# 健康码被投诉工作总结(合集29篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-07-04

*健康码被投诉工作总结11、迅速原则如果投诉是在服务传递过程中发生的，那么要实现充分的补救，时间就很重要；当投诉发生在服务完成之后，许多公司已经建立了24小时反应的政策。即使是在完全解决可能需要更长时间的情况下，对顾客投诉做出迅速的反应仍然非...*

**健康码被投诉工作总结1**

1、迅速原则

如果投诉是在服务传递过程中发生的，那么要实现充分的补救，时间就很重要；当投诉发生在服务完成之后，许多公司已经建立了24小时反应的政策。即使是在完全解决可能需要更长时间的情况下，对顾客投诉做出迅速的反应仍然非常重要。客户关心的永远是自己的问题，越快的投诉反映速度，对缩小并解决问题越能起到助力作用，在我们确定不能快速解决问题的时候，就一定要快速的去响应问题。

2、承认错误但不要太多辩解

辩解太多可能表明公司要隐藏某些事情或不愿意充分披露整个情况。生活中情侣间很常见一句话“解释就是掩饰，掩饰就是事实”，充分的说明了辩解的无力，聪明的男人不会跟有情绪的女人讲道理，因为没道理可讲，同理，理智的客服不要去跟客户过多的辩解，过多的辩解只会放大客户低投诉问题的“痛感”。

3、表明你是从每一个顾客的观点出发认识问题

通过顾客的眼睛看问题是了解他们认为问题出在哪里，以及他们感到不高兴的唯一途径。受理人员应当避免用他们自己的解释轻易地得出结论，洪水利疏不利堵。

4、不要同顾客争论

我们的目的应当是收集事实信息以达成双方都能接受的解决问题的方案，而不是赢取辩论赛的胜利或证明顾客是一个傻瓜。争论会阻碍、打断聆听顾客的观点，并不能平息顾客的怒气，反而适得其反。

5、认同顾客的感觉

以默许或明言的方式认同顾客的感觉（“我能理解你为什么如此不高兴”）。这种行动有助于建立融洽的关系，它是重建一种受到伤害关系的第一步。

6、给顾客怀疑的权利

并非所有顾客都是诚实的，也并非所有的投诉都被证明是正确的。但是在明确的反面证据出现之前，应当把顾客视为拥有确凿的投诉理由来对待。如果牵涉到大量的金钱（如索赔或法律诉讼），那么就要保证进行认真的调查；如果涉及金额数量较小，那么可能就不值得为退款或其他补偿争论不休——但是检查记录以了解这个顾客是否有过可疑投诉的历史，仍不失为一个好主意。

7、阐述解决问题需要的步骤

在不可能当场解决投诉的情况下，告诉顾客公司将计划如何行动，这可以表明公司正在采取修正的措施，还设定了顾客对时间进度的期望（所以不要过分承诺）。

8、让顾客了解进度

没有人喜欢被抛弃在黑暗中。不确定性导致焦虑和紧张，如果顾客知道目前的情况并收到定期的进度报告，那么他们将更易于接受处理过程的递延。

9、考虑补偿

在顾客没有得到他们认定的服务结果，或遇到了严重的不便，或因为服务失误而遭受了时间和金钱的损失时，正确的做法是支付金钱或提供同类服务给他们。这样一种做法还可能有助于减少恼怒的顾客采取法律行动的风险。服务保证通常会事先确定补偿方式。在许多情况下，顾客最想要得到的是道歉和承诺避免类似错误的发生。

10、坚持不懈地重获顾客的友善

当顾客感到不满时，公司所面临的最大的挑战是恢复他们的信心和为未来保留这种关系，这可能需要毅力和追踪，不仅是为了平息顾客的怒气，而且要让他们相信公司正在采取行动避免问题的再次发生。出色的补救工作有助于建立顾客忠诚和推动顾客向他人推荐公司的服务。

**健康码被投诉工作总结2**

医院在对每个重点人员都落实了“五包一”责任制，并落实了相应的管控措施。医院主要领导及各社区（村）都按照“五包一”的工作要求，加强稳控措施和工作方案的落实。在春节前夕，医院组织对军转干部进行了走访慰问，与他们面对面的交流谈心，了解他们的家庭生活和工作情况，加强了宣传和疏导工作。尤其在“十八大”信访工作特别维护期，医院党工委、办事处更是要求各社区（村）对重点人员实行24小时的管控，加强信息收集，及时掌握他们的动态，发现外出和去向不明及时报告，确保不出现任何问题，

客户的投诉意味着什么？意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，意味着……

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，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对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

xx年来，办公室紧紧围绕公司中心工作，充分发挥综合协调职能，努力做好服务协调、协调服务和督办检查工作，较好地完成了各项工作任务。

一、主要完成的工作

1、完成了公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订等工作。公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订及管理（协调）等事宜，公司共起草各类公文25篇，涉及时间、内容、文件等。

2、完成了文件发放、公司内部管理等三个方面工作。按照公司领导安排，公司各项文件发放以公司文件为依据，及时下发各部门传阅文件，并督促公司按时上传，保证了公司各项工作有条不乱，按时顺利地完成了文件发放、文件传阅和公司文件的收、发、送工作。

3、完成了公司文件资料的管理、发放工作。及时传递公司各部门下发的文件，并完成各类文件的收、发、登记、分发、文件和复印工作。及时上级领导交办的接待、催办事项。

4、完成了公司各部门的工作汇报会议的准备、会议安排等工作。

5、完成了公司领导安排的各项会议的组织安排工作。

二、下步计划

6、进一步规范公司各项管理制度，提高公司工作效率，确保公司各项工作顺利开展。

7、做好办公室日常事务、做好日常工作。按时完成领导交办的各项工作任务，为领导搞好服务。

8、加大对公司档案和公司资料的管理力度，完善各项资料，做到保存完整、有用。

9、进一步加强对公司档案和公司合同的管理。在公司档案管理上，特别是纸质档案资料，一是要保持续完整，二是要及时完成领导交办的其他相关资料。

三、工作思路

10、认真学习业务知识，提高办公室人员整体素质和业务能力。xx年来，办公室人员要加大办公室人员学习力度，努力提高办公室人员整体素质和业务能力。

11、做好各项服务协调、督办工作，尽量帮助领导做些力所能及的事情，努力提高公司领导在行政上的凝聚力、号召力。

12、加强公司各部门之间的沟通协调，建立一个良好的\'工作氛围。

13、加强对领导安排的事项跟踪督办和落实情况。

14、做好办公室文件、档案管理的日常整理归档工作；

15、做好公司领导交办的其他事宜。

16、做好公司各种表格、文件的上报工作。

17、严格办公室日常纪律，加强办公室内部管理。

28、加强公司各类公文的处理、存档工作。在办文上尽量下功夫，减少文字上存在很大不足，特别是公司各类文件、通知等一定要下发公司内部相关部门，做到有据，为领导决策提供可靠数据。

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。

**健康码被投诉工作总结3**

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，\_\_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

**健康码被投诉工作总结4**

善于控制、治理自身情绪的人，能够消除情绪的负效能，最大限度地开发情绪的正效能。这种能力，对任何一个人来说，都是必要的，我们不单单局限于客服人员，善于管理情绪的人，在职场会较受欢迎，在事业上亦较容易成功。

这里总结六种方法：

1、制怒术。在遇到发怒的事情时，首先想想发怒有无道理，其次想想发怒后有何后果，然后想想是否有其它方式代替发怒。这样一想，你就可以变得冷静而情绪稳定。

2、愉悦术。努力增加积极情绪，具体方法有三：一是多交友，在群体交往中取乐；二是多立小目标，小目标易实现，每一个实现都能带来愉悦的满足感；三是学会辩证思维，可使人从容地对待挫折和失败。

3、助人术。多做善事，既可以给他人带来快乐，也可使自己心安理得，心境坦然，具有较好的安全感。

4、宣泄术。遇到不如意、不愉快的事情，可以通过做运动、读小说、听音乐、看电影、找朋友倾诉来宣泄自己不愉快的情绪，也可以大哭一场。（我是一般选择跑步，很有作用，或者山地车两个小时）

5、转移术。当一种需求受阻或者遭到挫折时，可以用满足另一种需求来代偿。也可以通过分散注意力，改变环境来转移情绪的指向。（超市购物）

6、放松术。心情不佳时，可以通过循序渐进、自上而下放松全身，或者是通过自我催眠、自我按摩等方法使自己进入放松状态，然后面带微笑，想象曾经经历过的愉快情境，从而消除不良情绪。

>投诉处理工作总结（2）

半年来，我局在市委、市政府和上级局的领导下，通过加强领导，狠抓落实，注重监督，健全制度、各项工作都取得了很大的进步和提高，在做好投诉受理工作方面认真贯彻，落实“以人为本”，以服务经济建设为中心、为促进机关作风建设和和谐社会做了大量的工作，也取得了一定的成效，上半年，我局在行政投诉方面实现零投诉，在药品、保健品方面接到的投诉有7宗。现将主要工作总结：

**健康码被投诉工作总结5**

(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小组，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。

我于××××年×月×日起正式成为公司一员，现试用期已满，按照合约做一份员工试用期工作总结。我非常的荣幸，能赶上x项目的启动，虽然没能参加此项目的准备工作，但能与各部门同事并肩工作，看着x项目由起步到趋向稳定，我的内心也同样充满了作为公司一员的自豪。

以下是员工试用期工作总结：初到公司，面对陌生的工作流程，工作中难免会出现不完善的方面，但是在公司领导的指导及同仁的帮助下，得到了改善并起到了良好的工作效果。在不断完善的工作中，我个人的工作能力得到了很大程度的提高。这两个多月的工作经历，我清楚的认识到了公司基层员工在与客户接触的实际工作情况，不断的观察了解，为我转岗后的工作，打下了坚实的基础。后期我是负责投诉受理的工作，在这个岗位上，我深深体会到了公司将x项目从起步推向稳定发展的艰难不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个完善的服务系统和较长的磨合期。在磨合期中，客户必然会将各种问题及矛盾反应到客户服务工作中，能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司一部分压力，使公司能更多的投入到扩展工作中；反之，不仅会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，也会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，对公司x项目的顺利发展造成本可避免的延缓。我深知这项工作的重要，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。工作初期，做好了工作计划，与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司x项目的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。时光流转间，我已到公司工作三个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。

在日常工作中，严守公司制度规定，对每一起投诉建议，都进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

最后，借着这次员工试用期工作总结的机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，做一个全面考量。如果能被批准，必然是件好事，表示我试用期的工作表现得到了公司的\'肯定。如果不能被批准，说明我工作中仍有许多方面需要改进和完善，也是一个提高自我能力的机会。但不管能否转正，我都会以同样炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以努力的工作，和公司共同进步发展。

**健康码被投诉工作总结6**

(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。

**健康码被投诉工作总结7**

中国移动在我没有加入移动公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国移动老用户，对移动公司的服务及通话质量也是相当的满意，大学毕业后，我成为了一名移动新员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。卡内基钢铁公司总裁齐瓦勃曾经说过我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我只能在业绩中提升自己。因此，我必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给们的每一项任务，做到让领导放心。我现在是一名农安移动分公司客服班长，在客服班转眼走过的一年里，我经常思索：如何才能更进一步地做好服务工作，如何提高我们客服处理人员的自身的素质和工作能力！现对20xx年年终工作总结和20xx工作计划如下：

>一、立足本职工作,处理好每向任务

20xx年3月份我来到客服班直到现在,作为班长主要负责日常处理人员处理不了的客户，升级投诉，为班组每一位员工做支撑工作，对她们实行有效的管理，记得刚到投诉班的时候,不知道客户是通过什么方式进行投诉的，最基本的投诉电话都不知道。为了能快速进入角色,熟悉工作.我利用一切可能的时间学习投诉流程，如何写好升级投诉报告，与长春服务检查部及时沟通，客服班工作的各项规章制度,遇到不明白的地方就立即向领导及老员工请教.为提高自己的工作能力和服务水平，在平时工作中,我学会了塌实,勤奋,务实,兢兢业业地干好每一项工作,所以我很快就熟悉了工作技巧。通过和领导的交流转换思想，以客户为中心。

>二、勤学苦练、强化自身素质

无论做任何事，务心竭尽全力，因为它能决定一个人事业的成账。我深知，作为客服班长，对于敏感客户不要与其讲规定与制度，这样反而让客户反感激化矛盾，应该以热情服务打动他，进入了解，以客户的角度去想为题为他解决难题。所以必须具备较高的个人综合素质，否则就容易出现不可收拾的场面。而只有不断强化自身的综合素质和业务技能，才能提高自己的整体工作水平与战斗力。俗话说的好：打铁还得自身硬，如果自己都一知半解又怎么能令客户满意呢？平时我们班组互相帮助沟通交流的学习心得、不定期分享优秀投诉案例，班组建设，形成了一个比、学、赶、帮、超的良好氛围，不但提高了我的思想道德素质和政治理论修养，在潜移默化中改变了大家处理问题时的思维方式，还促进了彼此间的友谊，可谓一举多得。

>三、自动自发

自己的事自己办。想，想别人之前；做，做别人没有做的。把绩效考核与企业文化推广结合进行，员工面貌焕然一新。员工的工作压力大，就再公司组织各项比赛活动中让每个人积极参加，但是有些员工觉得年龄大，不愿意参加，有些员工觉得自己没有自身培养的价值，就不爱积极参加比赛。基于以上提出参加人员在绩效中体现，大家就积极的参加，通过比赛和活动，员工觉得更能轻松的去投入到工作中。建立建全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投诉本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。每月召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析一个月来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。

>四、人员管理

老员工调走后，工作压力大，问题多，新来的员工适应中难免处理不好。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，加强了人员的重点培训、合理配置和工作负荷量之考核，基本满足了客服班正常运行的要求。在工作中对员工制定规范、严格的操作规程和考核标准，并对员工提出领导抽查、组内巡查和个人自查的三级考核要求。以做好每件事，成就每个人的人本思想关注每一位员工，注意调动员工的积极性，化解员工中的消极思想。

>五、20xx年的工作计划

再20xx年投诉产生6000件，平均每月在500多件投诉量，基于以上情况在20xx新的一年就得有新的开始，降低投诉量是我们的目标，良好的服务才能让客户不再产生重复投诉，达到首次投诉让其满意。提升公司形象。20xx年未经允许办理业务的投诉较为严重，此类投诉严重影响我公司形象，但通过公司领导召开会议商讨如何减少未经投诉量，采取相应的措施，由原来的100多件未经投诉量减少到几十件甚至几件，达到了市公司的标准，也提升了公司的信誉度，保护了客户的利益，在新的一年里坚持‘顾客至上，服务第一’的思想理念。为减低公司各类投诉，提升服务质量而努力。以下是我要在20xx年的基础上在20xx年中要实施的计划。

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并把握，要求投诉处理人员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使农安分公司服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满足。3、建立好我们的组织，提高团队素质，加强治理，制定奖罚制度和激励方案。此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个投诉处理人员，继续开展班组内营销工作，启动金嘴巴工程，增加投诉处理人员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位投诉处理人员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。达到企业增收的目的。

4、提高投诉处理人员整体的应变能力，克服死板，丰富实战经验，采取定期分析投诉案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于业务或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满足的效果。

在这辞旧迎新的时刻，客服班全体投诉处理人员有充分的信心迎接20xx年新一年度的到来，我们会加倍努力将投诉处理的工作更上一个新的台阶。

**健康码被投诉工作总结8**

南京林业大学把为学生提供心理支持和疏导贯穿疫情联防联控工作的始终，突出“四个精准”，全力保障学生心理健康。

1.精准引导，戴上“心理口罩”。

学校及时发出一封公开信，倡导学生在突如其来的考验面前保持理性平和、积极乐观的`心态。全校上下联动、同频共振，构建全方位、全覆盖、全天候的宣传矩阵，大力宣传疫情防控工作部署和防控知识，着力讲好南林师生抗击疫情的感人故事，及时了解学生的心理需求，精准推送心理调适系列科普及心理减压文章，为广大学生戴上“心理口罩”。

2.精准摸排，构筑“心理防线”。

学校充分发挥“四级”预警防控体系的信息联动，开放线上心理测试平台，对学生心理需求进行调研，对疫情严重地区学生逐一了解情况，按照“一人一策”建立学生台账，严格执行“日报告”“零报告”制度，安排辅导员、心理委员等专人加强与重点疫情防控地区有来往学生的沟通交流，做到动态第一时间掌握、信息第一时间上报、措施第一时间到位、问题第一时间解决。

3.精准帮扶，开好“心理处方”。

学校开通南京林业大学心理咨询预约热线，为产生焦虑、压抑等问题的学生提供线上帮扶。加强对特殊群体的重点支持，对有需要的学生及时给予跟踪心理帮扶。学校心理健康教育指导中心将不同时期同学们普遍存在的典型问题和困惑制作成图文并茂的微信推文予以解答和疏导。

4.精准疏导，做好心理。出处

学校组织开展线上“用‘心’战‘疫’”主题班会，同学们分享、讨论个人学习心得和心情小故事，传递积极力量;开展“逆境携行，你我同心”心理健康教育主题活动，引导学生正确认识逆境与挫折，及时调整负面情绪，相互给予关爱支持。鼓励学生发挥专业所长，为抗“疫”加油。

**健康码被投诉工作总结9**

从客户气质特征分析，结合《怪诞心理学》可以把客户的气质分为四大类：胆汁质型、多血质型、粘液质型和忧郁质型（大部分资料分为以上四种）。经研究，大多数重复投诉的顾客属于胆汁质型和多血质型客户，这两类气质的客户高级神经活动类型属于兴奋型和活泼型，他们的情绪兴奋性高，抑制能力差，特别容易冲动，因此，他们在投诉时的心理主要有三种（成都国宾郝医生，就是个典型）：

1、发泄的心理。这类客户在接受接受服务时，由于受到挫折，通常会带着怒气投诉和抱怨，把自己的怨气、抱怨发泄出来，这样客户的忧郁或不快的心情由此会得到释放和缓解，以维持心理上的平衡。

2、尊重的心理。多血质型顾客的情感极为丰富，他们在接受服务过程中产

生了挫折和不快，进行投诉时，总希望他的投诉是对的和有道理的，他们最希望得到的是同情、尊重和重视，并向其表示道歉和立即采取相应的措施等。（我们的客户群体中，绝大部分是医院退休返聘的医生，其中部分人员在之前的体制和领域中取得过很好的成绩，这部分人由于“高下低就”很容易产生这种心理）

3、补救的心理。顾客投诉的目的在于补救，补救包括财产上的补救和精神上的补救。当顾客的权益受到损害时，他们希望能够及时地得到补救，我们体检中心的客户最大的补救心理来源于对体检客人的服务失误，比如我们设备由于操作不当导致的波形紊乱等。

**健康码被投诉工作总结10**

1、按投诉的性质分：有效性投诉与沟通性投诉

（1）有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修养护等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过有关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公众利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

（2）沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

2、按投诉的内容分为：

（1）对设备的投诉：

（2）对服务态度的投诉：

（3）对服务质量的投诉：

（4）突发性事件的投诉。

**健康码被投诉工作总结11**

随着消费者自我保护意识的提高，我局行政监管职能的增加，投诉案件呈现上升趋势，我局所接到的7宗投诉中，有4宗，是对药品质量的投诉，有3宗是对保健品方面的投诉，购买如三晶牌葡萄糖酸锌1盒，因味道不同、怀疑是假药的投诉，再如：购买药品金维沙沙剌颗粒1盒，因服用后便血的投诉等，我局执法人员不论投诉案值的大小都予以高度重视、能在思想上树立全心全意为人民服务，人民利益高于一切的思想，在具体工作上能做到人民利益无小事，哪怕一分钱的利益受到侵害，我们也必须受理，坚持依法维护人民群众的利益，寻投诉受理的案件都能依法公开调处，做到事事有结果，件件有落实。

**健康码被投诉工作总结12**

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，这是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。

>投诉处理工作总结（12）

20xx年客服室在总经理室和经理室的领导下，在全体员工的共同努力下，较好地完成各项工作及总公司客户部考核的监控指标。现将具体工作总结如下：

**健康码被投诉工作总结13**

1、自行车丢失问题。

全年发生了多起自行车丢失投诉，部分管理处还出现了一年内多部自行车丢失的投诉，各管理处对此至今仍没有引起高度的重视，缺乏有效的管理措施。

2、业主资料管理问题。

20xx年多名业主投诉，怀疑业户资料被管理处的工作人员私自泄漏，反映出各管理处在客户资料管理方面还存在漏洞。

3、装修管理问题。

各管理处在装修审批环节普遍存在较为严重的形式主义，如不能引起重视，将在日后的管理中留下隐患。

4、上门推销问题。

在实行封闭式管理之后，上门推销问题获得了较大的改善，但在部分小区里，这个问题并没有得到根本性解决。

5、员工生活管理问题。

管理处工作人员在小区内居住加大了员工管理的难度，特别在高档住宅小区员工不良的生活细节引起了业主的不满，是否可以回避高档小区管理处工作人员在小区的混居，应当值得深入思考。

6、装修收费问题。

客户对装修收费问题表达了较多的关注，管理处的工作人员对类似的敏感问题的处理技巧需要加强，同时要增强对物业管理相关法规、政策的熟悉度。

7、保安人员的服务礼节问题。

保安人员对处理客户问题的技巧和方式仍有一定的提升空间，各管理处的安全主管还需要加强这个方面的培训。

8、住宅小区老人晨练引发的噪音投诉问题。

多个住宅小区在今年发生了老人晨练噪音的集体投诉，部分小区业主还引发了业主的过激行为，各管理处的沟通和协调工作虽然使投诉事件得到了一定程度的缓和，但并未从根本上解决这个问题。

9、样板房的管理问题。

公司虽然建立了样板房的相关管理制度，但在现实当中由于管理人员的疏忽，样板房的管理容易流于形式，各管理处需要引起高度重视。

10、停车位管理问题。

专有车位的管理长期以来都是停车场管理的难点问题，今年仍然集结了业主相当数量的投诉，至今各管理处仍未能找出妥善的处理措施。

11、保洁外包的衔接

由于在部分小区试行保洁外包，衔接工作中出现了业户较大面积的集体投诉，相关管理处采取了有效措施，保障了小区环境在保洁外包三个月以后逐步恢复正常。

12、空调冷凝水排放问题。

空调冷凝水排放涉及到工程的建筑施工，物业管理的前期介入、装修审批、装修监管、公共设施维护等一系列问题，如何在最大程度上避免问题出现，需要管理处工作人员在各个环节上严格把握。

13、市政设施不完善导致的客户不满问题。

本年度中由于电力供应紧张，部分管理处出现了频繁拉电事故，引发了客户大面积不满，管理处与市政供电部门的多次沟通都没有取得明显改善，至电力供应趋缓，情况才出现明显好转。

**健康码被投诉工作总结14**

随着消费者自我保护意识的提高，我局行政监管职能的增加，今年以来，投诉案件呈现上升趋势，我局所接到的7宗投诉中，有4宗，是对药品质量的投诉，有3宗是对保健品方面的投诉，购买如三晶牌葡萄糖酸锌1盒，因味道不同、怀疑是假药的投诉，再如：购买药品金维沙沙剌颗粒1盒，因服用后便血的投诉等，我局执法人员不论投诉案值的大小都予以高度重视、能在思想上树立全心全意为人民服务，人民利益高于一切的思想，在具体工作上能做到人民利益无小事，哪怕一分钱的利益受到侵害，我们也必须受理，坚持依法维护人民群众的利益，寻投诉受理的案件都能依法公开调处，做到事事有结果，件件有落实。

**健康码被投诉工作总结15**

20xx年针对管理处客户服务主管的培训，公司实行了客户服务主管联系会议制度，每两个月定期举办一次，由各管理处客户服务主管轮流发言介绍本管理处的客户服务工作运作情况、目前存在的问题、改进的思路以及疑难客户投诉案例的处理技巧，通过各管理处客户服务主管自我经验总结和相互启发，达到客户服务管理和服务水平提升的目标。在系统培训之外，公司针对各管理处的不同情况进行了分别的指导，对客户服务工作存在较大现实问题的管理处，公司直接参与了管理处的客户服务工作改进目标和改进方案制定。

**健康码被投诉工作总结16**

受理客户电话是客服室的基础工作，随着客户对服务需求的不断提高，专线电话的职能已由单纯的接报案工作转换为受理报案、咨询、投诉等覆盖整个保险流程环节的服务支撑工作。20xx年共受理话务总量138634个（日均535个），与去年同期（113859个）相比增加24775个（日均增加218个）。

1.接报案工作

20xx年客服室共受理各类报案83574件（日均232件），与去年同比增加334件（日均增加1件）。各险种报案情况如下：

（1）车险报案75841件（日均211件），与去年同比增加1439件。其中交强险报案19249件（日均53件），与去年同比减少1123件；商业险报案56592件（日均157件），与去年同比增加2562件。

（2）人身险受理报案7098件（日均20件），与去年同比减少1012件。

（3）财产险受理报案635件（日均件），与去年同比减少93件。

2.受理客户咨询工作

咨询受理是客户与公司建立业务联系的起点，是公司窗口业务单元。20xx年客服室共受理咨询电话74832个，通过咨询受理工作，为客户提供满意的增值服务，体现公司的服务意识和服务水平，为公司的发展起着重要作用。

3.投诉电话受理工作

95502服务电话作为与被保险人直接接触的第一关口更需要做好投诉电话的受理工作。20xx年共受理投诉电话611个，客服人员在受理投诉电话时基本做到了有针对性的询问和引导，稳定客户情绪，平息客户怒火，为后续投诉处理达成一致意见奠定基础。

**健康码被投诉工作总结17**

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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。

**健康码被投诉工作总结18**

20xx年年末，一件令全国人民关注的危机事件毫无征兆的发生了，为我们国家带来了不可估量的损失，在中国人民的心头蒙上了一层阴霾。

从疫情发生之日起，数据的每一次变动，都牵动着全中国人民的心。白衣天使们的每一次奔赴，都是把生死置之度外的一次生命抉择，没有人不珍惜生命，但是有凌驾于生命之上的东西------使命。从全国各地赶来的一位位天使，我不能代表全中国的人民，但是我可以代表我自己，向你们致以最崇高的敬意。

一方有难，八方支援，这是20\_年汶川地震喊出的，更有一位位可敬的无名英雄去把它实施。现在是比汶川地震更加严峻的危情，在中央下达命令之后，全国人民团结一心，共抗疫情，又一次向全世界证明了我们，让他们了解了什么是中国速度。

疫情就是命令，防控就是责任，面对知之甚少的病毒，加之互联网的飞速传播，在初期造成了一定的人民恐慌，但是就如\_锐评：“面对疫情，信心是长效疫苗，恐慌徒劳无益，不能解决任何问题。攥指成拳，合力致远，打败恐慌情绪，合力战胜疫情。”我们的国家以及人民，以无畏、无私的精神向其发起挑战，高度的责任感和使命感再加上无上的凝聚力，使得我们在这场没有硝烟的战争中取得了让世界刮目相看的胜利。

将近三个月的战斗，让得疫情得以初步控制，在这个世界上，也只有中国能做出这种成效，日益强大的祖国，已成为我们最强大的后盾。

坚定信心，众志成城，与祖国一起，坚决打赢这场攻坚战。

**健康码被投诉工作总结19**

20\_\_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

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，

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，\_\_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\_\_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\_\_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。

20\_\_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。

**健康码被投诉工作总结20**

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，20XX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。

**健康码被投诉工作总结21**

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20XX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%。

**健康码被投诉工作总结22**

多年来，我们制订和健全了各项规章制度，例如;《文明办公守则》、《改进工作作风规定》、《财务管理制度》、《廉政建设制度》、《机关首问责任规定》、《社会服务制度》等十多项规章制度、使局机关各项工作有法可依、有章可循，从而促进了依法行政的良好作风。今年来，结合我市提出的投诉受理的要求，我局重点抓好了《机关首问责任规定》和《社会服务制度》的落实工作严格执行了行政投诉受理制度，强调如接到群众或管理相对人对我局工作人员在依法行政、廉政建设，服务质量等方面的行政投诉的、要及时查证和管理;并且及时答复投诉人处理意见，在接到对药品、医疗器械、保健品、化妆品质量问题的投诉时，要耐心听其投诉反映，认真做好投诉的登记工作，告知投诉人是否予受理的原因，对违法事实清楚，证据确凿的投诉案件予以受理。在政务分开内容方面、除了公开执法依据、公开办事程序公开岗位职责、公开办公内容外，还设立了意见箱和投诉电话。

**健康码被投诉工作总结23**

1.信访、投诉工作总体情况

20xx年客服室受理信访投诉610件，客服室95502受理554件、保监局转办46件、总公司转办10件，其中受理保监局转办的46件信访投诉件均为12378保险维权热线转办。

2.加强信访投诉处理过程和结果管控。

根据投诉处理管理办法，对责成机构处理的投诉案件进行跟踪，要求各机构在规定的时效内回复处理结果，并对机构处理结果进行审核，对处理结果有疑问和异议的投诉案件与各直属部门沟通协调处理。通过对投诉处理时效和投诉处理质量的监控，投诉处理时效有所提高，20xx年受理的609件已及时处理完毕，另有1件尚在处理中，投诉处理质量有明显好转。20xx年我司接到\_12378转办的46件投诉，其中41件客户表示满意并撤销投诉；4件由于未能与投诉人达成一致赔付意见， 1件对国庆期间不能支付赔款表示不满意（中国银行系统升级无法支付赔款），被保监局认定为有效件。

3.加强信访投诉责任追究

为了进一步加强客户服务质量管理，20xx年加强了对造成信访投诉当事人的责任追究，20xx年发文对两位工作人员因服务质量引起的投诉进行了通报和处罚。

>投诉处理工作总结（13）

**健康码被投诉工作总结24**

做好学校心理健康教育工作，关心学生身心健康发展、帮助学生提高心理素质十分重要，先就我校所做工作做一总结：

1、做好疫情后心理健康教育知识宣传工作

爆发疫情后学校对学生和教师的心理健康教育做了大量的宣传工作，并且定期对楼道电子板的内容进行更换；充分利用学校广播站进行疫情后的心理健康教育知识宣传。

2、开设心理健康教育课

学校为四年级以上的学生开设了心理健康课，初中年级每周一节，小学两周一节。心理健康教育课以帮助学生学习处理学习和生活中遇到的心理困扰为出发点，让学生学会自助。

3、对个别学生进行个体心理辅导

在学校心理健康教育工作中，个别学生在处理问题或者面对困难时，不能很好地调适自己心理状态，此时便需要运用心理学的理论和方法，通过言语交谈等方式，给予学生帮助和启发。

4、开展心理健康教育讲座

本学期心理咨询室为九年级的学生及家长开展了考前心理减压的讲座。讲座之后，家长们纷纷表示受益匪浅，今后要重视家庭性教育问题，来帮助孩子建立正确的人生观、价值观，传授科学的知识，开启孩子健康快乐的人生。

5、开展教师心理健康活动

为有效缓解教师的心理压力，疏导紧张、焦虑的情绪，提高教师的心理健康素质，增强教师职业幸福感，兰化一校心理咨询室为部分教师举行了“可以盐说的情绪”心理减压活动，为教师营造更加和谐愉快的工作环境。

6、开展心理健康周活动

在“”心理健康日来临之际，为了进一步宣传心理健康知识，促进学生全面健康发展，培养学生形成健全的人格，树立健康积极的人生态度，心理咨询室举办了第四届心理健康周活动。本届心理健康周以“健康心灵，和谐校园”为主题，开展了一系列丰富多彩的心理健康活动。

7、校园心理剧表演

为了丰富学生的校园文化生活，增强学生心理健康意识，营造和谐的校园心理氛围，特举办我校第一届校园心理情景剧大赛。本次大赛旨在通过心理情景剧的表演再现初中生日常生活中常见的心理冲突，帮助同学们感悟生活，不断提高自身的心理健康水平。

8、成立心理社团

为了让我校的心理健康教育工作向着系统化、规模化的方向发展，营造良好的心理健康校园文化氛围，让全校同学都主动关注和维护自身的心理健康，提高心理自我保健意识。本着“服务同学、服务教师、促进和谐校园的建设”的出发点，学校心理咨询室经学校领导批准：在校内组建学生心理社团。

9、制定兰化一校心理健康教育实施办法

根据兰化一校5c课程的要求，本学期心理咨询室制定了《兰化一校心理健康教育实施办法》。从心理健康教育中学生、教师、家长及心理健康教师层面对学校心理教育进行了规划。

在5c课程的背景下心理健康教育工作的内容与模式，我们还将进一步摸索和研究，希望得到学校领导的支持，以及专家的帮助和指导，以便更加科学、有效地搞好这项工作，进一步培养学生良好的心理品质，促进学生个性社会化的实现，为建设“和谐、健康、有活力”的兰化一校出一份力。

**健康码被投诉工作总结25**

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据；通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理；通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

**健康码被投诉工作总结26**

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

**健康码被投诉工作总结27**

客户的投诉意味着什么?意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，意味着……

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

>一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，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对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

>二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见;保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户;对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解;处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

>三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据;通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理;通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

**健康码被投诉工作总结28**

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。

xx年来，我们在县委、的正确领导下，在上级主管部门的监督指导下，以贯彻落实为统领，以“优质、方便、规范”服务质量为主线，不断提高办事效率，加强了公务用车的管理和使用，努力提高了公务用车水平，现就公务用车管理工作总结如下：

一、加强学习，不断提高公务用车的业务素质。

在公务用车管理工作上，我们认真学习有关法律法规，不断增强公务用车的意识，严格按章办事，确保公务用车的安全正规，并且积极参加公务用车培训。同时，我们还积极参加县委、县组织的各种公务用车的培训和学习活动，通过学习，不断提高公务用车的业务水平和服务质量。

二、完善制度，确保公务用车正常运行。

为了加强公务用车的管理和使用，我们根据公务用车管理办法的有关规定，结合公务用车的实际情况，制定和完善了《公务用车管理制度》、《公务用车登记制度》、《车辆管理制度》、《公务用车收支审批制度》、《公务用车使用制度》、《公务用车考核办法》等公务用车规章制度。公务用车实行了统一管理，并严格执行公务用车统一登记和审批制度。

三、加强管理，不断改进公务用车的管理。

为了确保公务用车的正常运行，我局在公务用车上狠下功夫，在公车的安全管理上，我们严格执行公务用车制度，严禁超载、超报，对无照的公务用车坚决不予，并做好车辆的保管工作。同时，我们积极采取措施，在保证正常出车的同时，严格控制各公务用车，杜绝各类事故的发生，保证了公务用车的正常运行。

四、严格要求，不断加强自身建设。

我们始终以“严格管理，热情服务”的宗旨严格要求自己，在工作上，我们时刻严格要求自己，努力做到了“三勤”，即嘴勤、手勤、脚勤“四勤”，即嘴勤——手勤——腿勤——耳勤——耳勤“笔勤”。

五、认真完成领导布置的其他工作。

在做好本职工作的同时，我们还协助办公室其他同事做好工作。xx年来，我们按照领导安排做好了各类文件的起草、打印以及各类信息、总结等各类材料的起草以及领导讲话和各类综合材料的撰写，全面完成了公务、政务各项工作的起草。

xx年来，我们积极完成领导交办的各种任务。

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\*\*、\*\*、\*\*三个县市县调查指导各项工作的进展情况，根据集团公司领导的安排，先后深入各县市县进行了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。

**健康码被投诉工作总结29**

1、要坚持实践“三个代表”重要思想，坚持“以人为本”思想，把投诉受理工作与依法行政、廉政为民、文明执法有效地结合起来。

2、要牢记宗旨，服务人民，做到真心诚意为民排忧解难，切实解决人民群众的热点、难点问题，增强投诉受理工作的有效性和实效性。

3、进一步按照上级的要求，健全和落实好各项规章制度和投诉受理程序，促进投诉受理工作规范化和制度化。

4、按照职责指定专人和承办人员认真受理好投诉工作，做到“三不准”：一是不准对投诉者采取冷漠、推诿的态度;二是不准在受理投诉、调查工作中隐瞒和歪曲;三是不准，泄漏秘密和打击报复。

>投诉处理工作总结（4）

我院20xx年严格按照\_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）。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找