# 最新客服的工作总结 客服工作总结(优质11篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-08-24

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**客服的工作总结篇一**

培养一种对待工作认真、负责的态度，适应工作时的基本作息制度；为今后正式工作打下基础。

一、接听顺丰速运公司4008111111客服热线中1号键接单和咨询业务；

四、受理客户催收快件、取消发件等业务，帮助客户解决发件环节上的一系列问题；

六、积极参加公司早晚班会议，了解当日公司最新业务知识；参与公司有关的新业务知识方面的培训；参与与公司员工及领导的沟通活动等。

顺丰速运（集团）有限公司创建于1993年，总部位于深圳，是国内、高速成长的物流速运企业。主要经营国内快递业务。十五年来，顺丰速运以成为“最值得信赖和尊重的中国速运公司”为发展目标，不断引进科学的管理理念和方法，提升技术、营运和管理方面的核心竞争力，创建先进的实物流和信息流双重网络，实现了对快件的全程监控和自动化管理，努力为客户提供优质、安全、高效的速运服务。

成都呼叫中心（四川顺丰通讯科技有限公司）属顺丰速运（集团）下属全资子公司，主要承接华中、华北话务集中呼叫业务，工作职能为：接单、查询及受理投诉等内容。中心于xx年底开始筹建，xx年3月24日正式运营，每月均有一至两批客服人员新入职。到现在已经达到三百人以上的规模，其优质的服务和高效的管理，已让其成为国内呼叫行业中的.佼佼者。

xx年的暑假两个月时间我与本学院其他几位同学共同参加了四川顺丰通讯科技有限公司开展的暑期实习活动。通过两个月的实习生活，深切的体会到了工作生活与生活的不同之处。虽然是一份实习工作，但也算得上是自己人生中的第一份正式性的工作。现在回想起来，当时的一系列情景仍旧历历在目。

首先是我和其他几位同学在六月底的公司面试中获得了参加此次公司实习的机会，虽然，当时并不知道客服代表具体是个什么岗位，但是还是怀揣着一份期待和惊喜，毕竟是自己通过面试获得的第一份工作。接下来，与收到录用通知的同学一起于6月29日一同去了位于成都市高新区的天府新谷公司所在地，进行了实地参观和面谈。当大家知道，所谓的客服工作就是接电话、受理客户问题的时候，都显得有些失落。但后来，除了几位同学有特殊原因没能参加实习外，其余同学都参加了公司的实习工作。

接下来，就是对我们进行了为期9天的业务知识培训，主要有关于顺丰公司的公司基本发展历程、公司的价值观念以及公司的人才观等方面的介绍；有关客服工作的基本业务规范的要求的学习；公司业务知识的学习和了解，如：公司可收送范围、各种收寄物品的价格以及不同地址的收送时效性等；有关客服在接听电话中的有关规范用语以及专业术语的锻炼和运用；如何提高自身与客户沟通的技巧以及遇到一些自己难以处理的事情时，我们应该采取何种方式进行应对；了解快递行业的具体运作模式。

最后，在进行了几天的练习上岗后，我们便开始了正式上岗实习，与公司的正式员工一样，接听来自全国各地的客户电话。当然，我们只接听4008111111热线的1号键下单和有关咨询方面的工作，如果遇见客户要求进行快件查询或是投诉业务，我们则帮其转至2号键，有查询同事对其进行跟进。当然，在正式实习上岗期间，我们还必须参加公司每天的早班例会或是公司的晚班例会，了解新的业务知识或是对自己一天中的工作进行小的总结。同时，我们也参与公司一系列有关新的业务知识的培训，如公司在七月下旬推行上线的新的下单系统。此外，公司为了让我们能够对速运行业有个全面的了解，在多方努力沟通下，参与实习的8位同学于8月7日来到公司位于武侯区簇桥的成都中转场进行参观了解，以增强自身对快递行业本身的理解。

实习工作于8月27日结束，8月28日，公司的管理层特意为我们几位实习生召开了实习工作总结会议。会上，我们实习老师对我们在实习期间的数据进行了公布，同时，公司领导们也对我们在实习期间的优秀表现作出了很高的评价，并且表示希望我们能够留在公司继续做兼职。此外，公司也给我们颁发了一些小的纪念品和各自的实习证明材料。自此，为期两个月的实习工作正式结束。

一、接听顺丰速运公司4008111111客服热线中1号键接单和咨询业务；

六、积极参加公司早晚班会议，了解当日公司最新业务知识；参与公司有关的新业务知识方面的培训；参与与公司员工及领导的沟通活动；参与公司提供的参观中转场等活动，增强自身对快递各个环节的认知。

**客服的工作总结篇二**

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的`学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

**客服的工作总结篇三**

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩，保险公司客服工作总结。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从\"内强素质、外树形象\"着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿\"1+n\"服务计划，工作总结《保险公司客服工作总结》。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，\"一切为了客户着想\"，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把\"上门送赔款\"工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证\"两鸿\"满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做\"好\"、做\"永久\"、做到\"深入人心\"，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿\"1+n\"服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过，\"简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情快乐做，你就是羸家\"。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

**客服的工作总结篇四**

回首x年，几十年不遇的雪灾让我给遇上了，百年不遇的汶川大地震也让我给遇上了，甚至就连经济危机和股灾也偏偏就让我赶上了，对于一个进入弘历不到2年，股市经验不足的我来说，是无比的幸运与不幸，也无比的感慨！不幸的是我们也随着金融危机一起“牺牲”；幸运的是增长了见识，增加了应变能力；感慨人生的奇遇！

我于x年4月5日首次接触客服工作。开始对客服工作性质和流程不熟悉，还是用做业务时的方式和技巧来对待客服工作，导致我第一个月的业绩很差，经过李老师的耐心指导和孜孜不倦地教诲，还有自己的努力琢磨，我慢慢地懂得了也学会了客服工作的流程和技巧，懂得了怎样和客户沟通，怎样敲定动态终免、静态终免和销售小产品的技巧。记得刚开始销售动态终免的时候，李老师给我们进行了一次终免关单技巧的培训，那时候叫我们把怎样关单的技巧背下来，当时没有引起太大的重视，没有背下来，于是在后面的动态关单中表现较差，以致于我在x年度总共就没有出多少动态终免（算下来就是个位数）。从x年总的业绩来看，我的表现不是很好，从x年4月份到x年10月份，我的业绩基本上都是保持增长的，但是突然在11月和12月份，业绩出现剧烈下滑，从中我总结了几点：

1、10月份以前可利用资源比较多，10月份以后没有足够的资源；

2、10月份以前电话打得比较多，10月份以后电话打得比较少；

3、10月份以前维护比较到位，10月份以后维护的网员态度都不是很好；

4、10月份以前给网员讲解比较多，10月份以后基本上都没有怎么讲解。

在上门维护和安装的过程中，自己有粗心大意的时候，有的客户家里要跑几趟，自己只注重客服报错的、用不起的软件，其他的小软件没有仔细检查。在维护的过程中出现的情况和问题大致有以下几种：

2、弘历软件的报错。例如：数据加载的报错、用的时候突然报错（弹红叉出来）；

3、首富软件的报错。例如：数畅的错误；

在x这极不平凡的一年里，我吸取了教训、总结了经验，伤痕累累但收获颇多，首先是本人听了x年八大高手的课程，，并学以致用，能够很好的给网员进行讲解和指导。其次，经历了一波牛市和熊市的我，股市经验又增加了一点点。熊市中我做的股票惨遭挫败，无一幸免于难。例如：600211、600871等，但总结了上次亏损的教训，我在10月份买的600550小赚了一点点，亏损虽然没有挽回，但从操作中我获取了经验和教训。

布局：

1、努力争取讲课的机会，让自己充分发挥长处并锻炼自己讲课的能力；

2、尽可能多地学习股票方面的知识，并用心给客户讲解；

3、讲解过程中敦促客户带人；

4、多打电话跟客户沟通和邀约客户多听课；

5、上门维护做到细心、耐心、用心；

6、重点给网员讲解精神网络的使用技巧和软件操作技巧；

7、有规律的整理好客户资料；

8、多挖掘客户的需求，多找意向客户。

计划：

1、争取每个月至少一个网介（软件）；

2、争取每个月至少3—5个终免（动静）；

3、争取每个月网员带3—5个非网员；

4、争取每个月1次讲课的机会。

**客服的工作总结篇五**

工程名称：

工程地点：

建设单位：

设计单位：

监理单位：

施工单位：

监理工作：

xxxxxx工程位于xxxxxxxx。建筑面积为：xxxxx，框架结构，地上六层。本工程基础为c35混凝土独立基础，框架柱为c35混凝土现浇结构，顶板、梁为c30混凝土现浇结构;屋面聚合物水泥防水层，室内精装，外墙干挂石材。本工程于20xx年xx月xx日开工，20xx年xx月xx日竣工。

本工程项目监理组织机构为： xxx任总监理工程师，xxx土建监理工程师，xxx任电气监理工程师，xx任给排水监理工程师，xx任暖通监理工程师。各专业监理工程师负责各专业监理目标值控制，监理员着重负责信息管理及旁站工作。监理单位实行总监负责制，在总监编制监理规划后，监理机构在总监领导下按监理规划及相关规范进行严格监理，以规范施工。

根据监理委托合同，本工程施工阶段重点实施投资、质量和进度控制。项目部监理人员进场后，根据本工程特点及监理委托合同，首先编制监理规划作业指导整个项目监理工作的技术性文件，然后依据监理规划及施工图纸详细编制了监理细则，作为指导各专业监理业务的实施文件。

(一)质量的事先控制

1、认真执行有关工程建设的法律法规，严格按照设计图纸、设计变更以及图纸会审等有关规范，从严把关，从各分项工程质量入手，逐一督促检查，落实各工序间的工作质量监理工作。

2、在各专项施工开始前，监理要求施工现场管理人员要对参建人员进行详尽地技术交底，明确质量控制的有关技术要求，以确保施工顺利开展，避免返工造成损失，力求施工质量一步到位。

3、严把材料进场使用关。工程上使用的原材料实行进场报验制度，不合格材料不准用于工程上，特别是对钢材、水泥、砖、防水卷材等实行双控，要求工程所用材料既要有出厂合格证、材质单，又要有市中心试验室出具检测合格报告书，再与实物对照确认合格后方可用于工程上，做到万无一失。

(二)质量的事中、事后控制

1、坚持上道工序不经监理检查、验收，不得进入下道工序施工的原则，日常施工中监理人员采用巡视检查方法，要求全体监理人员做到“四勤”，即手勤、腿勤、眼勤、口勤，发现质量缺陷给施工单位整改，报监理人员复查合格后才能进行下道工序施工。

2、特别对基础、主体施工中所遇到的关键问题，监理人员积极主动与参建各部门取得联系，想尽办法使问题得以妥善解决。

3、对于监理日常检查巡视和旁站中发现的个别质量缺陷问题和施工中不规范的行为，及时下达监理通知，责令其施工人员及时整改，有效地控制了质量。

(三)工程进度的控制

审核施工单位提交的施工总进度计划、月进度计划和周进度计划，每周、每月施工中的实施进度与计划进度相比较基本相符，并根据核实工作量，做拨款依据，开据拨款单据。

我项目监理部在总监领导下，依据监理规则、细则，对本工程进行了质量、投资、进度控制，并对施工安全和施工资料进行了管理。在质量控制方面，施工前要审核施工单位的交底和施工方案，进行预控;在预控的同时，加大施工过程中的检查监督力度，加强事中控制，防止不合格项产生。在各检验批和分项工程完成后还要进行检查验收，对于验收中产生的问题，监督施工单位进行整改，符合要求后方可进行下步工序。在投资控制方面，首先，我项目监理部依据施工合同有关条款、施工图，对工程项目造价目标进行风险分析，并制定了防范性对策。其次，在施工过程中专业监理工程师对施工单位报审工程量进行现场计量并按施工合同约定审核工程量清单和工程款支付申请，然后报总监理工程师审定。最后，总监理工程师签署工程款支付证书，并报建设单位。未经监理人员质量验收合格的工程量，或不符合施工合同规定的工程量，监理人员拒绝计量和该部分工程款支付申请。

在进度控制方面，首先依据施工合同、施工图及施工组织设计制定了进度控制方案，对进度目标进行风险分析并制定了防范性对策。其次，在施工过程中，总监理工程师对总进度计划、年、季、月度施工进度计划进行审批。第三，专业监理工程师对进度计划实施情况进行检查、分析，当实际进度符合计划进度时，要求承包单位编制下一期进度计划;当实际进度滞后于计划进度时，专业监理工程师书面通知承包单位采取纠偏措施并监督实施。

各分部工程完工后，经施工单位自检，报现场监理人员核验，经监理公司核定为：地基与基础分部、主体分部、屋面分部、装饰分部、水暖分部、电气分部、智能建筑分部、通风与空调分部、电梯分部均为合格分部，观感较好，技术保证资料齐全。该工程核定为合格工程。

以上所述如有不当之处，敬请指正。

20xx年终电力客服工作总结范文3 岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替;如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”;因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证， 这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面：

(1) 因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3) 对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4) 接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电话咨询一些问题，我们回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。在与用户的交流语言上，我们要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到，热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

**客服的工作总结篇六**

20xx年客服部作为业务协助及客户服务部门，主要负责加盟商、上海直营部及驻外办事处的货品发放、库存核对、客户服务、数据统计等工作，具体工作主要归纳为以下几个方面：

公司实行订货制，客服部需要做好两季订货会订单的汇总统计及下单工作，09年共完成20xx秋冬内衣、家居产品及20xx春夏内衣、家居产品的统计下单工作，下单总金额4959.47万元；并针对09年205款内衣、家居新品进行档案资料的录入、核对工作；同时完成09春夏73家客户及秋冬70家客户的订单整理、录入工作。

1、货品发放及协调工作

客服部根据加盟商订货会下达的订单，跟踪货品入库进度进行订单配发，同时根据预下及库存产品对客户补单及特价货品协调发放；09年共完成订单内货品配发总额3567.33万元，补单及特价货品配发总额1583万元，客户订单执行率90.03%。在09订单执行上，因为生产部交货及时，订单执行率较08年有大幅提升，在未执行的10%订单中，除了个别客户订单执行率较低外，沈阳恒美泰68.54%、大同41.54%、上海喆源0%，主要原因是11月、12月订单的执行率下降，因大多客户订单截止10月份，11月开始补单及新客户发货控制难度增大，同时八月、九月直营配发货时未完全按照订单配发，导致部分客户订单货品无法完全满足。经过沟通，差额较大的几家客户已换发其它货品补足订单，针对这一情况，计划在下一季的订单控管中将订单时间压缩到10月以前，同时对每个月的订单执行及时核查分析原因，对货品无法满足的订单及时与生产沟通补单或从直营调配货品，尽量满足客户需求，提高订单执行率。

2、道具订购及终端宣传资料的发放安排

20xx年共完成54家终端道具的设计订制及货款的跟踪，道具订单总额80.48万元；同时针对企划宣传用品，安排发放09秋冬画册600册，发放春夏4款pop计580份，发放秋冬6款pop计630份及3款秋冬宣传单页计30000份；根据客户需求订购衣架辅料8000支，发放6200支。

3、其它资料的处理

针对两季产品质检报告、年检过的公司三证资料等业务资料进行针对性的寄送，同时对客户税票进行及时登记寄送，并完成上海鄂尔多斯内衣有限公司、上海成沛亮服饰有限公司及加盟商的三方协议的签订寄送。

4、残次品处理

09年共处理客户残次品175单，总计966件/套，已处理完成928件/套。目前残次品处理中主要存在的问题是处理速度较慢，部分有争议性的产品无法界定，建议公司安排一定人力保证残次品处理的速度，同时预算部分费用用以对争议性产品的补偿。

5、奖励核算及使用

xx年对08秋冬订单奖励进行了核算及使用，秋冬订单奖励总额164.16万元已使用完毕，预付款奖励24.14万元也已使用完毕。

1、合同沟通

完成09年61家客户的合同登记、会签及寄送工作，并依保证金到帐时间发放特许经营授权书，协助跟踪预付款到帐情况。

2、数据统计分析

对照20xx年预算进行每个月的销售数据及回款金额的统计分析，及时更新客户完成情况，协助业务跟踪加盟商的合同执行。

1、做好上海直营业务辅助工作

09年3月，与财务部、仓库配合完成上海直营32家门店从成沛亮帐套到鄂尔多斯帐套的库存转帐及核对工作，理清了直营门店库存多帐套并存混乱不清的状况，11月配合直营终端盘点完成了终端库存的调整，解决了直营终端窜色窜码现象严重，帐物不符的问题。同时及时完成商店配货及零售数据录入工作，使直营终端零售与帐务基本同步。

2、南京哈尔滨撤办事处

根据公司整体规划，09年

2、3月配合南京、哈尔滨办事处完成办事处的货品退仓及帐务核对工作。

总结20xx年的工作，在人员裁减的情况下，基本完成了公司的各项工作，在一些具体工作上仍存在不尽人意之处，特别是在客户订单的控管和库存的跟踪上，因不能及时准确分析导致一些货品的短缺，未能及时补单以满足客户的需求，导致在后期客户发货中损失了一部分的销售，在客户道具订购、残次品处理过程也有不能及时跟踪反馈的情况存在，这一些都需要我们作出更好的规划和改进。

20xx年工作计划

从订货会订单开始抓起，严格控制客户订单的执行率，及时分析找出问题，以便及时作出解决方案，更好的服务于客户。

经过09年的调整，直营库存已基本准确，10年将继续强化库存管理，每月与总仓库及直营仓核对库存数量及金额，力求库存准确合理。

20xx年将继续做好客户业务辅助工作，提高道具订购、残次品处理的速度和质量，协助做好客户道具报销工作的统计工作。

客服部

**客服的工作总结篇七**

我于20xx年\_月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

\_月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的.工作内容和工作方法及工作范畴。于\_月\_日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于\_月\_日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年\_月\_日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对\_\_逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进\_\_更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助\_\_经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种。种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

（1）服务整顿活动

\_\_月\_\_日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《\_\_商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于\_\_月\_\_日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于\_\_月\_\_日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，\_\_%的员工都很认可本次整顿活动，\_\_%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。\_\_%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有\_\_%——\_\_%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。\_\_%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

（2）、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期\_\_天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了\_\_%，三部下降了\_\_%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

（3）、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

**客服的工作总结篇八**

迄今为止，到公司已2年多了。回首望去，思考亦多，回忆亦多，感慨亦多，忙并收获着。对我个人而言，xx年的工作是最难忘、印记最深的一年。由于工作的转换，内容的增加，压力带来累的感觉，累中同时也融进收获的快乐，现对过去一年的工作做出总结如下：

这一年，由于原主管的晋升，客服部在管理上存在一定的问题，需要进一步加强和完善。内勤工作需要加强：要具备一定的职业操守、执行力、强烈的责任心、相关政策的保密性、良好的服务意识;应培养对客户的驾驭能力,正确的理解并按公司的要求去执行相关销售政策，对市场的投入报销程序要做到有据可依，按程序报销;同时新品推广流程需要进一步明确与落实。这是客服部今年工作中的不足，也是xx年的工作重点。

综上所述，客服部存在很多不足之处，特别是在管理上，所以在未来的xx年，本部门重点工作就是加强管理和学习，与时俱进，本着积极向上的精神随公司发展而发展xx年计划如下：

1、人员配备俗话说：\"打仗不能没有人，打枪不能没有子弹。为了完成xx年的目标销售量，建议客服部在人员上应做好一定的储备。

2、专业知识当经销商提出关于品质方面、技术方面的问题时，都哑口无言，作为一名专业的内勤人员，应对自己所做的行业知识和相关信息了若指掌，在工作过程中，应带着\"多学习、积极主动\"的态度，深入到车间、技术部门等，了解学习更多的专业知识，从而更好的服务客户。

3、增强服务意识、责任感、团队精神内勤在与客户沟通时，不能大声说话，应使用文明用语，诚信为本，不轻易承诺客户，承诺的事必须办到、办好，不可忽视细节问题。要积极主动的把工作做到点上，落到实处。当接到客户投诉时，应立即处理，不可怠慢，减少经销商因我司质量问题而产生抱怨。应尽量减少不必要的损失，从而为经销商和公司带来更大的利益，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度。部门内部加强合作，发扬团队合作精神，便于更好的服务客户。

4、岗位职责系统分工，明确岗位职责，各岗位人员努力完成并以负责任的态度完成本职工作，为公司的发展做出应有的贡献。

5、积极性、主动性建立一只和谐的团队，怎样调动员工积极性、主动性是很重要的一个环节。否则会造成上班没有积极性、做事拖拖拉拉。随着无锡人均消费水平的提高，部门的特殊性，就我个人觉得，我认为本部门各岗位的待遇偏低。

大环境比较：行业内各电动车厂客服部各岗位的待遇，小环境比较：公司各部门的待遇。

虽然本部门人员都很敬业，实际上大家内心都有一些意见，敢想不敢言。时间一长，相对人员流失的可能性就很大。客服部是公司对外的窗口，若公司认为该部门是一个重要部门，欣赏该部门员工的工作态度、能力，同时也认可这个观点，那么我建议公司在待遇上要做相应的调整，毕竟失去一位勤勤恳垦、兢兢业业能做事的员工损失太大。以上是我对xx年的工作计划，某些方面也是我个人之见，火车跑的快还要车头带呢，希望领导给予指正，同时也希望通过xx年，我们部门的员工都能成为一位独挡一面的人才。

**客服的工作总结篇九**

我入职以后才发现，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及认识自己的工作。我感到，一个人思想认识如何、工作态度好坏、工作标准高低，往往受其所在的工作环境影响。我从一开始的懵懂到现在的熟悉，与上级领导和部门同事的帮助是分不开的。如果让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、忙碌。严格的工作要求、紧张的学习氛围和忙碌的工作节奏。从模糊到清晰，我充分认识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对周围同事积极向上的工作热情和积极进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分认识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同创造的“勤奋学习、努力工作”的浓厚氛围之中。在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟悉自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提醒自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

应该说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做出色，必须付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务知识学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就一定有回报”的深刻道理。

回顾过去一年忙碌的工作，从开始的不懂到现在的熟悉，从刚迈出大学的青年到现在的准职业人，从部门同事的认识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种锻炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到认真、细致、精心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个锻炼人的好地方，我有幸伴随它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的认识到自己，认识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的协助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求;工作有时操之过急，缺乏深入细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强锻炼，以出色的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

**客服的工作总结篇十**

从进入公司以来已经有近半年了，在领导和同事的帮忙下，已经能很好的做好自己的客服工作，使我不管是思想上还是工作潜力上都取得了长足的发展，现将工作状况做一个总结汇报：

在工作中我也十分重视学习作为一名业务员的业务知识（专业技术知识、心理学），坚持一边工作一边学习。用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，结合自己在工作实践中学习到的如何处理和解决事物的潜力，不断提高自己。首先是向领导学。半年来，虽与我领导办事的时间不多，但我亲身感受到了领导风范，使我受益匪浅，收获甚丰。其次是向师父学，作为一名业务人员，师父走过了太多太多的路，崎岖蜿蜒地走过来的，他们会利用自己所积攒下来的丰富经验传授于我，让我在今后的路途中少走弯路。再次是向同事学习成功的业务员，他不仅仅有着跟人很好的沟通潜力，同时他务必要学习产品技术知识，如不虚心学习，用心求教，实践经验的缺乏必将成为制约个人工作潜力发展的瓶颈，因此，单位里的每位同事都是我的老师，坚持向领导、师父和同事学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。只有不断地虚心学习求教，自身的素质和潜力才能得以不断提高。

在实际工作的半个月时间里，我个人无论是在思想境界、工作潜力上都有了长足的进步。我不但学到了以前没有学到的东西，而且没有理由不珍视这份工作，没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时，加强对其它工作的了解和掌握，尽快适应本职工作的需要。“干一行，爱一行，专一行，精一行”在努力向合格靠近的同时，把珍惜自己的岗位，珍惜每一次工作学习的机会，作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节，无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作，从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。在今后的工作中我会尽最大努力，以饱满的热情和良好的状态，用心投入到销售工作中，同时以最大努力完成好领导交给的工作任务。

作为业务员，我们走在第一线上，我们有职责维护咱们企业的\'良好形象，讲团结讲协调，我们在外不是孤立的，从海南电网公司的投标状况让我深知团结的力量，我因到这个群众而感到自豪，因此我十分珍视在这个岗位上工作。在工作中用认真，用心主动的态度融入到这个群众当中。

一个人有缺点并不可怕，但是如果不能发现自己的缺点就可怕了。因此，发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能在不断的总结中成长进步。

在工作中，我也看到自己还存在许多不足之处。主要表现：主观性不够强，技术知识了解甚少，我必须在今后的工作中努力学习加以提高。

**客服的工作总结篇十一**

风风火火的xxxx年己经过去，充满希望的xxxx年迈着轻盈的步伐，来到了我们面前。为了更好的推进xxxx年的工作进展，现把xxxx年的工作做以下总结：

我是xxxx年9月来到热力，因为我是搞计算机的，所以对集中供热了解的不是很多，但来到这个集体，就觉到热力人的热情与友好，班长和主任的悉心教导让我益不浅，使我很快的融入了这个大集体中，就象在家中一样，在这里每一项工作对我来说，都是学习专业知识的机会，遇到不懂的问题，班长总是耐心的为我解答，使我掌握了不少有用的知识。

刚到二工区，对各站的地理位置，所管辖的小区，阀门位置不是很清楚，所以在初期我主要和班长熟悉这些基本的地方。后来了换热站的运行原理，软化的操作和变频器的使用。公司举办的各种，我都会积极地参加。进入10月份后，为了保证设备在试水和供热时正常运转，我们定期对各站进行维护保养工作，例如检查仪表，泵的磨合声音，固定螺丝的牢固等，有的换热站水箱不符要求，象县开发站，就重新订做了一个新水箱，班长和师傅们连续奋战了八个日日夜夜，才把以前水泥构成的老水箱砸平，并清理干净，现在新水箱己投入使用，丝毫没有影响集中供热，到了中旬，工区里开始对各站的试水工作，对所有的软化水设备检查了一遍，对有问题的设备做了统计，并及时联系了厂家售后人员，以防在供热时出现问题。对于保障，我也根据的指示及时上报了，确保在运行前全部到位。软化水在供热运行中，占据着得要位置，而检测软化水合格不合格的主要途径，就是化验药剂，所以我虚心向班长们学习药剂的配制，连夜就制出34份化验药剂，并及时地送到各站，看着合格的`软化水，我心中的石头总算落了地。

在供热初期，我知道了工区与经营科的密切关系，开通阀门的种种情况，都是互相有联系的，所以开始我就负责通知开通阀门单子的工作，加班加点是在所难免的，但我们都没有怨言，因为我们的任务就是为居民取暖服务的。有一次在长征物业站，我工区的各班长，主任和公司领导，抢险队在站里清理换热器，一切都在有序的进行，终于在次日凌晨5点使居民正常供暖。

还有一次在电视塔站，循环泵水封漏水，也是抢修了三个小时，只有多参与到实际情况中，才能增长知识提高素质。后来等到各站运行正常后，我就参与到换热站的工作中来，这也是我学习的好机会，哪个站需开通阀门，维修设备，哪个小区居民楼不热或漏水，我都要奔赴现场取得第一手，有一次在消防队站，负责银都苑的主管道和营的主管道有多处漏点，到凌晨1点还是没找到，急得我不行，主任对我说凡事不要慌张，找到问题想办法，一步一步来，一项一项排除，事情就会好办许多。后来我就一截一截的管道测试，一个阀门一个阀门的检查，终于找到问题的根源，并让及时排除故障，正常供热。

经过这一段，我发现了我的不足之处，一是有时不认真，有些工作做的不彻底，二是专业知识欠缺，这就更需霜我努力学习，三是遇到问题时缺乏解决困难的信心，慌了手脚。

在今年的工作中，我决心做到以下几点：

1、严格要求自己，把工作做细做精。

2、虚心向班长学习专业知识，做到说一知二的镜界。

3、努力干好本职工作，积极完成上级交给的各项任务。

总之，我将发挥我全部的精力来干好热力工作，成为新一代的热力工作者！

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn