

最新营商环境投诉举报机制 投诉工作总结 (通用6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

营商环境投诉举报机制 投诉工作总结篇一

获取方式

计分方式

运行监测（35分）

数据接入 完整性（10分）

用于考核企业是否完整将数据接入监管平台。接入数据应包括企业基本信息、车辆基本信息、车辆动态信息、订单信息、运维人员基本信息、运维人员实时动态信息、运维车辆基本信息、运维车辆实时动态信息、调度信息、入栏信息、不规范停放信息等 11 类，按 db11/t 1899-2021 要求执行。

平台统计 企业按要求接入全部数据得满分； 每少 1 类或每未按要求传输 1 类扣 5 分，扣完为止。

每季度按累计结果计分。

扣分项 数据接入 准确率（15分）

用于考核企业是否实时准确将数据接入平台。通过企业接入

数据得到，由监管平台计算。数据接入准确率=位置信息准确车辆数/抽样车辆数。位置信息准确指车辆动态信息与调度信息、订单信息中位置在合理误差范围 $\leq 50m$ 内匹配。每月度监管平台对各企业的抽样车辆数不少于其在中心城区报备投放规模的千分之一。抽样车辆动态信息应满足停放状态 4 小时、骑行状态 4 分钟上传要求，不满足的按未按要求传输数据扣分。

平台统计 数据接入准确率达到 90%的，得满分；准确率低于 60%的，得 0 分；准确率大于等于 60%的，得分=（准确率-60%）/30%*满分。

每季度取月度平均值。

打分项 车辆 报备率 （10 分）

用于考核企业是否按照管理部门要求投放车辆。通过扫码核查得到，由监管平台计算，报备率=报备车辆/累计扫码车辆数。其中，报备车辆指由各区管理和第三方考核人员核查的、扫码结果为已报备的车辆。每月度各区累计扫码车辆数量不低于实际运营车辆数量的 2%且不少于 2000 辆。扫码应尽可能均匀，原则上各街道、各企业均应覆盖。

现场考核 平台统计 车辆报备率为 100%的，得满分； 车辆报备率低于 95%的，得 0 分； 车辆报备率大于等于 95%的，得分=（车辆报备率-95%）/5%*满分。

每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。

打分项

获取方式

计分方式

秩序管理（45分）

禁停区 停放管理（10分）

用于考核企业是否严格执行禁停管理。通过现场计数得到。其中，禁止停放区域由各区根据管理需求设置，由企业手机客户端内展示并采取必要的信用管理措施。每月度各区应至少抽样 10%且不得少于 5 处。

现场考核 企业手机客户端未向用户展示禁停区的，扣 10分。每发现1辆在禁停区停放的车辆扣分，扣完为止。

每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。

扣分项 电子围栏 停车入栏率（10分）

用于考核企业是否运用现代信息技术手段规范用户依法停放车辆。通过现场计数得到。规范停放率=入栏车辆数/总停车数。其中，入栏车辆数指应用电子围栏管理的停放区，框线内及框线四周 范围内的车辆数；总停车数指停放区及周边 5m 范围内集中停放的车辆数。每月度各区应至少抽样 10%且不少于 5 处电子围栏，应选取非高峰期进行考核。

现场考核 停车入栏率为 100%的，得满分； 停车入栏率小于 85%的，得 0 分； 停车入栏率大于等于 85%的，得分=（停车入栏率-85%）/15%*满分。

每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。

打分项 重点区域 停放管理（10分）

营商环境投诉举报机制 投诉工作总结篇二

1月16日,天公作美,一改前几天既下雨又寒冷的天气,变得格

外晴朗温暖,我们公司一年一度的年终总结大会于今日召开,此次的会议地点在清远佛冈的“森波拉温泉酒店”,会议主题为“20xx年年终总结暨20xx年工作计划大会”,在参加会议的过程中,深受其会议精神的启发,从而更加清晰自己20xx年的目标。

本次会议中感受最深刻的是学习文章《一位校长震撼人心的演讲》,文中的“天下兴亡,我的责任”原意是“天下兴亡,匹夫有责”,这句话表达了个人应以天下兴亡为己任的博大胸怀,高校长改成了“天下兴亡,我的责任”,例举发生在人们身边的小事为论据,深入浅出,充分阐释了“天下兴亡,我的责任”的道理,寓意深刻,发人深思。

那么我们是不是也可认为每个人在家庭中、工作中、社交中等等,认清自己找准自己的坐标,承担起自己应负的责任。曾经有位前辈说过“在这个世界上有许多你不得不去做的事,这就是责任。”的确,责任不是个甜美的字眼,它就像一个时时需要你付出一切去呵护的孩子,而它给予你的却往往是劳力与劳神。人生在世,每个人都有自己应负的种种责任——做儿女的赡养父母是责任;做丈夫的做好一家之主是责任;做官员的造福一方百姓是责任;做职员的良好自己的本职工作是责任……总之,在社会这个大家庭里,每个人都有自己的责任。

作为公司的一名市场人员,如果要把“天下兴亡,我的责任”这一宏大的主题浓缩到我身上的话,那我就应该说:企业兴亡,我的责任!如果把企业比喻成一艘航行在大海里的船,那么,所有员工则是这艘船上的水手,假如这艘大船即将发生撞上冰山的危险,那么船上的每一个人都有拯救这艘船的责任。因为企业的发展不会一帆风顺,前进的过程中总会面临困难和挑战,如何让企业这艘航船乘风破浪驶向胜利的彼岸,每一个员工都有义不容辞的责任。企业的兴衰成败都和员工息息相关,一荣俱荣,一损俱损,所以,为了企业和自身的生存与发展,每个员工都必须振作精神,鼓足勇气,时

刻牢记：企业兴亡，我的责任！

要承担起这一责任，不能只是夸夸其谈空讲大道理，更重要的是从爱岗敬业做起，从身边的小事做起，“勿以恶小而为之，物以善小而不为”，从一件一件的小事开始负责，以强烈的责任心和高度的责任感对待自己的工作，在岗一日就要尽责一天，认真工作，一丝不苟。企业的发展靠的是所有员工的团结协作、勇于承担责任，靠的是能与组织风雨同舟、荣辱与共的凝聚力，靠的是员工的事业心和责任感。

其次，要精通业务。一名优秀的员工，应当具备较强的工作能力，有较高的专业技术水平，严格遵守各项制度，确保工作无差错，圆满完成上级布置的每一项任务。更要坚持学习业务知识，提升解决疑难问题和排除故障的能力，立足本岗位，放眼全企业，为企业的发展做出应有的贡献。

此外，不仅要把自己的工作当成谋生的职业，还要当成一种理想的追求，克服浮躁的情绪，把工作标准、工作激情调整到最高，把精神状态调整到最佳，尽自己最大的能力完成每一项工作、每一项任务，努力做到不让工作在自己手里延误，不让差错在自己身上发生，不让企业形象在自己这里受损。努力做到精细管理，标准作业，优质高效，厉行节约。

在本次会议中，领导和同事们精彩的ppt演讲，风趣的演讲主题以及生动的演讲风格，留下了深刻的印象，听完大家的演讲，更清晰明确自己20xx年的目标与步伐，让我们在找准自己目标的同时，勇于担当，携手并进。请大家都多一份责任心，在公司新的发展旅程中劈波斩浪，奋勇前行！

营商环境投诉举报机制 投诉工作总结篇三

本文目录

1. 投诉工作总结

2. 上半年投诉工作总结
3. 投诉中心培训工作总结

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，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；三是不准以权谋私，泄漏秘密和打击报复。

投诉工作总结（2） | 返回目录

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。

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。

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。

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；三是不准以权谋私，泄漏秘密和打击报复。

投诉工作总结（3） | 返回目录

一、投诉中心内部培训：

二、公司组织参加有线电视综合信息网络技术培训：

三、公司组织参加职业技能鉴定培训：

四、公司组织参加省局安全播出培训：

五、公司选派相关人员参加社会课程：

以上为投诉中心度培训工作总结。通过以上培训工作总结，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。

营商环境投诉举报机制 投诉工作总结篇四

通过本学期的学习战略管理，使我了解到企业战略管理相关内容、目标、管理办法及应用等，使我充实了关于这方面的知识内容，收益菲浅，企业战略管理的学习心得体会。

关于战略，战略究竟是做什么的，究竟应该怎么做，很多朋友和同事都感觉到很虚，仿佛知道战略重要，又不知道战略为何重要，大家对战略的认识和认知只是停留在所谓方向而已。听了老师的课程以后，对战略有了一个思维逻辑，对战略从分析，到决策，到执行有了一个整体认识，明白了战略的重要性，也知道了战略的设定方法和管理办法，应该说，收获很大，提高很多，针对老师的课程，我也有以下几点感想与同学们分享。

- 一、要站在企业管理的整体看战略，树立思维结构和层次；
- 二、战略的分析是基于历史，基于现实和对未来的感性预测；
- 三、战略的起点就是营销价值链的掌控；
- 五、战略需要组织体系来保障实施；
- 六、战略最终是要贯彻到每一个人的骨髓里，最终体现的是文化。

下面我来具体谈谈。

- 一、要站在企业管理的整体看战略，树立思维结构和层次；
 - 1、将战术当成战略，将具体的工作重点当成战略认知；
 - 2、战略制定了以后只是挂在墙上，年度的工作和日常的工作与战略脱节；

4、将战略设定为一个空的，大的理想，制定成为了全面出击战略，无法执行。

5、战略是系统思考，他需要企业最高层次的思考和决策，战术是策略思考，他需要的企业各个板块或者中心进行工作分析和确定，战斗是执行力度，他需要基层管理者按标准，按要求，按质量，按时间完成各项工作任务，这才是企业管理的思维结构和层次。

二、战略的分析是基于历史，基于现实和对未来的感性预测；

3、前面两点讲的是基于历史和现实对当前状态进行分析，而分析的目标是要进行战略决策的，如何进行战略决策就是足球赛场上的临门一脚，我们在针对历史状态进行分析以后，究竟应该采取发展、稳定，还是一体化战略，究竟在低成本、差异化、聚焦中去选择那一种竞争战略，这个方向确定就是基于我们的分析来做决策了，而这个决策还有非常关键的一点，就是我们需要对未来做好感性的预测，趋势成就优势，优势成就强势，一个优秀的战略家，他就是具备前瞻性的思维，具备对未来趋势把握的高度战略眼光，因此，看到冰山后面的东西就是我们做战略时最关键的一个工作。

三、战略的起点就是营销价值链的掌控；

3、针对品牌和渠道战略，生产、供应、人力资源所做的配套规划就是围绕着营销价值链所做的战略补充。

战略的内容包含战略宗旨和战略目标，原则上，战略宗旨一旦确定下来，使命、愿景和价值观是不会轻易改变的，而战略目标体现在具体的年度规划上，则是应该一年一修正的，或者一年做一次滚动修正。

4、修正后的年度战略目标应该作为年度经营目标的基础，年度经营计划是围绕着年度战略要求展开的。

五、战略需要组织体系来保障实施；

3、针对既定战略应该完善企业的组织架构，并明确岗位职责和对应流程；

六、战略最终是要贯彻到每一个人的骨髓里，最终体现的是文化。

4、战略文化打造的核心在于老板个人对战略认知的深度和执行的强度，只有老板具备对于战略的严谨和严肃的态度，战略才能够深入企业每一个人的骨髓，最终实现战略共赢。

其实，关于战略方向，战略宗旨和战略目标，他涉及到很多具体的细节，但是我个人认为战略研究需要仔细，但是战略决策应该立足于简单明了，只有简单专注，我们才能够真正实现战略的融入落地，至于战术策略的问题，则是仁者见仁智者见智，需要我们结合每一个企业每一个阶段的实际来研究确定。

营商环境投诉举报机制 投诉工作总结篇五

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。

营商环境投诉举报机制 投诉工作总结篇六

根据卫生部、中医药管理局《医院投诉管理办法(试行)》，制定我院《医院投诉协调制度》，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。

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，以及问题的性质、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、价格等能够当场核查处处理的，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《*人民医院医疗安全预警、反馈和处置机制》，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，严格依据卫生部《病历书写基本规范》中的规定书写和修改。

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，对于发现的药品、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。