# 投诉处理能手先进材料范文共9篇

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-01-19

*投诉处理能手先进材料范文 第一篇光阴荏苒，时光流逝，20xx年转瞬间过去了。全体员工，在公司各级的领导下，上下一心，团结协作，顺利地完成了全年各项工作任务。回顾20xx年，我们虽没有十分骄人的成绩，但平安、顺利是我们最大的收获。展望20xx...*

**投诉处理能手先进材料范文 第一篇**

光阴荏苒，时光流逝，20xx年转瞬间过去了。全体员工，在公司各级的领导下，上下一心，团结协作，顺利地完成了全年各项工作任务。回顾20xx年，我们虽没有十分骄人的成绩，但平安、顺利是我们最大的收获。展望20xx年，相信公司会有更大的发展前景。为了更好地开展工作，认真吸取经验教训，找出工作中存在的问题，现将20xx年度工作总结汇报如下：

>一、20xx主要工作回顾：

(一)加强企业内部管理，不断提高企业管理水平

企业内部管理是企业生存和发展的基础。今年以来，公司在X总的正确指导下，在X总的领导下，以理顺关系为重点，以制度建设为根本，以提高服务质量为抓手，不断加强人员、车辆和物资管理。始终把管理工作放在中心位置来抓，以管理出效益，以管理促发展。坚持制度化管理与人性化管理相结合，分工协作，密切配合，不断修改完善各部门各岗位管理制度，适时组织全体员工学习体会。了解掌握人员动态和思想状况，加强沟通协调，及时解决矛盾和问题，决不允许任何人以任何借口或理由在工作中相互推诿，更不允许任何人把个人之间的恩怨或思想情绪带到工作中去。有力地增强了企业的凝聚力和战斗力。定期召开工作会议，相互交流探讨，互相查找问题、剖析原因，及时制定改进措施，做到了小问题当场解决，大问题限期整改。有力在保证了全年工作的顺利开展。

(二)团结协作，密切配合，顺利完成全年各项生产任务

加强生产管理，完成生产任务是企业工作的核心所在。20xx年以来，公司各部门紧密配合，相互协作，围绕“强管理，抓安全，保质量，讲信誉，扎实高效”的工作思路狠抓生产任务的按时完成，得到了各施工方的一致好评。

1.加强了与各工地的配合协调力度，本着“平等互利、相互尊重，及时沟通”的原则，确保混凝土浇注的顺利进行，要求前场工长工作要深要细，提前做好工作安排，注重每一个环节，确保前场施工安全、高效、无误。

2.加大质量管控力度，努力实现节能降耗。公司自成立以来，始终坚持“以质量求生存，以信誉谋发展”的指导思想，大力加强质量建设。从源头抓起，严把原材料进货关，加强砼的生产、出厂、运输、和泵送等每一个生产环节的控制和要求。做到了批批送样检测，时时观察调整。20xx年，试验中心共进行砂、石、水泥等各种原材料检测173次，外加剂复检27次。发现问题迅速纠正，有力地保证了商品混凝土的质量。同时，为了降低生产成本，试验室工作人员，在充分保证质量的情况下，全年共进行了87次试配，27次混凝土试验。对不同气温条件下、不同标号的混凝土对塌落度及和易性的不同要求，适时调整配合比，使其达到最佳级配要求。既保证了混凝土质量又尽可能地降低了生产成本。

3.加强对操作人员的调配和管理，严格操作规程，不断培养新的技术能手，相互取长补短，努力提高操作室的操作技能。为公司储备人才打下基础。

4.加强车队管理，有力保证了混凝土运送工作的园满完成。尤其是全体驾驶员发扬连续作战的工作作风，克服天气寒冷带来的不利影响，加班加点，任劳任怨地完成各项运砼任务。

20xx年经过全体员工的共同努力，在各部门的相互支持配合下，公司全年完成生产方量75789米3，实现产值2700多万，保障了各工地混凝土的需要。

(三)狠抓安全工作，实现了全年安全事故为零的良好局面 安全工作是企业的命脉，是公司管理的重中之重，它直接关系到企业的生存和发展以及每个员工的切身利益。为此公司领导一班人高度重视，始终把安全工作放在头等大事来抓，取得了良好效果。实现了全年无重大安全事故的良好局面。

1、加强安全领导。年初公司即成立了以X总为组长的安全工作领导小组，加强安全监督检查，及时发现和消除安全隐患，不断修改和完善安全工作制度。

2、注重安全教育，提高安全意识。适时组织安全知识培训，定期讲评安全工作情况。时刻提醒广大员工“安全工作无小事，小隐患也会酿成大事故”的道理。坚持警钟长鸣，常抓不懈。

3、上下一心，齐抓共管。严格执行“安全第一，预防为主”的方针，紧紧围绕“人身安全、财产安全、施工安全”的目标，形成 “人人讲安全，事事讲安全，时时讲安全”的安全工作氛围。绝不允许不讲安全的人和事存在。对忽视安全工作的部门，发生安全事故的责任人坚决处理，决不姑息迁就。

4、成立应急小分队，制定应急预案。当发生紧急情况和安全事故时，保证及时有效的处理，最大限度把损失降到最低程度。

5、加大设备的维修和保养力度，确保安全运行。20xx年公司在资金十分紧张的情况下，仍保证了设备维修和保养开支37万余元，充分说明了公司对设备安全运行的高度重视。真正做到了发现问题及时修理，定期组织检查保养，不允许带故障车辆上路，不允许设备带故障作业，将安全隐患消除在萌芽状态之中，有力保障了车辆和设备的运行安全。

(四)加强纪律建设、提高广大员工的主人翁意识

公司的绝大部分员工能严格要求自己，工作积极主动，认真负责，服从公司安排和调度。积极参加公司组织的清理洗车池、操作室下的水池及料场暗沟的排污等工作，不怕脏不怕累，认真负责，得到了公司领导的高度肯定。

>二、工作中存在的一些问题

1.各部门之间配合协调力度还有待进一步加强，效率有待进一步提高。主要表现在工作人员对某些工作认识不足，导致工作“能拖就拖，能缓就缓”的现象时有存在，有时不是这个没到位就是那个没有到位，在一定程度上影响了工作进度。

2.前场与施工方和生产部门的衔接还不够。主要表现在：施工方配合力度有待进一步沟通和加强;生产、运输、泵送等环节配合力度需进一步提高，管道架设时有延后的现象发生等。

3.个别员工集体主义观念淡薄，工作怕脏怕累，只要组织照顾，不要组织纪律。不服从工作安排，工作斤斤计较，相互推诿扯皮的现象在一定程度存在。这也不关他的事，那也不关他的事。为此，新的一年，我们要加强纪律整顿，对不服从工作安排的，公司将实行经济处罚和行政处罚。

4.少数员工安全防范意识不高，还有待进一步加强，主要体现在技术还不过硬，处理紧急情况的能力还有待提高，不能提前发现问题，发现问题后又不能正确处理问题。据统计20xx年共发生各类安全事故隐患14余起，处罚20余人次。

5.工作不深不细的现象还比较突出，主要表现在怕麻烦，敷衍了事，不想做，不会做，有的是教他他也不做，这样的员工公司是要清理的。

6.极个别员工特殊思想严重，不服管，认为公司不敢管，拿他没有办法等思想严重存在。

7.工作流程有待制定，以避免造成职责不清，分工不明。

>三、20xx工作计划与建议

(一)紧紧围绕“抓质量、抓安全、抓成本”这一宗旨，严格管理。

首先，要从原材料质量抓起，不定期、分批次对进场的原材料进行检测，努力控制好水泥强度和稳定性，掌握沙石的含泥量是否超标等;试验中心还应把握好混凝土的塌落度和和易性。

其次，继续加强安全生产监管力度。一是前场工长要加大泵工和管工的监管力度，督促管工加大对泵管的巡查力度，在注意安全的同时合理布管，注意泵管的加固工作，二是要求车队要提高安全意识，严禁超速行驶，严禁酒后驾车，要清楚的认识到安全驾驶的重要性和必要性，同时要认真负责装料，运料及收好小票，不允许把料拉错工地，否则必须严肃处理。

再次，继续提倡全员动员参与公司管理，尤其是试验中心要多做试验，优化混凝土配合比，从各个环节控制好产品成本，以使企业达到产品最大利润化。

最后，除着重抓好以上三方面的工作之外，还应搞好后勤保障工作。一方面要抓好原材料的供给与保障工作，杜绝停产待料的现象发生，否则，会给公司带来一定的负面影响，或者说有损公司形象和社会信誉。

(二)努力拓展商混市场，提高方量和经济效益

目前，我们公司现有的商混业务偏少，每天的生产方量远远不能满足现有设备，由于商混市场竞争比较激烈，为此，我们应制定一套切实可行的销售方案，多发展业务，只有这样，才能提高生产方量，从而提高企业经济效益。

(三)完善管理制度和工作流程，加强作风纪律整顿，提高广大员工的工作积极性。

20xx年，公司将在原管理制度的基础上不断修改，并利用一定的时间组织大家学习。

新的一年意味着新的开始，新的机遇和新的挑战，为此，XXXX全体员工，一定会精诚团结，努力奋斗，争取新的更大的胜利。

**投诉处理能手先进材料范文 第二篇**

20\_年第一季度以来，中心党支部在局党委的正确领导和大力支持下，坚持深入贯彻落实党的十九大精神，认真开展党的群众路线教育实践活动，以建立学习型党组织、强化中心建设为目标，围绕年度重点工作，积极推进政治思想、组织建设、作风建设、廉政建设和队伍建设，推动中心各项工作顺利开展，取得了一定的成绩。现总结如下：

>一、主要成绩及做法

1、强化组织建设，党建基础工作全面加强

一是加强制度建设。根据中心实际，先后制定了年度工作计划、党支部《议事决策制度》、《三会一课制度》、《民主评议党员制度》等工作制度及职责共20项。

二是按规定程序重新选举了支部委员，并明确了具体分工。

三是组建了党员活动室，制作了党建宣传栏等。

四是按时召开党员大会及支部会议，认真讨论党建及中心的各项工作，保障了支部工作的正常开展>。

2、践行为民务实清廉，群众路线教育实践活动深入开展

按照局党委的安排，我们制订了《实施方案》，成立了领导小组，通过坚持集中学习、个人自学和外出参观学习相结合的方式，进一步坚定理想信念，同时扎实开展正风肃纪活动，全面改进工作作风，规范执法行为，强化职工队伍建设，提高服务群众的能务和水平。我们严格按照上级的要求，认真完成各项规定动作，搞好自选动作，在局系统首先制定了正风肃纪提示卡和宣传展板，与党员干部签订党风廉政建设责任书8份、承诺书13份，举行一次群众路线教育实践知识答题活动。

通过教育实践活动，班子团结务实，廉洁从政，创新和处理复杂问题的能力进一步提高，职工队伍稳定，富有活力和战斗力，四风问题实现了根本性好转。

第一季度，共组织干部职工学习达124小时，同时结合群众路线教育实践活动，按照中心实际，制订出台了《交通运输行政执法十条禁令》、《关于进一步规范执法行为的通知》等文件，落实县局的决策部署，进一步端正执法理念，全面规范执法行为，得到了局领导的充分肯定。围绕康村群众因安全隐患多次封路问题，积极与村领导沟通、协调，向县局及兄弟单位汇报情况，最终妥善解决了该村群众担忧的安全问题，得到了村干部及群众的理解和支持。

3、加强政治业务学习，班子和职工队伍素质不断提高。

4、加强党风廉政建设和作风纪律建设，行业形象全面提升。

5、抓好精神文明建设，职工的向心力和凝聚力进一步增强。

一是组织中心全体职工认真开展了登山活动，第一季度共组织活动16次，平均每名职工参与4次，全员参与率达到了100%。

二是丰富职工业余文化生活，为职工购买了象棋、乒乓球、羽毛球等锻炼器材，领导带头骑车上下班，并积极倡导全体干部积极参与，通过这些活动拉近了距离，既锻炼了身体，又缓解了紧张压力。

三是积极做好读书学习活动。中心有2篇学习心得被局基联会选为优秀文章。

四是积极创建县级“文明单位”，第一季度迎接了县文明办的检查。

6、抓好安全生产，安全生产工作能力进一步提升。

按照一岗双责，党政同责的要求，党支部全面加强单位及辖区的安全生产管理工作。

一是搞好客运站场管理工作。起草制订了10项站场管理制度、进出站检查登记台账及三品检查台账，投入资金3000元购置安全消防和安全检查设备，设置防火沙3处。

二是全面排查整改安全隐患。坚持每月对安全生产工作进行检查，共排除安全隐患8起。

>二、存在问题

半年来，支部党建工作取得了一定成效，为完成中心各项工作发挥了战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。但也还存在很多不足：

一是党务工作开展的力度还不够，缺乏活力;

二是党建活动开展得不够丰富多采，形式单一;

三是学习还不够深入，缺乏系统;

四是部分干部职工对群众路线教育活动思想认识还比较差模糊，存在懈怠、自满自足现象，对党的群众路线教育活动的长期性认识不足。

以上便是第一季度以来的工作情况，通过一季度来的努力工作，我们取得了一定的成绩，在今后的工作中，我们要做得更好!

**投诉处理能手先进材料范文 第三篇**

投诉处理决定书

投诉人因不满意被投诉人6月14日对山东建筑大学材料学院实验室设备采购项目(采购项目编号：CEITCL-SD-CZHW-130503，B包)作出的质疑答复，于206月20日向本机关提起投诉。经审查，本机关于年6月20日依法予以受理。

投诉事项：竞争性谈判的项目未按照《政府采购法》第三十八条规定确定成交供应商。

根据投诉事项，本机关依法调阅审查了该项目的采购文件，并征询了被投诉人意见。经审查，本机关认为：该项目采用竞争性谈判方式采购，却使用综合评分的评审方法，违反了《政府采购法》第三十八条和财政部《关于加强政府采购货物和服务项目价格评审管理的通知》(财库〔〕2号)第三条规定。

综上，本机关认定，山东建筑大学材料学院实验室设备采购项目(采购项目编号CEITCL-SD-CZHW-130503，B包)所采用评审方法不符合规定。根据《政府采购法》第五十六条和有关《政府采购供应商投诉处理办法》(财政部令第20号)第十九条第(一)项规定，责令重新开展采购活动。

投诉人对本投诉处理决定不服的，可以在收到本决定书之日起60日内申请行政复议或收到本决定书之日起3个月内向济南市市中区人民法院提起行政诉讼。

山东省财政厅

20\_年7月29日

**投诉处理能手先进材料范文 第四篇**

敬爱的党组织：

您好！

作为一名基层的预备党员，就是要活学活用，把党的先进思想融入到实际工作中，把三个代表的重要思想同岗位工作紧密联系，这样我们医院的第三次创业才有动力，才能在创业过程中午孕育出先进的医院文化，而我们的创业也才能代表最广大人民群众的利益。

一年来，我在业务学习和工作作风上不断加强。科学知识是第一生产力，是我院第三次创业的基础。作为一名职工我应该完成本职工作，作为一名预备党员我更要在这第三次创业中有所为。学无止境，更何况是在这个科技不断更新的信息时代，一年中，我参加了药学的大专学习，参加了执业药师的考试，并在院内参加了各种岗位培训、技能竞赛，使自己的业务水平得到了提高。我在工作中坚决同各种不正之风作斗争，加强自身的医德医凤建设。随着医院规模的扩大，业务量不断攀升，医院的影响力也扩大了，我们窗口工作的一个xxx小动作xxx，很可能造成xxx大影响xxx。敞开式服务使我们和病人的身体距离接近了，但更重要的是要用我们热情、周到、细致的服务拉近与患者心灵上的距离，所以我在工作中，加强了细节上的处理，努力使患者满意、满意、再满意，让他们得到生理和心理上的治疗，真正做到全心全意为病人服务。

在党组织的帮助下，通过对党章、党的理论知识的学习和领悟，我对党的认识进一步提高，以更加饱满的热情投入到工作学习当中。一丝不苟的来做好每一件事情，时刻牢记自己是一名xxx预备党员，要发扬党的优良传统，冲锋在前，勇挑重担。但是，检查起来，所存在的缺点毛病也是不少的，在党组织的帮助教育下，有的克服了，有的还需今后努力改正。在今后的工作和学习中，自己要更进一步严格要求自己，虚心向先进的党员同志学习，注意克服自己的缺点和不足，争取在思想、工作、学习等方面有更大的进步。

以上是自己一年来基本情况的小结，不妥之处，恳请组织批评指正。作为一名预备党员，我渴望按期转为xxx正式党员，请党组织考虑我的申请，我将虚心接受组织对我的审查和考验！

敬礼！

汇报人：

日期：\_\_年\_月\_日

**投诉处理能手先进材料范文 第五篇**

为深入贯彻落实省纪委《全省纪检监察机关监督保障深化整治形式主义切实为基层减负的措施意见》，我局高度重视，认真开展了专项整治，现将工作开展情况报告如下：

>一、加强组织领导，严格工作要求

一是在本次专项整治工作中，局党组加强组织领导，召开党组会专题研究工作措施，明确了主体责任、监管责任，把整治形式主义作为正风肃纪、反对“四风”的首要任务，长期任务来抓，坚持什么问题突出就整治什么问题，把推动解决问题作为工作的落脚点。教育引导全局党员领导干部自觉从牢固树立“四个意识”、坚决践行“两个维护”的政治高度，深刻认识和把握集中整治形式主义的重要性。

二是领导班子坚持以上率下，发挥“头雁效应”。党组书记认真履行从严治党第一责任人职责，靠前指挥，亲自推动。各班子成员按照“一岗双责”的要求真正把自身摆进去，把职责摆进去，把思想摆进去，把作风摆进去，带头学习整治要求，带头查摆问题，带头立行立改，带动广大党员干部，让形式主义无处藏身，让真抓实干、不尚空谈蔚然成风。

三是认真开展学习部署。党组结合《关于持续整治形式主义、官僚主义问题的通知》，通过“三会一课”“周例会”等形式，组织全局党员干部认真学习了省纪委《全省纪检监察机关监督保障深化整治形式主义切实为基层减负的措施意见》、xxxxxx关于坚决整治形式主义的一系列重要讲话和指示精神，深入交流讨论，掌握整治要求，把思想统到中央的要求和部署上来。把集中整治形式主义问题摆上了重要议程，进行专题研究、专门部署，明确目标任务、工作重点和实施步骤。

>二、开展了自查自纠

我局认真梳理了存在的形式主义3个方面的突出问题，分别以班子成员牵头，逐一加强整改。一是贯彻落实上级重大决策部署表态多调门高、行动少落实差问题；二是过度留痕间题；三是宣传标语口号散滥问题。针对自排自查梳理出的问题，采取以下措施进行整改。

一是贯彻落实xxx和省委重大决策部署表态多调门高、行动少落实差问题

1、深入学习贯彻xxx新时代中国特色社会主义思想和xxxxxx对河南工作系列重要指示精神，坚决维护xxxxxxxxx的核心、全党的核心地位，坚决维护xxx权威和集中统一领导，决不允许当“两面派”、做“两面人”。

2、对xxx和省委、市委、区委重大决策部署，必须不折不扣贯彻落实，决不允许空喊口号、作秀造势，决不允许以开会发文代替落实，决不允许工作刚部署就报告，刚开始就急于总结成绩、宣传典型。

3、严格落实重大问题请示报告制度，领号干部必须如实报告个人有关事项，决不允许先斩后奏、边斩边奏甚至斩而不奏。要求班子成员离开安阳24小时以上必须报告局里。

4、坚持勇于担当、攻坚克难、埋头苦干，坚决做到守土有责、守土负责、守土尽责，决不允许消极应付、敷衍了事，层层往上报、层层不表态。

5、结合实际创造性开展工作，对xxx和省委、市委、区委、局党组每一项重大决策部署都要研究具体办法、拿出过硬措施，决不允许“依葫芦画瓢”，真正确保各项决策部署落到实处。

二是过度留痕问题

1、除上级明确要求的留痕事项外，自行提出的原则上一律取消。确需保留的，严格审批清单化管理。

2、除上级明确规定外，不就单项工作印制专门工作记录本或要求单项工作用专门笔记本，不要求事事做工作方案、事事组专卷备查，不要求通过QQ、微信、专用APP等载体晒工作痕迹。

3、各类检查考核原则上不看软件资料，尤其是不看计划、台账、总结等痕迹资料，不简单以留痕多少、资料精美程度评判工作好坏。

4、优化考核指标，降低留痕事项在考核中的权重，增加工作实效和群众评价的权重。

三是宣传标语口号散滥问题

1、按照“谁发布谁审核把关”原则，严格宣传标语口号内容审核把关，注重适时适度进行宣传，决不允许刻意标新立异无限拔高。

2、宣传标语形式要庄重、简朴、实用，一般不得专门设置展板，原则上不得使用高档材质。

>三、抓住重点进行整治

1、落实查摆问题整改

针对查摆出的问题，加强了与上级业务部门的沟通、请示和报告，加快推进整改措施的落实。整改落实情况在一定范围内进行了公开公示，主动接受干部群众监督。

2、开展了问题线索排查

畅通监督举报渠道，鼓励群众举报形式主义问题。对反映的形式主义线索进行了仔细排查，明确提出处置意见，对形式主义苗头性、倾向性问题进行了“咬耳扯袖”、谈话函询，对发现的违纪违规问题线索及时核查处理和移送。按照职能职责建立问题线索管理台账，动态更新，定期汇总核对，确保“不遗漏、不放过”。

3、开展了问题核查处理

加大对自查问题的严查核查处理力度，对存在的问题不包庇、不护短。对在执纪审查中发现的形式主义问题，深挖细查，一追到底，严肃处理。

下一步，我局将坚持把“靶向治疗”思维把形式主义3个方面突出问题，纳入专项整治重要内容，并适时对形式主义典型问题和案例进行公开曝光形成有力震慑。

**投诉处理能手先进材料范文 第六篇**

20\_年第一季度以来，在局党委的正确领导和市直机关工委关切指导下，颠末全局党员配合尽力，我局党建工作又取得了新进展、新成效。现将有关环境陈述请示如下：

>一、定“尺子”，积极推进党建工作任务落实。

一是强化组织领导，落实党建主体责任。将党建作为年度工作的重中之重来抓，积极推动党建工作标准化、规范化。环抱进步政治站位，实时向全体党员干部鼓吹党的政策、路线，转达上级党组织及局党委抉择，把党的工作贯穿到XX工作的全历程。帮忙改动党委中心组学习计划，组织中心组学习X次，组织召开支委会X次，召开党员大会X次开展意识形态学习教导，做好党员常常性的思想政治工作。

二是严格党员教导治理，全面晋升才能素质。以深入学习xxx新时代中国特色社会主义思想为抓手，采取自学与集体研讨、理论学习与工作实践相结合的方法落实学习制度。上半年共组织集体学习(研讨)X次，党课X次，“主题党日”X次;采取“请进来、走出去”等方法，组织党员干部赴X等地开展党性教导X次;动手开展“不忘初心，切记使命”主题教导，现已完成的研究及订定，材料收集及发放。

三是增强党的组织扶植，突出政治功能。严肃党内政治生活，严格落实“三会一课”、交心发言制度，扎实开展主题党日、组织生活会、民主评议党员等运动;增强支部标准化扶植，优化调剂机关支部设置，扶植“六有”标准党员运动室，主持构建了“X”下层精益党建模式，制作责任清单，明确责任部门，按期督导反省，增强了支部根基治理。

>二、发“折子”，积极探索党建工作新路径。

一是健全完善下层组织，着力办理下层党建工作有人管有人抓的问题。在局党委的领导下，积极完成日常工作，对职责范围内的党的扶植进行筹划和安排，支部书记XX同志带头落实抓下层党建工作第一责任人职责，亲自筹谋支配安排、按期调整反省支部党建工作，牵头组织实施书记抓党建“突破项目”，明确提出述职第一述党建，各部室、党小组认真抓好党建工作，实现了以责任落实推动工作落实。

二是贯彻全市机关党建工作现场交流推进会精神，增强系统党建。集中力量于“七一”前扶植高标准党建运动室，在硬件晋升上达标，现已完成进度X%;组织局机关党支部与XX党支部签订告终对共建协议书，并以“下层共建相互匆匆进”为主题开展了主题党日运动和主题实践运动。

>三、重“里子”，党建引领推进各项工作落实。

一是党建引领匆匆文明扶植。党员干部带头参加文明出行、志愿办事、道德教室以及各项文体运动，成效明显。积极开展城乡牵手共建，按期走访慰问艰苦党员和群众，积极组织参加无偿献血和爱心农家以及“慈心一日捐”运动，累计捐款X万元。

二是党建引领匆匆群众工作。切记为民办事宗旨意识，结合“第一书记”任职工作，深化“结亲连心”运动，上半年落实“一对一”走访X余人次;采取政策引导、企业互助、精准扶贫等多种渠道，落实帮扶第一书记村子资金X余万元，成效显著。

三是党建引领匆匆风格改变。党员干部对年度重点难点工作表率带头，加班加点，提振了精气神，激发了工作热情;全面落实规律风格整顿见实效，单位人员的精神面貌和工作风格获得强有力的改变。

>四、揭“盖子”，着力办理党建工作存在的脆弱问题。

一是责任压实不敷牢。全面从严治党落实到党小组和每名党员身上压力传导不敷，一些党员习惯于“上传下达”，满足于“照抄照搬”，呈现了“上头热、下头冷”的现象。

二是队伍建设需增强。结合功能型党支部扶植，选拔了一批年轻同志担负各支部书记和委员，固然精力旺、干劲足，但党聊玎对较短、从事党务工作经验不够，政管理论根基相对脆弱，工作方法措施还不成熟。同时，这些同志都是中层干部，是各业务科室、单位的中坚力量、业务主干，在兼顾统筹好党建和业务工作方面，还必要进一步进步程度。

三是交融才能不敷强。党员干部惯性思维、线性思维短光阴内仍难以完全改变，党建与业务深度交融不敷，牵强附会、生搬硬套等问题较为突出。在开展业务工作中，如何深度溦发党组织战斗碉堡和党员先锋表率作用，进而取得更大成效方面研究不深入。

四是抓党务、政务公开落实不到位。对党务、政务公开工作紧张性认识不到位，理解有偏差，把政务公开理解成“结果公示”，公开不彻底、不全面、不实时、不规范，在主动接收民主监督和社会监督方面打了扣头。

>五、吹“号子”，全面晋升下半年党建工作程度。

一是强化责任意识，筑牢党建根基工作。狠抓自身扶植。牢靠建立党建“第一责任人”意识，以身作则，牵头抓总，引领推进，进一步完善党建责任清单，层层压实责任、传导压力，激发动力，筑牢夯实全面从严治党的组织根基。

二是强化帮扶，推动风格扶植常态化。深入贯彻落实全面从严治党要求，持之以恒狠抓风格扶植，继承开展形式主义权要主义集中整治，强化“一岗双责”主体责任履行，细化“两个责任”清单治理，推进“两个责任”落实落细，切实抓好党员干部的思想教导治理，推进风格扶植常态化。

三是强化下层党建，推进标准化规范化扶植。强化支部软硬件，抓牢党内政治生活的增强和规范，严格“三会一课”、党员民主评议、主题党日、固定学习日等各项党内制度，以制度化推进规范化，培育党建示范点、优秀支部工作法。

**投诉处理能手先进材料范文 第七篇**

工程质量投诉处理探讨论文

【摘要】为了规范和有效处理建筑工程质量投诉，减少投诉发生，应当认真分析产生投诉的原因，针对性采取治理通病、加强执法和落实五方主体质量终身责任制等措施，从而促使施工单位一线管理和作业人员形成良好的质量意识，全面提升工程质量，从源头上解决质量投诉的产生，最终将投诉制度向司法制度转化。

【关键词】投诉；质量；对策

投诉是我国现行体制下具有鲜明社会主义特色的解决社会各类问题的一种有效手段，特别是弱势群体维护合法权益解决诉求的一个重要渠道，通常以信访形式出现，是社会民主进步过程中伴随的必然产生的一种特殊制度。随着房地产建设进入理性投资阶段，房地产开发热潮中的产品已经进入使用期，质量问题逐步显现，迎来了工程质量投诉高峰时期。处理投诉成为监督机构日常工作，投诉在成为社会参与监督建设工程质量之利器、维护社会正义的同时，同时也耗费监督机构大量人力物力。

1现阶段工程质量投诉的特点

1）投诉一般不涉及结构安全问题，结构裂缝、地基不均匀沉降等异常情况的案例，都是居民共建住宅，共用相邻基础，不同时期建设且层数差距较大引起的质量问题邻里纠纷。龙岩市永定区超过70%投诉集中在外墙、屋面、卫生间等有防水要求部位渗漏水，以及墙体与主体混凝土结构构件之间裂缝方面，渗漏水、墙体裂缝问题分别占问题总量的53%、24%。投诉问题分类情况占比如表1所示。2）同一小区相同问题不同住户重复投诉情况比较多，而且集中表现为公共部位，如屋面、外墙，重复投诉一般不会出现在卫生间渗漏等邻里间的质量问题。墙体裂缝、装修面层脱落等问题的重复投诉，则在一定程度上反映了该小区在施工过程中的质量管理问题。同一类问题重复投诉情况如表2所示。3）投诉处理效率低，一次处理完成率只占总件数32%，如表3所示。4）公共建筑基本不存在质量投诉，商品住宅质量投诉最多。

2造成工程质量投诉的原因分析

3工程质量投诉与处理的几个误区

1）建设行政主管部门领导只要看到质量投诉即批往质量监督机构处理；2）处理部门在处理投诉过程中陷入充当经济调解员的角色，不能自拔；3）投诉人认为商品房质量问题维修责任都是施工单位；4）投诉人认为凡是经过投诉的问题，一定会得到解决。

4处理对策

1）建设行政主管部门应设置专门的投诉处置机构，由该部门统一受理投诉事项，对超过保修期或在使用过程中不当行为造成的工程质量问题，则告知非本部门受理，由产权单位或有关部门处理[1]。对于受理的投诉，按问题类别，分别建议行政领导批往房地产开发、勘察设计、建筑规划、市政公用建设、村镇建设和质量监督等业务职能部门，承办部门在行政主管部门统一领导和协调下负责牵头处理。近年监督机构受理投诉案件数量呈现出逐步下降趋势，主要的一方面是近年质量治理取得一定成效的结果，另一方面是分类梳理投诉事项后，分流了大量不属于质量监督机构处理的质量投诉，比如，城乡居民自建房的质量问题投诉。近年区监督机构办理投诉事件数量情况如表4所示。

2）加快社会诚信体系建设，严格落实质量主体责任终身制。大力推进政府全面监管向“双随机”监督检查机制转变，严厉打击转包、违法分包、挂靠行为，在工程质量源头上，唤醒责任主体项目负责人的思想意识，并将之牢牢深入贯彻落实到每个施工作业和管理人员，使得良好的质量行为成为“日常习惯”。

3）加大行政处罚力度，对应当承担质量保修义务的施工单位拒不履行保修义务或恶意拖延保修时间的，严格按相关法律法规立案处理，记录不良。

4）加大宣传，充分发挥物业管理和业主委员会的作用。宣传要深入社区，要将《房屋建筑工程质量保修办法》《城市房地产开发经营管理条例》《商品住宅实行住宅质量保修书和住宅使用说明书制度的规定》《福建省商品住宅专项维修资金使用暂行办法》《福建省物业管理条例》《福建省关于紧急情况下使用商品住宅专项维修资金的若干意见》等关系投诉处理的重要法律、法规、规范性文件进行广泛宣传，特别要向物业管理人员和业主委员会进行宣传，并对其进行建设工程质量管理相关知识培训，使之能加以运用到处理相关质量问题，将投诉消灭于萌芽状态，避免物业管理人员和业主委员会对住户反映的质量问题不加分析、不进行分类处理，反而鼓励甚至鼓动住户进行投诉的不利情况。

5）提高居民素质。一些投诉的产生是在使用过程中不当行为造成的质量问题，应当由相关责任单位和人员负责维修。如果个人素质不高，导致损坏无法得到及时维修，则造成其他利害关系人进行投诉。还有一些投诉人则将一般质量问题无限放大，以此达到个人要求高额经济赔偿的目的。因此，以案说法，以例明事，提高居民素质也能有效减少投诉。

6）负责处理投诉的职能部门，要清楚明了地解决投诉事项。针对诉求，明确告知处理结果，不要拖泥带水，该用技术处理解决问题的，决不以经济赔偿方式解决。比如外墙局部渗水，处理时间长且麻烦，有的施工单位就会提出“私了”，并要求处理投诉人员帮忙，如果此时不坚持技术处理，默许甚至出面调解“私了”，就会陷入双方无穷无尽的经济纠纷中，因为，只要外墙渗漏事实存在，投诉就一定还会发生。

7）对开发商和施工单位在项目完成后已经注销的，或者无法短时间内联系到维修责任单位的，符合《福建省关于紧急情况下使用商品住宅专项维修资金的若干意见》规定维修内容的，建议先用紧急情况下维修资金，然后以法律诉讼途径解决。

5结语

建设工程质量投诉，根源在于工程实体质量，本质是各方主体终身责任制是否得到落实。投诉制度在法律之外寻找到一种解决问题的途径，具有不可替代的重要作用。投诉问题长期、多次得不到解决，一方面政府公信力受到影响，另一方面可能引发规模性的暴力对抗，或者产生各类社会悲剧。因此，将工程质量投诉消灭于源头，即是住房城乡xxx开展工程质量治理两年行动和福建省住建厅开展质量和队伍素质“双提升”三年行动、住房城乡xxx用5年时间在全国集中深入开展工程质量专项治理的目标所在。要高悬《建筑工程五方责任主体项目负责人质量终身责任追究暂行办法》之剑，大力推进社会法治化、诚信化建设，逐步引导质量投诉制度向司法制度转化。

参考文献

[1]陈晓嵘.房屋建筑工程质量投诉及处理制度的探讨[J].工程质量，，32（7）：13－16.

**投诉处理能手先进材料范文 第八篇**

20\_年，X集团党委认真贯彻落实省委、省纪委及X集团党委、X省纪委监委驻X集团纪检监察组有关党风廉政建设和“一岗双责”工作的部署和要求，坚持全面从严治党和依法从严治企，坚持把党风廉政建设作为扎实推进扎实推进经济发展的重要任务来抓，切实履行“两个责任”，严格落实“一岗双责”。现将党风廉政建设和“一岗双责”工作的有关情况报告如下：

>一、党风廉政建设情况

（一）认真落实党风廉政建设主体责任和监督责任。一是党委认真履行党风廉政建设主体责任。坚持把党风廉政建设与业务工作同步研究、同步布置、同步落实、同步检查，把党风廉政建设要求融入分管工作中去，要求党委班子成员加强对分管业务、分管部门党风廉政建设工作的日常监督管理。X月召开了党风廉政建设和反腐败工作会议，研究部署党风廉政建设和反腐败工作，提出年度工作要点，会上党委书记与总部各部门、分（子）公司负责人分别签订了《党风廉政建设责任书》，明晰党风廉政建设的责任、任务及责任追究。二是纪委切实履行监督责任。加强对党员领导干部特别是党委班子成员的监督，严格落实中央八项规定精神，尤其做好元旦、春节、疫情防控、“五一”、端午节等节假日期间的作风督查，出台了《关于持之以恒正风肃纪确保20\_年春节风清气正的通知》《关于“五一”期间加强作风建设廉洁过节的通知》《关于印发疫情防控期间干部从严管理规定的通知》等文件，在关键时期、敏感时间做到早提醒、早预防，确保营造风清气正的政治生态。

（二）坚持民主集中制原则。一是完善并严格贯彻执行民主决策程序，凡是涉及“三重一大”的事项，共召开X次党委扩大会，对X、X、X、X等均经集体讨论决定，决不搞“一言堂”。二是严格执行重大事项“一把手”末位表态制度，注重听取吸收不同的意见，进一步强化党委班子内部的监督，从制度上保证最大限度的发挥党委班子集体智慧和力量，确保依法决策、科学决策、民主决策。

（三）强化思想政治学习与教育，不断增强拒腐防变的能力。一是将xxx新时代中国特色社会主义思想、十九届中央纪委四次全会、党的十九大及十九届历次全会、X全会精神及《中国xxx章程》《党政领导干部选拔任用工作条例》等作为党委理论学习中心组学习、“三会一课”的必学内容，教育引导党员干部牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”、践行“两个维护”，使领导班子成员成为严守党纪和政治规矩的带头人，严格执行领导干部廉洁自律规定。二是开展党风廉政常态化教育。结合庆祝中国xxx成立99周年，组织集团总部机关党总支全体党员到革命教育基地开展现场体验活动X次。开展警示教育X次，组织广大党员观看廉政影视教育片。组织党员开展主题党日活动X次，加强党性修养，牢记初心使命。三是树立先进典型，发挥模范带头作用。充分利用“学习强国”平台开展正面典型示范教育，开展“两优一先”表彰，慰问和宣传功勋人物等。通过学党章党规、观看警示教育纪录片、参观警示教育基地、学典型案例，广大党员领导干部对廉洁自律准则和纪律处分条例有了更加明朗的了解，促进了广大党员干部自觉守好底线、筑好防线，在自重、自省、自警、自励方面更加积极。

（四）着力培养忠诚干净担当的高素质干部队伍。一是坚持党管干部、党管人才原则和发挥市场机制作用相结合的机制。把党管干部落实到用人导向上，坚持从严选拔、从严教育、从严管理、从严监督。规范执行干部选拔任用程序，尤其突出政治标准，坚持德才兼备、以德为先，对才优德劣型“人才”坚决不用。二是实行干部约谈常态化。一方面落实干部任期廉政谈话，提高其拒腐防变的意识和能力，共约谈X余人次；另一方面运用监督执纪“四种形态”，特别是“第一种形态”教育，党委书记、纪委书记找谈话，只挑问题谈已经成为常态，通过教育提醒、谈话函询等方式，对处在违纪边缘的党员干部进行教育和提醒，要求其在今后的工作中改进作风、加强勤政廉政，半年来党委对党员干部开展谈话提醒X人次。三是实行中层以上领导干部重大事项请示报告制度，全面调查了在职员工的违规兼职情况，要求各分管领导加强对自己配偶、子女的教育和管理。四是持续开展“四风”问题专项整治。密切关注“不忘初心、牢记使命”主题教育查摆问题中X个转为常态化工作的问题的持续整改，严防问题“抬头”；紧盯新出现的作风问题如文风会风问题，抓早抓小；结合X年度审计、X审计和X审计中存在的问题，有针对性地加强整改。积极开展X问题的专项自查自纠工作，经查实违规发放金额X元，及时追回违规款项，并上缴X集团指定帐户。

（五）强化内部监管，形成监督合力。一是完善制度建设。研究制定了X管理办法、X实施细则、X保密制度、X管理办法、X专项工作实施方案、X管理办法等制度X余项，扎牢制度笼。二是高质量推进重点领域风险防控。完善了X，严格X、X等审批程序，出台了X管理暂行办法X管理办法、X管理办法等，加强对X、X、X、X、X等重点领域的监管，严防“微腐败”。三是发挥党委督查办公室和审计xxx门的作用。对X实行审计全覆盖，加强对资金使用的监管；实行重点工作、重点项目月报工作制度，及时掌握进度；加强对各类合同的审核把关和管理；对离任干部开展离任审计。X集团未发生党员领导干部违纪违法受处分、问责的情况。

>二、落实“一岗双责”情况

（一）信访维稳方面。一是制定了《20\_年信访维稳矛盾化解攻坚战实施方案》，成立X集团信访矛盾化解攻坚战领导小组，党委书记、纪委书记分别担任组长、副组长，成员包含各单位党政主要负责人，将信访维稳矛盾化解责任落实到具体的人员。二是时刻关注重点领域、重点群体、重点问题和重点人员，随时发现、随时登记、随时标识、随时交办，建立工作台账，实时监控工作进度和化解质量，加强回访核实。现场接访X次，化解信访件X件次，如妥善解决了X问题，进一步协调并上报了X问题等。三是加强“两节”、X以及X期间开展矛盾纠纷排查和化解工作，及时接待职工群众反映问题，确保辖区社会和谐稳定。20\_年实现了零上访的目标。

（二）安全生产方面。一是落实安全生产责任。及时通报20\_年度安全生产责任目标考核情况，层层签订安全生产责任书X份，落实安全生产“一岗双责”责任制。二是制定20\_年度安全生产工作计划、20\_年度安全生产宣传教育培训计划、20\_年“安全生产月”和“安全生产行”活动方案，强化安全生产目标管理和本质安全管理，规范和加强安生生产的监督管理和考核力度。召开安全生产工作会议X次，开展安全大讲坛及培训演练X次。三是做好清明节等重大节日活动期间森林防灭火、防汛减灾工作，严防森林火灾、雨季洪涝等造成人员伤亡事故。四是加强安全隐患排查和整改。出台了安全生产隐患举报登记制度，开展安全生产检查X次，发现并整改安全隐患X处。半年来未发生安全生产事故。

（三）生态文明建设方面。落实好生态文明建设“党政同责、一岗双责”责任制。一是积极践行新发展理念，立足生态环境保护和生态文明建设，推进产业、项目健康发展，决不以牺牲生态环境为代价换取一时的经济效益。二是深入推进环境卫生整治常态化管理。贯彻落实省委、省政府、X集团关于开展“X”卫生健康大行动的工作，各级党组织开展“X”卫生健康周末大扫除活动X余次。三是积极推行绿色生活方式。广大员工坚持从自身做起，自觉践行绿色发展理念。不浪费一度电、一张纸、一滴水，外出办事尽量坐公交车，以实际行动助力X建设。

>三、存在问题及下步工作打算

（一）对党员干部职工的监督、教育偏软，导致个别党员纪律的意识不强。今后将进一步强化主体责任意识，不断提高全面从严治党主体责任的政治自觉，强化主体责任落实；继续加强队伍的思想政治教育，推进“两学一做”学习教育常态化制度化，加强党性修养、筑牢理想信念。

（二）监督问责有松软现象，问责力度不够。基层干部廉政意识不强，分（子）公司综合管理、财务管理、工程项目验收及相关资料有待进一步规范完善，存在重奖轻罚的现象。今后将加强执纪监督的力度，坚决把纪律和监督挺在前面，坚持无禁区、全覆盖、零容忍，敢于监督执纪问责；自觉运用好“四种形态”，特别是“第一种形态”，让咬耳扯袖、红脸出汗成为常态，强化不敢腐的震慑，扎牢不能腐的笼子，增强不想腐的自觉，切实做到有责必问、有错必纠。

**投诉处理能手先进材料范文 第九篇**

时间过得飞快，不知不觉中，充满激情的20xx年已过完一半，回首20xx年营运管理工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，本人自二月份加入到营运部，融为这个集体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以积极态度，用心做好每件事，干好这个营运管理工作，充分利用这一平台提升自身的组织协调能力，回顾历程，收获和感触颇多。

>（一）强化形象，提高自身素质。

为做好营运管理工作，坚持严格要求，注重以身作则，以诚待人。

营运部工作最大的规律就是无规律，因此，我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身的专业素质有所提高。

>（二）严于律已，不断加强作风建设。

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实，脚踏实地，埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同事，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作；坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司良好形象。

>（三）强化职能，做好服务工作。

工作中，注重把握根本，努力提高服务水平。在这半年里，不管遇到上的困难，都能和同事积极配合做好工作，心都能往一处想，劲都往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

通过领导的培养与工作各方面的支持，以及自己的努力，半年来自己的营运工作，还是取得了一定的突破。在营运三组，能基本上100%的完成收费任务，并对原青蛙王子位置引进欢声笑鱼品牌，在店庆赞助活动中，也能较好的完成公司领导交代的工作；在营运

一组，收费率达，出租率达到100%，创收任务完成，

这半年来取得的工作成绩得到了领导的肯定，在第三季度安排我代为管理营运一组的组长一职，这些都离不开公司领导的严格要求与培养，对我来说这将是一个很大的机遇与挑战，对于下半年的工作，我罗列了以下的工作计划及安排：

1、不定期组织本组工作会议和每日早晚例会，传达上级指示精神，反映员工及柜组情况，起承上启下的作用；

2、认真协助营运总监工作，落实每天的工作内容，发现违规及时纠正；

3、了解本组人员思想状况，排除不良倾向，即时汇报，研究予以解决；

4、严格落实本组员工遵守工作流程、工作要点和规章制度，培养高度的责任感和工作热情。

5、熟悉本组员工的工作状况，分析容易出现的问题并提出解决问题的基本要领；

6、不定时巡视各岗位，指导本组员工工作并督促完成；

7、宣传团队精神，弘扬企业文化，牢记公司宗旨，增强员工的凝聚力和向心力；

8、组织市场调查，反映卖场存在的问题及顾客的真正需求，定期进行总结报告；在三季度完成主通道的招商工作，并对南广场的空铺进行招商；以及对于明年公司品牌升级，对一些意向商户的储备。

9、努力学习有关知识，对复杂的要领能考虑到每个细节，对员工能采用不同的领导方式和督导方式；

11、组织并参与策划有利于商户销售及品牌推广的促销活动；

12、主持本组会议，分析工作现状，提出工作要求和解决办法，明确工作目标；

13、解决问题要有章可循，注重个人修养，给员工树立良好形象；

14、分配区域的招商，收费及创收任务，以及各种指标，随时关注各种指标的完成情况；

5、完成上级领导下达的其他工作任务；

公司领导让我担任一组代组长，这不是权力的象征，而是赋予我一种责任。因此，这对我来说是一次非常难得的受教育过程。感谢领导对我的关心，我一定虚心学习，认真并加倍努力的工作。虽然实际工作中还困难重重，但我将始终严格要求自己，始终以高度的责任感，保持锐意进取、勇于创新、与时俱进的精神状态，挑战风险、迎难而上、勤奋敬业，为世纪金源的未来，奉献自己的力量。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！