# 银行投诉报告(大全18篇)

作者：梦回唐诗 更新时间：2024-04-01

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。银行投诉报告篇一投诉报告是我们在生活和工作中经常遇*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**银行投诉报告篇一**

投诉报告是我们在生活和工作中经常遇到的一种情况，无论是对于不良服务、恶劣环境还是与人合作时的矛盾，我们往往需要通过投诉报告来表达我们的不满和诉求。在此，我将分享我对于投诉报告的心得体会，希望对大家有所启发和借鉴。

首先，投诉报告需要明确目的和态度。在写投诉报告之前，我们应该先思考我们的投诉的目的是什么，我们希望通过投诉达到什么样的效果。同时，我们需要保持冷静的态度，不要过于情绪化地表达不满和抱怨，而是以事实和理性为基础，展示我们的诉求。只有明确了目的和态度，我们的投诉报告才能更具说服力和效果。

其次，投诉报告需要详细和准确地描述问题。投诉报告不仅仅是表达我们的情绪，更重要的是要描述清楚问题的来龙去脉和细节。我们应该提供尽可能多的信息，比如时间、地点、人物、事件经过等等，这样投诉机构或相关方才能更好地了解我们所遇到的问题，并针对性地提供解决方案。只有提供了详尽准确的信息，我们的投诉报告才能更加全面和有力。

再次，投诉报告需要语言简练和结构清晰。我们应该避免使用冗长的语句和复杂的词汇，而要力求简洁明了，以便于读者更好地理解我们的诉求。同时，我们还应该注意文章的结构，合理安排段落和句子的顺序，使整篇报告更易读、易懂、易理解。只有语言简练和结构清晰，我们的投诉报告才能更具说服力和可读性。

再者，投诉报告需要合理和具体的建议。除了描述和诉求问题，我们还可以在投诉报告中给出自己的建议和改进方案，这能够体现我们对于问题的思考和解决的努力。我们可以分析问题的原因，提供相应的解决方案，并阐述其合理性和可行性。只有给出合理和具体的建议，我们的投诉报告才能更有建设性和意义。

最后，投诉报告需要注意言辞文明和礼貌。我们一定要保持礼貌和尊重的态度，避免使用粗鲁或侮辱性的言辞，尽量避免个人攻击和情绪化的表达。我们可以使用客观且中肯的措辞，并以解决问题为核心，这样才能更好地引起读者的共鸣和对问题的认同。只有言辞文明和礼貌，我们的投诉报告才能更受到重视和关注。

总结起来，投诉报告是我们表达不满和诉求的重要手段，但我们需要注意目的和态度、描述问题、语言简练和结构清晰、合理和具体的建议以及言辞文明和礼貌等方面的要求。通过不断的实践和积累，我们可以逐渐提高撰写投诉报告的能力，并更好地解决遇到的问题。

**银行投诉报告篇二**

x月x日，运检部会同安监部对10kvxxx线线路改造施工现场进行检查，检查情况如下：

（一）施工队伍管理。

xx公司配电运检班作为项目管理单位已与施工单位签订施工合同和安全文明施工协议时，书面明确配农网建设文明施工的相关要求，约定现场不文明施工扣罚标准。现场施工人员均要求穿着所在施工单位的工作服，安全帽，携带现场文明施工检查卡。项目单位应安排专人，根据工程施工进度和作业情况，随工开展现场文明施工检查。

（二）政策处置管理。

项目单位严格按照公司相关文件要求办理，确保赔付金额准确合理、赔付手续齐全合规，确保政策处理协商有理有据，对于用户的不合理要求有礼貌的拒绝。

（三）现场规范管理。

项目单位已组织设计、施工、监理单位对施工单位开展现场安全技术交底，同时对施工开挖、材料堆放、施工通道、设备安装地点、拆旧物资堆放及其清运等涉及的青苗补偿、交叉管线及三线搭挂等政策处理进行交底并严格施工方案审批。吊车、货车等大型施工车辆占用道路的，在经得交警部门同意后在道路两侧通行口设置安全围栏，并安排专人现场看护，防止行人车辆进入施工场地。

（四）用户沟通协调。

要求施工单位对用户的诉求及时反馈，施工单位管理人员电话能及时接通，答复准确、规范。积极协调施工单位与相关用户开展沟通，避免矛盾升级，引发投诉。各项目单位管及时处理95598、12345、现场联系电话、监督电话以及其他渠道反映的配农网建设投诉或潜在投诉意见，主动上门与用户开展沟通协调，了解用户反映情况和需求，争取用户理解，避免用户投诉。

二、存在问题。

（一）现场施工管理。

1、完成电缆井盖修复工作后，施工人员没有进行全部复位，遗留部分电缆盖板未完全封闭，容易危害到行人安全，引起投诉事件。

（二）现场规范管理。

1、个别施工现场施工材料堆放不规范，施工结束后，未及时有效的对现场进行清理，如将电杆放置于人行道、施工废弃物随意堆放。

三、下月工作打算。

1.继续要求主管单位加强对施工单位的管理，组织施工负责人认真学习国网xx省电力公司部门文件电运检〔20xx〕70号，提高施工队伍规范施工意识。

2.加大农配网建设的飞行检查力度，对发现施工不规范的队伍，进行通报，并进行相关考核。

**银行投诉报告篇三**

投诉报告是现代社会中一种非常常见的沟通方式，不仅能够帮助消费者解决问题，还可以提高服务提供者的专业素质。在我最近的投诉报告经历中，我深深体会到了它的重要性和价值。在此，我将结合我的亲身经历，分享一些对于投诉报告的心得体会。

首先，投诉报告需要准备充分。在进行投诉前，我们需要对问题进行深入的调查和分析，确保自己了解清楚事情的来龙去脉。例如，我曾经遇到过一个品牌手机屏幕出现了一条纵向的白线，为了解决这个问题，我首先进行了一番网上搜索，找到了一些用户遇到类似问题的经验分享。在了解到问题可能是由于屏幕线束接触不良而导致之后，我还专门咨询了一位手机维修专家，确认了问题的可行解决方法。通过这些准备工作，我能够更加清楚地表达出自己的问题和需求，也更具说服力地向服务提供者展示了自己的知识储备。

其次，投诉报告需要语言清晰明确。在书写投诉报告时，我们应该尽量避免使用过于隐晦或复杂的词语，而是以简单明了的语言表达自己的问题。如果需要，我们还可以通过插入一些图片或视频来更好地说明问题。例如，当我遇到手机屏幕出现白线问题时，我拍摄了一段视频，展示了屏幕线条问题的具体情况，并在投诉报告中附上了这段视频作为佐证。这样一来，服务提供者能够更直观地了解到问题的具体状况，也更容易给出准确的解决方案。

然后，投诉报告需要态度冷静客观。无论在电话投诉还是书面投诉中，我们都需要保持冷静平和的态度，用客观的语言表达自己的问题。避免使用过于激烈或情绪化的言辞，而应该以事实为基础，用理性的语言说明问题。在我写投诉报告时，我遇到了服务提供商对我的投诉置之不理的情况，我没有放大情绪，而是用冷静客观的语言描述投诉过程中发生的事情，用事实来证明自己的权益，并提出解决问题的合理建议。最终，这种冷静客观的态度使得问题得到了很好的解决。

最后，投诉报告需要依法维权。作为消费者，我们有权利维护自己的合法权益。如果在投诉过程中遭遇不合理对待或被拒绝解决问题，我们可以适时地向相关部门寻求帮助或提起法律诉讼。例如，在我的投诉经历中，由于一次严重的服务态度问题，我将问题反映给了相关的消费者保护组织，他们协助我解决了问题，并对该服务提供商进行了整改。通过依法维权，我不仅成功解决了自己的问题，也为其他消费者树立了一个合法维权的榜样。

总之，通过投诉报告我们能够有效地维护自己的权益，并推动服务提供者提高服务质量。在我的亲身经历中，准备充分、语言清晰、态度冷静客观以及依法维权是我得出的几个重要心得体会。希望我的分享能够对大家在处理类似问题时有所帮助，让我们共同见证一个更加公平合理的消费环境的建立。

**银行投诉报告篇四**

市场调查五一时间，泸州两大客运站出行人数抵达近9万人，各车站将售票窗口悉数翻开售票，仍然是忙得不可开交。但与窗口售票相反的是，网络售票却显得非常惨白。泸州广场汽车站初度翻开网络售票，但3天时间仅卖出了34张网络售票。车站工作人员分析，由于网络售票初度开卖，大都市民还不知情。

不过也有市民标明，正由于网络售票对比冷，节日时间购票就变得非常快，加班车信息也能在网上第一时间看到，节约了自个不少时间，非常便当。车站主张，节假日出行顶峰，市民可选择网络购票，削减在窗口排队的时间。

市民张小姐要赶在放假的前一天回老家，非常困难在网上看到了一趟加班车，张小姐便眼疾手快将票订了下来。在客车发班前的半小时，张小姐前来取了票。“我看到窗口那儿站满了人，网络售票机这边只需一个小妹妹在那里取票，我早年都没耽误好久，身份证一刷就拿到票了。”张小姐说，感受网上售票很便当，也很节约时间。

在网上调查5月4日，北京市工商局发布4月份消费者投诉分析，网上订票效能成投诉抢手。

据了解，北京市工商局、北京市消协4月份共挂号消费者投诉信息8701件，款待消费者咨询56355人次，为消费者挽回经济损失425.95万元。在1390件商品类投诉中，家用电子电器投诉最多，达681件，其次是日用百货350件。在5026件效能类投诉中，出售效能投诉最多，为3625件，其次是中介咨询效能506件、互联网效能239件。

据介绍，网上订票效能变成4月份的投诉抢手，达73件，首要疑问会合在订票后推迟供应票、处置退票后推迟退款、私行改签机票、输入信息过失等。一名消费者向工商部门反映，他经过一家票务网站订货重庆到上海的机票，但在登机时因票务网站供应的身份证号码有误，无法准时登机。之后消费者与票务网站联络需要交还票款，对方却迟迟不予答复。经工商部门调停，票务网站才全额交还票款，并补偿了消费者从头购票的差价。

4月正值清明、“五一”两个小长假的订票顶峰，市工商局标明，受网上订票人数的增加影响，网上订票效能投诉变成4月的投诉抢手。4月共接到有关投诉73件，首要疑问有订票后推迟供应票、处置退票后推迟退款、私行改签机票、输入信息过失等。

**银行投诉报告篇五**

我中心深入开展了“民主评议政风行风”活动，本着“找准问题，深抓根源，定好方向，边查边改”的总体思路，围绕抓好征求意见、评价分析、排查梳理等重点环节开展工作，切实把握原则、把好关口，努力在“求深”、“求真”、“求实”上下功夫，确保了排查梳理阶段的工作质量。通过排查梳理归纳出为以下几个方面。现汇报如下：

3、输液室空间过于狭小，儿童和成人输液室没有单独设置；

4、工作作风还不够扎实。贯彻落实“热情服务、微笑服务、主动服务、耐心服务、文明服务”的要求还不够自觉，个别时候还做不到“来有迎声，问有答声，走有送声”；有时还做不到受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心。如对待对新农合报销法规政策不理解的群众存有急躁思想，不能以平和的心态做循循善诱的工作，有时态度生硬，不能尽最大可能为群众提供方便。

5、服务流程、导向标识、便民措施等方面还需要进一步改进；

一是在新兴南路问天广场东侧门头区域新建一处接种门诊，分流部分接种儿童，切实提高群众满意度。提高服务群众意识，进一步树立医院服务品牌。对医院所有职工进行包括服务理念、服务流程、服务言行、服务规范、医患沟通的重要性、形式、内容、技巧等方面的教育和培训。达到增强沟通意识、转变服务观念、规范服务行为、明确沟通内容、掌握沟通技巧、提高沟通效果的目的，使加强医患沟通成为广大医务人员的自觉行为。认真开展患者满意度调查和出院患者回访，收集出院患者对医疗技术、服务态度、治疗效果、康复指导、医德医风等方面的评价意见和改进建议，通过采取用“心”沟通和良好的沟通技巧，减少和化解医患之间的矛盾和纠纷，用崭新的服务形象树立医院服务品牌。

二是新建一处水冲式厕所，方便行动不便的住院患者。

三是中心分别设置了儿童和成人输液室，并安装了空调和电视等服务设施。

四是优化服务流程，进一步完善各项便民措施。合理安排门急诊服务、简化门急诊和入、出院服务流程。改善群众就医体验，促进医患和谐。

完善导医台等便民服务窗口功能；在门诊大厅和住院病区明示医疗技术服务项目、收费标准和医院服务对象投诉举报处理流程，方便病人查询和监督举报。

六是加强医务人员职业道德教育，进一步提高医德水平，让群众满意。通过设立意见箱、投诉电话、出院病人回访等形式接受服务对象监督，认真开展患者满意度调查以开展民主评议行风活动作为推进卫生纠风工作维护群众利益的重要载体，继续发挥行风监督员作用。高度关注并积极参与政风行风热线，认真倾听群众呼声，及时解决群众反映的突出问题，努力让群众满意。

**银行投诉报告篇六**

20春节黄金周刚刚过去，深圳市消委会就于2月3日公布了春节期间(1月27-2月2日)消费者投诉情况分析报告。

据统计，全市共接收消费者投诉373宗，与同期相比增加了32.7%，其中互联网领域成投诉热点。

“我们收到的投诉中，有38.87%是互联网服务的，一共145宗，其中网络游戏就有99宗，主要反映的是游戏账号莫名被封、密码被盗、虚拟物品丢失等，涉及‘qq三国’、‘穿越火线’、‘英雄联盟’等热门游戏。”消委会相关人员告诉记者，春节期间，人们难得休闲，玩游戏的人数也有所增加，相关企业要做好维护工作，保障消费者权益。

网络投诉另外一个“热点”就是微信红包。

自20风靡全国后，过年抢红包已经成为很多人的习惯，乃至不少家庭的共同娱乐，尤其是连家里长辈都人手一部智能手机的时代。

但如果在大家互动兴起的时候，红包突然无缘无故被冻结了，很多人都会十分不适应。“只能抢红包不能发红包，在过年喜庆的.时候，特别扫兴。”消费者历先生对记者说。

此外，换新手机后同一账号微信里的钱却“不翼而飞”的情况也有发生。

从消费者投诉涉及的领域来看，餐饮、住宿、旅游消费被“诟病”明显增多，反映的问题达24宗，比2016年春节期间的10宗增长了140%，包括承诺零消费的旅行团到香港后被强制消费、网络预订酒店不能取消、成功预订酒店却没有房间提供、餐饮服务态度恶劣甚至人身攻击等。

“这些服务领域，在春节期间我们已经忍受了大幅的涨价，如果服务质量还不好，显然是说不过去的。要是不小心遇上，就坏了大家过年的好心情了。”有市民表示。

与此同时，过年不少人回老家，对手机流量的依赖性大增，13宗手机流量投诉案件中，多数涉及流量被乱扣、购买流量包不到账或不足数、对流量包实效日期未尽到提醒和告知义务等。此外，公共设施投诉服务也有11宗，公共交通服务水平有待提高。

目前，消委会已针对不少投诉问题介入调查、处理。

有业内人士分析，今年春节消费投诉增加不少，一方面是消费者对消费品质的要求不断提高，同时维权意识也有很大提升。

另一方面，也反映出目前的确存在不少消费问题，不管是节日还是平时，企业都应当坚持品质意识，不能抱有侥幸心理，贪图短期的“节日财”，只有任何时候都保证产品和服务质量，才能赢得消费者信赖，做得长久。

**银行投诉报告篇七**

尊敬的老师：

您好！

实在是万分的抱歉，因为本人在工作中的疏忽，导致没能及时的为顾客提供好服务，给顾客带来了非常糟糕的体验，导致顾客生气投诉。对此，我对顾客以及公司都表万分的歉意。

这件事是因我而起的，我在察觉到错误之后，尽管在尽力的弥补，但是错误已经难以挽回，顾客也因为生气，没有多给我更多的弥补机会。当然，这件是请的错误主要还是在我，是我没能完成好自己的工作，给客人添了麻烦，导致了这样的情况。

因此，我在工作结束之后好好的反省了自己问题，并积极的接受了处罚和批评，以此告诫自己。但是，即使是如此，错误也不会因此结束。如果不好好的反省改正自己，终有一天错误可能会再次出现，现在所造成的处罚和批评并不至于让我改变自己，我要好好的反省，通过自己的反省，认识到自己的错误，然后才能从根本上认识自己的错误，才能做出改变！

首先，作为一名服务人员，我在工作汇总没能认真的去完成自己的工作，本身就是一件错误！作为工作人员，我要严格的对待自己的工作，对待自己的客户！我们代表的不仅仅是我们个人，更是我们身后的xxx公司！此次我在工作中的失误，影响的也不只是单单的一个顾客，在他的背后，可能还有许多的潜在顾客，都在我的失误中化为了泡影。

其次，工作中，我之所以不认真，还是因为自己在工作中的责任心的缺失！完成好自己的工作，这不仅仅需要我们的技术和能力，更是要我们有相应的责任心，责任感！要明白自己的工作是多么的重要，为什么要好好的完成工作，要认识到，自己是xxx公司的一员！这样，工作的完成才能有保证！

最后，就是我的服务意识，其实我认为这也是责任感的一种，但是又有些说不上的不同。为顾客服务，在我们的业务范围内为顾客做好介绍、推荐、办理的工作，就是我们的责任。我没能认识到这些，更没有直视自己的工作，这导致了工作出现了问题。

在对自己深入反省后，我意识到了自己在根本上的问题。我没有去正式自己的工作，没有融入工作当中。这让我感到很是惭愧。因为自己的问题，造成了这么多的麻烦。但是在今后的工作中，我会努力的改变自己，让自己能更好的适应工作，做好工作，对工作和顾客负责！希望领导能原谅我这次的失误，我一定会改变自己！

此致

敬礼！

检讨人：xxx。

20xx年x月x日。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**银行投诉报告篇八**

尊敬的某经理：

根据我酒店前台反映，近日多次接到酒店客人的投诉电话，称在我酒店住宿期间，酒店房间经常出现未能及时打扫以及打扫不干净的情况。应公司管理的要求，我部已成立三人调查小组，针对酒店客人反映的情况予以调查。现将调查情况报告如下：

1、我酒店的房间打扫工作实行分组制，即现有保洁分成若干组，各选一名组长，每组按要求打扫规定的房间。

2、若有值班保洁请假，则由组长安排其他保洁进行打扫。

3、每次打扫完毕，保洁需到组长处签到。

1、我们三人调查组从前台收集有关投诉的信息，并进行汇总。

2、我们将各保洁的值班情况与投诉的具体日期、投诉的房间进行对号入座，排查出与投诉相关的保洁人员。

3、经过保洁工作负责人的证实，我们更加确定了客人投诉的相关责任人。

4、经多方取证，王某某、李某某、张某某确实存在打扫房间时马虎大意、不负责任的行为。

1、对王某某、李某某、张某某的行为提出批评以教育其他工作人员，并对其进行扣工资、取消年终奖的处罚。

2、对以上三人所在保洁组的组长进行批评教育，责令其以后要注重对酒店房间卫生的监督工作，一旦发现有未即使打扫或打扫不干净的情况，应立即责令相关负责人员采取行动，弥补工作过失。

3、以酒店名义对投诉的客人进行道歉，并向其保证以后不再出现此类情况，建议向其赠送酒店优惠券，以维护酒店珍贵的客户资源。

**银行投诉报告篇九**

为及时、有效地处理客户的投诉及意见反馈，切实保障客户的利益，提高服务质量，完善服务制度，经合伙人会议讨论决定，特制定本制度。

一、投诉及意见反馈的接待和受理工作。

(一)电话或上门的投诉和意见反馈由总台接待并转专门负责人受理。

(二)书面的投诉和意见反馈由行政总台负责受理。

(三)司法行政机关、律师协会转来的投诉和意见反馈由专门负责人受理。

(四)接待受理人员的工作:。

1、填写投诉或意见反馈处理登记表及台帐；

2、留存相关材料的原件；

3、将相关材料及处理登记表按规定转给相关处理人员。

二、投诉和意见反馈的处理工作。

(一)被投诉人应当回避。

(二)先由专门负责人出具书面意见，再由业务分管合伙人处理，如分管合伙人不在，则由主任或其他合伙人处理。重大事项应由所务会议或合伙人会议讨论决定。

(三)处理人员应当对相关事情及材料的真实性进行调查。

(四)涉及原则性问题或重大问题的投诉，应召开所务会议或合伙人会议讨论处理方案，并确定是否向相关管理部门通报。

(五)应及时与投诉人或意见反馈人联系，明确告知处理的工作安排状况。

(六)处理人员应当签署明确处理意见，并将相关材料移交专门负责人，由专门负责人组织实施。

(七)处理工作的注意事项:。

1、相关人员在受理或处理相关事宜时，不得与投诉人发生争执；

2、处理投诉应当认真、细致，仔细核查相关状况的细节；

3、应尽可能缓解投诉人的情绪，但在作来源理决定前不得做任何承诺；

4、处理人员不得将投诉及处理事宜告知不相关人员；

5、原则上要求采用书面形式回复意见。

三、信息反馈及资料存档工作。

(一)处理完结后的所有材料由行政人员归档备查。行政人员应按年度建立案宗。

(二)调查相关人员对处理意见的满意度。

(三)如投诉人或被投诉人对处理意见不满意，应及时向处理人员反映，并做好后续工作。

(四)将处理意见及相关状况及时反馈给专门负责人。

**银行投诉报告篇十**

观众投诉博物馆工作人员处理事项过程中存在的服务质量、工作效率、业务能力、工作风格等问题。

以口头、书面、电话、传真、网络等多种形式受理大众投诉，要求有关事项的重大者以书面形式投诉。

投诉网站(留言板)。

投诉信:连云港市海州区朝阳东路68号市博物馆办公室。

投诉意见箱:放在我馆西门观众服务台。

1.投诉处理必须坚持实事求是、有错误、保护投诉人和被投诉人正当权益的原则。

2.受理人受理诉讼时，应礼貌、热情、细致、诚实，详细记录诉讼内容、诉讼人姓名、诉讼人姓名、联系电话等，并记录诉讼内容。

3.受理人对受理的投诉，不能当场回答的，应立即向投诉人说明，经调查处理后，从受理日起7个工作日内向投诉人回答的特殊情况下，不能在规定时间内处理的，应立即向投诉人说明情况，负责追究处理直到结束。

4.受理投诉后，有关部门和人员应密切配合，进行调查处理，如果本部门无法处理，应及时报告分管领导或馆主领导。

5.投诉回答以口头投诉为主，书面投诉必须书面回答。

6.投诉事项处理完毕后，应及时整理、备案相关资料。

**银行投诉报告篇十一**

（一）顾客投诉分类：

1、非品质异常投诉发生原因（指人为因素造成）。

2、品质异常投诉发生原因。

1）年度（xx）月份（xx）流水编号（xx）。

2）编号周期以年度月份为原则。

（二）处理分工：

1、销售分公司和市场部。

（1）详查投诉产品之订单编号、原料、数量、交货日期、不良品数量。

（2）了解顾客投诉要求及投诉理由。

（3）协助顾客解决疑难或提供必要参考资料。

（4）迅速传达处理结果。

（5）投诉案件的登记，处理时效管制及逾期反映。

（6）投诉改善方案的提出、执行效果跟踪和确认。

2、主管副总经理。

（1）监督投诉案件的调查、上报及责任人员的确定。

（2）投诉改善方案的审核及效果确认。

（3）主持与客户接洽投诉调查及妥善处理。

3、总经理。

（1）投诉内容的审核。

（2）处理方式的确定及责任归属之判定。

4、生产部门。

（1）针对投诉内容详细调查，并拟定处理对策及改善执行。

（2）投诉品质量检验确认。

（三）顾客投诉处理流程。

1、销售分公司人员接到顾客投诉时，应热情接待了解投诉内容，并首先判定责任发生单位。若本公司为责任方，应即查明有关资料（订单编号、料号、交货日期、数量、不良品数量）、顾客要求及交货金额等各项目。（1）能够马上解决的问题应立即进行协调和解决，给顾客一个满意的答复。（2）不能马上答复顾客的问题，须安抚顾客情绪的同时立即致电销售分公司，请求批示，回复顾客。然后再将情况记录在《顾客投诉记录表》上。3）若顾客对回复不满意，则应告知顾客十五天内给予答复，并最大程度地留住投诉产品，将此表连同投诉样品，送交市场部。

2、市场部接到《顾客投诉记录表》后，分析投诉原因、判定责任归属部门及确定处理对策。待顾客同市场部和销售分公司人员共同商讨解决办法后，市场部填制《顾客投诉处理表》。最后由主管副经理作出批示。

3、经核签的《顾客投诉处理表》第一联由市场部留存，第二联送销售分公司留存。

4、市场部每年6月和12月的前10日汇总半年来的投诉处理情况，会同加工单位、销售分公司经理判定责任归属并讨论各投诉项目，改善对策及处理结果。

5、销售分公司不得超越权限向顾客做任何处理答复、协议或承认，只应对《顾客投诉处理表》中批示事项答复顾客（不得将《顾客投诉处理表》影印件送客户）。

6、投诉内容若涉及其他公司或原物料供应商等责任时，由主管副总经理会同市场部等有关部门共同处理。

7、投诉处理实行首问负责制，即谁受理谁负责。

（四）投诉案件处理期限。

1、《顾客投诉处理表》处理期限自市场部受理起，国内15天，国外18天内处理。

2、各单位投诉处理作业流程处理期限如下：销售分公司5天，市场部7天（如果涉及到加工单位，则其中加工单位的处理期限是2天）。

（五）投诉审核。

1、各公司在接到通知之日起，须在公司备有《顾客意见簿》，方便顾客对本公司产品的监督与投诉。

2、各专卖店必须将顾客投诉记录在案，不能有瞒报、漏报、谎报的行为。销售分公司与市场部将不定期对顾客投诉进行核对。如发现专卖店对顾客的投诉置之不理或顾客有二次投诉的现象，将对相关责任人进行处罚。

（六）投诉责任人员处分及罚扣金额。

1、投诉罚扣责任归属，加工单位以各班组为最小单位。未及明确归属班组单位时，归属至全厂。

2、业务部门、服务部门以归属至个人为原则，未能明确归属个人时，归属至区域专卖店或分公司。

3、罚扣方式：1、凡属于产品问题，经责任归属后，予以处理；2、属于非产品问题，由销售分公司负责处理。以上情况，凡情节严重的，呈总经理核批后，由总经理办公室公布。

**银行投诉报告篇十二**

2013年4月1日下午2:00-----3:40八年级八班学生王向南、杨喆虎、寇伟、刘长安、余绍林、孙恒、王虎子等人利用课间休息时，无事生非，纠集本班学生十多人无故殴打八年级六班学生李程，致使李程多处皮外伤、流鼻血。对此事件，学校极为重视，立即成立由政教处和两个班级班主任组成调查组，对事件进行缜密调查，现就有关情况汇报如下：

一、事件原因及经过：

4月1日下午，八年级八班学生王虎子到八年级六班把李程叫到八班教室，让寇伟和刘长安分别和李程“单练”。然后八班王向南、杨喆虎、寇伟、刘长安、余绍林、孙恒、王虎子、田盼、王津、闫凯悦等人对李程进行群殴。其中王向南用脚踢打李程，致使其鼻孔出血，杨喆虎用凳子坐板在其背和胳膊抽打，寇伟、刘长安、余绍林等用拳头在其脸头等处殴打，孙恒、王虎子、田盼、王津、闫凯悦等用脚踹。在学生中造成极坏影响。以上学生对自己所犯错误供认不讳，有案可稽。个人都有书面材料佐证。事件的来龙去脉已基本搞清。

二、事件性质：

此事件是一起群起学生斗殴事件。在此事件中王向南、杨喆虎、寇伟、刘长安、余绍林、王虎子等人负有直接的责任，孙恒、田盼、王津、闫凯悦等起哄参与也有一定责任，李程虽然是受害者，但窜班、不及时汇报老师也有一定责任。

特此报告政教处20\*\*.4.7。

-->

-->

-->

**银行投诉报告篇十三**

引导语：述职报告是任职者陈述自己任职情况，评议自己任职能力，接受上级领导考核和群众监督的一种应用文，具有汇报性、总结性和理论性的特点。今天，小编为大家整理了关于投诉中心述职报告范文，欢迎阅读与参考!

20xx年5月，根据组织安排，从\*\*市城市管理行政执法局综合处调到了市城市管理行政执法投诉受理指挥中心担任主任，是单位的法定代表人和第一责任人，主持中心的全面工作。根据\*\*市作风建设领导小组《关于做好20xx年全市“公述民评”工作的通知》和市城管执法局《20xx年开展“公述民评”活动方案》的要求，下面，我将向在座的各位汇报中心的基本情况和本人任职以来的工作情况，请予评议。

一、中心的基本情况

在这里，我向各位民评代表介绍一下本单位的职能：我中心隶属于\*\*市城市管理行政执法局，属参照公务员法管理的正处级事业单位，内设秘书科、综合科、受理科、督查科、查违科，编制25人。主要工作职责：受理和承办各类城市管理行政执法举报、投诉等事项，并对办理情况进行督查和反馈;承担市区非法涂写张贴广告行为的行政处罚工作;负责城管执法系统内“查违、拆违”工作的组织指挥和协调督办;承担电子视频监控兼“数字城管”一级平台受理对接工作;承办上级交办的其它事项。

我中心是一个光荣的集体：已连续八年荣获\*\*市“12345”市长公开电话先进单位，被省建设厅授予全省建设系统“文明服务示范点”和“人民满意基层站所(办事窗口)先进单位”，被市纠风工作领导小组授予\*\*市“人民满意基层站所(办事窗口)”，被浙江省委授予先进基层党组织荣誉称号。目前，正在积极做好创建市级“廉政文化示范点”申报工作。

据统计，从去年6月至今年6月，我中心共受理群众来电80200件，反馈率、办结率均100%、满意率99.85%;共受理“12345”市长公开电话交办1129件，反馈率、办结率、满意率均100%;共受理群众来信142 件，反馈率、办结率、满意率均100%。

二、任职以来的工作情况

(一)努力学习，不断提高执政能力

从市局综合处到投诉受理指挥中心，岗位变了、角色变了、工作职能更是发生了很大变化。如何尽快转换角色、适应新的工作岗位，我认为没什么捷径可走，只有学习、学习、再学习，才能尽快胜任市局党委交给我的重任。在学习上，我主要搞好了“三个结合”。

一是政治理论学习与业务知识学习相结合。通过政治理论的学习，不但提高了自身把握政策导向的能力以及政治上的敏感性和鉴别力，更重要的是学会用马克思主义科学的世界观和方法论，来指导业务知识的学习，提高学习的高效性和针对性，从而达到事半功倍的效果。比如，在业务学习上我不是眉毛胡子一把抓，而是以信访流程为主线，采取以点带面的方式，全面、系统地学习信访业务，通过熟练掌握信访工作的一整套程序，为后来修订和完善系统的信访制度以及创造性地开展信访工作打下了坚实的基础。

二是向书本学习和向群众学习结合。要提高自身的业务工作能力，光从书本上学到的理论知识是远远不够的，还要把理论灵活运用于实践，向群众学习先进的方法和经验。因此，我在学中干、在干中学，“以能者为师”，注重向群众学习，通过调查研究，全面掌握了单位情况和系统信访工作的第一手资料，使自己做到胸中有数，从而确保在工作中交办任务不做门外汉，指导工作不说外行话。

三是抓好自身学习和发挥好引领示范作用相结合。作为中心主任，我在抓好自身学习的同时，注重发挥领导干部的示范与带动作用，着力抓好中心领导班子和全体人员的学习实践，坚持做到在思想认识上提升高度;在学习内容上涉猎广泛;在学习方法上深入浅出;在重点内容上学深悟透。正是较好地发挥了带动引领作用，中心各项学习教育活动扎实开展，领导班子整体素质明显提升，全体人员综合能力得到锻炼，中心各项工作全面落实。

(二)健全和落实制度，不断提高工作效能

俗话说：“不依规矩，不成方圆。”中心作为市局的信访部门，要提高工作效能，前提条件就是必须走制度化建设之路。为此，我从规范化入手，在制度措施的完善与落实上下功夫：

首先查漏补缺，修订和完善相关信访工作制度。针对新的形势和任务需要，我安排相关科室，组织专人，对中心建立以来的信访工作制度进行全面梳理，完善和充实了部分信访工作制度：相继修订出台了《\*\*市城管执法信访文明用语和服务忌语》、《\*\*市城市管理行政执法局来信来访工作规则》、《\*\*市城市管理行政执法投诉受理指挥工作考核细则》，下发到各区局(大队)贯彻实施。这些规章制度的制订，规范了工作程序，细化了考核内容，增强了可操作性，有效地推进了工作的开展。其次以市局颁布的《队容风纪规定》和《纪律规定》为抓手，增强中心人员遵章守纪的自觉性和主动性。我要求全体人员自觉查找和主动整改违反队容风纪规定和纪律规定的行为，同时采用闭卷考试、严格落实考核细则等措施，促进全体人员规范仪容仪表、言行举止，提高队伍整体形象。此外，中心还向全系统发出了《关于争做遵守纪律规定模范队员的倡议书》，争当学习模范、自律模范、服务模范。

(三)注重服务，不断提升窗口形象

就中心而言，是局系统的窗口单位，是联系市民群众、系统各单位的桥梁和纽带，中心所处的地位和职责，决定了主要工作就是服务。强化服务意识、注重服务质量、提高服务水平也成为我到中心后，抓全面工作的重中之重，我制定的目标是：确保三个“零”即工作作风有责投诉为零、服务态度有责投诉为零、业务差错有责投诉为零。

一是加强岗位练兵，提高服务水平。在我看来，光有一腔为民服务的热情，没有为民服务的本领，为人民服务到头来就会成为一句空话。因此，我到中心后，在抓好中心人员教育培训工作的同时，从提高信访工作人员的业务知识和岗位技能出发，开展经常性地岗位练兵活动，训练内容包括城管执法职责范围、信访工作职责、相关的法律知识、执法业务、有关职能部门职责和公开电话受理信息化系统的操作、计算机中文输入速度、以及紧急情况下的应对技巧等。同时，组织相关的业务技能考试，及时了解信访工作人员业务知识学的深不深、岗位技能掌握的熟不熟、工作方法运用的到位不到位，从而在业务上以先进带动后进，不断促使工作人员精益求精。通过岗位练兵活动，使工作人员成为会说、会写、会协调、会化解矛盾能够适应新时期信访工作的窗口服务人员。

二是坚持“以人为本”，提高为民办事效率。一是关注细节，从细微处入手。作为窗口单位，尤其是市级“人民满意基层站所”的工作人员，严格遵守上下班作息制度还是不够的，我要求全体人员每天提前15分钟上班，换好制服，各就各位，一旦群众在上班前上访，工作人员就可以正常接访，避免群众等待，浪费宝贵的时间，同时，要求工作人员在群众来访时，主动热情上前问候，做到一副笑脸相迎、一杯热茶暧心、一把椅子请座、一腔热情办事;二是在处理人民来信、来访、来电的过程中，要求工作人员采取换位思考的方式，多从上访群众的角度看问题，尽最大可能的查找上访问题的合理成份，尽可能的满足群众的合理要求，这样提高了初信初访的办结率，争取了群众对城管执法工作的理解和支持。三是针对来访的不同情况，有的放矢的做好群众工作。对群众要求合理的，我们立即予以负责的答复，能办的马上办、热心办、尽力办;对要求虽然合理，但一时难以解决的，我们创造条件办，并主动说明情况;对群众要求不符合政策规定不能办的，我们把党和国家有关法规政策解释清楚，耐心细致做好思想工作，争取群众的理解支持。

三是以开展“三进三日”活动为载体，拓宽信访渠道。一是结合中心工作性质，采取进社区、到广场 “与群众面对面，把问题解决在家门口”的方式，直接受理群众投诉，变被动服务为主动服务，妥善、及时地解决群众反映的问题，力求把矛盾化解在萌芽，化解在基层;二是配合市局落实好“局长接待日”活动，做好活动的准备、服务、保障工作，以及现场接访问题的跟踪、督办工作，比如今年7月上旬举办的全系统“局长接待日”活动，对局领导接访的55个问题的处理进行全面跟踪，由中心牵头召开跟踪处理会，督促有关区局加大力度限时完成。最后，55个问题全部得到了妥善解决，办结率、满意率均为100%;三是搞好特殊时期的接访工作。如中、高考期间陪同局领导接听96310热线，快速解决老百姓投诉噪声扰民问题;法定节假日保持96310热线畅通，安排人员做好群众来访接待工作等。

(四)重视创新，推动工作不断前进

大到一个国家，小到一个单位，不创新就会失去前进的动力，也没有光明的前途，创新是中心向前发展的动力，只有不断创新，才能适应新时期信访工作的要求，有效应对复杂局面。我到中心后，主要在两方面进行了创新：

1、改进处置方法，减少重复投诉问题的发生。在我们的日常投诉受理工作中，信访热难点问题主要集中在无照摊贩、施工噪声、犬类扰民、违法停车和违法建筑等方面，这些问题与市民群众日常生活和切身利益息息相关，市民群众关注度高，往往容易产生重复投诉。而这些热难点问题具有多发性、易发性、流动性等特点，反弹性大，彻底查处解决难度大。为切实有效地提高信访热难点问题的解决力度，减少重复投诉的发生，我有针对性提出了“深化重复投诉处置方法，切实解决信访热难点问题”的创新目标，从而提升热难点问题的解决率、减少问题的重复投诉率、提高信访工作的满意率。主要采取了以下四个方面的措施：

首先形成解决方案。我同中心几个科室负责人一起，专门走访了区局(大队)，了解重复投诉的相关情况，征求意见和建议，回来后，多次召开专题会议，分析原因，提出对策，之后，形成专门的解决思路与方案，报局领导批示后，以局文件形式下发执行。

其次完善“96310”系统功能。根据受理工作实际需求和目前存在问题，中心与“96310”系统软件开发商进行合作，对“96310”系统升级改造，增加系统功能达到18项，并安装ip电话网关，强化了系统的硬件功能，使“96310”系统从来电号码、联系号码和违法地址三个方面来自动识别和提示系统已受理的重复投诉，同时还增加了重复投诉统计查询功能，达到对重复投诉的及时发现，增强了工作的主动性。

再次是加强现场督办。对发现的重复投诉问题，根据投诉的次数和问题难易程度，经梳理后及时赴现场督办。例如香积寺路12路公交终点站对面的夜间无照大排档重复投诉问题，中心受理科向我汇报这一情况后，我要求受理科及时整理收集以往的投诉、处理和反馈情况，并提出工作建议，在完成前期准备工作后，我又派督查科赴现场查看，提出整改措施和要求，配合属地中队查处，跟踪处理结果，并对整改前后情况进行取证，保证处理成效，使当地的夜间无照大排档现象得到有效缓解。

最后是采取联合会审。对于疑难问题或督办后难以解决的问题，由中心分析整理重复投诉的前因后果，制作督办单下发相关责任单位，组织召开市、区局和中队三个层级部门或相关职能部门到现场会审，听取各方意见，落实处理措施，有效解决投诉问题。

在这里，我想举两个典型案例：一个是城区交界地段违章现象产生的重复投诉问题，这些地段的违章跨区域流动性大，因地域管辖所限，属地中队查处比较困难，久而久之拖成了老大难问题。如位于上城区的太庙广场公园管辖权属问题。紫阳山脚下的太庙广场公园是西湖风景名胜区的管辖区，而太庙广场公园的周边居民在行政区域管辖上又属于上城区，原先这里的无证摊贩、犬类扰民的现象比较突出，由于管辖权存在争议，治理效果不明显，引起了群众的反复投诉。面对上述情况，我多次带领有关科室负责人到现场查看，了解该地段的情况，形成了《关于明确太庙广场属地管辖单位的报告》上报市局。

之后，市局在这份报告的基础上，牵头召开上城区局和景区大队的协调会，最终确定由上城区局负责执法管控，有效解决了这一历史遗留问题。还有一个是农贸市场周边的无证设摊问题，由于其流动性大、反复性大，也是群众经常投诉的热、难点问题。比如下城区朝晖七区集市街，原先这里的农贸市场附近流动摊贩较多，不仅影响了市容环境、而且堵塞了交通，老百姓意见大，虽然属地中队也进行了多次治理，但收效不明显，造成了老百姓反复投诉。

于是，我到现场进行多次查看，了解有关情况，并主动与下城区局、属地中队以及当地社区进行沟通，找出了解决问题的好办法：由下城区局组织经常性整治、属地中队安排人员督岗、社区积极配合三管齐下，使无证设摊的现象得到了有效遏制，受到当地居民的好评。在这里我想通过数据向在座的各位说明实施创新工作以来， “96310”系统受理的重复投诉量已呈下降趋势：20xx年上半年中心共接到群众重复投诉125件，而今年上半年中心仅接到群众重复投诉20件，同比下降84%。

2、创新信访分析预情，发挥参谋指挥作用。凡事预则立，不预则废。在我看来，中心不能只停留在做好投诉受理服务工作上，还要挖掘其更大的潜能，我决定在信访分析预情上作文章，要把信访工作做在前头，提高工作的预见性和主动性。我要求受理科在信访分析预情上主要做好三方面的工作：一是梳理信访投诉热难点问题以及发生的主要区域，协调各区局(大队)和相关部门有效解决;二是及时反映民声民意，分析当前执法工作存在的薄弱环节、真空时段及区域，指出执法不足之处，树立良好执法形象;三是预测下一阶段投诉问题，提前做好执法准备和预防工作。

通过一段时间的运作，凸现出三大优势：第一大优势是快速有效解决群众热难点问题，提高96310满意度和城管执法形象，发挥了晴雨表和温度计作用;第二大优势是听取群众反映的重要问题及良好建议，关注民生民情，及时向领导报告，改进执法工作中存在的不足，逐步达到执法行为的规范化、亲民化和品质化，发挥了缓冲器和监控器作用;第三大优势是预测下一阶段执法热难点问题，提出各类工作建议，指导各区局(大队)开展执法工作，为领导科学决策提供信息参考，发挥了指挥棒和风向标作用。同时，我进一步落实人员力量，明确分工，加强梳理，深入分析，使每月的受理工作分析材料得到市局陈祥荣局长的多次批示并予以充分肯定。

特别是今年上半年由我牵头组织受理科对20xx年度群众投诉累计上千次的热难点问题进行精心梳理、统计分析，并上报市局陈祥荣局长，引起了陈局长的高度重视，市局根据中心梳理出来的六大类热难点问题，即出店占道经营、违法停车、噪声污染、违法养犬、违法建筑、机动车运输抛撒滴漏等，在全市范围内专门开展了规模较大的夏季整治百姓投诉热难点问题活动，取得了阶段性的成效：如7月份“96310”系统24小时受理情况走势图。从走势情况看，7月受理曲线与6月及去年同期相比，大部分时间段处于全面下降态势：第一波高峰(上午9时)比上月及去年同期降幅达22.58%、23.34%;第二波高峰时段(14时至17时)比上月及去年同期降幅达23.13%、20.44%;第三波高峰时段(18时开始至23时)比上月及去年同期降幅达56.21%、14.93%。

(五)廉洁奉公，不断强化自律意识

党的十七届四中全会，对领导干部的反腐倡廉建设提出了很高的要求。到中心任职以来，主要是在强化自律意识、加强廉洁从政的自觉性方面，防微杜渐，严格要求。

一是提高廉政意识的自觉性。作为中心的主要负责人，手中掌握一定的权力。我经常提醒自己，“廉”和“贪”之间，并不是一条不可逾越的鸿沟，工作做得再好，如果在廉政方面出问题、犯错误，不仅害了自己而且也害了单位，如果不能自觉做到严格自律、廉洁从政，就对不起组织上对自己的信任，对不起人民赋予的权力。只有始终绷紧廉政这根弦，提高自觉性，才能彻底防止和杜绝贪腐问题的发生。

二是用制度时刻约束自己。对于规范廉洁从政行为，党和政府有着系统的制度规定，这些制度规定，既是对我们从政行为的一种约束，也是对我们党员干部的一种关爱。到中心工作以后，对涉及用人、用钱、用物等重大事项，我都能严格按照规定，做到公开、公平、公正，自觉维护制度规定的严肃性，无论是中心中层干部竞争上岗，还是系统设施改造工程，正是有效落实了各项制度规定，没有发生任何问题。

三是加强接受群众监督的主动性。群众监督，是防止领导干部发生贪腐和蜕变的重要保证。到中心以后，我始终做到严格把关，很好地坚持了党务、政务公开制度，对于中心所有重大工作、敏感事项，能够事前向群众通报，广泛征求群众意见、建议;事后向群众反馈，充分地发扬民主，尊重群众监督的权力，保证群众监督真正落到实处。

(六)关心体谅下属，不断营造和谐氛围

一是自己在思想情感上与干部、队员融为一体，真心实意地尊重干部、队员的民主权利，多听取他们的合理化建议，调动干部、队员工作的积极性。二是在实际工作中不但善于理思路，压担子，交任务，而且设身处地理解干部、队员在实际工作中的难处，主动帮助查找工作中存在的问题，努力消除干部、队员思想上存在的厌战情绪、畏难情绪，使思想政治工作与实际工作有机结合。三是注重在融洽干群关系上，想了一些办法，做了一些工作：如不定期的组织一些户外娱乐活动、对家庭困难和生病住院人员的走访看望、关心下属红白喜事等。尤其是20xx年春节前，我和班子成员利用休息日，带着鲜花和慰问信，每家每户的去看望工作人员的家属，带去了中心班子成员的祝福和对家属无私奉献、支持中心工作的衷心感谢!这一系列举动密切了与中心人员的关系，促进同事之间团结协作，给干部、队员以更多的人性化关怀，努力营造团结和谐的人际关系和健康向上的工作环境。

三、存在问题

(一)政治理论学习还不够深入。平时用于工作上的时间和精力多，用到政治理论学习上还显得不够。主要表现在对政治理论学习不够系统，有时只停留在学过、看过，存在不深不透，不能精益求精的现象。由于经常陷于事务堆中，学习的自觉性、积极性和主动性还不够，虽然能够认真参加中心组学习，自觉主动地抽时间静下心来学习相对较少。

(二)虽然我和我的团队想了不少办法、尽最大努力去解决群众反映的热、难点问题，但其客观上存在着反弹性大的特点，反复率仍然居高不下，在这方面还没取得实质性的突破。

四、下一步的努力方向

-->

-->

-->[\_TAG\_h3]银行投诉报告篇十四

怎样投诉银行工作。

近日，市民李先生向本报热线反映，因为没有零钱搭公交车，就到信义路一农行储蓄所换钱，可没想到，银行表示没有零钱，而且态度非常恶劣。记者便与李先生一同来到这家银行准备再换一次，结果没有什么改变，银行职员依然是回答“没有零钱!”态度是爱理不理。

随后记者亲身体验了一次到中山路工行某储蓄所换零钱，当时人不多，当记者拿着有些旧的五角纸币给工作人员称，急着坐公交车，想换五个一角的硬币。工作人员的脸顿时就拉了下来，拿着那张有些发皱的五角纸币揉了揉，很不情愿地先拿出三张一角的纸币，接着拿出了两个一角的硬币用一只手递给记者。记者接过钱后说了声“谢谢”，结果该工作人员没有丝毫回应。

记者亲历换零钱尴尬。

记者走访了邮政储蓄、商业银行、中国银行、工商银行、农业银行和建设银行发现：现在银行零钞很短缺，多数银行只能换五毛以上的零钱。

27日下午，记者在市中心附近的几家银行进行零钱兑换。记者先来到阳桥附近的邮政储蓄所，拿出一百元说要换一张五十的、三张十元的和二十元一块的。银行工作人员说，没有五十的和那么多的.零钱，说着，她还把手中所有的零钱给记者看了，就建议记者换十张十元的。

记者接着来到了桂林商业银行秀峰支行，要求换十张一元的零钱，4号窗口的员工说：“现在没有那么多的一块钱，只有五毛的。”后来，就给了记者一打五毛的零钱。

接着记者又来到了人民银行解放东路支行，保安特别热心地接待了记者，并且帮记者询问各个窗口的员工是否有零钱兑换。各个窗口都说：“不好意思，今天我们没有那么多零钱了，您去旁边的工行看看吧，”来到旁边的工商银行，记者在货币兑换窗口排了十分钟的队，终于换到了十张一元的零钱。

农业银行中山支行和建设银行三多路支行的工作人员都表示，没有零钱，有也只有五毛以上的。现在最缺的就是毛票零钱了。

银监局投诉科王先生说，有的银行是规定哪几个支行或者是哪几个窗口才给换的。工作人员也会按工作量，根据人力物力的情况而定。银行拥有自主经营权，关于他们的工作情况，我们银监局只有监督权，不能干预银行的日常经营，只能建议银行多开设一些窗口。

记者走访了中国人民银行桂林分行货币经营科，据介绍，有些银行是授权给某些网点进行兑换的，零钱供应时紧时松，银行首先考虑的保证该行的储户利益。至于不给换零的事，可能是恰好遇上工作人员忙时，个别工作人员的态度不太好。市民如有投诉，可以拨打货币发行科投诉电话：5812255或5852835。

(中国大学网)。

**银行投诉报告篇十五**

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，并将检查和治疗的因果告知，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。

**银行投诉报告篇十六**

根据医疗质量安全整顿工作整改要求，我科对医疗质量进行了全面的检查。现就自查结果及下一步整改措施汇报如下：

（一）某些医疗核心管理制度还有落实不够的地方。个别医务人员质量安全意识不够高，对首诊医师负责制、病例讨论制度、交接班、会诊等核心制度有时不能很好的落实，病例讨论还有应付的情况。患者病情评估制度不健全，对手术病人的风险评估，仅限于术前讨论或术前小结中，还没建立起书面的风险评估制度。

（二）抗菌药物的应用仍存在不合理的想象。

个别医务人员抗菌药物使用不合理，普通感冒也使用抗生素；围手术期预防用药不合理，抗生素应用档次过高，时间过长。

（三）住院病历书写中还存在不少问题。

1、病程记录中对修改的医嘱、阳性化验结果缺少分析，查房内容分析少，有的象记流水帐，过于形式化。

2、存在知情同意书告知、签字不规范、药品及一次性高低值耗材等自费项目未签知情同意书。

3、病历均为打印，复制粘贴后未及时查对，姓名、住院号不相符等情况依然存在，字迹潦草，有涂改现象。

（四）个别医务人员的服务意识不强，工作中时有“生冷硬”现象，医疗风险意识差，法律意识淡薄，医患沟通技巧不够，对医疗风险估计不足，造成医患沟通不够到位。

（五）专业技术水平有待进一步提高，不能很好的满足病人的`需求，急救技能尚需要进一步演练。

（六）科室管理不够，问题发现后不能经常性督促整改和落实，造成问题长期存在。

（一）进一步加强质量安全教育，提高医务人员的安全、质量意识。

医务人员普遍存在重视专业知识而轻视质量管理知识的学习，质量管理知识缺乏，质量意识不强，这样就不能自觉地、主动地将质量要求应用于日常医疗工作中，就难以保证质量目标的实现。因此，培训全体医务人员质量管理知识，增强质量意识是提高医疗质量的基础工作之一。首先要加强医疗相关法律、法规、规章制度。医务人员务必掌握相关法律法规、医疗质量核心制度，提高医务人员的质量意识、安全意识与防范意识。

（二）进一步加大科室管理及监督检查力度，保证核心制度的落实。

1、进一步加强医疗质量。

三级医师查房和病历书写检查工作，注重实效，不能流于形式，对查到的问题除了当面讲解以外，一周一通报，对屡犯的一定要通过经济处罚，给予惩戒。

2、要加强三基训练与考核，同时对专业知识。

按照年初学习计划逐步学习到位，在科内广泛开展岗位练兵活动，要不断完善考核办法，严肃考核纪律，注重培训的实效。

3、加强病案质量的管理。

开展病历书写规范培训，进一步健全相关制度及病历检查标准，保证病历的规范书写，及时将住院病历归档管理。

4、根据《进一步加强抗菌药物临床应用的管理》通知精神，制定我科具体实施办法及奖惩制度，注重监控围手术期预防用药情况，禁止滥用抗生素情况出现。

（三）进一步加强科内职业道德教育，切实提高医务人员的服务水平。

**银行投诉报告篇十七**

楼下阿姨的自行车丢了，她十分生气说：“我都丢三辆自行车了，这车买了没半个月又丢了。这小偷真可恶。”

调查。

中午吃饭时，我随意地问姥姥：“姥姥，你丢过自行车吗？”“丢过呀。”“是嘛，原来你也丢过车呀。”我漫不经心地又问：“咋丢的，没锁吧。”姥姥放下碗，一本正经地说：“何止我丢过，咱家除了你和你妹妹（小姨的女儿），其余的个个丢过自行车。”“不会吧。”我得声音提高了八度，吃惊地嘴都合不拢了，姥爷在旁纠正：“不对，不对，我就没丢过车。”姥姥连忙点头称是：“对，你姥爷还真没丢过车呢。”我一听来劲了，好奇地问：“难道姥爷有法宝？”

接下来是我的采访记录哦，原来四十多年前，姥爷买了全家唯一的一辆自行车，那可是家里的宝贝，住在平房时，姥爷把车每天给推屋里放着，后来住了楼房姥爷愣是每天把自行车楼上楼下的抗来抗去的。又过了一年，姥姥也买车了，她总是把车放在楼下，好日子可没几个月，姥姥的新车就不幸地在某天的清晨再也找不到了。

分析。

从姥姥、爸爸妈妈丢车的经历，我发现有几点很重要：

1、车大部分是新车，新车更吸引小偷的眼球，而且多数是名牌车，贵重的好车。

2、车子多数是放在无人看管的区域丢的，无人看管小偷更有可乘之机。

3、多数车是夜晚丢的，晚上夜深人静，是小偷作案的最佳时机。

4、有时，由于粗心，他们会忘记锁车，这也是丢车的另外一个重要因素。

姥爷的车自始至终没丢过，主要是姥爷心细，他从买车，一直都把车放在家里，每天楼上楼下的抗来抗去的，直至现在他的车已经很破旧了，他才开始不再往楼上搬了，还有一点，姥爷的车买的年代久了，车子是最老式的28车，样式老气，车子笨重，你别说能骑姥爷的大破车的人还真不多呢。（我姥爷可长得人高马大的哦）。

结论。

从姥姥和家人的采访中，我得出结论：新车、好车容易丢；晚上容易丢车；放在楼下容易丢车；社区治安不好，也容易丢车。

建议。

我建议：社区应该配备保安和夜晚巡逻人员，增强社区的保安工作，这样小偷就没有可乘之机，社区内的各个路口和各楼头应安装摄像头，夜晚社区内的照明设施应齐全，社区居民应该把车子放入有人看管的车棚内，轻便的自行车可以带回家中。绝对做到车子要落锁。这样我们的\'车子才能安全，丢车事件才能有效杜绝。

**银行投诉报告篇十八**

为认真贯彻落实《梅州市卫生系统突发事件风险隐患排查工作方案》的精神，结合我院结合实际，自20\_\_年5月起，通过组织动员、全面排查、总结提高等阶段，现已初步完成本次专项活动，为进一步巩固已取得的成果，现将我院突发事件风险隐患排查整改总结如下：

一、组织动员。

我院非常重视医院突发事件隐患排查整改工作，成立了以院长为组长，医院各科室负责人为成员的领导小组。召开了突发事件风险隐患排查整改工作会议，要求风险隐患排查整改工作中做到时时、处处、事事的工作有专人负责。坚持预防为主、防治结合、加强教育、的原则，营造全院医务人员和群众安全防范意识的局面，从而切实保障了全院职工和群众的安全和财产不受损失，维护了医院正常的工作秩序。

二、全面排查并做好风险防范。

（一）、医疗安全方面的风险隐患。

1、医疗业务方面的风险隐患医务人员在诊疗过程中，无论是医疗技术、医疗质量、医患沟通等都是易引发医患纠纷的原因。医院医疗质量安全管理小组通过组织会议、培训等进一步提高各部门、各科室的医务人员的医疗安全意识。严把医疗质量关，管理小组采取每月抽查所有归档的死亡病历以及各科10本住院病历对诊疗记录进行点评，同时每月至少组织一次医务人员全员业务培训。使我院进一步完善临床诊疗技术规范，规范医务人员的诊疗行为，认真落实病情告知制度，采取适宜技术，避免过度治疗、过度检查，畅通医患沟通渠道，保证医疗质量，提高患者对医院的\'满意度，努力减少医疗医患纠纷。

2、药品方面的风险隐患药品是群众诊疗中重要的治疗手段，易引发医患纠纷的重要方面。对此我院结合实际情况，组织制定了《医院抗菌药物临床应用专项整治活动实施方案》以及《县人民医院基本药物临床管理办法(试行)》，就合理使用抗生素以及优先使用国家基本药物进行了专题培训和考核，确保抗生素的合理使用以及优先使用国家基本药物。严格执行《处方管理方法》，通过每月随机抽取100张门诊处方和10份住院病历进行处方点评，对不合格的处方和病历，按照医院的相关规章制度对当事医务人员进行相应的处罚。加大对处方和医嘱用药管理，保证合理用药，安全用药，减少诊疗过程中可能存在医疗事故风险。

3、临床输血方面的风险隐患临床血液、血液成分和血液制品的合理使用，是保证临床输血安全的重要因素之一，也是引发医患纠纷的重要因素之一。为保证临床用血安全，我院特成立了由主管院长任主任，医务科，输血检验科科长及有关临床科室主任为成员的临床用血管理委员会，依据《医疗机构临床用血管理办法》《临床输血技术规范》等相关文件，对临床输血工作进行技术指导和监督管理。通过组织质控小组针对临床输血的规范性情况，每季度抽取10份住院病历进行临床输血的质量控制，对不合理、不规范的输血情况进行反馈指导。进一步加强科室人员的临床输血知识培训和对临床输血的管理，确保临床用血的合理、安全，在一定程度上减少了医患纠纷。

（二）、医疗服务方面的风险隐患。

急诊、收费、药房、检验等窗口是易引发医患纠纷的科室。我院根据实际情况采取了以下相应措施：

1、强化服务意识，提高服务态度。要求医务人员对患者满腔热忱，高度负责。推行文明用语和服务礼仪，增设收费窗口、药房人员、减少排队，杜绝服务忌语和服务态度“生、冷、硬、顶、推”现象，完善患者纠纷投诉处理机制，促进医患关系和谐。

2、改善服务流程，提高工作效率。按照“程序最简、效率最快、时间最短、服务最优”的要求，简化就医环节，缩短医疗流程，提升工作效率，使就医流程井然有序、顺达通畅；开设急诊病人绿色通道，实行24小时急诊服务和检查结果限时报告制，门诊实行导医导诊服务，确保患者就医方便、快捷。

（三）、职工队伍矛盾纠纷的风险隐患。

由于医院存在在编职工、合同工、临时工等用工方式，易带来新的问题和矛盾。医院人事部门制定完善的职称评审、人员准入和人事分配制度，并积极引进医院急需的高级职称人才，稳定职工队伍和留住人才。根据岗位设置原则，合理分配人力资源。

（四）、消防方面的风险医患。

消防安全工作是我院安全的重要内容，关系到医院人员和群众的生命安全和财产安全，对于这项工作，我们从来不敢有丝毫懈怠与麻痹大意。在实际工作中能坚持做到不断总结经验教训，通过组织全院医务人员进行灭火器操作的使用培训及演练，做到消防设备配备齐全，做好医院水、电、气等风险因素的检查。强化医务人员安全意识，不断改进和完善工作方法，提高安全防范能力，最大可能的提供安全保障，确保医院发展不受影响。

三、总结提高。

（一）、建立有效的长期监督机制建立长效的监督工作机制，完善各种规章制度，加强医疗安全和消防安全的管理和监督，努力提高广大职工和群众安全意识，以确保取得实效，确保我院安定稳定，促进医院医疗事业全面协调可持续发展。

（二）、做好安全宣传教育工作把安全教育工作真正落实到全院职工一言一行中去，为实现医院安全隐患的要求，医院把安全工作作为重点工作来抓，形成了“人人讲安全，事事看安全，安全无小事”的良好局面，通过宣传教育提高广大职工和人民群众的安全意识、安全防范能力和自我保护能力。及时做好职工之间的宣传教育和沟通工作，积极调解职工间的矛盾，防范突发事件的发生。

（三）、加强医疗安全管理，提高服务意识。

开展组织对医务人员进行医疗质量安全的培训，要求医务人员严格按照诊疗常规、核心制度等规范开展医疗工作，努力提升医务人员的技术知识和操作水平。医务人员要做好与病患者的沟通交流，提高服务意识，文明用语，防止医疗纠纷的发生。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com