# 垃圾短信投诉分析报告范文29篇

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2025-03-26

*垃圾短信投诉分析报告范文 第一篇xxxx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻xx届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合本溪移动通信实际，更新服务理念，深化改革管...*

**垃圾短信投诉分析报告范文 第一篇**

xxxx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻xx届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合本溪移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，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平，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，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。xxxx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xx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 全球通客户目标市场占有率 四 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 五 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%。 六 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.xxxx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。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第二篇**

客户的投诉意味着什么？意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，意味着……

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

二是认真倾听

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。

三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第三篇**

(1)项目数据分析报告简介:

项目数据分析报告是“项目数据分析师”以客观的态度和谨慎的作风，通过科学的市场调研，运用\*的分析方法，秉承公正的原则，对项目的可行\*进行全方位的分析及评估，为投资方的决策提供科学、严谨的依据，降低项目投资的风险，主要服务对象为中小型企业、国内外银行、投融资公司、\*组织等机构。

(2)项目数据分析报告内容:

项目数据分析报告的主要内容包括:项目提出的背景、项目基本情况(建设内容、建设规模、投资总额、市场前景、经济效益、社会效益、地理位置、交通条件、气候环境、人文环境、优惠政策等)、项目存在的问题、项目的战略分析、项目的管理架构分析、项目预测分析(市场、收入、成本)、财务分析(获利能力、偿债能力、发展能力)、不确定\*分析、风险分析、结论和建议等。

(3)项目数据分析报告案例:

某企业项目数据分析报告案例样本

第一章项目概述

此章包括项目介绍、项目背景介绍、主要技术经济指标、项目存在问题及建议等。

第二章项目市场研究分析

此章包括项目外部环境分析、市场特征分析及市场竞争结构分析。

第三章项目数据的采集分析

此章包括数据采集的内容、程序等。

第四章项目数据分析采用的方法

此章包括定\*分析方法和定量分析方法。

第五章资产结构分析

此章包括固定资产和流动资产构成的基本情况、资产增减变化及原因分析、自西汉结构的合理\*评价。

第六章负债及所有者权益结构分析

此章包括项目负债及所有者权益结构的分析:短期借款的构成情况、长期负债的构成情况、负债增减变化原因、权益增减变化分析和权益变化原因。

第七章利润结构预测分析

此章包括利润总额及营业利润的分析、经营业务的盈利能力分析、利润的真实判断\*分析。

第八章成本费用结构预测分析

此章包括总成本的构成和变化情况、经营业务成本控制情况、营业费用、管理费用和财务费用的构成和评价分析。

第九章偿债能力分析

此章包括支付能力分析、流动及速动比率分析、短期偿还能力变化和付息能力分析。

第十章公司运作能力分析

此章包括存货、流动资产、总资产、固定资产、应收账款及应付账款的周转天数及变化原因分析，现金周期、营业周期分析等。

第十一章盈利能力分析

此章包括净资产收益率及变化情况分析，资产报酬率、成本费用利润率等变化情况及原因分析。

第十二章发展能力分析

此章包括销售收入及净利润增长率分析、资本增长\*分析及发展潜力情况分析。

第十三章投资数据分析

此章包括经济效益和经济评价指标分析等。

第十四章财务与敏感\*分析

此章包括生产成本和销售收入估算、财务评价、财务不确定\*与风险分析、社会效益和社会影响分析等。

第十五章现金流量估算分析

此章包括全投资现金流量的分析和编制。

第十六章经营风险分析此章包括经营过程中可能出现的各种风险分析。

第十七章项目数据分析结论与建议

第\*章财务报表

第十九章附件

**垃圾短信投诉分析报告范文 第四篇**

随着信息技术的飞速发展，计算机的触角已经深入到各行各业，越来越多的纸质数据与经验信息演变为电子数据存储于相关的信息系统中，因此作为审计的主要技术和工具，数据分析将对处在信息时代的审计发挥更大的作用。

尤其是近年来，计算机审计在全国各级审计机关逐步发展。作为开展计算机审计、确定审计重点及编制计算机审计方案的基础，研究被审计单位的数据情况，编制规范的审计数据分析报告是非常必要的，也是新的审计方式条件下体现审计成果的重要手段。

在本文中，我们主要简要介绍一下审计领域中数据分析报告的目标定位、适用范围和对象以及构建的原则。

一、目标定位

内容往往服务于目标，目标决定内容，因而数据分析报告的目标很大程度上决定其内容，我们应首先明确其目标定位。

构建数据分析报告的目标概念在外延上有所侧重，定位于为处于信息时代的审计服务。因此，它需要统一并且服务于审计这个大目标，但也具有自身的特点。根据《审计法》规定，我国国家审计的总目标是监督财政财务收支的真实性、合法性和效益性。在这个大前提下，我们认为构建计算机数据分析报告的总体目标是结合业务审计的具体目标，通过数据分析，实现价值最大化的审计决策，从而支撑制订的审计实施方案。这个总体目标总是可以划分为具体层次上的目标。我们认为，从属于其总目标，构建数据分析报告的具体目标应可以描述为以下3个方面：

1、进行总体分析。从审计工作需求出发，对被审计对象的财务、业务数据进行总量分析，把握全局，形成对被审计对象财务、业务状况的总体印象。

2、确定审计重点，合理配置审计资源。在对被审计对象总体掌握的基础上，根据被审计对象特点，通过具体的趋势分析、对比分析等手段，合理的确定审计的重点，协助审计人员作为正确的审计决策，调整人力物力等资源达到最佳状态。

3、总结经验，建立模型。通过选取指标，针对不同的审计事项建立具体的分析模型，将主观的经验固化为客观的分析模型，从而指导以后审计实践中的数据分析。

以上3个具体目标的联系是紧密的，不是孤立的，只有在进行总体分析的基础上，才能进一步的确定审计重点，并在对重点内容的分析中得出结果，进而实现评价的过程。如果单单实现其中一个目标，最终得出的报告将是不完整的，对制订审计实施方案也没有可靠的支撑作用。

二、适用范围及对象

首先本文所论述的数据，是在信息化环境中审计人员开展审计时需处理的电子数据。为了明确分析对象的范围，我们制定了对于数据的三个限制条件：

①来源于信息系统中，包括财务、业务、管理等方面；

②能以数据库中二维表的形式存储于计算机中；

③有助于审计分析。基于这些限制条件，数据应包括财务数据、业务数据和补充数据（从被审计单位以外的地方采集与数据分析相关的数据）。我们可以根据需要分析其中一种或几种数据。

其次，数据分析报告所记录的对象是计算机审计中审前调查阶段所作的数据分析的过程及结果。在实际审计工作中，数据分析报告应在计算机审计审前调查阶段数据分析完成后撰写，为制订审计实施方案提供参考。

三、原则

我们认为，编制数据分析报告总体上应当遵循以下原则：

1.规范性原则。

数据分析报告中所使用的名词术语一定要规范，标准统一，前后一致，基本上要与前人所提出的相一致，例如对商业银行的盈利能力进行分析时采用了“税收比率”这个已存在的指标，就不能自己重命名为“税收收入比”等其他名称。

2.重要性原则。

数据分析报告一定要体现审计的重点，例如在真实性、合法性审计中，就应该重点选取真实性、合法性指标，构建相关模型，从数据上进行分析。并且反映在分析结果中对同一类问题的描述中，也要按照问题的重要性来排序。

3.谨慎性原则。

数据分析报告的编制过程一定要谨慎，体现在基础数据须要真实完整，分析过程须要科学合理全面，分析结果可靠，建议内容实事求是。

4.鼓励创新原则。

计算机审计技术是在不断发展进步的，必然有创新的方法或模型从实践中摸索总结出来，数据分析报告要将这些创新的想法记录下来，发扬光大。

总之，一份完整的数据分析报告，应当围绕目标，确定范围，遵循一定的前提和原则，系统的反映计算机数据分析的全貌，从而推动计算机审计事业的进一步发展。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第五篇**

>一、强化认识，明确职责，把投诉工作作为城管工作的重要载体。

城市管理是一个动态的，渐进的，螺旋式推进的过程，旧的矛盾克服了新的矛盾又会出现，要坚持与时俱进，敢于创新，积极发挥投诉工作，沟通群众主渠道的作用，把群众的期盼，呼声和需求转化为促进城管上质量，上台阶的源泉和动力。

第一，投诉中心是工作方向的孵化器。我们及时将投诉案件汇总分析上报给有关领导，使局领导及时掌握第一手资料，为城管工作方向的制定提供依据和支撑。在646件投诉案件中，违章占道经营占，商业经营性噪声扰民占，针对这些情况，支队相继开展了综合治理，集中整治，重点清理等执法活动，取得了实效，赢得了民心。

第二，投诉中心是执法工作好坏的晴雨表。投诉工作是群众需求和呼声的最直接的反应，是评判城管全面工作的最佳尺度，是修正城管政策措施的重要依据。在工作中我们认真的对待

每一例投诉案件，详细分析，分类统计，尽快处理根据群众举报违章建设的问题，我们及时上报领导，果断处理，保证执法工作的顺利进行。

第三，投诉中心是工作开展的减震器。投诉工作是加强沟通，化解矛盾，平息民怨的有效途径。规范治理户外广告，门头牌匾，清理占道经营和露天烧烤等工作中，由于触及到商贩的切身利益，再加上一些工作对象是下岗职工城市居民等弱势群体，使工作矛盾一度复杂化。在这样的情况下，投诉中心充分发挥了减震器的缓冲作用，做深入细致的工作，动之以情，晓之以理，把矛盾解决在萌芽状态，杜绝了上访事件的发生。

>二、畅通渠道，广开言路，把投诉中心作为倾听群众呼声的平台。

随着生活水平和文化素质的提高，人民群众的民主观念和参政议政的意识明显增强，这为投诉中心发挥工作作用提供了良好的民意基础。为此，投诉中心采取多种形式，畅通渠道，广开言路，让群众有话可以说，有苦可以诉，有火可以发，有难可以提。

1、接听投诉举报电话。举报电话是直接吸取群众意见的有效方式，有随意性、普遍性和个案性，针对这个特点，一方面我们坚持个案处理，每报一表及时整理报送有关部门，另一方面还每周，每月为时序节点对举报进行集中梳理，去粗取精，去伪存真，由此及彼，由表及里的分析，归类，整理存档，透过现象看本质，为领导决策，提供真实可靠的第一手资料。

2、专人接访。这是面对面与群众接触的一种形式，也是解决群众急难险重问题的重要途径，更是防止多头上访反复上访的有力举措。对于来人来访案件，做到首问负责，热情接待投诉人员，让座倒茶拉进情感距离，耐心听取群众意见，现场解疑答惑，接待投诉做到制度化，每诉一表，详细记录，形成书面材料，现场解决不了的指定专人负责一抓到底。

3、接受政府部门和上级领导机关转来案件。

不管是老大难问题还是跨城区跨部门的多头管理问题，投诉中心都能认真分析，科学合理的给与答复。

4、关注媒体报道。媒体具有广泛的示范效应，是主要舆论的导向。新闻媒体是把双刃剑，搞好了能为我所用，促进工作，搞不好就会造成工作被动。我们在广泛关注各类媒体报道的同时，加强与党报党刊的沟通，对城管工作中的重大事项和敏感的执法问题，邀请媒体全程参与，力求客观公正报道，达到监督执法，宣传城管争取群众支持的双重目的。

>三、端正思想，提高效率，把投诉工作当成为民办事的重要途径。

投诉工作中存在的突出问题是投诉久拖不决的问题，小矛盾能拖成大矛盾，简单问题能拖成复杂问题。做好投诉工作的关键是要切实加强宗旨意识和服务意识，能办的马上办，热心办，尽力办。对不能马上办理的要创造条件办，并主动说明情况，对群众不明白的政策规定不允许办理的，要把有关政策解释清楚，争取群众的理解支持，对无理取闹胡搅蛮缠的，要敢于坚持真理，敢于较真碰硬，敢于伸张正义，有一不怕打击报复不怕丢帽子，二不怕砸饭碗的决心，果断依法办事，维护法律的严肃性保护大多数人的公共利益。

>四、服从大局，加强配合，完成投诉以外的各项工作。

在对法律文书使用进行正确指导和有效监督的情况，向个中队下发法律文书164本，计1万余份。配合各中队完成现场取证，拍摄取证照片236张，拍摄现场取证录像350分钟，完成店外活动登记44次，完成各类文件底稿46件，上报信息26篇，电视台报道一次，晨刊发表文章两篇，局内部简报发表文章7篇。认真完成200X年考勤工作，做到每周一小结，每月一汇总。200X年投诉中心的工作成绩是显著的，但是我们还要戒骄戒躁，认清工作中存在的问题，切实加强考勤制度的管理，在今后的工作中取得更大的进步。

>五、200X年是我市加快发展，决战的一年，也是我执法局大发展，大开发的关键年，我将努力做到：

提高自己的专业知识水平，更好的服务自己所从事的执法工作，继续参加中央学校的学习，丰富自己的法律知识。提高工作效率。发扬“快，细，严，实”的工作作风，及时解决处理，群众关心的热点，难点问题。坚持“民有所呼，我有所应，民有所求，我有所为”的精神，以群众的满意程度为工作的基本标准，切实把执法局“窗口”工作落到实处。认真完成领导交办的任务，善始善终地完成在市土方市场管理办公室的帮助工作。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第六篇**

>一，以诚相待，但不可轻易许诺

以诚相待是我们的基本态度，粗暴，怠慢只会激化矛盾，扩大事态，但以诚相待，善待朋友，并非等于对顾客的任何要求都要满足，一味取悦顾客，又非一言即定，只会招致欺骗之嫌。我相信如向顾客动之以情，晓之以礼，会得到大多数顾客的理解与配合。

>二，客观分析，但不可轻下结论

患者的投诉是多种多样的，一定要区别对待，把产生投诉的根本原因，用委婉的表达方式阐明自己的观念，这样使顾客觉得你同他是站在同一立场分析，解决问题的，可为处理投诉起到良好的铺垫作用。

>三，适度灵活

在处理顾客投诉时，既要坚持原则又要灵活机动，弹性处理，使两者矛盾统一起来，有些货品的退还和小礼品的赠送，可能有一定的经济损失，但这损失是在预算控制内。为长期赢得顾客，这种近期损失是可以接受的。但过度的灵活，可能失去原则。

>四，分清主次，有的放矢

在处理投诉时，宜粗不宜细雨，为一些枝节问题而争论不清，只会偏离主题，而且是缺乏冷静，不分主次的表现，正确的做法是耐心倾听顾客投诉，抓住问题的要害，采取有效的措施加以解决，不要在没有搞清顾客有什么要求的前提下，侃侃而谈，将自己的概念，处理结果强加在他们身上，令其无所适从。在日常接到顾客投诉时，作为现场管理人员，首先就要学会倾听，这是成功沟通的前提。

对于顾客投诉，可以采取如下步骤和方法：

1， 有效倾听，接受批评；

2， 换位思考，理解同情；

3， 巧妙道歉，平息不满；

4， 调查分析，提出方案；

5， 执行方案，再次道歉；

6， 深刻检讨，总结经验；

在处理和解决顾客投诉时，要态度诚恳，语言婉转，多询问少解释绝不能争论或辩护，在顾客的角度看问题。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第七篇**

光阴荏苒，时光流逝，20xx年转瞬间过去了。全体员工，在公司各级的领导下，上下一心，团结协作，顺利地完成了全年各项工作任务。回顾20xx年，我们虽没有十分骄人的成绩，但平安、顺利是我们最大的收获。展望20xx年，相信公司会有更大的发展前景。为了更好地开展工作，认真吸取经验教训，找出工作中存在的问题，现将20xx年度工作总结汇报如下：

>一、20xx主要工作回顾：

(一)加强企业内部管理，不断提高企业管理水平

企业内部管理是企业生存和发展的基础。今年以来，公司在X总的正确指导下，在X总的领导下，以理顺关系为重点，以制度建设为根本，以提高服务质量为抓手，不断加强人员、车辆和物资管理。始终把管理工作放在中心位置来抓，以管理出效益，以管理促发展。坚持制度化管理与人性化管理相结合，分工协作，密切配合，不断修改完善各部门各岗位管理制度，适时组织全体员工学习体会。了解掌握人员动态和思想状况，加强沟通协调，及时解决矛盾和问题，决不允许任何人以任何借口或理由在工作中相互推诿，更不允许任何人把个人之间的恩怨或思想情绪带到工作中去。有力地增强了企业的凝聚力和战斗力。定期召开工作会议，相互交流探讨，互相查找问题、剖析原因，及时制定改进措施，做到了小问题当场解决，大问题限期整改。有力在保证了全年工作的顺利开展。

(二)团结协作，密切配合，顺利完成全年各项生产任务

加强生产管理，完成生产任务是企业工作的核心所在。20xx年以来，公司各部门紧密配合，相互协作，围绕“强管理，抓安全，保质量，讲信誉，扎实高效”的工作思路狠抓生产任务的按时完成，得到了各施工方的一致好评。

1.加强了与各工地的配合协调力度，本着“平等互利、相互尊重，及时沟通”的原则，确保混凝土浇注的顺利进行，要求前场工长工作要深要细，提前做好工作安排，注重每一个环节，确保前场施工安全、高效、无误。

2.加大质量管控力度，努力实现节能降耗。公司自成立以来，始终坚持“以质量求生存，以信誉谋发展”的指导思想，大力加强质量建设。从源头抓起，严把原材料进货关，加强砼的生产、出厂、运输、和泵送等每一个生产环节的控制和要求。做到了批批送样检测，时时观察调整。20xx年，试验中心共进行砂、石、水泥等各种原材料检测173次，外加剂复检27次。发现问题迅速纠正，有力地保证了商品混凝土的质量。同时，为了降低生产成本，试验室工作人员，在充分保证质量的情况下，全年共进行了87次试配，27次混凝土试验。对不同气温条件下、不同标号的混凝土对塌落度及和易性的不同要求，适时调整配合比，使其达到最佳级配要求。既保证了混凝土质量又尽可能地降低了生产成本。

3.加强对操作人员的调配和管理，严格操作规程，不断培养新的技术能手，相互取长补短，努力提高操作室的操作技能。为公司储备人才打下基础。

4.加强车队管理，有力保证了混凝土运送工作的园满完成。尤其是全体驾驶员发扬连续作战的工作作风，克服天气寒冷带来的不利影响，加班加点，任劳任怨地完成各项运砼任务。

20xx年经过全体员工的共同努力，在各部门的相互支持配合下，公司全年完成生产方量75789米3，实现产值2700多万，保障了各工地混凝土的需要。

(三)狠抓安全工作，实现了全年安全事故为零的良好局面 安全工作是企业的命脉，是公司管理的重中之重，它直接关系到企业的生存和发展以及每个员工的切身利益。为此公司领导一班人高度重视，始终把安全工作放在头等大事来抓，取得了良好效果。实现了全年无重大安全事故的良好局面。

1、加强安全领导。年初公司即成立了以X总为组长的安全工作领导小组，加强安全监督检查，及时发现和消除安全隐患，不断修改和完善安全工作制度。

2、注重安全教育，提高安全意识。适时组织安全知识培训，定期讲评安全工作情况。时刻提醒广大员工“安全工作无小事，小隐患也会酿成大事故”的道理。坚持警钟长鸣，常抓不懈。

3、上下一心，齐抓共管。严格执行“安全第一，预防为主”的方针，紧紧围绕“人身安全、财产安全、施工安全”的目标，形成 “人人讲安全，事事讲安全，时时讲安全”的安全工作氛围。绝不允许不讲安全的人和事存在。对忽视安全工作的部门，发生安全事故的责任人坚决处理，决不姑息迁就。

4、成立应急小分队，制定应急预案。当发生紧急情况和安全事故时，保证及时有效的处理，最大限度把损失降到最低程度。

5、加大设备的维修和保养力度，确保安全运行。20xx年公司在资金十分紧张的情况下，仍保证了设备维修和保养开支37万余元，充分说明了公司对设备安全运行的高度重视。真正做到了发现问题及时修理，定期组织检查保养，不允许带故障车辆上路，不允许设备带故障作业，将安全隐患消除在萌芽状态之中，有力保障了车辆和设备的运行安全。

(四)加强纪律建设、提高广大员工的主人翁意识

公司的绝大部分员工能严格要求自己，工作积极主动，认真负责，服从公司安排和调度。积极参加公司组织的清理洗车池、操作室下的水池及料场暗沟的排污等工作，不怕脏不怕累，认真负责，得到了公司领导的高度肯定。

>二、工作中存在的一些问题

1.各部门之间配合协调力度还有待进一步加强，效率有待进一步提高。主要表现在工作人员对某些工作认识不足，导致工作“能拖就拖，能缓就缓”的现象时有存在，有时不是这个没到位就是那个没有到位，在一定程度上影响了工作进度。

2.前场与施工方和生产部门的衔接还不够。主要表现在：施工方配合力度有待进一步沟通和加强;生产、运输、泵送等环节配合力度需进一步提高，管道架设时有延后的现象发生等。

3.个别员工集体主义观念淡薄，工作怕脏怕累，只要组织照顾，不要组织纪律。不服从工作安排，工作斤斤计较，相互推诿扯皮的现象在一定程度存在。这也不关他的事，那也不关他的事。为此，新的一年，我们要加强纪律整顿，对不服从工作安排的，公司将实行经济处罚和行政处罚。

4.少数员工安全防范意识不高，还有待进一步加强，主要体现在技术还不过硬，处理紧急情况的能力还有待提高，不能提前发现问题，发现问题后又不能正确处理问题。据统计20xx年共发生各类安全事故隐患14余起，处罚20余人次。

5.工作不深不细的现象还比较突出，主要表现在怕麻烦，敷衍了事，不想做，不会做，有的是教他他也不做，这样的员工公司是要清理的。

6.极个别员工特殊思想严重，不服管，认为公司不敢管，拿他没有办法等思想严重存在。

7.工作流程有待制定，以避免造成职责不清，分工不明。

>三、20xx工作计划与建议

(一)紧紧围绕“抓质量、抓安全、抓成本”这一宗旨，严格管理。

首先，要从原材料质量抓起，不定期、分批次对进场的原材料进行检测，努力控制好水泥强度和稳定性，掌握沙石的含泥量是否超标等;试验中心还应把握好混凝土的塌落度和和易性。

其次，继续加强安全生产监管力度。一是前场工长要加大泵工和管工的监管力度，督促管工加大对泵管的巡查力度，在注意安全的同时合理布管，注意泵管的加固工作，二是要求车队要提高安全意识，严禁超速行驶，严禁酒后驾车，要清楚的认识到安全驾驶的重要性和必要性，同时要认真负责装料，运料及收好小票，不允许把料拉错工地，否则必须严肃处理。

再次，继续提倡全员动员参与公司管理，尤其是试验中心要多做试验，优化混凝土配合比，从各个环节控制好产品成本，以使企业达到产品最大利润化。

最后，除着重抓好以上三方面的工作之外，还应搞好后勤保障工作。一方面要抓好原材料的供给与保障工作，杜绝停产待料的现象发生，否则，会给公司带来一定的负面影响，或者说有损公司形象和社会信誉。

(二)努力拓展商混市场，提高方量和经济效益

目前，我们公司现有的商混业务偏少，每天的生产方量远远不能满足现有设备，由于商混市场竞争比较激烈，为此，我们应制定一套切实可行的销售方案，多发展业务，只有这样，才能提高生产方量，从而提高企业经济效益。

(三)完善管理制度和工作流程，加强作风纪律整顿，提高广大员工的工作积极性。

20xx年，公司将在原管理制度的基础上不断修改，并利用一定的时间组织大家学习。

新的一年意味着新的开始，新的机遇和新的挑战，为此，XXXX全体员工，一定会精诚团结，努力奋斗，争取新的更大的胜利。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第八篇**

中国移动\_\_分公司客响中心投诉处理组于20\_\_年被评为市级青年文明号以来，着手把加强青年员工思想文化建设作为青年岗位能手活动的重要内容，塑造青年文明号崭新形象，以深化青年岗位能手为着力点，切实加强青年团员业务技术和劳动技能培训。现有组员17名，共青团员17名，平均年龄26周岁，是一个充满朝气、奋发向上的组织。几年来，投诉处理紧紧围绕公司“追求客户满意服务”的经营宗旨开展工作，努力实现服务一流、管理一流、人才一流和业绩一流，取得了一定成效，得到上级领导的肯定和社会各界的普遍赞誉。为了积极认真做好客响中心投诉处理组创建省级青年文明号的各项工作，进一步加强投诉处理基础工作，强化人员争先创优意识，充分调动了人员工作激情，进一步适应新形势，创新思维，拓宽领域，改进作风，不断进取……

一、 投诉组基本情况

客响中心投诉处理组主要负责省客服10086客户咨询及投诉处理工作，同时承担12315、消协、工信部、纠风办等社会监督渠道转办客户投诉处理工作；20\_\_年被\_\_市创建青年文明号活动组评为“20\_\_-20\_\_年度市级青年文明号”；20\_\_年获\_\_移动公司“卓越基层团队”、“qc活动优秀奖”称号。现有组员17名，共青团员17名，其中大中专毕业生17名。“梅花香自苦寒来”。经过了大家的努力，我们的四项业务指标均已全面达标。且有三人荣获“20\_\_年度优秀员工”称号，一人荣获省级“十佳调解员”称号。

二、遵循指导思想和原则，以“大众营销服务”为导向，做好一流服务工作。

1、提升服务质量。

客户中心投诉处理组在开展青年文明号创建活动中坚持以xxx理论和三个代表重要思想为指导，以解决移动客户疑难问题问题为宗旨，同时坚持以“大众营销服务”为导向，围绕“对目标客户的价值管理评估，将最优的营销通路组合以最好的服务流程改善客户体验,从而提高客户满意度,达到大众营销服务一体化”这一主题，坚持以客户至上，服务至上，秉承沟通从心开始的服务理念，推进各项服务工作落实。20\_\_年，通过开展“金牌服务、满意100”系列活动，同时落实企业信用承诺，严格执行业务开通二次确认工作，“话费误差、双倍返还”处理原则，确实做好客户投诉处理及服务工作。投诉处理组充分利用了可直接与客户沟通这一便利条件，提升客户满意度，并将移动公司的各项服务深入客户之心，20\_\_年客户对增值业务开通满意度较07年提升11%。。

2、热心公益事业。

开展创建工作以来，我们深入学习企业文化，并积极参加社会公益活动，向社会展示中国移动的良好形象和投诉处理人员的精神面貌，以爱心回报社会。积极参与“汶川大地震救灾捐款”活动，纷纷慷慨解囊，以绵帛之情汇聚成爱的海洋，为灾区人民奉献自己的一份爱心；另外还以“真诚助困进万家、爱心奉献促和谐”为主题，开展了“送温暖、献爱心”活动，深入去受台风影响较大的边远灾区进行慰问，为灾区群众送温暖。除此之外，还长期与平和县合溪中心小学结成对子，开展“一帮一”结对扶贫帮困活动，积极向贫困学生伸出援助之手，献上一份爱心，为建设社会主义和谐社会作出自己的贡献。送人玫瑰，手留余香。让我们把爱与善心撒满世界，让青年文明号在和谐社会中闪耀光芒！

3、发放服务卡，推进信用建设示范活动

自创建工作开展以来，积极开展“青年文明号服务卡助万家”活动。投诉处理组始终坚持“诚信服务”的承诺宣传，扎实推进“信用建设示范行动”。在“金牌服务 满意100

”五心服务开展以来，建立了以“责任、诚信、便捷”为价值的各项业务诉求活动。从客户需求入手，解决客户问题，增进与客户的有效沟通。并且，投诉处理组连续几年在“”世界消费者权益保护日，与\_\_315消费者协会联合开展一系列的宣传和咨询活动，同时向客户发放投诉处理热线的“青年文明号”服务承诺卡，业务小手袋等。主动为用户打通维权通道，树立诚信经营、用心服务的形象，增加收费的透明度，及时解决客户关心的热点、难点问题。

三、加强组织领导，健全各项制度，积极开展文化建议工作

客响中心积极响应xxx，团省委、厅团委提出的“创建青年文明号”活动的号召，扎实部署，认真落实，成立了创建活动领导小组，制定了创建活动计划。为使服务质量再提高到一个更高的层次，我们建立并完善了一系列的服务规范，制定了各项规章制度，内容涵盖了工作中可能遇到的方方面面的问题，在执行规章时，重在激励，和业务量挂钩，充分激发员工的积极性和主观能动性。在不断的努力和创新中，投诉处理组多次被评为公司优秀团队、卓越基层团队等荣誉称号，在物质文明和精神文明建设上取得了丰硕成果。

四、主要目标完成情况：

（一）坚持开展“四深入“的工作模式，全面完成各项指标

①总体客户投诉占比为件/万 户，全球通客户投诉占比件/万户，分别低于全省平均值的、件/万户，全省排名第二、三位，取得两项占比考核满分值。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第九篇**

大家都知道，不管是什么文体都是有一定的结构的，当然，数据分析报告会有一定的结构，但是这种结构不是一成不变的，会根据公司业务、需求的变化而产生一定的调整。很多文体就是最经典的结构还是“总—分—总”结构，它主要包括：开篇、正文和结尾三个部分。当然，数据分析报告也可以是这样的结构。

在开篇的部分包括标题页、目录和前言。正文主要包括具体分析过程和结果；结尾主要是结论、建议和附录。我们会为大家一个一个的解释这些内容需要注意的地方。

首先就是标题，标题页需要写明报告的题目，标题需要精简干练，根据版面的要求在一两行内完成。起好标题很重要，好的标题不仅可以表现数据分析的主题，而且能够引起读者的阅读兴趣。对于标题需要注意4点。第一就是提出疑问。这里标题以设问的方式提出报告所要分析的问题，引起读者的注意和思考。第二就是概括主要内容这类标题重用数据说话，让读者捉住中心。第三就是解释基本观点。这类标题往往用观点句来表示，点名数据分析报告的基本观点。第四就是交代分析主题。这类标题反映分析的对象、范围、时间和内容等情况，并不点名分析师的看法和主张。

然后说说目录，如果一份数据分析报告没有目录，那么这个数据分析报告不是一个完整的数据分析报告，目录可以帮助读者快速的找到所需内容，因此要在目录中列出报告主要章节的名称。如果是在word中展现，还要在章节名称后加上对应的页码，对于比较重要的二级目录也可以将其列出来，但是目录也不要太过详细，因为这样读起来不够好。另外，通常公司和企业高管没有时间读完完整的报告，他们只对其中一些以图表展示的分析结论感兴趣，所以，当书面报告中有大量的图表时，可以考虑将图表单独制作成目录，以便日后利用。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十篇**

我院20xx年严格按照xxx和省、州xxx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，导致患者死亡引发纠纷，涉及科室有XX科、XX科。

行为规范，否则将会导致输错液、违规手术等差错或事故。X例纠纷为违反我院核心制度，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权利，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，应统一口径后，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.严格执行查对制度。重点防范以上多发环节，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.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，患者及家属维权意识大大增强，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监控，将急、危、重症病人作为监控重点，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。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十一篇**

为了减少医院投诉的发生，提高服务质量，现将我院20\_年医院发生的投诉案例进行分析，以期为医院工作人员改进工作方法，提高服务质量提供参考依据。

>一、基本资料

1．20\_年度医院投诉的原因分类(表1):

20\_ 7 4 4 2 1 1 1

20 比例（%）

35 20 20 10 5 5 5 100

经统计，20\_年调解解决医院投诉共计20例。调查结果显示诉的原因从高到低依次排序为服务态度、沟通不当、医疗质量、社会因素、收费问题、管理问题、患者原因等。

2.被投诉的人员分布(表2) :

人本 依法 民主 科学 1 厚德 仁爱 精医 创新

20\_ 12 5 1 2 20

比例（%）

60 25 5 10 100

医院投诉人员类别从高到底，医生12次, 占60% ; 护士5 次, 占25% ; 药剂人员1次, 占5%; 其他2次, 占10%.

>二、原因分析

1.服务态度差是引起投诉的主要原因，占投诉总数的35%。具体表现在服务意识淡漠，对病人提出的问题，回答简单生硬，不能耐心解释或解释不到位，造成患者疑虑或受到损失。

2.沟通不当或不沟通，占投诉总数的20%。在沟通中个别医务人员，缺乏语言运用的技巧，导致医患交流受阻而引起摩擦，或沟通方式不当造成误解。

4.社会因素。医务人员在“以病人为中心”的同时，有时会无意中损害了其工作单位的利益，因而被单位质疑等等。

5.收费和管理问题。个别科室在收费和管理上存在瑕疵，如收费项目和实际治疗有出入，遭受患者质疑等。

6．患者原因。本次调查显示, 患方原因的投诉占5%。具体表现在:少数患者道德品质低下, 不尊重医务人员, 故意挑剔、刁难；患者文化程度低, 有时医疗活动并没有疏忽和失误, 患者单方面不满意也会引发投诉。这多由于患者缺乏基本医学知识, 对医学的特殊性和无奈不理解, 对正确的医疗处理、疾病的自然转归、难以避免的并发症以及医疗中的意外事故不了解而引起的。如医务人员此时以患方交流沟通不畅, 解释不详细或不清楚, 均可造成对医务人员不满意引发投诉。

>三、意见建议

人本 依法 民主 科学 厚德 仁爱 精医 创新

1.改善服务态度，提高服务水平。从发生投诉的实例来看，投诉几乎都是在医务人员说了气话、没有得到满意解答等情况下发生的。所以改善服务态度、提高服务水平绝不是一句空话，需要爱心、耐心和责任心。

2．医患沟通是改善医患关系的主要途径。与患者进行有效的沟通,对病人的文化社会背景、心理等的要求进行了解, 重视其家属意见； 增强对病人的亲和力, 日常仪表举止, 说话态度, 用词等不要让病人及家属产生误解, 甚至曲解；在医疗过程中, 及时有效地进行医患沟通, 使他们感到温暖和被尊重,迅速建立起对医务人员的信任,从而调动患者的积极性；让患者知情, 在大多数情况下, 更能赢得患者的配合, 使治疗取得较好的效果, 是医患关系得意融洽。

3．执行医疗告知制度是防范医疗投诉的重要举措。据有关部门统计, 在各种医疗纠纷中, 真正因医疗技术原因而引发的医疗纠纷所占比例并不高。因此, 医务人员在医疗活动中应当严格执行与落实知情同意制度, 加强医患沟通是现阶段防范医疗投诉、缓解医患矛盾的有效措施之一。

4.精细化管理，减少漏洞。在细节上加强管理，不能因小失误造成大投诉。

综上所述, 医院要建立健全医院投诉的预防及干预体系, 建立投诉处理的快速通道, 使投诉管理科学化, 投诉接待和处理规范化和系统化。加强对医务人员医疗相关法律法规、医德医风和沟通技巧培训, 重视对医护人员人文精神及服务规范, 不断提升医疗质量和服务水平, 从而改善医患关系, 使医院在激烈的市场竞争中能够长期生存和可持续发展。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十二篇**

投诉自查报告范文投诉自查报告范文

我中心深入开展了“民主评议政风行风”活动，本着“找准问题，深抓根源，定好方向，边查边改”的总体思路，围绕抓好征求意见、评价分析、排查梳理等重点环节开展工作，切实把握原则、把好关口，努力在“求深”、“求真”、“求实”上下功夫，确保了排查梳理阶段的工作质量。通过排查梳理归纳出为以下几个方面。现汇报如下：1、中心接种门诊接种儿童人数较多，人群比较拥挤，排队时间长；服务意识还有待于进一步增强。个别医务人员的服务意识不强，礼貌待患、方便病人、优质服务和语言文明等有待进一步完善；2、经召开病陪人座谈会，部分住院患者代表反映二楼住院区域无厕所，要求二楼能够建设厕所；3、输液室空间过于狭小，儿童和成人输液室没有单独设置；4、工作作风还不够扎实。贯彻落实“热情服务、微笑服务、主动服务、耐心服务、文明服务”的要求还不够自觉，个别时候还做不到“来有迎声，问有答声，走有送声”；有时还做不到受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心。如对待对新农合报销法规政策不理解的群众存有急躁思想，不能以平和的心态做循循善诱的工作，有时态度生硬，不能尽最大可能为群众提供方便。5、服务流程、导向标识、便民措施等方面还需要进一步改进；6、卫生保洁工作还需进一步加强，门诊及病房服务设施还不能完全满足患者需求，需要更新和完善；针对查摆出来的问题，我中心采取积极有效措施，整改提高，通过建立整改台账、健全各项制度、完善管理、加强医德教育，努力让群众看到实效，实现“服务好、质量好、医德好，群众满意”奋斗目标。一是在新兴南路问天广场东侧门头区域新建一处接种门诊，分流部分接种儿童，切实提高群众满意度。提高服务群众意识，进一步树立医院服务品牌。对医院所有职工进行包括服务理念、服务流程、服务言行、服务规范、医患沟通的重要性、形式、内容、技巧等方面的教育和培训。达到增强沟通意识、转变服务观念、规范服务行为、明确沟通内容、掌握沟通技巧、提高沟通效果的目的，使加强医患沟通成为广大医务人员的自觉行为。认真开展患者满意度调查和出院患者回访，收集出院患者对医疗技术、服务态度、治疗效果、康复指导、医德医风等方面的评价意见和改进建议，通过采取用“心”沟通和良好的沟通技巧，减少和化解医患之间的矛盾和纠纷，用崭新的服务形象树立医院服务品牌。二是新建一处水冲式厕所，方便行动不便的住院患者。三是中心分别设置了儿童和成人输液室，并安装了空调和电视等服务设施。四是优化服务流程，进一步完善各项便民措施。合理安排门急诊服务、简化门急诊和入、出院服务流程。改善群众就医体验，促进医患和谐。完善导医台等便民服务窗口功能；在门诊大厅和住院病区明示医疗技术服务项目、收费标准和医院服务对象投诉举报处理流程，方便病人查询和监督举报。五是加强后勤管理，进一步强化服务保障。行政和后勤人员要认真执行工作制度，坚持为临床一线服务的中心思想，加强与医疗工作的沟通和协调，围绕医疗开展主动服务，努力构建团结一心，和谐向上的服务环境。加强服务设施建设，更新和改进门诊及病房服务设施，满足患者需求。完善院内各种导向标识，加强对室内外环境保洁的管理力度六是加强医务人员职业道德教育，进一步提高医德水平，让群众满意。通过设立意见箱、投诉电话、出院病人回访等形式接受服务对象监督，认真开展患者满意度调查以开展民主评议行风活动作为推进卫生纠风工作维护群众利益的重要载体，继续发挥行风监督员作用高度关注并积极参与政风行风热线，认真倾听群众呼声，及时解决群众反映的突出问题，努力让群众满意。

关于消费者委员会移送王小姐投诉 “爱丽芙蓉美容中心”案的几点反馈意见一、琼海市卫生监督所20\_年7月11日收到琼海市消费者协会投诉信件移送的函【海消委移字20\_第（2）号】，......

摘要：对于我们民航业的发展来说，旅客是上帝，所以对于他们的投诉我们要及时的，积极地，准确无误的给与处理和改正。这样才能提高我们的服务质量和公司的名誉，而处理旅客的投诉成为重......

调查报告（问卷200份，分别在上壕塘，西津路，白云村水南等四个社区随机调查）调查结果：（1）赣州市老年人口占总人口10。6%与江西省比例相当。老年人看病频率一月一次一下占70%。其中大部......

大学生婚恋观调查研究报告 一.概述主要目的：当今社会，广大青年大学生已走在时代的前沿，大学生在心理和生理上都趋于成熟，在爱情婚恋观上，越来越采取了比较开放、自我的态度，呈现出......

关于企业对文秘的职责及工作能力、素质要求的调查报告由于即将实习，我们文秘专业大二学生在寒假期间做了关于文秘在所在地区机关、企事业单位的实际工作岗位上的职责及工作能......

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十三篇**

20xx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平，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。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，x\'x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.

20xx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。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十四篇**

我院20xx年严格按照xxx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）。

>一、发生医疗纠纷及投诉的原因：

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。

>二、防范医疗纠纷及投诉的措施

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，并将检查和治疗的因果告知，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。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十五篇**

客服投诉处理述职报告

20xx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平，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。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\*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\*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\*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\*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.

20xx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。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十六篇**

I agree that John Doe\'s newest CD is a poor excuse for music; other critics say the same. Still, you purchased the CD, opened the jewel box, and kept it for at least two weeks; consequently, I am sorry, but I cannot give you the requested refund. You might go to one of the used CD exchange stores in town and trade it for something more to your liking. I value your business and I am sorry, but I cannot exchange CD\'s simply because the music is bad.

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十七篇**

投诉处理情况报告范文..关于投诉维权平台，投诉电话大全,医院投诉处理情况报告范文等的相关内容....

12315投诉处理情况报告范文..告范文等的相关内容....

医院投诉处理情况报告范文...

12345投诉处理情况报告范文...

银行投诉处理情况报告范文...

保险公司投诉处理情况报告范文...

旅游投诉处理情况报告范文...

食堂投诉处理情况报告范文...

护士被投诉处理情况报告范文...

欠薪投诉处理情况报告范文...

保险投诉处理情况报告范文...

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十八篇**

项目数据分析

南京融捷项目数据分析事务所简介了某企业的例子

(1)项目数据分析报告简介：

项目数据分析报告是“项目数据分析师”以客观的态度和谨慎的作风，通过科学的市场调研，运用专业的分析方法，秉承公正的原则，对项目的可行性进行全方位的分析及评估，为投资方的决策提供科学、严谨的依据，降低项目投资的风险，主要服务对象为中小型企业、国内外银行、投融资公司、政府组织等机构。

(2)项目数据分析报告内容：

项目数据分析报告的主要内容包括：项目提出的背景、项目基本情况（建设内容、建设规模、投资总额、市场前景、经济效益、社会效益、地理位置、交通条件、气候环境、人文环境、优惠政策等）、项目存在的问题、项目的战略分析、项目的管理架构分析、项目预测分析（市场、收入、成本）、财务分析（获利能力、偿债能力、发展能力）、不确定性分析、风险分析、结论和建议等。

(3)项目数据分析报告案例：

某企业项目数据分析报告案例样本

第一章 项目概述

此章包括项目介绍、项目背景介绍、主要技术经济指标、项目存在问题及建议等。

第二章 项目市场研究分析

此章包括项目外部环境分析、市场特征分析及市场竞争结构分析。

第三章 项目数据的采集分析

此章包括数据采集的内容、程序等。

第四章 项目数据分析采用的方法

此章包括定性分析方法和定量分析方法。

第五章 资产结构分析

此章包括固定资产和流动资产构成的基本情况、资产增减变化及原因分析、自西汉结构的合理性评价。

第六章 负债及所有者权益结构分析

此章包括项目负债及所有者权益结构的分析：短期借款的构成情况、长期负债的构成情况、负债增减变化原因、权益增减变化分析和权益变化原因。

第七章 利润结构预测分析

此章包括利润总额及营业利润的分析、经营业务的盈利能力分析、利润的真实判断性分析。

第八章 成本费用结构预测分析

此章包括总成本的构成和变化情况、经营业务成本控制情况、营业费用、管理费用和财务费用的构成和评价分析。

第九章 偿债能力分析

此章包括支付能力分析、流动及速动比率分析、短期偿还能力变化和付息能力分析。

第十章 公司运作能力分析

此章包括存货、流动资产、总资产、固定资产、应收账款及应付账款的周转天数及变化原因分析，现金周期、营业周期分析等。

第十一章 盈利能力分析

此章包括净资产收益率及变化情况分析，资产报酬率、成本费用利润率等变化情况及原因分析。 第十二章 发展能力分析

此章包括销售收入及净利润增长率分析、资本增长性分析及发展潜力情况分析。

第十三章 投资数据分析

此章包括经济效益和经济评价指标分析等。

第十四章 财务与敏感性分析

此章包括生产成本和销售收入估算、财务评价、财务不确定性与风险分析、社会效益和社会影响分析等。 第十五章 现金流量估算分析

此章包括全投资现金流量的分析和编制。

第十六章 经营风险分析此章包括经营过程中可能出现的各种风险分析。

第十七章 项目数据分析结论与建议

第十八章 财务报表

第十九章 附件

**垃圾短信投诉分析报告范文 第十九篇**

在这短暂的三天中，我主要是跟随博朗旗舰店客服组学习客服相关技能，这使我对客服工作不但提高了自身业务能力，也在学习中找到了自身工作的不足。

几天中，我听到最多的词就是“继续跟进”，上午有前来咨询的顾客，直到下午还没有下单的；快递派送过程中出现问题了，需要帮客户投诉的；确认收款后，客户评价有异议的；各个部门之间相关工作进度；以及根据不同客户类型，所设置的不同语气的快捷回复；虽然情况不同，但是处理事情的态度是一致的，迅速、专业。

以前工作中会遇到沟通的很愉快的客户，但是往往等客户评价的时候，并不是自己所期望的那种好评，有时会很受打击；还有在遇到客户投诉的时候，总会很慌张；这个两个问题一直没有得到解决，经过这段时间的学习后，我发现在工作中保持一颗平常心是十分重要的，宠辱不惊、淡定这才是真谛。

一直希望客户能够有一个很愉快的购物体验，但是有时候太顺应客户的想法，客户们并不领情，在这几天旁观客服工作的过程中，我发现对于一些原则性的问题并不需要太多的解释，解释了客户会认为你在找理由拒绝他，而且还耽误时间，如果直接委婉地回绝了，虽然客户会有短暂的小失落，但是也会默认规则，并不会再有太多的疑问，不但工作效率高，而且客户评价也不会低。

通过这几天的旁观，我发现他们店的客单价都不低，虽然商品本

身价格相对较高，但是也和每一个进店的客户几乎都不会只购买一种产品有很大关系，他们的客服会根据不同的产品、活动、客户、节日进行产品的连带销售，我感觉这点是我目前工作中所欠缺的。

最后，非常感谢领导为我提供了这次学习机会，通过这次学习培训我受益良多，这对于我在今后的工作中更好的尽职尽责、做好本职工作必将起到积极作用。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第二十篇**

(1) 夯实常态化优化工作

(2) 积极开展各项专项优化工作

继续推进自主频率、扰码优化工作，培养技术专家，提升自主自主频率能力。

月度进行分析，从月度分析的指标变化中发现问题，提出整改方案。做到问题早发现，故障预处理。

>三、测试常态化、精细化

省市公司分工、协作开展日常性的测试分析工作，实现日常测试的标准化，提高测试分析的准确性。

>四、 平台建设信息化

>五、 加强优化设备的管理和优化

加强对优化设备监控和故障处理工作，按照开通一个验收一个；

优化设备标准化改造，改善优化设备运行环境，增加后备电源；

设备老化、性能下降优化设备的替换更新，无源系统改有源接入；

室内室外信号切换优化和室分信号泄露的优化。

>六、 加强投诉管理工作

制定客户投诉知识库整改计划，对地市公司客户投诉知识库进行审核，不定期对地市客户投诉工单进行抽检。

对投诉热点区域进行多手段解决弱覆盖投诉，疑难站点整治，对投诉区域的重复投诉次数进行排名，并结合区域话务量情况制定疑难站点整治优先级，进行重点整治。

针对复测无问题类投诉进行重点分析、管理，安排第三方测试验证实际解决情况；

研究减少现场施工量，提高工程实施隐蔽性的多种方式和新技术；

研究主动发现弱覆盖点的手段支撑；做好新站建设规划工作的效果评估，保证弱覆盖点的解决质量；

组织开展厂家、分公司间的弱覆盖经验交流，增强经验共享。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第二十一篇**

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平，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，\_\_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\_\_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\_\_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。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第二十二篇**

我于20xx年x月x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。

**垃圾短信投诉分析报告范文 第二十三篇**

医院投诉处理制度

为了及时处理各种投诉，提高我院的服务质量，维护医院形象，根据有关法律法规和医疗规章制度，结合我院的实际情况，制定投诉处理制度。

1． 投诉的途径

医院设立投诉监督电话（医政科、门诊办、医保办、监察室），医院公众场所设立意见投诉箱，各病区设有意见薄。

2． 受理投诉的部门和范围

(1) 医院办公室：受理行政事务与管理方面的投诉。 (2) 党委办公室：受理医德医风方面的投诉。 (3) 监察室：受理职工违规违纪方面的投诉。 (4) 医政科：受理医疗质量、医疗纠纷方面的投诉。 (5) 门诊办公室：受理门诊医疗方面的投诉。 (6

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！