

景区投诉处理的工作总结合集48篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://www.xiaorob.com/zongjie/fanwen/156256.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

景区投诉处理的工作总结1

在市委、市政府的正确领导下，20_年凤城河风景区的保护与管理工作取得了长足的进步，在建设的同时就注重了保护工作，合理利用资源环境，建成一片，管理一片。并遵循节约型的景区建设原则，特别注重管理，立足“进取拼搏、奋发向上、磨练意志、夯实基础”，紧紧围绕风景区全年管理工作目标和各项服务技术指标，以“让游客满意，让政府与社会满意，让领导满意”为指导思想，坚决完成上级的指示，努力践行管理服务承诺，坚持高标准、严要求、高效率的完成景区的各项管理服务工作，行风建设、创建、创国家“4A”级旅游风景区等工作。

20_年景区保护与管理做了以下四个方面的工作。

>一、保护并举，管理是更好的保护

景区建设之初，从图纸设计就注重保护工作，历史资源是不可再生的。望海楼在挖地基时发现一涵洞，经文物部门鉴定为宋代涵洞。为此望海楼的位置做了相应的调整，以保护文物资源。同时管理更未放松，加强景区管理也是我们景区的工作重点。今年管理工作根据“精兵优质、简政高效”的原则，设计搭建了一个高效运作的组织架构。机构精简高效，部门协作有序。景区管理工作本着“因岗选人，人适其位”“宁缺勿烂”的人事制度，新人入岗之前必须进行岗前试用，择优录用，岗位互换循环，优胜劣汰。

坚持“以人为本，重在激励”的管理风格，创新实践科学的管理模式，大刀阔斧进行体制改革、制度创新，推行绩效优先、现场督查、现场点评、现场整改、办事雷厉风行，强势推广ISO9001及“4A”级旅游风景区标准质量体系，质量记录小到烟竹筒定时清理、池水的换水记录，怎样说的，就怎样做；怎样做的，就怎样记录，实事求是。

>二、制度创新，规范员工行为、加强岗位培训方法出新有效、服务质量意识显著提高

今年以来，根据景区管理的特殊要求、结合景区的实际情况，按照具体工作部署，修订了景区管理相关的规章制度、员工工作流程及工作标准、考核措施、奖罚办法，制订了《凤城河风景区管理服务质量控制程序手册》《关于监控室交接班的规定》《请钟点假的控制规定》等，在实际操作过程中，做到具体工作标准有章可依，奖罚措施有理有据，严格遵守“三个一个样”，工作归工作、交情归交情，工作不循私情。

同时，为了提高管理人员的业务能力和管理水平，组织管理人员对各项规章制度进行学习和培训，了解和掌握管理基础知识、景区管理制度、景区人文历史知识、业务技能、工作思路等。

>三、积极投身管理服务主战场，努力践行服务承诺，全面实施品牌化管理策略。

一年来，景区全体员工“心往一处想，劲往一处使”。坚持服务承诺，克服了重重困难，主动放弃休息，加班加点，尽心尽职，确保景区环境卫生环境整洁、秩序良好，出色地完成了各项工作任务。以及园区内开展各类群众性活动、重大参观接待工作，从组织指挥到具体操作上，落实措施上都从容对待、精心策划，力争做到周到、细致、紧张

、安全、有序。保洁工作全面突出工作流程的落实和效率的提高。

>四、强化服务质量过程的有效控制，确保服务质量和服务水平的不断提升

在景区设立质量督查岗是一大创举，根据要求，结合景区的工作实际，成立了质量督察小组，各项规章制度、工作流程、工作标准、奖惩措施、考核细则，采取“日常检查与突击抽查”的形式，本着质量督查公开、公平、公正的原则，不包庇，不讲人情，不弄虚作假，不得利用职权搞特殊化，督察人员不得凌驾于管委会规章制度之上。敢抓敢管，不怕得罪人。对一些新进人员无意间轻微违纪行为给予他们提醒和帮助，以说服教育为主。形成景区质量督查日工作制度，不流于形式，定期、定时对护卫、保洁人员进行质量督查。

凤城河风景区为市民、游客奉献一流景点硬件的同时，营造优美整洁的环境。处处浸润了管委会领导的心血和广大员工的汗水。应该说：全体工作人员是一支能吃苦、能打硬仗、恶仗的管理团队。但有些工作还做得不够，质量督查力度还不太大，思路不够开阔。在团队管理和建设中还存在一些问题和不足，如管理员的自身素质与管理能力，不能满足上级和社会的要求和标准，酒店式管理理念还未得到有效灌输，管理服务缺乏深刻的文化内涵，管理服务创新滞后，主动迎合性不够，对现场工作布置、落实、跟踪、整改、回访的细节管理还有待于加强。总结20xx年度经验和教训，在20xx年度我将不断总结提高自己。管委会明年的工作大体涵盖了以下几个方面：

一、继续通过建章立制、机制强化、人员调整、规范管理服务完善景区管理组织机构，明确管理职能和分工，按照规范化的运作模式，以部门为实施主体，继续通过建章立制、调整人员强化、规范管理服务行为，适时调整管理体制。

二、继续有效组织好培训、学习，规范员工服务行为。特别是主人翁的意识和理念进一步打造，形成“有所作为”的浓厚工作氛围，实现一个转变：变我要他做，为他自己要做。

三、继续加大对管理服务人员的监督考核，以强化对管理服务人员的服务质量的监督力度。通过谈心、交流活动，凝聚活力，宏扬正气，打击歪风邪气。

四、逐步探索，形成服务特色

五、乘“创4A”的东风，鼓舞士气，全面抓了景区管理服务的各项工作，不折不扣完成上级下达的各项任务。

六、在后续管理、模式创新、人员业务素质以及现场管理服务质量有差距，特别是员工的星级服务意识和服务标准提升上下大力气，紧扣管理和服务两大主题，要牢记“以安全、秩序为第一要务，重点突出服务质量，兼顾经营效益，要居安思危：如履薄冰、如临深渊”。持续改进服务意识和水平，不断探索、总结、创新物业管理工作的新思路和新方法，为做好20xx年各项保护管理服务工作奠定良好的管理基础。

景区投诉处理的工作总结2

20xx年即将结束，只有在回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验。20xx年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三个团。以下对一年带团情况做总结：

>一、熟悉线路，接团前做好充分的准备。

a、出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。(给地接导游团款时，要索要收据)

b、地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。

>二、用心服务。

做旅游就是做服务。服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客

人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

>三、注意协调，随机应变，以不变应万变。

出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

>四、书到用时方恨少。

很多时候会被客人的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗？当时的我只能惭愧的说抱歉。我确实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20xx年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅x业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢？不得而知。

20xx年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门……

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

景区投诉处理的工作总结3

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。

景区投诉处理的工作总结4

1、保持吐字清晰。

客户正在气头上，本来注意力就不在倾听上，如果你说话含混不清，会加剧客户和你的对立情绪。所以，对待发怒的客户，电话员更应该保持吐字的清晰。

2、尽量让对方把话说完。

无论客户有什么过错，电话接线员都没有理由把声音变大，语速变快，用通常不会用的词语来回敬客户。正确的做法是尽量让对方把话说完。

3、适当的控制。

对无休无止、说个不停、愤怒不已的客户要适当地加以控制。你可以趁对方换气时说一些积极的话来接过话题，比如说“您对我们公司这么关注，真的很让我们感动”或“您的时间一定很宝贵，我想...”。另外，你还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解对方的愤怒心态。

4、让客户知道你的重视。

在倾听客户时，应该主动认真，并不断有所表示，让客户知道你的重视。但这种表示最好不要用“好，好，好...”、“对，对，对...”等词语，以免让正在气头上的客户接过去说“好什么”或“不对”。正确的表达可以是“我知道”、“我理解”或“我了解”。

5、不要提出让客户道歉或认错。

即使是客户出言不逊，也不要提出让他道歉或认错。因为这样做无助于你控制对话过程从而解决问题，相反会引起更大的麻烦。

6、为客户解决实际问题。

在不违反公司规定的原则下，按公司的业务流程规范，为客户解决实际问题，并在此过程中向客户不断表示“我非常理解您的心情”、“我一定竭尽所能替您解决这个问题”。

景区投诉处理的工作总结5

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，最终达到让客户满意。

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。

景区投诉处理的工作总结6

1、各管理处全年处理客户投诉情况。

公司各管理处自20xx年5月份至20xx年年底，共上报受理客户投诉X起，其中有效投诉X起，协助处理投诉X起，无效投诉X起。

在上报的有效投诉中，环境卫生类投诉为X起，公共设施管理类投诉X起，安全管理类投诉X起，员工管理类投诉X起，装修管理类投诉X起，客户服务类投诉X起，停车场管理类投诉X起，机电设备管理类投诉X起，维修服务类投诉X起，财务管理类投诉6起，会所管理类投诉5起，交通管理类投诉3起。

从有效投诉的分类统计情况看：20xx年，由于对居住健康的空前关注，环境卫生类投诉高居投诉项目的榜首，占据有效投诉总数的35%。因为公共环境的质量观测简明清晰，因而也集结了客户较多的显性不满，公共设施管理类投诉位居有效投诉的第二位，占据了有效投诉总数的13%。位列投诉第三位的是安全管理类投诉，占据了有效投诉总数的12%，表明客户日趋关注居住安全。排名前三位的投诉项目占据了有效投诉总数的60%。

2、公司全年受理的客户投诉情况。

公司自20xx年5月至20xx年12月共直接受理客户投诉23起，协助各管理处处理重大投诉9起。公司直接受理的客户投诉中，有效投诉11起，协助处理投诉9起，无效投诉3起。有效投诉中，环境卫生管理类投诉4起，财务管理类投诉3起，员工管理类投诉2起，公共设施管理类投诉1起，会所管理类投诉1起。

景区投诉处理的工作总结7

根据XX市政府办公室《关于印发20xx年主要污染物总量减排专项整治工作方案的通知》（萍府办[20xx]xx9号）文件要求，为推进污染减排各项措施落实到位，确保我委各项污染减排工作按时完成，我委高度重视，对全区具有减排任务的企业、单位进行梳理，组织对减排工作进行了督查，全力推进各项减排任务。现将具体工作情况报告如下：

>一、领导重视

2月13日，全市环境保护暨污染减排工作推进会召开，我委在会上签订了武功山污染减排工作责任状。为全面完成全年的污染减排工作任务，我委会后立刻召集乡、办主要领导和全区各部门主要负责人，召开全区污染减排安排部署会议，将全区的减排工作任务分解到乡、办，签订了责任状，确定全年减排工作任务由乡、办主要负责，区党政办和区农水局负责督查。

>二、减排目标和成效

按照与市政府签订的责任状要求，我委的工作任务是完成两座污水处理厂的建设和三个养殖场的污染减排。我委按照《方案》要求，对全区20xx年重点减排项目建设和运行情况进行摸底调查，目前减排任务目标已经全面完成，万龙山乡（西海温泉）污水处理厂已经完成一期工程建设并安装了相关设备和试运行，能正常运行；麻田办事处污水处理厂由于设计勘探、招标等误时较长，目前正在紧张施工，预计年底能完工投入使用；安健（圣源）养殖场已经基本完成减排任务；文武养殖场已全面关停；政园养殖场已完成雨污分流设施建设，基本达到减排目标。

>三、工作情况

（一）督查减排项目进度情况。我委由区党政办和区农业农村工作办公室牵头，每月对污水处理厂和各养殖场污染减排工作进度进行督查。对检查中发现的问题，如项目进度滞后，督查组将督查结果下发至责任单位，要求责任单位引起重视，主要领导要亲自抓项目建设进度，确保减排项目按时完工。同时，区管委会分管副主任多次到麻田办事处和万龙山乡，了解减排项目建设情况，针对存在的问题，提出了相应的解决措施，要求各责任单位加快建设进度，完成减排任务。

（二）项目进度滞后处理情况。针对麻田办事处污水处理厂进度滞后的问题，我委明确由区农办专门负责督查该项目建设，确保每星期至少两次到现场进行督查，由麻田办事处主要负责人为第一责任人，具体负责该项目推进工作。目前该减排项目已经动工建设。

（三）养殖场污染减排情况。加大养殖场废弃物综合利用力度，除关停的文武养殖场外，其余两家养殖场目前均建有沼气池，充分利用养殖场粪便等废弃物，同时，多余的粪便等均用于农田、土地等肥料使用，基本实现雨污分流

景区投诉处理的工作总结8

为巩固明溪口镇旅游的优良环境，推进我镇景区社会治安综合治理工作，根据县委、县政府和县综治办有关的要求，我镇在旅游景区广泛开展了平安景区的创建活动，现将创建工作情况总结如下：

>1、切实加强领导，形成了齐抓共管的工作合力。

一是在明确责任上抓推进。在创建过程中，我们把保一方平安作为景区领导的政治责任，镇成立了以分管综治工作的领导为组长的“创建平安旅游”领导小组，组长全面抓、负总责。二是在整体联动上抓推进。创建平安景区，人人有责。镇创建平安景区办公室与各景点村（居）分别签定了目标责任状，形成了互为联结的创建工作领导小组机制。三是在责任追究上抓推进。我们定期组织召开社平安景区创建工作分析会，对创建工作进度慢、措施落实不到位、工作效果不明显、完不成工作任务的，制定了责任追究制度。

>2、营造了人人参与的浓厚氛围。

一是加强了景区内人员的学习，确保认识到位。我镇利用多种形式，组织景区内工作人员学习了平安景区创建工作的精神，使大家深刻体会建设平安景区是加快发展所需，是提升形象所求。二是结合岗位创平安，确保宣传到位。我们大力加强了平安景区建设的宣传工作，将平安景区创建工作的意义和目标、基本内容和要求通过标语、宣传栏、会议等形式宣传到景区内所有人

员，营造人人思平安，人人创平安、人人为平安的浓厚氛围，动员景区上下投身创建活动的自觉性和积极性。三是制定实施方案，确保落实到位。我们根据县综治委和旅游局的要求，结合我镇实际情况，制定了切实可行的平安创建工作实施方案。

>3、抓“双基”，确保平安创建多层次。

一是深化“平安进万家”活动。家庭是最大的基础，社会是由千千万万个家庭细胞组成的，只有将平安工作延伸到每个家庭，抓好群众基础，形成“人人关心治安，家家参与防范”的良好局面，才能真正抓住平安创建的根本，提高平安创建的核心竞争力。为此，我镇确定了以提高家庭成员的文明素质、道德素质、法制意识和科技素质为重点，以宣传教育为主线，以家庭平安促进社会平安的“平安景区”创建工作思路，建立了从镇到村到单位家属的创建“平安家庭”活动组织网络，开展了内容为平安意识、治安防范、矛盾调处、法律知识、致富技术、文明新风、安全知识进家的多层次“平安进万家”活动。同时集中组织镇综治办和派出所开展形式多样的大走访。

通过安全文明的景区创建活动的开展，建立了安全文明景区的有效工作机制，改善了景区及周边治安状况，进一步健全了校内安全防范机制。有效地防止重大刑事治安案件的发生，减少了违法犯罪案件和安全事故的发生。实现以内容健康、丰富多彩为基本要求的景区文化生活质量显著提高；实现以良好的景区秩序和优美的景区文化生活质量显著提高。

我们在“平安建设”和综治工作上虽然做了大量的工作，但与高标准、严要求相比，还存在很大差距，我们将继续投入大量精力，进一步抓好各项创建措施的落实，全力打造“平安明溪口”，确保明溪口镇安定、和谐。

景区投诉处理的工作总结9

为切实做好“五一”期间我县旅游景区餐饮服务食品安全监管工作，确保消费者的饮食安全，防止食物中毒和食源性疾患的发生，我局组织监管人员对辖区内旅游景区餐饮单位进行了重点检查，总结如下：

“五一”期间我局将餐饮服务食品安全保障工作当作当前的头等大事，制定了《20_年“五一”期间旅游景区餐饮服务食品安全专项整治工作方案》，成立了应急处理小组，并确保通讯畅通，做好了突发事件应急处置的准备工作。截至5月6日，我局共出动监管人员16人次，出动车辆2车次，检查旅游景区餐饮单位6户次。针对餐饮服务重要环节的餐饮服务许可证及从业人员健康持证、卫生管理制度的执行、食品原料来源及索证记录、食品加工、储存过程的卫生管理、餐饮具消毒等情况进行了全面检查，并对要求餐饮单位在“五一”期间大型接待活动要进行申报。同时我局还要求承办婚宴的餐饮单位做好群体性聚餐申报及留样工作，及时将申报表报我所备案，以防范食物中毒事件

的发生。

本次检查总体情况较好，但也发现个别单位存在从业人员无证上岗、餐饮具消毒不规范等问题，针对存在的问题监管部门下达了监督意见书，提出了整改意见和要求，加强了相关卫生知识的宣传，并要求业主严格自律，加强内部管理，消除各种饮食安全隐患，确保“五一”期间消费者的餐饮消费安全。

景区投诉处理的工作总结10

1、转变服务观念。树立良好的医德医风，改善服务态度，加强责任心，建议和谐的医患关系。医务人员必须切实重视患者的权利，在诊疗过程中，充分让病人和家属了解目前的病情，并将检查 and 治疗的因果告知，让病人和家属感觉到尊重。医疗人员应从患者角度出发，使用他们能够理解的用词，并确认他们正确了解所传达的讯息。

2、严格执行“三查八对”制度。在临床工作中自觉遵守规章制度，严格按规范进行诊疗操作，医护人员要把查对意识和医疗责任结合在一起，贯彻于医疗活动中，使其成为医护人员的基本素质。

3、增强法律意识。全社会法制观念的逐步建立，患者及家属的维权意识大大增强。而目前大部分医务人员对目前所处的法律环境认识不清，缺乏法律意识，不能很好的维护医患双方的合法权益。

4、重视医疗文书的书写质量。医疗文书是医疗纠纷中技术鉴定、司法鉴定

的重要依据，要保证病案的真实性、可靠性，为妥善处理医疗纠纷提供法律依据。

>投诉处理工作总结（5）

20XX年以来，酉阳县食药监局高度重视群众投诉举报办理工作，不断提高处理质量和效率，对群众投诉举报做到事事有着落，件件有回音。

一是明确责任，建立投诉举报管理机制。加强投诉举报管理工作，明确投诉举报案件受理登记、调查处理和办结反馈工作责任人员。实行专人值守，投诉举报电话24小时开通，随时受理登记，及时上报审批，严格监督查处。

二是建章立制，规范投诉举报管理。明确工作程序、查处要求和反馈时限。建立投诉举报管理档案，做到有诉必理、有案必查、有查必果和及时反馈。对群众投诉举报中不属于管辖范围的问题，认真做好沟通协调工作，尽力为群众排忧解难。

三是广泛宣传，畅通投诉举报渠道。通过开展食品药品安全知识“进学校、进企业、进社区、进机关、进农村、进媒体”宣传活动、建立电话、信函、来人等多种渠道的群众投诉举报途径。深入发动群众，强化社会监督。公布投诉举报电话，鼓励广大群众积极参与食品药品安全监督。

四是迅速查办，严厉打击各类违法违规行为。根据举报投诉线索，加大执法力度，及时查处案件，要求执法人员对所有举报案件做到三个“第一时间”，即：第一时间受理、第一时间查处、第一时间反馈，保证所有举报案件在最短的时间内进行调查、反馈和答复。

>投诉处理工作总结（6）

为畅通食品药品投诉举报，严厉打击食品药品违法行为，保障市民饮食用药安全，市食品药品监督管理局全面加强投诉举报中心对投诉举报处理工作的统筹协调，增强其对投诉举报信息的统计分析功能，透过相关信息了解市场动向和热点问题，为市场监管和稽查执法提供有力支撑。今年以来，共接到餐饮食品安全举报投诉49起，药械安全举报投诉7起，按时办结率和群众满意率均达100%。

一是畅通渠道。开通12331餐饮食品、药品安全举报投诉热线，健全完善局门户网站信箱、“局长接待日”等多种渠道，及时获取投诉举报信息，力争使案件早发现、早控制、早处理。

二是规范流程。健全投诉举报工作制度，专人负责办理流程，接举报投诉后填写《投诉举报办理登记表》，及时上报局主要领导，局主要领导签署办理意见并交相关执法中队落实，中队办理完成后将办理情况报主要领导，经主要领导审核后反馈投诉举报人，同时征求投诉举报人对办理结果的意见和建议。

三是严格督查。重要案件由局领导实行包案制，亲自做好督查催办工作，确保件件有着落，事事有回音。

四是快速落实。执法人员对所有举报案件做到第一时间受理、第一时间处理，保证所有举报在最短时间内得到有效落实。规定接到投诉举报后城区区域1小时、乡镇2小时到达现场，一般简单问题，在7个工作日内完成调查处理工作。

投诉处理员竞聘演讲稿 推荐度：

投诉信 推荐度：

客服工作总结 推荐度：

客服工作总结 推荐度：

物流客服工作总结 推荐度：

景区投诉处理的工作总结11

根据_、中医*管理局，制定我院，本制度适用于我院医院投诉管理办公室及各临床、护理、医技、后勤等与医院投诉相关的部门及人员。

一、医院成立医院投诉管理领导小组，设立医院投诉管理办公室。各临床、职能科室设立医院投诉联系小组，科主任、护士长为第一、第二责任人，护理组长及高资历医(技)师为成员。

二、医院投诉管理领导小组负责全院投诉管理工作的监督指导。医院投诉管理办公室统一受理医院投诉;调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人;组织、协调、指导全院的投诉处理工作;定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。医院投诉联系小组负责对发生在科室内部的投诉进行调查、协调和处理，重大或可能重大事件应上报医院投诉管理领导小组，对于科室内部不能妥善处理的投诉应及时向医院投诉管理办公室上报。

三、医院投诉接待实行首诉负责制。投诉人向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当予以热情接待，对于能够当场协调处理的，应当尽量当场协调解决;对于无法当场协调处理的，接待的部门或科室应当主动引导投诉人到医院投诉管理办公室投诉。

四、医院投诉管理部门接到投诉后，根据投诉人提出的主要问题和其对有关情况的认识，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况。医院各部门、科室应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。科室负责人应尽快组织调查、分析讨论，研究处理措施及处理意见。

六、被投诉科室在接收到医院投诉管理办公室的投诉信息后，应及时调查、核实、分析投诉人所投诉情况并拿出科室意见。

1、当事医务人员或相关人员，整理有关事件经过，书写病历摘要或诊疗经过。涉及多个科室，应当由各科室分别书写，再由主要诊疗科室负责根据各科书面材料整理完成一份反映整个诊疗经过的病历摘要或诊疗经过。

2、组织全科医生或相关人员就投诉人投诉所涉及问题，进行科学、客观、认真的分析讨论，针对本科诊疗过程中存在问题，以及问题的*质、科室的处理意见归纳总结为书面材料，经科主任签名认可后上交医院投诉管理办公室。科室调查工作原则上应在5个工作日内完成。遇特殊情况不能按时完成的，科室应提前告知医院投诉管理办公室并书面说明原因。医院投诉管理办公室负责督促科室、个人完成调查工作，并对其进度、完成情况及及时向院领导汇报，向投诉人进行沟通说明。

3、医院投诉管理办公室可安排适当的时间，由科室负责人与投诉人代表进行沟通，就有关医院投诉涉及主要问题，本着实事求是的态度做出说明、解释，完成首次答复，原则上不超过5个工作日。

五、对于可使用简易程序处理的投诉，医院投诉管理办公室应积极组织被投诉科室的有关负责人和相关人员，在医院投诉管理办公室工作人员的陪同下，与投诉人进行沟通、说明解释有关情况。

六、对于涉及收费、价格等能够当场核处理的，医院投诉管理办公室应当协同相关科室及时查明情况，立即纠正。

七、医院投诉管理办公室负责敦促相关科室针对有关医院投诉在医疗技术、医疗管理方面存在的问题，制定出切合实际的整改措施，并形成文字材料汇报相关领导和相关职能科室备案。

各科室要落实，临床科室做好对患者的术前病情评估工作，当评估出某患者危险系数高于普通患者的情况下，应向医务科主动提出申请，医务科提前进行干预，在手术之前组织多科会诊，同患者进行深入细致的术前谈话，并要求临床科室在病历中做好术前会诊及谈话记录，对患者的知情同意书、患者病历书写、术前检查及相关诊疗过程进行严格规范与核查。

医务科还应针对术中难点的问题，重点帮助和监督临床科室及手术医生的技术准入等环节，同时还要对患者的术后恢复情况进行跟踪管理，及时了解术后病程记录等情况。

医务人员在实际工作中应善于总结，及时发现纠纷苗头，尽可能地将医院投诉早期发现，及时干预，正确引导，消灭在萌芽中。医务科、医院投诉管理办公室定期检查、监督医务人员，严格依据_中的规定书写和修改。

八、医院投诉管理办公室可根据医疗质量管理委员会意见或医疗事故技术鉴定结论，或者是生效的法律诉讼判决，向主管院领导提交整改方案或建议。以及对相关责任人的经济和行政方面的处理建议，报院长办公会形成决议，在医疗机构内部进行通报

九、医院工作人员有权利和义务对医院管理、服务等各项工作进行内部投诉，提出意见、建议，医院投诉管理等有关职能部门应当予以重视，并及时处理、反馈。临床一线工作人员，对于发现的*品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，有责任向投诉管理部门或者有关职能部门反映，投诉管理等有关职能部门应当及时处理、反馈。

景区投诉处理的工作总结12

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%。

景区投诉处理的工作总结13

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。

景区投诉处理的工作总结14

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，

提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，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。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。

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*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*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、挖掘潜在客户时，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*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*部门或公司领导派单，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。

下一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。

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

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。

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*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*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、挖掘潜在客户时，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*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*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

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。

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*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,对客户的感觉表示理解,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??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。

景区投诉处理的工作总结15

20xx年客户投诉工作将重点针对目前存在的问题进行改进,制定系统的客户服务人员管理文件,强化客户服务主管的任职资格和任职要求,通过多种形式的培训提升客户服务人员处理客户投诉的技巧,加强对客户服务流程和服务记录的管理,加大对各类客户服务人员的奖惩力度,实现对客户服务主管的纵横双向考核体系,完成对客户服务工作的整体改进。

>投诉处理工作总结(11)

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，保证了我院的正常医疗秩序，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；处理医疗纠纷7起（待处理2起），同比去年（6起），增加了，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：

景区投诉处理的工作总结16

客户经理是集团客户和个人大客户服务的提供者，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。

>投诉处理工作总结（8）

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性，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，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。

>投诉处理工作总结（9）

为进一步做好卫生投诉举报工作，我所认真落实杭州市卫生局卫生监督所《关于上报卫生监督投诉举报每月工作总结的通知》的要求，每月对卫生监督投诉举报工作进行总结分析，关注重点和特色工作，为以后更好的完成投诉举报工作打下基础。

20xx年11月份，我所共受理投诉举报xx起，全部按时办结。本月投诉7起，举报11起；来电2起，交办16起。公共场

所4起，消毒产品2起，医疗机构12起。

本月公共场所类4起，一起反映网吧抽烟问题，监督员已对该网吧做出警告处理。一起反映某超市油漆味重，还有一起反映某健身中心无证经营，监督员均发放限期整改通知书，要求立即整改。还有一起反映某酒店房间卫生差，经现场检查，该投诉不属实。

消毒产品类共2起，一起反映某酒店用品有限公司无证经营，该投诉正在立案查处中；另一起反映某环保科技有限公司未办理备案手续，经核实，已对该单位责令限期整改，并且已整改到位。

本月医疗机构类投诉举报12起，均反映无证行医行为。2起非法行医我所已立案查处，1起正在立案查处中，1起非法行医取缔，1起整改，其余均未发现，我们将对周边进行不定期巡查。

>投诉处理工作总结（10）

根据公司202x年年度客户投诉工作总体情况，总结如下：

景区投诉处理的工作总结17

20xx年，管理处工会主要完成了以下工作：

>一、认真组织职工学习和培训，提高职工的业务水平和工作能力。

- （一）学习了党的十六届六中全会精神，贯彻构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定；
- （二）组织职工参加各种培训班、研讨会，如安全生产、护林防火培训、演习等；
- （三）到其它风景区、公园观摩，学习先进的管理方法和经验。

>二、维护职工合法权益。

- （一）组织职工每年体检，安排注射乙肝疫苗；
- （二）保证劳务工有合理的休息时间；
- （三）为劳务工购置工作服等劳保物品；
- （四）结合党务公开、政务公开制度，扩大职工知情权、参与权和监督权。

>三、关心职工生活。

- （一）给困难职工及家属捐款，向贫困地区捐款捐物，全年帮扶困难群众总人数42人次，救助总金额30400元，其中生活救助6人次，金额16000元；资助贫困学生上学36人次，金额14400元；
- （二）修缮单位饭堂，改善职工就餐环境；
- （三）慰问、看望生病和有困难职工及家属。

>四、开展生动活泼的文体活动。

全年举办了1次员工背灭火弹登山比赛，1次羽毛球比赛；与七娘山公园管理处联谊活动；到中国旅游城市—河源市参观学习。

>五、年工会工作计划：

- 一、开展创建和谐单位、和谐家庭活动，为构建和谐社会打好基础；

二、举行工会换届选举，进一步健全工会组织；

三、进一步抓好员工培训，加强专业知识、技能培训，组织职工参加研讨班、培训班等。

景区投诉处理的工作总结18

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。

景区投诉处理的工作总结19

景区办，全称：景区管理办公室，是公司直属一级部门，负责景区现场园林、卫生、商铺经营、投诉意见的管理，直接管辖XXX部、XXX部、XXX管理办公室与XXX室四个部门工作，其主要业务的开展是以各下属部门独立工作为主。

>一、20XX年景区办经营概况

（一）制度建设

景区办目前执行的管理制度有三个：

1、1996年9月，由公司统一签发的《公司日常管理细则》

2、1998年11月8日，由XXXX主任签发的《车辆与员工进出XXXX园区管理规定》

3、20XX年2月17日，由XXX主任签发的《园区现场管理细则》随着公司的发展变化，部门制度建设也应随之完善，于今年5月我部又进一步细化管理标准，形成68页3章15节的《景区管理守则》和《XXX准则》，但由于公司整体方向的调整，两项制度都未能得到公司审批支持而搁浅。

（二）团队建设

目前景区办人员配置为：办公室主任1名（现由总助兼任），秘书1名，负责各部门信息沟通传递与景区现场游客接洽窗口事宜。根据公司目前对景区办职能任务的要求，基本可以维持日常管理工作。管辖范围内XXX部编制100人，实际在岗90人；XXX部编制55人，实际在岗49人；XXX部编制4人，实际在岗4人,另挂职2人；XXX室编制10人，实际在岗7人。

（三）20XX年景区经营概况

20XX年景区经营情况概况为：（数据统计自20XX年X月至XX月）

1、游客投诉。20XX年发生游客投诉XXX起，其中安全事件类投诉XX起；信众服务类投诉XX起；治安管理事件XX起；商铺经营类投诉XX起。（注：安全事件类投诉指游客在景区内发生安全事故伤害；信众服务类投诉指XX门票与发票类投诉；治安管理事件指安保/工作人员与游客发生冲突）涉及明确责任部门：保安部XXX起；工程部XX起；物业部XX起；招商部XX起。涉及直接经济补偿XXXXXX元。从投诉发生时间来看，1-7月发生XX起，以XXXX类投诉和XXXX类投诉为主,8-11月发生XX起，以安全事件类和治安事件为主。（与去年同期比较，增加/降低了XXX个百分点）

2、部门管辖内部安全事故。20XX年XXX部发生安全生产事故XX起。由于管辖内的园林部、保洁部从业人员整体素

质相对偏低，景区办对内对外一直把安全生产放在管理工作的首位。

3、迎接各级机关检查。全年接待各级相关部门对园区工作的检查XXXX次，通过率100%，主要包括对XXXXXX XXXXXXXX检查等。

4、工作人员道德服务意识提高。全年景区办接到员工好人好事登

记XXXX起，涉及现金XXXX元，涉及财物价值超过XXX万元。登记最多部门为XXXX部、XXXX部。

5、游客满意度。景区办通过对新浪微博“XXXXXX”关键字搜索每日游客对景区的态度，好评率达90%以上，主要称赞XXXXXXXX、园区美丽两方面。约有3%的游客表达对经营售卖较贵的不满。国庆期间我办设计了《游客满意度调查表》但由于人手缺乏等诸多原因未得以开展。

(四)20XX年景区大事纪

1、XX月XX日，（具体发生事情的简述），具有标志性意义。

2、XX月XX日，（具体发生事情的简述），这是自景区修建以来最严重的一次损坏。

>二、20XX年景区办工作中存在的问题及改进措施

自20XX年XXX月景区办成立以来，园区风貌发生了明显的改善，但其间也存在诸多问题，主要体现在以下几方面：

（一）园林绿化维护建设能力和力度还有待提高。对园内花木的选择缺乏创新性，没有特色与亮点。对XXXX的管理维护还停留在基础阶段，未达到精心设计，精耕细作的程度。明年将配合人力资源部加紧对园林设计专业人员的招聘，有效提升园区园林绿化层次。

（二）游客投诉管理系统不健全，缺乏相关指导性、规范化流程与标准。景区应建立完善的游客投诉管理系统并不断创新与完善，做可持续经营准备。在20XX年的工作中，建立完善该部分内容是重要工作之一。

（三）对商铺管理的整体规划系统性有待完善。20XX年预计商铺租金收益XXXXX万元，实际收益仅为XXXXX万元，我部深入分析其原因，主要在于XXXXXXXXXXXXXXXXX等原因造成。因此，20XX年的商铺管理需加强计划有效性和整体规划系统性，不盲目臆想设定目标，应结合多方面因素制定客观可实现的目标计划，结合公司整体发展规划对商铺经营做系统性规划管理。

（四）管理流程设计有待优化，尽可能变“事后管理”为“事前预防”。目前较为突出的事后管理如：中型工程维修引起的打围设圈、破土开凿、更改游览/车辆行驶路线等。来年工作中，景区办将积极推进景区管理事件申报制度，对不作为部门、未通报事件提请处罚，加强对园区活动的监控监督作用。

（五）应急响应机制有待完善提高。

>三、20XX年景区办工作计划

20XX年是公司改革创新的一年，20XX年则是深化改革，巩固发展成果的一年。景区办通过XX年的经营运作，初步建立了适应景区特点的管理方法，在充分总结经验教训的基础上，20XX年将深化改革，摒弃陈规陋习，以务实求真的态度，主要从以下几方面将景区管理工作做细做深：

（一）充分整合内部资源，重新调整配置人员结构，以适应公司对部门更高层次的要求。20XX年景区办将全面加强内外部协调与合作，对内整合各部门富余人力，发挥更大的作用；对外积极推进成立景区管理协调委员会，更加有效调节园区管理中的推诿扯皮现状。

（二）完善景区管理制度建设。随着部门内组织结构的调整，与之相适应的管理流程、制度与培训工作要及时深入的完善。

（三）在20XX年总结的工作问题基础上作出相应的改进措施（XX项工作内容）。

(四) 提高服务质量,降低游客投诉和内部事故发生。

景区投诉处理的工作总结20

(1) 2月份派出投诉中心1人参加华为公司提供的设备使用管理培训。通过此次培训,使客服人员熟悉掌握新客服系统硬件设备的情况,能够协助客服系统的顺利启用,并保障系统正常上线,顺利推进系统正常使用。

(2) 5月份派出1名话务管理人员参加呼叫中心中级管理人员认证培训,考核过关将授予《职业资格证书》中的呼叫中心助理客户信息服务师级,由于时间关系,此项等级考核未完成。通过此次培训,使客服管理人员掌握客户服务中心相关知识,提高了客户服务管理工作以及服务现场工作的基本技能,提高话务管理能力。通过将理论运用到实践中,使日常话务管理质量与效率得到一定的提高。

以上为投诉中心度培训工作总结。通过以上培训工作,我中心更加认识到,培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来,我中心将把培训工作作为以后工作计划中的一项重要内容,以“培训新员工、优化老员工”为出发点,继续从不同途径、不同内容对员工进行培训,不断提高整体客户服务人员素质,壮大服务力量。

>投诉处理工作总结(15)

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。

景区投诉处理的工作总结21

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)。

景区投诉处理的工作总结22

(1) 自XX年年12月中开始,公司陆续组织人员参加职业技能培训,主要内容是有线电视线员初级工培训并认证,至今年9月底为止,共举办了五期,我中心共派出人员14名参加。

(2) 通过此项课程的培训,使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解,并在一定程度上体

验到一线技术人员的艰辛。此次培训活动通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，更利于掌握投诉派单流程。

景区投诉处理的工作总结23

针对员工自我提升需要，度投诉中心提出了每月的培训计划，根据计划内容做相应的培训工作。主要包括有：

(1) 2月，进行打速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打水平达到/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部电话的记忆程度。打水平的考核测试通过率达到了80%，全面提高话务员的打能力及分部电话熟悉程度。

(2) 3月，进行打字速度及分部负责人资料的考核测试。此次打测试要求话务员的打水平达到/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打水平在高要求下通过率亦达到了70%。

(3) 4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习（分组进行学习）等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

(4) 5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

(5) 6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

(6) 7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

(7) 8月，进行有关华为电话交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于电话交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

(8) 9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

(9) 10月，进行信息网络管理等相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

(10) 11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为度投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划。度投诉科内部培训工作已经完满完成。

景区投诉处理的工作总结24

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：

景区投诉处理的工作总结25

一年来，我公司景区的安全工作在相关职能部门的支持配合下，我景区高度重视，精心组织，协同配合，认真实施，全面按照安全工作总体要求和部署，以对游客生命健康安全高度负责的态度，认真履行旅游安全监管职能，全面完成了下达的旅游安全工作目标任务。现将有关情况总结如下：

>一、高度重视，成立机构，落实责任

将旅游安全作为一项重要工作来抓，旅游全监管是一项全新工作，更是一项惠民工程，因此，我景区对此项工作不敢有丝毫懈怠，而是高度重视，认真学习，深入调研、熟悉业务，不断掌握新的工作方法，吸取好的工作经验，全力做好旅游安全监管工作。

首先，抓住重点，制定方案。为做好旅游景区安全监管工作，确定了工作目标、工作重点和实施步骤，明确了以开展旅游景区为重点区域，为游客营造一个安全、健康的旅游环境，确保广大游客玩的放心。

其次，成立机构，落实责任。为加大对全县旅游景区安全的监管力度，景区成立了以总经理为组长，有关科、室、队为成员的旅游安全保安小组，明确了工作职责，进行了责任分工，为此项工作的顺利开展提供了组织保障。

健全制度，规范管理。按照对安全工作的总体要求，为配合相关职能部门做好旅游安全工作，制定并完善了一系列管理措施，明确要求各景区本着坚持“以人为本，游客至上”的思想，全面落实“安全第一、预防为主”的方针，进一步增强安全意识，牢固树立“没有安全就没有旅游”的观念，严格按照相关规定制定和完善应急预案，特别是对旅游景区安全工作作了重点部署。

>二、加强领导，精心组织，认真实施，确保旅游安全工作目标任务全面完成

第一阶段：加强宣传，做好引导。结合夏季旅游安全隐患排查及集中整治行动，在旅游景区和游客中普及旅游安全生产知识，进一步引导树立安全意识，高度重视安全工作，努力营造人人关心食品安全的良好旅游氛围，为方便游客咨询和维权。

第二阶段：协调配合，集中整治。一是将安全监管同“黄金周”相结合，在“五一”、“十一”黄金周前，按照旅游局的统一部署，等职能部门协调配合，联合执法检查。

回顾一年来的工作，我们在景区保护、安全、管理上取得了一定的成绩，但我们深知与各级领导的要求和先进景区的工作水平还有一定的差距，在以后的工作中，我们将总结经验，与时俱进，开拓创新，努力把xxx建设成为文明、诚信、安全、高效的精品景区。

景区投诉处理的工作总结26

客户回访作为基础的客户服务工作之一在整个客服质量评估中占有举足轻重的作用，通过回访了解客户需求，发现自身存在的不足，及时改进和提高服务，提高客户满意度，提升公司的整体形象和市场竞争力。20xx年回访工作情况如下：

1.客户服务质量 and 满意度回访。20xx年共回访案件25860件，有效回访21832件，占比。客户对事故处理表示满意的有21720件，占比；剩余112件为报价产生差价和对查勘员的服务态度不满意，占比。

2.回访发现627个客户表示未收到服务监督卡

景区投诉处理的工作总结27

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。

景区投诉处理的工作总结28

客户经理是集团客户和个人大客户服务的提供者，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

更多 总结范文 请访问 <https://www.xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发