

2023年回复投诉的书面报告(大全5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

回复投诉的书面报告篇一

回复感谢信范文精选篇一：

***：

上午好！

最后，再一次感谢您的信任和支持！

祝您：

身体健康！合家幸福！事业兴旺！万事如意！

XXX

XXXX年XX月XX日

感谢信的格式和写法

回复投诉的书面报告篇二

疫情防控期间感谢信

庚子鼠年初，疫情突肆虐。面对这场只能赢不能输的战斗，在xxx的坚强领导下，区委区政府的有力指挥下，全区上下团结一致、众志成城、风雨同舟，打响了“全民皆兵、共克时

艰”的疫情防控人民战争。

最后，在此，谨向疫情期间仍奋战和坚守在抗击疫情一线
的**街道，致以崇高的敬意和感谢！

疫情防控期间感谢信

大爱抗灾群的各位朋友：

在举国上下抗击新型冠状病毒疫情的关键时刻，大爱抗灾群的各位朋友积极响应xxx□xxx决策部署，上善若水，大爱无疆，及时伸出援助之手，积极捐赠一次性医用口罩 1***个支援青山公区安分局疫情防控，充分彰显了各位群友的社会责任担当和爱心人士的奉献精神。在此，青山公安分局对大爱抗灾群的爱心捐赠，表示最真诚的感谢和崇高的敬意！行善之人，天必佑之！

我们坚信，在以xxx同志为核心的xxx的坚强领导下，只要全国人民众志成城，科学防控，一定能够打赢这场疫情防控阻击战！

青山公安分局将严格落实上级机关各项规定，从严从细做好疫情防控工作，扎实筑牢分局安全防线。坚决防止疫情在局内传播扩散，坚决确保全局的民警安全、坚决确保所有奋战在一线工作的警务人员的安全，有信心有决心打赢疫情防控攻坚战。

疫情防控期间感谢信

爱心捐赠感谢信 各机关企事业单位和社会各界人士：

病毒感染肺炎防控工作指挥部代表全市人民对于你们的大爱之举表示衷心的感谢！疫情来势汹汹，更需众志成城。我们呼吁各企事业单位和社会各界人士，发扬优良传统，全力以

赴参与和支持疫情防控工作。我们坚信，有xxx□xxx的坚强领导，有社会各界的关心支持和全市人民的齐心协力，我们一定能够打赢疫情防控阻击战！** 新型冠状病毒感染肺炎防控工作指挥部 2020 年 2 月 * 日 爱心捐赠感谢信 社会各界爱心企业和人士：

疫病无情，人间有爱。岁末年初，突如其来的肺炎疫情，让疫情防控成为鼠年开局的第一场硬战。一方有难，八方支援。在我县防控疫情的紧要关头，社会各界爱心企业和人士纷纷伸出援助之手，为疫情防控工作踊跃捐款捐物，众志成城阻击疫病。你们的爱心善举，让我们深受感动、备受鼓舞，更为全县上下打赢疫情防控阻击战增添了信心和力量。在此，** 县防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作领导小组指挥部及全县人民谨向你们表示衷心的感谢和崇高的敬意！我们承诺，对于各爱心企业和人士捐赠的款项、物资，一律严格管理使用，确保用到抗疫一线，让受赠物资充分发挥最大效应，并及时向捐赠人和社会公众公开接收、使用情况。感谢你们！相信我们！支持我们！我们决不辜负你们的浓浓真情和爱心，守初心，担使命，始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，坚决打赢疫情防控阻击战！** 防控新型冠状病毒感染的肺炎工作领导小组指挥部 2020 年 2 月 * 日 教职工爱心捐赠感谢信 全院教职工：

人员在疫情防控第一线细致认真做好工作，这些都体现出我院教职工强烈的责任意识 and 担当意识。2 月 * 日，保卫处** 同志在得知学院防护用品紧张的情况下，毅然将自己家里留存备用的*** 个口罩无偿捐赠给学院，用于加强一线工作人员的安全防护，体现了教职工对学院深厚的热爱，展现了xxx员的政治本色和精神风貌。在此，向所有奋战在疫情防控第一线的广大教职工致以崇高的敬意！向为学院疫情防控工作挺身而出、英勇奋斗、扎实工作、无私奉献的广大教职工表示诚挚的感谢！当前，疫情防控工作形势依然严峻复杂，我们要认真贯彻落实xxxxxx重要指示精神，在学院党委的坚

强领导下，主动履职尽责，积极担当作为，坚定信心、众志成城、全力以赴、共克时艰，坚决打赢疫情防控阻击战，切实守护好全院师生的生命安全和健康！**** 学院 疫情防控工作领导小组办公室 2020 年 * 月 * 日 爱心捐赠感谢信

在新冠疫情防控物资紧缺的时刻，** 先生、** 先生在了解到医院当前急缺防护物资后，积极联系、多方筹措，分别为我院送来一批紧缺防护用品，这种雪中送炭的义举，让我们感受到广大群众的爱心与支持。在此，谨代表 *** 班子和全体职工衷心感谢你们为我院打赢防疫阻击战作出的贡献！此致 敬礼！*** 新冠疫情防控指挥部 2020 年 2 月 * 日 感谢信 ** 有限公司 ** 项目组：

作细致入微，把好 ** 防控工作的第一关。特别在春节休假期间，你们放弃休假，服从命令，按工作安排第一时间上岗，做好各自工作，积极、有效的推进了疫情防控的各项工作。全体工作人员的服务态度和敬业精神让我们感动，你们的工作态度不只彰显了你们的工作担当，同时也彰显了 ** 公司的品牌魅力。希望你们继续秉持优质服务宗旨，让我们携手一致，共克时艰！合力打赢这场疫情防控阻击战！

回复投诉的书面报告篇三

亲爱的医护叔叔阿姨们：

展信如晤，2020年是不平凡的一年，因为新型冠状病毒在祖国大地蔓延。您们用自己的汗水甚至是生命，为全国人民筑起坚实的屏障。这世上没有从天而降的英雄，只有挺身而出的凡人，但你们用自己的凡人之躯成就了超人的伟业。

感谢耄耋之年的钟南山爷爷，当武汉遭受病毒侵蚀的时候，许多人都纷纷逃离，可是您却如17年前镇定，再一次将抗击疫情的重担扛上肩头，您用自己的行动告诉了我们何为大医精诚，大爱无限！

感谢身患渐冻症的武汉金银潭医院院长张定宁，你用自己渐冻的生命与病毒竞速。我深深的明白了，如今哪有什么岁月静好，只是有人替我们负重前行。

感谢所有奋斗在一线的平凡医护叔叔阿姨们，您们用自己的勇气和责任，书写着世界医护史上叹人的篇章，星空浩瀚，引路者众！

您们的精神闪烁着耀眼的光辉，在这个时代之洋中，用光照亮我们希望的路。

和平从不是英雄的退场，恰恰是英雄的新生。您们是这个时代的英雄！您们是这个时代的偶像！您们是中华的脊梁，如骏马身上铮铮有声的铁蹄！鱼身上披风斩浪鱼鳍，交响曲中激流勇进的乐章。您们的存在宣告着病毒最终的凋亡。

没有不可治愈的伤痛，没有不能结束的沉沦，我相信所有美好的一切都将伴随着春风细雨以另一种形式归来。

中华大地将在这个特殊的春天焕发新的生机，希望您们在一线注意安全，我们和祖国将是您坚实的靠山，感谢您们为祖国做的一切！

敬礼！

_x医院_科全体医生：

你们好！

我是三病区_患者的家长。在孩子康复出院之际，相信很多父母和我一样，心理有很多的感触，非常非常的感谢给与_照顾的医生护士们，真心的感谢你们！！

带着一系列的疑问，孩子开始治疗。治疗期间，我把疑问告

诉大夫，本以为大夫会不高兴，相反的大夫热情而耐心的告诉我这个病的发病原因、治疗方案，让我从根本上了解这个病。最让我们感动的是，治疗期间我送红包给大夫，却被大夫退了回来!贵院给我的印象非常完美，无论从服务、医疗设备还是治疗效果，都让我感受到_x医院的与众不同!

_知道她病治好要离开医院的时候，拿出自己折的千纸鹤，要送给医院的护士阿姨。孩子小小年纪，能够这样的意识，表明了她对医院大夫和护士的深厚情意，更是体现了医院医护人员精湛的治疗技术和优质的服务。

今天在这里，我们通过这样的方式，感谢_x医院的全体医护人员，是你们让孩子重新获得健康。在此，我们向以院长为首的全体医护人员表示感谢，谢谢你们!谢谢你们让我的孩子重新获得健康美丽的生活!

_x医院_科的全体护士:

你们好!

我是_床病人_，2019年x月x日由于交通事故在贵科治疗，在治疗期间，你们科的护士们在我心里留下了深刻的记忆和感受。

入院当天，我和我的同事病情非常糟糕，一个两臂4处骨折，一个膝盖软组织严重撕裂，手术之后，我们几乎生活不能自理。当时由_至_的公路严重受损，家人因此也不方便来照顾，唯一的陪护人也因为处理事故资料不能时刻陪在我们身边，我们就像没有亲人的孤儿一样孤立无助。这时候，你们做了所有你们应该做的，甚至是你们本不应该做的你们也毫不犹豫的做了，给我们盖被子、借轮椅、端茶送水……是你们用爱心、耐心、细心、责任心照顾我们;用自己无私、无畏、甘于奉献的精神，用自己的出色工作和真诚付出，给了我们希望和温暖;一顶洁白的燕尾帽承载了所有的平凡和艰辛，赢得

了病人們的廣泛尊重和美好聲譽。

傳說中，愛就是天使的翅膀，無論在哪个年代，善良和愛心始終是支撐人性的基石。這世上的每一個人都具備愛的力量，但願人們都能無私地奉獻一點愛心，關愛他人、庇護弱者；但願人們與生俱來的天使之翼，能托起一片愛的天空，感動你我，溫暖世界。在這，我向護士說一聲謝謝！人非草木，豈能無情？一想起她們，我的心中就充滿了感激之情，真心謝謝你們無私的照顧！祝你們工作順利，好人會有好報的！

回復投訴的書面報告篇四

根據^v^□中醫藥管理局《醫院投訴管理辦法(試行)》，制定我院《醫院投訴協調制度》，本制度適用於我院醫院投訴管理辦公室及各臨床、護理、醫技、後勤等與醫院投訴相關的部門及人員。

一、醫院成立醫院投訴管理領導小組，設立醫院投訴管理辦公室。各臨床、職能科室設立醫院投訴聯系小組，科主任、護士長為第一、第二責任人，護理組長及高資歷醫(技)師為成員。

三、醫院投訴接待實行“首訴負責制”。投訴人向有關部門、科室投訴的，被投訴部門、科室的工作人員應當予以熱情接待，對於能夠當場協調處理的，應當盡量當場協調解決；對於無法當場協調處理的，接待的部門或科室應當主動引導投訴人到医院投訴管理辦公室投訴。

四、醫院投訴管理部門接到投訴後，根據投訴人提出的主要問題和其对有關情況的認識，應當及時向當事部門、科室和相關人員了解、核實情況。醫院各部門、科室應當積極配合投訴管理部門開展投訴事項調查、核實、處理工作。科室負責人應盡快組織調查、分析討論，研究處理措施及處理意見。

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《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。

医院投诉管理工作总结篇【2】

20__年4月10日，医患关系协调办公室主持召开了第一次工作会议，会议讨论了我院第一季度医疗安全工作形势，分析、归纳、总结了第一季度医疗投诉事件，对下一步如何减少医疗投诉，加强投诉管理工作提出了建议及整改措施。

一、投诉事件分析

本季度共发生医疗投诉事件2件，其中1件为服务态度投诉，另一件为五官科医疗纠纷事件，赔偿人民币8000元(具体事件见刘云英投诉档案材料)。

二、会议一致认为，目前医院医疗安全形势不容乐观，存在居多医疗安全隐患，主要表现在以下几个方面：

(一)、医疗服务态度差

少部分医务人员仍缺乏“患者第一，安全第一”的理念，没有体验到患者生病时那种急躁、焦虑心情，当患者或家属情绪表现为偏激时，医务人员不是以一种“关爱、理解”的心情对待病人，而是以一种“以牙还牙”的态度对待病人，缺乏人文关怀，如医疗中心门诊药房工作人员袁敬财就是一典型例子，对患者大声呼唤，言词生硬，把文明礼貌语言置之脑后，没有体现出一个医务人员对患者“关爱、礼貌”的仁心。

(二)、法律意识淡薄

尽管医院管理部门、科室定期进行法律法规知识培训，但少数医务人员仍麻木不仁，法律意识观念薄弱，只注重看病，在诊疗过程中缺乏自我保护意识，当出现医疗纠纷时，主要证据丢失，导致举证不能，陷入被动局面。患者刘云英投诉五官科20__年11月在五官科住院做“副鼻窦手术”时，鼻腔遗留纱条2年余，而主诊医生刘堂松取出纱条时没有保留，导致无法鉴定纱条是否为我院手术时遗留，最终赔偿8000元。

(三)、医疗核心制度落实不到位

刘云英投诉事件发生后，医务股调取了20__年其住院病历，病程记录中未详细描述术中填塞纱条数目，术后取出纱条数，导致对事故性质认定困难，举证不能。

三、整改措施

(一)继续深入开展“三好一满意”、“平安医院建设工作”活动，整顿服务态度。

各科室要以上述活动为依托，树立以人为本的服务理念，始终把“患者第一”服务理念放在首位，教育医务人员规范使用文明礼貌语言。计划在第二季度成立行风建设工作督导组，对全院医务人员上班迟到、早退、玩手机、服务态度恶劣的行为给予督查。

(二)加强卫生法律法规知识培训。

计划全年开展2次医疗卫生法律、法规知识培训，并进行考核，对考核不合格者再次培训，直到考核合格；加强职能部门督导检查，对违反卫生法律法规现象按医院相关制度处理。

(三)加大医疗核心制度查处力度

医务股、质控办定期开展医疗核心制度督导检查，计划在20__年开展医疗核心制度专项整改活动，使我院各科室执行医疗核心制度成为一种常态，人人牢记在心中。

医院投诉管理工作总结篇【3】

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。20__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20__年1月至20__年9月，我科共处理各类投诉30余例，同比去年(43例)，下降了30·25%；处理医疗纠纷7起

(待处理2起)，同比去年(6起)，增加了1·67%，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20__年工作做以下总结：

一、身负重责，勇挑重担，为我院声誉和稳定贡献力量

现如今，医患关系日趋紧张，如何正确处理医患关系，化解医疗纠纷，保证医院的和谐稳定发展，是我科室一直在努力解决的问题。肩负着组织、协调、指导全院的医疗投诉及纠纷工作，保障全院的声誉及稳定的重大责任，我科室全员，在院级领导的指导下，积极开展工作，走在医疗纠纷处理的前线。按照相关规定，严格执行标准，致力于实现医院的全面稳定和谐发展的核心工作。

回复投诉的书面报告篇五

1. 利用“怕买不到”的心理：“这款是我们最畅销的了，经常脱销，现在这批又只剩2个了，估计不要一两天又会没了，喜欢的话别错过了哦”或者：“今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了。”

2. 利用顾客希望快点拿到商品的心理：

“如果真的喜欢的话就赶紧拍下吧，快递公司的人再过10分钟就要来了，如果现在支付成功的话，马上就能为你寄出了。”

3. 当顾客一再出现购买信号，却又犹豫不决拿不定主意时，可采用“二选其一”的技巧来促成交易。譬如，你可以对他说：“请问您需要第14款还是第6款？”或是说：“请问要平邮给您还是快递给您？”，这种“二选其一”的问话技巧，只要准顾客选中一个，其实就是你帮他拿主意，下决心购买了。

4. 帮助准顾客挑选，促成交易：

许多准顾客即使有意购买，也不喜欢迅速签下订单，他总要东挑西拣，在产品颜色、规格、式样上不停地打转。这时候你就要改变策略，暂时不谈订单的问题，转而热情地帮对方挑选颜色、规格、式样等，一旦上述问题解决，你的订单也就落实了。

5. 巧妙反问，促成订单：

6. 积极的推荐，促成交易：

当顾客拿不定主意，需要你推荐的时候，你可以尽可能多的推荐符合他的要求的款式，在每个链接后附上推荐的理由。而不要找到一个推荐一个。“这款是刚到的新款，目前市面上还很少见”，“这款是我们最受欢迎的款式之一”，“这款是我们最畅销的了，经常脱销”等等，以此来尽量促成交易。