

# 企业文化的演讲 企业文化演讲稿(精选7篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 投诉管理工作报告篇一

为维护公司形象，提高客户满意度、先完善企业管理机制，特制定本制度

(1)服务态度

(2)专业素质

(3)服务效率

(4)其他以上未列明的关于服务方面的内容

客户投诉电话(根据各地办公地点设置，以直线电话为宜，如果为分机，须为人事行政经理的分机号码)

客户投诉电话和客户投诉邮箱需印刷在每位区域公司员工的名片上

3. 及时将客户投诉信已传递至被投诉部门主管，透过oa发送(客户投诉报表)。

1、部门主管调查客户投诉的具体事件及造成客户投诉的具体负责人。

4. 投诉客户得到满意回复后，被投诉部门主管应填写(客户投诉记录表)透过oa发送给人事行政经理，及时反映投诉处理结果。

## (二) 客户回访

- 1, 人事行政经理对投诉客户进行回访，收集客户的反馈意见.
- 2、记录投诉事件最终处理结果，对于投诉处理过程进行总结与综合评价。
3. 向被投诉部门主管反馈客户最终意见，提出加强客户服务的推荐，以提高客户服务质量和水平，降低投诉率。

## (四) 资料备查

1、在投诉过程中所涉及到的所有文件资料均需做好收集、整理、归档工作。

一个工作日内展开调查，核实状况后做出相应措施，二个工作日内给予客户满意回复。

2、态度真诚:态度诚恳、礼貌热情会降低客户的不良情绪。

3、反应迅速:表示出解决问题的诚意，使客户感到尊重，把矛盾缩小化。

4. 语言得体:尽量用婉转的语言与客户沟通，不能和客户针锋相对

6、坚持回访:对客户的持续关注，让客户重新感受周到的服务.

1. 服务态度不佳，服务效率低下

2. 对业务工作不熟悉，无法带给专业服务

3. 不尊重客户，讥笑、议论客户，在客户面前指手划脚、交头接耳。

(二) 员工有下列情节之一者，同时给予经济处罚，罚款200元，扣除月度绩效考评分5分，并通报全公司。

1. 接待客户态度冷淡，擅自减少服务流程

2. 利用职便，故意刁难客户者 ‘

3. 不早重客户，与客户发生争执者.

1. 对投诉事实拒不承认者.

2. 主管管理不力，不能有效监督服务工作及解决投诉者

(四) 员工有下列情节之一者，给予记大过处分. 同时给予经济处罚，罚款1000元，扣除当月绩效工资，并通报全公司。

1. 接到投诉或遇见可能发生的投诉，隐瞒不报者 ‘

2. 不配合解决客户投诉，延误处理时机，使投诉进一步恶化者

1. 辱骂、殴打客户者.

2. 对投诉客户进行打击报复者 ‘

3. 因未能妥善处理客户投诉，对公司或发展商声誉造成重大损失者.

4. 对客户给予不实之承诺，导致公司或发展商受损失者。

## 投诉管理工作报告篇二

以科学发展观为统领，全面贯彻落实市委九届七次全会和区委九届八次全会精神。紧紧抓住\*新区开发开放的战略机遇，进一步转变发展思路、促进服务业战略转型，调整优化服务业产业结构，加快发展高端服务业；坚持规模扩大和质量提高并举，加快转变对外贸易增长方式，打好外贸发展攻坚战。努力实现我区商务工作的新跨越。

实现服务业增加值\*亿元，同比增长\*%；固定资产投资达到\*亿元，同比增长\*%；实际利用外资\*亿美元，同比增长\*%；外贸出口\*亿美元，同比增长\*%。

1. 推动大型市场建设，实现商贸集聚发展。建设\*钢铁交易中心二期项目，进一步提升钢铁市场交易规模；积极推动雨润项目开工建设，加快水产品冷藏物流加工基地二期建设步伐，培育全市最大规模农副产品交易疏散中心；落实再生资源综合分拣加工中心项目，促进循环经济发展。
2. 提升商业配套设施，完善便民服务体系。实施“三绿工程”，抓好绿色农产品连锁店、放心超市、生鲜超市经营试点工作，推进金钟河蔬菜贸易中心、兴耀粮油批发市场农超对接与专营店建设工程；完善中心城区便民体系，打造利津路便民早点特色商业街；加快社区再生资源回收网点建设，促进循环消费，建设85个社区再生资源回收站点；依托城市三进工程，落实百名家政服务上岗培训计划；完成无瑕街标准化菜市场建设，达到国家级菜市场标准；提升主食配送中心水平，引导万利盛主食配送中心等企业的规范发展。
3. 全面落实惠民政策，加大拉动内需力度。继续推进家电下乡和以旧换新政策，贯彻建材下乡政策；以我市十大展会为平台，组织企业参加\*第十七届投资贸易洽谈会，为参展企业做好布展、协调、服务、洽谈工作；参加第三届中国国际纸包装工业瓦楞彩盒展览会，为华明集团等企业参与国内

外竞争的平台；组织金属加工、机床模具、自动化、仪器仪表、锻造锻压等企业参加中国国际装备制造业博览会，提高企业市场占有率和知名度。

4. 加大行业管理力度，全面推进依法行政。贯彻药品流通行业管理职能，理顺工作机制，加强基础建设，制定并组织实施加强药品流通行业管理工作方案；落实食品安全监管计划，提高定点屠宰肉品质量；依法对生猪屠宰、成品油、煤炭、典当、拍卖、酒类流通、再生资源回收、直销进行监督管理；牵头组织成员单位做好17个领域的市场经济整顿与规范工作。

5. 提高对外贸出口工作的认识，促进外贸出口增长。按照我区主导行业的发展方向，整合现有资源，鼓励企业主动调整出口产品结构，提高产品技术含量，探索研究\*区引进规模出口企业贸易公司的扶持奖励办法。

6. 健全协调机制，充分利用好出口扶持政策。为外贸企业提供政策咨询，加大对外贸易扶持力度和政策宣传力度，协助企业争取各类优惠政策、扶持资金；充分发挥中央、市、区资金政策对外贸企业开拓国际市场引导作用，进一步完善外贸促进机制，继续做好“中小企业国际市场开拓资金”、“中央投资地方切块资金”等扶持资金的申报工作。

7. 大力发展电子商务和网上贸易，实现贸易方式多元化。组织企业参加\*市商务信息平台知识讲座，推广数据宝和阿里巴巴等电子商务平台，使企业能及时了解跟踪同类产品的海外市场需求及客户情况，争取更多企业用较少的成本获得定单，帮助企业利用平台优势更好地向国际市场展示、推广产品、扩大出口。

### 投诉管理工作报告篇三

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。

## 投诉管理工作报告篇四

为求迅速处理客户投诉(客诉)案件，维护公司的信誉，促进质量改善与售后服务，制定本办法。

### 第二条 范围

包括客诉表单编号原则，客诉的处理、追踪改善、成品退货、处理期限，核决权限及处理逾期反应等项目。

### 第三条 适用时机

凡本公司产品遇客户反应质量异常的申诉(以下简称“客诉”)时，依本施行办法的规定办理。(如未造成损失时业务部或有关单位前往处理时，应填报“异常处理单”反应有关单位改善)。

第四条 进行客诉处理时，必须依据客诉处理程序来进行。

### 第五条 客诉分类

客诉处理作业依客诉异常原因的不同区分为：

(一)非质量异常客诉发生原因(指人为因素造成)。

(二)质量异

常客诉发生原因。

### 第六条 处理部门

### 第七条 处理职责

## 各部门客诉案件的处理职责

### (一)业务部门

1. 详细检查客诉产品的订单编号、料号、数量、交运日期。
2. 了解客诉要求及确认客诉理由。
3. 协助客户解决疑难或提供必要的参考资料。
4. 迅速传达处理结果。

### (二)质量管理部

1. 进行客诉案件的调查、上报以及责任人员的拟定。
2. 发生原因及处理、改善对策的检查、执行、督促。
3. 客诉质量的检验确认。

### (三)总经理室生产管理组

1. 客诉案件的登记，处理时效管理及逾期反应。
2. 客诉内容的审核、调查、上报。
3. 处理方式的拟定及责任归属的判定。
4. 改善客诉方案的提出、执行成果的督促及效果确认。
5. 协助有关部门进行客诉的调查及妥善处理。
6. 客诉处理中提出客诉反应的意见，并上报有关部门进行追踪改善。

#### (四) 制造部门

1. 针对客诉内容进行详细调查，并拟定处理对策及执行检查。
2. 提报生产单位、机班别、生产人员，及生产日期。

#### 第八条 客诉处理表编号原则

##### (一) 客诉处理的编号原则

年度(××)月份(××)流水编号(××)

##### (二) 编号周期以年度月份为原则。

#### 第九条 客户反应调查及处理

(二)为及时了解客户反应异常内容及处理情况，由质量管理部或有关人员于调查处理后三天内提出报告，上报总经理批示。

(三)总经理室生产管理组接到业务部门的“客户抱怨处理表”后即编列客诉编号并登记于“客户抱怨案件登记追踪表”后，送质量管理部追查分析原因及判定责任归属部门后，送生产单位分析异常原因并拟定处理对策，并送经理室批示意见，另依异常状况送研发部提示意见，再送回总经理室查核后送回业务部门拟定处理意见，再根据总经理室的综合意见后，依核决权限再送回业务部依批示处理。

(四)业务人员收到总经理室送回的“客户抱怨处理表”时，应立即向客户说明、交涉，并将处理结果填入表中，经主管核阅后送回总经理室。

(五)总经理室生产管理组接到业务部填具交涉结果的“客户抱怨处理表”后，应于一日内就业务与工厂的意见加以分析作成综合意见，依据核决权限分送业务部经理、副总经理或总经理核决。

(六)判定发生单位，若属我方质量问题应另拟定处理方式，改善方法是否需列入追踪(人为疏忽免列案追踪)作明确的判定，并依“客诉损失金额核算基准”(附件1)及“客诉罚扣判定基准”拟定责任部门损失金额，个人惩处种类呈主管批示后，依罚扣标准办理，若涉及行政处分则依“客诉行政处理原则”办理。

(七)经核签结案的“客户抱怨处理表”第一联质量管理部存，第二联制造部门存，第三联送业务部门依批示办理，第四联送会计科存，第五经理室存。

(八)“客户抱怨处理表”会决后的结论，若客户未能接受时业务部门应再填一份新的“客户抱怨处理表”附原抱怨表一并呈报处理。

(九)总经理室生产管理组每月十日前汇总上月份结案的案件于“客诉案件统计表”会同制造部、质量管理部、研发部及有关主管判定责任归属确认及比率并检查各客诉项目进行检查改善对策及处理结果。

(十)业务部门不得超越核决权限与客户做任何处理的答复协议或承认。对“客户抱怨处理表”的批示事项据以书信或电话转答客户(不得将“客户抱怨处理表”影印送客户)。

(十一)各部门对客诉处理决议有异议时得以“签呈”专案呈报处理。

共同处理。

(十三)客诉不成立时，业务员在接到“客户抱怨处理表”时，在规定收款期收回应收帐款，如客户有异议时，再呈报上级进行处理。

第十条 客诉案件处理期限



(一)“客户抱怨处理表”处理期限自总经理室受理起国内十五天国外二十天内结案。

(二)各单位客诉处理作业流程及处理期限

## 第十一条 客诉金额核决权限

## 第十二条 客诉责任人员处分及奖金处罚

(一)客诉责任人员处分

总经理室生产管理组每月十日前应审视上月份结案的客诉案件，凡经批示为行政处分，经整理后送人事单位并在“人事公布单”上公布。

(二)客诉绩效奖金处罚

制造部门、业务部门及服务部的的责任归属单位或个人由总经理室依客诉案件发生的项目原因决定责任归属单位，并开立“奖罚通知单”呈总经理批准后复印三份，一份自存，一份会计单位查核，一份送处罚部门处罚奖金。

## 第十三条 成品退货帐务处理

1. 折让、赔款2业务人员应依“客户抱怨处理单”开立“销货折让证明单”一式二联，呈经(副)理、总(副)经理核签及送客户签章后一份存业务部，一份送会计作帐。

2. 退货、重处理：即开立“成品退货单”注明退货原因，处理方式及退回依据后呈经(副)理批示后，除第一联自存督促外其余三联送成品仓储据以办理收料。

(二)会计科依据“客户抱怨处理表”第四联中经批示核定的退货量与“成品退货单”的实退量核对无误后，即开立传票办理转帐，但若数量、金额不符时依左列方式办理。

1. 实退量小于核定量或实退量大于核定量于一定比率(即以该客户订制时注明的'“超量允收比率,若客户未注明时依本公司规定)以内时,应依“成品退货单”的实退数量开立“传票”办理转帐。

2. 成品仓储收到退货,应依业务部送来的“成品退货单”核对无误后,予以签收(如实际与成品退货单所载不符时,得请示后依实际情况签收)。“成品退货单”第二联成品仓储存。第三联会计科存,第四联业务部存。

3. 因客诉之故,而影响应收款项回收时,会计部门于计算业务人应收帐款回收率的绩效奖金时,应依据“客户抱怨处理表”所列料号之应收金额予以扣除。

(1)收回原开立统一发票,要求买受人在发票上盖统一发票章。

(2)收回注明退货数量、单价、金额及实收数量、单价金额的原开立统一发票的影印本,且必须由买受人盖统一发票章。

(3)填写“销货退回证明单”由买受人盖统一发票章后签回,取得上述文件后与成品销货退回单一并送会计部作帐。

## 投诉管理工作报告篇五

1、负责呼叫中心投诉团队管理工作,梳理公司客户投诉流程;

4、负责公司呼叫中心客服培训工作;

2、具备很强的洞察力,辨别投诉存在的风险能力;

3、具备内外部沟通和协商谈判解决问题的能力;

4、具备很强的学习能力和项目对接管理能力;

5、具备极强的责任心,能吃苦耐劳,适应高强度的工作压力,

诚信正直；

7、及时完成上级临时交办的任务。

学历要求：大专

语言要求：不限

年龄要求：不限

工作年限：3-4年经验

## **投诉管理工作报告篇六**

1、规范客户投诉工作流程，起草并实施投诉管理工作制度；

2、细化投诉考核制度，监督考核各分支机构和相关部门；

5、协助处理重大疑难客户投诉案件。

1、全日制本科及以上学历；

2、熟悉市场营销、消费行为学、管理学原理、项目管理、服务管理等。