

投诉处理年度报告(通用5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

投诉处理年度报告篇一

我市不是产粮区，而是粮食销区。主要种植玉米、小麦以及蚕豆等杂粮为主，历来有种的不吃，吃的不种的传统，100多万市民的日常食用大米都是通过产粮区供应的。我市粮食从产粮区到市民手里主要通过大大小小的粮商粮贩。目前，我市在工商局注册的粮食经营户共有670多家，还不包括没在工商部门登记的走家窜户的小商小贩，估计不会少于三四百家，两者相加一共要有上千个经营个体。这么庞大的经营群体，要粮食行政部门等有关职能部门进行有效监管，以目前的人力、物力以及体制情况是不太现实的。粮食市场的监控主要依靠产区的监管和经营者的自律，销区对粮食的监控基本处于比较尴尬的地位。食用油的情况，除了本地几家大油厂可以提供较为安全的食用油外，其他的与粮食现状大致类是。

造成粮食市场监管不力的原因是多方面的，有制度层面的问题，有执法队伍的问题，有执法对象的问题等等，是一个综合的原因，而不是某一方面的问题。我认为主要是由以下几个因素造成的。

- 1、粮食执法缺少有效的法律支持[]20xx年5月26日[]^v^颁布的第407号令《粮食流通管理条例》，是对粮油市场进行监管的最有效的法律武器。但是有的细化条例本身就存在缺陷，影响了执行。如《江苏省粮食收购资格审核管理暂行办法》规定对于年收购量低于50吨的个体工商户（农民经纪人）从事粮食收购活动，无须申请粮食收购资格。这就给粮食行政

部门的执行出了难题。对于不具收购资格的收购者，只要拿出这个武器，就可以挡住执法人员的查处。而且对于50吨这个数据，我们也比较难以认定。特别是对于象我们xx这样的非产粮区，主要从事收购的都是小杂粮，大都是兑换，而且周转比较快，很少有收购者能被发现有超过50吨的量[]20xx年，我市仅有一家办理了粮食收购资格。仅粮食收购资格审查这一条，我们就很难执行。

2、粮食系统的执法队伍相对偏弱。目前，各地的粮食行政执法工作体系还很不健全，专职执法人员偏少，执法能力有待进一步加强。当前，粮食行政执法工作体系建设从上到下各自为政，没有统一粮食行政执法标识，没有统一粮食执法机构名称，没有统一设置监督电话，粮食行政执法的权威受到挑战。同时受人事编制的限制，越到基层粮食行政机关，专职行政执法工作人员的配备越少，甚至还存在无机构、无专职行政执法人员的状况，与县级粮食行政机关所担负的执法重任极不相称；现有的粮食行政执法专职工作人员大多数系“半路出家”，缺乏系统的法律专业知识，对行政执法的有关规定了解不深，执法能力与粮食行政执法工作不相适应。象我市的^v^共有编制13人，除去财务人员、办公室人员，真正具有执法资格的人数只不过4、5人，面对这么大的执法面，有点勉为其难。

3、多头执法造成多不执法。《粮食流通管理条例》中大部分条款不是由^v^来直接执行的，而是根据职能由工商、质检、技检、卫生等多个部门共同执行的。粮食行政部门一旦发现了问题，需要移交到工商部门、价格部门、质量检查部门等来执行，但处理结果到底如何，粮食行政部门就不得而之了，影响了执法的延续性与直接性。久而久之就会影响到粮食行政部门的执法积极性。有的执法工作需要几个部门一同参与，而往往因为涉及部门多，难以协调，很难形成经常执法的局面。联合执法的次数少之又少，缺乏对经营者有效的法律威慑。

4、粮油经营户规模小、数量多造成执法难。我市是非产粮区，因此居民日常食用大米等都是通过从产粮区引进的。经营者以个体户、流商流贩以及大量的农民经济人等为主，规模都不大，但是数量庞大。对于一个只有十来个人的粮食行政部门，监督这么多的经营者，难免有点力不从心，造成执法困难。

在新时期如何加强对粮油市场的监管，我看要从自律和他律同时入手。不但要通过执法部门执法、社会监督等他律来督促他们规范行为，而且还要引导经营者自律，诚信经营，因此我认为可以从以下几个方面着手。

1、加强粮食流通法规宣传，注重相关执法部门的协作。《条例》及相关法规的颁布实施，虽为有法可依提供了依据，但如果不加强宣传力度，不注重相关执法部门的协作与配合，那么粮食流通检查工作将很难得以有效地开展。我们认为：一是要加强对粮食流通法规的宣传。首先粮食部门可用宣传车、发传单、电视走字、知识竞赛、标语口号、粮食经营者培训等方式进行宣传；其次法规宣传不能流于形式，应结合日常工作经常性地开展。二是要加强部门间的协调与配合，粮食行政管理部门要主动与工商、质检、卫生等部门保持经常性的联系与配合，按照《条例》与《办法》的规定，各负其责相互沟通与协作，既不能越权又不能扯皮推诿。

2、加强粮食执法队伍建设，提高粮食执法人员素质。依法对粮食流通进行监督检查，是维护粮食流通秩序，保护粮食生产者的积极性，维护粮食经营者、消费者合法权益的必然要求，那么粮食行政管理部门怎样才能做好这项工作呢？我们以为，加强粮食流通执法队伍建设，提高执法人员素质是首当其冲的关键。其一应增加执法人员的编制和执法经费。开展粮食流通监督检查工作，如离开了执法人员的参与，如果没有必要的执法费用，那监督检查无异于纸上谈兵。为使监督检查工作落到实处，政府编制及财政部门就必须重视这项工作，从工作需要出发，及时适当增加粮食行政管理部门执法

人员的编制和执法活动的经费。其二，严格考证上岗制度。行政执法工作是法律与业务性都很强的工作，其影响力不仅涉及到被监督检查的对象，而且还关系到政府部门的形象。所以严格执法人员的从业资格考试制度是非常重要的。凡从事粮食流通监督检查工作的执法人员，都必须经过相关法律知识的培训和考试，都必须取得《粮食监督检查证》方可上岗执法。其三，加强粮食执法队伍建设。粮食行政管理部门还必须适时成立执法大队，建立健全执行粮食监督检查任务的各项工作纪律和工作程序等。

3、严格许可准入法规，抓好粮油收购市场监管。粮食收购是粮食流通的开端与源头，抓好粮食收购市场的监督检查工作，严格粮食收购行政许可准入法规，就能有效地规范粮食流通管理秩序，所以粮食行政管理部门应在这方面多下功夫，多做探索。一是要严格粮食收购行政许可准入制度。对申请收购资格准人的经营者，粮食行政管理部门应严格按照《条例》和《江苏省粮食收购资格审核管理实施细则》等有关规定，严格审核，认真把关，要坚决杜绝违规违法办证现象的发生。二是建立监督检查机制。粮食流通监督检查工作是一项涉及面很广的群众性工作，不仅如此，它还有很强的时间性，错过特定的时间，就很难掌握违规违法的事实与证据。而且，由于粮食执法人员的人手有限，开展监督检查工作也受到一定程度的限制。所以为使粮食流通监督检查工作得以顺利开展，就很有必要建立巡回举报并举的多样化的监督检查机制。

投诉处理年度报告篇二

房地产作为支柱产业，为开发区人流、物流的聚集；改善居民的居住条件；带动相关产业发展；拉动经济增长做出了重要贡献。但是，房地产市场仍处起步阶段，还没有形成完善的市场运行机制和诚信机制，违规开发、广告虚假、面积“短斤缺两”、物业管理不规范等问题时有发生，房地产市场既是工商执法的重点，监管的难点，维权的焦点，也是关系群众切身利益的热点问题。为此，工商局把整顿和规范

房地产市场作为加强工商监管和执法工作的重点，努力探索长效监管治本之策。

一、居高不下的房地产市场投诉现象

我局共受理调解消费者投诉69起，其中房地产投诉达39起，占消费投诉总量的；消费者投诉87起其中房地产投诉39起，物业公司投诉5起，占消费投诉总量的；上半年投诉23起其中房地产投诉8起，物业公司投诉1起。占消费投诉总量的。虽然从历年的同期对比上看，房地产市场的投诉有了一定的减少，但投诉量仍居高不下。

二、房地产市场投诉频繁的原因

（一）虚假宣传，误导消费。房地产广告存在不规范广告行为和虚假、夸大宣传等问题，侵害了消费者的合法权益。主要表现在：一是未经工商部门登记审批，违法发布广告；二是广告内容不规范，包括未按规定刊登预售许可证号或刊登虚假预售许可证号、使用《房地产广告管理规定》禁止的广告用语、未按规定的要求明示价格、面积等内容；三是广告华而不实，夸大其辞，含有虚假内容，以及承诺与实际不符或无法兑现的内容，欺骗、误导消费，是商品房销售中大量纠纷产生的源头。

（二）房屋从面积到质量都成问题。

交房时，业主经常发现面积有问题：一是产权登记的面积与合同约定面积有误差；二是业主自己测算了面积与合同面积有误差。前一种情况，业主依合同的约定及法律规定，即可找到依据与开发商论理或依法解决；后一种情况，则很难解决。一是产权证未办，开发商往往推辞应以产权登记面积为准，待产权证办后再行处理；另一方面，业主也不能拿出权威的测量结果作为依据与开发商理论，因此，使得面积纠纷难以说清也就无从解决。同时，房屋质量纠纷仍是各种纠纷

中的重点，由于开发和销售总量的加大以及小区规模的增大，渗漏、裂缝、装修不合同约定等纠纷往往在一个小区是普遍性的，因而形成团体纠纷。

（三）无证售楼，产权难到手。

部份开发商未取得售楼资格即擅自预售房产，甚至在缺少诸如《建设工程规划许可证》、《商品房预售许可证》等的情况下就开始预售房产，让购房户承担很大的风险；有的开发商存在擅自改变登记事项，未经核准登记擅自改变法定代表人、股东、住所甚至抽逃或虚假出资等违法行为。部分业主入住以后，迟迟拿不到房产证的情况很多，有的往往是一幢楼甚至一个小区的业主均拿不到房产证，因而形成大量纠纷，影响面很大，解决也相当困难。究其原因，往往是前几年房地产市场不规范，开发商手续不全或欠缴有关税费所致。

（四）形成炒房热。房地产消费市场存在的又一突出问题是房地产投机严重，特别是大量浙江投资商资金的涌入给本不成熟的市场带来更大的波动。一手楼盘经过投资商的推迟抛出，投资商的不断哄抬，不太规范的市场用作，造成房地产价格浮动严重，极大地损害了消费者的经济利益。

三、房地产市场长效监管的主要做法。

（一）房地产企业存档，广告发布备案制度。

工商局在在把好房地产主体准入关的同时，加强了对开办房地产企业的审核登记，重点检查虚假出资、抽逃资金、弄虚作假骗取登记的行为，对不符合法定条件的坚决不予登记注册，对无照从事房地产经营的企业坚决予以取缔。同时将房地产开办企业的出资情况、股东资料以及各项资质证书统一制作存档，采取实时监控。对于房地产企业的宣传广告、楼书、海报、传单等对外宣传实行审核把关，决不让欺骗消费者、误导消费的原因出现。

（二）维权点建设和房地产企业联络员制度

投诉处理年度报告篇三

xx年在紧张忙碌中过去，回顾过去，虽然没有轰轰烈烈的成绩，但也算经历了一段不平凡的考验。现将一年的工作情况总结如下：

7—8月份就来我司实习的大学生组织系统培训。针对实习大学生的培训，主要是从社会心态、工作实操经验、职业操守等方面进行培训。不仅使他们了解到信和物业专业化的培训体系，同时让他们感受到公司领导对他们的关心和爱护，使他们能够安心的留在信和工作并为信和的发展贡献力量。

由于公司人事行政部行政秘书辞职，在公司领导各方面权衡之下，我被调任到此职务。相对之前培训专员的工作，行政秘书则要求更加细心、耐心和专心。首先，负责每月员工工资和社保的统计，上报财务部进行核算工资；其次，每天要把各管理处的公文上报物业公司总经理。报文工作看似简单，但其中也非常烦琐。既要将在下面的意见传达到各管理处，又要将下面的意见反馈给公司领导，起到上传下达的作用，稍有疏忽，就会造成丢文和漏文的现象。公司印章的管理，也是一件比较复杂的事情，本人严格按照公司印章管理规定进行操作，保证公司印章不丢失。

自由广场入伙之前相关证照的办理齐全，物业公司资质年审等，虽然只是常规工作，但由于公司之前相关资料准备不齐全，所以期间也付出很多周折，并圆满完成任务。

物业公司xx年取得iso9001—xx质量体系认证□20xx年是公司接受质量体系认证的复评。由于公司现状是虽然取得认证证书，但并没有真正按照iso标准要求操作。存在着大量记录未填写，日常工作操作不规范等现象。为了通过此次检查，公司领导批准我来负责组织此事，在与凯悦华庭管理处主任相

互沟通和全体员工积极配合下，终于顺利完成此次检查。

由于公司新到任物业公司执行副总，为协助执行副总开展工作，我再次被调到总经办任职。期间我主要负责汇编行政手册，同时完善公司其他制度。为了更好了解员工心理动向，以及为公司制度建设搜集实际基层资料，特组织“20xx年员工满意度调查”，并形成《调查结果分析报告》上报公司领导审阅。使公司领导能够清晰地了解目前公司员工对公司各方面工作的满意度，以及员工对公司的意见和建议，此次调查为公司下一步推行质量目标管理打下了基础。

综上所述□20xx年是公司管理的提升年，本人可以顺顺利利地圆满完成一年的工作任务，首先感谢公司领导对我的支持、关心和信任。在新的一年里，我一定会秉承公司优良传统，发扬“办事高效，保质保量”的精神，严格要求自己的工作，为公司的发展贡献自己的力量。

投诉处理年度报告篇四

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^v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^v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^v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^v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。

投诉处理年度报告篇五

20xx年天津移动公司巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，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

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最好。

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“服务与业务领先”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*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

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对*强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查. 社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧*灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内

将信息清楚明确的传递给目标客户。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，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*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人大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领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。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。

20xx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，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。