

投诉情况报告的格式(汇总5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

投诉情况报告的格式篇一

20xx年天津移动公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心

在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

[保险公司投诉述职报告]

投诉情况报告的格式篇二

引言

投诉是我国现行体制下具有鲜明社会主义特色的解决社会各类问题的一种有效手段，特别是弱势群体维护合法权益解决

诉求的一个重要渠道，通常以信访形式出现，是社会民主进步过程中伴随的必然产生的一种特殊制度。随着房地产建设进入理性投资阶段，房地产开发热潮中的产品已经进入使用期，质量问题逐步显现，迎来了工程质量投诉高峰时期。处理投诉成为监督机构日常工作，投诉在成为社会参与监督建设工程质量之利器、维护社会正义的同时，同时也耗费监督机构大量人力物力。

1现阶段工程质量投诉的特点

1) 投诉一般不涉及结构安全问题，结构裂缝、地基不均匀沉降等异常情况的案例，都是居民共建住宅，共用相邻基础，不同时期建设且层数差距较大引起的质量问题邻里纠纷。龙岩市永定区超过70%投诉集中在外墙、屋面、卫生间等有防水要求部位渗漏水，以及墙体与主体混凝土结构构件之间裂缝方面，渗漏水、墙体裂缝问题分别占问题总量的53%、24%。投诉问题分类情况占比如表1所示。2) 同一小区相同问题不同住户重复投诉情况比较多，而且集中表现为公共部位，如屋面、外墙，重复投诉一般不会出现在卫生间渗漏等邻里间的质量问题。墙体裂缝、装修面层脱落等问题的重复投诉，则在一定程度上反映了该小区在施工过程中的质量管理问题。同一类问题重复投诉情况如表2所示。3) 投诉处理效率低，一次处理完成率只占总件数32%，如表3所示。4) 公共建筑基本不存在质量投诉，商品住宅质量投诉最多。

2造成工程质量投诉的原因分析

2.1各方责任主体质量责任落实不到位政府监管主要针对结构安全和主要使用功能，保证了居住安全，其他方面仅仅依靠行业自律，而开发商和施工单位片面追求建设速度，争取利益最大化和资金快速回笼周转，本应是公正、独立的第三方监管的监理单位在接受开发商委托监理，报酬要开发商支付的条件下，也只能充当“花瓶”，起个摆设作用，从而导致工程质量问题。在投诉处理过程中，经现场检查 and 查阅质量

控制资料发现，一般商品住宅工程，进入砌体工程施工以后，施工单位“三检”制度未落实，监理平行检验没有执行，隐蔽验收“纸上谈兵”，所有应当真实反映建设过程实际的质量控制资料，都是“闭门造车”做出来的。比如，天棚腻子抹灰，基层没有处理干净，没有按配合比要求掺加胶粘材料，导致脱落；填充墙砌体顶部与框架梁底间顶砌不严、塞缝不实、工艺间歇时间不足，没有或不规范设置防裂网、拉结钢筋等造成墙体开裂；屋面、卫生间等有防水要求的部位防水层厚度不足，细部处理不规范不仔细造成渗漏水；造成外墙渗漏的原因，则是外墙砌体除存在前述造成裂缝的问题外，还存在水平、垂直灰缝不饱满，找平层水泥砂浆未按配比施工，面砖勾缝不密实等。

2.2 开发商钻制度的空子逃避责任一些开发商完成一个开发项目即将公司注销，下次开发项目又另起炉灶，将遗留问题甩给物业及政府部门。公共建筑，不是没有质量问题，而是其产权单位或使用者有自己的物业维护制度，没有把问题抛到社会上，上交给政府。这就是为什么商品住宅质量问题投诉多的原因。

2.3 物业管理和业主委员会思想认识不到位一些物业管理和业主委员会相关专业知识和维权意识缺乏，对住宅专项维修基金如何使用了解不够，造成对住户反映的质量问题没有具体问题具体分析，如保修期外的质量问题，本可以自行解决问题的没有采取措施解决，导致投诉。

2.4 执法部门执法力度不大一些执法部门信访投诉往往只停留在程序层面的书面回复上，没有跟踪落实投诉处理结果。对施工单位拒不履行保修义务，或者故意拖延执行保修义务的，因为很多施工单位都在外省外地，执法过程麻烦且耗时耗力，执法力度就大打折扣。这就造成屋面、外墙渗漏等公共部位要施工单位维修处理的，重复多次投诉，反而是上下层邻里关系要对卫生间等防水部位漏水处理的，基本上都可以一次办结。

3 工程质量投诉与处理的几个误区

1) 建设行政主管部门领导只要看到质量投诉即批往质量监督机构处理；2) 处理部门在处理投诉过程中陷入充当经济调解

员的角色，不能自拔；3) 投诉人认为商品房质量问题维修责任都是施工单位；4) 投诉人认为凡是经过投诉的问题，一定会得到解决。

4处理对策

1) 建设行政主管部门应设置专门的投诉处置机构，由该部门统一受理投诉事项，对超过保修期或在使用过程中不当行为造成的工程质量问题，则告知非本部门受理，由产权单位或有关部门处理[1]。对于受理的投诉，按问题类别，分别建议行政领导批往房地产开发、勘察设计、建筑规划、市政公用建设、村镇建设和质量监督等业务职能部门，承办部门在行政主管部门统一领导和协调下负责牵头处理。近年监督机构受理投诉案件数量呈现出逐步下降趋势，主要的一方面是近年质量治理取得一定成效的结果，另一方面是分类梳理投诉事项后，分流了大量不属于质量监督机构处理的质量投诉，比如，城乡居民自建房的质量问题投诉。近年区监督机构办理投诉事件数量情况如表4所示。

2) 加快社会诚信体系建设，严格落实质量主体责任终身制。大力推进政府全面监管向“双随机”监督检查机制转变，严厉打击转包、违法分包、挂靠行为，在工程质量源头上，唤醒责任主体项目负责人的思想意识，并将之牢牢深入贯彻落实到每个施工作业和管理人员，使得良好的质量行为成为“日常习惯”。

3) 加大行政处罚力度，对应当承担质量保修义务的施工单位拒不履行保修义务或恶意拖延保修时间的，严格按相关法律法规立案处理，记录不良。

4) 加大宣传，充分发挥物业管理和业主委员会的作用。宣传要深入社区，要将《房屋建筑工程质量保修办法》《城市房地产开发经营管理条例》《商品住宅实行住宅质量保修书和住宅使用说明书制度的规定》《福建省商品住宅专项维修资

金使用暂行办法》《福建省物业管理条例》《福建省关于紧急情况下使用商品住宅专项维修资金的若干意见》等关系投诉处理的重要法律、法规、规范性文件进行广泛宣传，特别要向物业管理人员和业主委员会进行宣传，并对其进行建设工程质量管理相关知识培训，使之能加以运用到处理相关质量问题，将投诉消灭于萌芽状态，避免物业管理人员和业主委员会对住户反映的质量问题不加分析、不进行分类处理，反而鼓励甚至鼓动住户进行投诉的不利情况。

5) 提高居民素质。一些投诉的产生是在使用过程中不当行为造成的质量问题，应当由相关责任单位和人员负责维修。如果个人素质不高，导致损坏无法得到及时维修，则造成其他利害关系人进行投诉。还有一些投诉人则将一般质量问题无限放大，以此达到个人要求高额经济赔偿的目的。因此，以案说法，以例明事，提高居民素质也能有效减少投诉。

6) 负责处理投诉的职能部门，要清楚明了地解决投诉事项。针对诉求，明确告知处理结果，不要拖泥带水，该用技术处理解决问题的，决不以经济赔偿方式解决。比如外墙局部渗水，处理时间长且麻烦，有的施工单位就会提出“私了”，并要求处理投诉人员帮忙，如果此时不坚持技术处理，默许甚至出面调解“私了”，就会陷入双方无穷无尽的经济纠纷中，因为，只要外墙渗漏事实存在，投诉就一定还会发生。

7) 对开发商和施工单位在项目完成后已经注销的，或者无法短时间内联系到维修责任单位的，符合《福建省关于紧急情况下使用商品住宅专项维修资金的若干意见》规定维修内容的，建议先用紧急情况下维修资金，然后以法律诉讼途径解决。

5结语

建设工程质量投诉，根源在于工程实体质量，本质是各方主体终身责任制是否得到落实。投诉制度在法律之外寻找到一

种解决问题的途径，具有不可替代的重要作用。投诉问题长期、多次得不到解决，一方面政府公信力受到影响，另一方面可能引发规模性的暴力对抗，或者产生各类社会悲剧。因此，将工程质量投诉消灭于源头，即是住房城乡建设部开展工程质量治理两年行动和福建省住建厅开展质量和队伍素质“双提升”三年行动、住房城乡建设部用5年时间在全国集中深入开展工程质量专项治理的目标所在。要高悬《建筑工程五方责任主体项目负责人质量终身责任追究暂行办法》之剑，大力推进社会法治化、诚信化建设，逐步引导质量投诉制度向司法制度转化。

参考文献

[1]陈晓嵘. 房屋建筑工程质量投诉及处理制度的探讨[j]. 工程质量, 2014, 32(7): 13-16.

投诉情况报告的格式篇三

20xx年5月，根据组织安排，从**市城市管理行政执法局综合处调到了市城市管理行政执法投诉受理指挥中心担任主任，是单位的法定代表人和第一责任人，主持中心的全面工作。根据**市作风建设领导小组《关于做好20xx年全市“公述民评”工作的通知》和市城管执法局《20xx年开展“公述民评”活动方案》的要求，下面，我将向在座的各位汇报中心的基本情况和本人任职以来的工作情况，请予评议。

一、中心的基本情况

在这里，我向各位民评代表介绍一下本单位的职能：我中心隶属于**市城市管理行政执法局，属参照公务员法管理的正处级事业单位，内设秘书科、综合科、受理科、督查科、查违科，编制25人。主要工作职责：受理和承办各类城市管理行政执法举报、投诉等事项，并对办理情况进行督查和反馈；承担市区非法涂写张贴广告行为的行政处罚工作；负责城管

执法系统内“查违、拆违”工作的组织指挥和协调督办；承担电子视频监控兼“数字城管”一级平台受理对接工作；承办上级交办的其它事项。

我中心是一个光荣的集体：已连续八年荣获**市“12345”市长公开电话先进单位，被省建设厅授予全省建设系统“文明服务示范点”和“人民满意基层站所(办事窗口)先进单位”，被市纠风工作领导小组授予**市“人民满意基层站所(办事窗口)”，被浙江省委授予先进基层党组织荣誉称号。目前，正在积极做好创建市级“廉政文化示范点”申报工作。

据统计，从去年6月至今年6月，我中心共受理群众来电80200件，反馈率、办结率均100%、满意率99.85%；共受理“12345”市长公开电话交办1129件，反馈率、办结率、满意率均100%；共受理群众来信142件，反馈率、办结率、满意率均100%。

二、任职以来的工作情况

(一)努力学习，不断提高执政能力

从市局综合处到投诉受理指挥中心，岗位变了、角色变了、工作职能更是发生了很大变化。如何尽快转换角色、适应新的工作岗位，我认为没什么捷径可走，只有学习、学习、再学习，才能尽快胜任市局党委交给我的重任。在学习上，我主要搞好了“三个结合”。

一是政治理论学习与业务知识学习相结合。通过政治理论的学习，不但提高了自身把握政策导向的能力以及政治上的敏感性和鉴别力，更重要的是学会用马克思主义科学的世界观和方法论，来指导业务知识的学习，提高学习的高效性和针对性，从而达到事半功倍的效果。比如，在业务学习上我不是眉毛胡子一把抓，而是以信访流程为主线，采取以点带面的方式，全面、系统地学习信访业务，通过熟练掌握信访工

作的一整套程序，为后来修订和完善系统的信访制度以及创造性地开展信访工作打下了坚实的基础。

二是向书本学习和向群众学习结合。要提高自身的业务能力，光从书本上学到的理论知识是远远不够的，还要把理论灵活运用于实践，向群众学习先进的方法和经验。因此，我在学中干、在干中学，“以能者为师”，注重向群众学习，通过调查研究，全面掌握了单位情况和系统信访工作的第一手资料，使自己做到胸中有数，从而确保在工作中交办任务不做门外汉，指导工作不说外行话。

三是抓好自身学习和发挥好引领示范作用相结合。作为中心主任，我在抓好自身学习的同时，注重发挥领导干部的示范与带动作用，着力抓好中心领导班子和全体人员的学习实践，坚持做到在思想认识上提升高度；在学习内容上涉猎广泛；在学习方法上深入浅出；在重点内容上学深悟透。正是较好地发挥了带动引领作用，中心各项学习教育活动扎实开展，领导班子整体素质明显提升，全体人员综合能力得到锻炼，中心各项工作全面落实。

(二)健全和落实制度，不断提高工作效能

俗话说：“不依规矩，不成方圆。”中心作为市局的信访部门，要提高工作效能，前提条件就是必须走制度化建设之路。为此，我从规范化入手，在制度措施的完善与落实上下功夫：

首先查漏补缺，修订和完善相关信访工作制度。针对新的形势和任务需要，我安排相关科室，组织专人，对中心建立以来的信访工作制度进行全面梳理，完善和充实了部分信访工作制度：相继修订出台了《**市城管执法信访文明用语和服务忌语》、《**市城市管理行政执法局来信来访工作规则》、《**市城市管理行政执法投诉受理指挥工作考核细则》，下发到各区局(大队)贯彻实施。这些规章制度的制订，规范了工作程序，细化了考核内容，增强了可操作性，有效地推进

了工作的开展。其次以市局颁布的《队容风纪规定》和《纪律规定》为抓手，增强中心人员遵章守纪的自觉性和主动性。我要求全体人员自觉查找和主动整改违反队容风纪规定和纪律规定的行为，同时采用闭卷考试、严格落实考核细则等措施，促进全体人员规范仪容仪表、言行举止，提高队伍整体形象。此外，中心还向全系统发出了《关于争做遵守纪律规定模范队员的倡议书》，争当学习模范、自律模范、服务模范。

(三)注重服务，不断提升窗口形象

就中心而言，是局系统的窗口单位，是联系市民群众、系统各单位的桥梁和纽带，中心所处的地位和职责，决定了主要工作就是服务。强化服务意识、注重服务质量、提高服务水平也成为我到中心后，抓全面工作的重中之重，我制定的目标是：确保三个“零”即工作作风有责投诉为零、服务态度有责投诉为零、业务差错有责投诉为零。

一是加强岗位练兵，提高服务水平。在我看来，光有一腔为民服务的热情，没有为民服务的本领，为人民服务到头来就会成为一句空话。因此，我到中心后，在抓好中心人员教育培训工作的同时，从提高信访工作人员的业务知识和岗位技能出发，开展经常性地岗位练兵活动，训练内容包括城管执法职责范围、信访工作职责、相关的法律知识、执法业务、有关职能部门职责和公开电话受理信息化系统的操作、计算机中文输入速度、以及紧急情况下的应对技巧等。同时，组织相关的业务技能考试，及时了解信访工作人员业务知识学的深不深、岗位技能掌握的熟不熟、工作方法运用的到位不到位，从而在业务上以先进带动后进，不断促使工作人员精益求精。通过岗位练兵活动，使工作人员成为会说、会写、会协调、会化解矛盾能够适应新时期信访工作的窗口服务人员。

二是坚持“以人为本”，提高为民办事效率。一是关注细节，

从细微处入手。作为窗口单位，尤其是市级“人民满意基层站所”的工作人员，严格遵守上下班作息制度还是不够的，我要求全体人员每天提前15分钟上班，换好制服，各就各位，一旦群众在上班前上访，工作人员就可以正常接访，避免群众等待，浪费宝贵的时间，同时，要求工作人员在群众来访时，主动热情上前问候，做到一副笑脸相迎、一杯热茶暖心、一把椅子请座、一腔热情办事；二是在处理人民来信、来访、来电的过程中，要求工作人员采取换位思考的方式，多从上访群众的角度看问题，尽最大可能的查找上访问题的合理成份，尽可能的满足群众的合理要求，这样提高了初信初访的办结率，争取了群众对城管执法工作的理解和支持。三是针对来访的不同情况，有的放矢的做好群众工作。对群众要求合理的，我们立即予以负责的答复，能办的马上办、热心办、尽力办；对要求虽然合理，但一时难以解决的，我们创造条件办，并主动说明情况；对群众要求不符合政策规定不能办的，我们把党和国家有关法规政策解释清楚，耐心细致做好思想工作，争取群众的理解支持。

三是以开展“三进三日”活动为载体，拓宽信访渠道。一是结合中心工作性质，采取进社区、到广场“与群众面对面，把问题解决在家门口”的方式，直接受理群众投诉，变被动服务为主动服务，妥善、及时地解决群众反映的问题，力求把矛盾化解在萌芽，化解在基层；二是配合市局落实好“局长接待日”活动，做好活动的准备、服务、保障工作，以及现场接访问题的跟踪、督办工作，比如今年7月上旬举办的全系统“局长接待日”活动，对局领导接访的55个问题的处理进行全面跟踪，由中心牵头召开跟踪处理会，督促有关区局加大力度限时完成。最后，55个问题全部得到了妥善解决，办结率、满意率均为100%；三是搞好特殊时期的接访工作。如中、高考期间陪同局领导接听96310热线，快速解决老百姓投诉噪声扰民问题；法定节假日保持96310热线畅通，安排人员做好群众来访接待工作等。

(四) 重视创新，推动工作不断前进

大到一个国家，小到一个单位，不创新就会失去前进的动力，也没有光明的前途，创新是中心向前发展的动力，只有不断创新，才能适应新时期信访工作的要求，有效应对复杂局面。我到中心后，主要在两方面进行了创新：

1、改进处置方法，减少重复投诉问题的发生。在我们的日常投诉受理工作中，信访热难点问题主要集中在无照摊贩、施工噪声、犬类扰民、违法停车和违法建筑等方面，这些问题与市民群众日常生活和切身利益息息相关，市民群众关注度高，往往容易产生重复投诉。而这些热难点问题具有多发性、易发性、流动性等特点，反弹性大，彻底查处解决难度大。为切实有效地提高信访热难点问题的解决力度，减少重复投诉的发生，我有针对性提出了“深化重复投诉处置方法，切实解决信访热难点问题”的创新目标，从而提升热难点问题的解决率、减少问题的重复投诉率、提高信访工作的满意率。主要采取了以下四个方面的措施：

首先形成解决方案。我同中心几个科室负责人一起，专门走访了区局(大队)，了解重复投诉的相关情况，征求意见和建议，回来后，多次召开专题会议，分析原因，提出对策，之后，形成专门的解决思路与方案，报局领导批示后，以局文件形式下发执行。

其次完善“96310”系统功能。根据受理工作实际需求和目前存在问题，中心与“96310”系统软件开发商进行合作，对“96310”系统升级改造，增加系统功能达到18项，并安装ip电话网关，强化了系统的硬件功能，使“96310”系统从来电号码、联系号码和违法地址三个方面来自动识别和提示系统已受理的重复投诉，同时还增加了重复投诉统计查询功能，达到对重复投诉的及时发现，增强了工作的主动性。

再次是加强现场督办。对发现的重复投诉问题，根据投诉的次数和问题难易程度，经梳理后及时赴现场督办。例如香积寺路12路公交终点站对面的夜间无照大排档重复投诉问题，

中心受理科向我汇报这一情况后，我要求受理科及时整理收集以往的投诉、处理和反馈情况，并提出工作建议，在完成前期准备工作后，我又派督查科赴现场查看，提出整改措施和要求，配合属地中队查处，跟踪处理结果，并对整改前后情况进行取证，保证处理成效，使当地的夜间无照大排档现象得到有效缓解。

最后是采取联合会审。对于疑难问题或督办后难以解决的问题，由中心分析整理重复投诉的前因后果，制作督办单下发相关责任单位，组织召开市、区局和中队三个层级部门或相关职能部门到现场会审，听取各方意见，落实处理措施，有效解决投诉问题。

在这里，我想举两个典型案例：一个是城区交界地段违章现象产生的重复投诉问题，这些地段的违章跨区域流动性大，因地域管辖所限，属地中队查处比较困难，久而久之拖成了老大难问题。如位于上城区的太庙广场公园管辖权属问题。紫阳山脚下的太庙广场公园是西湖风景名胜区的管辖区，而太庙广场公园的周边居民在行政区域管辖上又属于上城区，原先这里的无证摊贩、犬类扰民的现象比较突出，由于管辖权存在争议，治理效果不明显，引起了群众的反复投诉。面对上述情况，我多次带领有关科室负责人到现场查看，了解该地段的情况，形成了《关于明确太庙广场属地管辖单位的报告》上报市局。

之后，市局在这份报告的基础上，牵头召开上城区局和景区大队的协调会，最终确定由上城区局负责执法管控，有效解决了这一历史遗留问题。还有一个是农贸市场周边的无证设摊问题，由于其流动性大、反复性大，也是群众经常投诉的热、难点问题。比如下城区朝晖七区集市街，原先这里的农贸市场附近流动摊贩较多，不仅影响了市容环境、而且堵塞了交通，老百姓意见大，虽然属地中队也进行了多次治理，但收效不明显，造成了老百姓反复投诉。

于是，我到现场进行多次查看，了解有关情况，并主动与下城区局、属地中队以及当地社区进行沟通，找出了解决问题的好办法：由下城区局组织经常性整治、属地中队安排人员督岗、社区积极配合三管齐下，使无证设摊的现象得到了有效遏制，受到当地居民的好评。在这里我想通过数据向在座的各位说明实施创新工作以来，“96310”系统受理的重复投诉量已呈下降趋势□20xx年上半年中心共接到群众重复投诉125件，而今年上半年中心仅接到群众重复投诉20件，同比下降84%。

2、创新信访分析预情，发挥参谋指挥作用。凡事预则立，不预则废。在我看来，中心不能只停留在做好投诉受理服务工作上，还要挖掘其更大的潜能，我决定在信访分析预情上作文章，要把信访工作做在前头，提高工作的预见性和主动性。我要求受理科在信访分析预情上主要做好三方面的工作：一是梳理信访投诉热难点问题以及发生的主要区域，协调各区局(大队)和相关部门有效解决；二是及时反映民声民意，分析当前执法工作存在的薄弱环节、真空时段及区域，指出执法不足之处，树立良好执法形象；三是预测下一阶段投诉问题，提前做好执法准备和预防工作。

通过一段时间的运作，凸现出三大优势：第一大优势是快速有效解决群众热难点问题，提高96310满意度和城管执法形象，发挥了晴雨表和温度计作用；第二大优势是听取群众反映的重要问题及良好建议，关注民生民情，及时向领导报告，改进执法工作中存在的不足，逐步达到执法行为的规范化、亲民化和品质化，发挥了缓冲器和监控器作用；第三大优势是预测下一阶段执法热难点问题，提出各类工作建议，指导各区局(大队)开展执法工作，为领导科学决策提供信息参考，发挥了指挥棒和风向标作用。同时，我进一步落实人员力量，明确分工，加强梳理，深入分析，使每月的受理工作分析材料得到市局陈祥荣局长的多次批示并予以充分肯定。

特别是今年上半年由我牵头组织受理科对20xx年度群众投诉

累计上千次的热难点问题进行精心梳理、统计分析，并上报市局陈祥荣局长，引起了陈局长的高度重视，市局根据中心梳理出来的六大类热难点问题，即出店占道经营、违法停车、噪声污染、违法养犬、违法建筑、机动车运输抛撒滴漏等，在全市范围内专门开展了规模较大的夏季整治百姓投诉热难点问题活动，取得了阶段性的成效：如7月份“96310”系统24小时受理情况走势图。从走势情况看，7月受理曲线与6月及去年同期相比，大部分时间段处于全面下降态势：第一波高峰(上午9时)比上月及去年同期降幅达22.58%、23.34%；第二波高峰时段(14时至17时)比上月及去年同期降幅达23.13%、20.44%；第三波高峰时段(18时开始至23时)比上月及去年同期降幅达56.21%、14.93%。

(五)廉洁奉公，不断强化自律意识

党的十七届四中全会，对领导干部的反腐倡廉建设提出了很高的要求。到中心任职以来，主要是在强化自律意识、加强廉洁从政的自觉性方面，防微杜渐，严格要求。

一是提高廉政意识的自觉性。作为中心的主要负责人，手中掌握一定的权力。我经常提醒自己，“廉”和“贪”之间，并不是一条不可逾越的鸿沟，工作做得再好，如果在廉政方面出问题、犯错误，不仅害了自己而且也害了单位，如果不能自觉做到严格自律、廉洁从政，就对不起组织上对自己的信任，对不起人民赋予的权力。只有始终绷紧廉政这根弦，提高自觉性，才能彻底防止和杜绝贪腐问题的发生。

二是用制度时刻约束自己。对于规范廉洁从政行为，党和政府有着系统的制度规定，这些制度规定，既是对我们从政行为的一种约束，也是对我们党员干部的一种关爱。到中心工作以后，对涉及用人、用钱、用物等重大事项，我都能严格按照规定，做到公开、公平、公正，自觉维护制度规定的严肃性，无论是中心中层干部竞争上岗，还是系统设施改造工程，正是有效落实了各项制度规定，没有发生任何问题。

三是加强接受群众监督的主动性。群众监督，是防止领导干部发生贪腐和蜕变的重要保证。到中心以后，我始终做到严格把关，很好地坚持了党务、政务公开制度，对于中心所有重大工作、敏感事项，能够事前向群众通报，广泛征求群众意见、建议；事后向群众反馈，充分地发扬民主，尊重群众监督的权力，保证群众监督真正落到实处。

(六) 关心体谅下属，不断营造和谐氛围

一是自己在思想情感上与干部、队员融为一体，真心实意地尊重干部、队员的民主权利，多听取他们的合理化建议，调动干部、队员工作的积极性。二是在实际工作中不但善于理思路，压担子，交任务，而且设身处地理解干部、队员在实际工作中的难处，主动帮助查找工作中存在的问题，努力消除干部、队员思想上存在的厌战情绪、畏难情绪，使思想政治工作与实际工作有机结合。三是注重在融洽干群关系上，想了一些办法，做了一些工作：如不定期的组织一些户外娱乐活动、对家庭困难和生病住院人员的走访看望、关心下属红白喜事等。尤其是20xx年春节前，我和班子成员利用休息日，带着鲜花和慰问信，每家每户的去看望工作人员的家属，带去了中心班子成员的祝福和对家属无私奉献、支持中心工作的衷心感谢！这一系列举动密切了与中心人员的关系，促进同事之间团结协作，给干部、队员以更多的人性化关怀，努力营造团结和谐的人际关系和健康向上的工作环境。

三、存在问题

(一) 政治理论学习还不够深入。平时用于工作上的时间和精力多，用到政治理论上还显得不够。主要表现在对政治理论学习不够系统，有时只停留在学过、看过，存在不深不透，不能精益求精的现象。由于经常陷于事务堆中，学习的自觉性、积极性和主动性还不够，虽然能够认真参加中心组学习，自觉主动地抽时间静下心来学习相对较少。

(二)虽然我和我的团队想了不少办法、尽最大努力去解决群众反映的热、难点问题，但其客观上存在着反弹性大的特点，反复率仍然居高不下，在这方面还没取得实质性的突破。

四、下一步的努力方向

投诉情况报告的格式篇四

20xx年中投诉中心共受理群众来信，来电646件，其中电话投诉438件，电话咨询147件，来人来访50件，上级转来11件，移送案件28件，处理率达100%，满意率达95%以上。在局党组的正确领导下，我们出色的完成了20xx年的各项工作任务。

现在我做述职报告如下：

一、强化认识，明确职责，把投诉工作作为城管工作的重要载体。

城市管理是一个动态的，渐进的，螺旋式推进的过程，旧的矛盾克服了新的矛盾又会出现，要坚持与时俱进，敢于创新，积极发挥投诉工作，沟通群众主渠道的作用，把群众的期盼，呼声和需求转化为促进城管上质量，上台阶的源泉和动力。

第一，投诉中心是工作方向的孵化器。我们及时将投诉案件汇总分析上报给有关领导，使局领导及时掌握第一手资料，为城管工作方向的制定提供依据和支撑。在646件投诉案件中，违章占道经营占19.4%，商业经营性噪声扰民占22.2%，针对这些情况，支队相继开展了综合治理，集中整治，重点清理等执法活动，取得了实效，赢得了民心。

第二，投诉中心是执法工作好坏的晴雨表。投诉工作是群众需求和呼声的最直接的反应，是评判城管全面工作的最佳尺度，是修正城管政策措施的重要依据。在工作中我们认真的对待每一例投诉案件，详细分析，分类统计，尽快处理根据

群众举报违章建设的问题，我们及时上报领导，果断处理，保证执法工作的顺利进行。

第三，投诉中心是工作开展的减震器。投诉工作是加强沟通，化解矛盾，平息民怨的有效途径。规范治理户外广告，门头牌匾，清理占道经营和露天烧烤等工作中，由于触及到商贩的切身利益，再加上一些工作对象是下岗职工城市居民等弱势群体，使工作矛盾一度复杂化。在这样的情况下，投诉中心充分发挥了减震器的缓冲作用，做深入细致的工作，动之以情，晓之以理，把矛盾解决在萌芽状态，杜绝了上访事件的发生。

二、畅通渠道，广开言路，把投诉中心作为倾听群众呼声的平台。

随着生活水平和文化素质的提高，人民群众的民主观念和参政议政的意识明显增强，这为投诉中心发挥工作作用提供了良好的民意基础，述职报告《投诉中心述职报告》。为此，投诉中心采取多种形式，畅通渠道，广开言路，让群众有话说，有苦可以诉，有火可以发，有难可以提。

1、接听投诉举报电话。举报电话是直接吸取群众意见的有效方式，有随意性、普遍性和个案性，针对这个特点，一方面我们坚持个案处理，每报一表及时整理报送有关部门，另一方面还每周，每月为时序节点对举报进行集中梳理，去粗取精，去伪存真，由此及彼，由表及里的分析，归类，整理存档，透过现象看本质，为领导决策，提供真实可靠的第一手资料。

2、专人接访。这是面对面与群众接触的一种形式，也是解决群众急难险重问题的重要途径，更是防止多头上访反复上访的有力举措。对于来人来访案件，做到首问负责，热情接待投诉人员，让座倒茶拉近情感距离，耐心听取群众意见，现场解疑答惑，接待投诉做到制度化，每诉一表，详细记录，

形成书面材料，现场解决不了的指定专人负责一抓到底。

3、接受政府部门和上级领导机关转来案件。

不管是老大难问题还是跨城区跨部门的多头管理问题，投诉中心都能认真分析，科学合理的给与答复。

4、关注媒体报道。媒体具有广泛的示范效应，是主要舆论的导向。新闻媒体是把双刃剑，搞好了能为我所用，促进工作，搞不好就会造成工作被动。我们在广泛关注各类媒体报道的同时，加强与党报党刊的沟通，对城管工作中的重大事项和敏感的执法问题，邀请媒体全程参与，力求客观公正报道，达到监督执法，宣传城管争取群众支持的双重目的。

三、端正思想，提高效率，把投诉工作当成为民办事的重要途径。

四、服从大局，加强配合，完成投诉以外的各项工作。

在对法律文书使用进行正确指导和有效监督的情况，向个中队下发法律文书164本，计1万余份。配合各中队完成现场取证，拍摄取证照片236张，拍摄现场取证录像350分钟，完成店外活动登记44次，完成各类文件底稿46件，上报信息26篇，电视台报道一次，晨刊发表文章两篇，局内部简报发表文章7篇。认真完成20xx年考勤工作，做到每周一小结，每月一汇总。20xx年投诉中心的工作成绩是显著的，但是我们还要戒骄戒躁，认清工作中存在的问题，切实加强考勤制度的管理，在今后的的工作中取得更大的进步。五、20xx年是我市加快发展，决战的一年，也是我执法局大发展，大开发的关键年，我将努力做到：

提高自己的专业知识水平，更好的服务自己所从事的执法工作，继续参加中央学校的学习，丰富自己的法律知识。提高工作效率。发扬快，细，严，实的工作作风，及时解决处理，

群众关心的热点，难点问题。坚持民有所呼，我有所应，民有所求，我有所为的精神，以群众的满意程度为工作的基本标准，切实把执法局窗口工作落到实处。认真完成领导交办的任务，善始善终地完成在市土方市场管理办公室的帮助工作。

投诉情况报告的格式篇五

大家好！

自从我社在北方网旅游频道发布旅游线路以来，受到了广大游客的关注，在此我们表示深深的感谢！近期我社在网上发布了港澳特价团之后，报名异常火爆，致使7月10日的港澳特价团提前订满。由于我们没有及时更新网上信息，所以还有很多游客在网上报名参加7月10日的港澳特价团，但由于机位已满，我们只好通知客人推迟出行时间。对于给您带来的不便我们表示深深的歉意，并希望您能够给我们提出好的建议，以便我们能够更好的为大家服务。

现在我社港澳团7月16、17日还有部分余位，由于1380元/人港澳特价团已经全部售完，所以现在“港澳中转双飞五日”的价格为1580元/人，网上预订有优惠。如果您有意向请及时与我们联系并确认好是否还有机位。

对您给予我们的支持和理解，我们再次表示衷心的感谢！

并祝您出游愉快！

道歉人□xxx

时间□xxxx年xx月xx日