

2023年投诉总结报告(优秀6篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

投诉总结报告篇一

一、加强医疗质量管理，保障医疗安全。

1、我院制定了医疗质量管理制度和质控方案，明确了医疗质量管理的目标任务，建立健全了医疗质量管理制度，制订了《关于实行医疗质量管理的各项规章制度》，加大了医疗质量考核力度，制定了《药事管理规定》、《抗菌药物临床应用管理规定》、《医疗机构医疗质量管理条例》、《医院感染控制及管理规范》、《中毒以及特殊人群医疗安全事故处理办法》、《医院医疗机构医疗机构管理规定》、《医疗机构医疗机构管理规定》、《医院感染控制规定》、《关于实行无菌操作技术的通知》、《医疗机构病毒交接记录、处方书写规定》等相关文件制度，明确了各岗位责任，使医疗质量管理工作有章可循。加强对临床医师技术水平的提高，制定了相关培训计划和措施。

2、制订《医疗文书书写规则》，明确了《诊疗文书书写规范》、《处方书写规范》、《医院感染控制规范》、《医疗机构处方书写规范》、《医务人员医疗事故责任追究规定》等制度及相关规定的内容。加大了对临床医师技术水平考核力度和考核力度，制订了《处方书写规范》、《临床科室处方书写规范》、《临床输血管理规定》、《医疗事故处理暂行规定》、《病历书写规范》、《病案检查及处方书写规范》等处方，规范了医疗行为，提高了医务人员医疗质量。

4、规范诊疗行为。我院制定了《临床输血管理规定》，明确了各岗位责任，制订了各项管理规范。在临床输血过程中严格执行输血准入制度，严格控制临床输血的不合理及不合理的，降低了输血性差错率，保证临床用血安全。

5、加大了新增项目检查力度。我院新增项目为中西医结合防痨技术、中医中药特色优势专科，并在XX年XX月XX日至XX日开展了中医药适宜技术、中医药临床应用专项检查。通过检查，提高了临床医生的综合素质，提高了临床诊疗水平和医疗效益，有利地提高了患者的就医治疗水平。

7、加强医疗安全。我院加强安全教育培训，制定了门诊、急救室、病房及抢救室的安全保证制度和责任书，落实责任制度，强化了医疗安全意识，确保了医疗安全。

8、加强了医疗质量管理。我院制定了《医疗机构病案质量管理暂行规定》、《医疗质量控制实施细则》、《医疗纠纷防范预案》，并按要求做好了相关材料的上报。

二、加强医疗，提高服务质量。

9、加快门诊及危重症病人的管理。我院在开展新业务、新技术的基础上，积极拓展新业务，新开展了危重病人抢救、病人转诊、院内急救等多个重点项目，如：中医诊断、急性重症患者的抢救及危重症患者处方评价等项目。

10、加强医疗服务规范管理。加强医疗质量检查，加强对医疗行政、医疗收费、医疗服务、医疗安全及防范医疗纠纷等重点环节的监督检查，确保医疗服务质量不出问题。

11、加

投诉总结报告篇二

1、我校有代课教师。我校积极配合上级有关部门对代课做好安抚工作，宣传国家的政策和法规，关心他们工作和生活，鼓励他们自立自强。

2、学校与周边居民没有纠纷，相处融洽。

3、我校严格收费标准，没有在收费问题上引发矛盾纠纷的情况。

4、我校无因教师、学生发生意外伤害亡事件引发矛盾纠纷情况。

5、我校无因学校校园和学校周边治安问题引发矛盾纠纷情况。

1、我校无校园周边治安混乱和突出治安问题的情况。

2、我校周边没有经营场所安全隐患存在。

3、我校无境内外敌对势力、邪教组织和暴力恐怖势力在校园渗透破坏情况。

4、我校无校园和校园周边存在引发各类治安事件和治安案件安全隐患问题。

5、我校消防通道畅通。

6、我校无校车也无租用拼装车、报废车接送学生情况。

7、我校电气、体育器材等设施设备维护正常；易燃易爆等危险物质存放规范。

8、我校无学校危房使用；我校无受到滑坡、塌方、泥石流危害。

9、我校每天利用集会、集会对师生进行安全教育；有兼职法制副校长。

10、有应急预案，每期组织学生开展紧急疏散和自救逃生演练。

11、我校食品卫生、饮用水卫生以及传染病防治管理工作到位，认真落实国家食品卫生管理规章制度。

12、建立及执行学校安全稳定责任制和安全工作规章制度。

投诉总结报告篇三

1、社会外围对教师及教育行业的偏见：

校内生活垃圾纳入全镇统一规范化管理范围后，在镇政府设立的垃圾处理点，罗村多次阻挠禁止校园生活垃圾入内，虽经镇政府、村委会、学校三方多次调处但无果。

2、校内教师思想偏激，遇事不冷静。某教师子女在体育训练期间，不慎摔伤住院，其家长与体育教师因经济赔偿发生争吵。体育课上九年级毕业班体育生公然顶撞2起。

3、校内八年级不良学生因玩弹弓致群众受伤。在食堂用餐排除发生打架2起；一学生在外锻炼期间去水库边玩耍，因不服群众说劝，发生口角。

上述事件虽已经及时化解，我们从中汲取教育，通过活动开展，收到了良好的效果，净化了周边及内部环境，形成校内和谐清静，校外平安稳定的环境，确保了“双节，两会”期间的大局稳定。

投诉总结报告篇四

2014年3月11日16时5分，死者刘**因“上腹痛半天”入被告外三科治疗。诊断为：胆总管结石伴急性胆管炎；急性胆囊炎；肝内胆管结石；心律失常；急性胆源性胰腺炎。当日转入内四科予以消化内科治疗9天好转，于3月21日转回外三科手术。3月29日在手术室于左桡动脉穿刺并置管测压及右颈内静脉穿刺并流管，9时50分，在全麻下行胆囊切除+胆道镜探查取石+t形管引流术后，于11时50分带管转入icu病区治疗。麻醉苏醒后于3月30日转回外三科。手术后恢复较好，于4月3日遵从医嘱进食半流质饮食。4月4日晨10时许，刘**在床上早餐流质食油茶，护士张**带液体来输液时，拔出了刘**右颈部血管留置管，刘**当时便诉头昏，随后发生气促，呼吸困难，面色青紫，经抢救无效，于2014年4月4日11时15分宣告死亡。原告认为刘**的死亡完全系被告工作人员拔出右胫部血管留置管不当所致。双方为此产生争议，经协商共同委托四川民生法医学鉴定所对刘**尸体作解剖、病理检验。鉴定结论为：1、刘**系胆囊切除术后医疗中拔出右胫内静脉置管压迫止血处置不当突发神经源性休克致心跳、呼吸骤停猝死；2、拔管后压迫止血的处置不当医疗过错行为发生；3、医方过错行为发生的医疗意外死亡构成直接因果关系，约占60%参与度。鉴定结论出来后，原告方经与被告方协商未果，为维护自己的合法权益，故依照侵权责任法及相关法律条款之规定，请求赔偿。

【法院调查】

2014年3月11日16时5分，死者刘**因“上腹痛半天”入住被告的外三科治疗。诊断为：胆总管结石伴急性胆管炎；急性胆囊炎；肝内胆管结石；心律失常；急性胆源性胰腺炎。当日转入内四科予以消化内科治疗9天好转，于3月21日转回外三科等待时机手术。3月29日，在手术室于左桡动脉穿刺并置管测压及右颈内静脉穿刺置流管，9时50分，在全麻下行胆囊切除+胆道镜探查取石+t形管引流术后，于11时50分带管转入icu病

区治疗。麻醉苏醒后 于3月30日转回外三科治疗。手术后恢复较好，于4月3日遵从医嘱进食半流质饮食。4月4日上午10时许，刘**在床上吃早餐流质食油茶，护士张**带液体来病房输液，发现刘**身上的中心静脉置管松动、脱出，为避免意外发生，在病房在没有医嘱的情况下拔出了刘**右颈部血管留置管，拔出后用棉签交由病员家属压迫拔出点(穿刺点)，拔出后刘**便诉头昏，随后发生气促、呼吸困难、面色青紫等，经抢救无效，于2014年4月4日11时15分在病房宣告临床死亡。住院25天，发生后医疗费元，原告方自付医疗费元，其中拔管后抢救费用为元。

【医疗鉴定】

2014年4月10日，原告亲属魏光华和被告共同委托四川民生法医学鉴定所对刘**作死亡原因和因果关系鉴定。2014年6月17日，鉴定机构作出川民司(2014)病鉴字第119号司法鉴定意见书，该鉴定意见书认为，刘**因胆囊切除术后拔出右胫内静脉置管压迫止血处置不当突发神经源性休克致心跳、呼吸骤停猝死；医方拔管后压迫止血中的处置不当医疗过错行为发生；医方过错行为与刘**死亡构成直接因果关系，约占60%参与度，刘**因心、肺患有疾病，与其死亡存在间接因果关系，约占40%的参与度。原告、被告各支付鉴定费6000元。诉讼中被告申请鉴定人出庭，支付鉴定人出庭误工差旅费500元。

【法院判决】

被告医疗机构承担60%的责任。

投诉总结报告篇五

xx街道xx社区系原来xx居委会、部分法海居委会，东街街道部分鳌峰坊居委会、水部街道部分xx居委会整合而成。四至范围：东至五一北路，西至新权路、法海路，南至古田路，

北至鳌峰坊，总面积37万平方米，1605户，5095人，新村楼院29座，辖区省属单位1个，市属单位7个，医疗单位1个，学校1所，老人活动中心1个，社区内政治文化气息浓郁，有市人大、福州警备区、协和医院、格致中学□xx宾馆等，是福州市精神文明建设的重要窗口之一。

xx社区自建立以来，社区党政班子始终坚持以增强社区党建活动为核心，采取“抓队伍、强素质、搞服务、聚民心的”方法，紧紧围绕创建中心广泛，发动辖区单位居民参与社区建设，真抓实干，初见成效，突出创建“康乐型”社区特色，着力把社区建设成为“居民文个人工作总结体活动极大丰富的快乐园”，社区建有4支志愿者队伍，6支文艺队，各文艺团队在专家的指导下，演出了许多精彩的节目。在社区精神文明建设中发挥积极的作用，社区在xx风景区还设有户外健身活动点，较好地为社区居民提供活动场所。同时，社区还着重推进“绿色社区”等创建活动。各项建设活动，呈现出和谐的发展态势。

几年来□xx社区积极倡导居民和共建单位开展争当文明市民、创文明楼院、文明单位活动，设立了党风廉政、消防、综治、计划生育科普、反对邪教等宣传栏，通过教育引导，提高了居民素质。先后荣获省级“企业退休规范化管理达标社区”、市级“巩固国家卫生城市先进单位”、“绿色社区”、“先进社区妇联”、“平安家庭先进示范社区”、区级“卫生达标社区”、“三八红旗单位”、“平安社区”、“计生生育红旗单位”等荣誉称号。荣获“二级达标”社区。

加大矛盾纠纷排查调处力度，主动预防和有效化解各种社会矛盾纠纷，依法调解、以情调解、公平解决纠纷。在调解工作中，司法调解员擅于运用亲情、友情等讲道理、讲法律，使情、法、理有机地结合，达到化解纠纷的目的，并耐心、细致、公正的进行调处，化解了多起矛盾纠纷、积怨，调处成功率达95%。

20xx年共排查调处矛盾纠纷共7起，及时有效的把各种社会矛盾化解在基层，处理在萌芽状态。

由于排查调处工作涉及面广、情况复杂，为更好地做好排查调处工作，根据社区党委研究决定，成立了维护稳定工作领导小组和突出问题重点整治领导小组司法所作为牵头单位，每月到各个小区进行一次矛盾纠纷大排查大调处，所有社区群众在遇相关情况下可随时向维稳组调解组反映、汇报。为构建平安和谐的xx社区做出了积极的贡献。

即每半年组织召开综治调解专干培训、交流会议，由司法所主持，各村调解委人员参加培训，对本月的纠纷排查调处情况进行汇报、交流。并通过会议交流形式对调解人员进行政治思想、业务知识和调解能力培训，提高其综合素质，更好的开展人民调解工作。

总之□xx社区深入排查调处矛盾纠纷，把矛盾纠纷隐患解决在萌芽状态，抓早抓小抓苗头，努力提高矛盾纠纷调解成功率，确定社会政治稳定，在下一步的排查调处工作中将继续努力。

投诉总结报告篇六

一、别人眼中的地税和我眼中的地税

随着网络的反腐事件的曝光，越来越多的人开始相信，政府的工作人员是不干事情，拿着高工资，享受好福利的一个群体，但是随着我成为地税的一员，从我报到那一天起，我看见的是大家齐心协力，努力做好税收工作的一个群体，很多次，我看见分局领导下班之后还加班到很晚才回去；多少次，我看见的是大厅里面不同岗位的人打电话和别人做沟通；为了服务好纳税人，多少次，不愿其烦的为纳税人讲解税收政策和税收申报工作；多少次，我看见的一分局的人相互关心，看见其他人有事，主动帮助别人；多少次，虽然安排好了打扫卫生的值日表，但是还是大伙一起扫的场景，这

样的事情太多了，多少次我看见大家是把每件事情都做好，我想我们付出的不仅是责任心，而是我们还有更多的爱心，耐心，恒心，信心。

二、努力学习业务，全面提高各项素质。

刚来到大厅，主要学习的还是业务素质，我跟着带我的师傅学习企业主要税收的征收工作，在学校的时候也接触过税法，那仅仅停留在理论阶段，要把一个个零散的税种和各项税收政策结合起来，里面的学问是很多的，我的师傅很细心的教导我，教我理论，教我实际，教我工作经验，总之一切对很快上手的好方法，好知识他都知无不言，当然，其他的同事也很好，只要有什么不懂的，他们看见了，也会主动的教我们，在他们的帮助下，我学会了代开发票、二手房评估收税、工会经费、资源保护费、税收缴款书的开具、减免税和电子签章等，大厅是一个服务型窗口，我们要自觉秉持为纳税人服务的宗旨，认真学习各项税收法律、法规以及单位的各项规章制度，自觉按规操作。因为才开始接触这些东西，心里面难免会害怕，恐惧，可是随着上机经验的增加，边学边思考，现在已经可以独立完成大厅a□b角，二手房买卖，保险费征收等多个岗位。与之相关的还有理论学习，周围的同事不懂得时候他们也会翻看相关资料和书本，那作为相关专业的我来说，就更应该向他们学习。

当然学习业务素质仅仅是不够的，我们是政府机关的一员，我们的言行代表者执法者的素质，所以我还不断时刻提醒自己，像周围的同事领导学习，提高自己的自身修养，遇到事情不是急于判定结论，而是要多思考，多动脑筋，这样才能更好地沉着冷静的应对各种事情。

我还学到了做人处事，我们不仅要对自己的同事友善，纳税人自然我们应该服务好，他们有什么不清楚明白的地方，我们要向他们做好解释工作，一个小小的微笑，已经为创建和谐社会汇聚了向上的正能量，做事的更是应该认认真真，

不仅对得起自己，也对得起纳税人。在与纳税人打交道的过程中，纳税人常常会提出一些难以答复的政策问题，遇到这种情况，一开始显得很措手不及，但我总是先把问题记下来，然后就请教同事或者请示领导，如果可以当时可以解决，我会及时向纳税人作解答，决不糊弄纳税人，向纳税人摆架子。

三、勤于思考，服务工作。

我觉得机器跟人的区别就是，人会思考，很多时候，如果我们仅此去做一件事情，二不去思考，我觉得跟一台机器没有什么区别，所以，更多的时候我们要学会思考，思考了，自然有些事情就通透了，业务才会慢慢的精起来。刚开始开票的时候，我每天午觉的时候都会反思，今天有什么地方做的不好，有什么地方做错了，还有什么没学，还有什么要改进，那些问题是我需要注意的，比如，开“个人所得税”票的时候要注意税收类别是“代扣代收”，开“缴款书”的时候一点要注意核对银行账号，让自己长点记性，自然多思考了，错误率也就下降了，这些都得益于思考；有时候有些政策摆在那里，可能我们早就背的滚瓜烂熟，但是真正我们有没有理解它，都需要认真思考，比如，“个人将购买满5年的普通住房对外出售，免营业税”，这里面的信息量就很大了，普通住房云南省是怎样规定的，我们再看是否满5年，看的是房产证还是土地使用证，如果不满5年，要征收，是转让方缴税还是购买方缴税，这些不仅是光靠死记硬背，更多的是理解，思考记忆。这样的例子很多，这些都是我们要思考的，要看书本的，要了解政策的地方，我都会在脑子里过一遍，有时候就用笔记下来，一点一点去改正，一点一点去翻书。通过实践，一些常规性的错误也不再会出现了，我的业务技能不断增长，工作能力不断加强，解决实际问题的能力也得到了很好的锻炼。

有时候我也思考，是不是仅此学会手头上的工作，足以应付就可以了，日复一日，过安稳的日子，但是细细想来，我们还年轻，我们应该提升自己，所以我主动学习，去其他岗位

学习，一方面，同事有事的时候我可以去办，另一方面，本事却长在了自己手上。从课本上学习，学的越多，只是储备越多，办起事来才能得心应手，提供的思路也会多一些，解决方法自然也广，所以多思考才是真正改变自己的力量，我们不要看轻自己的思想左右不了别人，但是可以左右自己要成为什么样的人。

四、听真实的声音，做积极的自己。

来地税工作已经半年了，每个人都有自己的优点和缺点，我们听见的不仅是外界的声音，在我们工作得到认可的同时我们要再接再厉，做的不尽如意的地方，我们要坚决改正，听领导的教诲，听纳税人的评价，同时也要听见自己的内心的声音，自己的毛病是否有所改进，自己的目标是否实现，自己的理想是否还在追求，总之，优点我们要发扬光大，但是却无因此沾沾自喜，骄傲自满；而缺点更不应该成为打击我们自尊和自信的障碍，更是要充分认识自己，加以改正，把它变成让我们更加优秀的有利武器。积极对待生活，对待工作。

总体来说，在大厅工作给我的感受可以概括为：大厅的活是一个细致的活，我们应该认认真真，做事一定要有责任心、细心；学会与纳税人怎样沟通要有耐心，周围的同时领导教会我们如何处世，我们同样应该心怀感恩的心，当然正如前面所说的，由于自身的业务知识还有欠缺，所学的东西还不够系统，比较单一，其他的知识，工作经验也并不丰富，所以，要学的东西还有很多。

短短的半年是我不断成长的半年，也是我对税收工作由熟悉到热爱的开始。针对自身存在的不足和以后面临的未知的困难，我决心加倍努力，完善自己，克服不足，恪尽职守。