

最新客服人员年终总结(大全9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客服人员年终总结篇一

20____年10月，婚姻登记处在局领导的正确领导和关心支持下，在前任主任好的工作基础上，吸取前任主任优秀的工作经验。继续坚持“依法行政，为民服务”的宗旨，创先争优，以优质文明服务为目标，以人为本，规范服务，婚姻登记的各项工作开展顺利。现将20____年10月份工作情况汇报如下：

一、加强学习，提高服务质量。提高婚姻登记员业务素质，加强对婚姻登记员的业务培训，在实际工作中组织登记员通过案例分析、互相探讨等形式开展学习，让婚姻登记员熟悉婚姻法律、法规以及其他相关政策，做到将各种法律法规融会贯通，很好地运用到实际工作中，从而提高了登记员依法办证的办事效率和服务质量。10月份，共办理结婚登记144对，离婚登记69对，补证16对，出具无婚姻记录证明39份，档案查询63人次。圆满地完成了婚姻登记的各项工作。

二、完善工作流程，提高工作效率。在坚持依法行政、为民服务的基础上做到高效、快捷、便民。改变工作流程，提高了工作效率。

三、加强公开，坚持依法行政。根据规范化婚姻登记单位建设的要求，继续坚持婚姻登记工作公开透明，阳光操作。接受社会监督，进一步提高了依法行政的水平和婚姻登记质量。

四、做好消防安全工作，落实消防安全责任制。牢记局领导的

“防范胜于救灾”的工作要求。杜绝一切不安全事故的发生，营造一个安全、和谐的良好工作环境。

在以后的工作中，婚姻登记处将继续坚持以“依法行政，为民服务”为宗旨，继续巩固和拓展规范化的成果，开拓创新，深化改革，狠抓落实，创建一流服务，努力提升婚姻登记机关的良好形象，建设一支业务精通、行为规范、执法严明、服务周到、素质优良的婚姻登记员队伍，圆满完成我县婚姻登记的各项工

客服人员年终总结篇二

尊敬的领导、各位同事大家好！

首先，我代表全体员工和领导，对总结表彰大会的隆重召开表示热烈的祝贺！对全体员工在**年所做出的成绩和贡献，尤其是受到表彰的先进管理者和优秀员工，表示热烈的祝贺！对所有员工家属表示春节的慰问。在过去的一年，是公司不断成长、成熟的一年，我们在总的正确领导下，在全体员工的共同努力下，坚持“以人为本”的经营理念，认真贯彻公司的发展战略，正确面对金融危机、人力资源紧缺等困难，充分发挥内部优势，使得公司保持了平稳发展，在各个方面取得了一定的成绩，确保了产、供、销平衡发展的局面。

年已经过去了，在这辞旧迎新之际，回首公司这些年来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和**公司一路走来的每一位员工，为了工作，很多员工主动放弃休息，加班加点，甚至通霄达旦的工作；就因为有了大家的共同努力和奋斗，让**公司在陶瓷布料机械上取得今天优秀的成就。感谢你们的努力和坚持，也感谢所有的员工对我的支持和信任。很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢

谢你们!你们辛苦了!拥有你们,我感到非常地骄傲!在此,我仅代表总经办对**年度工作作出几点总结:

1、组织结构进一步完善,明确了公司发展和方向,清晰了部门职责。

在上半年,**公司从旧厂搬移到新厂成立了现在的**科技股份有限公司,作出了很大的改善。从采购原材料到成品出仓整过生产过程都有部门专人监督管理,形成了一条企业生产链的作用,明确了各个部门的职责,分工与协调、合理配置人力资源,是公司持续发展、规范化管理的基础工作。

2、车间环境卫生得到了很大的改善。

各个部门都能自我清扫、保洁方面都有明显的提高,我希望在**年有更好的改善,制定一个有效合理的方案出来。开展“6s”管理,“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全”。我们要认认真真的对待工作中的每一件“小事”、每一个细节。把生活中的每一件小事都做好了,再平凡的事只要我们坚持下去并且把它做好,平凡的事也变得不平凡了。

3、产品的质量得到了进一步调整,但还有待提高。

由于企业不断地发展壮大,以及社会的发展需要,在剧烈的市场竞争中求生存,为了不断地满足新老客户的需要,提高产品的质量,降低企业的成本,提高我们售后服务的能力和产品研发的项目,还有营销、财务、供应等等要面对的各种问题。我们必须要建立一支高素质的员工队伍,完善的管理制度,加强员工之间的沟通与管理,协调各部门的关系,目标一致、相信没有什么事可以难倒我们的。今年,也就是说**年,我希望人力资源部以及各个部门能够再接再厉,招收、培养和储备更多更好的人才。加大组织与考核力度,全体员工尤其是各级管理人员更加要严格要求自己,努力提高知识和技能水平,带好头,总结经验,追求“精益求精,不断创

新”的精神，力争把工作做得更细、更好，更准。在新的一年里，“百尺竿头，更进一步！”

4、提高团队的凝聚力，力争把我们打造成一支具有高素质团结合作的团队、有激情的团队、有战斗力的团队。

在座的每一位都是**公司的一份子，我们能够相识、相处、在一起工作是这个大家庭带给我们的缘份，也是它带给我们的机会，在这里我们要感谢**公司，更要感谢我们的总经理、总和董事长、董。在此，我们用热烈的掌声表示对他们崇高的敬意和尊重！因为有他们的努力成立了这个大企业，这个大家庭，我们千里之外能坐在这里，聚在这个美丽的三水城市，共同在一起工作，在这里生活、在这里为事业奋斗，他们给了我们这个机会，这个平台。我们要以实际行动来证明这个团队是很有凝聚力的，我们一定要加强团队合作，要团结，要上下凝成一股绳，我们是一个整体，只有聚集每个人的力量团结起来，目标一致，共同一心，相信我们的努力将会迎来更辉煌的成绩；我相信，**年的将会更加稳步发展，为了满足明年生产、销售、售后服务、研发、人事各个方面的工作需要，我们必须提早做好计划，按部就班、把每件事情做细、做好。

5、安全意识加强了，有明显的提高。

从大门的出入情况来看比以前有明显的好转，以前不管是客户还是我们自己公司的员工进出大门，都没有保安人员去检查或者去讯问情况；现在不同了，保安的纪律严明了，综合素质高了、经验丰富了，希望**年保安队和人事部在工作中再接再厉，在安全上、管理上、后勤等工作有新的台阶，越做越好。在安全问题上再次强调，不管是人身安全或者是生产设备安全都是同等重要，我们不能忽视，不能大意，更不能发松。

6、各部门职责分明，分工合理，相互配合默契，团队意识强。

但工作生产过程中还缺少沟通，欠缺交流，处理问题不够及时等等，为我们的工作中带来很多不必要的麻烦。在此，我希望在座的每一位都能把心放开一点，积极、热情地去面对工作、面对人生，因为我们坚信没有我们做不到的事，没有我们做不好的情，只要我们想到的都要把它做好。你们说好——好！

最后，在新年来临之际，祝大家新年快乐，万事如意，身体健康！

客服人员年终总结篇三

各位同仁们，大家下午好！

经过一年来的勤劳和艰辛，我们走过了忙碌多彩的2015年，迎来了充满生机的2016年。在此新春佳节即将来临之际，我谨代表公司向在这一年以来无私奉献和辛勤工作的全体员工致以节日的问候。祝大家在新的一年里：心想事成；工作顺利！

一、公司沿革回望

2015年虽已离我们而去，但回首而望，这一年是公司迎难而上的一年，是公司迅速成长的一年，更是公司面对不利形势，勇于开拓进取的一年。通过公司全体人员的不懈努力和辛勤付出，公司取得全年销售总额(元)的好成绩，从20xx年公司成立到发展至今，一年一个台阶，一步一个脚印地走到了今天，成功的走向了一条健康稳步的发展之路。

这其中饱含了每一位员工的努力和智慧！回首太行13年的发展历程，4680多个日日夜夜里，我们经历过困苦，面对过挫折；付出过汗水，更多的是收获了喜悦。今天，我们已经彻底由原来的阀门外壳供应商成功转型为风力发电机舱罩供应商，并已稳定进入批量供货，这预示着在未来三年里，我们的产

能将大幅度提高，同时质量中求生存也将会愈演愈烈。为了满足市场需求及巩固生存地位，在此，我想再一次感谢和太行一路走来的每一位员工，感谢大家对我的信任；对我们太行的信任；是大家的努力和坚持，让太行在不断发展和前进的道路上，能够走的这样昂首阔步！我更加希望在新的一年里，通过我们一起的努力能使我们太行与正规化再次越近一个新的台阶！

二、梦想与期望

“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，而真正支撑我走到现在的，正是我今天要讲的主题——光荣与梦想，责任和担当。

每个人都拥有梦想，而我的梦想就是将太行打造成一个受人尊敬的企业。那什么叫受人尊敬？就是当你非常自豪地告诉你的家人、朋友等“我在太行化工科技有限公司”工作时，他们会以无比羡慕和崇敬的目光望向你，这就是受人尊敬，被人敬仰。

意志，面对任何困难，都决不动遥。第二，要表现出强烈的积极性，充分发挥出团队的战斗力，保持员工队伍旺盛的士气与活力。第三，围绕“定目标、下计划、明责权、重结果”这四大管理要素，要不断强化组织观念、计划协调观念与系统运作观念。

作为一名太行人，我希望每个人对工作都要充满激情。这种激情，首先源自你对这份工作的热爱。只有热爱工作、对工作充满激情的人，才会自动自发地对工作产生责任感。

作为一名太行人，我希望每个人都能彼此信任，相互关怀。信任与关怀是我们每个人以诚相待，和谐团结的前提，更是发挥团队力量的基础。目前，我们各部门之间的合作与沟通还不是很顺畅。既然我们为了一个共同的梦想走到了一起。

那么，我希望，我们每个人、每个部门在合作时，都能站在一个共同的立场来思考和解决问题。我希望，我们都能有一颗(宽容心)。

三、未来与展望

展望2016年，我们将面临新的机遇和更大的挑战，希望大家继续努力，开拓创新，以新的思想、新的姿态、新的努力，谱写新的篇章!只要我们所有太行人共同努力，齐心协力不断开拓进取，在全年的各项工作中努力贯彻实施，与公司一起“中流击水”，我相信2016年的太行将会百尺竿头更进一步，在激烈的市场竞争中成为业界黑马，赢得美好的未来!

最后，我在此谨代表公司再次向全体员工表示衷心的感谢，并通过你们向你们的家人表示新春的祝福，并给大家拜个早年，祝大家：在新的一年里：心情愉快，身体健康，合家幸福，万事如意!

谢谢大家!

客服人员年终总结篇四

尊敬的领导、亲爱的老师、同学们：

大家好!

竞争不同情弱者，竞争不相信眼泪。竞争激发人的无限潜能。同学们，你们的发展也逼迫老师们更快地发展，其实老师们也在跟你们展开一场竞争，学习的竞争，进步的竞争，发展的竞争。不过这场竞争双方都不能失败，对我们来说，而且永无止境。毕竟发展才是硬道理。我们老师们发展是为了更好地胜任工作，更好地引导你们，不是为了给你们知识，更不仅仅是让你们考上大学，知识要你们自己去探究，要你们亲自去创造，老师应该是引导者，是放飞学生梦想的人，是

点燃学生激-情的人，是激发学生创造的人，是鼓励学生永远进取的人，是以人格魅力塑造学生高雅品味的人。这是老师的崇高目标和神圣职责。我们将在这圣洁的教坛鞠躬尽瘁，以自己的良心和责任真诚面对学生的前途。

同学们，放飞你们的梦想，点燃你们的激-情，挥洒青春的力量，活出青春的精彩。青春不承认失败，青春不属于灰色。

如果在明天的社会上，所有曾从一中走出去的人，都能用自己杰出的才能服务社会，创造财富，福泽他人，以自己富有魅力的人格和高雅的品味成为社会修身之范，那将是一中最大的成功、老师们最大的自豪和幸福，更是我们将鞠躬尽瘁为之奋斗的目标！

三年发展规化描绘了我们近期应该达到的发展程度，省级文明单位也是我们早已应该的拥有，把一中办成全省示范性高中乃至全国知名高中也一定会在我们的手中实现。让我们一起梦想，让我们一起创造，让我们共同期待。时代在变，社会在变，观念在变，但奋斗不变，执着不变，未来无限。

成绩属于过去，荣誉归于大家，未来在于创造，让我们携手共进，把济源一中变成所有曾为之奋斗并受之恩泽的人心中永远的自豪！

客服人员年终总结篇五

值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20__年里取得更大的进步。现将20__年的主要工作总结如下：

一、严查卫生质量，确保出售优质客房。

合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。

通过不断的反复的检查与督导，8月到10月的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

二、服务水平显著提高，但还须从很大程度上改进和提高。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：

1、收洗客衣方面。

这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。

2、对客服务及时性方面。

我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的東西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。

3、交接方面容易出错。

往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。

4、员工的业务知识和能力有待提高。

员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近m3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

三、规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位；制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

四、做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20__年能做的更好！

客服人员年终总结篇六

各位老师、同学们：

早上好！我今天国旗下讲话的题目是《缅怀革命先烈，感恩幸福生活》。

星期四是我国一年一度的传统节日——清明节，是我们祭拜祖先，缅怀先祖的日子。每当这时，总有一些人成为我们共同的回忆，总有一些人在这个特殊的日子让我们记起。我们都会想起那些为了民族独立和国家尊严献出宝贵生命的革命先烈。

忆往昔，诉不尽我们对先烈的无限怀念；

看今朝，唱不完我们对明天无限的憧憬；

展未来，我们信心百倍，壮志豪情。

此时此刻，我们站在用烈士鲜血染红的五星红旗下，我们胸前佩戴的红领巾，它是红旗的一角。先烈们用鲜血和生命换来了今天安定祥和的社会、人民安居乐业的美好生活。

今天，我们生活在繁荣、富强的新中国。我们是幸运的一代也是幸福的一代，我们要珍惜这来之不易的幸福生活，继承革命先烈的光荣传统，做一个积极向上、热爱生活的好少年。虽然过雪山、踏草地的生活已经过去；虽然枪林弹雨的战争硝烟已经弥散，但是，我们对他们的感恩之心不会因斗转星移而动摇，我们要把感恩之心化作行动，努力学习，文明礼貌，以此来缅怀先烈们。

同学们，当今世界是知识经济的时代，是瞬息万变的时代，面对知识经济的挑战，我们面临着更加严峻的考验。梁启超先生曾说过：“少年智则国智，少年富则国富，少年强则国

强。”我们是跨越世纪的一代，要勇敢地承担起世纪重托，把自己的人生理想与祖国、时代的命运联系起来。发扬创新精神，掌握实践能力，做新世纪的接班人，让中华民族傲然屹立于世界民族之林。

同学们，让我们把缅怀先烈，弘扬革命精神落实在行动中，让我们从身边的点滴做起，让革命传统的火炬代代相传！

客服人员年终总结篇七

发言稿是参加会议者为了在会议或重要活动上表达自己意见、看法或汇报思想工作情况而事先准备好的文稿。发言稿可以按照用途、性质等来划分，是演讲上一个重要的准备工作，下面是年度先进个人总结发言稿，请参考！

时光飞逝，不觉间20xx年已悄然向我们挥手作别。首先我很荣幸能成为本年度的先进员工之一，我在此感谢所有领导的关心和指导，再次感谢同事的鼓励和帮助。回首这一年的工作，紧张而又平淡，但就在这一个个紧张平淡的日子里，我一步一个脚印，踏实稳健地走来。我积极认真地做好本职工作的同时负责完成好班组布置的各项任务。为了更好地做好今后的工作，总结经验，吸取教训，下面我就这一年的工作总结汇报如下：

一、思想方面

工作以来，我知道做作为一名化验员不仅要严格要求自己，热爱工作，更应踏实工作，兢兢业业，恪尽职守，积极参加厂里面的各项活动。在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了巨大的收获。思想上，以减轻不必要的工作为目的和为化验室的美好明天为思想，转变原有固定的思想以团结互助为原则结交各岗位工作人员，为化验室的美好明天打下良好基础同时也为本岗位班组之间和个人方面的团结互助做有利铺垫。

二、工作方面

在工作中我一直兢兢业业，对待工作一丝不苟，能吃苦耐劳、认真、负责、在领导的热心指导下提高对化验、质检的重要性的理解。不管遇到什么问题，不管出现了什么问题，我都需要虚心诚恳的请教随时总结随时反省。工作在不同的时间段要有不同的侧重点，这是必然的也是必需的。我不但要了解而且要积极的配合。要抛弃个人的利益，把心思运用到学习技术上，把我的能力以团队的形式发挥出来，不搞个人的表现主义，这样既损害公司，也伤害了自己。只要有能力，大家是有目共睹的，不但要发挥自己的特长，还要知道别人的特长。在取样存放及样品检验工作方面我严格按照公司管理要求，做到不漏取，不少取。检验工作是一项精细的检验过程。“细节决定成败”，在试验的过程中我本着严谨的工作态度做每一项试验。在记录数据时我本着“务实求真”的原则对每一个实验数据进行记录、总结以及上报。做到无误报、谎报。

在平时的工作中，让我知道了要想干好化验员的工作，就必须要强化学习，不断提高素质。这对于化验室所有员工来说，学习就显得更为重要。在实际工作中，我坚持边干边学，勤思考，多积累。学习了化验方面的专业知识，书籍；学习了相关的操作流程，如氯离子含量测定等；学习了公司制定的一系列管理制度和岗位职责，了解了各项工作的处理规则和办理程序；通过学习和联系实际，进一步提高了我的工作能力和水平，弥补了我工作上的短板，为做好化验室工作奠定了坚实的基础。

倒。这些对环境都很有影响。同时注意到化验室的通风和各种化学试剂的摆放问题。坚决做到四不伤害原则，把安全时刻放在第一位。正是由于毫不动摇的抓安全，所以才确保了没有出现过任何质量事故。

四、自身的不足

工作中我有因为马虎而造成工作的失误，但是能够及时的发现问题，并改正。但是这种错误不能总犯，小错不注意必会酿成打错，以后我会以严谨的工作态度仔细完成本职工作。并且我在分析煤、石灰等实验方面学得不够扎实，以后希望能在领导的带领和指导下对所有的数学实验能够精通，做领导结实的臂膀。

五、感想及体会

我留下了深刻的印象，我也从她们身上学到了很多自己缺少的东西。

2、勤于思考岗位的日常工作比较繁琐，这就需要我们一定要勤于思考，改进工作方法，提高工作效率，减少工作时间。

3、不断学习 要不断的丰富自己的专业知识和技能，这会使

我的工作更加得心应手。一个人要在自己的职位上有所作为，就必须

要对职位的专业知识熟知，并在不断的学习中拓宽自己的知识面。 六、来年的计划

光阴似箭，岁月荏苒，公司将翻开新的一页，踏上新的征程，蓦然回首20xx年已渐行渐远。

回顾过去的一年，在领导正确领导、帮助下，在同事支持、配合下，通过自己的不懈努力，自己在思想水平和工作能力上都有很大进步，期间有苦有乐，但更多的是喜悦！

现将过去一年来的工作情况总结如下，不妥之处请领导指正。

一、思想方面

1、为使自己的更好地适应新形势下对管理工作的要求，一年来自己积极参加公司的各类活动，努力学习相关工作知识，深切领会上级领导的指示精神，针对上级领导提出的各项意见和要求认真查找自己的不足，使自己的思想和公司领导工作的指导方向保持一致。

2、在严格管理的同时，工作中严于律己，率先垂范，乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

3、为更好地为公司服务，日常工作中自己能够认真听取同事所反映的各类意见、建议和要求，团结周围的同事，大力做好后勤服务工作。

二、工作方面

20xx年我主要负责公司的行政后勤工作，其中主要包括员工的饮食安排、员工住宿管理、公司清洁卫生、公司车辆运输管理和公司安保管理。

1. 食堂管理

食堂管理是基层管理的一项基础性和经常性的工作，它直接关系到员工的切身利益，是增强员工体质，稳定员工思想，巩固和提高员工积极性，促进公司发展的重要途径。

1) 行政管理

通过绩效考核管理，对食堂工作进行统筹安排，分工明确，落实责任，从而强化食堂管理工作，杜绝员工退到、早退、旷工及工作时间做私活等不良现象的发生，保证了食堂膳食搭配合理、安全卫生，服务质量明显提高，让职工吃的放心吃的满意，到目前为止，公司员工对食堂的满意度达到85%。

2) 食堂财务

对食堂帐务采取“日清月结”处理办法，可以随时掌握食堂经营情况，并及时做出调整；对于食堂采购则实行“多人采购，相互监督”的方式，有效避免公司财产的流失。在市场价格上涨的情况下，依然努力做到价格不涨、质量不降，数量不减，得到公司员工的一致认可，并确保全年食堂财政收支平衡。

2. 车辆管理

车辆作为公司出行、运输最重量的交通工具，车辆管理的好坏也直接影响到公司的运营状况。

公司车辆使用，维修，清洁工作责任到人，要求司机有故障车及时修理，无故障的车定期保养，使得车辆在运输过程中，人员的生命安全、公司的财产安全得到了有效的保障。车辆维修、保养需送至正规维修中心进行维保，每辆车每次维保均做记录留档。

车辆的钥匙由司机自行保管，备用钥匙由专人负责保管，车辆出行通过派车单进行统一调度，避免了公车私用、滥用现象。在公司业务繁忙阶段，司机调配不过来时，但是为了公司正常运营，自己带头加班，有时直到深夜。

3. 员工住宿

经过有序的宿舍人员调整、安排，让大部分员工能够得到更好的休息。在4月份时，机电学校学生来我公司实习，在住宿条件紧张的情况下，及时保证了实习的学员同样拥有较好的休息环境。

4. 保安、保洁

在安全保卫方面，施行凭证出入管理，所有员工一律凭工作证出入，并对来访人员、车辆进行严格登记，保障公司工作在安全有序的环境下进行。车间全年未出现丢金现象。

在清洁卫生方面，经过日常的巡察管理，基本保持了公司工作环境的干净整齐。

尽管由于公司结构变动，下半年保安和保洁交由物业分管，但是分工不分家，自己仍多走动多询问，发生问题及时纠正，当他们有意见、建议或要求，我也会积极帮助沟通、解决。

以上是我一年来的工作情况，在工作过程中，也出现过问题和差错，但是经过领导的指正和同事的帮助，促进我工作的完成。

滴做起，是公司给了我发展的平台，今后我会不断努力，不断学习，不断充实自己，在自己的岗位上一如既往，创造更大的价值。

客服人员年终总结篇八

尊敬的各位领导、同事们：

大家好！

20xx年已经过去，迎来了新的一年，回顾一年的工作，我感到既充实又自豪，充实的是经过一年的摸爬滚打，我对自己的工作已经轻车熟路，自豪的是虽然我是一名普通的工作人员，可是我所在的办事处在程厂长的带领下圆满完成了领导交给的任务。

记得在刚来办事处的工作时，上级与同事们热心帮助与指导是我最珍贵的财富。我们的领导，前辈他们的工作态度、

工作作风是我追求的目标。他们没有太多的语言，但我看到了诚恳。一切都是出乎意料的愉快。我很快就成为了他们的一分子。我的工作主要是负责房租的收缴和水电费的收缴工作以及一些杂务，刚去收费的时候，一切都是陌生，就拿收水电费这件事情来说，龙西路资产管理处的家属楼的问题，因为一些历史原因，他们原来从来不交水电费，家里电器从来不知道要什么时候省着点，水更是哗哗地用，不仅收不到他们一分钱，而且这部分损失根本无法控制和计量，没有表，就没有计量标准，对此，程厂的思路，首先是先把他们独立了出去，在院内砌了一道墙，把他们与我们大院隔开了，而后就着手进行了一户一表的改造，给每家都按上水表，电表，确保正确计量，每月抄一次表，每月核算收取。一开始，这个工作遭到了家属楼里住户强烈的前所未有的反对。是啊，他们原来是一分钱不出的，水、电尽他们用，他们也不知道心疼啊，现在，要叫他们不仅要交水电费。

而且还要交房租，是天壤之别啊，难度真大啊，就在我不知道该如何下手时，为了便于我的工作顺利开展，我们办事处的同事们献计献策还是采取了相应的措施，就是在住户门上贴通知，每次抄完表以后，我就对每家的水电费进行核算，然后设计了一张小纸，上面写着“xxx”这个月你的水电费和房租，共是xxx请务必于xx月xx日交到龙西路资产管理处，否则将采取停电、停水的措施，后果自负。这张小小的纸条果然起了不小的作用。问题迎刃而解了，在此，非常感谢同事们对我的帮助和鼓励，正是有了你们的帮助，我的工作才得以比较顺利地完成，衷心感谢我身边的每一位同事，正因为他们的平和宽容打消了我刚来办事处工作而带来的顾虑，为我真正融入这个集体作了铺垫。

这得益于和领导，前辈的交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也佩服他们渊博的知识和丰富的实践经验。同时我也衷心期待领导和前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

作为一名普普通通的职工，我的工作再普通也不过了，根本不值得一提，象我这样能安于做好自己本职工作的同事还有很多，我们能在过去一年圆满地完成任务，主要在于各级领导的关心和大力支持以及管理处领导程厂长的带领，程厂长在任何时候总是走在我们的最前面，带领着我们，采取各种灵活多变的方式和方法去解决各种不同的问题，我只是和所有我们公司的其他员工一样，在尽着自己的微薄之力，尽着自己的最大努力，我想，普通的工作也并非意味着追求的终结。我处在一个比较平凡的工作岗位上，所以我更应该去实现我的理想和追求，无论结果如何，即使平凡也不能平庸。更何况追求过程的本身就是一种幸福，一种成长，一种进步。在新一年中，我一定更加严格地要求自己，积极级参加公司的各项活动和学习，用科学的发展观来武装自己，决不辜负大家对我的期望！

最后，我再一次衷心感谢我身边的每一们同事，有了你们这样好的同事，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好！在这片热土上，我们将收获无限的希望！！

客服人员年终总结篇九

尊敬的各位领导、各位xx家人、大家好！

感谢您在忙碌之中来到这温馨的呱呱课堂。在这里能与各位领导及家人一起学习、我非常高兴！

首先向大家介绍一下，我叫古xx[]来自四川一个美丽的旅游城市---西昌。

我认识xx公司有一年多了，在这段时间里没有什么业绩，非常惭愧、愧对公司领导---周皓老师、段梅老师、愧对美盛亚商务酒店董事长---陈文斌先生，谢谢你们！在此真诚的希望得到你们的帮助和支持。

成功老师的分享，让我懂得选择大于努力、选择与自身有强大力量的xx公司合作，跟对领导、跟对老师。希望在短时间获得最多的帮助、支持。把握好的发展机遇，借力成就我们的事业。

孝道、百善孝为先。父母对于我们每个人来说永远都是伟大的，不管你是怎样的卑微和落魄、她们永远是我可以停泊、避风的港湾。她们的关心、会把我渡上一条风雨无阻的人生之路、划向新的彼岸。感谢父母，尽自己微薄之力。让他们过上幸福的晚年。

之前最大的错误在于没有自用产品，基本上没有学习。在向别人介绍产品时，客人一句话你用过吗？没有那你怎么知道呢！一句话问的哑口无言，无言以对，在没有自用产品的情况下是吃尽苦头，要从消费者做起，总结经验，经常学习，知道付出，懂得感恩，学会谦卑。做到一个受人尊敬，受人喜欢的人。

要懂得直销的九字箴言：简单、相信、听话、照着做！以后我一定做到：每会必到。学会自我反思，懂得大与小、知道对与错。不断努力学习、总结经验。希望在领导的关心与支持下，相信自己能把xx做好。

我们先前的失败，基本上是以守旧的眼光，无知的了解，消极的心态，怀疑的感觉，没有坚持对会员中途放弃，没有跟进造成失败的结果。

在信息时代的今天，互联网的出现，一台电脑一根网线，一杯咖啡，一种智慧，一份坚持，一生精彩。谈笑间轻松成交全球生意。化腐朽为神奇，化干戈为玉帛，教长河为疏落，让大地为黄金！以坚定的信念，正确的想法，来实现我们的理想，让所有xx家人得到社会的尊重和热爱！

让我们共同创造的事业---xx更加辉煌！