

# 2023年投诉季度报告 客服投诉处理的 工作总结(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

## 投诉季度报告 客服投诉处理的工作总结篇一

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。

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。

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。

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，对客户的感觉表示理解，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。

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。

例如本月我组处理基础通信的`投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据；通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理；通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开展。

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。

## **投诉季度报告 客服投诉处理的工作总结篇二**

本文目录

1. 投诉工作总结
2. 上半年投诉工作总结
3. 投诉中心培训工作总结

## 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》、《社会服务承诺制度》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《社会服务承诺制度》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，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：购买药品金维沙沙刺颗粒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；三是不准以权谋私，泄漏秘密和打击报复。

#### 投诉工作总结（2） | 返回目录

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。

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》、《社会服务承诺制度》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《社会服务承诺制度》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。

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：购买药品金维沙沙刺颗粒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。

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；三是不准以权谋私，泄漏秘密和打击报复。

## 投诉工作总结（3） | 返回目录

一、投诉中心内部培训：

二、公司组织参加有线电视综合信息网络技术培训：

三、公司组织参加职业技能鉴定培训：

四、公司组织参加省局安全播出培训：

五、公司选派相关人员参加社会课程：

以上为投诉中心度培训工作总结。通过以上培训工作总结，我中心更加认识到，培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来，我中心将把培训作为以后工作计划中的一项重要内容，以“培训新员工、优化老员工”为出发点，继续从不同途径、不同内容对员工进行培训，不断提高整体客户服务人员素质，壮大服务力量。

## 投诉季度报告 客服投诉处理的工作总结篇三

(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共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。

## 投诉季度报告 客服投诉处理的工作总结篇四

我院20xx年严格按照卫生部和省、州卫生部门管理要求，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。

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。

### 2、违反医院核心制度、技术操作常规。

医院的核心制度、操作常规是医务工作者必须遵守的行为规范，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。

### 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。

## 投诉季度报告 客服投诉处理的工作总结篇五

伴随着社会的快速发展，旅游业已经成为当前全球经济中带动性最大、发展势头最强劲的综合产业之一。接下来就跟本站小编一起去了解一下关于旅游投诉个人工作总结吧！

20xx年，我市共接旅游投诉12宗，结案12宗。其中有效投诉5宗（行政处罚2宗），无效投诉7宗。其中投诉旅行社一宗、景区二宗、导游一宗、酒店一宗。主要投诉内容为：一是有的旅行社内部管理不够规范，造成旅游者损失；二是有的景区售票时未尽到告知义务；三是有导游持假证带团情况；四是酒店服务员态度不够好。

- 1、对中国旅行社有限责任公司责令改正并处2万元人民币罚款
- 2、对谢祥英处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计港币五百三十二元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币455·6元缴款)
- 3、对黄勇钦处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计港币五百四十六元整(按20xx年12月7日汇率折算人民币467·6元缴款)
- 4、对陈俊文处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计人民币一百四十元整五、对何滔处责令改正；一千元人民币罚款；并没收此次带团违法所得(差旅补助)共计人民币一百四十元整六、蓝彦军查明当时没有带团

行为，本案对其不作处理。此次罚没收入共计人民币二万五千二百零三元二角整，已于12月8日缴款至市财政局帐户。以上处罚已全部执行完毕，于20xx年12月9日结案。（行政处罚案件）

## 二、投诉景区二宗，结案二宗

1、关于未尽告知义务的问题。深圳游客刘怀清与单位同事一行5人于3月29日下午17时到丹霞山游玩，由于时间不够，没有游览完门票所含景点，要求丹霞山退款，投诉丹霞山售票处没有尽到告知义务和态度不好，要求丹霞山退回门票款和道歉。丹霞山管委会回复，经调查，游客确实于3月29日到丹霞山进行了游玩，引起投诉的原因是双方沟通不好，并与客人进行了通话，向客人道歉并承诺下次来游玩的时候给予免门票。对员工也进行了相应的处理。致电刘清怀先生，他表示接受丹霞山的处理意见，不再投诉。（结案）

2、关于服务人员的态度问题。广州游客郑先生一行4人于8月26日到大峡谷游玩，因景区门口没有工作人员而没买票进入了景区，出来后景区工作人员要求其补票而发生争吵，投诉景区没有给门票而是用收据代替，并且工作人员态度不好，要求处理。按属地管理原则转乳源县旅游质监所处理。经调查了解，游客投诉的门票问题不成立，景区因下班后门票已上锁，而开具了正式地税通用发票。景区因游客投诉的态度问题对当班工作人员进行了处理。游客同意处理结果，乳源县旅游质监所于8月30日回复结案。（结案）

## 三、投诉酒店一宗，结案一宗

关于服务态度问题。东莞邓老师与香港游客梁先生等一行3人于8月7日下午到韶关市大丹霞山酒店准备入住，前台工作人员说因梁先生是香港人，港澳同胞与外国人不得入住，认为有侮辱的成分，投诉大丹霞酒店态度不好，要求大丹霞酒店对此做出处理和道歉。经调查，游客反映情况基本属实，大

丹霞酒店没有接待港澳同胞与外国游客的资质，引起投诉的原因是服务员解释不清，表达不好，由大丹霞酒店书面作出解释，向客人道歉。对员工也进行了相应的处理并做出了整改。8月29日致电李老师，他表示接受大丹霞山酒店的处理意见，不再投诉。(结案)

#### 四、投诉导游一宗，结案一宗

邓晓虹于20xx年3月10日使用伪造导游ic卡进行导游活动，被武汉市旅游质监所没收伪证要求处理。经调查，邓晓虹因使用假证，使翁源兰友旅行社在不知情的情况下临时聘请其带团。根据《导游人员管理条例》第十八条，应给予邓晓虹批评教育，责令其停止导游活动;并没收此团队违法收入(导服费用部分)共90元，于20xx年4月15日处罚完毕，结案。(行政处罚案件)以上投诉原因：旅行社聘请导游管理方面不规范，酒店、景区服务态度不够好。同时，我市接无效投诉较多，主要是因为游客并不了解旅游局的管理范围，非星级酒店和交通方面的投诉较多，造成了我所接投诉后转交难、处理工作困难;因此，旅游企业必须加强内部管理，提高从业人员素质，同时，在市民方面要加大旅游宣传，普及旅游知识。

韶关市旅游质量监督管理所

20xx年12月31日

20xx年“十一”黄金周期间我支队共受理旅游投诉31起(其中接省旅游局转办3起省假日办转办5起12319转办2起，其余21起为游客投诉)。已办结30起(赔付金额共计3830元)1起正在处理中。根据投诉对象分类旅行社8起景区17起，酒店5起，旅游大巴司机1起。

20xx年“十一”黄金周受理投诉24起，今年与去年同期比较，投诉总量增幅为25%。在涉及酒店的投诉中，存在的问题体现在三个方面：一是服务人员流动性大，大部分服务人员服务

意识差导致服务质量降低;二是快捷酒店在客流高峰期的接待能力不完善,如预定系统不完善、除尘不及时等;三是部分酒店由于将停车场出租给承包方,导致停车场员工素质较差,管理不规范,存在车辆停放的安全隐患。在涉及景区的投诉中,存在的问题主要是工作人员服务不规范、态度恶劣及景区收费不规范等问题。在涉及旅行社的投诉中,存在的问题主要来源于客人对住宿标准不满及高速路拥堵等现象。在涉及旅游大巴的投诉中,所属车队已对司机做出停止上岗一个月的处罚。

针对以上投诉存在的问题,我支队将加大对旅游景区、酒店、旅行社及旅游车队的检查力度,督促各旅游企业加大对员工在服务方面的培训,加强服务意识,进一步提高服务质量,营造健康、有序的旅游环境。减少顾客的投诉几率,增加服务意识。

20xx年10月9日

一、努力完成如下工作:

(一)接听投诉电话,包括游客直接拨打的投诉、114转接旅游投诉、12345市长便民热线转接旅游投诉、太原市旅游一卡通投诉、24小时值班旅游投诉并及时进行处理。

(二)办理书面旅游投诉,包括游客直接书面投诉、山西旅游质监所转办旅游投诉、局机关转办旅游投诉及网上旅游投诉及12345书面转办旅游投诉。

(三)完成旅游投诉的登记、存档、文书下达、调解、统计、报告及旅游投诉分析工作。

(四)完成领导交办的其他工作。

二、旅游投诉分析:

共受理旅游投诉xx起，其中书面投诉xx起，电话投诉xx起。  
另接待咨询电话xx起。

并就现阶段旅游投诉热点、特点分析如下：

投诉热点：

(一)同团不同价。很多游客在旅游过程中发现同团的其他游客和自己报名的团费存在差异，认为受到歧视或是不公平的待遇，要求旅行社给予退费或赔偿。

形成原因分析有如下几种原因：

1、遵循市场经济规律，旅游价格本身不统一；

6、部分旅行社的部分线路对老年人或是未成年人加收旅游费用；

7、未成年人与成年人产生的旅游价格的差别；

8、未成年人与老年人、残疾人的特殊人群因需要特别看护、成本增加而产生的价格差别。

(二)随团出游的一定年龄的老年人、学生、记者等特殊旅游人群因景区门票半价或是全免等情况下与旅行社发生的争议。

形成原因有：

3、在享受到优惠价格后游客要求旅行社按照景区的个人门票标准退还，而旅行社按照旅行社景区团队门票标准退还而产生争议。

(三)同团游客与游客之间发生矛盾导致的投诉。

类型如下：

4、同团部分游客与旅行社有争议采取围堵旅游车、殴打司机或导游等极端措施而导致其余部分游客利益受损而的投诉。

(四)、旅游安全事故导致的投诉。

1、财产损失：(1)随团旅游期间在宾馆、餐饮地、旅游车上等地丢失物品；(2)夏令营期间孩子丢失物品；(3)出国旅游期间丢失行李金钱等。

2、人身损失：(1)旅游车辆发生交通事故导致的人员伤亡；(2)景区旅游期间因高空坠物、漂流等导致的人员伤亡；(3)住宿餐饮期间摔伤的事故。

(五)旅游结束后就在旅游购物点所购物品的退换货发生的旅游投诉。

(六)因游客自身原因导致的旅游投诉及激化的旅游纠纷。

3、游客不按合同约定时间出行，擅自退团而导致的退费争议；

5、游客与导游，游客与旅行社工作人员，游客与旅游司机发生争吵或是打斗事件。

(七)无权处理的热点投诉：

4、旅行社之间因为团款争议而导致的投诉；

5、导游对旅行社用工薪金方面的投诉。

三、20xx年工作建议

(一)继续完成旅游投诉电话的接听和投诉的处理、报告分析

等工作。

(二)增加投人员经费，完善办公设施设备，建立受理范围更广服务内容更多、更便民高效的投诉受理处理平台和机制。适应人民不断增长的投诉需求和上级的工作安排。

(三)建议局领导牵头成立特别投诉处理小组。应对重大突发群体性旅游投诉事件。

(四)组织人员赴外地考察交流学习，不断提高办案人员素质，适应新形势、新情况。

(五)在投诉淡季深入旅游企业，了解旅行企业经营中遇到的新情况、新问题，对旅游投诉处理的看法意见，研究解决实际的法律问题和更高效的投诉处理办法，同时提高旅游企业投诉处理的意识、思路、能力，相互交流学习，争取预防投诉、使投诉处理在萌芽状态，使纠纷化解在基层，有效降低投诉接听处理量。