# 投诉举报工作总结

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-03-30

*举报是指公民或者单位依法行使其民主权利，向司法机关或者其他有关国家机关和组织检举、控告违纪、违法或犯罪的行为。今天为大家精心准备了投诉举报工作总结，希望对大家有所帮助!　　投诉举报工作总结　　20\_\_年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势...*

举报是指公民或者单位依法行使其民主权利，向司法机关或者其他有关国家机关和组织检举、控告违纪、违法或犯罪的行为。今天为大家精心准备了投诉举报工作总结，希望对大家有所帮助!

**投诉举报工作总结**

　　20\_\_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。20\_\_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性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，\_\_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，应答技巧专业灵活，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。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

　>　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\_\_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\_\_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。

**投诉举报工作总结**

　　20xx年客服室在总经理室和经理室的领导下，在全体员工的共同努力下，较好地完成各项工作及总公司客户部考核的监控指标。现将具体工作汇报如下：

　>　一、主要营运监控指标达成情况

　　坐席电话平均接通率98.22%，报案通话平均时长97.23秒，接报案平均调度响应时长21.75秒，平均振铃时长1.2秒，通话、录入质量的考核得分98.72，总体监控指标得分98.15分，达到总公司95502专线运营的优秀标准。

　>　二、工作重点

　　（一）95502专线电话接听工作

　　受理客户电话是客服室的基础工作，随着客户对服务需求的不断提高，专线电话的职能已由单纯的接报案工作转换为受理报案、咨询、投诉等覆盖整个保险流程环节的服务支撑工作。20xx年共受理话务总量138634个（日均535个），与去年同期（113859个）相比增加24775个（日均增加218个）。

　　1、接报案工作

　　20xx年客服室共受理各类报案83574件（日均232件），与去年同比增加334件（日均增加1件）。各险种报案情况如下：

　　（1）车险报案75841件（日均211件），与去年同比增加1439件。其中交强险报案19249件（日均53件），与去年同比减少1123件；商业险报案56592件（日均157件），与去年同比增加2562件。

　　（2）人身险受理报案7098件（日均20件），与去年同比减少1012件。

　　（3）财产险受理报案635件（日均1.7件），与去年同比减少93件。

　　2、受理客户咨询工作

　　咨询受理是客户与公司建立业务联系的起点，是公司窗口业务单元。20xx年客服室共受理咨询电话74832个，通过咨询受理工作，为客户提供满意的增值服务，体现公司的服务意识和服务水平，为公司的发展起着重要作用。

　　3、投诉电话受理工作

　　95502服务电话作为与被保险人直接接触的第一关口更需要做好投诉电话的受理工作。20xx年共受理投诉电话611个，客服人员在受理投诉电话时基本做到了有针对性的询问和引导，稳定客户情绪，平息客户怒火，为后续投诉处理达成一致意见奠定基础。

　　（二）客户回访工作

　　客户回访作为基础的客户服务工作之一在整个客服质量评估中占有举足轻重的作用，通过回访了解客户需求，发

　　现自身存在的不足，及时改进和提高服务，提高客户满意度，提升公司的整体形象和市场竞争力。20xx年回访工作情况如下：

　　1、客户服务质量和满意度回访。20xx年共回访案件25860件，有效回访21832件，占比84、42%。客户对事故处理表示满意的有21720件，占比99、49%；剩余112件为报价产生差价和对查勘员的服务态度不满意，占比0、51%。

　　2、回访发现627个客户表示未收到服务监督卡

　　（三）合理调配相关职能岗位人员的工作。

　　为了合理的开展工作，客户室在人员减少9名的情况下，重新调配坐席、调度、回访岗位的工作，在增加工作量的同时进一步提高工作质量，有效地监督并提高了调度时长，使得该指标从35、60秒降低到21、75秒，降低达13、85秒，确保对客户服务的及时性。

　　（四）全面贯彻落实车商渠道返送修政策。

　　为了进一步规范合作4S站渠道业务的健康快速发展，确保渠道送修工作的落实，省理赔中心下发了《关于下发（XX保险四川分公司事故车辆推荐维修管理办法（试行））的通知》，将全省送修渠道全部重新清理并将新的渠道设臵进呼叫系统；客服室在接报案、调度派工环节分别对营业总部、泸州、绵阳、宜宾、雅安、内江等5家机构实行品牌车型对口4S站调度原则，进行送修；从4月起营总渠道送修工作

　　全部移交到客服室，为了将渠道送修工作执行到位，客服室采取专人检查、晨会通报等方式，确保该制度的严格落实，从而到达资源互换的目的。

　　（五）双代案件管理工作。

　　我室坚持双代案件的管理工作全程监控，坚持对每案的处理时效以及案件资料的完整行进行全程跟踪、督促，每月定期由代查勘管理岗和机构代查勘责任人一道确认双代案件的受理处理情况和费用结算核对，从而改善以往代查勘赔案质量较差、时效缓慢、费用结算不清的问题。

　　1、分公司之间的代查勘案件

　　截止13年12月省外代查勘受托1025件，按时完成787件，按时完成率为76.78%，委托其他分公司929件，按时完成574件，按时完成率为61.79%。

　　2、省内机构之间代查勘案件

　　截止13年12月省内代查勘案件1780件，按时完成率82.52%，其中第一季度代查勘案件500件，按时完成率76.40%，第二季度查勘案件422件，按时完成率85.55%，第三季度代查勘案件532，按时完成率83.46%，第四季度代查勘案件326，按时完成率84.97%。

　　3、省内无机构地代查勘案件处理

　　根据总公司代查勘管理办法规定，必须受理行政区域内所有的代查勘案件，截止13年12月受理在甘孜、阿坝以及

　　凉山州等无机构地区出险案件91件。

　　（六）信访、投诉工作的开展情况

　　1、信访、投诉工作总体情况

　　20xx年客服室受理信访投诉610件，客服室95502受理554件、保监局转办46件、总公司转办10件，其中受理保监局转办的46件信访投诉件均为12378保险维权热线转办。

　　2、加强信访投诉处理过程和结果管控。

　　根据投诉处理管理办法，对责成机构处理的投诉案件进行跟踪，要求各机构在规定的时效内回复处理结果，并对机构处理结果进行审核，对处理结果有疑问和异议的投诉案件与各直属部门沟通协调处理。通过对投诉处理时效和投诉处理质量的监控，投诉处理时效有所提高，20xx年受理的609件已及时处理完毕，另有1件尚在处理中，投诉处理质量有明显好转。20xx年我司接到保监会12378转办的.46件投诉，其中41件客户表示满意并撤销投诉；4件由于未能与投诉人达成一致赔付意见，1件对国庆期间不能支付赔款表示不满意（中国银行系统升级无法支付赔款），被保监局认定为有效件。

　　3、加强信访投诉责任追究

　　为了进一步加强客户服务质量管理，20xx年加强了对造成信访投诉当事人的责任追究，20xx年发文对两位工作人员因服务质量引起的投诉进行了通报和处罚。

**投诉举报工作总结**

　　信访室通过上级转办、来访、来信、来电和网络举报形式，收到群众举报件件次，其中本级直接受理件，业务内越级访件，按照“拟立案、直接了结、初核、谈话函询、暂存”等五种方式进行了逐渐处置。

　　信访举报内容主要呈现以下特点：一是重复信访件较多，有个别信访件在某一阶段重复5次，部分信访件属于以往已办结，反映人不满意，通过来信方式重复举报；二是涉法涉诉等业务外信访件较多，占信访举报总量的50%；三是因拆迁引发反映公职人员享受村民福利待遇问题突出；四是反映党员干部工作作风类问题突出，多数因个人诉求得不到解决，转嫁反映机关党员干部工作作风。

　　主要做法：一是加大信访案件查办力度。对收到的群众举报件，认真梳理群众举报内容，加强线索分析，及时上报领导阅批后，通过转办、督办等方式，及时进行查办，反馈，建档。二是加强矛盾排查，优先办理初访信件，预防重复信访和越级信访件发生。三是加强重信重访专项治理工作。制定《重信重访专项治理工作方案》，建立重信重访台账，跟踪案件办理情况。发挥信访举报协调职能，规范业务外信访件办理。

　　存在不足：一是业务外到、门前非访现象突出。二是案件办理期限较长。三是信访件录入信访信息系统还不规范。

　　下步打算：一是加强信访案件督办力度。对转办信访件，定期督促相关部门按期办结；二是继续做好矛盾排查和化解工作；三是进一步提高信访信息系统操作能力，规范录入内容；四是加强信访信息分析。

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！