

# 最新企业服务局工作总结 企业服务中心 管理工作总结(精选8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 企业服务局工作总结篇一

(5)、对重点建设项目做好跟踪服务，全力推进。

(6)、对招商引资工作做到积极主动，确保完成。

(7)、严格监管，强化源头管理，努力确保工业企业生产过程不出现重、特大事故。

(8)、加强企业服务中心自身建设，增强工作责任感、使命感，促进整体素质的提高。

(9)、完成好镇政府及主管局交办的各项工作。

企业服务中心将继续要本着“服务经济、服务企业的”的宗旨，进一步增强加快发展工业经济的紧迫感、责任感、使命感，与企业携手应对挑战，研究发展对策，破解发展难题，创新工作举措，坚定信心，咬住目标，务求实效，奋力拼搏，全面推进我镇工业经济的新跨越。

## 企业服务局工作总结篇二

在公司领导的正确领导下，我公司工会充分抓住庆祝建党x

周年的契机，以优化投资发展服务环境为重点，以创新思维、服务企业为举措，深入解决影响我公司工业经济发展的实际问题，突出了工业经济结构调整、转变经济发展方式和服务企业等工作，较好地完成了年度工作目标，下面将整年工作总结如下：

## 一、全年主要工作

### 1. 强化形势教育，推动执行意识提高。

公司工会用心宣传市公司大政方针，并结合我公司实际进行分析，找准着力点，紧扣工会工作，重点抓好执行力建设，并在推动公司“三个建设”工作中，整合资源提升执行合力，进一步促进公司稳定发展。公司工会用心组织公司职工进行“两个转变”、“三个建设”、形势任务教育等专题学习，透过会议、班组学习等多种方式不断营造舆论氛围，引导职工认清公司当前面临的形势任务，增强职工的自觉性和职责感；团结和动员职工切实把思想和行动统一到公司的决策上来。

### 2. 强化民主管理建设，认真贯彻职工大会制度。

公司工会认真贯彻实施《x省x公司企业职工代表大会工作标准》，组织召开了三届三次职工大会。会议全面回顾了公司在20x年工作，从长远发展的高度对公司面临的形势进行了深刻的分析；确定了20x年“夯实一个基础、提高二种潜力、做强三大板块、完善四化思路、坚持五条主线”的工作思路，确保安全生产实现“双零”，队伍持续和谐稳定，礼貌建设争取更大荣誉，企业生产经营可持续发展，实现x公司的平稳较快发展。市公司领导亲临会议指导，对公司的工作成绩给予了高度评价，对今后的工作提出了具体要求，帮忙全体职工进一步理清工作思路，明确了工作方向。

### 3. 强化职工素质提升，大力推行班组建设标准化。

为进一步落实市公司班组建设“三突出五到位”的工作布置，提高班组整体素质为抓手，深化班组执行力。公司工会完善了班组建设管理信息，还开展了以发挥工会干部组织作用为龙头、以立足岗位强化培训核心的学习记录交叉检查活动。鼓励职工加强学习，做好学习记录，撰写读书心得。以这次活动为契机，公司工会组织工会委员及工会小组长对职工学习记录交叉观摩，并评选出优胜奖以资鼓励。工会干部们透过交叉观摩学习记录，找差距、补不足，确保学习收到实效。

公司工会认真贯彻上级文件精神，用心开展“安全班组行”活动。一是率先在市公司举办安全知识竞赛，竞赛围绕x站和x公司两个安全重点单位的日常安全工作，组织了8个班组进行一、二、三名的角逐。在比赛过程中，各参赛代表队队员严格遵守规则，以饱满的热情和认真的态度，踊跃回答问题，比赛现场气氛紧张而激烈。二是广泛开展“我为班组安全献一策”活动和“班组安全管理典型案例征集”活动，公司工会共征集到11条优秀合理化推荐、3条典型案例，这些优秀推荐将促进班组安全管理水平进一步提升。

#### 4. 强化职工关爱，深入实施送温暖工作。

公司工会深入贯彻《全民健身纲要》，创新工作思路，组织职工以身心健康为宗旨，广泛开展形式多样的群众性文体活动。今年是“三八”国际劳动妇女节x周年，公司工会组织女职工参观x[]并结合开展“先进女员工”表彰活动，还组织女职工代表参加市公司庆祝“三八”国际妇女节联欢会；有声有色的组织了羽毛球训练活动，并用心组队参加市公司第四届“安全班组行”杯职工羽毛球比赛。队员们训练有素、团结拼搏的精神给大家留下了深刻的印象，被授予市公司“安全班组行”杯职工羽毛球比赛“组织奖”；为丰富职工娱乐生活，配合公司行政为全体职工及家属共154人办理了“x旅游年卡”。透过活动的开展，活跃了企业文化娱乐氛围，满足了职工的精神文化需求，增强了职工身心健康，提高了广大职

工做好工作的凝聚力;公司工会高度重视特困职工及“金秋助学”困难职工档案的建档和管理工作,扎实细致地开展了特困职工调查及申报工作;在迎峰度夏时期,公司工会成立防暑降温慰问小组,用心筹备防暑降温慰问品,深入公司各工作现场、生产班组开展防暑降温慰问活动;组织全体职工体检、女职工妇检,并不断完善职工健康档案;依托现有的职工文体活动阵地,广泛开展职工读书活动,为职工发放购书券,组织“职工书屋”建设,用心建立“职工俱乐部”,公司工会拟建立x名居物业管理处职工书屋为五“职工俱乐部”,为该俱乐部更新了配套管理设施及书籍;为切实改善一线职工的生活条件,提高职工身体健康水平,公司工会开展了基层食堂标准化建设活动,申报了x管理处□x管理处□x管理处3个员工食堂为达标食堂。

为将工会建成职工贴心的家园,公司工会总是在第一时间对住院职工及生活困难职工进行慰问,及时送去了公司党、政、工对职工的问候。一年来,共慰问住院职工及家属8人次,重大节日慰问困难职工及家属3人次,继续做好职工生日送祝福活动,慰问费过万元。

离退休工作是公司工作的重要组成部分,公司工会从思想上关心离退休职工,从生活上照顾离退休职工。配合各有关职能部门,及时按政策落实离退休职工的各项待遇;公司工会及时探望生病住院的离退休职工,关心家庭生活困难的离退休职工;采取灵活多样的形式,组织老同志开展丰富多彩的文体活动,用心为老同志的各项文体活动带给必要的条件。3月份,组队参加市公司十九届老年门球赛;5月份,组织老职工参加市公司钓鱼比赛、太极拳培训班。10月份,组织退休老职工及家属畅游x画廊,欢度重阳佳节。

公司工会站在讲政治、讲大局的高度,开展“爱心活动”,其目的是大力倡导职工关爱企业、关爱他人、关爱社会的良好风尚。4月份,公司工会组织职工为“x地震”捐款,公司37

名员工用心踊跃参加捐款活动，共募集捐款4450元。

## 5. 强化自身建设，提高工会队伍执行力。

公司工会充分发挥工会干部的桥梁作用，进一步规范工会工作。工会定期召开小组长会议，安排部署近期的工会工作，传达工会文件，宣传工会政策。工会小组长也充分利用小组会时间向职工宣传工会政策，开展工会法律、法规培训，传达工会文件，职工群众能够及时了解到工会信息和上级工会工作动态，包括公司工会评先表优工作也是由工会小组长用心推荐，再由工会干部民主评选。工会小组长及时向工会反映职工思想动态，让工会及时掌握职工的思想动态，有针对性的开展工作，把矛盾化解在萌芽状态。

加强工会干部培训，进一步促进工会工作上台阶。为提升工会干部素质，适应形势的要求，公司工会经常性组织工会干部学习，还鼓励工会干部不仅仅要学习工会业务知识，还要加强对法律、管理等知识的学习，优化自己的知识结构，拓宽知识面，增强为职工说话办事的潜力。

为更好的发挥工会理论政策研究在服务企业工作大局和工会工作中的重要作用，公司工会用心组织工会会员围绕公司的重点工作和实际状况，广泛开展理论研讨和调查研究工作，共收集优秀论文十余篇，其中被市公司《20x年度工会理论研讨论文集》采纳3篇。

今年公司工会还进一步完善职工子女劳保资料，并及时做好会员档案接转工作，规范和加强工会会员的会籍管理。

## 二、20x年主要任务

20x年，公司工会将充分发挥工会的纽带作用，帮忙公司广大干部职工统一思想、认清形势、查找差距、增强动力，把行动落实到各项工作任务之中，确保20x年全面完成各项目标任

务，加快推进“两个转变”，推动公司又好又快发展。

1. 继续深入开展班组建设活动。搞好班组建设是提升企业凝聚力和竞争力的客观要求，也是市公司礼貌检查重点考核项目之一。公司工会将继续按照《工会标准化建设考核细则》和市公司班组建设“三突出五到位”的工作要求，本着实事求是、自我评估、自我完善的原则，进行自检自查，针对存在的问题和薄弱环节，进一步健全规范班组建设。开展好岗位练兵，透过培训、职工自学、知识竞赛、技能比武等形式提升职工素质。还要充分发挥工会小组长和班组长的桥梁纽带作用，引导基层干部在班组一线，紧紧围绕公司发展目标和经营方略，深入做好职工的思想工作，真实反映职工愿望，稳定队伍，用心协助公司工会解决涉及职工切身利益的问题。

2. 继续办好职工书屋活动。实施“职工书屋”建设和开展职工读书活动，是学习加强职工思想道德建设，深化“建立学习型组织、争做知识型职工”活动，实施职工素质工程的一项重要举措。公司工会计划建立x公司职工书屋为三“职工书屋”。

3. 做好“送温暖”工作。一是继续开展扶贫帮困送温暖活动，用心做好对住院职工、困难职工、职工遗孀等的走访慰问工作；二是关注社会弱势群体，倡导公益爱心理念，做好对社会弱势群体的帮扶工作。

4. 继续加强精神礼貌建设，持续开展年终总结评比表彰和推优选树工作。继续做好基层先进群众和先进模范人物的选树、表彰工作。

## 企业服务局工作总结篇三

本站发布环保局企业服务年活动工作总结，更多环保局企业服务年活动工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

**\*\*市环保局在企业服务年活动中，不走过场出实招，按照“讲、树、促”教育活动要求，扎实开展工作，环境保护各项工作有了积极进展。**

一、项目审批方面：除本市级审批外，积极协调省市环保部门为我市审批项目33家，审验排污许可证156家，全部送证上门。其中位于我市岳村赵寨的河南和信建材有限公司，是我国中西部煤矸石综合利用项目，在环保审批过程中，局成立专项服务组，明确专人、自带车辆、协调省市、全程服务，保证了项目的顺利审批。

二、帮助企业发展方面：为市工业污水处理厂协调资金1000万元，保证了污水处理厂的顺利试运行。为2家造纸企业和岳村乔沟村争取上级环保专项补助资金190万元。

三、为企业解决困难方面：帮助24家耐材企业规范焦油废水暂存池，解决焦油废水处理利用难题；协调省放射源废源收贮库对2家水泥厂钴、铯放射源进行收贮，消除企业安全隐患。

四、为企业答疑解惑方面：今年以来12369环保热线共受理投诉咨询387件，全部处理到位，赢得了企业好评。

五、作风建设方面：7月17日，该局召开干部职工思想作风集中建设活动动员大会，决定在全局集中开展为期3个月的干部职工思想作风集中建设活动，切实转变职能、转变作风，提高效能、提高素质，加强服务型环保队伍建设，为企业服务年活动创造新的载体。

## **企业服务局工作总结篇四**

除本市级审批外，积极协调省市环保部门为我市审批项目33家，审验排污许可证156家，全部送证上门。其中位于我市岳村赵寨的河南和信建材有限公司，是我国中西部最大煤矸石综合利用项目，在环保审批过程中，局成立专项服务组，明

确专人、自带车辆、协调省市、全程服务，保证了项目的. 顺利审批。

为市工业污水处理厂协调资金1000万元，保证了污水处理厂的顺利试运行。为2家造纸企业和岳村乔沟村争取上级环保专项补助资金190万元。

帮助24家耐材企业规范焦油废水暂存池，解决焦油废水处理利用难题；协调省放射源废源收贮库对2家水泥厂钴、铯放射源进行收贮，消除企业安全隐患。

今年以来12369环保热线共受理投诉咨询387件，全部处理到位，赢得了企业好评。

7月17日，该局召开干部职工思想作风集中建设活动动员大会，决定在全局集中开展为期3个月的干部职工思想作风集中建设活动，切实转变职能、转变作风，提高效能、提高素质，加强服务型环保队伍建设，为企业服务年活动创造新的载体。

## 企业服务局工作总结篇五

2014年客服中心在全体员工的带领下，圆满地完成了年度kpi□为能持续健康地开展好\*\*分公司的客服工作，传承客服中心“争先创优”的优良传统，结合省公司2015年客户服务工作思路，特制定\*\*分公司2015年客服中心工作思路，具体如下：

### 一、总体思路

巩固服务领先，提升客户忠诚

### 二、整体目标

整体服务水平争三保五，客户满意度领先竞争对手8pp以上



（暂定）

### 三、具体思路

#### 第一部分：以人为本，加强团队建设

##### 1、班组建设

为突出重点项目管理，按原有组织架构整合成三个项目班组，分别为满意度、投诉管理、电话外呼班组。满意度班组下设二个小组：星级客户管理、窗口服务管理，负责从客户接触点营业厅服务到星级客户服务的“售前、售中、售后”服务流程监管、考核；投诉管理班组负责投诉风险预防、预警管理、投诉客户关系修复等服务质量监测管理考核；电话外呼班组负责外呼营销、相关电话调研拨测等工作。

##### 2、明确内部规章制度

一是明确会议制度，每周一召开中心周例会，梳理上周工作、服务焦点及投诉热点问题，明确本周工作要点；每月十五日前召开月度分析会，重点突出满意度和投诉分析；每季召开季度分析会，跟踪分析年度指标完成进度，及时查漏补缺；每年元月份召开上年度客服分析会，总结上年度工作不足，提出本年度工作要点及短板提升措施。

二是明确内部考勤制度，半天以内的假期由班组长把控，半天以上的假期由中心经理审核，其他考勤按公司标准执行。

三是明确审批制度，中心所有与公司人、财、物相关的报告、通报、方案、文件等均需按流程审批，严禁出现未经审核直接流转下发。

##### 3、明确激励措施

为体现重点项目的重要性，提升项目管理人员的积极性，确保重点项目在年度获得最佳业绩，结合公司实际，将重点项目管理指标完成效果纳入年度绩效考核。项目管理人员负责指标的完成值位于全省前五名，则年度绩效等级奖励为b及以上；若负责指标的完成值位于全省后五名，则年度绩效等级评定为c及以下。

第二部分：健全服务体系，完善闭环管理流程

## 企业服务局工作总结篇六

xx市商务局在开展“企业服务年”活动中，认真转变机关工作作风，以创新服务为主题，采取有力措施积极化解金融危机的影响，有针对性地帮助企业解决生产经营中的困难和问题，努力创造企业发展的良好环境，确保20xx年全市开放型经济平稳较快增长。

### 1、西区万博农贸商场改造项目

该项目位于青屏广场附近，由河南绿鲜农贸发展有限公司投资改造，项目总投资200万元，包括装修、设施、检测等，营业面积4000多平方米，容纳商户200户。计划10月底前改造完成投入营业。该项目建成后，主要经营蔬菜、肉禽蛋等农副产品等，年营业额可达到5000万元，实际利润200万元。主要供应西区城市居民、市区饭店和全市农村群众，对改善购物环境，拉动消费，带动我市农产品生产基地产销对接等都有重要的意义。

该项目于今年4月下旬改造开始，预计10月底前全面完成并开始营业。现正在进行改造之中，截止6月底已累计投资30万元。

### 2、新城农贸市场改造项目

该项目位于市区西大街东段（现菜市场），由河南绿鲜农贸

发展有限公司投资改造，项目总投资500万元，整个改造按照超市绿化标准，对摊位、台面、照明、通道、消防、环保、厕所、出入口、管网、安全检测等全面升级达标。改造后，营业面积达到6000平方米，容纳商户230户，农产品交易品类可达30余种，年交易额6000万元，实现利润300万元。计划20xx年底完成改造。主要满足市区10万人、城乡宾馆饭店和广大农村居民对农副产品的需求，带动农业产业化发展。

该项目目前正在正在进行市场承租、改造设计、投资预算等相关工作。

### 3、宏通农贸市场改造项目

该项目位于郑州矿区，由河南绿鲜公司和该局下属的市场发展中心联合投资改造，项目总投资800万元。将按照超市化要求对所有设施全面升级改造，营业面积为6000平方米，容纳商户150户，主要为农副产品交易、批发和零售服务。改造完成后，年交易额提高到1亿元，年实现利润300万元。计划从20xx年10月开始改造，争取20xx年底完成。主要为全市城乡农副产品经营商户、饭店提供交易服务和批发业务，为矿区居民和广大农村居民提供农副产品供应，将为带动农产品生产基地产销对接和拉动消费起到促进作用。

该项目目前就有关改造事项进行协商，年底前有望完成投资改造任务。

1、协助商贸流通企业向郑州市商务局提供和上报了五个项目资金审批工作。

2、1个农贸市场和5个屠宰场上报了项目改造资金支持工作。

3、起草了商贸流通业、餐饮服务业、酒类等三个行业协会章程，正在筹备成立酒类行业协会，前期工作已经就绪。

## 企业服务局工作总结篇七

企业发展服务中心在区委区政府的高度重视、充分信任和正确领导下，紧紧围绕建设“法治化、智慧型、高品质国际化先导城区”的目标，立足于优化营商环境，面向企业需求，勇担使命、大胆创新，激情、务实、专业为企业提供精准服务，迅速打开工作局面，赢得了区领导和各相关部门的充分肯定及广大企业信任好评。

20\*\*，凝心聚力取得新进步

20\*\*年是企服中心迈开步伐、全面履职的一年，我们坚持以十八大精神为总指挥，强化服务意识，作风转变成效明显；以国际视野、前瞻意识为引领，大力推进改革创新项目，改革步伐稳步迈进；以企业需求为导向，创新机制方法，服务措施有力到位；以精准、专业、高效为目标，集聚高端资源，服务品质持续提升。各项工作取得了新进步，为20\*\*年实现跨越式发展奠定了坚实基础。

### （一）强化机关建设，树立重质量、出成效的实干作风

深入贯彻落实“八项规定”，积极开展党风作风建设活动，严肃纪律、严格管理，培养遵守规则、尊重同事的工作习惯，追求专注、专业，强化了工作人员的服务意识，改变按习惯工作为按规律工作，提高执行力和落实力，突出工作实效；强化队伍建设，举办了29场业务技能、职业礼仪、法律法规等系列培训，组织业务骨干外出考察学习，开展每月美文鉴赏活动，提高了干部队伍的职业素养和工作效率；规范工作人员行为，完善制度，确立争创一流的工作标准，中心服务窗口连续2年获评“先进窗口单位”，20\*\*年被评为\*\*区“巾帼文明岗”，成为\*\*区窗口服务样板；重视引进硕士、博士高端人才，为人才发展提供锻炼平台、创造机会，形成尊重知识、善待年轻人的工作氛围；积极组织广播体操训练，勇夺全区广播体操比赛一等奖，鼓舞了士气，增强了凝聚力。

## （二）坚持改革创新，全面展开企业服务标准体系建设

根据\*\*区委区政府〔20\*\*〕1号任务令的要求，大力推行改革创新项目，全面展开企业服务标准体系建设工作，调研走访了600家企业、20个政府部门，完成《\*\*区政府企业服务现状评估报告》，掌握企业需求；分类梳理48个部门共285条服务政策、740项服务事项，理清了全区各部门服务企业事项及职责；系统设计标准体系的总体框架，确定了“标准设计--试点运行--全面推广”的三步走战略，初步形成标准体系制度文件，具有前瞻性和创新性，获得专家委员会的一致认可，为\*\*推行标准化服务提供了制度基础。

## （三）统筹把握，高效完成产业政策修订及申报受理

牵头协调区各产业部门根据产业发展变化及在2012年审理工作中发现的不足，修订完善了“1+1+9”系列政策并组织召开政策发布会及政策宣讲；完善资金项目受理程序，全年共接收\*\*47家企业（含个人）的\_个资金项目申请；提高项目材料审核标准和要求，严格把关，加大核查力度，充分发挥统筹作用，积极筹办了两次产业专项资金联审会，合理安排了亿元产业资金，有效发挥了产业资金的政策引导作用，力促产业转型升级。

## （四）创新机制，圆满完成3500套企业人才住房配售

# 企业服务局工作总结篇八

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

## 客服中心工作总结2

xx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。

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。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，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。

xx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，面向所有客户推出国寿“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。

### 客服中心工作总结3

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xx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。

转眼间xx年已经过去了一半的时间，在这半年的时间的在工作中认真做到遵守车站的各项规章制度，工作中严格要求自己，在平日的工作中也积极参加科室组织的各项活动，配合同事，互帮互助，仔细认真的接听好每位旅客的电话。虽然上半年的工作中取得了点小成绩，可工作中仍存在许多不足。

一：工作中不善于总结、思考，从参加工作的第一天起，就没有养成一个善于总结的好习惯，总觉得只要下班了就算是完成一天的任务了，从来不会去总结一下今天工作中的不足与收获。

二：工作时沉不住气，容易浮躁。客服工作自己也已经干了1年多，每天面对千篇一律的工作，说不烦是假的，接听电话看似简单，实际上做起来不是那么容易，必须要有足够的耐心，接到不顺心的电话要及时调整好心态，为接听好下一个

电话做准备。

三：工作中存在惰性，做事情散漫，工作时没有一个清晰的计划和明确的目标，当一天和尚撞一天钟，工作不能做到有始有终，总是存在侥幸心理。

xx年已经过去一半，对于下半年的工作打算如下：

一：多加强业务知识方面技能的提升，平时多做记录，要提升个人业务知识水平、加强业务知识的提升，争取人人都成为科室的业务精英。

二：服务态度要加强，做客服工作免不了要面对旅客的指责与批评，如班次缺班、晚点或服务质量等出现问题，往往使旅客大动干戈，面对这样的事情我们客服人员不仅要调整好心态还要好好安抚其他乘客，同时也要维护车站的利益和形象，最终通过好的服务赢得旅客的心。

三：多为车站出谋划策，提合理化建议。

xx年也已经走过一半，上半年工作中的不足要在下半年中继续改进，无论做任何事情都要有始有终，并且带着感恩的心为实现自我价值而工作，再接再厉争做一名更加优秀出色的员工。

#### 客服中心工作总结4

时光荏苒、日月如梭，这一年来，在部门领导以及主任的关心、帮助下，努力做到爱岗敬业，恪尽职守，以务实的工作作风、坚定的思想信念和饱满的工作热情，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的工作。我紧紧围绕提高呼叫中心工作效率以及工作质量这两个重点，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，促进呼叫中心工作效率的提高，较好地完成了各项工作任务。现简单总结如下：

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近次。其中报修电话近次，其中突发事故近次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告.其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，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，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

古柏镇企业服务中心2011年度上半年工作总结上半年以来，我们紧紧围绕镇党委、镇政府年初确定的工业经济指标任务，在党委、政府的统一领导下，深入贯彻落实科学发展观，加大招商引资.....

第1篇：农服中心工作总结农业服务中心2011年工作总结2011年农业服务中心为切实实施农垦集团公司国有经济新三年再翻番的目标，紧紧围绕农场公司2011年预期工作目标，在做大国有经.....

第1篇：政务中心放管服自查报告政务中心放管服自查报告政务中心应该建立首问责任制、限时办结制、公开承诺制等一系列规章制度，为规范行政审批工作奠定坚实的基础。下面为大家.....

农业服务中心2011年工作总结2011年农业服务中心为切实实施农垦集团公司国有经济新三年再翻番的目标，紧紧围绕农场公司2011年预期工作目标，在做大国有经济总量，增加国有经济收入.....

长沙市导服中心2014年3月31日之前，挂靠在长沙市导服中心的导游们又需要面对一年一度的年审工作啦。现在年审的地方换到了位于市政府附近的长沙市政务服务中心内。可以在市内.....