

# 2023年投诉处理调查报告写作(模板5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么报告应该怎么制定才合适呢?下面是我给大家整理的报告范文,欢迎大家阅读分享借鉴,希望对大家能够有所帮助。

## 投诉处理调查报告写作篇一

根据市^v^会的总体工作安排,9月上中旬,市^v^会财政经济议事组对我市市场监督管理工作情况进行了调研。期间,调研组成员学习了市场监督管理工作涉及的有关法律法规;听取了市市场^v^工作情况的汇报,并与局班子成员、主要科室负责人进行了座谈,到市场^v^所辖基层站所进行了调研;实地查看了食品药品、特种设备和部分流通商品的监督管理情况;走访了部分企业和人大代表。现将调研情况报告如下:

市场监督管理局成立以来,能够充分发挥职能作用,认真履行监管职责,不断优化市场准入环境、竞争环境和消费环境,努力保障饮食用药安全、产品质量安全和特种设备安全,全力服务经济社会发展,各项工作在新起点上取得了新成绩。一是着力加强队伍建设,提升工作效能。本着业务对口、监管专业的原则,合理调整机构设置,合并职责交叉或相近的内设机构,对重要科室,充实人员力量,提高了行政效能。采取多种形式,大力加强教育培训工作,着力提升干部队伍业务素质和工作能力。坚持用科学规范的规章制度来激励和制约干部职工的日常工作,促进了队伍整体素质和执法水平不断提升。二是纵深推进商标兴市和质量强市战略,积极服务经济发展。在商标品牌培育方面,积极引导企业实施商标战略,打造名优品牌,支持企业通过多种渠道申报驰、著名商标,努力扩大申报认定的数量。截至目前,全市共有中国

驰名商标14件，山东省著名商标64件，商标工作各项指标继续走在全省前列。在质量强市方面，先后推荐27个产品及服务项目进行名牌申报，其中9个产品及项目被上级采纳列入认定范围。大力推进标准化战略，指导企业参与制修订国家标准、地方标准，进一步放大了龙口品牌优势。三是深化改革，积极培育市场主体发展。深入推进工商登记制度改革，认真落实“先照后证”制度，分三批将134项工商登记前置审批事项改为后置审批，为创新创业创造了条件。进一步简政放权，全面推行“一审核准制”，简化了程序，减少了环节，降低了创业门槛和成本。今年1-8月份，全市新登记各类市场主体7670户。四是加强重点领域监管，着力维护良好的市场秩序。严格质量执法，及时查处生产、流通领域的不合格产品。以创建国家食品安全城市为载体，重点开展食品药品专项整治活动，严厉查处违法违规案件。1-8月份，共检查企业4100家次，抽检食品药品102个品种、560个批次，立案查处食品药品违法违规案件70起。以特种设备的安装、运行、受检和安全隐患排查为重点，深入开展特种设备专项整治以及应急救援演练。今年以来，共检查特种设备1556台，消除安全隐患24处。聚焦社会反映强烈、消费者投诉集中的相关行业和商品，扎实推进消费维权工作，1-8月份，为消费者挽回经济损失240万元。

通过整合原工商局、质监局、食药监局的机构和职责，我市的市场监督管理工作迅速步入正轨，各方面工作取得了一定成绩，但调研中也发现了一些问题，需要引起市政府和有关部门的重视并认真研究加以解决。

（一）培育市场主体、服务企业发展的力度还需进一步加大。全市市场主体总量增长速度缓慢，1-8月同比增长，在总量上虽位居烟台市第2，但增幅低于烟台市平均水平个百分点，与烟台市其他县市区有一定差距，与我市总体经济发展实力、规模和地位不相符。一是发展氛围不浓厚。对大力发展市场主体，以及相应的扶持政策宣传不够，特别是宣传的广度、深度还不够，影响了政策措施激励效应的充分发挥，造成全

社会崇尚创业、支持创业、参与创业的氛围还不够浓厚。二是政策措施落实不到位。近年来，虽然出台了诸多扶持市场主体发展的政策和措施，但落实不够到位，在启动资金、项目、技术等创业者急需的帮扶方面措施不多。三是服务体系 and 创业服务平台不健全。目前，我市虽有为数不少官方或半官方的行业协会组织，但大部分是自上而下建立的，其服务理念和能提供的服务项目远不能满足市场主体发展的要求。

（二）重点行业、重点领域的安全监管工作还需要进一步强化。尽管我市在市场监督管理方面做了大量工作，但从调研了解的情况看，某些重点行业、重点领域的安全监管还存在一定问题。在食品安全监管方面，食品加工小作坊的卫生环境普遍脏、乱、差，生产原料无进货台账，非法添加和滥用食品添加剂等违法行为仍然存在。无照经营、超范围经营，以及经销假冒伪劣和“三无”食品的现象仍然不同程度存在。农村集贸市场、城区的小餐饮、街边烧烤、小食品流动摊贩等问题比较突出。在特种设备安全监管方面，我市共有特种设备3900多台，其中锅炉221台，压力容器1481台，电梯1555台，起重机械530台，厂内专用机动车辆118台，大型游乐设施5台，特种设备数量多、范围广。而按照上级有关规定，特种设备监管人员需持证上岗。目前，市场<sup>v</sup>具有资质的特种设备监管人员有6人，人均监管特种设备650台

（套），人均监管的数量和压力特别大，容易出现监管不到位的问题。特种设备使用单位的安全生产主体责任落实不够彻底，特种设备安全检查、教育培训、责任追究、事故隐患排查管理、专业维保等管理制度不够完善，注册登记、定期检验意识不足，存有一定的安全隐患。

（四）基层队伍和素质建设需要进一步提升。市场监督管理工作任务重、责任大，但整合后的市场<sup>v</sup>尤其是基层站所，面临人员不足、业务知识不够等问题。一是监管职责加重，基层力量不足。原质监局、食药监局在镇街没有机构，基层市场监管所基本都是在原工商所的建制上成立的，编配以工

商管理为主。而“三合一”改革后，市场<sup>v</sup>的监管职责除了原先工商部门的一般市场秩序监管以外，还增加了食品、药品、特种设备等高风险的专业性监管。基层站所在人员没有增加的情况下，实际形成了在“三合一”之后职责“由一变三”的局面。且原工商部门一直以来都存在年龄结构老化的问题，一支平均年龄45岁以上的基层队伍，很难适应市场监管的新要求。二是业务知识不够，专业人才缺乏。“三合一”后的市场<sup>v</sup>承担着原工商、质监、食药监的监管职责，其中特种设备、医疗器械、餐饮、食品等监管领域对专业知识要求高，基层监管所是以工商为主体力量，第一学历达到专科水平的不到1/7，之前对质监、食药监的相关业务没有接触，对相关法律法规了解不多，应加强业务培训并增加专业人员。

（一）积极培育市场主体，大力服务企业发展，推动我市经济可持续发展。市场主体是社会财富的主要创造者，是经济社会发展的主要推动力量。只有市场主体充分发育发展，才能保持区域经济发展的活力和后劲，从根本上解决好稳增长、促转调、保民生等系列问题。市场监督管理部门要持续深化商事制度改革，按照上级要求，降低创业准入门槛，放宽经营限制，持续激发全社会创业热情。要全面落实好各项政策措施，特别是在减免税费、专项资金、创业培训、融资服务、前置审批等方面加大政策扶持力度，最大限度地降低创业成本和难度。要加强载体建设，搭建各类创业基地和园区，加快推进新兴市场等载体项目建设，吸引更多的市场主体创业兴业。要加大宣传引导力度，大力宣传各级各部门支持群众创业致富的系列政策，在全社会营造“想创业、敢创业、会创业”的浓厚氛围。

（二）加强重点行业、重点领域安全监管，消除隐患，确保安全。在食品药品监管方面，要以国家食品卫生城市创建为总抓手，从经营主体准入、日常监管、专项整治、抽样检验等各个环节入手，认真抓好生产、流通、餐饮服务等领域的食品药品安全监管工作。要不断完善监管方式，增加执法检

查密度，扩大监管覆盖面，尤其是要以农村、商场超市、批发市场、餐饮聚集区、药品器械经营使用单位为重点区域，积极组织开展各类专项整治行动，严厉查处违法违规案件，确保群众饮食用药更加安全。在特种设备监管方面，要健全我市特种设备档案，充分利用数据库资源对已经登记使用的设备安全状况进行动态跟踪监督，尤其是要对公共聚集场所的特种设备和特种设备重大危险源实行重点监管，及时排除安全隐患。

## 投诉处理调查报告写作篇二

总结是对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究的书面材料，它能使我们及时找出错误并改正，让我们抽出时间写写总结吧。总结怎么写才是正确的呢？以下是小编整理的医院投诉处理总结报告，仅供参考，欢迎大家阅读。

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[]20xx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，保证了医院的正常医疗秩序，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20xx年1月至20xx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20xx年工作做以下总结：

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。

识储备。我科室作为医患纠纷处理的重要平台，在医学文化的基础之外，我们更应该补充专业的法律法规知识，深入体验人文关怀，这样才能在应对各种医疗纠纷和投诉的过程中，应付自如。因此，我科积极组织人员通过多种方式参加学习。为了使全院医护人员的医疗道德水平和法律法规知识得到整体的提升，我科组织了全院医护人员的法律法规知识测试。在今后的工作中，我们会继续坚持，并且在现有的基础之上，加入医护人员的医疗纠纷案例讨论和学习等方式，增强我院全体职工应对医疗纠纷的整体能力。

医务工作的稳定开展是多方整体协作的结果，处理医疗纠纷也并非凭一人能完成。我科坚持医院的领导，在领导部门的悉心指导下，联合政法、公安、司法和院内各部门，团结协作，积极开展工作。20xx年全年，共处理医疗纠纷7起，其中2起是通过法院和人民调解委员会调解；投诉30余例，也是经过各方协作，得到了有效化解。通过电话回访等方式，患者对于我院的服务满意度有所上升。

医疗纠纷复杂多变，如何能够在处理过程中有据可依，有章可循，其根本对策在于要时刻完善规章制度，规范处理流程。坚持首诉负责制，及时接受投诉，接纳意见建议，这是我科开展工作的前提。坚持以真相和事实为本，在处理各类医疗纠纷和投诉的过程中，我们不遗余力深入调查，多方面收集证据和事实资料，坚持公平公正的原则，准确有效的处理好每一例投诉和医疗纠纷，是我科开展工作的重要保证。为明确医疗纠纷的责任，规范处理办法，特制定关于《医疗纠纷责任追究办法》（镇医发[20xx]76号）文件，并及时发放到各科室，组织学习，为今后所面临的医疗纠纷的责任追究提

供了有力的保障，做到真正的有据可依，有章可循。

总之，在过去的一年中，我科工作取得了明显的成绩，思想汇报专题从处理各类医疗纠纷和投诉的总量来看，相比20xx年有明显的下降趋势；通过收集和处理医患人员提出的意见建议，在提高整体医疗服务水平方面，也取得了相应的进展，这是对我科工作的一种肯定，同时也说明了我们在改进医患关系方面所作出的努力是值得的。当然，我们的工作也存在诸多不足，例如在组织医务人员学习应对医疗纠纷的讨论学习方面还不尽完善，但我们相信我们会在今后的工作中不断总结，臻于完善，为提高医疗服务水平，为我院和谐稳定发展贡献力量。

## 投诉处理调查报告写作篇三

尊敬的各位领导各位同仁：

大家好！

20xx年即将过去，新的一年又将向我们迈进，又要面对新的挑战。转眼来到金泰酒店两年了，我深感责任重大，但我相信有各位领导的大力支持和鼓励，我们的团队，有能力，有信心，面对新的挑战，昂首迈进充满信心。

在经历了20xx年的工作之后，我们是一定要为这一年的工作做出总结。在纪律方面管理不够严苛，厨房出现个别人员不够团结，发生摩擦，等现象。还需要努力改正。在成本控制方面还有不足，主要原因是厨房员工节约意识不强，但相比往年有所提高，我们还需继续努力。在管理方面，执行力度还是不够，责任心不强，而且在厨房培训学习方面做得不够积极。

在做工作总结的同时，也不要忘了下一年的工作计划□20xx年

是形势严峻的一年，也是不平凡的一年。在酒店各位领导的指导下，基本完成了酒店交代的各项任务。完成了对菜品的自行设计和季度化的更新，对宴席标准单根据市场和客人要求也在不断的调整，以达到客人的需求。也根据当年的生意状况对厨房人员也实施裁员增效。但是作为厨师长还需要加倍努力。在今后的工作中坚持以身作则，严格要求自己，带领员工做好自己的本质工作。要求全体员工团结一致，奋力拼搏，安全生产、经营管理。但是我们还存在许多不足和缺点，一些工作细节还没有达到细致，还需要加强努力，贯彻落实完成各个领导安排和指示。但也应清醒地认识到□20xx年的形势依然严峻，酒店各方面工作将面临更大的挑战，还需要全体员工奋发努力，增强克服困难和信心，力争明年取得突出成绩。

在新的一年里对菜品要做到季节化的更新，菜肴质量是我们得以生存发展的核心，一定要严把质量关，我们要不断地进行创新，学习和挖掘新的菜品，要加强针对性的厨艺培训，要员工意识到，为自己而拼搏。要合理的搭配菜肴，确保每季度让顾客能够，品尝到经济实惠和不同的新菜品。要实行成本量化，出品量化，对出品质量严格要求，已达到菜品长期稳定性，同时也要了解菜品的反馈意见，做到发现问题虚心接受及时纠正。在工作中使大家要有活力，有热情，团结的服务，使酒店在来年更有竞争力。

随着物价每年都在不断的上涨，要降低成本，首先在原料的采购方面多源化，原料货比三家，对原料的价位要经常进行调查，高于市场价位的，应及时调整，加强验收管控能力。要求厨房档口验收人员要对原料严格把关，不符合要求的应及时退换，进行调整。在原料加工过程中要求每个员工严格要求自己，杜绝浪费，一定要加强员工的节约意识，提高原料的使用率。对能源方面的节约，要做到人走水，电，气的关闭，相关责任落实到当天值班人员，要求员工爱店如家，对所有用具和公共设施要爱护有加。



以身作则，以人为本，结合员工实际情况加强员工的素质教育，经常对员工进行有针对性的厨艺培训，并激励他们把工作看作是自己的事业。努力使员工整体素质得以提高，如注重仪表、遵守厨房规章制度等；形成一个和谐、优质、高效、创新的团队。

- 1) .坚持搞好厨房卫生，做到地面干净，台面整洁。
- 2) .保证专人管理，确保冰柜干净卫生，摆放有序，生熟分开，实施食品安全，避免交叉感染。
- 3) .要求大家认真学习“食品安全卫生法”。确保食品加工各个环节，安全生产，杜绝使用变质腐烂食品，一定让顾客吃到放心产品。
- 4) .每天下班要求当日总值负责，认真检查厨房水，电，天然气的关闭情况，并做到值班签名记录。在平时如发现问题及时汇报解决维修，杜绝一切安全隐患。

最后在这辞旧迎新之际，我们将在20xx年的基础上继续加强经营管理，质量卫生监控，和成本控制，同时要改变自己的工作思路，考察新的菜品，加快菜肴的创新，从而寻求在20xx年创造更好的经济效益和社会效益。让我们共同努力为创造明年业绩而奋斗。

谢谢大家！

## 投诉处理调查报告写作篇四

我院20xx年严格按照卫生行政管理部门要求，认真执行各项医疗相关法律法规，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，广大医务人员尽心尽力完成了本职工作，但还是出现了一些医疗纠纷□20xx年1月-20xx年8月共计发生医疗投诉5起，发生医疗纠纷4起(其中达成赔偿4起)。

1、责任心不强。医务人员缺乏高度责任心，思想警惕性不高，从而出现纰漏导致投诉3例。

2、临床基础知识欠缺及操作不当。医务人员未按常规诊疗方案执行，医务人员对治疗操作不当导致并发症、延误诊治导致纠纷2例。

3、科室监管缺位。部分医务人员工作时带有个人情绪，激化矛盾，引起投诉1起。

4、社会舆论导向误区。部分群众认识不足，想当然以为只要医院治不好病，就是医院负全责，要求赔偿。出现纠纷3例，已协商解决。

了解目前的病情，并将检查 and 治疗的因果告知，让病人和家属感觉到尊重。

2、加强“三基”学习，加强业务学习，加强人才培养，着力提高医疗技术，从源头减少诊疗风险，提高诊疗成功率。

3、增强法律意识。全社会法制观念的逐步建立，患者及家属的维权意识大大增强。而目前大部分医务人员对目前所处的法律环境认识不清，缺乏法律意识，不能很好的维护医患双方的合法权益。

4、重视医疗文书的书写质量。医疗文书是医疗纠纷中技术鉴定、司法鉴定的重要依据，要保证病案的真实性、可靠性，为妥善处理医疗纠纷提供法律依据。

## 投诉处理调查报告写作篇五

关于银行金融消费者权益保护工作的自查报告

中国人民银行xx中心支行：

根据贵行下发的《关于开展金融消费者权益保护监督检查的通知》文件要求，我行领导在x月下旬召开相关部门会议，对金融消费者权益保护工作进行部署，成立了以行长为组长，部门负责人为组员的金融消费者权益保护自查工作小组，负责金融消费者权益保护工作的组织推动和监督检查，现将自查情况汇报如下：

我行建立健全了金融消费者权益保护工作机制，在本次自查中，我行全面梳理了相关投诉处理工作流程。明确规定各部门负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，规定了xx负责投诉管理工作（负责处理来自客户关于我行行风方面的来电、来信、来访投诉，同时处理我行内部投诉和上级有关部门交办的投诉，负责村镇银行客户投诉处理工作质量奖罚），明确xxx为全体员工培训工作负责人。

我行对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责”的管理模式。建立来电、来函、来访等多种投诉渠道，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，且应对不同渠道的投诉设定了处理实效，要求在规定时间内将客户投诉进行化解。

在规章制度建设方面，我行在正式开业之前就制订了《客户投诉管理办法》、《投诉类型和处理范例》、《前线员工标准服务流程》、《客户信息保护条例》等制度，并在实际工作中结合我行人事制度发布的相关投诉处罚标准执行。为了能更好的应对突发事件，我行按照服务应急预案，组织相关部门进行应急演练，并结合实际工作，建立突发事件快速反应机制。

我行自己去年xxxx年x月x日正式营业至今，尚未发生客户投诉事件。

在日常工作中，我行一方面加强员工的服务意识培训，从思想上强调维护金融消费者利益的重要性；另一方面，制定一定

的激励政策，鼓励在这方面有突出贡献的员工，也传达了行领导对这方面工作的重视。

在业务宣传方面，我行借助各种业务宣传渠道，包括横幅、大屏幕等多种形式，开展金融知识的宣传，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识。

在金融消费知情权方面，我行客户在办理业务前，能知悉存、贷款利率，手续费等情况，能在事前了解自己的权利及义务。在公平交易权方面，我行严格遵循公正、平等、诚实、信用的原则。未出现强迫客户购买、使用金融产品或强迫客户接受服务的情况；也未在合同或法律关系中制定规避义务和违反公平的条款。我行切实遵守监管机构制订的相关规章制度，履行自身应尽义务。

在个人金融信息保护工作中，我行制订了《个人金融信息安全保护制度》，并在实际工作中加以实施。此外，我行制度中的《客户投诉管理办法》也补充了相关惩处措施。

我行在系统权限中也对个人金融信息查询、修改等交易进行限制，并严格执行信息查询登记、审批制度；我行连接核心系统的设备均对外接存储设备插口进行屏蔽，并对设备加装监控软件，机房信息传输工作也进行加密，严格保护客户信息。

我行目前银行卡尚未上线，在银行卡领域中的金融消费权益保护工作方面，我行已制订了相关制度，并对行内员工进行培训。

通过本次自查，发现在实际工作中，我行个别员工在金融消费权益工作方面的表现与预期存在一定差距，存在金融消费权益知识学习程度不够，主观态度不积极的情况。对此，在今后的工作中，我行要加大培训力度，提高员工对金融权益保护工作的认识。另外，我行制订部门问责机制，发现问题

立即由部门负责人进行跟进、整改，杜绝同类问题再次发生。

随着业务的不断发展，金融产品类型的不断增多，我行正积极的创新相关服务模式,加大消费者权益保护的工作力度，努力提升客户满意度。

以上，请人行领导审阅、指导。

XXXXXXXXX银行 XXXX年X月X日