

最新办证中心工作总结(大全10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

办证中心工作总结篇一

在售后服务部门工作半年多，对售后服务部的工作也有了整体的认识。这次非常的荣幸能派去青岛四方机厂实习并在那里工作生活了半年多，这半年多感触颇多，工作的收获也颇多！在公司最需要我们的时候能低上去尽自己的绵薄之力，这是我们感到骄傲的地方，也是深感幸运的地方。我们既然被公司选中，尽职尽责，买苦买力的干活，那是我们的本分工作也是义不容辞的责任。时代电气售后服务部本着以人为本的管理方式，科学发展观的实践模式，处处体现了人性的关怀，备受鼓舞，处处又显现了科学发展观的管理模式，备受推从。

在牵引变流器的拆卸和组装上也是有很多的工作经验可以总结，牵引变流器分为两个整流模块和三个逆变模块，整流的模块要大于逆变的模块，这些模块的拆卸和组装都是用液压车完成的，模块的运送和清洁都是要小心精心的作业，因为这些都是列车的核心部件，都是要做到防尘防静电的，模块上密封条的清洁也是至关重要，密封条是用白色的液体胶粘在上面，首先把原有的清洁干净，原有的胶只能用小铲子轻轻的微刮，尽量不能损坏油漆，散热器上的灰尘的清洁用吸尘器和风枪一吸一吹，这样就避免了灰尘的四溅。箱体后的密封条的装订本着先竖后横的密封，密封条的长度要超过箱体长度的3—4cm就长不就短□ci的组装固定杆一定要就对角固定，摇摆一定的宽度，这样有利于螺钉螺纹的吻合，每一颗螺钉都要用47.1牛的力矩固定到位，其次是光纤的插与拔，

要注意光纤的正与反，有卡子的是正无卡子的是反，正插与反插的效果不一样。电路母排的上定要字母型号一一对应，不能上反，不能上偏。

在实验这一块我主要是学习，工作的总结还谈不上，但我可以把自己看到的听到的和师傅们言传身教的，自己遇到的问题写出来供交流与分享。实验主要分为：光纤的衰减值的测试，释合与释发电压的耐压实验，柜体绝缘电阻的测试。光纤衰减值的衰减的参数值是0---3超过3衰减值过大，一般是在这个范围内。

绝缘电阻的测量参数值是10m欧绝缘值必须=10m欧其中大部分测量的结果是ol(无穷大)基本在xxm欧以上。这说明箱体和外界的绝缘性很好。在实验线路端子的夹点问题也心得apu的实验主要涉及的电路有ac400v的主输入电路ac400v的输出电路dc850v的控制电路和控制回路atr的控制回路。在主输入电路里面所夹的节

点771,781,791,771a,781a,791a,781b,791b,791c,200和251j在控制回路里断开acc电容器里所有接线端短接wl3ul3vl3ul5vl5wl5,同时在控制回路里面将门极电路板上的cge端子短接，形成闭合回路，在辅助整流器(arf)短接ap1,ap2,771,781,791,771g,781g,791g,100f,101号线短接200v里202号线300v的302号线。在控制回路里将端子cn1和cn2端子短接cnxy,cnx1,cny1断开控制回路里的e线端子，短接继电器里的+24输入电压。在车底部有风机c,g,e端子的短接。

关于网络控制端mon的清洁mon是整个列车微机控制系统的核心部件mon的清洁需要做更多的细心工作，首先mon是由一些集成电路板叠层，所以它的拆卸就需要将电路板一层一层的取出，用风枪将其微尘颗粒吹干净，必要时用小的毛刷子轻微的刷。每一块的电路板取出和放进时要注意层次顺序，要和箱体上面的型号一一对应mon安装工作也很重要mon

分为cir(显控)和中端在线针插件的插与拔以及不同颜色线的顺序的安装上也要注意，比如终端上的线颜色是无，黄，红，白的顺序□mon是高速列车的指挥系统，它的拆卸应该万分的小心与谨慎。

办证中心工作总结篇二

一月已经过去，回首一月来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来公司工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。客服人员不仅要接待顾客的各类物流进展、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对顾客进行回访。为提高工作效率，还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我一月来的主要工作总结：

- 1、按照要求，对顾客的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对顾客的咨询及时进行回复，并记录在物流信息登记表上；
- 3、对于顾客反映的问题进行分类，联系快递师傅，进行跟踪及反馈；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

办证中心工作总结篇三

在与众多企业的培训与咨询中，常听到企业售后服务部门的员工抱怨到：

“销售部门为了卖设备对顾客夸下海口，什么售后条件都答应，签合同交货后他们就消失了，待设备出问题后，我们根据公司的产品售后条例去客户那里维修，而对方说你们的销售人员说在此时间内可以换台新，你们现在却说不行，只能修理，你们怎么说话不算话呀！卖出设备销售人员有提成，而客户对企业和产品的将所有的怨气和怒火都发向了我們，真是窝火！”

“设备在这个方面的质量问题我们已经向设计部门、生产部门反映了很多次，可是到现在还没改过来，我们为此增加了许多不必要的工作量，他们注意一点我们就不会有那么多的麻烦，真是想让他们体验售后服务感受一下！”

“现在客户太难伺候了，一边加班加点帮他们修理机器，还要一边听他们对我们抱怨，没有一句好话，这产品又不是我们生产的，但好像产品质量的责任全在我一个人身上！”

“公司对售后服务有明确规定，而客户对此不屑一顾，提出许多无理要求，我们无法答应，客户坚决不让步，向上汇报，公司要求我们坚持原则，不能坏了规矩，现在客户捅到媒体上了，在市场上造成了不好的影响，公司领导骂我们是群笨蛋，不会灵活的处理，真是郁闷呀！”

“我们是企业中最受气、最吃力不讨好的人！我们售后服务部门简直是企业里的垃圾桶—接受顾客扔进来的坏机器和对企业的抱怨、怒火！”。

原因分析

从国内企业的目前情况来看，由于生存和竞争的压力，企业内普遍存在着“重营销、轻售后服务”的经营观念，在这种观念的主导下，能更快、更多的将产品推向市场是企业一切工作重点。

由于要尽快的出新品占领市场，打击竞争对手，许多企业在产品还不太成熟的时候就快速地上市销售，将产品的诸多后遗症留给售后服务部门去处理。

在许多产品同质化很高的行业，某些企业为了提高产品价格的竞争力，拼命压低产品成本，有些不惜采取牺牲产品质量的办法来换取产品优势，在产品零配件采购中选用“质次价廉”的二、三等品，使产品的返修率大大增加。

在销售指标压力下，销售人员为了尽快签单，在面对准客户的犹豫不决时，不负责任的进行承诺，这无疑也给售后服务部门的工作造成了许多压力。

许多企业领导层注重对促销、广告的投入，他们认为这些投入能带来更多的回报和收益，而售后服务是企业的“赔钱货”，售后服务部门是消耗企业利润的部门而不是创造利润的部门，他们对售后服务部门的要求是：安抚那些“吹毛求疵”的客户，尽量帮他们拖延一下由于他们自己不正确操作或他们在使用中人为损坏的我们优秀产品的寿命吧。

随着社会的发展，竞争的加剧，国家对消费者权益保护的加强和消费者对自身权益的觉醒和重视，消费者对企业产品和服务的不满意不再采取“隐忍-自我消化”的消极方式，而采取“不平则鸣”主动方式。

消费者不仅要求企业对问题产品和服务失误进行维修和弥补，有些还要求企业对以此给其造成的显性和隐性的损失提供补偿。客户中对“在保修期内的问题产品提出退货与换新”、对“在超过免费维修服务期后仍要求免费维修”的这些看似“无理要求”的比例正逐渐上升。

在认识上，消费者也将售后服务是企业给自己的“恩惠”，转变为是企业给自己造成的麻烦，在产品出现问题时对售后服务人员的态度已不太友善与宽容，经常将对产品的一腔怨气撒向售后服务人员。

解决办法

首先，企业一定要将“质量就是企业生命”、“质量第一”等经营理念作为行为的准则，而不仅仅是句装饰性的“口号”，要将此理念落实到每一个员工工作中去。同时，作为一个想做“百年老店”企业高层领导一定要对企业经营活动要有一个整体的、系统性的思考，不能“头痛医头、脚痛医脚”，不能为了解决某一方面的困难而采用简单的应对措施。

例如，在应对竞争对手的价格攻势时，企业要全面地分析对手发动价格攻势的支持基础，比较双方在成本、劳动生产率、

目标人群、产品功效、品牌形象上的异同，全面了解和分析消费者对此类产品认知、态度以及对不同品牌产品的价格界限，合理地制定应对策略。企业不能盲目地降价应战，更不能为了应战而采取牺牲产品质量的做法，这样做在当时是“解了燃眉之急”，但为将来的售后留下了很大的工作量，大量的售后服务必然产生大量的费用的，这会消耗掉前期的销售利润；同时，低质产品在消费者中心产生的“某某产品质量下降了”的观念，不仅使消费者的重复购买率降低，还会在社会上形成负面的口碑影响，这对企业前期千辛万苦树立起来的品牌形象无疑是致使的打击，将会使企业的经营走入险境！

其次，要在企业内部形成一整套严格的质量管控体系，并坚决贯彻执行。企业要将产品“零缺陷”作为工作目标，将可能的出现的问题消化在内部，保证交到客户手上的产品是最优秀产品。

同时，企业要将售后服务部门的维修记录作为重要的产品反馈信息源，在企业内部建立“生产-维修”动态质量控制信息系统。生产中的质量控制是在产品没有使用时，我们根据前期事实为假设，制订一定的标准来对其检验；而售后维修记录所反映的是：在当前在这种标准下生产的产品，在使用时所产生的问题，此记录是我们了解产品使用状况、发现问题、改进产品质量的最佳信息来源。根据售后记录来不断的改进产品，将使产品在使用中事故率会大幅下降，提高消费者的满意度，为企业品牌在社会人际传播中的赢得良好声誉。

企业应在“以客户为中心”理念指导下制订售后政策，授予售后服务人员更宽的处理权限，使他们能根据实际情况，准确、及时、高效的完成工作。

再次，对售后服务部门进行周期性、针对性的培训与辅导，帮助售后服务人员提高的服务技能和端正服务态度，通过他们完美的服务，使客户“怒气冲冲而来、高高兴兴而去”。

常言道“人无完人、金无足赤”，产品要保证客户在使用中百分之百的不出现问题是不可可能的，但出了问题，企业的接待方式、售后服务人员的态度及技巧、服务的及时性、服务的效果将决定客户对企业的最终看法。“海尔”正是看到了这一点，他们在当时产品质量、性能、品牌知名度与国内其它家电厂家不分伯仲的情况下，大力提升了售后服务水平，依靠优质的售后服务赢得了消费者一致的赞誉，建立起良好品牌形象，一举成为中国家电行业的第一品牌。

消费者从产生需求、收集信息、分析比较、建立倾向性、购买和使用的全过程中，“使用”是其体验企业产品价值的活动，是其检验企业的主张和诉求、评价其判断是否正确的活动。若产品的使用情况达到其期望，则产生满意的感受，对企业的主张和诉求认同，进而对企业产生信赖；若产品的使用情况达不到其期望，或其认为产品的功效与企业的主张和诉求不一致，就会产生失望的情绪…这时，售后服务的效果将决定其对企业的看法，在这种情况下提供售后服务时，我们要关注消费者的感受，运用心理知识、人际沟通技巧，平抚其情绪，并真诚的帮助其解决问题，弥补产品给其带来的遗憾，使消费者对企业重新建立起认同感。

国内企业的售后服务人员，许多是技术出身，他们在工作中缺少对消费者内心感受的关注，对来提出售后服务消费者的心态把握不准，不善于控制他人和自己的情绪，沟通技巧也很欠缺，往往将一句好话说得别人听起来不舒服，普遍不具备冲突协调与处理和危机公关能力。

为此，企业要加强服务人员的培训，使他们认识到售后工作在企业中的重要性，提高他们的服务能力与技巧，以提升消费者的满意度。同时企业对售后服务部门要制订合理的薪酬体制，使他们能安心的工作，要经常组织售后部门与其他部门的座谈会，促进各部门的信息与情感的交流。

相信通过以上办法，售后服务部门将由企业的“垃圾桶”变

成企业获取产品改进信息、提高消费者满意度，维护企业形象的“百宝箱”。

欢迎与作者探讨您的观点和看法，电子邮件[yang_song@

办证中心工作总结篇四

在____年____月____日，我来到____，到现在为这已经两个多月了。

这里的每一个人都很和蔼，遇到不知道的事情或者知识，大家都热情的帮助我，让我觉的这里除了是一个公司，还是一个大家庭。

刚来的时候，觉得这里的工作节奏很快，对什么都充满了好奇，看着周围的同事打电话安排这样或是那样的工作，很是羡慕，特别希望自己也可以像他们一样得心应手的安排自己的工作。

看到客服部的采购跟单人员的流程时，觉得真的很简单很容易，可实际上手来做是，真的一点都不容易，每天会有好多的订单，订单里会有不同的品种，我的直观感觉就是很乱，很碎，不知道从入手。

看到那些订单时，上面的订单数量都是很庞大的数字，可能对于别人来说这不算什么，可是对我来说这样的数字是第一次接受，因为我从上学到毕业基本都是在做设计，很少接触到这么庞大数字，对我来说是个震撼，有时总会一不小心就搞错数量了。

总结：细心的看好每一份订单，每一份订单的数量，多次核对，确认没有问题在进行下一步

总结：收集好所有有关的信息，整理好，一次到位的发给库

房

从我____年____月____日来到____到现在，我发现自己在各个方面都有质的飞跃，我渐渐的成熟了，不再是刚刚离开校园的样子了，对于现在的这些改变我很满意，因为我正在一步一步的走向成功，在这里我特别感谢一直带我的赵相仿，是她一直不厌其烦的教我怎样做好这份工作。

办证中心工作总结篇五

针对上年度我行服务工作中存在的问题，结合总、省行及分行党委对今年服务工作提出的新要求，现将20xx年度分行的服务管理工作安排如下。

目前，总行最新修订的《xx银行网点服务规范》（20xx年版）已引发全辖执行。省行和市行党委也对新年度的服务管理工作提出了更高的要求。为巩固我行的服务基础，打造中行的服务品牌，以优质、高效的服务促进分行业务的健康持续发展，近日，分行将对20xx年制定的《服务工作管理办法》进行重新修订，并据此继续在辖内开展服务竞赛活动。按照分行党委的要求，新办法将适当调整竞赛项目，进一步细化服务检查标准，加大对违规服务人员的处罚力度，使服务监管规则更加贴近我行的实际。新办法近期将修订完毕，并在3月份的全行服务工作会议上颁布实施。

20xx年的服务检查工作，在原有的服务督导组 and 暗访机构定期检查的基础上，每月，分行工会还将针对当期服务工作的热点项目安排专项检查，并将检查结果并入竞赛成绩之中，以使服务检查结果更趋真实、合理和公平。此外，自20xx年起，对于每期检查出来的问题，分行将责令有关单位整改，压缩整改时间，并已书面形式向分行反馈整改情况。

今年，省行党委将合规文化列为对员工培训的一项主要内容。

分行有关部门年内将组织员工集中培训。分行工会也将把总行最新的服务规范作为一项培训内容，参与其中，以期不断提升一线员工服务工作的理论素养。

20xx年，我行始终将贯彻落实首问负责制，作为全行服务工作的一个重点和中心，并通过集中培训和明查暗访等方式，按月监督，按月考核，逐步将该项制度在辖内所有机构中推行和实施。经过一年的努力，首问负责制的各项工作要求，已经逐步变成了全行员工的自觉行动。在日常考核中发现，尽管绝大多数窗口员工对能够当即解答的客户提问都能给出一个满意的答复，但是，个别员工在处理需要“转办”和“承诺办”的业务时还不够规范，没有严格执行首问负责制的流程要求。为此，今年，我行窗口服务管理工作，仍将把贯彻落实首问负责制作为一项重点工作来抓，首问负责制的暗访检查工作，也将把“转办”和“承诺办”业务作为一个重点。通过不断提升临柜员工的服务水平，让每一位来到我行的客户，都能切实地感受到为其真正负责的中行态度。

去年末，省行党委对全省营业网点提出了统一服务标准的工作要求，并要求省行工会组织人员对全省各网点进行逐一检查，这项工作预计在今年的2月末或3月初陆续展开。为对省行的这一要求做出积极回应，近期，我行将责成个人金融部与工会、保卫、科技等部门一道，按照省行制定的《网点服务销售流程手册》中规定的软硬件服务标准，对辖内所有营业网点进行一次认真彻底的检查，查遗补漏，对不符合标准的服务设施全部按省行最新标准整改，以首先保证在全市范围内统一我行的服务标准和对外的服务形象。

以上，是分行对20xx年文明优质服务工作的全面总结，和20xx年度服务工作的总体安排，特通报全行，请各单位组织所属员工学习，并做好新年度的各项服务工作。

办证中心工作总结篇六

xx年已经过去，为了在不断的总结中成长，在不断的审视中完善自己，为x年能更好的、脚踏实地地完成好本职工作，现将xx年工作总结如下：

一、思想方面：

重视理论学习，坚定政治信念，积极参加公司组织的各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。

因为是服务部门，每天都会各种各样的人，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯热茶相送，一个满意答复”，每次看着来访的群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

在公司领导的正确英明领导下，在广大员工的不懈支持下，勇于奉献，圆满地完成了本质工作和领导交办的各项工作任务。

总结：服务部门员工个人工作总结报告到这里就全部结束了。

办证中心工作总结篇七

20xx年的逝去，这也代表着我们即将迎来崭新的20xx年，此次我想对自己20xx年的工作进行一次总结：

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度化。”限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作。

积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

办证中心工作总结篇八

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。

因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

理论是行动的先导。

作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。

今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

1作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。

工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。

努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3不迟到，不早退，不懒惰。

能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

办证中心工作总结篇九

【导语】本站的会员“小芒”为你整理了“公司客户服务部工作总结”范文，希望对你有参考作用。

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

二、贯彻总公司“质量年”要求

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

三、协助能源中心狠抓水电节约

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

四、质量管理

（一）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（二）每周到物业工作现场检查，发现不合格及时通知部门改进。

（三）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（四）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

五、培训工作

（一）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理

人员培训2次。

（二）对新版的□xxxxx□质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

（三）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系热线电话24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

通信公司客户服务部工作总结

公司客户服务部岗位职责

保险公司客户服务部工作总结

客户服务部员工工作总结

办证中心工作总结篇十

20xx年的逝去，这也代表着我们即将迎来崭新的20xx年，此次我想对自己20xx年的工作进行一次总结：

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度化。”限制的维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表

了客户对本公司产物进一步的信任。

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作。

积极的思想和平缓的. 心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。