

投诉问题处理工作总结(通用7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

投诉问题处理工作总结篇一

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化

管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说：“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮———于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补

缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业

做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

- 1.投诉专员客服简历
- 2.网络投诉专员客服简历模板
- 3.客服投诉专员个人简历模板
- 4.网络客服投诉专员求职简历模板
- 5.客服人员被投诉检讨书
- 6.上半年投诉工作总结
- 7.投诉专员专业简历
- 8.英语投诉信

投诉问题处理工作总结篇二

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。

投诉问题处理工作总结篇三

时间如白驹过隙，转眼虎年已过，在这一年里，虽然没有做出闪闪发光的突出业绩，但在这一年的工作我也有很多收获。

在这一年中，让我感受到了公司学习、开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，感受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我要特地感谢同事们对我的帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在他们的悉心关怀和帮助下，通过自身的不懈努力，自己各方面也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

客服所有的工作就是对公司产品的售后服务，我们公司销售的房屋有毛坯房也有少量精装房。产品多了客户自然就多，客户对产品的要求及认识都不同。一切对于我来说，即新鲜也处处存在挑战，领导的变动，新同事加入，协调好各部门的关系是完成好本工作的关键。在工作中我也有许多不明白的地方，但不会就学、不懂就问，学习是一切进步取

得的前提和基础。在这一年里我认真学习了关于本职工作的各相关资料，再加上日常工作实践中不断的观察、积累经验，使我对客服体系工作流程的认识有了进一步提高。自己通过学习和领导、同事们的言传身教，使得我的工作才能顺利开展。

二、认真学习岗位知识，工作能力得到了一定的提高

对于一个客服工作人员来说，做客服工作的感受就像是一个学习锻炼一个人的耐力，整个过程感受最多只有勤跑、多问、穷跟。如果到有一天你已经习惯了这种工作，不再被这种工作厌倦的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另一种沟通能够化解和消融因用户所产生的这种矛盾气氛，这就是客服专员。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理，控制和调节。人无完人，我要活到老学到老。

三、对日常投诉工作处理得当

业主投诉大多都是一些建筑上的瑕疵，都是一些表面观感毛皮，当然也不能否认施工方细节不到位。偶尔也会有突发性水电的事情，不管什么问题都能让人提高进步。我以前也处理过很多的投诉，但现在的处理方式和以前不同，我们所负责的范围各有不同。我们始终用积极的态度应对交房、移交和日常出现的投诉问题。xx楼商铺xx栋自20xx年xx月以前正式交付，通过公司各方及部门同事共同努力，交房工作整体进展比较顺利。

与物业公司对接移交公共区域设备实施；4栋楼的电梯共计18台，每台电梯上下反复检查确认清点，初验、复验、到最后接收要经过好几遍流程。已交付的8栋楼的水电、消防等设备都得一一经手与项目工程，物业公司工作人员现场移交。最繁琐的工作要算是d2地块消防设备实施，由于各方面

的原因，移交了好多次都未能完全移交给物业公司；一些楼栋的消防设施设施不是同一个厂家安装，商铺二次装修造成，地下室各施工单位交叉施工等原因导致监控中心无法联机。现消防设施实施基本调试完毕，正与物业公司紧张有序的进行中。工作看是简单，也体现不出业绩，参与的人员上下来回反复都被折腾的身心疲惫。

维修工作是公司售后的重要环节。公司对维修工作高度重视同时对物业管理提出更高的要求，对维修问题进行汇总分类并上crm系统，每周对维修问题进行跟进。经过大家共同努力，维修的工作效率明显得到提高，控制反复维修率使业主满意度提升。

业主无法理解新房会出现渗水问题，而且属于共性问题，导致一些业主一度怀疑建筑的整体工程质量并以此作为投诉理由。公司也是高度重视，不惜代价根治此项问题。我部连同工程部相关专业人员积极地处理问题的态度上接受了我们维修方案，此渗水问题逐步得以解决。

d2地块地下室顶板发生渗水现象，致使电梯等相关设备损坏，导致大量业主投诉影响正常的出行，此问题已修复完毕。一部分设计方面存在问题，消防管及桥架安装不合理，导致业主双层停车位上面无法停车，引起业主投诉，一些顶板漏水滴对车等。后经我们悉心解释，并采取积极应对措施，给业主先协调一个临时车位停放车辆，化解漏水而无法停车纠纷。消防管、风管等占用车位上方，经我们多次协调相关部门现场勘察和测量，在允许的合理范围之内整改，我们耐耐心向业主解释，并积极与业主进行数次沟通，希望获得业主的体谅，妥善将问题得以解决。

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导自己工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地对待每一项工作。

以上拙见是本人工作的一点感想，由于每个人所站的位置、角度不同，自己的认识难免会有些出入，请领导给批示和指导。我坚信：所有的成绩都属于昨天，也许昨天的我并不是最优秀的。但是，不管前面有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就会敢于面对挑战，并有决心在自己的岗位上踏踏实实地工作，尽职尽责地完成好本职工作。

20xx年，我有幸接任主持公司人事行政工作，在这里感谢公司领导对我的精心栽培，给予我工作上的支持。我将更加认真的对待20xx年的工作。目前所负责工作范围涉及部门各份数据分析及新闻源外推效果的跟踪，以后会更加注意方式方法，做到最好。以下是我总结的工作情况及以后的工作计划。

一、日常工作及成就

1、工作内容：人事行政工作复杂，目前部门已配备了多种管理表，包括员工纪律跟踪表、各小组组员项目分配表、思想汇报专题奖金分配表、转正试题表、员工面试、入职、转正、离职表等等。从人员招聘至任用，根据各组的实际需要，进行有针对性地招聘新员工，配备到各岗位。我部门较好完成各组人员的入职、离职、调岗等人事审批工作；规范员工档案，对资料不齐全的作出补齐；确定员工劳动合同签定人数，配合人事部工作事宜。对办公室日常纪律管理，我们会不定期通知宣传消防知识并做好办公室管理工作；对办公室清洁卫生，安全进行巡查；跟踪后勤安排员工住宿，

关注员工宿舍卫生安全等情况；排解员工之间的人和事矛盾。

2、对优化部门就诊各数据分析：在优化就诊表优化效果统计表进行跟踪发现问题进行周与周的对比和本月与上个月的对比从中找出原因，并进行跟优化工程师对接一起分析问题的所在处。

3、对每个周的新闻源外推效果跟踪进行统计，并且对新闻源的进行对比，从中检查看哪个平台或是哪种方式关注人数比较多，积极告诉公司职员作出改整。

二、接下来的工作安排与建议

（一）工作安排

1、人员管理上：负责部门的人事行政工作、协调方面还有所欠缺，这里需要我部门的相关人员提高这方面的技巧。

2、工作情况上：很多公司成员工作懒散，人事行政人员纪律的检查力度还不够，有待提高。

3、企业文化上：公司的企业文化精神还没有得到足够的体现，接下来将在公司企业文化及工作氛围上作出系列的安排，更好地构建企业文化。

（二）建议

1、加强培训力度，完善培训机制。强化管理制度的培训，便于在实际工作的正常操作，需根据实际情况制定培训计划，使培训工作能起到切实的效果；协助各部门工作，加强与员工沟通，加强团结，迅速营造良好办公环境。

2、加强劳动人事管理工作，劳动人事管理工作实现规

范化管理方面仍有待加强，提升管理水平，完善人事档案管理，从单纯的事务性工作向现代人力资源管理过渡。

3、组织员工活动，加强企业文化和建设工作，以员工对企业有良好的认同感和归属感。

投诉问题处理工作总结篇四

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。

投诉问题处理工作总结篇五

为深入贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于进一步优化全省政务服务便民热线的实施意见》（鲁政办发〔2021〕3号），扎实推进全市政务服务便民热线归并优化，结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标 以德州市境内“一号响应”“一线连通”为目标，在前期热线整合的基础上，加快推进除 110、119、120、122 等紧急热线外的政务服务便民热线归并，全面提升 12345 热线的服务能力和水平。2021 年 10 月底之前，各级设立在我市的非紧急类政务服务热线统一归并至 12345 热线。优化资源配置，推进热线与相关诉求渠道融合协同发展。优化完善全市 12345 热线一体化运行机制，实现热线受理与后台办理工作的紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求得到及时处置和办理。强化 12345 热线运行保障，使 12345 热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

二、工作任务

（一）完成各类热线的归并 1. 规范热线名称。按照省级统一要求，将我市 12345 热线名称更改为“12345 政务服务便民热线”，简称“12345 热线”，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务，县级及以下不单独设置政务服务便民热线。（牵头单位：市政府办公室；2021 年 4 月底前完成）

2. 归并各类热线。按照“12345 统一受理，各级各部门依责办理”的建设运行方式，12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办

理相关业务、实施监管执法和应急处置。我市热线归并工作采取整体并入、双号并行、设分中心三种归并方式（归并清单见附件）。其中，12301（全国统一旅游咨询服务热线）等15条热线直接取消号码；12317（全国扶贫监督举报平台电话）采用整体并入的方式归并；12328（全国交通运输服务监督电话）、12348（公共法律服务热线）、12333（全国人力资源和社会保障服务电话）采用双号并行的方式归并；12360（全国统一海关公益服务电话）、12366（全国税务系统统一电话）、12313（全国烟草专卖品市场监管举报电话）采用设立分中心的方式归并。原则上各部门、单位不得再新设政务服务便民热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途）。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门、中央驻德有关单位；2021年4月底前制定归并计划，2021年9月底前完成）

3. 确保平稳过渡。统筹各类政务服务便民热线的人员座席、设施设备、工作流程、业务指标、知识库、服务能力等情况，以及场地、系统、经费等各项保障，有序做好12345热线平台与部门业务系统的衔接，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。以设分中心形式归并的热线，要建立互联互通联动机制，实现知识库和工单信息共享归集，接受12345热线派单和三方转接，纳入12345热线考核督办工作体系和跨部门协调机制。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门、中央驻德有关单位；2021年9月底前完成）

（二）建立全市12345热线一体化运行机制 4. 明确受理范围。12345热线受理企业和群众咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求，不受理涉及诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序的事项和已进入信访渠道的事项。市级平台统一受理涉及本市的企业群众诉求，与省级12345热线通过电话转接方式实现互通联动。（牵头单位：市政府办公室；2021年4月底前完成）

5. 拓展承办范围。统一12345热线和企业诉求“接诉即

办”承办单位范围，将涉及政务服务的党政群团各部门、单位和有关中央、省驻德单位，全部纳入 12345 热线承办单位范围，实现企业群众诉求办理全方位、全序列覆盖。（牵头单位：市政府办公室；2021 年 6 月底前完成）

过三方转接形式呼转至承办单位即时答复。无法三方转接的诉求，或投诉、举报类诉求，按照职责范围、管辖权限向相应承办单位转派工单，形成热线系统高效协同机制。必要时可请同级机构编制部门针对职责有争议事项明确责任单位。

（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市委编办、市有关部门；持续推进）

7. 限时办理答复。承办单位按职责分工办理 12345 热线转派的企业群众诉求。对群众诉求一般应在 5 个工作日内办理完毕并答复诉求人、反馈 12345 热线；对企业诉求应在 10 个工作日内办理完毕并答复诉求企业、反馈 12345 热线。对于特别复杂事项，可申请延长办理期限，延期时限一般不超过 5 个工作日。（牵头单位：市政府办公室；持续推进，2021年 6 月底前调整到位）

8. 完善评价机制。市 12345 热线对承办单位反馈事项应回访核实办理情况，并请企业群众对事项办理满意情况及问题解决情况等进行评价。经回访发现承办单位应办未办或者诉求人对热线事项办理结果不满意且未认定为不合规诉求的，退回承办单位重新办理。加强对承办单位问题解决率、企业群众满意率、知识库维护等指标的综合考评，不断完善智能化评价机制，考核评价结果通过媒体向社会公开。企业群众诉求应依法依规处置，不片面追求满意率。建立法律顾问团队，加强对疑难、复杂事项的研判。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市司法局；持续推进）

9. 加强督办问责。对存在超期未办、应解决未解决、在职责范围内拒不接收热线事项等情形的，运用督办单、现场协调、约谈提醒等多种方式，压实承办单位责任，督促履职尽责。

对诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定进行问责和通报。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市纪委监委机关；持续推进）

10. 加强与其他群众诉求渠道联动。健全与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制，深入推行三方转接，集中问题一键转接、一链直办。探索公用企业在诉求高峰期到热线值班机制，提升服务效率。推动 12345 热线与信访部门的业务联动、系统对接、信息共享，实现热线和信访诉求信息查重比对，避免多头重复办理。

（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市公安局、市卫生健康委、市^v^市城管局、市消防救援支队；2021 年 9 月底前完成）

11. 加强与其他平台的共享融合。加强与企业诉求“接诉即办”平台、电梯困人救援平台和社会大救助平台的融合，在“一号受理”的基础上，深化平台深度对接，实现各渠道运转流程、办理规范、考核机制的统一，纳入热线闭环式处置体系。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市民政局、市市场^v^市^v^2021 年 10 月底前完成）

受理办理考核体系。依托整合后的接话平台，继续实行市政府负责同志及县（市、区）政府（管委会）、市直部门单位主要负责同志接听 12345 热线工作机制，接听市民来电，回应群众关切，推动解决一批群众反映的热点难点问题。（牵头单位：市政府办公室、市广播电视台；配合单位：各县（市、区）、市有关部门；持续推进）

（三）加强热线能力建设 13. 建立信息共享机制。建立健全统一的 12345 热线信息共享机制，推动实现 12345 热线平台实时向部门业务系统推送受理办理相关数据，为部门科学决策提供民意参考；市级有关部门要加强指导，推动相关领域业务系统的查询权限、专业知识库等向 12345 热线平台开放，为热线高效精准服务提供信息支撑。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市大数据局、市有关部门；2021 年 7 月底前完成）

投诉问题处理工作总结篇六

xx省农村信用社经过xx多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“同生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的同生，创造企业与社会的双赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

xx以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

xx以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜

台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

xx以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《xx省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规

章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考试人员1200xx余人，覆盖面达xx%员工文明规范服务意识，遵守职业道德意识，风险管理意识，执行规章制度意识明显提高。各级的学习教育培训活动做到了有制度、有计划、有记录、有检查、有考核，干部员工有学习笔记和心得体会。同时，各级机构还结合文明规范服务拓展培训活动，认真查找服务与管理方面的薄弱环节，及时完善堵塞漏洞、减少服务差错率，防范服务投诉现象的发生。

xx开展制度培训，提高服务意识和服务能力。省联社以各项规章制度的学习培训为重点，采取分级集中培训和业务培训相结合的方式，全面组织开展了规章制度学习培训活动。截至目前，仅就文明规范服务方面进行的培训就达到了xx人次，并进行了上岗考试，收到了较好效果，同时，按照银行业协会的要求，组织全体员工认真学习了《中国银行业自律公约》、《中国银行业反商业贿赂承诺》、《中国银行业从业人员道德行为公约》等相关文件，全省农村信用社参加本次测试人员有xx人，有力促进了员工文明规范服务意识和优质高效的业务xx操作能力的提高。

的主题拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《xx省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，印发了《xx省农村信用社优质文明服务工作的推进意见》和《xx省农村信用社优质文明服务五年发展规划》，汇编了《xx省农村信用社服务创优工程工作指引手册》等文件，丰富了学习培训素材，通过上述教材，采取“重点集中，骨干先行，标准示范，送教上门，自学为主，集中提升”的学习培训新模式，用新理念教育职工，用标准化的服务助推企业的成长，效果十分显著。

投诉问题处理工作总结篇七

县恒通公司，位于镇桥头旁，实名为货运商城有限公司，经县

*批准于20xx年建设的商住为一体的“货运商城”。该商城为综合性营运场所，主要功能为住宿（200余户口）、货运、客运、汽车修理、钣金、商业等，商城内有12家汽车修理店和多家轮胎修补和钣金店，中间为汽车停放场，白天客流、车流量大，汽车喇叭声、旅客喧哗声，以及汽车修理店和轮胎修补店修理和补胎过程中产生的噪音，确实对商城内居民造成影响。我局曾多次接到过此商城噪声投诉，均派出执法人员到现场予以处理，并分别下达了《环境保护违法行为限期改正通知书》，责令其严格按作息时间经营，中午12：00-2：30，晚上20：00-次日凌晨8：00期间不得进行作业，还对货运商城公司提出整改意见，要求加强内部管理，完善相关制度，做好宣传工作，货运商城公司也按要求做了相应的工作，对商城内所有承租业主发放了宣传文书，商城管理专栏也贴有安民告示，并聘用人员专门从事各项管理工作，但仍然有个别汽车修理店和轮胎修补店为谋取个人利益，不考虑对周边环境的影响，在居民休息期间进行营业，所产生的噪声确实对周围居民的生活造成一定影响。

货运商城有限公司经县*批准定性为综合营运场所（含商品房、商业、客运、汽修等），商城噪声扰民的现象时有发生，虽然我局曾多次派出执法人员进行调查，但收效不大，主要原因是由于该商城规划布局不合理，一楼为汽修店、钣金店、轮胎修理店，二楼以上为商品房，商城中间又是停车场，无论昼夜均必然产生一定的噪音，确实难以杜绝噪声扰民的现象。

为了彻底解决噪声扰民问题，我局对货运商城有限公司内的汽车修理店、钣金店、下达了《责令停业通知书》并报县*予以关停。