

# 客服个人年度工作总结报告(大全5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 客服个人年度工作总结报告篇一

### 一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

### 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

### 三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

### 四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考

核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

## 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等收费服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20\_年\_区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

## 客服个人年度工作总结报告篇二

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益，同时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

客服人员个人年度工作计划

## 客服个人年度工作总结报告篇三

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、

化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

## 二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实\_工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

## 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑

日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

物业客服年度个人工作计划表

## 客服个人年度工作总结报告篇四

做任何工作都应该有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。我们应该要有一个合理的工作计划、合理的时间计划。小编在这给大家带来客服部人员个人年度工作计划范文(5篇)，欢迎大家借鉴参考!

### 一、指导思想

紧密围绕建成二级医院这一目标，以提高医疗质量，优化医疗服务，加强科室建设，实现科室发展的新突破。

### 二、工作目标

对照二级医院评审标准，查找自身不足，全科通力整改，顺利通过二级医院评审。

### 三、实施步骤

## (一) 宣传发动阶段(20\_\_年4月15日—20\_\_年5月15日)

全面部署启动心内科二级医院创建工作。

1、深入宣传，组织发动，牢固树立“院兴我荣，院衰我耻”的主人翁意识，利用各种宣传手段、活动形式等，在全科职工中营造“人人关心，人人支持，人人参与，人人贡献”的良好氛围。

2、成立创建二级医院科室领导小组，负责本科室创建工作。

领导小组

组长：\_\_

副组长：\_\_

成员：\_\_

3、根据三级医院评审标准制定《创建三级医院工作实施方案》，明确目标和各阶段任务。

## (二) 实施达标阶段(20\_\_年3月—20\_\_年10月)

1、学习标准，自查自纠(20\_\_年4月—5月)

全科认真学习，吃透《二级医院评审标准》的内容，全面、客观地分析自身现状，根据二级医院评审标准，有计划、有步骤地根据标准逐条自查自纠，能够当即解决的当即解决，不能解决的要明确列出并作出应对的可行性计划。

2、整改落实，重点突破(20\_\_年6月—7月15日)

按照前一阶段中的可行性计划，分工落实，加强沟通，认真改进，举全院之力对特殊的硬性指标进行重点突破，在人才

建设、学科建设、科研教学等方面力求新突破，各工作组定期督导检查，及时发现问题，督导相关科室和部门整改到位。期间可至有创建经验的医院学习先进经验，邀请医院管理专家，对医院的创建工作进行指导。

### 3、自测自评，查漏补缺(20\_\_年7月15日—20\_\_年8月30)

由创建领导小组组织有关专家严格按照《上海市三级医院评审标准》进行全面自评，逐条逐项考评，对不足之处继续整改，完善提高，力争各项指标达到三级医院的要求。

### (三)迎接评审阶段(20\_\_年9月—20\_\_年3月)

确保迎检信息畅通，做好充分准备，迎接市专家评审小组实地评审。

## 四、实施要求

### (一)提高认识，加强动员

通过创建三级医院活动，强化我院内涵建设，提升医院综合实力，对于医院和职工的发展意义更为重大，科室成员要高度重视，充分认识我院创建二级医院的重要性、紧迫性和艰巨性，成立工作小组，加强组织领导，明确责任分工，以饱满的热情、积极的态度、扎实的工作，确保二级医院评审的顺利通过。

### (二)周密安排，严格自查自评

要按照评审工作实施方案的总体安排，统筹规划，认真组织对《二级医院评审标准》的学习和培训，并严格对照评审标准组织自查，对在自查工作中发现的问题，客观对待，及时整改。

### (三) 定期督察，严肃创建纪律

创建二级医院的任务重、时间紧，全科职工要抓住历史机遇，迎难而上、重点突破，争取上等达标一举实现。全科职工各司其职，根据分解的目标任务，完成好各阶段工作。对创建工作不力，未能及时完成创建任务的，应追究责任人的责任；对在创建工作中有突出成绩的，科室将给予表彰和奖励。

一、建立客户服务中心网络，建立客户资料电子文档。

二、科室及开发人员发放客户资料调查表，筛选后建立贵宾健康档案。

#### 三、客户成员

1、钻卡客户：年交会费20\_\_元高端客户、年集分38000元客户。

2、金卡客户：年集分18000分。

3、普通卡客户：年集分3000分。

医院客户服务部将根据客户的累计有效消费调整客户类别。

#### 四、钻卡金卡客户固定服务项目

1、开通健康服务车免费接送住院客户。

2、金卡：钻卡贵宾通道服务凡客户可直接在柜面向“金卡钻卡贵宾通道”指示牌处出示卡，说明来意后由客服人员协助办理一切手续，使客户宾至如归，享有尊贵感受。

3、免专家及普通挂号费。

4、温馨服务：客户出院三天后会接到管床医生的问候电话，



每逢重大节假日通过短信发送节日祝福或电话祝福，使客户时时能感受到医院对其重视和关注，从而提升客户对医院的认同感和满意度。

5、资讯快递：及时向客户免费寄送医院医疗服务，医疗信息及预防保健知识。

7、贵宾沙龙服务医院根据高端客户群的总体需要，每年举办一次钻卡贵宾沙龙联谊会，联谊会可根据客户特点选择不同主题，新医疗服务推介会、酒会、运动会、旅游、电影观赏、音乐会等灵活多样的形式举办，体现出“为客户创造价值”的理念。

## 五、贵宾卡服务期限

有效期与客户年积分及年交会费保持一致即只要客户年积分有效或预期交年会费可持续享受贵宾服务。如积分失效或终止交年会费则贵宾服务相应终止。

## 六、钻卡发行方式

医院组织钻卡专有服务代表登门拜访客户并赠送钻卡，专有服务代表将相关信息严格登记。

## 七、客户服务细节

### 客户数据采集与建档

1、每日列出出院三天后需要跟踪服务的客户并督促管床医生执行电话问候服务。

2、每隔二个工作日可在“客户查询”系统中查询客户，对采集到的数据再次核对。确定级别后，在客户档案中标出“钻卡”“金卡”“普通卡”类别。并做好相应后续服务归纳划分。

3、为每一位客户建立资料档案并编号，资料卡按卡号顺序排列归档，并建立相应归档清单。

4、每月30号前，统计出次月将过生日的客户资料，并进行科学有序的整理统计建档。并随时进行相应更新调整。

5、保留客户电子版信息。按“客户类别”、“客户生日顺序”、“客户序号”等类型建立客户电子文档清单，以方便查询。

## 八、客户服务项目实施

1、服务有效期与客户贵宾卡有效期保持一致。

2、每统计出客户生日信息资料，制成清单在客户生日进行电话或短信祝福。

3、每年向所有客户免费寄送两次报刊：《客户服务报》《健康报》。

4、金卡钻卡客户每年享受的体检，时间由客户自行决定，但需客户提前3天通知医院客户服务部相关人员，工作人员当时审核客户级别状态，并将客户情况及时反馈给相应预保科，以便作好衔接准备。

5、开通服务热线，随时进行健康咨询。

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，\_\_区在20\_\_年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

### 一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，

做到全面、详实有据可查。

## 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

## 三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

## 四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

## 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

## 六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电

梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

### 一、终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；

### 二、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；

### 三、建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

### 四、数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

## 五、客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

## 六、客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接。

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客

户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户  
提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把  
工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质  
量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱  
怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利  
益，同时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。时刻坚  
持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导  
多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队  
合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即  
时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉  
处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户  
投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所  
在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送  
相关部门。

## 客服个人年度工作总结报告篇五

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，\_区在20\_年工  
作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作  
计划有：

### 一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作  
制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。  
并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，  
做到全面、详实有据可查。

### 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

### 三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

### 四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

### 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

### 六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。