

# 客服部员工年末总结(汇总8篇)

军训总结可以让我们对自己在军训中的表现和进步进行客观评价。接下来，小编为大家提供了一些考试总结文献，供大家参考和借鉴，希望能够给大家的写作带来一些启示。

## 客服部员工年末总结篇一

20\_\_年客服个人工作总结范文 时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。

在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，当月处理的交接数据达到了多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经验作工作总结如下：

### 1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

## 2、 学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

## 3、 熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。

对于产品的了解也不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

## 4、 有效的完成本职工作

在与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，

热情的态度往往是决定成功的一半。

通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧。

## 客服部员工年末总结篇二

时光如梭，不知不觉中来到x物业工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。以下是我今年的工作总结。

### 一、日常工作

客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

### 二、磨砺性格，提升素质

对于刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

### 三、重视细节

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在x物业这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

### 四、拓展才能

为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，每份工作我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

### 五、提升方向

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到x物业这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中

学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 客服部员工年末总结篇三

20xx年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题651件，电话咨询余3100余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将201x年工作总结如下：

### 一、深化系统学习业务，不断提升综合素质

今年四月，在参加了郑州水司王慧主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

### 二、完善服务细节，把握服务重点

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格

执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

### 三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员王皎问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，王皎同志强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高；二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验；三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

展望新的一年，我们要积极按照公司党委和本部门的要求，依照20xx年工作计划和责任目标，围绕公司及客户服务部工作，开展如下工作：

- 2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作；
- 4、做好本部门每月的安全和卫生工作；
- 5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

20xx年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务承诺及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作效率，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使20xx年客户服务及各项工作取得新成绩！

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

## 一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

## 二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用\*发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

## 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年xx月xx日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

## 四、地下室透水事故处理工作

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

## 五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调

查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

## 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

## 七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

## 八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

## 客服部员工年末总结篇四

我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个物流客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。下面是我个人工作总结：

### 一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过

程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

## 二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷群里提醒发出站点及时跟进。

## 三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签

收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

## 客服部员工年末总结篇五

### 一、背景：

(一)、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)、深圳医疗市场竞争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

### 二、目的：

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)、医疗市场竞争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务 and 人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就

可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

### 三、指导思想：

(一)、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)、通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)、民政部门(残联、慈善会)、红十字会、社区、工厂、公司、非竞争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

(四)、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

(五)、按照客服部职能，在做好外部营销拓展的同时，加强对各医院客服工作的监管，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

### 四、部门建设：

#### (一)、部门职能

##### 1、部门职能定位

1)、市场调研；

2)、市场战略规划及市场策略制订；

3)、活动及事件营销策划；

- 4)、在医院配合下开展社区
- 5)、参与医院经营、广告会议；

(二)、部门组织建设：客服部组织构架，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

五、医院客服部职责：

- 1)、负责参与医院客服工作模式规划；
- 2)、负责指导医院客服工作开展；
- 3)、负责客服中心外勤营销人员培训；
- 4)、负责参与由医院主导的事件营销策划；
- 5)、负责建立医院客服中心的考核标准；
- 6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查；

## 客服部员工年末总结篇六

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”，并向用户解释清楚造成此现象的原因，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纷，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钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按钮，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。

## 客服部员工年末总结篇七

光阴似箭，时光如梭，转眼之间，客服部成立已经两个年头了，工作虽然繁忙，但在公司领导的关心支持下，部里各项工作有条不紊，和其它部室团结协作，共同努力，认真履行工作职责，较好的完成了上级安排的各项工作任务。现将组建以来的工作总结如下：

在共性目标中，客服部完成情况如下：

一、我部无违反安全生产、党风廉政建设、计划生育现象，并积极贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守国家法律法规，真抓实干，严格落实公司各项规章制度，全面完成了与公司签订的工作目标。

二、切实加强党风廉政建设、政风、行风建设，严格遵守了“五禁止、十不准”，无重大违纪违法案件发生。

三、继续深化创先争优活动，在党员队伍中，按照“五个

好”、“五个表率”的要求发现、培养和树立先进典型；认真开展优质服务，兑现了“服务承诺制”及“首问负责制”，热情接待办事群众，服务满意率达100%，投诉处理满意率达100%。

四、狠抓安全、生产管理工作，安全生产责任落实到位，无重大责任事故发生。落实信访责任制，无赴省以上集体上访事件，并认真办理局交办的市长热线、信访件及各类督办件，按时按要求上报了办理结果，办结率达100%。

六、在做好本职工作的同时，客服部的全体员工们能积极完成上级安排的各项临时工作，如组织人员进行客服基本知识培训，做好争创国家卫生城市责任区卫生清扫和安全防汛工作，积极参加“学习xx大党史知识竞赛”活动并取得优异成绩。

在业务目标中，客服部完成情况如下：

一、服务窗口业务精准、积极协调解决各类咨询和投诉问题。

各服务窗口紧紧围绕公司总体发展目标，积极配合客服部总体工作部署和工作目标做好本职工作。

1、营业厅共计收缴水费91897828、91元，共计出票279017份。营业厅主要担负公司供水用户水费收缴、水费水量查询、电话咨询、业务接待等多项服务工作。自大厅成立以来，始终本着“诚信为本、优质服务”的宗旨，内强素质，外树形象，通过真诚接待、耐心解答及详细宣传，赢得广大用户的声声称赞！面对各式各样的用水客户，大厅工作人员总是以平和的心态，坚持微笑服务、耐心解释，取得他们的理解、平息怒气、化解矛盾。

2、客户接待办和供水热线共计接到各类问询及投诉电话5万余起，其中有详细记录的3120起，同时认真及时地做好用户

回访工作。客服热线肩负着全市供水用户对各类用水方面的咨询、报修、报漏等工作，每天的电话问询量非常大，尤其是在四月份热线班由原先的五班运转调整为四班运转后，工作量较之以前更加繁重，大家的休息时间少了，工作量无形增加。今年夏季持续高温，铺设复线管网工程及电业局经常停电等原因水厂不能正常供水，造成了城区供水不足、压力不足等现象频繁地出现，随之而来的是电话量不断增加；特别是主管道爆管时，我们一天的电话量多达1000余次，由于电话量过大，热线班长为了缓解大家的工作压力，无论是在周末还是节假日，都主动牺牲自己的休息时间来公司加班，和值班人员一起接听电话。热线员马玲同志被公司抽去参加春晚排练，为了不耽误工作，经常在排练结束后，拖着疲惫的身子依然能够坚持在岗位上，到晚会彩排和演出时，其他同志就到岗顶替她值班，大家相互支持，相互配合，就是为了一个朴实的信念：不能耽误工作。

3、部办公室严格执行工作职责，管理好本部车辆，受理来人来电及安排生产调度共计1686起。

## 二、认真落实一站式服务，真情为民。

1、行政审批中心办件业务受理窗口共受理各类涉水申请909件，一周办结率达100%，用户满意度达100%，中心及纪委联合下发的针对窗口办件情况的每月综合得分均在100分以上；新增的收费业务从4月1日起收费总笔数4289笔，总额625367、15元，两个业务窗口无一例用户投诉现象。工作期间随时迎接各阶层人士的参观及检查。

2、发展新用户是我们义不容辞的责任，也是工作中的重中之重。面对具体任务必须亲临现场，真干、实干。坚持每周五从羊山行政审批大厅取回用户申请件并编序排队，无论刮风下雨还是炎炎烈日每周一都要雷打不动一如既往地组织相关人员深入现场实地勘察工地，有时多达40余户。冬天冒着严寒，手指冻得通红；夏天顶着酷热，汗流浹背。我们不言苦，

不言累，化阻力为动力，日复一日，年复一年，凭着干一行、爱一行和对工作的热情，严谨认真，一丝不苟，努力完成新时期的用户发展工作。一年来，用户发展办共下各类例会、审批报告及退件1252份，并对有关信息和数据进行妥善收集归类、存档。办理破路手续37户，现场核实后更改用水性质429户，新立用户11148户，输入dn40以上（含dn40）水表封绳号192户，现场核实漏户重户信息47户，较好地完成了用户发展工作。

3、便民服务班坚持“服务用户，点滴做起”的服务理念，把用户放在第一位。当用户打来求助电话，他们都会以最快的速度赶到现场，仔细检查进行维修，常常是累的满头大汗也顾不上拭擦，每当用户在服务结束后表示感谢时，我们的同志们也只是憨厚地说的：“这是我们应该做的”。在班组成员的努力下，便民服务班共完成表前小管道维修、拆换阀门共计964处，查水254处。并在茶文化节和高考前夕完成市内各大宾馆、政府等单位的上门走访服务工作。用户满意率100%。

三、微机录入细致精准、信息网络运转顺畅。

1、微机班工作枯燥、任务繁重，长期面对电脑周而复始地录入抄表数据，大家视力、颈椎、腰椎都产生了病痛，翻标本时手指开裂，自己想办法带上手指套。在这种情况下，班组成员还是一如既往，认真，坚韧，精准的保证了数据输入的准确率。全年共计输入抄表数据1573590，更改用水性质531份，减免违约金、阶梯水量6098户，输入维修票、监察部罚款单2219份，新增用户调线路10882户，拆表户1330户，更改表口径100户，更改用户名称1775余户。

2、信息中心班组成员积极贯彻以人为本的供水理念，对供水信息平台、短信收发平台以及水费语音查询平台进行进一步的完善。在夏季用水高峰前抽派专人进行了为期三个月的全市大客户走访，主要针对各大小区以及各大企事业单位。然

后对收集的一千余户用户信息进行整理，录入短信平台系统，以便及时告知用户停送水信息。全年度按领导要求及时发送停水通知和催缴水费短信312887条。保障系统平台全天候正常运转，并和代收单位技术部门密切联系，保障每月4万余笔代收账目的正确性，及时调整各代收机构的错帐822笔。对公司各部室近百台电脑及网络设备进行维护，出动技术服务达二百余次。经领导批准开通各部门的上网权限，分配供水信息平台的使用工号及权限，根据需要更新信息平台。排除报税系统发票中的上传故障。配合国都电力升级切换代收费系统网络，配合审计局对我公司进行水费收费系统的审查。

#### 四、完善工作流程，规范工程预决算。

全方位提高服务质量，完善预决算室规章制度，对工程预决算做到仔细审核，发现问题及时与相关部门沟通，协商解决，同时做好部门间资料交接手续。1—8月做预算共计162份，决算272份。

#### 五、加快水表拆装及表井整改进度

水表拆装班担负全市十四万户水表的拆装、表前闸门及水表接头等配件的维修与更换工作。拆装班每周制定工作计划，并认真落实。在日常工作中，同志们严格执行公司服务承诺制度，水表拆回后，会同相关部门做好水表交接工作，同时做好水表单的登记工作。1—8月拆装班维修、拆换各类水表共计1452块（其中dn40以上的188块），整改表井592处，维修表接头闸门、管道612处。

### 客服部员工年末总结篇八

时间老人的脚步总是那样匆匆而过，我们的服务工作有积极的一面，也存在着种种不足的地方。但请相信，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现试总结如下。当然，个人观点难免考

虑不周，欢迎您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

服务顾客，以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不要到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

经过了二十五天的工作实践，现在来谈一谈我们所做的一些不足的地方。

第二、工作礼仪。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧！

第四、勇于创新。工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。