

# 2023年投诉网工作总结 银行客户投诉工作总结(精选6篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 投诉网工作总结 银行客户投诉工作总结篇一

为规范客户投诉受理、处置工作，防范和化解因客户投诉可能引发的声誉、法律风险，更好地维护我行良好形象和客户关系，特制定本管理办法。

### 一、管理范围

本办法所指的客户投诉，是指总部电话银行中心96588和我支行受理的各类客户来信、来电、来访事件。

### 二、指导思想

全面落实“以客户为中心”的经营理念，把及时、妥善处置客户投诉作为改进服务工作的重点，不断提高服务水平和服务质量，促进全行各项业务健康发展。

### 三、工作原则

按照“首问负责、归口办理、及时就地”的原则，妥善解决客户投诉、化解矛盾纠纷。

### 四、组织领导

(一) 营业部是受理客户投诉的责任主体，实行首问负责制，承担接待客户来访、受理来信来电、限时处置办结等工作任务。

(二) 支行负责人是处理客户投诉的第一责任人，要安排具有一定的工作经验、熟悉政策规定，善于做客户工作的人员，负责日常受理处置客户投诉工作。

## 五、工作职责

1(负责受理本支行办公室、总部对口部门交办的客户投诉事项。2(负责处置客户直接来访、来信、来电投诉。3(负责建立客户投诉登记簿，及时登记相关投诉信息。六、处理流程(一)受理。接到客户投诉后，对有关事项进行登记。

(二)处置。涉及事实清楚，能够化解处理的投诉事项，应尽快核实投诉内容，查明事实真相，限时向客户答复。

(三)报告。涉及重大、复杂投诉事项，无法处理的，要立即向支行长报告。(四)答复。支行受理的投诉由网点负责向客户答复，答复情况要及时登记整理，留档备案。

(五)反馈。支行要定期将客户投诉处理情况进行整理、统计，上报总部综合服务管理部。

## 七、工作要求

(一)受理客户投诉要做到:热情接待、规范用语、服务至上，杜绝“冷、顶、推、拖”。不得将客户推到上级行投诉。

(二)涉及复杂投诉事项，受理部门应尽快派人赴现场调查核实，处理。不能及时处理的，应向客户做好解释工作，争取客户谅解，并责成有关部门尽快研究，在7个工作日内拿出处理意见或办理结果。

(三) 上级行、监管部门及政府部门交办的投诉事项，由本支行营业部门负责在规定期限内报送处理结果。

(四) 对可能被新闻媒体曝光的投诉事项，受理部门应及时报告

因投诉处理不及时，造成客户越级投诉，或被上级行、政府、监管部门、新闻媒体通报、报道的，支行将视情况对有关责任人进行严肃处理。

## 九、其它

营业部专门负责处理客户投诉，负责人为王晓惠，联系人为马惠霞。

## 投诉网工作总结 银行客户投诉工作总结篇二

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，弥补因各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。

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。

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”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

### 四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，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\*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全面优化营销体系，实现客户经理规模化。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，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

## 一、高度重视、加强领导。

投诉受理工作直接面向社会、面向广大群众，是与社会和人民群众有密切联系的一项工作，投诉受理工作搞得好不好、直接关系到人民群众的切身利益、关系到社会的安定团结、关系到食品药监部门在社会上的形象和地位。我局党组对投诉受理工作高度重视、分别由稽查股负责受理药品、医疗器械、保健品、化妆品的投诉工作。

## 二、建章立制，狠抓落实。

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》、《社会服务承诺制度》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《社会服务承诺制度》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。

## 三、求真务实，发挥监管作用。

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：购买药品金维沙沙刺颗粒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。

#### 四、下半年设想。

- 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。

## 投诉网工作总结 银行客户投诉工作总结篇三

2006年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想



为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

## 一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映乡科级以上的领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx□从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律行为的xxxx□违反廉洁自律规定行为1xxxx□贪污贿赂行为3xxxx□破坏社会主义经济秩序行为2xxxx□违反财经纪律行为1xxxx□失职渎职行为xxxx□侵犯党员公民权利行为xxxx□违反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx□其它检控类3xxxx□上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

二、主要特点 1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为□1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx□占。如今年根据举报查处的主要经济案件有：\*\*镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙\*\*及其办公室工作人员翁\*\*、管\*\*、孙\*\*、应\*\*等xxxx挪用公款窝案、\*\*医院\*科主任张\*\*和\*科主任马\*\*受贿

案、\*\*街道\*\*村党总支书记胡\*\*挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地生活作风和工作作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有：**\*\*街道原党委委员办事处副主任劳\*\*因扰乱执法单位正常办公秩序受到全市通报批评，\*\*镇政府综治办主任龚\*\*、\*\*镇政府干部张\*\*、\*\*局干部夏\*\*等人因通奸错误分别受到处理。**

### 三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的信访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员领导干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《\*\*市纪检监察信访举报工作办事公开试行办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信访工作的透明度，拉近了纪检^v^门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。

## 投诉网工作总结 银行客户投诉工作总结篇四

（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、维修保养等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过相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。

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。

### 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

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。

2、文化素质——广博的知识素养和人际沟通的基本知识；

5、业务素质——我们产品的一般技术业务知识、精通的顾客投诉处理的业务流程知识。

### 1、以上扬的态势结束服务

服务项目的结尾部分将长时间深刻地留存在客户的记忆中，因此它比其它任何一个环节都要重要得多。细小接触对于顾客的记忆来说有着不成比例的巨大影响。

### 2、尽早去除负面影响

在一系列包含正负结果的事件中，人们往往愿意先接受负面结果，这样可以避免过分担心，并且具有更好的心理承受能力；他们希望在最后得到正面的、积极的答案，这给他们的感觉要愉悦得多。在服务过程的最后弱化不愉快的记忆是非常必要的。

### 3、分割快乐，捆绑痛苦

人们对他的失去和获取的反应不尽对称。

### 4、承诺选择性

当人们相信自己可以控制一个过程的时候，心情往往要好许多，特别是当感觉不适时。

#### 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”。

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。

## **投诉网工作总结 银行客户投诉工作总结篇五**

9月27日，江西保监局在南昌召开全省银保工作座谈会，总结

前期工作，分析存在的问题，明确今后银保业务规范发展的方向。

会议指出，今年以来，在各方共同努力下，江西银保市场规范工作按照“多管齐下、综合治理、上下联动、齐抓共管”的思路，朝着既定目标扎实有力推进，取得了显著的阶段性成效：市场秩序明显好转，销售误导和账外支付手续费问题有效遏制；业务结构稳步趋好，新单期缴快速增长；经营理念积极转变，银保合作关系持续向良性发展。但与此同时，全省银保市场长期积累的一些矛盾依然存在，市场秩序有待进一步规范，结构调整有待进一步深化，内部管控有待进一步加强，反\_要求有待进一步落实。

会议强调，江西银保规范工作的重点，今年主要是打击销售误导、账外支付手续费和银保业务中的恶性竞争，今后一个时期和明年的重点是打击保险公司违规套费支付手续费，下大力气抓好回访成功率，进一步降低退保率，促进银保业务持续健康发展。为此，保监局将进一步加强与银监局的联合监管，持续推动银保工作向纵深发展。保险行业协会要切实履行自律检查和违约处罚职能，积极营造银保市场健康发展、有序竞争的良好局面。各保险公司要严厉整治销售误导，强化回访制度执行力，防范非正常退保风险；要完善内部管控，规范手续费支付，防范商业贿赂和恶性竞争引发的违法违规风险；要坚定不移地推进结构调整，通过制定调整规划，健全考核机制，创新销售和服务等，实现稳增长、调结构的\*\*\*统一。各银邮代理机构要强化风险管控，转变合作理念，在客户回访、柜面销售、信访投诉和手续费支付等方面，积极配合保险公司依法合规展业，共同推动银保业务加快转型，实现银保市场平稳健康发展。

江西保监局张兴局长在会上强调，全省银保工作点多面广、任务艰巨，各银保主体要切实站在保护被保险人利益，维护江西金融市场稳定大局的高度，同心同德、再接再厉，力争各项工作取得更大成效，促进银保市场平稳健康可持续发展。

参加会议的有各人身险省分公司分管副总经理、银保部门负责人，各商业银行省级分行分管副行长和相关部门负责人，省保险行业协会秘书长，江西保监局相关处室负责人。江西银监局、省银行业协会应邀派员出席会议。中国人寿江西省分公司、太平人寿江西分公司、工商银行江西省分行、邮储银行江西省分行作交流发言。

## 投诉网工作总结 银行客户投诉工作总结篇六

### 2015年老年病科护理工作计划

一、对照《三级综合医院评审标准》及“三好一满意活动”标准逐条梳理我科护理相关文件，修改完善各种制度、流程和常规。

二、配合护理部做好岗位管理的相关工作，制定我科护士分层细则，结合护理部绩效考核的相关标准或政策修改完善科室的绩效考核办法。

三、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效的回避护理风险，为病人提供优质、安全有序的护理服务。

1. 不断强化护理安全教育，鼓励护士主动报告护理不良事件，将工作中的不安全因素及时提醒，并提出整改措施，以院内、外护理差错为实例讨论借鉴，使护理人员充分认识差错因素、新情况、新特点，从中吸取教训，使安全警钟常鸣。

2. 加强重点环节的风险管理，如夜班、中班、节假日等。实行apn排班及弹性排班制，减少交接班的频次，减少工作中的漏洞，合理搭配年轻护士和老护士值班，同时注意培养护士独立值班时的慎独精神。

3. 加强重点病人的护理：如危重病人、跌倒/压疮高危病人、手术病人、特殊用药，在早会或交接班时对上述病人做为交

接班时讨论的重点，并通过提问患者八知道及使用“患者八知道口袋本”，对病人现存的和潜在的风险作出评估，达成共识，引起各班的重视。

4. 对重点员工的管理：如新入科护士、实习护士，使她们明确只有在带教老师的指导或监督下才能对病人实施护理。同时指定有临床经验、责任心强具有护士资格的护士做带教老师，培养她们的沟通技巧、临床操作技能及安全防范意识。

5. 常抓护理文书书写的质量，减少安全隐患，避免不规范的书写，如错字、涂改不清、前后矛盾、与医生记录不统一等，使护理文书标准化和规范化。四、加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念，随时做好健康教育及安全防范措施，通过满意度调查表、工休座谈会、护士长查房征求患者和家属意见，不断改进服务质量，提高患者满意度。

五、加强护士“三基”培训，通过各种形式的讲课，强化专科护理知识，拟选送2名骨干护士外出进修，提高护理人员整体素质。1. 每月按护理部及内科系统培训计划对护士进行基础技能培训。2. 每周晨间提问2次，内容为基础理论知识，专科理论知识，院内感染知识，核心制度、优质护理相关知识等，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

3. 每周一早晨会为护理药理知识小课堂，由药疗班搜集本科现用药说明书，给大家讲解药理作用及注意事项。4. 每季度考核一次急救器材及仪器的使用。

5. 改变以往科室业务课上课形式，结合护理业务查房内容，采用模拟及角色扮演的方式进行健康教育，促进护士们学习专业知识、沟通的能力，并为配合医生开展慢性病管理讲座做好准备。

六、开展品管圈活动。

## 2016年肾内、老年科护理工作计划

一、对照《三级综合医院评审标准》及优质护理标准逐条梳理我科护理相关文件，修改完善各种制度、流程和常规。

二、配合护理部做好岗位管理的相关工作，制定我科护士分层细则，结合护理部绩效考核的相关标准或政策修改完善科室的绩效考核办法。

三、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效的回避护理风险，为病人提供优质、安全有序的护理服务。

1. 不断强化护理安全教育，鼓励护士主动报告护理不良事件，将工作中的不安全因素及时提醒，并提出整改措施，以院内、外护理差错为实例讨论借鉴，使护理人员充分认识差错因素、新情况、新特点，从中吸取教训，使安全警钟常鸣。

2. 加强重点环节的风险管理，实行弹性排班制，尤其是周日和节假日，减少工作中的漏洞，合理搭配值班，同时注意培养护士独立值班时的慎独精神。

3. 加强重点病人的护理：如危重病人、跌倒/压疮高危病人、老年病人，在早会或交接班时对上述病人做为交接班时讨论的重点，并通过提问患者九知道，对病人现存的和潜在的风险作出评估，达成共识，引起各班的重视。

4. 对重点员工的管理：如新入科护士、年轻护士，使她们明确只有在带教老师的指导或监督下才能对病人实施护理。同时指定有临床经验、责任心强具有护士资格的护士做带教老师，培养她们的沟通技巧、临床操作技能及安全防范意识。

5. 常抓护理文书书写的质量，减少安全隐患，避免不规范的书写，如错字、涂改不清、前后矛盾、与医生记录不统一等，使护理文书标准化和规范化。

四、加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念，随时做好健康教育及安全防范措施，通过满意度调查表、工休座谈会、护士长查房征求患者和家属意见，不断改进服务质量，提高患者满意度。

五、加强护士“三基”培训，通过各种形式的讲课，强化专科护理知识拟选送1名骨干护士外出进修，提高护理人员整体素质。

1. 每月按护理部及内科系统培训计划对护士进行基础技能培训。2. 每周晨间提问，内容为基础理论知识，专科理论知识，院内感染知识，核心制度、优质护理相关知识等，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

3. 每季度考核一次急救器材及仪器的使用。

4. 改变以往科室业务课上课形式，结合护理业务查房内容，采用模拟及角色扮演的方式进行健康教育，促进护士们学习专业知识、沟通的能力，并为配合医生开展慢性病管理讲座做好准备。

六、继续开展品管圈活动。将此次品管圈结题并提出下一次品管圈活动内容并做好计划。