避免的延缓。我深知这项工作的重要，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。工作初期，做好了工作计划，与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司x项目的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。时光流转间，我已到公司工作三个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。

在日常工作中，严守公司制度规定，对每一起投诉建议，都进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

最后，借着这次员工试用期工作总结的机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，做一个全面考量。如果能被批准，必然是件好事，表示我试用期的工作表现得到了公司的\'肯定。如果不能被批准，说明我工作中仍有许多方面需要改进和完善，也是一个提高自我能力的机会。但不管能否转正，我都会以同样炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以努力的工作，和公司共同进步发展。

**市场投诉举报工作总结6**

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平，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，努力构建和谐稳定的医患关系的宗旨。20xx年度，我科在院领导的悉心指导，在公安、保卫及各科室的支持配合下，积极开展工作，保证了我院的正常医疗秩序，在为医院的和谐发展，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，通过法院、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：

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，其中有效投诉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。

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小时反应的政策。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，并不能平息顾客的怒气，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、给顾客怀疑的权利

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调查；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，不仅是为了平息顾客的怒气，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。

扎实地开展了保持^v^员的先进性教育学习，不断提高自身的政治理论水平和公安业务技能，深刻领会保持^v^员先进性的内涵和精髓，牢固树立执政为民，立警为公的思想，坚持贯彻执行“五条禁令”，始终坚持“人要精神，物要整洁，说话和气，办事公道”的原则，

派出所民警个人述职报告。另一方面：自己始终坚持尊重家人、尊重师长、尊重领导、团结同志，在工作中始终坚持维护班子的团结，增强班子的凝聚力。在工作中经常开展批评与自我批评活动，对民警在工作、生活、思想上出现的情绪波动，做到及时发现、及时掌握、及时协调、及时谈心、及时鼓励，坚持职业道德养成教育，消除民警的心理障碍，使民警始终保持积极向上的心态进行工作。

为进一步提升物业服务水平，加强物业从业人员投诉处理工作能力，20\_年7月19日，新城物业公司组织了《客户投诉的处理技巧与策略》线上培训课程，物业管理市场拓展领域专家刘老师讲授了物业业主投诉产生的问题、投诉的响应机制、处理流程、七大原则、物业客诉处理的7A原则及群诉处理原则，50余位项目负责人参加了线上学习。

本次培训中，刘老师详尽解读了“有效沟通”作用，从物业投诉的原因、投诉类型、处理技巧、案例实践等方面，详细讲解了处理投诉时需要掌握的基本知识要点。要求客服人员沉着冷静、有建议及决策权、语言表达能力强、懂得安抚业主情绪、积极倾听换位思考、强化理论武装，要精简、快速、高效、公平、客观地站在客户立场上，给予客户明确承诺，达成共同协议。

通过物业服务投诉处理技巧培训，加深项目负责人对投诉处理知识的掌握，提高物业服务各部门的投诉直接处理率，最终达到提升业主满意度，提升物业企业自身品牌形象的目的。

新城物业公司总经理苗伟指出，任何时候都要做好事先准备，不能等到投诉事件出现再做处理，对任何投诉问题不要“堵”、要“疏”，对客户的批评和投诉要抱有耐心，时刻谨记客户投诉是帮助企业找到服务的薄弱环节，也许客户的意见并不是我们所期望的，但是往往隐藏于其中的建议正是我们缺乏的，企业能够通过投诉对症下药，找到新的服务思想，从而更好地完善服务。

新城物业将会苦练内功，深挖自身潜力，持续学习各类课程的线上培训，通过线上培训培养内部讲师，日后将通过线下实践培训的方式有效提升各级员工的专业服务技能与管理技巧，将业务培训常态化，以老带新，不断强化新城物业整体战斗力，不断满足人民日益增长的美好生活的需要，使物管生态在平衡发展的状态下具备正向生长的活力，让物业服务更有价值，使企业发展成追逐服务品质、增强综合实力、赢得良好口碑的行业领军者。

为进一步做好卫生投诉举报工作，我所认真落实杭州市卫生局卫生监督所《关于上报卫生监督投诉举报每月工作总结的通知》的要求，每月对卫生监督投诉举报工作进行总结分析，关注重点和特色工作，为以后更好的完成投诉举报工作打下基础。

20xx年11月份，我所共受理投诉举报xx起，全部按时办结。本月投诉7起，举报11起；来电2起，交办16起。公共场所4起，消毒产品2起，医疗机构12起。

消毒产品类共2起，一起反映某酒店用品有限公司无证经营，该投诉正在立案查处中；另一起反映某环保科技有限公司未办理备案手续，经核实，已对该单位责令限期整改，并且已整改到位。

本月医疗机构类投诉举报12起，均反映无证行医行为。2起非法行医我所已立案查处，1起正在立案查处中，1起非法行医取缔，1起整改，其余均未发现，我们将对周边进行不定期巡查。

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。

我于××××年×月×日起正式成为公司一员，现试用期已满，按照合约做一份员工试用期工作总结。我非常的荣幸，能赶上x项目的启动，虽然没能参加此项目的准备工作，但能与各部门同事并肩工作，看着x项目由起步到趋向稳定，我的内心也同样充满了作为公司一员的自豪。

以下是员工试用期工作总结：初到公司，面对陌生的工作流程，工作中难免会出现不完善的方面，但是在公司领导的指导及同仁的帮助下，得到了改善并起到了良好的工作效果。在不断完善的工作中，我个人的工作能力得到了很大程度的提高。这两个多月的工作经历，我清楚的认识到了公司基层员工在与客户接触的实际工作情况，不断的观察了解，为我转岗后的工作，打下了坚实的基础。后期我是负责投诉受理的工作，在这个岗位上，我深深体会到了公司将x项目从起步推向稳定发展的艰难不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个完善的服务系统和较长的磨合期。在磨合期中，客户必然会将各种问题及矛盾反应到客户服务工作中，能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司一部分压力，使公司能更多的投入到扩展工作中；反之，不仅会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，也会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，对公司x项目的顺利发展造成本可避免的延缓。我深知这项工作的重要，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。工作初期，做好了工作计划，与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司x项目的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。时光流转间，我已到公司工作三个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。

在日常工作中，严守公司制度规定，对每一起投诉建议，都进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

最后，借着这次员工试用期工作总结的机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，做一个全面考量。如果能被批准，必然是件好事，表示我试用期的工作表现得到了公司的肯定。如果不能被批准，说明我工作中仍有许多方面需要改进和完善，也是一个提高自我能力的机会。但不管能否转正，我都会以同样炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以努力的工作，和公司共同进步发展。

卫生监督投诉举报工作总结

卫生监督投诉举报工作是卫生监督投诉举报的重要组成部分，是监督投诉的一种有效手段，是一种有效的举报渠道。我校在卫生监督投诉举报工作中认真贯彻、落实上级有关文件精神，在学校领导的具体指导下，结合我校工作实际情况，进一步加生监督投诉举报的工作力度和深度，切实做好我校卫生监督投诉举报的各项准备工作，使我校卫生监督投诉举报的各项准备工作得以顺利开展。现将我校卫生监督投诉举报的具体情况总结如下：

我校卫生监督投诉举报的重点是对学生的卫生情况和饮用水卫生情况进行督导和监督。在卫生监督投诉举报中我们坚持实行每月通报制度。通过宣传教育和学习，学生们对卫生知识有了很大的提高。同时卫生监督投诉举报的举报率达到60%以上。

在我校卫生监督投诉举报中，我校卫生监督投诉举报受理率达到60%以上，受理投诉举报率为0，其它举报投诉率为0。学校卫生监督投诉举报率为92%。通过卫生监督投诉举报，我校卫生监督投诉举报率达到94%，在学校领导的具体指导下，结合我校工作实际，进一步加生监督投诉举报的`宣传教育和培训工作，切实做到了我校卫生监督投诉举报受理率为0。为学校卫生监督投诉举报的正常发展奠定坚实的基础。

1、卫生监督投诉举报投诉举报的发生率为0，学校卫生监督投诉举报率为0。

2、学生的健康情况为0，学生的健康体检为0。

3、学生在校期间未发现传染病及重大传染病及重大传染病。

4、学生在校期间未发现传染病及重大传染病及重大突发卫生事件。

5、学校的卫生设施、设备、设施的正常使用情况为0，学生在校期间未发现传染病及重大传染病。

6、学校的环境卫生及教育宣传氛围良好，学校卫生工作得到了加强。

**市场投诉举报工作总结7**

半年来，我局在市委、市政府和上级局的领导下，通过加强领导，狠抓落实，注重监督，健全制度、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和谐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：

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

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20XX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。

**市场投诉举报工作总结8**

为畅通食品药品投诉举报，严厉打击食品药品违法行为，保障市民饮食用药安全，市食品药品监督管理局全面加强投诉举报中心对投诉举报处理工作的统筹协调，增强其对投诉举报信息的\'统计分析功能，透过相关信息了解市场动向和热点问题，为市场监管和稽查执法提供有力支撑。今年以来，共接到餐饮食品安全举报投诉49起，药械安全举报投诉7起，按时办结率和群众满意率均达100%。

二是规范流程。健全投诉举报工作制度，专人负责办理流程，接举报投诉后填写《投诉举报办理登记表》，及时上报局主要领导，局主要领导签署办理意见并交相关执法中队落实，中队办理完成后将办理情况报主要领导，经主要领导审核后反馈投诉举报人，同时征求投诉举报人对办理结果的意见和建议。

三是严格督查。重要案件由局领导实行包案制，亲自做好督查催办工作，确保件件有着落，事事有回音。

四是快速落实。执法人员对所有举报案件做到第一时间受理、第一时间处理，保证所有举报在最短时间内得到有效落实。规定接到投诉举报后城区区域1小时、乡镇2小时到达现场，一般简单问题，在7个工作日内完成调查处理工作。

**市场投诉举报工作总结9**

一是加强宣传，覆盖到位。以印发宣传卡、利用开展“全国食品安全宣传周”、“药品安全宣传月”等宣传活动，公开“12331”监管服务热线等形式，进一步畅通群众投诉举报咨询渠道。同时，通过搭建“食品药品安全信息平台”，发送食品药品安全信息，组织大讲堂宣传，播放食品药品知识电影宣传，完成了乡镇食品药品安全投诉举报知晓率全覆盖率100%。

二是专人负责，受理到位。明确专人负责受理“12331”投诉举报事宜，确保群众对生产、流通、消费环节食品（含食品添加剂）安全和药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用环节违法行为等的举报投诉电话保持24小时畅通，对来访咨询者和投诉举报者做到热情接待。

三是认真处理，反馈到位。属于职责范围内的投诉举报，第一时间内及时受理、调查核实，合理处理，并在规定的时间内将结果反馈于投诉举报人，做到事事有回音、件件有着落。不属于职责范围的投诉举报，耐心向投诉举报人解释职能职责并告知投诉举报人向有管辖权的部门投诉举报。

四是严肃纪律，保密到位。每个投诉举报从受理到反馈认真做好记录，严格遵守保密纪律，对举报投诉人相关情况及举报投诉内容做到严格保密，切实维护投诉举报人的合法权益。

五是定期分析，参谋到位。每季度对投诉举报受理情况进行分析，分析投诉举报工作中典型事例，总结工作中的\'有益经验，找出保障食品药品安全中存在的薄弱环节和安全隐患，为找准食品药品监管工作重点和处理类似投诉举报咨询提供有效参考。

**市场投诉举报工作总结10**

>一、抓队伍建设，全面提高中心工作人员政治和业务素质

上半年，市民投诉中心全面实施受话服务外包工作，人员结构发生较大变化，从服务外包企业派驻到中心来工作的人员，面临着与企业截然不同的工作环境，对市民投诉工作比较陌生，理论知识和政策水平都比较薄弱。针对这一实际情况，按照市领导视察投诉中心时提出的保持工作连续性的要求，市民投诉中心将全员学习培训列上重要的议事日程，摆在突出位置，下大气力抓紧抓好。中心领导多次召开专题会议，反复研究，制定了详细的人员学习培训方案，印发到各个科室和每一名工作人员手中，全体动员，全员参与，注重实效，确保学习培训取得了预期的效果。

一是狠抓了思想教育工作。结合办公厅党组统一部署和要求，中心先后开展了春季集中学习教育活动、在职党员干部理论学习、”增强制度意识、争做执行表率”、加强四项监督制度学习、”创先争优、争做服务先锋”等一系列活动。教育和引导全体工作人员进一步树立服务意识、责任意识、宗旨意识，增强做好工作的责任心和使命感，认真专业务实的政风得到了很好的体现。

二是加强业务能力培训。为提高培训质量，择优选派了工作经验丰富，能力较强的业务骨干主讲，中心领导亲自参与。培训的主要内容包括：

(1)工作态度、心态转换方面。服务外包企业选派的人员从企业到政府机关工作，所处的环境、面临的任务、面对的工作对象都发生了较大变化，通过培训进一步调整了他们的工作心态、认识，促使他们尽快地转换角色，明确自己的责任和定位。

(2)市民投诉工作基础知识的培训。包括市民投诉中心的历史沿革、中心所承担的主要职能，受话、承办、交办、督办、反馈等工作程序等。

(3)政府工作流程、工作纪律、工作程序等方面的知识。通过培训，使得新进人员明确政府工作运转的基本程序和要求。

(4)结合市民投诉暨市民建议征集工作的实际，进行法律、法规、政策知识培训。(5)受话服务技能、技巧的培训，包括文明用语、热情服务、规范表达、接话忌用语、应变能力等方面。

学习培训采取集中培训与个人自学相结合、综合讲座与专题培训相结合等多种形式，采取以老带新，边学习边操作等培训形式，使原有工作人员和新进人员在较短时间内迅速掌握相关业务技能，整体工作水平大幅提高，精神面貌焕然一新，同时，进一步增强了队伍的凝聚力和向心力，形成了密切合作、相互补台，团结向上的工作氛围。

>二、抓制度建设，促进市民投诉工作管理规范化、科学化

实行受话服务外包为市民投诉工作引入了市场机制的要素，带来了全新的工作理念和工作方式，对规范化、科学化管理提出了新的课题，原有的一些规章制度已经不能适应形势发展的需要。为此，市民投诉中心对现有的规章制度进行了一次全面的梳理和规范，对部分规章制度进行了修改、完善，参照外地的先进经验和做法，结合自身工作实际，制定出一些新的规章制度，并就贯彻落实工作进行了周密的安排和部署。

制定的规章制度主要有：

一、实行”晨会、周会、月会”三会制度。每天上班之前，由受话小组组长对昨天全体人员的受话工作进行简要点评，对存在的问题提出整改意见，对当日的工作做出部署和安排。每周一次召开例会，结合每周受理情况，对群众来电来话反映的热点难点问题进行分析，筛选典型事例进行讲解点评，使大家从中受到启发和教育，进一步增强了服务意识和责任意识。每月召开一次例会，由中心领导主持，对本月工作情况进行全面总结，对各科室工作情况进行汇总分析，并安排部署下月工作。实行”三会”制度，大大提高了工作人员工作的积极性和主动性，使服务更加规范，责任更加明确，大幅度提高了受话服务质量。

二、实行定期服务讲评制度。定期抽取受话人员通话录音，利用大屏幕演示方式对受话质量进行讲评。

三、研究制订了《市长专线电话综合质检实施办法》，详细列明了考核标准和奖惩措施，发放到每一名工作人员手中，要求他们时刻以考核办法来规范受话工作，杜绝了服务态度中存在的”生、冷、硬”现象，实现了受话服务”零投诉”的目标。

>三、抓好平台升级改造、实施服务外包，推动市民投诉工作创新发展

上半年，市民投诉中心将12345市长专线电话呼叫系统升级改造和前台受话服务外包作为工作重点，与市移动公司、市铁通公司在充分研究协商的基础上，制定了详细的工作计划和步骤措施，周密部署、全力以赴、扎实推进。系统升级改造由淄博移动公司投资100余万元进行，硬件设备提供和软件开发均委托国内技术实力强，售后服务有保障的公司进行，整个升级改造工作从4月上旬开始，至5月下旬基本完成。改造后的硬件设施，系统容量增加了40倍、受话能力增加了一倍，接入能力达98%，话务处理能力达95%，系统的安全性和稳定性得到进一步提升，整体技术水平在省内处于领先地位。在软件上，通过进一步开发，新增了咨询信息管理、座席监控、回访反馈等十余项先进功能，为接话、受理工作提供了强有力的设备、技术支持，接续能力、工作效率和服务能力显著提升。

为进一步提升市民投诉服务整体水平，通过学习外地先进经验，市民投诉中心创造性地引入受话服务外包机制，并选择了淄博移动公司作为服务外包的\'合作单位，由该公司选派优秀业务骨干承担市长专线电话的受话服务工作并对其进行人事管理，由市民投诉中心负责业务管理。通过服务外包合作的创新模式，市民投诉中心建立起了更加完善成熟的服务体系，在服务态度、服务质量、服务标准上，提升到了新的层次，有效提高了人民群众的满意度。

5月28日，市政府召开新闻发布会，向社会各界通报了市长专线电话系统升级改造和受话服务外包的有关情况，安排部署了下一步的工作，王顶岐副市长亲临会议作重要讲话。各有关新闻媒体到市民投诉中心实地采访，进行了广泛的宣传报道，收到了很好的宣传效果。5月29日，周清利市长亲临市民投诉中心进行视察，充分肯定了市长专线电话升级改造和受话服务外包工作取得的成绩，并对下一步市民投诉暨市民建议征集工作的开展提出了新的要求。

>四、抓督查办理，扎扎实实为人民群众办实事

上半年，在继续落实好”首问责任制”、考核通报制度等一系列行之有效的制度的基础上，结合升级改造和服务外包的新形势，市民投诉中心研究制定了《市民投诉中心受话、督办工作机制》，通过回访、二次回访等形式检查督促各有关承办单位提高办理质量和效率，将督办任务落实到科室、责任人，形成了全员抓督办、促落实的格局，取得了明显的效果，进一步提高了群众满意度。针对群众反映比较集中的各类热点、难点问题，加大与有关区县和部门的协调力度，全程跟踪督办，解决了一大批群众反映强烈的问题。今年上半年，群众反映强烈的小化工、小建材污染环境问题、私挖滥采、乱占耕地问题、中考、高考期间噪音扰民、私搭乱建问题、占道经营现象、安全生产隐患、房屋质量及物业管理、劳动保障、义务教育阶段划片入学、城市道路升级改造、停水停电停气、井盖丢失等问题都得到了及时解决。据不完全统计，上半年，市民投诉中心共为群众办实事2600余件次。

>五、抓调查研究和市民建议征集工作，为政府领导决策当好参谋助手

在做好日常接话、受诉工作的同时，注重加强对市民来话、来信、电子邮件的综合分析，把握规律，开展短平快调研，及时把社情民意反馈给领导，超前服务，为领导决策提供可靠的信息和依据。有一些调研成果进入领导决策，解决了群众关心的一些热点问题。如加大对违规燃放烟花爆竹行为的查处力度、校园安全问题须引起高度重视、道路施工改造综合管理工作亟待加强、高度重视职工特别是农民工心理健康问题、保障最低工资标准得到落实等。上半年，通过《投诉动态》、《呈批件》、《原件呈批》等，先后为市委、市政府领导提供信息410余件。

**市场投诉举报工作总结11**

为进一步做好卫生投诉举报工作，我所认真落实杭州市卫生局卫生监督所《关于上报卫生监督投诉举报每月工作总结的通知》的\'要求，每月对卫生监督投诉举报工作进行总结分析，关注重点和特色工作，为以后更好的完成投诉举报工作打下基础。

20xx年11月份，我所共受理投诉举报xx起，全部按时办结。本月投诉7起，举报11起；来电2起，交办16起。公共场所4起，消毒产品2起，医疗机构12起。

消毒产品类共2起，一起反映某酒店用品有限公司无证经营，该投诉正在立案查处中；另一起反映某环保科技有限公司未办理备案手续，经核实，已对该单位责令限期整改，并且已整改到位。

本月医疗机构类投诉举报12起，均反映无证行医行为。2起非法行医我所已立案查处，1起正在立案查处中，1起非法行医取缔，1起整改，其余均未发现，我们将对周边进行不定期巡查。

**市场投诉举报工作总结12**

>一、领导重视，周密部署

落实文件要求，认真开展失信投诉举报宣传活动，局领导高度重视，认真组织，成立以局长为组长，局领导及局机关各科室、事业单位、国土分局(所)负责人为成员的领导小组，以开展失信投诉举报宣传为契机，广泛宣传动员全社会的力量，加大对失信行为及时有效惩戒，让失信者“一处失信，处处受限”，促进诚实守信环境的形成，提升全社会信用环境水平。

>二、形式多样，营造氛围

在局门前及各乡镇举行贴近实际、贴近群众、贴近生活的宣传活动。我们专门设立宣传台、宣传板，发放宣传材料，在局信息板上滚动播放失信投诉举报宣传口号，在局办公楼悬挂横幅。

>三、加强培训，组织学习

局机关及各事业单位认真组织学习组织学习《XX市失信投诉举报管理办法(试行)》，规范我局失信投诉举报管理工作，加大对失信行为的惩戒力度，促进诚实守信环境的`形成，提升全社会信用环境水平。

本次宣传活动的开展，增强了全体干部员工的信用观念，营造出了诚实守信的工作氛围，进一步提升了我局整体公信力和信用发展环境。

**市场投诉举报工作总结13**

今年以来，县市场\_12315投诉举报中心牢固树立切实维护消费者合法权益的理念，认真做好消费维权工作，共受理消费者投诉举报417件，其中投诉311件，举报106件，为消费者挽回经济损失万元。现将具体工作情况总结如下：

（二）协调解决各种消费纠纷。通过热情、文明服务，做到热情、认真、公正地处理，给每位来访群众一个满意结果，展示了工商部门的良好形象，及时受理、处置消费纠纷，化解社会矛盾，确保申诉举报事事有落实，件件有回音。

（三）加强对12315平台学习，熟练操作、应用系统软件，确保12315系统组织指挥畅通。对基层所的12315系统使用人员进行一对一的培训，积极推进12315信息化建设。

(五)坚守工作岗位，做到责任明确，人员到位，认真做好消费者投诉举报处理工作，及时处理12315指挥中心分流的申诉和举报，并通过12315业务系统向市12315指挥中心反馈办结情况，做好信息统计及情况上报工作，有效地保证了对消费者申诉、举报快速反应、快速处理。

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！