

最新消费者投诉站工作总结(实用9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

消费者投诉站工作总结篇一

加大矛盾纠纷排查调处力度，主动预防和有效化解各种社会矛盾纠纷，依法调解、以情调解、公平解决纠纷。在调解工作中，司法调解员擅于运用亲情、友情等讲道理、讲法律，使情、法、理有机地结合，达到化解纠纷的目的，并耐心、细致、公正的进行调处，化解了多起矛盾纠纷、积怨，调处成功率达95%。

20xx年共排查调处矛盾纠纷共7起，及时有效的把各种社会矛盾化解在基层，处理在萌芽状态。

由于排查调处工作涉及面广、情况复杂，为更好地做好排查调处工作，根据社区党委研究决定，成立了维护稳定工作领导小组和突出问题重点整治领导小组司法所作为牵头单位，每月到各个小区进行一次矛盾纠纷大排查大调处，所有社区群众在遇相关情况下可随时向维稳组调解组反映、汇报。为构建平安和谐的xx社区做出了积极的贡献。

即每半年组织召开综治调解专干培训、交流会议，由司法所主持，各村调解委人员参加培训，对本月的纠纷排查调处情况进行汇报、交流。并通过会议交流形式对调解人员进行政治思想、业务知识和调解能力培训，提高其综合素质，更好的开展人民调解工作。

总之□xx社区深入排查调处矛盾纠纷，把矛盾纠纷隐患解决在萌芽状态，抓早抓小抓苗头，努力提高矛盾纠纷调解成功率，确定社会政治稳定，在下一步的排查调处工作中将继续努力。

消费者投诉站工作总结篇二

xx年来，办公室紧紧围绕公司中心工作，充分发挥综合协调职能，努力做好服务协调、协调服务和督办检查工作，较好地完成了各项工作任务。

一、主要完成的工作

1、完成了公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订等工作。公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订及管理（协调）等事宜，公司共起草各类公文25篇，涉及时间、内容、文件等。

2、完成了文件发放、公司内部管理等三个方面工作。按照公司领导安排，公司各项文件发放以公司文件为依据，及时下发各部门传阅文件，并督促公司按时上传，保证了公司各项工作有条不紊，按时顺利地完成了文件发放、文件传阅和公司文件的收、发、送工作。

3、完成了公司文件资料的管理、发放工作。及时传递公司各部门下发的文件，并完成各类文件的收、发、登记、分发、文件和复印工作。及时上级领导交办的接待、催办事项。

4、完成了公司各部门的工作汇报会议的准备、会议安排等工作。

5、完成了公司领导安排的各项会议的组织安排工作。

二、下步计划

6、进一步规范公司各项管理制度，提高公司工作效率，确保公司各项工作顺利开展。

7、做好办公室日常事务、做好日常工作。按时完成领导交办的各项工作任务，为领导搞好服务。

8、加大对公司档案和公司资料的管理力度，完善各项资料，做到保存完整、有用。

9、进一步加强对公司档案和公司合同的管理。在公司档案管理上，特别是纸质档案资料，一是要保持持续完整，二是要及时完成领导交办的其他相关资料。

三、工作思路

10、认真学习业务知识，提高办公室人员整体素质和业务能力□xx年来，办公室人员要加大办公室人员学习力度，努力提高办公室人员整体素质和业务能力。

11、做好各项服务协调、督办工作，尽量帮助领导做些力所能及的事情，努力提高公司领导在行政上的凝聚力、号召力。

12、加强公司各部门之间的沟通协调，建立一个良好的工作氛围。

13、加强对领导安排的事项跟踪督办和落实情况。

14、做好办公室文件、档案管理的日常整理归档工作；

15、做好公司领导交办的其他事宜。

16、做好公司各种表格、文件的上报工作。

17、严格办公室日常纪律，加强办公室内部管理。

28、加强公司各类公文的处理、存档工作。在办文上尽量下功夫，减少文字上存在很大不足，特别是公司各类文件、通知等一定要下发公司内部相关部门，做到有据，为领导决策提供可靠数据。

消费者投诉站工作总结篇三

二、认真接待群众来电、来访。对群众来电、来信、来访能认真对待、及时处理，并对上访内容作详细记录，处理意见能直接答复来访人员。

三、能认真处理群众来信。群众来信由办公室分管的副主任负责，做到及时拆阅、登记、阅处。

1、能直接回复的能尽量回复，涉及到招生、人事、教学、实习、后勤服务等方面的信件，能及时转送有关职能部门处理。

2、对于反映学校工作中存在的问题，做到件件有着落。重大问题能提出处理意见再报校领导阅示，对阅示落实情况有检查、记录。

3、来信中提出需要帮助的合理要求，能尽量给予帮助。

4、信访事项一般能在自受理之日起15日内办理完毕。

四、设立的校长信箱由办公室主任按时开启，来信能及时登记，尽快阅处，处理意见能直接答复来信人。

五、做好有关信访、维稳材料的上报工作。能按照上级的要求，做好矛盾纠纷排查化解工作，以及综合治理维稳工作，每月及时上报《矛盾纠纷排查化解情况统计表》，以及信访积案排查登记表。本学期学校未发生不利学校稳定的事件，也无信访事件。

一、加强学习，提高认识，增强责任感

纪检监察信访举报工作既是反腐__的基础性工作，也是党和政府信访工作的重要组成部分。做好信访工作，有利于规范信访工作秩序和社会稳定，有利于及时发现与化解矛盾纠纷和信访突出问题，有利于保障人民群众依法行使检举、控告、监督等民主权利和维护自身的切身利益，有利于推动党风廉政建设和反腐败斗争深入开展，对促进社会和谐具有十分重要的作用。我们认真组织有关人员认真学习了新的《信访条例》、今年三月制订的《中央关于进一步加强新时期信访工作意见》和今年3月27日召开的第六次全国信访工作会议精神，认真学习中央领导同志关于做好信访工作的一系列重要指示精神，学习领会精神实质，准确把握新时期信访工作的指导思想、目标任务和各项要求，切实把思想和行动统一到中央要求上来，充分认识信访工作的职能作用，为党的xx大胜利召开创造了良好的社会服务环境。

二、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作

1、领导重视，积极参与信访举报工作的指导。定期召开信访工作会，研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题及时提出改进措施。局领导认真做好信访件的批示和亲自接待来访，到目前为止，我局主要领导参与重要信访件研究会议4次。

2、坚持领导接访日制度，做到随接访随办理，使信访问题得到及时妥善处理。做到有问题早知道，早预防，早处理。

3、建章立制，强化制度管理。按照领导要求，信访室年初制定了xx年信访举报工作计划，要求各学校做好校务公开、师德师风建设等工作，校长做好管理工作，减少失误，发现问题及时整改，融洽师生、学校和社会的关系。

4、加大对信访件的初查力度，我局纪检监察人员在接到信访

批办件后，都能及时进行登记，并尽最大力量及时进行深入初查反馈。

消费者投诉站工作总结篇四

一、加强学习，不断提高公务用车的业务素质。

在公务用车管理工作上，我们认真学习有关法律法规，不断增强公务用车的意识，严格按章办事，确保公务用车的安全正规，并且积极参加公务用车培训。同时，我们还积极参加县委、县组织的各种公务用车的培训和学习活动，通过学习，不断提高公务用车的业务水平和服务质量。

二、完善制度，确保公务用车正常运行。

为了加强公务用车的管理和使用，我们根据公务用车管理办法的有关规定，结合公务用车的实际情况，制定和完善了《公务用车管理制度》、《公务用车登记制度》、《车辆管理制度》、《公务用车收支审批制度》、《公务用车使用制度》、《公务用车考核办法》等公务用车规章制度。公务用车实行了统一管理，并严格执行公务用车统一登记和审批制度。

三、加强管理，不断改进公务用车的管理。

为了确保公务用车的正常运行，我局在公务用车上狠下功夫，在公车的安全管理上，我们严格执行公务用车制度，严禁超载、超报，对无照的公务用车坚决不予，并做好车辆的保管工作。同时，我们积极采取措施，在保证正常出车的同时，严格控制各公务用车，杜绝各类事故的发生，保证了公务用车的正常运行。

四、严格要求，不断加强自身建设。

我们始终以“严格管理，热情服务”的宗旨严格要求自己，在工作上，我们时刻严格要求自己，努力做到了“三勤”，即嘴勤、手勤、脚勤“四勤”，即嘴勤——手勤——腿勤——耳勤——耳勤“笔勤”。

五、认真完成领导布置的其他工作。

在做好本职工作的同时，我们还协助办公室其他同事做好工作。xx年来，我们按照领导安排做好了各类文件的起草、打印以及各类信息、总结等各类材料的起草以及领导讲话和各类综合材料的撰写，全面完成了公务、政务各项工作的起草。

xx年来，我们积极完成领导交办的各种任务。

消费者投诉站工作总结篇五

我科在x院长的领导下，结合科内的实际情况，对科内的住院医师进行了比较规范的一系列培训。

1、高尚医德及责任意识的培养：医德观念模糊影响医生的进步及行业发展，即损害了卫生行业的形象，还造成了恶劣的社会影响问题。而医生的技术水平与其责任心呈正比，没有责任心的医生不可能用心观察病人、处理病人，故其技术水平也不会很高，甚至引发医疗纠纷。我科在住院医师培训中强化职业道德和责任意识的培养，督促带教老师以身作则树榜样，潜移默化感染规范化培训医师，同时带教老师需结合工作中所遇到的具体情况有针对性的进行分析、讨论，抓住典型，深入剖析，培养规范化培训医师抵制非道德行为的坚决性和长期性。

2、强化医患沟通能力的培养：融洽的医患关系能有效地预防和减少医疗纠纷的发生，而沟通障碍是导致患者及其家属对医院和医务人员信任度下降的重要因素，也是引发医疗纠纷的潜在危险因素。因此，我们在培训过程中提倡“多作换位

思考，真诚关心患者”。一些看起来微不足道的动作可以换来病人高度的信任，比如查房时与病人握握手，晚上查房时帮病人掖一下被角等。规范化培训医师要从细微之处体现“以人为本”的服务理念，这对提高医患沟通能力有着巨大的推动作用。

3、参与临床研究，开拓科研思维：我科在住院医师全面素质训练中增加了临床科研能力培训和专业外语阅读项目，要求培训人员在接受培训期间参加科里科研工作，从中培养研究思路和严谨的科学态度。目的是让其了解本学科的发展以及新知识、新技能，跟上时代的脚步。

4、基础理论培训以集中授课为主，每月定期召开住院医师例会，并请医院外出进修回来的医、技师授课一次。临床实践培训，住院医师深入科室后由科主任指定主治医师、副高或以上职称的指导教师负责，实行指导教师与上级医师集体指导相结合的培训方式。

5、加强评估和考核：建立、实施质量评估及考核制度，包括培训质量及组织管理水平等方面的评估、检查，认真组织出科考核。评估、考核的目的是对临床医师参加培训的情况进行检验，同时也能发现培训中存在的不足，使之在今后的工作中不断完善。

取得成绩的同时我们也发现存在的问题：住院医师轮转不能达到要求、指导老师的质量和数量不能满足培训要求。临床技能考核中普遍认为尽量利用真实病人或标准化病人、模拟病人或虚拟病人，尽量客观设计考核方案、内容，流程和时间，并应增加了人文、伦理、法律等方面的内容。

住院医师培训正在从无到有走向逐渐规范的过程之中，带教老师对住院医师培养工作要高度重视，这是我们的责任更是我们的使命，我们要用十二分的热情，为社会培养优秀的医学人才而努力！

消费者投诉站工作总结篇六

12年我院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区^v^的大力支持下，牢固树立信访工作无小事，群众利益无小事的思想，在信访情况复杂、任务繁重、工作难度增大的情况下，面对巨大的信访压力，特殊的^v^面，不回避、不退却、不推诿，始终围绕党工委的工作中心，全力维护社会稳定，信访工作取得了较好地成绩。

随着改革深化和利益格局的`调整，社会矛盾日益增多，信访工作也遇到了许多新情况、新问题。面对严峻的信访形势和繁重的维护稳定任务。医院党工委、办事处进一步深化了对信访工作重要性的认识，把信访工作纳入重要议事日程，多次在党政联席会议上研究加强信访工作的措施，将突出的矛盾纠纷及群体性件解决在基层、解决在萌芽状态。

根据区委、区政府的指示精神，结合医院实际，医院党工委、办事处认真讨论研究，明确任务和工作目标。提出“小事不出村（居）委会，大事不出医院”的工作要求，将越级上访、出格上访和赴区以上集体上访控制在区委、区政府下达的目标内，严格实行信访稳定工作“一票否决制”。

认真开展“三大”走访活动，加大矛盾纠纷化解力度。今年我们以“三大”走访活动为契机，对医院非正常上访人员和信访老户进行了梳理，召开了专题会议进行研究部署，同时按照上级的要求和统一部署，多措并举，多方联动，逐案进行化解攻坚，努力做到诉求合理的解决到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处置到位，确保实现化解目标，创造出更加和谐稳定的发展环境。

对群众来信，着重把好三个关：一是呈报阅批关。所有来访信件全部呈报主管领导阅批，尽快落实，由医院班子直接包案。二是案件处结关。初信抓“快办”，做到一次性处结，

避免重复信访；重复信抓“细办”，找准症结，分理信访人员提出的要求是否有合理成分，做到有理有据，明确答复。三是答复口径关。有些来信反映的问题比较复杂敏感，我们在答复时注意把握分寸，前后连贯，口径统一，实行专人负责、专人专办、跟踪管理，一经形成明确意见，必须不折不扣贯彻落实。对群众来访，我们仔细听取其反映的问题，做好详细记录。对上访人员反映的问题和要求，接待人员根据有关政策，耐心解答所提出的问题，区别不同情况，有针对性地做说服教育工作，疏导来访人员心态。

一是坚持“谁主管、谁负责”、“属地管理”和“分级负责、归口办理”的原则，上下联动，多管齐下，全面排查，全力调处，努力做到对不稳定因素和群体性件苗头发现得早、化解得了、控制得住、处置得好，切实把各类问题化解在本办，解决在萌芽状态，坚决遏制到市赴省进京集体上访和群体性件的发生，维护了医院和谐稳定的社会环境。

消费者投诉站工作总结篇七

20xx年4月10日，医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议，会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势，分析、归纳、总结了第一季度医疗投诉事件，对下一步如何减少医疗投诉，加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

本季度共发生医疗投诉事件2件，其中1件为服务态度投诉，另一件为五官科医疗纠纷事件，赔偿人民币8000元(具体事件见刘云英投诉档案材料)。

(一)、医疗服务态度差

少部分医务人员仍缺乏患者第一，安全第一的理念，没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情，当患者或家属情绪表现为偏激时，医务人员不是以一种关爱、理解的心情对待病人，而是以一种以牙还牙的态度对待病人，缺乏人文关怀，

如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子，对患者大声呼唤，言词生硬，把文明礼貌语言置之脑后，没有体现出一个医务人员对患者关爱、礼貌的仁心。

(二)、法律意识淡薄

尽管医院管理部门、科室定期进行法律法规知识培训，但少数医务人员仍麻木不仁，法律意识观念薄弱，只注重看病，在诊疗过程中缺乏自我保护意识，当出现医疗纠纷时，主要证据丢失，导致举证不能，陷入被动局面。患者刘云英投诉五官科20xx年11月在五官科住院做副鼻窦手术时，鼻腔遗留纱条2年余，而主诊医生刘堂松取出纱条时没有保留，导致无法鉴定纱条是否为我院手术时遗留，最终赔偿8000元。

(三)、医疗核心制度落实不到位

刘云英投诉事件发生后，医务股调取了20xx年其住院病历，病程记录中未详细描述术中填塞纱条数目，术后取出纱条数，导致对事故性质认定困难，举证不能。

(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。

经典不落俗套！

深入浅出，值得学习！

消费者投诉站工作总结篇八

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。

消费者投诉站工作总结篇九

1、我校有代课教师。我校积极配合上级有关部门对代课做好安抚工作，宣传国家的政策和法规，关心他们工作和生活，鼓励他们自立自强。

2、学校与周边居民没有纠纷，相处融洽。

3、我校严格收费标准，没有在收费问题上引发矛盾纠纷的情况。

4、我校无因教师、学生发生意外伤亡事件引发矛盾纠纷情况。

5、我校无因学校校园和学校周边治安问题引发矛盾纠纷情况。

1、我校无校园周边治安混乱和突出治安问题的情况。

2、我校周边没有经营场所安全隐患存在。

3、我校无境内外敌对势力[□]^{^v}组织和暴力恐怖势力在校园渗透破坏情况。

4、我校无校园和校园周边存在引发各类治安事件和治安案件安全隐患问题。

5、我校消防通道畅通。

6、我校无校车也无租用拼装车、报废车接送学生情况。

7、我校电气、体育器材等设施设备维护正常；易燃易爆等危险物质存放规范。

8、我校无学校危房使用；我校无受到滑坡、塌方、泥石流危害。

9、我校每天利用集会、集会对师生进行安全教育；有兼职法制副校长。

10、有应急预案，每期组织学生开展紧急疏散和自救逃生演练。

11、我校食品卫生、饮用水卫生以及传染病防治管理工作到位，认真落实国家食品卫生管理规章制度。

12、 建立及执行学校安全稳定责任制和安全生产工作规章制度。