

房产投诉受理员工作总结合集4篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/222223.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

房产投诉受理员工作总结1

目前，我局创业服务年活动第一阶段工作已经圆满结束，第二阶段工作正在顺利进行。在下一步工作中，我局将进一步巩固机关效能建设成果，全面落实创业服务年的工作要求，继续明确工作重点，抓住关键环节，在全面落实创业服务政策上、在建立健全服务体系上、在进一步优化创业服务环境上、在深化机关作风建设上、在营造服务创业氛围上下功夫，进而提升房管系统效能建设水平，为全市房地产科学发展提供更加有力的保障。

20xx年1-3季度我局根据区政府安全会议通知精神，安检局及区消防部门的布置，发动全局职工人人重视安全生产，确保人民群众生命财产安全，维护社会安定稳定，杜绝各类事故发生。现具体汇报如下：

房产投诉受理员工作总结2

岁月荏苒，时光如梭，转眼来到__房地产公司已2年有余，能够成为公司的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽没有做出太多骄人的成绩，但却让我收益颇多。如今在繁忙的工作中又将迎来崭新的开始，回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

一、对公司企业文化以及管理理念的深刻理解

“己所不欲勿施于人，至诚仁义修己安人”，“思想上的举案齐眉，行动上的并驾齐驱”始终是公司掌舵人__经常教导我们的话。伴随着公司的不断成长壮大，我也逐渐领悟到了其中的深刻内涵，这正是一个负责任的企业所拥有的灵魂，所具备的素质。在这样的企业文化熏陶之下，我也懂得了如何更好的做到诚实守信、爱岗敬业、团结进取，同时也让我更加坚定的相信，面对日益竞争激烈的房地产市场，__公司会继续沿着健康，可持续的方向发展。

二、全面加强学习，努力提高自身业务素质水平。

作为一名客服人员，不仅要按时、保质、保量的完成领导交办的各项工作任务，同时也要做好每位业主的各种服务工作，所以对自身业务水平要有很高的要求。在过去的一年当中，我十分注重房管局政策法规的学习，力争在第一时间吃透最新政策法规的精神要求;努力学习办理按揭抵押

及产权登记等手续，希望在最短的时间里熟悉办理各项手续的流程;时常关心银行按揭政策的变化，及时向置业顾问提供最新的银行按揭新举措。同时注意用科学的方法安排自己的工作，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力，只为更好的为业主服务。

三、客户资料的管理与统计

四、工作中有待提高的部分

第一，加强与成交业主的沟通能力，以便在今后提供更为细致入微的服务;

第二，还需提高工作效率;

第三，不断提高自己的专业知识及业务水平十分，为今后更加繁重的工作打好基础。

感谢公司领导和同事在过去一年中给予我工作中的支持和帮助，感谢你们对我工作中出现的失误的提醒和指正。相信在你们的悉心关怀和指导下，我会通过自身的不懈努力，为公司的全面发展，贡献自己绵薄之力。

20__年又将是充满激情与挑战的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，拓宽知识面，多学习房产、物业方面的专业知识和相关法律常识，并用于指导自己工作实践。加强锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并且积极、热情、细致地的对待每一项工作。

雄光漫道真如铁，而今迈步从头越。我坚信：不管前方有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就能在自己的岗位上踏踏实实地工作，勇于面对挑战，做出更加出色的成绩!

房产投诉受理员工作总结3

年初到现在，房产局紧紧围绕全市经济发展的大局，统一思想、明确任务、振奋精神、狠抓落实，推动全市房地产业持续健康快速发展。现将工作完成情况汇报如下：

>一、上半年工作完成情况

(一) 加大力度推进棚户改造工作。今年我局继续加大棚户区改造力度，积极主动抢前抓早开展工作，实施了龙永路等五个项目的棚户区改造，继续推进萨尔图区铁东平房区改造，启动让胡路区富强村改造。

1、xx区拆迁改造。该项目由房产局直接负责改造工作。总占地公顷，房屋拆迁面积为万平方米，住户3068户、7941人，企业39家，拆迁补偿资包括土地金估算3亿元。目前，前期调查工作已经完成，拆迁主体已明确，拆迁补偿资金部分落实。市计委已完成改造项目立项审批，开发区已制定完成《拆迁改造规划》和《控制性详细规划》，规划局已下发了改造项目建设用地规划许可证，市土地局已完成征收土地工作，已下发用地文件。开发区正在筹集资金，力争6月底进入实质拆迁阶段。

2、x区。该项目由x区政府负责。总占地69公顷，其中16公顷已调整为x区注塑城工业用地，x区实际用地53公顷，其中已建设住宅16栋7万平方米用地5公顷，建设x学用地4公顷，现土地实际存量44公顷。该区域内共有待拆除房屋建筑面积6万平方米，其中：住宅万平方米，居民689户、2070人；企业10家、房屋万平方米。该地块于2000年出让，但开发商未按期完成拆迁改造任务，市政府调整规划决定提前收回土地，市领导、局领导、x区政府正积极与澳龙房地产开发公司进行协商。

- 3、x区南砖厂平房区拆迁改造。该地区占地50公顷，现有各类房屋8万平方米，居民503户、2600人。目前，改造项目经济效益测算分析和初步论证工作已经完成，该地区控制性详细规划已编制完成，待上报有关部门立项。
- 4、建安和筑安集团公司平房区拆迁。该项目由房产局负责。市建安集团建设住宅万平方米、261户，市筑安集团建设住宅万平方米、540户，决定延续以往困难企业、困难职工棚户区改造政策给予一定补偿，目前两单位正积极推进施工。
- 5、让xxx。按照三年完成改造的计划，20xx年计划拆迁平房383户、万平方米，建设经济适用住房14栋、610户（经济适用住房正在申请立项）。
- 6、继续推进萨尔图区铁东平房区改造。该项目由房产局负责。经过20xx、20xx年两年改造，目前仍有4万平方米有证房屋需要拆除，正积极与油田大企业进行协商，争取由其出资补偿。资金到位后实施拆迁。
- 7、启动让胡路区富强村改造。由让胡路区政府负责，目前由镇政府牵头进行情况调查，并就如何改造，采取何种方式改造进行调研。

同时，领导交办的让胡路西杨小区烂尾楼系统配套工程已完成施工、监利队伍招投标工作。

（二）产权产籍管理再上新台阶。我们从创建“优质服务、优良作风”行风建设示范窗口入手，继续在房产交易大厅推行“11275阳光政务工程”，有力推进了窗口服务质量，极大地方便了前来办理房屋产权交易业务的各企事业单位和群众，受到各级领导和各媒体的赞誉。今年我们进一步加大力度提高服务水平，从年初至今共提供测绘现场、评估现场、抵押现场、为大企业上门服务、为老弱病残上门服务等130多次；为了保证房屋产权档案的准确性，专门设立了档案上架质检人员，对所有即将上架的档案进行全面检查，使档案上架合格率达到100%；对万宝三区九栋住宅楼的房屋产权进行了办理，得到了住户的一致赞扬；召开历史疑难问题专题会议4次，办理疑难问题房产42件。

同时，继20xx年7月房地产地理信息系统一期工程正式投入使用后，大庆市房地产地理信息系统二期工程的规划、设计等工作也正在进行中，大庆市房屋产权市场管理中心获全市电子政务建设先进单位。

目前，房屋产权市场管理中心已经初步形成了完善的房地产权属及市场管理体系，各项服务不断进步。截至到5月31日，实现交易总量万平方米，8829件，交易额达到亿元；办理房产抵押3069件，万平方米，抵押额亿元。实现契税收缴万元，其中契税万元，交易服务费万元。档案所收缴档案出证费83925元。

（三）认真开展整顿房地产市场秩序工作。今年我们加大了房地产法律法规的宣传力度，认真开展房地产市场整顿工作，3月31日召开了全市整顿和规范房地产市场秩序工作会议，传达了市房产局《关于实施商品房买卖合同网上联机备案管理的通知》、《关于整顿和规范房地产市场秩序工作实施方案》，王显义副秘书长通报了房地产市场检查情况。按照市政府开展整顿规范年活动的精神，我局参加了4月初和5月中旬两次建筑市场检查活动，检查了28家企业、29个开发项目的商品房预（销）售情况，同时我们积极开展工作由王显义副秘书长和刘羽副局长带队，组织了专项检查活动，检查了17家开发企业、18个开发项目的商品房预（销）售情况。20xx年5月31日，召开了五湖地区5家开发企业专项会议，宣传法律法规并提出具体要求。另外，我们开展了经常性的巡查工作，全面检查了全市40余处商品房开发现场和售楼处，查出有2家开发企业有违法预售商品房的行为，给予责令整改。我们还加大检查拆迁市场力度，查处1家企业存在违法拆迁的行为，要求其立即整改，现正在进一步处理中。

在加强监管的同时，我们积极探索科学的管理模式，开发建设了“大庆市商品房网上销售系统”，该系统已于5月初正式运行，新办商品房预售项目将全部纳入联机备案系统。目前正督促、指导开发企业及时在网上签订合同及进一步完善联机备案系统建设。

截止到目前已核发商品房预售许可开发项目16个，共核发《商品房预售许可证》219个。建筑面积136万平方米，住宅10320套。通过年检房地产估价机构12家。经纪机构78家。

（四）住房制度改革继续深入，住房保障体系不断完善。上半年共办理房改房办证审核1000件；清理、装订、归档职工住房档案4200份，争取尽快完成房改房办证核准收尾工作；已经审核“新人”货币化补贴597人，已将资金万元发放到职工手中。全年共为职工查档、办理货币化购房免税证明14件；完成x区职工补贴审核共160人，补差审核470人，“新人”货币化审核177人，共为职工发放资金万元；完善了补贴资金管理发放程序，变过去由补贴领取人亲自到现场签字领取现金支票的发放方式，过渡到由单位集中报件，科室审核，审核报件内部传递，通过对每个领取人建立银行卡，科室集中通过银行把补贴款打入银行卡的方式，方便快捷地按财务程序把补贴资金发放到职工手中，

共完成住房职工货币化核准共1442人，资金万元，其中住房货币化补贴797人，资金万元；货币补差645人，资金万元。共发放资金万元。

为了进一步规范和完善住房保障体系，制定了《大庆市加强经济适用住房管理的实施意见》、《大庆市城市最低收入家庭廉租住房管理实施细则》，提供了必要的政策保障。在完善政策的同时，我们积极推动困难企事业单位自建经济适用住房，我市今年已立项经济适用住房项目建设面积共万平方米，可解决1221户居民的住房问题。我们还充分发挥经济适用住房的市场调控功能，从利民苑二期工程中调剂出部分经济适用住房解决市区范围内市属、区属下岗、失业职工家庭住房困难问题，经过市区两级房管部门严格的审查、公示、资格认定后，完成了805户申报家庭的现场抽签工作，805户房屋已顺利出售，目前正办理购房手续。在做好经济适用住房销售工作的同时，我们积极实施廉租房安置政策，将市委党校旧平房区改造、萨区勤奋地区拆迁过程中98户无房、下岗、残疾等特殊困难家庭顺利安置。

（五）城市拆迁工作稳步推进。今年上半年共发放拆迁许可证4个，涉及拆迁总面积万平方米，拆迁户数200余户，涉及人口600余人。其中：已拆迁完毕经五街通商路改造项目，拆迁面积平方米，正在实施开发区八连108队改造项目，拆迁面积20000平方米，中兴北园改造项目，拆迁面积7000平方米，阳光佳苑（二期）改造项目，拆迁面积25000平方米。20xx年x广场拆迁项目遗留6户被拆迁人房屋没有实施拆迁，已申请萨尔图区人民法院强制拆迁。20xx年x区拆迁改造项目遗留7户被拆迁人房屋没有实施拆迁，其中有1户被拆迁房屋已下发判决书，近期将申请中级人民法院强制执行，其余正在积极协调中。我们在实施拆迁过程中高度重视拆迁信访工作。1-6月份共接到中央联席会议办公室和省联席会议办公室交办信访案件5起，案件回复已报送省建设厅信访办，5起信访案件已全部结案。市信访办交办信访案件2起，已按时全部结案。我们还对全市9家拆迁单位进行了年检审核，有一家未参加年审，资质已作废。其余年检资料已报送省建设厅，正在年检审核中。

（六）历史遗留房屋权属确认全面展开。石油管理局历史遗

留房屋确权工作全面收尾，我们对已公告的一万九千余幢、建筑面积近1200万平方米历史遗留房屋进行档案资料移交并履行登记发证手续，对石油管理局昆仑集团、精细化工厂、甲醇厂等单位申报确权的房屋出具消防等审批手续，完善档案资料，使得确权工作在石油管理局进入全面收尾阶段。上市企业历史遗留房屋确权全面展开，我们主动与管理局、油田公司等单位多方沟通协调，专门拟定了《关于开展大庆地区中直上市企业历史遗留房屋权属确认工作的实施意见》，确权工作取得积极成果：一是大庆油田有限责任公司第一批申报确权的大庆油田工程有限公司、采油工程研究院、地质录井分公司、勘探开发研究院等四家单位的332幢、建筑面积平方米的历史遗留房屋通过审批并已核发《房屋所有权证》及《国有土地使用证》；二是油田公司历史遗留房屋确权首批资金（约2亿元人民币）已经到位，将用于我市城市建设；三是已完成油田公司第二批四家二级单位（采油五厂、采油七厂、测试技术服务分公司、试油试采分公司）932幢、平方米的历史遗留房屋现场勘查和资料初审工作，正在核实土地界限并准备上报审批；四是已开始对油田公司第三批四家二级单位（采油二厂、井下作业分公司、天然气分公司、储运销售分公司）约1700幢房屋进行确权资料审核和现场勘查；五是对油田公司第四批申报确权的七家二级单位申报确权的房屋开始了规划定位和房产测绘。现在，油田公司其他各单位和大庆石化公司等中直单位也正积极开展确权准备工作，即将进行现场勘查阶段工作。

>二、下半年工作打算

（一）加快棚户区改造步伐。成立重点区块改造专门责任机构，明确责任分工，加强协调沟通，避免遇事相互推诿，缩短项目办理时间。深入研究探索拓展融资渠道，借鉴先进城市经验，吸引有实力的企业投资参与改造，突破棚户区改造资金投入不足的瓶颈。

（二）整顿房地产市场秩序，活跃二、三级房产交易市场。认真贯彻落实国家、省整顿房地产市场秩序的有关精神，加大查处力度，特别是房地产预（销）售市场和房屋拆迁市场要进一步规范市场行为，同时加强对房地产中介机构的监管力度，不断完善商品房网上销售系统。加强法律法规的宣传工作，提高房地产企业机构的守法意识和广大市民的自我保护意识。加大对房产交易大厅的管理力度，全面提升服务质量和水平，完成对房产交易大厅改造工作，配备监控系统和指纹识别系统。

（三）认真落实货币化政策，建立和完善房屋住房保障体系。按计划完成职工货币化补贴、补差以及“新人”货币化审核发放工作，做好房改房办证审核及后期档案管理，全面实施廉租住房保障制度，扩大受益面。将住房保障与市场机制有机结合起来，进一步完善和规范经济适用住房管理工作，规范市场运行机制。

（四）严格依法拆迁，做好20xx年全市各项重点工程前期拆迁工作，特别是飞机场建设项目和x铁东平房区旧城改造

，确保工程顺利实施。力争减少拆迁上访案件，争取将矛盾解决在基层，不断完成拆迁法律、法规和相关政策的制定，加强拆迁政策指导。

（五）继续推进历史遗留房屋权属确认工作。做好石油管理局历史遗留房屋确权收尾工作，保证上市企业历史遗留房屋权属确认工作顺利开展，确保各项资金落实到位，各项工作按计划有序开展。

房产投诉受理员工作总结4

我院20xx年严格按照_和湖南省卫计委管理要求，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。本年度共计发生医疗投诉19起，发生医疗纠纷2起（其中达成赔偿1起）。

>一、发生医疗纠纷及投诉的原因：

- 1、责任心不强。医务人员缺乏高度责任心，询问病史不详细，导致漏诊、误诊，从而延误病情2例。
- 2、违反医院核心制度、技术操作常规。护士在操作过程中没有贯彻实施“三查八对”，导致配药错误、输错液现象，引起患者投诉事件3例。
- 3、服务态度欠佳。部分医务人员工作时带有个人情绪，言行举止惹怒患者，激化矛盾，引起投诉15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，甚至纠集亲戚朋友大闹医院。出现恶意讹诈医院的纠纷1例，已和平解决。

>二、防范医疗纠纷及投诉的措施:

- 1、转变服务观念。树立良好的医德医风，改善服务态度，加强责任心，建议和谐的医患关系。医务人员必须切实重视患者的权利，在诊疗过程中，充分让病人和家属了解目前的病情，并将检查 and 治疗的因果告知，让病人和家属感觉到尊重。医疗人员应从患者角度出发，使用他们能够理解的用词，并确认他们正确了解所传达的讯息。
- 2、严格执行“三查八对”制度。在临床工作中自觉遵守规章制度，严格按规范进行诊疗操作，医护人员要把查对意识和医疗责任结合在一起，贯彻于医疗活动中，使其成为医护人员的基本素质。
- 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。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发