

2023年投诉处理工作报告 高速投诉处理 心得体会(实用6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

投诉处理工作报告篇一

第一段：引言（150字）

投诉是社会发展中一种不可避免的现象。在高速公路管理中，投诉更是屡有发生。作为一名高速公路管理人员，我曾在处理投诉中积累了一些经验和体会。在这篇文章中，我将从准备工作、情绪控制、有效沟通、问题解决和后续跟进等五个方面分享我对高速投诉处理的心得体会。

第二段：准备工作（250字）

在处理投诉之前，准备工作的重要性不可忽视。首先，要对相关法律法规进行深入了解，以确保自己在处理过程中的合法性和权益保障。其次，要充分熟悉高速公路的管理规定和操作流程，了解各项设施的工作原理，以便能够更好地解答投诉者的疑问。第三，要对各类投诉案例进行分类归纳，形成自己的处理思路和解决方案库，以应对各种情况。

第三段：情绪控制（250字）

处理投诉时，情绪的控制至关重要。首先，要时刻保持冷静、

客观的态度，不论对方的指责有多么激烈和无理，我们都要保持平和的心态。其次，要学会倾听对方的意见和抱怨，不中断对话，不中断对方发言，并在合适的时机给予回应和反馈。同时，也不能被自己的情绪所左右，不能因为对方的指责而动怒，从而无法正常处理和解决问题。

第四段：有效沟通（250字）

在投诉处理中，有效沟通是解决问题的关键。我们要倾听对方的诉求，理解他们的痛点，从对方的角度思考问题，并尽力为他们提供满意的解决方案。不仅要注重口头沟通，更要注重非语言的传达，如面部表情、身体语言等，以增加沟通的准确性和有效性。此外，要善于总结和整理对方的意见和建议，以便从中找到问题所在，并采取相应的措施予以改进。

第五段：问题解决和后续跟进（300字）

为了解决投诉，我们要持续寻找解决方案。首先，要全面搜集、分析和评估投诉所涉及到的信息，包括相关证据、目击者证言等。在问题的解决中，应坚持公平公正的原则，不能因为个人的原因偏袒某一方。其次，要确保解决方案的可行性和可持续性。对于一次性的问题，我们要及时处理和解决；对于长期存在的问题，要制定相应的改进措施和计划，并进行后续跟进，确保问题得到根本解决。最后，要及时向投诉者反馈处理的结果，并感谢他们对我们工作的关注和支持。

总结（100字）

高速投诉处理是一项复杂而细致的工作，但只要我们准备充分、情绪控制好、进行有效沟通、解决问题并进行后续跟进，就能够更好地处理投诉，并为高速公路管理工作提供良好的服务和保障。通过持续的学习和经验积累，我们可以不断提高自己的投诉处理能力，更好地满足社会的需求和期待。

投诉处理工作报告篇二

1、本院门诊大厅服务台设有病人投诉点，随时热情接待病员投诉，一般服务问题由门诊部主任负责处理，需其他部门协调解决的由门诊部主任负责召集协调处理。有违纪者报监察室处理，监察室随时有人接待，处理结果及时反馈并登记。

2、向社会公布我院服务承诺，并公示投诉电话：上班时间，非上班时间。

3、对现住院病人进行满意度测评，每季对出院病人函调，对病人提出的意见和建议及时整改，对反映的“红包”、药品“回扣”问题给予严肃处理。

4、医院门诊、住院处、医技楼均设有举报箱，定期开箱。

5、对投诉的问题一般三日内给予答复处理结果，如系复杂问题一周内予以答复。

6、如果对本院的答复和处理不满意可向市卫生局监察科继续投诉。电话：

投诉处理工作报告篇三

总结是对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究的书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，让我们抽出时间写写总结吧。总结怎么写才是正确的呢？以下是小编整理的医院投诉处理总结报告，仅供参考，欢迎大家阅读。

为体现我院“以病人为中心”的服务理念，本着提高医务人员职业道德水平，增强服务意识和法律意识，提高医疗质量，注重人文关怀，优化服务流程，改善就诊环境，加强医患沟

通，努力构建和谐稳定的医患关系的宗旨。20xx年度，我科在院领导的悉心指导，在公安、保卫及各科室的支持配合下，积极开展工作，保证了医院的正常医疗秩序，在为医院的和谐发展，提高整体医疗质量和增加病患满意度等工作中做出了巨大贡献。自20xx年1月至20xx年9月，我科共处理各类投诉30余例，同比去年（43例），下降了30.25%；处理医疗纠纷7起（待处理2起），同比去年（6起），增加了1.67%，在这7起纠纷中，通过法院、人民调解委员会调解处理2例，赔付2例，共计35200元。为使今后的工作更加完善，现对20xx年工作做以下总结：

现如今，医患关系日趋紧张，如何正确处理医患关系，化解医疗纠纷，保证医院的和谐稳定发展，是我科室一直在努力解决的问题。肩负着组织、协调、指导全院的医疗投诉及纠纷工作，保障全院的声誉及稳定的重大责任，我科室全员，在院级领导的指导下，积极开展工作，走在医疗纠纷处理的前线。按照相关规定，严格执行标准，致力于实现医院的全面稳定和谐发展的核心工作。

识储备。我科室作为医患纠纷处理的重要平台，在医学文化的基础之外，我们更应该补充专业的法律法规知识，深入体验人文关怀，这样才能在应对各种医疗纠纷和投诉的过程中，应付自如。因此，我科积极组织人员通过多种方式参加学习。为了使全院医护人员的医疗道德水平和法律法规知识得到整体的提升，我科组织了全院医护人员的法律法规知识测试。在今后的工作中，我们会继续坚持，并且在现有的基础之上，加入医护人员的医疗纠纷案例讨论和学习等方式，增强我院全体职工应对医疗纠纷的整体能力。

医务工作的稳定开展是多方整体协作的结果，处理医疗纠纷也并非凭一人能完成。我科坚持医院的领导，在领导部门的悉心指导下，联合政法、公安、司法和院内各部门，团结协作，积极开展工作。20xx年全年，共处理医疗纠纷7起，其中2

起是通过法院和人民调解委员会调解；投诉30余例，也是经过各方协作，得到了有效化解。通过电话回访等方式，患者对于我院的服务满意度有所上升。

医疗纠纷复杂多变，如何能够在处理过程中有据可依，有章可循，其根本对策在于要时刻完善规章制度，规范处理流程。坚持首诉负责制，及时接受投诉，接纳意见建议，这是我科开展工作的前提。坚持以真相和事实为本，在处理各类医疗纠纷和投诉的过程中，我们不遗余力深入调查，多方面收集证据和事实资料，坚持公平公正的原则，准确有效的处理好每一例投诉和医疗纠纷，是我科开展工作的重要保证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》（镇医发[20xx]76号）文件，并及时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提供了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成绩，思想汇报专题从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20xx年有明显的下降趋势；通过收集和处理医患人员提出的意见建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这对我科工作的一种肯定，同时也说明了我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在组织医务人员学习应对医疗纠纷的讨论学习方面还不尽完善，但我们相信我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水平，为我院和谐稳定发展贡献力量。

投诉处理工作报告篇四

能力及特长：计算机详细技能：1熟悉运用office软件；

其它技能：能熟练制作各类办公软件；

熟练运用word/excel/powerpoint等计算机办公软件操作；

善于文档的管理和存放；

熟悉制作盘点报表；

熟悉传真的收发与存放；

熟悉前台的工作事宜，

应聘投诉处理员的求职简历

□

工作职责：1. 负责前台接待工作, 处理客户投诉；

2. 核对房态，确保房态正确；

3. 负责建立、完善、更新、保管各种文件档案和电脑资料

4. 整理当天订房记录情况，并了解第二天售房情况，按酒店规定自查仪容表仪；

5. 协助市场拓展部工作，为承接的新项目提供专业工作报告。

个人评价：本人性格开朗，待人诚恳，热爱运动，善于沟通，做事果断，细心，有一定的市场分析能力。学习能力强，具有高度的责任感，团队精神和一颗为自己事业奋斗的心；容易适应新环境。本人协调能力强，处事稳重工作重，动手能力强，积极服从上级安排的任务并能定时定量的完成工作；有较强的效率观念和成本观念。值此公司诚聘英才之际，真诚希贵公司望加入，以能成为贵公司一员而高兴，并为公司贡献自己的一分力。

文档为doc格式

投诉处理工作报告篇五

客户部的相关人员通过参加投诉处理技巧培训，能够找到自身工作的不足，不断的改善投诉处理技巧，在以后的工作中努力做得更好。下面是本站小编为大家收集整理投诉处理技巧培训心得，欢迎大家阅读。

客服中心在集团、站务总公司及中心站各级领导的关怀下组织参加了一次关于投诉管理与处置技巧培训的研讨会。学习的主题是投诉管理及处理技巧，学习的目标是如何提高服务意识，提升服务的有效性。

通过这次学习，我学到了不少知识，以前一直是在慢慢的摸索，积累经验，而这次学习，帮我分析了处理投诉的整个流程，使我理清了思路，并找到了相对应的理论依据。

导致客户投诉最根本的原因是客户没有得到预期的服务，即实际情况与客户期望的差距。即使我们的产品和服务已达到良好水平，但只要与客户的期望有距离，投诉就有可能产生。虽然投诉在所难免，我们不希望有太多投诉，但更不应回避投诉。应以“主动、认真、高效、严谨”的工作作风去处理投诉问题，并从中查找原因，扎扎实实地提高工作质量。这样才可以变坏事为好事，从根本上减少投诉，并持续改进组织绩效。对于投诉，两个最有价值的取得，就是客户的满意最大，公司的损失最小。

经过这次培训，我们进一步提高了投诉处理技巧，比如在处理投诉中会有一些忌讳的服务用语，如：不要一味重复旅客投诉的内容，不要在未了解清楚事件内容时给旅客道歉，不要推卸责任、不能轻易使用“赔偿”二字。首先是要认真倾听。要时刻注意旅客的语气，这有助于了解客户语言背后的内在情绪，揣摩旅客的心理。其次是要认同旅客的感受。每位旅客打来电话投诉，绝大部分的旅客情绪都是十分不稳定

的，大多数在叙述事情的过程中，会对坐席发泄，甚至谩骂与抱怨，但不要把旅客当做对某个人的不满，要设身处地的为旅客着想，使旅客明白坐席代表正在用心为他们服务。理解他的心情，关心他的问题。再次就是要立即响应，如果投诉受理下来，就要尽快去落实处理，即便该问题比较复杂，也要每天给予旅客回复，使旅客了解事件处理的进展情况。这样做也可以使旅客放心。最后就是超越期望，弥补完过失之后，不要草草收场，应该好好利用这次投诉将投诉客户变为忠诚客户，以超出旅客的期望值再给与旅客真诚的道歉回复，有时候，善终比善始更重要。

通过这次学习，使我深切感受到聂总曾说过的一句话：客服工作就像是“120”，在处理投诉时要快速、准确、及时；也像是“119”，当客户情绪十分激动时，我们也要学会怎么来“灭火”。“你改变不了客户，你只能改变你自己；你改变不了事实，但你可以改变态度；你改变不了过去，你可以改变现在；你不能事事顺利，你却可以事事尽心，服务态度是决定一切的根本！”通过老师的讲解和大家在一起对案例分析的讨论我真正的体会到了这几个“改变”的含义。这次学到的处理投诉的知识，希望在今后的工作中和大家一起探讨、交流、学习。

为了提高电话沟通及投诉处理技巧，5.11日公司组织班组所有人员参加了为期一天的“电话营销沟通及投诉处理技巧”培训，通过一天的培训，大家从中学到很多东西。由于本期是学习的沟通技巧及投诉处理技巧，所以培训老师通过基础知识 案例分析 专业知识来向我们进行讲解，这样也便于我们能够学以致用，将所学工具运用到实际工作中来，提高工作效率。为了提高电话营销人员的电话沟通技巧，就需要提升在电话中的感染力及倾听技巧，同时也需要注意在电话沟通中措辞的感染力及声音的甜美，在电话中，我们要把自己积极、热情的一面带给客户。

在受理客户投诉时，为了能了解到客户投诉的具体原因，可

以使用开放式的提问方法，以从客户口中得到更多的信息，也可以了解客户的期望值，在处理时也不会走弯路，能及时有效的为客户解决问题。在培训过程中，培训老师也为我们分享了一些案例，通过好的案例和需要改善的案例进行对比，在好的案例中学习到了面对骚扰客户机智的应对技巧，让我们以后在工作中也可以借鉴，同时对于需要改善的案例在结合自身平时的工作情况，找到自己不足，加以改善，在以后的工作中努力做得更好。

1. 虚心接受客户投诉，耐心倾听对方诉说。客户只有在利益受到损害时才会投诉，作为客服人员要专心倾听，并对客户表示理解，并做好记要。待客户叙述完后，复述其主要内容并征询客户意见，对于较小的投诉，自己能解决的应马上答复客户。对于当时无法解答的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给客户答复，直至问题解决。

2. 设身处地，换位思考。当接到客户投诉时，首先要有换位思考的意识。如果是本方的失误，首先要代表公司表示道歉，并站在客户的立场上为其设计解决方案。对问题的解决，也许有三到四套解决方案，可将自己认为最佳的一套方案提供给客户，如果客户提出异议，可再换另一套，待客户确认后再实施。当问题解决后，至少还要有一到二次征求客户对该问题的处理意见，争取下一次的合作机会。

3. 承受压力，用心去做。当客户的利益受到损失时，着急是不可避免的，以至于会有一些过分的要求。作为客服人员此时应能承受压力，面对客户始终面带微笑，并用专业的知识、积极的态度解决问题。

4. 有理迁让，处理结果超出客户预期。纠纷出现后要用积极的态度去处理，不应回避。在客户联系你之前先与客户沟通，让他了解每一步进程，争取圆满解决并使最终结果超出客户的预期，让客户满意，从而达到在解决投诉的同时抓住下一

次商机。

5. 长期合作，力争双赢。在处理投诉和纠纷的时候，一定要将长期合作、共赢、共存作为一个前提，以下技巧值得借鉴：

a□学会识别、分析问题；

b□要有宽阔的胸怀，敏捷的思维及超前的意识；

c□善于引导客户，共同寻求解决问题的方法；

d□具备本行业丰富的专业知识，随时为客户提供咨询；

e□具备财务核算意识，始终以财务的杠杆来协调收放的力度；

f□有换位思考的意识，勇于承担自己的责任；

g□处理问题时留有回旋的余地，任何时候都不要将自己置于险境；

h□处理问题的同时，要学会把握商机。通过与对方的合作达到双方共同规避风险的共赢目的。

此外，客服人员应明白自己的职责，首先解决客户最想解决的问题，努力提升在客户心目中的地位及信任度，通过专业知识的正确运用和对公司政策在不同情况下的准确应用，最终达到客户与公司都满意的效果。

一、要熟悉自己的业务及产品。

这里所说的产品，是指的广义上的产品，包括自家的产品、业务、处理流程以及各种系统查询能力。

1、熟悉业务：

只有熟悉自己的产品，才能使解决客户问题成为可能，一旦你熟悉自己的产品，自然会在与客户沟通中充满信心，增加双方的信任。

2、对各种情况的处理流程心中有数：

一些成熟的呼叫中心，会根据客户历史投诉的情况，制订出不同的投诉客户，在各种情景下的特殊处理流程。这些是历史累积下来的经验，非常实用，解决问题的效率非常高，不管你是否会接到投诉的客户，务必要熟悉，防患于未然。

人有时无缘无故的担心是因为未知，而如果我们提前熟悉客户来电的行为，又有应对的固定套路，我们就不会有无谓的担心了。

3、掌握系统查询的能力：

有些答案，不是你懂业务就能解决的，还要结合系统来查询。特别是一些大型服务中心同时有多套系统查询资料，也许你的答案可能会分散在不同的系统(现在才知道“系统一体化”多么的重要吧?)，不熟悉系统的查询，估计你无法快速定位客户的问题。相反，如果你熟悉系统的各项菜单，以及查询的路径，它能帮助你在通话均长中占尽优势。快速且专业的服务，自然能博得客户的好感。

二、具备良好的心态

心态改变行为，而行为又反作用于我们的心态。

如果老是害怕，说不定说话都颤抖了，表达都不清楚，谈何处理投诉，客户还没发话，你先自乱阵脚，自然就输了三分子，所以，在处理投诉之前，先要调整好心态。

我们只有先从意识方面做出改变，发自内心的服务好客户，

才能更好解决客户的问题，也能从底气十足和客户顺畅的沟通。

1、端正心态：

别把客户想像得那么可怕，并不是每个客户，都是喜欢投诉，或者不讲理的，他们只是在自己需要服务，或者需求得不到满足的情况下，才会选择投诉这种维权的途径来处理，所以，你只要处理好，就没有什么问题了，更不需要刻意在意，否则你越在乎，处理的效果会适得其反(相信考验大家听过“墨菲理论”)。

其次：要对自己有信心，相信自己能利用处理投诉的机会，锻炼自己的解决问题的能力，相信自己能充分利用自身的知识点、沟通技巧，和公司的资源，想尽办法解决客户的问题。如果能处理好，无形成就是对自己成长的一个很好的学习机会，你感谢客户都来不及，谈何害怕，喜欢得很。

2、良好的服务态度：

什么才算是好的服务态度呢?通俗的讲，要为客户提供有温度的服务，具体表现为：不要急，慢慢说，说话柔和，音量适中，与客户有良好的互动过程，对每个问题能热情回答，不因时长而出现不耐烦等。

纵观以往的投诉，有一部分并非问题没解决，或者需求没满足，更多的是由于员工自身服务态度的服务引发客户的不满意，进而投诉员工。

3、主动服务的意识：

人的声音就是那么奇妙，对于声音比较敏感的客户，即使没有和你面对面，一样能通过电话中感受你的每个表情、动作。所以服务中不能过于轻视，否则你的服务质量会大打折扣。

传统意义的服务，只是解决问题就可以，但随着物质、精神水平的提高，客户对于服务的要求也有所差异。我们服务还要多为客户多考虑几步，主动提醒，解决客户的潜在需求，甚至可能向客户推介适合的产品，帮客户节省费用，这些都是做为一个优秀的服务需要具备的基本要求。

而要达到这些要求，如果你没有具体主动服务的意识，是不可能发自内心的去做这些事情的。

三、学习应对的智慧：

光具备以上两点，还是不够的，那我们如何轻松应对？我们需要两项轻松应对的能力：

1、学会变通：

公司规定的各项流程只是大概思路，无法将全部情况概括进去，你接听电话，永远都不会知道下一通电话会遇到什么问题，特别在一些敏感的节日，维权、媒体来电、求助、骚扰都有可能出现。

成熟的呼叫中心会让员工处理问题有一定的处理原则，甚至会给一定额度话费权限，所以，你要有一定的变通能力，这种体现在既要损坏公司的利益，又不会得罪客户，这很讲究一个员工把握尺度的能力。

这一点，可以参考一些星级酒店给予员工(甚至清洁工)免房费权限的例子，例如香格里拉的员工，包括清洁工都有免房权限，海底捞的普通员工也直接能免单，或者送小菜。

通俗说，做服务，就是要尽量在遵守公司规范与客户需求的中间取得均衡，这是一门艺术，不是三两句能说明，这需要从事服务的同事慢慢去琢磨，去研究。

2、寻求支援：

你要知道，虽然只是你一个人在处理客户的来电，但你背后有一个强大的团队在无形的支撑你，包括业务确认，还是流程处理，甚至包括你手中的可以使用的权限。一旦你在熟悉流程的前提下，如果判断自己无法解决的，可以在征得客户同意的情况下，及时寻找你的上级或者后台支撑协助，给予处理意见，在短期内无法处理的情况下，你要将客户记录下来交给专人跟进。

成熟的呼叫中心，每个人都有自己的岗位职责，你不要试图将别人的工作全部做完，一来你没有这个能力。二来和你的工作定位并不符合。

不要试图硬碰硬，这样只会两败俱伤，伤了客户，更伤了你的服务。

投诉处理工作报告篇六

投诉定位：服务态度、维修质量、仪表仪容、处理及时率、产品质量、困难求助、维修求助，定为一般服务投诉。

1、处理原则：快、准、稳，要求热情接待，稳妥处理。

2、处理流程：耐心聆听、细心记录，及时处理。

3、传递流程：在接到投诉时，要依据投诉者所说的所在第一文库网地及时通知相关物员人员前往处理；同时报管理处进行监督跟踪。

4、对涉及多部门的'投诉案情，应该根据所涉及部门数量，逐一通知参与处理，并指定专人负责。

5、根据具体案情分分别实行回访跟踪，了解处理的全过程和业主（客户）的满意程度，并对未能完成的工作项目，应做好二次跟踪时间段或移交给接班人员进行回访跟踪。

6、对跟踪的全过程情况要做详细记录。