

投诉总结汇报材料

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

投诉总结汇报材料篇一

您好，我是一位农村的小学生，我要向你们投诉老师，他们太过分了。举几个例给你们看。

一、老师总是打人，在我小学里，能够说老师都没有打过人，此刻被李海懿教到，只要他生气我们就没有好日子过，老是被打的。

二、没有写作业就骂学生要等到结婚才写吗，有时候还拿棍就打下去，还有时候拿椅子打呢。

三、领导来了，他们就想乖巧的宝宝一样，对学生很好，但是领导一走立刻变回原先的样貌，大声孔叫、骂人。

四、到领导问学生老师打过你们，学生都会整齐的回答到没有，这是老师教过的，说要想一想校园的声誉，你们看老师都教我们说谎了。

敬爱的领导，你想想儿童是祖国的花朵，是不能够随便采摘的，老师是我们的'园丁，保护我们祖国的花朵的，但是他们却随便打，这些农村的老师太放肆了。

20xx年xx月xx日

xx小学

投诉总结汇报材料篇二

20xx年某月的一中午，12点正，这个时间是我们门前柜员*的时间，在这个时间，为了*的顺利，钱款清楚。所以，*时是不对外收付款业务的。

当我正在紧张有序的清点库存时，忽见一女子正走入大门，准备走向窗口时，为了不影响清库存，为了不影响顾客等待时间，我主动对她说：“要干什么，*，等一下再来：“，由于*时间紧，钱款较琐碎，所以态度不够柔和，语气有点生硬。由于客户不理解*的规定，又认为顾客就是银行的衣食父母，硬要存，这时，我放下手头的工作，耐心，礼貌的解释，但这位女子无法接受，在柜台外生气兼夹粗话，最后愤然投诉。

以上事件之所以发生，我认为要吸取以上教训。

一：不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。

二：客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。

三：要坚定不移的正确理解坚持“顾客永远是对的”要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。

一叶可知秋，一事可成镜。

我将以此事作为一面明镜，以明镜为鉴，时时自照，日日面对，在以后的工作中，露出一丝丝灿烂的微笑，做到一丝丝耐心的解释。最终达到服务无止境，更上一层楼。

投诉总结汇报材料篇三

为了加强与客户的沟通，了解我公司是否能满足客户的需要并对客户满意度进行信息调查回馈，以解决客户遇到的问题，努力满足客户的需要，并在此基础上持续改进，从而提升客户对公司的满意度，完善公司的整体形象。

此次调查采用问卷法，通过负责人向客户发放问卷，客户填好问卷并签字后，回传至负责人，最后由办公室统一收回。选择客户的标准为所有在我站审车客户。

针对调查问卷一共有10项，囊括了对公司的看法、对服务的满意程度以及建议三个方面内容。其中，对公司的看法包括对我公司出具的检验检测报告及时性以及准确性；对服务的满意程度包括服务人员的态度、服务人员的沟通能力以及响应速度情况；建议包括需要改善方面以及对我公司工作人员意见或建议。这份问卷基本上包括了公司提供的全部服务以及客户所关心的焦点问题。

1、业务人员的响应速度

部分客户在车辆维修后需进行复检，业务人员不能及时做出反应，以至于客户等待时间较长。

2、出具检测报告的及时性

部分车辆在处理完违章后不能及时出证。

3、对抱怨处理的结果

业务人员对客户的抱怨不能进行详细的解释

对以上存在的问题经我站负责人分析其原因有以下几点：

- 1、业务人员对检验检测机构服务学习不到位，今后加强学习。
- 2、对有违章的车辆不能提前告知客户处理，在处理完后银行系统与车管所系统响应速度较慢，以至于客户等待时间较长，影响了客户的日常工作。
- 3、对于部分客户的抱怨，业务人员解释不到位，表达不清晰，导致客户对我站存在偏见。

投诉总结汇报材料篇四

我认真反思，深刻反省，为自己的行为感到了深深地愧疚和不安，在此，我谨向各位领导做出深刻检讨，并将我的思想反思结果向领导汇报如下：作为客服部一名员工，身处公司形象窗口部门，我必须为这次不理智的言语举动而道歉，我知道由于我们不能及时处理好顾客存包，引起顾客不满并对客服部投诉，这件事给公司形象造成了一定的负面影响。

从我进入大商新玛特客服部工作的第一天，领导就把我们工作的特殊性和重要性向我不厌其烦的道来，我们的一言一行将直接面对顾客，面对我们的上帝，顾客在店内任意的不满意或受到委屈都回到客服部投诉，我们需要很好的解决并能让顾客满意而归，所以我们的一言一行也影响着公司的良好发展，虽然每天上班之前，我总要对自己说，你现在不仅仅代表你，更代表整个客服部，你的微笑服务将会给公司形象直接加分，但是今天我依然未能及时处理好顾客存包事情，在此，我向领导们作出深刻检讨。

我忠心的恳请公司领导能够接受我真诚检讨，并能来监督我，指正我，请领导相信我。为自己在大商新玛特有更好的发展，我会在今后的工作中，努力工作并且保证以后不会在出现类似的错误，如有在犯，请领导重罚。

以上事件之所以发生，我认为要吸取以上教训。

1: 不论客服部工作多么的繁忙，我都要坚持微笑服务。

2: 顾客是多种多样的，素质也是有高低。所以，我们在今后工作中处理顾客投诉时说话要婉转，要讲究技巧。

3: 要坚定不移的正确理解坚持“顾客永远是对的”要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，顾客的不满意就是我们工作的不积极。

以上是我个人的检讨书说的不全面，恳请领导指正批评。

检讨人□xxx

20xx年xx月xx日

投诉总结汇报材料篇五

姓名 身份证号码 电话

通信地址 邮编:

乙方(经营者):

代表人姓名 单位 电话

通信地址 邮编

第三方(关系人):

姓名 单位 电话

通信地址 邮编

甲、乙双方因

发生争议，经我会调解，达成如下协议：

本协议应于 年 月 日之前履行。

甲方： 乙方(签章)： 第三方(签章)：

调解人(签字)： (投诉单位专用章)

年 月 日

投诉和解协议书2