

2023年处理投诉的工作汇报(大全8篇)

发言稿的撰写要注意结构布局，首先要有一个引人入胜的开头，接着是内容的呈现，最后是简洁有力的结尾。那么如何写一篇引人注目的发言稿呢？首先应该明确自己的目标和观点，然后进行充分的信息收集和准备，结构清晰地组织内容，重点突出地表达主题，同时注意语言的精炼与连贯，通过练习来提升口才和表达能力。通过阅读这些发言稿范文，我们可以激发出一些新鲜的灵感和创意，从而更好地撰写出自己的发言稿。

处理投诉的工作汇报篇一

为进一步加强“12331”食品药品投诉举报工作，着力提升投诉举报办理工作效率。20xx年以来，钦州市食品药品监督管理局通过采取“加强宣传、专人负责、认真处理、严肃纪律、定期分析”等措施不断强化投诉举报工作，着力提升“12331”的社会知名度、满意度和影响力。20xx年，钦州市12331食品药品投诉举报电话共接收食品药品投诉举报277件，受理投诉举报、信件、网络问政及市长热线等260件，做到投诉举报受理率100%、转办率100%、办结率97%、群众满意率100%。

一是加强宣传，覆盖到位。以印发宣传卡、利用开展“全国食品安全宣传周”、“药品安全宣传月”等宣传活动，公开“12331”监管服务热线等形式，进一步畅通群众投诉举报咨询渠道。同时，通过搭建“食品药品安全信息平台”，发送食品药品安全信息，组织大讲堂宣传，播放食品药品知识电影宣传，完成了乡镇食品药品安全投诉举报知晓率全覆盖率100%。

二是专人负责，受理到位。明确专人负责受理“12331”投诉举报事宜，确保群众对生产、流通、消费环节食品（含食品添加剂）安全和药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、

生产、流通、使用环节违法行为等的举报投诉电话保持24小时畅通，对来访咨询者和投诉举报者做到热情接待。

三是认真处理，反馈到位。属于职责范围内的投诉举报，第一时间及时受理、调查核实，合理处理，并在规定的时间内将结果反馈于投诉举报人，做到事事有回音、件件有着落。不属于职责范围的投诉举报，耐心向投诉举报人解释职能职责并告知投诉举报人向有管辖权的部门投诉举报。

四是严肃纪律，保密到位。每个投诉举报从受理到反馈认真做好记录，严格遵守保密纪律，对举报投诉人相关情况及举报投诉内容做到严格保密，切实维护投诉举报人的合法权益。

五是定期分析，参谋到位。每季度对投诉举报受理情况进行分析，分析投诉举报工作中典型事例，总结工作中的有益经验，找出保障食品药品安全中存在的薄弱环节和安全隐患，为找准食品药品监管工作重点和处理类似投诉举报咨询提供有效参考。

处理投诉的工作汇报篇二

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

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。

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，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

读书破万卷下笔如有神，以上就是为大家整理的8篇《2017投诉处理工作总结_投诉处理员个人工作总结》，希望对您的写作有所帮助，更多范文样本、模板格式尽在。

处理投诉的工作汇报篇三

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，弥补因种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。

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。

处理投诉的工作汇报篇四

我于20xx年x月x日起正式成为公司一员，现试用期已满，按照合约做一份员工试用期工作总结。我非常的荣幸，能赶上x项目的启动，虽然没能参加此项目的准备工作，但能与各部门同事并肩工作，看着x项目由起步到趋向稳定，我的内心也同样充满了作为公司一员的自豪。

以下是员工试用期工作总结：初到公司，面对陌生的工作流程，工作中难免会出现不完善的方面，但是在公司领导的指导及同仁的帮助下，得到了改善并起到了良好的工作效果。在不断完善的工作中，我个人的工作能力得到了很大程度的提高。这两个多月的工作经历，我清楚的认识到了公司基层员工在与客户接触的实际工作情况，不断的观察了解，为我转岗后的工作，打下了坚实的基础。后期我是负责投诉受理的工作，在这个岗位上，我深深体会到了公司将x项目从起步推向稳定发展的艰难不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个完善的服务系统和较长的磨合期。在磨合期中，客户必然会将各种问题及矛盾反应到客户服务工作中，能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司一部分压力，使公司能更多的投入到扩展工作中；反之，不仅会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，也会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，对公司x项目的顺利发展造成本可避免的延缓。我深知这项工作的重要，所以我努力争取更为完善的解决处

理好工作中受理的每一项投诉或建议。工作初期，做好了工作计划，与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司x项目的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。时光流转间，我已到公司工作三个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。

在日常工作中，严守公司制度规定，对每一起投诉建议，都进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

最后，借着这次员工试用期工作总结的机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，做一个全面考量。如果能被批准，必然是件好事，表示我试用期的工作表现得到了公司的肯定。如果不能被批准，说明我工作中仍有许多方面需要改进和完善，也是一个提高自我能力的机会。但不管能否转正，我都会以同样炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以努力的工作，和公司共同进步发展。

处理投诉的工作汇报篇五

我于××××年×月×日起正式成为公司一员，现试用期已满，按照合约做一份员工试用期工作总结。我非常的荣幸，能赶上x项目的启动，虽然没能参加此项目的准备工作，但能与各部门同事并肩工作，看着x项目由起步到趋向稳定，我的

内心也同样充满了作为公司一员的自豪。

以下是员工试用期工作总结：初到公司，面对陌生的工作流程，工作中难免会出现不完善的方面，但是在公司领导的指导及同仁的帮助下，得到了改善并起到了良好的工作效果。在不断完善的工作中，我个人的工作能力得到了很大程度的提高。这两个多月的工作经历，我清楚的认识到了公司基层员工在与客户接触的实际工作情况，不断的观察了解，为我转岗后的工作，打下了坚实的基础。后期我是负责投诉受理的工作，在这个岗位上，我深深体会到了公司将x项目从起步推向稳定发展的艰难不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个完善的服务系统和较长的磨合期。在磨合期中，客户必然会将各种问题及矛盾反应到客户服务工作中，能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻公司一部分压力，使公司能更多的投入到扩展工作中；反之，不仅会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，也会在与客户的交流中破坏公司的形象及声誉，对公司x项目的顺利发展造成本可避免的延缓。我深知这项工作的重要，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。工作初期，做好了工作计划，与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司x项目的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。时光流转间，我已到公司工作三个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。

在日常工作中，严守公司制度规定，对每一起投诉建议，都

进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

最后，借着这次员工试用期工作总结的机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，做一个全面考量。如果能被批准，必然是件好事，表示我试用期的工作表现得到了公司的肯定。如果不能被批准，说明我工作中仍有许多方面需要改进和完善，也是一个提高自我能力的机会。但不管能否转正，我都会以同样炙热的工作热情继续投入到今后的工作当中，以努力的工作，和公司共同进步发展。

处理投诉的工作汇报篇六

xx年来，办公室紧紧围绕公司中心工作，充分发挥综合协调职能，努力做好服务协调、协调服务和督办检查工作，较好地完成了各项工作任务。

一、主要完成的工作

1、完成了公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订等工作。公司文件发放、重大项目立项确权及公司合同签订及管理（协调）等事宜，公司共起草各类公文25篇，涉及时间、内容、文件等。

2、完成了文件发放、公司内部管理等三个方面工作。按照公司领导安排，公司各项文件发放以公司文件为依据，及时下发各部门传阅文件，并督促公司按时上传，保证了公司各项工作有条不紊，按时顺利地完成了文件发放、文件传阅和公司文件的收、发、送工作。

3、完成了公司文件资料的管理、发放工作。及时传递公司各

部门下发的文件，并完成各类文件的收、发、登记、分发、文件和复印工作。及时上级领导交办的接待、催办事项。

4、完成了公司各部门的工作汇报会议的准备、会议安排等工作。

5、完成了公司领导安排的各项会议的组织安排工作。

二、下步计划

6、进一步规范公司各项管理制度，提高公司工作效率，确保公司各项工作顺利开展。

7、做好办公室日常事务、做好日常工作。按时完成领导交办的各项工作任务，为领导搞好服务。

8、加大对公司档案和公司资料的管理力度，完善各项资料，做到保存完整、有用。

9、进一步加强对公司档案和公司合同的管理。在公司档案管理上，特别是纸质档案资料，一是要保持持续完整，二是要及时完成领导交办的其他相关资料。

三、工作思路

10、认真学习业务知识，提高办公室人员整体素质和业务能力。xx年来，办公室人员要加大办公室人员学习力度，努力提高办公室人员整体素质和业务能力。

11、做好各项服务协调、督办工作，尽量帮助领导做些力所能及的事情，努力提高公司领导在行政上的凝聚力、号召力。

12、加强公司各部门之间的沟通协调，建立一个良好的工作氛围。

- 13、加强对领导安排的事项跟踪督办和落实情况。
- 14、做好办公室文件、档案管理的日常整理归档工作；
- 15、做好公司领导交办的其他事宜。
- 16、做好公司各种表格、文件的上报工作。
- 17、严格办公室日常纪律，加强办公室内部管理。
- 28、加强公司各类公文的处理、存档工作。在办文上尽量下功夫，减少文字上存在很大不足，特别是公司各类文件、通知等一定要下发公司内部相关部门，做到有据，为领导决策提供可靠数据。

处理投诉的工作汇报篇七

客户的投诉意味着什么？意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

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。

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。

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，弥补因种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。

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。

处理投诉的工作汇报篇八

投诉组工作主要为处理emos工单，保障和提升万投比指标、客户满意率。

emos工单处理

接到emos工单后，我们根据用户投诉号码定位出用户所占用基站信息（可根据投诉地点及定位结果判断用户是否在故障地点，如用户不在故障地点，可根据工单内故障地址大概判断可能占用基站信息），定位出来后可根据m2000及u2000查询用户所占用基站及周边基站是否有告警、是否断站，在无告警无断站的时候需要提取指标查询基站是否存在隐性故障（如提取小区干扰值、传输误码率、驻波比等），如查询到该基站有故障，立即联系县市公司接口人了解断站情况即恢复时间，然后电话联系用户作好解释工作后再回单。如后台无法找到原因需联系用户了解情况，根据用户提供的情况判断是否为弱覆盖，如该地区为弱覆盖，先查询该处是否有规划，有规划的点直接联系用户作好解释工作后回单。如该处无规划，可通过询问用户情况初步判断该处是否有建站价值，县城可联系投诉接口人了解情况，兴义市区必要是进行现场测试，无论是否有建站价值都需联系用户进行解释并做好相关记录。如果在后台找不到原因且根据用户描述该地不属于弱覆盖的情况需安排现场测试处理。

提升万投比指标及客户满意率