

2023年民生部门投诉电话 医院投诉工作总结系列(优质10篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

民生部门投诉电话篇一

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。

一、投诉事件分析

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)。

二、会议一致认为，目前医院医疗安全形势不容乐观，存在居多医疗安全隐患，主要表现在以下几个方面：

(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、科室定期进行了法律法规知识培训，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。

三、整改措施

(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。

民生部门投诉电话篇二

一名基层银行员工对客户投诉问题的总结分析 对于以银行业为代表的金融服务业来说，客户投诉是每个领导都不容小觑的问题，虽然各家银行的重心无不会放在如何获得更多的存贷款收入，但是作为银行收入的创造载体——客户，也是绝对不能够忽视的。在目前我国还未放开存贷款利率自主化的当下，服务成了各银行赖以生存的核心竞争力，“客户是否满意是衡量服务的唯一标准”这句话在银行业中更为适用。但是，即便这已经是一个重中之重的话题，但客户的投诉却从未少过，作为银行员工的我们虽然一直在努力改进，但问题却总是层出不穷，令大家猝不及防，弄得领导层也是头疼无比。

在进行了两年多的mba课程学习之后，我将所学的知识应用到工作中，借助一线岗位这个能最直接、全面接触各色客户的优势，对客户的投诉进行了总结、分类，试图发现这些客户投诉产生的主要原因并能够采取对应的方式方法去解决和防范。

经过大约为期2个月的观察和总结，我认为虽然客户的投诉内容五花八门，但是大多都集中在以下六个方面：

生投诉。

2、大堂经理和柜台业务员口径不一致导致客户产生投诉。客户进入网点后最先面对的就是大堂经理，客户对于银行基本业务规定及其相应流程并不能够做到完全了解，或被动或主动与大堂经理沟通和咨询，而大堂经理最主要的作用也就是指导客户，告知客户某笔业务如何办理，需填写哪些表格、

应提供什么样的证件和证明，但有些时候客户已经严格按照大堂经理的指导做完先期准备了，但在柜台进行业务办理时，却被柜台业务员指出依然存在错误。而此种情况发生后，柜台业务员和大堂经理由于各自岗位分布问题难以有效沟通，只能通过客户传话，极大地影响了客户的心情以及业务办理的顺畅度。

3、办理简单业务却需要长时间等待导致投诉。有些客户来银行只是进行简单的存取款业务，但是由于前一客户业务办理流程复杂，客户等待时间较长而产生投诉。我们注意到，如果网点客户非常多，排队等待超过一小时，投诉的都寥寥无几，但如果一个客户拿了号后发现前面只有一两位客户时，等待时间超过10分钟后投诉的概率就会大大上升。

程上存在问题，譬如某客户来存钱，银行柜员在清点完所有纸币后才开始不紧不慢地把钞票打捆入库，最后才为客户敲入存入业务代码，从而导致客户认为柜员并不尽心工作或是有意拖延时间进行投诉。

5、柜台有人但却长时间不叫号导致客户投诉。

因：第一是由于二者所在部门不同，接受的培训内容也不完全相同导致的。举个例子，譬如有个客户来存大额现金，大堂经理会告诉客户如果是给自己存款，那么拿着钱和卡折直接去柜台办理即可，但柜台业务员却需要客户出示身份证才可进行办理，这就是由于接受培训的内容不同导致的口径的不一致，在这一点上其实很好解决，统一培训即可。但既然如此那为何这还会成为一个问题？这主要是由于银行对于培训安排的侧重点不同导致的。对于从事相对固定业务的柜台员工来说，他们的培训是非常严格的，条条框框都需要严格遵守，而对于从事相对灵活的大堂经理来说，基本对于银行业务有个大致了解即可，因为他们的主要作用是分流和引导客户，做初步的指导，具体什么能做、什么不能做是需要由接受专业培训的柜台员工来定夺的。其实说到这，我们可以

看出，对于这种口径的不一致问题，虽然银行业本身在培训上确实有待提高，但如果大堂经理对于自身的业务水平有足够的认识，对于不确切的事情不乱开口的话，也不会导致和柜台业务员口径不一致的情况发生。如果要银行领导在这个问题上做出选择，我想对于展开全面细致培训和提高大堂经理个人素质二者间，肯定是选择后者更为简单省力。

当然，造成口径不一致，也不完全是大堂经理一方的责任，刚才我提到了有两方面原因，第二种则是由于上级领导的权限行使宽度不同导致的。再举个例子，譬如有个客户来取钱，大堂经理告知客户取款五万以上必须出示身份证才可办理，该客户表示急用钱问是否可以通融，大堂经理告知不行。客户不死心，又去储蓄柜台问柜员是否可以开个绿灯，柜员也说不行，但是恰巧这名客户和该行某中层员工是朋友，于是上面领导发话了，准许办理。而客户在如此折腾后一般都不会给当初告知他不能取款的大堂经理和储蓄柜员以好脸色，更有甚者还会对他们进行投诉。对于这种打“擦边球”的情况，银行业管理层就认为是不可控的。而在这一点上，除非银行业能够恪守规则，否则确实是无功改变的一环。对于这一点我只能得出目前无法改变的结论，只能是希望领导层在今后接到类似投诉时，可以更多地理解自己的员工。

而针对后面的四类问题，我则试图列出了如下几种改进措施：

2009年银行客户经理个人工作总结 2009年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2009年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，

关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有一定的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

我的2002年是在xxx分理处度过的[]xxx分理处是一个业务量大，业务种类繁多的分理处，我的职责是接待单位客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入会计凭证，登记账簿，整理和保管会计业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，我的自我评价，是不是在美化自己，自有公论。我的缺点也是昭昭不可掩饰的。我的述职报告请大家评议，欢迎大家提出宝贵意见。

首先，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，

坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。通过参加区直机关工委党校的学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，进一步领会到为人民服务的根本宗旨和江总书记三个代表重要思想的精神实质，对党的十六大提出全面奔小康的远景目标充满期望，学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我通过成人高考参加了xxx大学的本科函授教育，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为xxx分理处的服务比其他银行的好，都愿意来这里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去年更是从年初的日均xxx多笔上升到xxx多笔，人均笔数列居全行榜首，每天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，危常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一年来,本人在支行党组的领导下,按照党员领导干部的标准严格要求自己,坚定政治信念,加强政治理论、法律法规、金融知识学习,转变工作理念,改进工作作风,坚持廉洁自律,自觉遵纪守法,认真履行职责,以实际行动实践“三个代表”。一.在德的方面:继续深入学习,贯彻落实“三个代表”重要思想,保持共产党员的先进性,树立科学的发展观和正确的政绩观,法纪、政纪,组织观念强,在大是大非问题上与党中央保持一致,认真贯彻执行民主集中制,顾全大局,服从分工,勇挑重担,尊重一把手,团结领导班子成员和广大干部职工,思想作风端正,工作作风踏实,敢于坚持原则,求精务实,开拓进取,切实履行岗位职责,坚持依法行政,认真负责分管和协管工作,大力支持一把手的工作,促进支行三个文明建设的顺利开展。二.在能的方面:熟悉和掌握国家的金融方针政策,金融法律法规,能较好地结合实际情况加以贯彻执行,较好地协调各方面的关系,充分调动员工的工作积极性,共同完成复杂的工作任务,有较强的文字表达能力,写作水平较高,口头表达能力较强,文化知识水平较高,专业理论水平较强,具有本职工作所需的基本技能,能通过调研发现问题,总结经验,提出建议,具有独立处理和解决问题的能力,工作经验较丰富,知识面较宽。一年来,本人先后主持召开辖区金融机构反洗钱工作会议、外汇管理工作座谈会、经济金融运行情况分析会,协调县政府召开国库工作座谈会。在上述会议上,分别组织学习有关金融方针政策,把“一个规定两个办法、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定”等传导到辖区金融机构和各有关部门,并通报相关的工作情况,分析存在问题,提出改进意见,较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。2006年初,本人组织支行中层干部学习“四法”,并进行考试,通过组织学习和考试,提高了中层干部金融法律法规水平和依法行政的能力。根据分管工作和协管工作的职责、范围和上级行的要求,一年来,本人先后组织开展现金管理情况检查、执行情况检查、执行情况检查,并协调中心支局检查科对辖区外汇指定银行开展外汇业务检查和对辖区外贸公司开展出口收汇核销检查,通过检查,及时发现和纠正了有关问题,促进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和管理,较好地协调了各有关方面

的关系. 本人具有较强的指导. 管理. 协调能力. 在指导工作中. 总是先认真领会有关文件精神. 深思熟虑. 拟定一套工作方案. 然后征求各方面的意见. 集思广益. 把文件精神与实际相结合起来. 把个人的智慧与集体的智慧结合起来. 在工作过程中. 坚持靠前指挥. 找准工作重点. 难点. 抓住主要矛盾. 有的放矢地解决问题. 化解矛盾. 牢牢把握工作的主动权. 在管理工作中. 坚持每月初主持召开一次分管. 协管部门负责人会议. 听取上月工作情况汇报. 研究当月工作安排计划. 坚持每月对营业室. 外管股进行一次内控制度执行情况检查. 加强管理. 督促内控制度的落实. 在协调工作中. 坚持以人为本. 充分发挥人的主观能动性和团队精神. 共同完成复杂. 繁重的工作任务. 根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况, 明年的工作主要从三个方面着手: 抓服务、抓质量、抓素质, 现就针对这三个方面制定我营业部在20xx年的工作思路。

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行, 并做到每个员工能耐心对待每个顾客, 让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧, 客户对银行的服务要求越来越高, 不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上, 除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、航空代理等代理结算外, 更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种, 提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系, 参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统, 但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合, 是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂, 明年我们将举办更多的银行结算办法讲座, 增加人们的金融知识, 让客户多了解银行, 贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理（确保我行开户单位的质量）和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的

技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

银行客户经理个人工作总结 2005年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2005年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计

划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣

传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握

推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

职位描述： 1. 负责私人银行部客户产品的设计和开发，监察营销推广项目的进度； 2. 运用各项分析技术，洞悉客户分层的购买行为、服务与产品需求； 3. 根据私人银行客户的需求，为客户提供全方位的理财策划和服务； 4. 负责高端客户的营销、维护和服务工作； 5. 搜集及评估客户意见，制订及改进品牌服务内容及水平； 6. 负责私人银行业务市场的推广和客户关系管理工作； 7. 发掘客户需要及业务机会，进行交叉销售，确保完成销售指标； 8. 负责向客户提供专业化服务、风险防范和反馈信息。

任职要求： 1. 具备多年银行工作经验、销售财富管理产品及客户管理经验； 2. 熟悉内地个人金融服务的一般运作及产品，熟悉各种金融工具的投资技巧； 3. 具有广泛的社会关系和客户资源，具备较强的商务谈判力及客户拓展能力； 4. 熟练掌握财务、金融和相关法律知识； 5. 在证券、基金、外汇、期货、税务、收藏等专业领域有一定的专长和研究； 6. 具有强烈的责任感及客户服务意识，富有团队管理及协作精神； 7. 具有良好的交流沟通能力，英文程度良好； 8. 具备cfp□cfa□注册会计师等执业资格者优先。

入职门槛：

在客户的心目中，理财经理应该是能够为他们解决一切问题的专家，所以你不仅要精通包括信用卡、个人贷款、信托投资等多种业务品种，又要熟悉证券市场、外汇市场和黄金投资市场。因此，充分了解理财产品，时刻汲取金融知识并且保持对金融市场的敏锐度是成为一个合格理财经理的重要前提。

职业晋升通道：

理财顾问—理财经理—高级理财经理

快速成长秘籍：

职业道德不可丢：客户与理财经理之间的不信任是工作中最大的困难之一，造成这个问题的原因在于有些理财经理只为完成业务指标，而不顾客户的真实需求胡乱推荐理财产品。这不仅可能造成客户投资损失，同是也破坏了理财经理及其所在银行的品牌信誉，进一步会造成客户流失业绩下滑，是谁也不愿意看到的双输结果。因此理财经理应该持有的理念是：为客户服务，客观地帮助客户分析其财务状况，了解客户的需求后再给予具备针对性的专业建议。

产品信息要抓牢：市场蕴含的理财需求非常庞大，以往银行的存、取、贷等传统业务范畴已经不能满足如今客户的要求。现在客户都需要更为个性化的服务，要为每一个情况不同的客户“量体裁衣”，量身定做适合他们的理财投资计划。这就要求理财经理对市场上的理财产品非常熟悉，这样才不至于在接受业务咨询时出洋相，而这一方面，实践的经验是最重要的。

个人品牌要重视：要记得你是一个理财经理，而不是一个销售，不要被真金白银的业绩数字套牢，这只会让你在这个变化多端的市场更为浮躁。除了日常工作外，为了提升个人的职业素养，要能够潜心做些金融问题研究和市场分析，对金融环境的起伏总结自己的看法，切忌随波逐流。

客户误区要帮助：理财经理是专家，所以客户才会求教于你。因此，如果客户有些不切实际的收益构想，理财经理要坦白告知，不能因为害怕失去这个客户而给他造一个美好的空想。要告诉客户：理财不是一夜暴富，理财也会有风险。帮助客户进行观念的转变，让他们真正了解理财，信任理财，当然也更信任你。2009年银行客户经理个人工作总结 2009年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，

严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2009年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论

在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的

新产品,并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会,给他们老师介绍了汇财通和保险业务,老师们争先询问汇财通利率情况,有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。新的一年我为自己制定了新的目标,做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己,提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养,强烈的事业心,作风正派,自律严格,洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼,能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时,还要有较强的交际沟通能力,语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗,在语言上要风趣幽默,在处理棘手问题上要灵活变通,在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识,又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平,又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务,又要及时掌握新兴业务。

另外,客户经理还要具备法律知识、经济知识,特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识,又要身体力行,积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

银行客服工作总结

银行客服工作总结

（一）20**年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下□xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品一一汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十分细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，

还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

（二）

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户

时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行**中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我??这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因

任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。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。

银行客服工作总结

（三）五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名**银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和水平，

从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

三、知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。2009年银行客户经理个人工作总结 2009年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2009年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要

民生部门投诉电话篇三

尊敬的xx市旅游局：

我们是来自xx海外旅业(旅行社)集团有限公司的游客，我们一行5人于20xx-6-25日同xx海外旅业(旅行社)集团有限公司(以下简称xx海外)签订了阿联酋6日游合同，约定行程、时间、团费、服务内容等详见合同。但在旅游过程中发生了事故，我们已通过百事通平台进行投诉，但无果，致使我们向贵部门投诉以下几点：

一、我们要求退回xx海外多收取我们的团费550元/人。

2、我们要求xx海外支付延误返程的直接损失1628元/人。其中包括当日的误工损失528元/人、深夜由成都找车返回xx的交通费500元/人、飞机延误的补偿金600元/人。事由：在返程时，在阿联酋的阿布扎比机场，一行旅客等待近16个小时，飞机被延误近10小时。xx海外没有告知我们到底发生了什么情况，跟随我们的领队业务不过关，无法与阿布扎比的机场人员沟通。xx海外没有派出任何人与机场人员沟通处理，在阿布扎比机场也没有对游客做任何安排，所有人都非常着急，后游客中一位懂英语的人出面与机场人员沟通，让一行20余人飞回中国，但阿布扎比机场却只安排飞机送到成都，本来合同上的7月xx日下午2点至xx变成了晚上接近11到达成都。按照国家旅游局发布的旅行社条例实施细则第四章第36条37条。xx海外在发生意外时首先没有进行通知，然后擅自改变了旅游合同安排，我们要求按照细则予以追究法律责任。在旅游法中明确规定：在旅游行程中，当发生不可抗力、危及旅游者人身、财产安全，或者非旅行社责任造成的意外情形，旅行社不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时，应当在事前向旅游者作出说明；确因客观情况无法在事前说明的，应当在事后作出说明。我们到现在，仍然不知当天飞机延误的缘由！旅游法第一百条规定，旅行社在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严重损害旅游者权益的，由旅游主管部门责令改正，处三万元以上三十万元以下罚款，并责令停业整顿；造成旅游者滞留等严重后果的，吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款，并暂扣或者吊销导游证、领队证。到了成都，旅行社却未及时安排车辆送回xx。如果不及时送回xx，势必延误旅客第二天的急事，回国后经百事通平台进行投诉，百事通一个李姓人员，通过电话为67xxxxxx的电话答复我们说，当晚没有及时送回xx是担心夜里车辆的安全问题。xx海外怕承担责任，故只能选择延误旅客的时间和事情了。我们一行人，只能选择自己找车返回xx元一趟，车除驾驶员外还

能坐四人，平均500元/人。飞机延误从夜间11:30至第二天的8:50近10个小时，按照航空公司赔偿标准，8个小时以上，赔偿600元/人。原本返回xx为xx日的中午1:55分，到实际到达成都时间为晚上11点，到达xx为凌晨2点。2-6点为上班时间，平均5000元/月，每月21.75天，每天230元，每天7个小时上班，每个小时33元，4个小时132元，下班时间为上班时间的1.5倍工资，共8个小时计396元，共528元/人。

3、我们对海外的工作人员能力表示怀疑，竟然安排一个英语不通的人带队出国，我们要求对其服务资质进行清查。旅游法第三十九条规定，取得导游证应具有相应的学历、旅游从业经历、语言能力，经百事通平台进行投诉，却答复说，只要政府部门有颁发领队证，就能领旅客出国，我们不知，国外领队与国内领队是否有区别？是否国内的领队证就能在国外使用？旅游法第九十六条规定，安排未取得导游证或者领队证的人员提供导游或者领队服务的，由旅游主管部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款：

5、旅游法第九十七条规定，未按照规定投保旅行社责任保险的，由旅游主管部门或者有关部门责令改正，没收违法所得，并处五千元以上五万元以下罚款；违法所得五万元以上的，并处违法所得一倍以上五倍以下罚款；情节严重的，责令停业整顿或者吊销旅行社业务经营许可证；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处二千元以上二万元以下罚款。我们没有看到这份保险，要求查验。

尊敬的xx市旅游局，望你们能重视旅游者的投诉、维护我们消费者的权利、大力打击不法旅行社的不法行为、建立以诚待客、公平交易、合理合法的良好旅游氛围、维护xx市旅游行业的声誉为感，谢谢！

此致!

投诉人：印x女联系电话1xxxxxx107高新区

冯x女联系电话13xxxxxxxx2

邹xx女联系电话xx9xxxxxx66

杜x女

肖xx女联系电话xx8xxxxxx22

被投诉单位[]xx海外旅业(旅行社)集团有限公司

联系电话[]13xxxxxx刁xx

百事通平台电话[]670xxxx4李xx

xxx

日期

民生部门投诉电话篇四

严格按照《信访条例》和相关文件精神，紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局，干部职工统一思想，明确责任，将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动，及时调整综治信访工作领导小组，定期召开信访工作会议，对新形势进行研究，对具体工作进行安排部署，有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

(二)建立健全信访工作管理机制

1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务

大厅进行值班接访，现场解答群众咨询，引导服务对象办理社保业务，及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾，避免群众反映问题复杂化和扩大化，有效地减少了因社会保障问题引发的信访。

2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序，细化信访事项处理流程，提高信访事件处理、办结和信息反馈效率，提高群众满意度，避免重复访、越级访的发生。

3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》，明确了评估事项、评估责任，及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项，并及时做好调研、制定应急预案等工作，防止矛盾纠纷发生和扩大，提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

(三) 强化措施，严抓落实

信访工作中，我局要求经办人员以热情接待，认真办理，及时反馈的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策；二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到；二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度；三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题；二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

(一)继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续将信访工作纳入到2019年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议；进一步强化工作责任制，落实责任追究制；落实好陪同党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访群众事件处置工作。

民生部门投诉电话篇五

20xx年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映乡科级以上的领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx；从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律行为的xxxx□违反廉洁自律规定行为1xxxx□贪污贿赂行为3xxxx□破坏社会主义经济秩序行为2xxxx□违反财经纪律行

为1xxxx[]失职渎职行为xxxx[]侵犯党员公民权利行为xxxx[]违反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx[]其它检控类3xxxx[]上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

二、主要特点

1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为[]1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx[]占。如今年根据举报查处的主要经济案件有：**镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙**及其办公室工作人员翁**、管**、孙**、应**等xxxx挪用公款窝案、**医院*科主任张**和*科主任马**受贿案、**街道**村党总支书记胡**挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地生活作风和工作作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有：**街道原党委委员办事处副主任劳**因扰乱执法单位正常办公秩序受到全市通报批评，**镇政府综治办主任龚**、**镇政府干部张**、**局干部夏**等人因通奸错误分

别受到处理。

三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的的信访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员领导干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《**市纪检监察信访举报工作办事公开试行办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、

公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信访工作的透明度，拉近了纪检^{^v^}门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。

民生部门投诉电话篇六

第一条为规范我司客户投诉管理工作，提高投诉处理工作效率，保障客户投诉得到及时有效处理，维护我司的良好形象，特制定本办法。

第二条本办法中所称的客户投诉，是指我司工作人员在为客户办理业务过程中，客户对工作人员的服务态度、服务质量以及对我司所提供的业务产品、业务流程、服务环境、服务设施设备等不满意，通过我司各受理电话、各部门、客户意见簿、服务质量监督员、新闻媒体、举报信件等渠道向我司提出的现场或非现场意见、建议或投诉。

第三条本办法适用于我司所有从业人员。

第四条各一级支行、营业部（以下简称一级行部）设置“客户援助电话”，银行卡（电子银行）部设置“客服热线”，人力资源部设置“服务监督电话”，各受理电话公布于营业网点，明确专人负责，保证24小时接听客户投诉。形成客户援助电话、客服热线、服务监督电话三级联动的格局，各级电话均可接听客户投诉，并做好相关记录，及时反馈至服务监督电话。

（一）客户援助电话：负责接听客户投诉，处理本级客户投诉。

（二）客服热线：负责接听客户投诉，将客户投诉转至客户援助电话或服务监督电话处理。

(三) 服务监督电话：负责接听客户投诉，处理全行客户投诉，酌情回访客户。第五条客户投诉按照业务类别实行“对口处理、分工负责”的管理体制。(一) 总行人力资源部负责全行客户投诉的指导、协调、督促等工作，总行优质服务工作领导小组具体负责全行客户投诉的调查、甄别和处理工作。

(二) 总行各部室负责本条线业务范畴的客户投诉的协调处理工作。(三) 一级行部为本级服务管理部门，负责对客户投诉涉及相关部门、网点关系的协调，并全程督促相关部门、网点在时限内进行处理。

(四) 各营业网点负责处理职责范围内、相关部门或通过服务监督电话和客服热线转接、信访等客户投诉的调查和协助处理工作。

(五) 对客户投诉涉及纪检监察室处理的内容，由总行纪检监察室负责调查处理。

(六) 由于服务工作差错被媒体曝光的，由总行人力资源部会同相关业务部门，按照规定对责任单位和责任人进行调查处理。

(七) 各支行、各部室，要安排专人负责客户投诉工作，并建立客户投诉登记制度、重大投诉报告制度和处理结果反馈制度。

第六条客户投诉分为有效投诉和特殊投诉。

有效投诉：由于员工主观原因或我司网络、产品、流程及其他硬件方面存在缺失，给客户造成精神上和物质上实际损失，并对我司形象和信誉造成不良影响的客户投诉。

特殊投诉：经过总行相关部门调查取证判定的在操作规范情况下所发生的客户投诉，以及其他与事实不符的投诉。第七

条受理客户投诉工作程序及处理时限。（一）营业网点直接受理的客户投诉。

1. 投诉登记。营业网点接到客户的现场投诉后，要耐心听取客户投诉，对投诉情况进行详细登记（详见附件），积极做出正面解释，不要与客户争论，避免矛盾激化产生不良影响。同时应把客户请离业务区，尽可能减少负面影响，网点负责人要主动出面调解（网点负责人不在场的情况下，可由会计主管或大堂经理出面调解），进行个别处理；若超出处理权限，应及时转交给本级服务管理部门处理。

2. 投诉调查。通过询问当事人、查阅查看相关资料和现场录像，了解客户投诉的原因，并做好相关记录；涉及重大责任事故或案件时要及时上报，并注意保密。

3. 投诉处理。属营业网点内处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要上级部门协调解决的问题，应及时报告本级服务管理部门。现场投诉属有效投诉的，应当场向客户赔礼道歉，取得客户谅解；属特殊投诉的，也应耐心做好客户的解释疏导工作，不可顶撞客户。

4. 投诉反馈。由营业网点负责处理的投诉，可即时回复的即时回复，不能即时回复的，应在一个工作日解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至一级行部及总行。

（二）一级行部及客户援助电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点或自行处理，查明原因，分清责任，重大问题应报服务监督电话。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处

理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。内解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及总行。

5. 投诉总结。一级行部要帮助被投诉的单位和个人认真总结，找出不足，不断改进，避免类似事件再次发生。

(三) 客服热线受理的客户投诉。接到客户投诉后，要认真对投诉情况进行登记，根据情况及时转至客户援助电话或服务监督电话。(四) 服务监督电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点、客户援助电话或自行处理，重大问题报总行优质服务工作领导小组。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。对重大的投诉问题及时向监管机构报告。

4. 投诉反馈。属总行协调解决的客户投诉，由服务监督电话负责协调，指定主办单位及协办单位，在三个工作日内解决，并将处理结果回复客户（对暂时不能解决的投诉要明确给出承诺解决时限）；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及一级行部。

5. 投诉总结。帮助被投诉的单位和个人认真总结，有必要全行通报、吸取教训的要及时通报；有改进服务和管理价值的，要及时向相关业务部门反馈，进一步修订完善我司服务和管理制度。

(五) 其他业务部门受理的客户投诉，可按照上述工作流程进

行，属部门内部处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要服务监督电话协调解决的问题，应及时报告。

(六) 客户投诉处理可采取处理单或电话联系的方式进行，处理时限以处理单送达或接到电话通知之时算起。超出期限造成影响或损失的，要追究相关单位、人员的责任。投诉处理传递时限为：本部门不能解决的投诉应在1小时内传递，接到处理任务的部门应在两小时内启动工作。

第八条在投诉处理过程中严禁出现以下情况：（一）与客户争吵、谩骂客户。

（二）让客户有受轻视、冷漠或不耐烦的感受。（三）强行让客户接受处理结果。

第九条客户投诉处理中各相关单位、人员应尽职尽责，密切配合，不得积压、推诿和拖延。处理过程中，需其它部室、其它营业网点配合的，应及时提供有关资料或信息，积极协助，不可推诿、拖延。因客户投诉引起一级行部之间、营业网点之间服务争议的，由上级服务管理部门负责协调处理，一级行部、营业网点要执行上级服务管理部门的协调处理结果。第十条对有效投诉，按以下规定处罚：

（一）对因服务态度恶劣或服务效率低下而导致客户投诉，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以100元至1000元的罚款。

（二）对因违规操作而导致客户受损，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以200元至2000元的罚款。情节严重的，对相关人员按有关规定给予行政处分。

（三）对被新闻媒体曝光、监管部门问责，给我司声誉造成严重不良影响的单位和个人，经调查情况属实的，往上追究两

级领导责任，直接责任人扣发绩效工资，对相关责任人、网点负责人及其上级服务主管部门负责人分别处以300元至3000元的罚款；对服务质量特别差的员工，要予以下岗，造成重大损失或恶劣影响的，要开除或责令辞职。

第十一条客户投诉处理中出现争议的问题，可向总行工会提请申诉。第十二条本办法由总行人力资源部负责解释。

第十三条本办法自印发之日起开始执行。附件□xx银行客户投诉处理单 附件:xx银行客户投诉处理单 受理时间：年月日时分（星期）

民生部门投诉电话篇七

为规范客户投诉受理、处置工作，防范和化解因客户投诉可能引发的声誉、法律风险，更好地维护我行良好形象和客户关系，特制定本管理办法。

一、管理范围

本办法所指的客户投诉，是指总部电话银行中心96588和我支行受理的各类客户来信、来电、来访事件。

二、指导思想

全面落实“以客户为中心”的经营理念，把及时、妥善处置客户投诉作为改进服务工作的重点，不断提高服务水平和服务质量，促进全行各项业务健康发展。

三、工作原则

按照“首问负责、归口办理、及时就地”的原则，妥善解决客户投诉、化解矛盾纠纷。

四、组织领导

(一)营业部是受理客户投诉的责任主体，实行首问负责制，承担接待客户来访、受理来信来电、限时处置办结等工作任务。

(二)支行负责人是处理客户投诉的第一责任人，要安排具有一定的工作经验、熟悉政策规定，善于做客户工作的人员，负责日常受理处置客户投诉工作。

五、工作职责

1(负责受理本支行办公室、总部对口部门交办的客户投诉事项。2(负责处置客户直接来访、来信、来电投诉。3(负责建立客户投诉登记簿，及时登记相关投诉信息。六、处理流程(一)受理。接到客户投诉后，对有关事项进行登记。

(二)处置。涉及事实清楚，能够化解处理的投诉事项，应尽快核实投诉内容，查明事实真相，限时向客户答复。

(三)报告。涉及重大、复杂投诉事项，无法处理的，要立即向支行长报告。(四)答复。支行受理的投诉由网点负责向客户答复，答复情况要及时登记整理，留档备案。

(五)反馈。支行要定期将客户投诉处理情况进行整理、统计，上报总部综合服务管理部。

七、工作要求

(一)受理客户投诉要做到:热情接待、规范用语、服务至上，杜绝“冷、顶、推、拖”。不得将客户推到上级行投诉。

(二)涉及复杂投诉事项，受理部门应尽快派人赴现场调查核实，处理。不能及时处理的，应向客户做好解释工作，争取

客户谅解，并责成有关部门尽快研究，在7个工作日内拿出处理意见或办理结果。

(三)上级行、监管部门及政府部门交办的投诉事项，由本支行营业部门负责在规定期限内报送处理结果。

(四)对可能被新闻媒体曝光的投诉事项，受理部门应及时报告

行长，协调做好新闻媒体的宣传解释工作，防止事态扩大，避免负面报道。八、问责处罚

因投诉处理不及时，造成客户越级投诉，或被上级行、政府、监管部门、新闻媒体通报、报道的，支行将视情况对有关责任人进行严肃处理。

九、其它

营业部专门负责处理客户投诉，负责人为王晓惠，联系人为马惠霞。

民生部门投诉电话篇八

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。

民生部门投诉电话篇九

20xx年我医院信访工作在医院党工委、办事处的正确领导下，在区xxx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xxx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。

民生部门投诉电话篇十

20xx年，镇纪委按照县纪委的部署，认真学习贯彻中纪委五次全会精神，细抓各项工作的落实，较好地完成县纪委下达的各项工作任务。

二、发挥纪检部门职能作用，及时处理群众的来信来访

镇纪委充分发挥职能部门的作用，认真履行职责，切实抓好纪检监察信访举报等项工作的落实，认真做好信访工作有关统计，填报工作。落实工作责任制，镇、村（社区）分别成立了信访工作领导小组，增加了对工作的责任心，对群众的来信来访，做到热情接待，查清事实，按照有关程序及时处理，给群众满意答复，镇村（社区）信访人员对群众的来信来访，做到件件有落实，事事有答复。据统计□20xx年，县纪委转办我镇信访件1件、办结1件，镇、村（社区）共收到群众的来信来访131件，办结131件、办结处理率达100。同时，深入基层搜集、挖掘、筛选信访信息和案源线索，并形成专题情况分析向镇党委和县纪委反馈□20xx年，向县纪委提供信访信息1条。

三、加强理论学习，提高自身素质

完成县纪委下达的业务知识、各种杂志、书刊的征订任务，为学习教育提供理论知识源泉□20xx年，镇纪委以会代培形式集中镇、村（社区）信访工作人员进行业务学习2次，除了集中组织学习外，还印发相关学习资料供信访工作人员进行自我学习。通过抓学习教育，信访人员的业务水平得到了较大提高。

四、存在问题及20xx年工作重点

20xx年，虽然我们认真抓好各项工作的落实，但还存在不足：

1、由于今年自己负责的工作较多，有时未能按时上报有关统计、报表；

3、自办的信访案件还没有。

20xx年工作重点

1、根据县纪委的部署，继续抓好机关效能建设各项工作的落实；

2、按时按要求完成县纪委下达的各项工作任务；

3、加强对信访信息的收集和案源线索的挖掘力度，力争年内能完成自办案件1件以上。