

最新金融投诉分析报告(精选5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告书写有哪些要求呢?我们怎样才能写好一篇报告呢?下面是小编为大家整理的报告范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

金融投诉分析报告篇一

一、敏感投诉

客户反映本机在2007年2月12日接收到0228920567号码给其发送信息,内容为“您的朋友给您留了言,请您拨打125906530收听”,客户拨打后并无朋友留言同时产生费用,要求核查原因并给予合理解释。

处理结果:由于无法核查清客户的问题,为客户双倍返回了产生的信息费。

预防/解决措施:处理该类投诉应从保证客户利益的角度出发,无法核查清楚客户是否是被诱导拨打的,即快速为客户退费。同时,也请技术部门关注到此问题。

案例二:(支撑投诉)

客户来电反映其手机未超过信誉额度却被停机,要求核实原因并给予满意答复。

查证情况:客户于07年2月17日来电10086反映上述问题。经查客户的信誉度为二级,于2007/02/17 16:25:57被单停,透支话费没有超过信誉额度(信誉度二级可透支150元)。与区运支核实,我公司17日启用了垃圾有害短信监控程序,虽然客户透支没有达到信誉额度,但其每小时发短信超过200条且

处于欠费状态, 所以被立即停机。

处理结果: 与客户多次沟通进行安抚和之前, 客户谅解。案例分析: 该投诉是由于启用了垃圾有害短信监控程序, 但该程序存在考虑欠佳的问题。即没有判断客户是否到达客户的信誉度阈值, 导致客户在信誉额度内, 仍被欠费停机。

预防/解决措施: 一线人员遇到系统出现问题, 应勇于向客户承认致歉, 同时作好客户的安抚工作。技术人员在新程序上线前作好相关的测试工作。

二、批量投诉

金融投诉分析报告篇二

投诉组工作主要为处理emos工单, 保障和提升万投比指标、客户满意率。

emos工单处理

接到emos工单后, 我们根据用户投诉号码定位出用户所占用基站信息(可根据投诉地点及定位结果判断用户是否在故障地点, 如用户不在故障地点, 可根据工单内故障地址大概判断可能占用基站信息), 定位出来后可根据m2000及u2000查询用户所占用基站及周边基站是否有告警、是否断站, 在无告警无断站的时候需要提取指标查询基站是否存在隐性故障(如提取小区干扰值、传输误码率、驻波比等), 如查询到该基站有故障, 立即联系县市公司接口人了解断站情况即恢复时间, 然后电话联系用户作好解释工作后再回单。如后台无法找到原因需联系用户了解情况, 根据用户提供的情况判断是否为弱覆盖, 如该地区为弱覆盖, 先查询该处是否有规划, 有规划的点直接联系用户作好解释工作后回单。如该处无规划, 可通过询问用户情况初步判断该处是否有建站价值, 县城可联系投诉接口人了解情况, 兴义市区必要是进行现场

测试，无论是否有建站价值都需联系用户进行解释并做好相关记录。如果在后台找不到原因且根据用户描述该地不属于弱覆盖的情况需安排现场测试处理。

提升万投比指标及客户满意率

金融投诉分析报告篇三

中国移动员工个人年年终工作总结

一、具有良好的工作业绩

二、具有正确的工作态度

在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上来要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律己的信条，并切实地遵守它。

三、具有良好地工作作风及娴熟的技术技能

在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同志，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。

四、具有较强的工作能力及积极主动的工作意识

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。

五、具有良好的团队合作精神

有效的团队工作可以提高工作效率。为此,在工作中我不光自

己努力工作,同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外,生活中我也经常和同事谈心,了解各自内心的想法,相互出主意、想办法。有一些同事,因为工作技术经验不足,不但影响了他本身的工作效率,同时也影响了整个部门的工作效率。

移动公司工作总结

移动公司工作总结

(一)

一、市场状况

二、市场营销方面

农村市场不同与城市市场,在城市市场相对饱和的情况下,如何开拓农村市场?将是我们所面对的难题。乡镇营业部首当其冲,除了配合公司开展的营销活动之外,根据当地情况和地域差异,结合自身的特点开展了一系列富有特色营销活动,也取得了一定的效果。如在所有乡镇开展区域市场营销的同时,我们针对个别竞争对手市场占有率较高的乡镇,移动公司20**年工作总结分别在大龙山营业部和杨桥营业部针对性的开展了竞争对手的反抢活动,效果显着。其次,根据当地的自身特点,我们在***营业部开展了以“龙舟竞技迎奥运移动传情庆端午”为主题的营销活动。

一系列的营销活动,极大提升了移动品牌在乡镇的知名度和影响力,地方关系的维护也得到了很好的发展。

三、在业务服务方面

从一名新员工成长成一名乡镇的老员工,这一路走来有太多的不易。尽管和市区的老员工相比我们还存在一定的差距,

但通过不断的学习和业务上的不断的磨练，移动公司20**年工作总结努力的将差距缩小。市区营业部也组织了多次各类业务、服务的培训，乡镇营业部的服务规范水平得到了很大的提高，通过今年的业务技能大赛，提高了乡镇营业部的主动学习的积极性。学习的同时加强经验交流，组织乡镇员工到其他营业部进行交流、学习，进行对比。

围绕“金牌服务，满意100”活动，认真落实对顾客的五心服务举措，总体来看，在客户咨询投诉方面可以看出，乡镇营业部的投诉率远远低于市区。虽然我们的业务量比不上市区a类厅，但我们始终抱以优质的服务的态度、怀着饱满的激情，服务好每一位客户。

四、存在的不足

首先，在多运营商竞争的环境下，社会渠道将成为多方争夺的稀缺资源。为实施社会渠道的有效管理。今年3月份，乡镇代办渠道实行属地化管理。

其次，新业务营销工作推广力度不够。

最后，在乡镇营业部的发展过程中，取得了一些成绩，也同时暴露出一些不足和劣势。

五、20**的工作思路与工作设想

(2) 将开发农村市场为重中之重。进一步加强各项业务的发展，开发农村市场是我们坚定的信心，把各乡镇营业厅做为农村市场的发展中心，做好全方位服务，顺利完成各项任务。既要在把握好现有渠道、市场和客户的同时，还要充分发挥公司的政策、资源等优势作用。

金融投诉分析报告篇四

1、集合协调联合工作。

为了更有效地开展好此项工作，公司工作人员与公司内外各部门加强了联系，及时将集团公司下发的文件及时上报集团公司。

2、集团公司接待工作。

根据集团公司领导的安排，我司工作人员先后到**、**、**三个县市区调查指导各项工作的进展情况，根据集团公司领导的安排，先后深入各县市区进行了2次较为集中的经济普查工作，并较好地完成了此项工作。

为及时了解集团公司的各种情况，做好信息报送工作，我司工作人员及时将集团公司下发的文件及时向集团公司领导汇报。在每月两次集团公司接待的基础上，及时与市、县两级相关领导保持联系，掌握信息，做好信息反馈工作。集团公司领导对工作高度重视，多次到集团公司进行接待的接待工作。

四、完成集团公司信息统计报送工作。

根据集团公司信息统计工作领导小组的安排，我司工作人员及时将集团公司的要求、工作计划、信息传递给相关领导，同时，将集团公司的要求、工作计划及信息传递给相关领导。

五、完成领导交办的其他工作。

今年以来，我司工作人员在各自的工作岗位上兢兢业业，尽职尽责，圆满完成了集团公司下达的各项指标。在工作过程中，大家团结一致，积极工作，互相帮助，共同努力，为集团公司各项工作的开展做出了自己的贡献。

金融投诉分析报告篇五

我院20xx年严格按照卫生部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）。

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。

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 and 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。