

最新客诉投诉工作计划和目标(优质5篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客诉投诉工作计划和目标篇一

为了确保政务公开工作的有序进行，根据上级部署，结合我社区实际情况，特制定本年度政务公开工作计划。切实做到增强政务公开意识，提高以人为本，服务居民水平。

一、加强领导监督，调整充实政务公开工作领导小组，坚持做到公布前的公布内容由领导小组审核同意，公布后进行一次监督检查，确保政务公开工作顺利开展。

二、公开社区工作分工、居委会成员工作职责、工作程序；

三、社区财务收支情况，每季度通过居民组长会议公开一次；

五、计划生育人口变动情况及独生子女证、流动人口证明等及时张榜公开；

七、落实政务公开各项措施、工作人员挂牌上岗制等一系列措施，改进工作作风，提高服务意识，使社区工作效率、工作质量再上一个新台阶。

客诉投诉工作计划和目标篇二

20xx年，_在市局的指导支持和县委县政府的正确领导下，认真落实全市统计工作安排，紧紧围绕全县中心工作，以提高

统计数据质量为核心，进一步夯实统计基础，加强统计法制建设，改进机关工作作风，强化统计服务，在推进县域经济社会又好又快发展中充分发挥统计职能作用。

(一)常抓不懈，深入推进基层统计规范化建设。

1、充实机关力量，缓解突出矛盾。通过积极争取县委、县政府对统计工作的重视和支持，以劳务派遣的方式招聘工作人员12名，有效解决了县局人员力量严重不足的难题，保障了各项日常工作顺利开展。

4、强化沟通密切联系，构建全县“大统计”格局。加强与发改、工信、商务、工商、税务、质监等相关部门和各乡镇密切联系，及时跟踪企业生产经营状况，第一时间把新增单位审批材料整理上报，确保及时进库入统。充分发挥全县4个统计工作协调小组的组织领导作用，日常涉及部门的相关统计工作，通过县统计工作联席会议部署落实，强化了部门统计职责和作用，形成全县统计工作“一盘棋”的机制。

(二)加强数据监测，不断提高源头数据质量。

(三)强化调研预警，提升服务水平。

我们坚持把调研和提高统计分析质量作为提升统计工作层次的重要抓手。

客诉投诉工作计划和目标篇三

一、指导思想：

坚持以“弘扬企业服务理念，塑造服务全新形象”为核心，以服务质量提升为重点，提升全体员工的服务意识、质量意识、品牌意识，提升专业化管理水平，提升全体员工的综合素质，创造一流的工作环境和氛围。

二、工作目标：

通过为期一年的服务质量提升年活动，大力提升服务水平和
管理水准，使优质服务的观念更加深入人心，旅游服务标准
体系和质量管理更加完善，宾客满意度稳步提升。

三、活动重点及计划：

（一）健全组织：成立服务质量提升年活动领导小组(略)。

（二）启动与部署阶段（20__年1月-3月）：

本阶段以“营造活动氛围、提高服务意识”为根本目标，
以“提高认识、查找问题、制定方案”为核心，全面动员，
把任务落实到每一个部门、每一位员工。

1、查问题，定方案，分任务。宾馆组织力量对本宾馆的基础
建设、服务质量和水平等内容进行全面深入地调研，明确各
部门在服务质量上存在的主要共性问题，并掌握各部门突
出的个性问题，有针对性地制定提升服务质量的具体工作
实施方案，在部门内进行动员部署，指导各部门开展活动。

2、明责任、定目标，讲激励。要充分了解“20__服务质量
提升年”活动主题及内涵，明确任务及要求，根据目前宾
馆实际，以多种形式营造活动氛围，制定宾馆各部门、各
阶段详细的活动方案，并认真组织开展好宾馆服务质量
提升年各项活动。

3、分阶段主要活动：

（1）召开宾馆全体员工动员大会，宣布《__宾馆开展“20__
服务质量提升年”活动方案》。

（2）举行管理人员向全体员工承诺活动。

(3) 全年推出“提升宾馆服务质量全面质检、安检活动”。通过每周检查，每月汇总质检、安检存在问题，并与每月部门工资考核挂钩的办法，全面促进各部门服务质量的提升。

(4) 3月份开展“展风采、唱红歌”比赛活动。

(5) 3月—5月、10月—12月开展以“修炼内功、提升品质”为主题的系列培训活动。

(6) 4月初开展春季消防演练活动。

(7) 4月底开展配乐诗朗诵活动。

(8) 6—9月开展“微笑服务月”活动。

(三) 质量提升阶段（20__年4月-11月）：

1、查找服务质量问题。各部门要从全面提升服务质量的高度出发，认真自查，发现、梳理服务质量问题，配合质检、安检组提出的问题，拟定整改计划，逐步推进以质量管理为核心的宾馆管理和运行模式，建立与完善宾馆内部的监督和运行服务质量制度和标准。

2、进行专项主题培训。要求宾馆各部门结合各自存在的问题，并依据国家《旅游星级饭店星级的划分与评定》标准和行业《星级饭店访查规范》，与人事行政部配合，集中或分部门地围绕“修炼内功、提升品质”，开展各种类、各层次的主题培训，以全面提升服务技能、服务水平和管理能力。活动时间为20__年3月至5月和10月至12月。

3、进行专项主题活动。展开“管理人员向员工承诺”、“满意度测评”、“唱红歌”、“背诗词”和“微笑服务月”等主题活动切实提高宾馆全体员工的专业素养和品质意识。活动时间为20__年1月至11月。

4、进行服务质量暗访检查。11月底，宾馆质检组、安检组还将对各部门进行服务质量暗访检查，对在暗访检查中发现的重复出现的服务质量问题将通过员工事业栏进行公告，同时建议影响该部门的年终奖等级。

（四）总结巩固阶段（20__年12月）：

巩固活动成果，探讨持续改进的途径，实现品质的持续提升。

1、检查验收：将活动计划、质量提升体系建设、开展培训、主题宣传活动、每月查找出来的问题、整改的措施、整改后的效果等内容整理成册备查。

2、总结表彰：对各部门开展“服务质量提升年”活动的情况进行全面总结。同时将根据活动开展情况，予以表彰、激励和惩罚，并通过员工事业栏公告和全员大会等形式进行宣传，确保通过“服务质量提升年”活动，涌现一大批优秀的员工和管理人员，从而确保服务质量的全面提升工作的顺利进行。同时，对经过整改仍不达标的部门和员工将按照有关标准给予处罚。

四、活动要求：

1、加强领导，科学管理。为保证活动年取得实效，要成立活动领导小组。由人事行政办牵头，具体负责活动的计划、组织、协调、指导和督查工作。

2、宣传到位，突出重点。做好全员、全方位宣传，突出每月工作重点，由人事行政部负责，通过发文件、发简报和员工事业栏张榜等形式对活动进行宣传。

3、建章立制，强化标准。各部门要完善操作流程和自检制度，强化现场标准化操作流程与细节的管理。

4、加强管理，严格奖罚。对活动开展期间表现优秀的部门和个人予以表彰奖励，并作为年终对各部门考核评优的重要依据之一；对活动期间敷衍应付、推诿消极的部门，要追究其负责人的责任。

全体员工要高度重视，以身作则，充分认识开展“20__服务质量提升年”活动的重要意义，切实履行岗位职责，结合工作性质和工作实际，积极投身于提升服务质量的具体工作中去。各部门要按照《方案》的总体要求，结合本部门工作实际，统筹兼顾、系统安排，确保活动有序开展、扎实推进。

客诉投诉工作计划和目标篇四

一、充分发挥物业部的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1、每周召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二、转变思想，端正态度，牢树为客户(其他部门)服务意识。

为了提升服务水平，我们将推行“全员服务责任制”。每一位员工都有责任和义务服务客户和听取客户的建议，并在第一时间传递到各部门，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以客户为中心，并在服务责任制的同时，推进“一站式”全新的服务理念。

三、激活管理机制

1、物业部实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向

经理负责，同时各主管与经理负责人签订《管理目标责任书》。

2、健全完善管理处规章制度，如物业部员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

3、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

4、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

5、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强物业部员工的凝集力。

四、严格管理，提高管理水平和服务质量。

2、客户对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

五、加大培训力度，注重培训效果。

1、新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、

企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2、在职培训

培训内容：

- 1、物业部的各项规章制度
- 2、物业部的《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

六、提升物业服务品牌，树优质服务新形象。

- 1、人力资源整合，根据物业工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。
- 2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、清洁绿化管理：保洁部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

4、车辆管理：对进入现场的车辆进行严格管理，逐步实现来访车辆按序按车位停放。

5、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员(装修人员)进出识别登记，要求保安员对公司人员熟知度达90%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

七、储备人才

随着集团迅速发展，人才储备尤为关键，新项目启动需要大量物业各部门管理人才，从现有人员中筛选晋升是对员工的福利和的平台，对部门后续稳定发展起着和关键的作用。

客诉投诉工作计划和目标篇五

中国_第十八届中央委员会第五次全体会议全面分析国际国内形势，认为如期全面建成小康社会既具有充分条件也面临艰巨任务，必须在新中国成立特别是改革开放以来打下的坚实基础上坚定信心、锐意进取、奋发有为。全会研究了“十三五”时期我国发展的一系列重大问题，就制定“十三五”规划提出以下建议。

一、全面建成小康社会决胜阶段的形势和指导思想

(一)“十二五”时期我国发展取得重大成就。“十二五”时期是我国发展很不平凡的五年。面对错综复杂的国际环境和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务，我们党团结带领全国各族人民顽强拼搏、开拓创新，奋力开创了党和国家事业发展

新局面。

我们妥善应对国际金融危机持续影响等一系列重大风险挑战，适应经济发展新常态，不断创新宏观调控方式，推动形成经济结构优化、发展动力转换、发展方式转变加快的良好态势。我国经济总量稳居世界第二位，十三亿多人口的人均国内生产总值增至七千八百美元左右。

第三产业增加值占国内生产总值比重超过第二产业，基础设施水平全面跃升，农业连续增产，常住人口城镇化率达到百分之五十五，一批重大科技成果达到世界先进水平。公共服务体系基本建立、覆盖面持续扩大，新增就业持续增加，贫困人口大幅减少，生态文明建设取得新进展，人民生活水平和质量加快提高。全面深化改革有力推进，人民民主不断扩大，依法治国开启新征程。全方位外交取得重大进展，对外开放不断深入，我国成为全球第一货物贸易大国和主要对外投资大国。中华民族伟大复兴的中国梦和社会主义核心价值观深入人心，国家文化软实力不断增强。中国特色军事变革成就显著，强军兴军迈出新步伐。全面从严治党开创新局面，党的群众路线教育实践活动成果丰硕，党风廉政建设成效显著，赢得了党心民心。“十二五”规划目标即将胜利实现，我国经济实力、科技实力、国防实力、国际影响力又上了一个大台阶。

勇于实践、善于创新，深化对_执政规律、社会主义建设规律、人类社会发展规律的认识，形成一系列治国理政新理念新思想新战略，为在新的历史条件下深化改革开放、加快推进社会主义现代化提供了科学理论指导和行动指南。

深入发展，世界经济在深度调整中曲折复苏，新一轮科技革命和产业变革蓄势待发，全球治理体系深刻变革，发展中国家群体力量继续增强，国际力量对比逐步趋向平衡。同时，国际金融危机深层次影响在相当长时期依然存在，全球经济贸易增长乏力，保护主义抬头，地缘政治关系复杂变化，传

统安全威胁和非传统安全威胁交织，外部环境不稳定不确定因素增多。

我国物质基础雄厚、人力资本丰富、市场空间广阔、发展潜力巨大，经济发展方式加快转变，新的增长动力正在孕育形成，经济长期向好基本面没有改变。同时，发展不平衡、不协调、不可持续问题仍然突出，主要是发展方式粗放，创新能力不强，部分行业产能过剩严重，企业效益下滑，重大安全事故频发；城乡区域发展不平衡；资源约束趋紧，生态环境恶化趋势尚未得到根本扭转；基本公共服务供给不足，收入差距较大，人口老龄化加快，消除贫困任务艰巨；人们文明素质和社会文明程度有待提高；法治建设有待加强；领导干部思想作风和能力水平有待提高，党员、干部先锋模范作用的有待强化。我们必须增强忧患意识、责任意识，着力在优化结构、增强动力、化解矛盾、补齐短板上取得突破性进展。

力量把自己的事情办好，不断开拓发展新境界。

（三）“十三五”时期我国发展的指导思想。坚持全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党的战略布局，坚持发展是第一要务，以提高发展质量和效益为中心，加快形成引领经济发展新常态的体制机制和发展方式，保持战略定力，坚持稳中求进，统筹推进经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设和党的建设，确保如期全面建成小康社会，为实现第二个百年奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦奠定更加坚实的基础。

如期实现全面建成小康社会奋斗目标，推动经济社会持续健康发展，必须遵循以下原则。

——坚持人民主体地位。人民是推动发展的根本力量，实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益是发展的根本目的。必须坚持以人民为中心的发展思想，把增进人民福祉、促进人的全面发展作为发展的出发点和落脚点，发展人民民主，

维护社会公平正义，保障人民平等参与、平等发展权利，充分调动人民积极性、主动性、创造性。

——坚持科学发展。发展是硬道理，发展必须是科学发展。我国

仍处于并将长期处于社会主义初级阶段，基本国情和社会主要矛盾没有变，这是谋划发展的基本依据。必须坚持以经济建设为中心，从实际出发，把握发展新特征，加大结构性改革力度，加快转变经济发展方式，实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的发展。

——坚持深化改革。改革是发展的强大动力。必须按照完善和发展中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化的总目标，健全使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用的制度体系，以经济体制改革为重点，加快完善各方面体制机制，破除一切不利于科学发展的体制机制障碍，为发展提供持续动力。

——坚持依法治国。法治是发展的可靠保障。必须坚定不移走中国特色社会主义法治道路，加快建设中国特色社会主义法治体系，建设社会主义法治国家，推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法，加快建设法治经济和法治社会，把经济社会发展纳入法治轨道。

——坚持统筹国内国际两个大局。全方位对外开放是发展的必然要求。必须坚持打开国门搞建设，既立足国内，充分运用我国资源、市场、制度等优势，又重视国内国际经济联动效应，积极应对外部环境变化，更好利用两个市场、两种资源，推动互利共赢、共同发展。

执政能力和执政水平，确保我国发展航船沿着正确航道破浪前进。

二、“十三五”时期经济社会发展的主要目标和基本理念

(一)全面建成小康社会新的目标要求。全党全国各族人民接续奋斗，各项事业取得重大进展。今后五年，要在已经确定的全面建成小康社会目标要求的基础上，努力实现以下新的目标要求。

——经济保持中高速增长。在提高发展平衡性、包容性、可持续性的基础上，到二〇二〇年国内生产总值和城乡居民人均收入比二〇一〇年翻一番。主要经济指标平衡协调，发展空间格局得到优化，投资效率和企业效率明显上升，工业化和信息化融合发展水平进一步提高，产业迈向中高端水平，先进制造业加快发展，新产业新业态不断成长，服务业比重进一步上升，消费对经济增长贡献明显加大。户籍人口城镇化率加快提高。农业现代化取得明显进展。迈进创新型国家和人才强国行列。

——人民生活水平和质量普遍提高。就业比较充分，就业、教育、文化、社保、医疗、住房等公共服务体系更加健全，基本公共服务均等化水平稳步提高。教育现代化取得重要进展，劳动年龄人口受教育年限明显增加。收入差距缩小，中等收入人口比重上升。我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困。

——国民素质和社会文明程度显著提高。中国梦和社会主义核心价值观

更加深入人心，爱国主义、集体主义、社会主义思想广泛弘扬，向上向善、诚信互助的社会风尚更加浓厚，人民思想道德素质、科学文化素质、健康素质明显提高，全社会法治意识不断增强。公共文化服务体系基本建成，文化产业成为国民经济支柱性产业。中华文化影响持续扩大。

——生态环境质量总体改善。生产方式和生活方式绿色、低

碳水平上升。能源资源开发利用效率大幅提高，能源和水资源消耗、建设用地、碳排放总量得到有效控制，主要污染物排放总量大幅减少。主体功能区布局和生态安全屏障基本形成。

——各方面制度更加成熟更加定型。国家治理体系和治理能力现代化取得重大进展，各领域基础性制度体系基本形成。人民民主更加健全，法治政府基本建成，司法公信力明显提高。人权得到切实保障，产权得到有效保护。开放型经济新体制基本形成。中国特色现代军事体系更加完善。党的建设制度化水平显著提高。

(二)完善发展理念。实现“十三五”时期发展目标，解决发展难题，厚植发展优势，必须牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。

创新是引领发展的第一动力。必须把创新摆在国家发展全局的核心位置，不断推进理论创新、制度创新、科技创新、文化创新等各方面创新，让创新贯穿党和国家一切工作，让创新在全社会蔚然成风。

协调是持续健康发展的内在要求。必须牢牢把握中国特色社会主义事业总体布局，正确处理发展中的重大关系，重点促进城乡区域协调发展，促进经济社会协调发展，促进新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化同步发展，在增强国家硬实力的同时注重提升国家软实力，不断增强发展整体性。

绿色是永续发展的必要条件和人民对美好生活追求的重要体现。必须坚持节约资源和保护环境的基本国策，坚持可持续发展，坚定走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，加快建设资源节约型、环境友好型社会，形成人与自然和谐发展现代化建设新格局，推进美丽中国建设，为全球生态安全作出新贡献。

开放是国家繁荣发展的必由之路。必须顺应我国经济深度融入世界经济的趋势，奉行互利共赢的开放战略，坚持内外需协调、进出口平衡、引进来和走出去并重、引资和引技引智并举，发展更高层次的开放型经济，积极参与全球经济治理和公共产品供给，提高我国在全球经济治理中的制度性话语权，构建广泛的利益共同体。

共享是中国特色社会主义的本质要求。必须坚持发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，作出更有效的制度安排，使全体人民在共建共享发展中有更多获得感，增强发展动力，增进人民团结，朝着共同富裕方向稳步前进。

坚持创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展，是

关系我国发展全局的一场深刻变革。全党同志要充分认识这场变革的重大现实意义和深远历史意义，统一思想，协调行动，深化改革，开拓前进，推动我国发展迈上新台阶。

三、坚持创新发展，着力提高发展质量和效益

在国际发展竞争日趋激烈和我国发展动力转换的形势下，必须把发展基点放在创新上，形成促进创新的体制架构，塑造更多依靠创新驱动、更多发挥先发优势的引领型发展。

(一)培育发展新动力。优化劳动力、资本、土地、技术、管理等要素配置，激发创新创业活力，推动大众创业、万众创新，释放新需求，创造新供给，推动新技术、新产业、新业态蓬勃发展，加快实现发展动力转换。

发挥消费对增长的基础作用，着力扩大居民消费，引导消费朝着智能、绿色、健康、安全方向转变，以扩大服务消费为重点带动消费结构升级。促进流通信息化、标准化、集约化。

发挥投资对增长的关键作用，深化投融资体制改革，优化投资结构，增加有效投资。发挥财政资金撬动功能，创新融资方式，带动更多社会资本参与投资。创新公共基础设施投融资体制，推广政府和社会资本合作模式。

施优进优出战略，推进国际产能和装备制造合作，提高劳动密集型产品科技含量和附加值，营造资本和技术密集型产业新优势，提高我国产业在全球价值链中的地位。

(二)拓展发展新空间。用发展新空间培育发展新动力，用发展新动力开拓发展新空间。

拓展区域发展空间。以区域发展总体战略为基础，以“一带一路”建设、京津冀协同发展、长江经济带建设为引领，形成沿海沿江沿线经济带为主的纵向横向经济轴带。发挥城市群辐射带动作用，优化发展京津冀、长三角、珠三角三大城市群，形成东北地区、中原地区、长江中游、成渝地区、关中平原等城市群。发展一批中心城市，强化区域服务功能。支持绿色城市、智慧城市、森林城市建设和城际基础设施互联互通。推进重点地区一体发展，培育壮大若干重点经济区。推进城乡发展一体化，开辟农村广阔发展空间。

拓展产业发展空间。支持节能环保、生物技术、信息技术、智能制造、高端装备、新能源等新兴产业发展，支持传统产业优化升级。推广新型孵化模式，鼓励发展众创、众包、众扶、众筹空间。发展天使、创业、产业投资，深化创业板、新三板改革。