

# 最新热力公司客服主管工作总结(通用5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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 热力公司客服主管工作总结篇一

客户服务在商业实践中一般会分为三类，即：售前服务、售中服务、售后服务。以下是作者小编为大家精心整理的保险公司客服人员工作总结，欢迎大家阅读，供您参考。更多内容请关注作者。

### 保险公司客服人员工作总结（一）

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。

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础。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。

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xx"1+n"。

服务计划。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。

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xx保险热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起xx保险品牌载体的重任。

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。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员工去共同增进，客户的满意度与品牌知名度及形象的提升将是我们每一个人的责任与骄傲！

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，你就是赢家 " 。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、自我的三赢。

## 保险公司客服人员工作总结（二）

县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

### 一、基本经营情况

截止至20xx年12月31日县支公司共实现总保费1956万元（预），其中：首年期缴保费296万元（预），短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元

（预），续期保费607万元（预）。共支付各类赔款、满期（生存）保险金658万元（预），其中：短期意外险赔款20万元（预），简单赔付率为20%（预）；短期健康险赔款100万元（预），简单赔付率为84%（预），短期险综合简单赔付率为39%（预）。

## 二、团结一心，个人业务取得突破性发展

自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

20xx全年我司共实现首年期缴保费296万元（预），完成州分公司下达全年任务的101%（预），圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

## 三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先

超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，

努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

#### 四、雄踞市场主导，再创xx辉煌

今年上半年，省公司发出xx全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一部署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出xx公司中介业务历史新高，半年的业务规模是20xx年全年的3倍多。这大大稳固了xx的市场占有率，体现了xx保险领军市场的主导地位。

#### 保险公司客服人员工作总结（三）

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢xx财险，感谢xx财险给我的机会，感谢xx财险xx分公司和xx支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自xx年7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和xx支公司车险部经理李刚来到xx支公司。

作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很

多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理xx在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了□xx年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理xx经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

点力量。再次感谢xx财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持——因为是你让我更成熟，更专业。

## 热力公司客服主管工作总结篇二

工作计划，整体计划工作基本完成，下面我将2011上半年工程部的工作总结及2011下半年的工作计划向公司总经理室汇报。



## 一、2011上半年度工程部工作总结

在南方的汛期事件发生后，我们认识到血的教训，总结别人在防台防汛应急预案中的不足与经验，在安徽汛期到来之前，结合各项目实际，修正防台防汛应急预案，提前配备防台防汛物质，主动与各服务中心配合现场指导防台防汛工作，保障了今年汛期安徽外滩所管理的所有辖区安全度汛，体现出公司部门的指导与服务能力。

在冬季到来之前，工程部全面提升部门服务意识，主动为各服务中心制订设施设备防寒、防冻应急预案并组织实施，保证寒冷冬季设备设施正常运转；主动为员工申购夜间值班大衣，确保员工值班时个人的防寒保暖，让员工感受到公司的温暖。

为加快推进物业工程服务规范化管理进程，工程与装修员工采取责任分包到人原则，分工不分家模式进行工程服务管理。工程部经理、副经理每周最少两次到各服务中心现场指导检查工程服务工作（异地项目每月不低于两次），重点检查隐蔽工程是否存在安全隐患，设备是否运行正常，上周安排的工作能否落实，检查员工的操作是否规范，设备运行记录是否完善。

公司工程部作为公司的一个职能部门，主要是执行总经理室的决议，完成总经理室交办的一切事务，服务于安徽外滩所有客服中心，本着团队协作及企业良性发展基础上，展开全面的服务与指导工作。2011年上半年主要完成工作具体如下：

（一）皖投家园项目

（二）望湖城“桂香居”项目

根据望湖城项目的交房时的进度，工程部全力协助望湖城各服务中心对已经移交接管的辖区进行全面监管，从给排水、

变配电、暖通、消防、监控安防等系统入手，按照工程部制订的管理制度、操作规程等系统文件，实质性地处理好业主对房屋质量投诉，做好存在质量瑕疵的设备设施整改跟进、装修巡查管理及设备设施定期巡检维护工作，保障设备运行正常，延长设备的使用寿命，维护全体业主的安全与经济利益。通过望湖城“桂香居”的交房经历，总结交房过程中的经验与教训，细致分析用心学习，为后期交房、验房、装修管理、设备维护等工作提供经验，更好的为业主提供服务。

望湖城各苑区采用单路供电方式提供动力及照明用电，工程部严格按照工程类突发事件应急预案，下基层进行反复培训演练并实地检查各苑区电梯巡检状态，督促电梯维护单位维护巡检，完善各项电梯管理规章制度，保障电梯运行正常，如遇电梯困人事件，被困人员可以短时间得到解救，全力保障业主生命安全。另外工程部积极配合各客服中心完成公共用水、用电分摊测算、节能方案的编制与实施、耗材的申购审批、工程类合同的洽谈审阅等工作，保障物业收支平衡。

（三）皖投·全椒水岸星城

## 热力公司客服主管工作总结篇三

我跨突泉校区项目部供暖工作在监管领导的正确指导下，在公司各有关部门大力支持和配合下，经过全体员工的共同努力，供暖工作达到了预期的目标和要求，基本的完成了山大对供暖提出的标准，取得了令人满意的成绩。总体来看，有以下几个特点：

### 一、20\_\_~20\_\_年度供热工作的回顾

（一）早动手，定措施，抓落实，提前完成了供热设施维修改造任务。

在供热设施维修改造工作中，我们突出抓了“早”字。20\_\_~

20\_\_年度供热期刚结束，公司以提高供热质量为己任，重点做好了热力设施改造工作。首先对4台锅炉、循环水泵、板式换热器、仪表、阀门、换热站供热系统等进行修理、改造，提前完成计划指标，维修合格率达到100%。其次，我们重点对锅炉冷凝水管进行改造，将换热后的蒸汽冷凝水收集到锅炉补水水箱，使水箱水温保持在50℃左右，这样既减少了锅炉补水用水量（每日减少300立方），又极大的提高锅炉热效率，从而减少了天然气的用量。

（二）完善安全管理制度，保证了供热期的安全经济运行。

为加强供热运行质量和安全生产管理，公司在山大后勤监管领导的协助下，及时制度上墙。严格执行司炉人员和管理人员持证上岗；并对相关人员进行安全操作技能培训，明确重申执行操作规程的重要性；对设备、设施安全防护系统进行全面整改，保证设施完好，为全面完成20\_\_~20\_\_年度的采暖工作打下了良好的基础。例如对锅炉相关系统加装智能报警系统，第一时间将锅炉的运行故障通过短消息发送到三个相关管理人员，做到人防、技防相结合，保证锅炉安全运行万无一失。

（三）建立应急机制，提高应急能力，最大限度保证供暖质量。

（四）超额节能减排制度。

为推进山大节能降耗工作，公司对燃气、水制定年度节能计划，并对各个部门进行节能监督、考核，均已超额完成；20\_\_—20\_\_年度（20\_\_—11—16至20\_\_—3—15）天然气耗气总量约为3476006立方，供暖期耗气总量约为3111506立方，今年（20\_\_—11—16至20\_\_—3—15）供暖期耗气总量约为2802449立方，同比去年约减少309057立方；供暖期间总水量32647立方（其中系统补水15872立方，锅炉补水16740立方，锅炉排污用水35立方）；供暖期间（20\_\_—11—10

至20\_\_—3—15) 锅炉耗电116776kwh□水泵耗电364752kwh□

## 二、20\_\_~20\_\_年度供热工作展望

展望20\_\_~20\_\_供暖年度我们将着力加强以下工作，争取更上一层楼：

### (一) 落实各项工作责任制。

建立岗位责任制，发挥骨干与员工的积极性，及时解决出现的各类问题，把矛盾消化在基层。要密切关注随时可能出现的各类情况，及时解决。切实做好员工综合素质建设，提高工作人员的业务素质和服务水平及工作责任心，对投诉的问题要在第一时间解决，当时解决不了的要做好耐心细致的解释工作，并承诺解决时限。并及时回访投诉问题的解决情况，真正做到让客户理解、满意。

(二) 切实保证供热质量。公司要把主要精力放在抓好供热质量上。要制定有针对性的各项工作责任制，把任务、责任落实到每个工作人员，真正做到各司其职、各尽其责，强化落实。保证供热质量，实行全天连续供热，保居民室温基本达标。让山大师生“温暖”过冬是我们供热企业义不容辞的责任。

(三) 强化服务意识，提高服务水平，确保供热设施安全稳定运行。更要牢固树立“用户至上，服务第一”的思想，继续推行供热服务承诺制度。要加强业务培训，提高服务水平。

(四) 做好供暖前维修保养计划。“一年之计在于春”，周密的工作计划，直接关系到供暖工作准备的是否充分，也关系到冬季供暖工作是否能够顺利进行。公司领导高度重视，从供暖一结束，就开始制定供暖维修保养计划，确保各项工作能够有条不紊的进行。

（五）加强对供暖工作的检查监督力度。为了更好的完成冬季供暖工作，我公司初步建立日常工作检查制度，定期和不定期对供暖的各项工作进行检查，尤其重视冬季供暖期间锅炉安全运行，对违规操作、睡岗等行为进行严厉处罚，严重的给予开除。

（六）进一步完善供暖工作运行记录。

目前我们已经建立了《锅炉运行日志》、《水处理日志》、《锅炉安全部件试验记录》、《司炉工交接班记录》等运行保障记录，在20\_\_——20\_\_供暖年度，我们将进一步完善各项记录，做到各项工作有据可查。同时加强对员工的培训，做到记录规范。

20\_\_——20\_\_年度是我公司参与管理山大趵突泉校区供暖工作的第一个年头，有成功的经验，也有值得反思的教训。这些都值得我们好好的总结、参照，为接下来的供暖工作打下良好的基础。

## 热力公司客服主管工作总结篇四

20\*年对于##公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20\*年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

季供暖工作的顺利开展，截止\*年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、\*年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，\*年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家

处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

## 五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

## 六、后期零星交房工作有条不紊的进行

截止\*年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套□b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，@@@地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

## 七、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

20\*年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对07年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

## 八、积极联系开发商为业主办理房产，维护业主的正当权益

自2006年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止\*年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

#### 九、积极配合相关部门开展工作，发挥物业服务的整体优势

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的20\*年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说还是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了\*年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

#### 十、根据实际情况，适时调整保洁合同相关条款，完成09年度保洁合同的续签工作

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在09年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

#### 十一、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标



## 热力公司客服主管工作总结篇五

我站始终坚持正确的思想引导，用政治理论武装全体干部职工的头脑，认真对照\_\_的要求，紧紧围绕供热发展、供热节能、供热运行三项重点，制定各项任务目标，加强供热工程建设和工程管理，快速推进供热工程顺利进行，重点完成以下任务：

2、根据供热发展要求，铺设富强大街南段（汽车站北门-南环路）dn600管道210米，投资概算65万元。

3、根据《住房和城乡建设部xxx关于进一步推进供热计量改革的若干意见》、《河北省民用建筑节能条例》及省、邯郸市关于三年大变样工作的具体要求，重点进行既有居住建筑供热平衡及节能改造工作，对住建局家属楼、建行家属楼、蓝天宾馆家属楼等30个住宅小区实施供热改造，现正在推进既有建筑节能改造，改造面积12万平方米，投资概算240万元。

今年以来，我们面对新形势、新要求，使我们清醒地意识到：要抓好供热建设，适应新的形势要求，跟得上时代发展的步伐，就必须加大工程管理力度，制订严格的管理措施，改变职责不明，责任不清等局面。分工明确，责任到人，建立健全各项管理制度，使各岗位人员明确职责和责任，掌握各自的工作目标和任务，增强责任感和工作的主动性、积极性，坚持以前瞻的思路研究发展规律，以科学的规划指导各项工作，提高了单位的整体管理水平。在工程施工中，领导班子亲临现场指挥，统筹安排，精心组织，科学管理，坚守工地，与施工人员拧成一股绳，同甘苦、共命运。在施工方法、具体实施步骤、质量监管等各个环节抓紧抓实、环环紧扣，按时保质保量完成了各项工程建设任务。

### 二、强化安全管理，促进安全生产

继续增强责任意识，把安全理念贯穿于供热工程建设、管理

和服务的各个环节，进一步完善安全长效监管机制，形成群防群治的“大安全”氛围，建立快速高效的应急反应和安防体系；坚持把安全生产与社会综治、平安创建工作有机结合起来，持之以恒开展安全宣传教育，加大安全技改投入，健全安全工作机制；确保安全形势持续稳定，真正做到了安全管理，警钟长鸣，确保了上半年在施工过程中未发生任何大小事故。

### 三、两手齐抓，切实加强党建和精神文明创建工作

1、进一步加强党的建设。党支部把学习实践\_\_作为首要政治任务来抓，坚持每周学习培训，用\_\_指导供热工作实践。围绕党建创新活动，认真组织实施“凝聚力工程”、“心桥工程”，开展多种形式的主题实践活动和学习型行业创建活动，深入推进党员教育管理工作，深化党员自主学习，强化党员干部教育管理，增强党组织的向心力。充分发挥党组织关心群众、服务群众的优势，想群众所想，急群众所急，办群众所需，使党建工作与供热中心工作相互促进、共同发展，更好地服务供热建设和发展。

### 3、提案、议案办理情况

认真落实了人大、政协热力提案工作，完成了关于集中供热提案8件，并及时与代表或委员征求意见，现场解答，得到了他们的满意，办理率百分之百。

### 四、下半年计划

1、全面完成既有建筑节能改造面积6万平方米。

2、主动配合城建工作，完成矿建路供热管路西延工程。

3、积极推进建设大街、富强大街、公园东街供热管路横跨中兴路改造铺设工程。

4、增加供热面积30万平方米。

5、完成供暖各项准备工作，按时完成冬季供暖任务。

回顾半年来的主要工作，我们虽然取得了一定的成绩，但与上级领导的要求还有一定距离。在下半年的工作中，我们会更加精诚团结、奋力拼搏，周密计划，精心组织，科学管理，抓紧抓实各个环节，环环紧扣，按时保质保量完成各项工程建设任务，确保工程质量合格率100%，无重大安全责任事故。