

零投诉管理 被投诉检讨书

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

零投诉管理 被投诉检讨书篇一

您好！

我此次遭客户投诉给单位造成了不良影响，在此我递交这篇检讨，以深刻反省自身问题。

我知道自己的行为是犯了错误了，自己盲目追求业绩，忽略了应该遵守单位的工作规章，实在是非常要不得。

作为一名合格的客服人员，我不应该有这样不好的工作做法。单纯地追求了业绩效益，忽略了顾客感受，是损害了顾客利益。为此，我感到非常伤心与懊悔。

此次我的错误遭顾客投诉，也是给我的工作敲响了警钟。作为一名客服人员，自己在这个社会生存发展的根本就是做好本职工作，如何做好工作，而这次错误我恰恰没有做好这一点，实在是我的过错。

从今往后，我一定要吸取这次错误的经验教训，认真做好本职工作，今后彻底避免类似错误的发生。

检讨人□xxx

20xx年x月x日

零投诉管理 被投诉检讨书篇二

本人因平时工作踏实认真，在岗时间长积累了一定的工作经验，所以近3个月来部门领导让我代理着领班的工作。但在这期间我觉得自己的工作表现和成绩不尽人意，特别是期间产生的一些基本的关于卫生质量的投诉及其它低级失误造成的错误，令我不能不做一次深刻的思考和思想上的检讨。

10月17日□hskp收到一封1002房间的客人的宾客意见书，其中有这样几句话：“窗台有厚的积灰，用纸巾一擦黑黑的，希望将此处清理干净，以方便客人欣赏滨河大道的美景”。看客人是颇负闲情逸致的几句话，却是将我们卫生死角存在的问题展现出来了，也将我在基层督导工作中的失职体现出来了。虽然说十楼是属于资深服务员自查自放房，我抽查。但也说明我没有掌握员工的心理动态，平时没有提高他们的自觉性。我没有理解透自身的工作性质，没掌握方法，不是查房而查房，检查卫生不是唯一的事情。

在思想上，曾经总是站在服务员的立场上考虑问题，觉得他们，每日很辛苦而放低了自己的验收标准，以致该做的卫生没做彻底，有的甚至没做。起初也碍于情面，不好意思去指出员工工作问题，对于员工工作中出现的问题，没有让他们自己来及时地跟进和改正，而是一手包揽，善后了。其实这种工作方式既害了自己也害了员工。害自己：没有更多的时间来做好自己的本职督导工作，害员工：因为他们不知自己哪里做得不足而得不到改进。在这一点我要学会放手，对自己放手也是对员工放手，我放手做好自己的督导工作，让员工放手去改进自己的错误。

对于客人的投诉我没怨言，因为是我错在先而导致的结果，相反地我要感谢他的提醒，也让我警觉起来，让我更尽心的工作。退后想一下，如果他把他对我们酒店的这种印象写到网上，要是别人读到会是怎样的反响，当见闻说给身边的朋友听，那对我们酒店的声誉是多大的影响，那将对酒店的生

意造成多大的损失？我真的不敢想象，也深为我工作失职给酒店带来的不利而难过。因为这是我一手造成的，以我微薄之力，这责任和后果我怎承担得起？！我深感到此时后果的严重性。也感谢领导的从轻处罚。

以后的工作我要加倍努力，绝不在同一地方摔倒，让这件事警醒了一颗心：做事要有始有终，千万不能半途而废。这也让我想起部门领导经常对我们说的：100—1=0，做事一定要做足百分之百，不要完成百分九十九就松懈、放弃，而因为最后的百分之一满盘皆输。所以，我也感谢这份宾客意见书，感谢客人给我的提示，也给了我一种警醒。

在以后的工作中，我要努力做足百分之百。虽然能力和结果不能100%，但我的状态和思想要投入100%。还有一点保证，决不能写有生以来的第三份检讨书了。

此致

敬礼！

检讨人□xxx

20xx年xx月xx日

零投诉管理 被投诉检讨书篇三

您好，我是一位农村的小学生，我要向你们投诉老师，他们太过分了。举几个例给你们看。

一、老师总是打人，在我小学里，能够说老师都没有打过人，此刻被李海懿教到，只要他生气我们就没有好日子过，老是被打的。

二、没有写作业就骂学生要等到结婚才写吗，有时候还拿棍

就打下去，还有时候拿椅子打呢。

三、领导来了，他们就想乖巧的宝宝一样，对学生很好，但是领导一走立刻变回原先的样貌，大声孔叫、骂人。

四、到领导问学生老师打过你们，学生都会整齐的回答到没有，这是老师教过的，说要想一想校园的声誉，你们看老师都教我们说谎了。

敬爱的领导，你想想儿童是祖国的花朵，是不能够随便采摘的，老师是我们的'园丁，保护我们祖国的花朵的，但是他们却随便打，这些农村的老师太放肆了。

20xx年xx月xx日

xx小学

零投诉管理 被投诉检讨书篇四

20xx年某月的一中午，12点正，这个时间是我们门前柜员交班的时间，在这个时间，为了交班的顺利，钱款清楚。所以，交班时是不对外收付款业务的。

当我正在紧张有序的清点库存时，忽见一女子正走入大门，准备走向窗口时，为了不影响清库存，为了不影响顾客等待时间，我主动对她说：“要干什么，交班，等一下再来：“由于交班时间紧，钱款较琐碎，所以态度不够柔和，语气有点生硬。由于客户不理解交班的规定，又认为顾客就是银行的衣食父母，硬要存，这时，我放下手头的工作，耐心，礼貌的解释，但这位女子无法接受，在柜台外生气兼夹粗话，最后愤然投诉。

以上事件之所以发生，我认为要吸取以上教训。

一：不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。

二：客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。

三：要坚定不移的正确理解坚持“顾客永远是对的”要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。

一叶可知秋，一事可成镜。

我将以此事作为一面明镜，以明镜为鉴，时时自照，日日面对，在以后的工作中，露出一次次灿烂的微笑，做到一丝丝耐心的解释。最终达到服务无止境，更上一层楼。

检讨人：

20xx年xx月xx日

零投诉管理 被投诉检讨书篇五

您们好！

我们是x市xx小区b座的全体住户，我们小区至xx年以来，大部分住户冬季室温始终达不到18°以上的标准，我们多次到十站反映情况，但问题至今没有得到解决。部分人家被迫采用放水和增加循环设备的方法改善室内温度，但这种做法的弊端是人所共知的，损人不利己，无法从根本上解决问题。

我们全体住户经过协商，向贵公司提出如下建议：

- 1 立即更换早已不能正常使用的腐烂设备，让供暖的温度和压力达到正常标准！更换设备期间，住户室温降低，贵公司

应退还住户供热费。

2 如果不能更换腐烂的设备，因循环动力原因出现的室温不能达标的问题，应由贵公司负全责。贵公司应出资为每家住户安装室内动力循环设备，以保证住户的温暖需要。

3 以上两点如果不能满足，请贵公司领导为我们指点双赢之策，如果实在没有好的办法，我们要求全额退还我们已交付的取暖费，并赔偿大家的温暖损失！

以上建议肯请贵公司领导快速认真处理，我们相信您们能体谅民众的疾苦，相信您们有处理问题的能力，多谢了！

另外，如果贵公司热力系统温度和循环良好，因个别住户私自放水和使用大功率循环泵而导致的其他住户温度不达标，个别住户应退还其他住户的供热费，希望贵公司能维护受害者的利益，承担起认定责任的义务，还大家一个公平！

xx小区b座全体住户

xx0108

零投诉管理 被投诉检讨书篇六

由于我自身原因，致使遭到客户投诉，造成了严重不良影响，在此，我首先做出诚恳的检讨。

1、思想懈怠，责任心不强。思想麻痹大意，认识不强，对工作重视不够，有时存在“得过且过”、“差不多就行”的想法。

2、工作作风不深入、不扎实、散漫松懈，工作安排不具体、落实不到位。对领导布路的工作，不是一马当先，而是左顾右盼，没有立即落实，甚至有时存在“在其岗不尽其责”的

现象。

3、对下属要求不严。在工作中，对下属要求太松，监督不力。发现工作存在问题时，总是觉得给下属留点面子，没有给予立即纠正，实际上，这样不仅不便于管理，而且造成了工作上的失误。

鉴于上述存在的问题，我向您做出深刻保证：一是加强学习，绷紧思想这根弦，认真学习单位相关管理制度，立足职能职责，不断提高执行力，提升服务水平；二是坚持工作上亲力亲为，严格要求自己，端正工作态度，形成严谨、稳妥、效率的工作作风，抓好管理制度的督促落实，制定出切实可行、可操作性强的管理方法；三是在以身作则的前提下，严格要求下属，决不放松对他们的要求，只有这样才能有利于工作的开展，从长远来讲，也有利于他们的个人成长。

领导的批评使我认识到自身存在的不足，给了我一个反思自我、自我警醒的机会，我恳请领导能够接受我真诚的歉意，并在以后的工作中继续监督我，指正我。

签名：

时间□20xx年**月**日

零投诉管理 被投诉检讨书篇七

1、我酒店的房间打扫工作实行分组制，即现有保洁分成若干组，各选一名组长，每组按要求打扫规定的房间。

2、若有值班保洁请假，则由组长安排其他保洁进行打扫。

3、每次打扫完毕，保洁需到组长处签到。

1、我们三人调查组从前台收集有关投诉的信息，并进行汇总。

2、我们将各保洁的值班情况与投诉的具体日期、投诉的房间进行对号入座，排查出与投诉相关的保洁人员。

3、经过保洁工作负责人的证实，我们更加确定了客人投诉的相关责任人。

1、对王某某、李某某、张某某的行为提出批评以教育其他工作人员，并对其进行扣工资、取消年终奖的处罚。

2、对以上三人所在保洁组的组长进行批评教育，责令其以后要注重对酒店房间卫生的监督工作，一旦发现有未即使打扫或打扫不干净的情况，应立即责令相关负责人员采取行动，弥补工作过失。

3、以酒店名义对投诉的客人进行道歉，并向其保证以后不再出现此类情况，建议向其赠送酒店优惠券，以维护酒店珍贵的客户资源。