

# 最新副主任药师工作总结 客服工作总结 (精选9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 副主任药师工作总结篇一

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有机会去做好相关的工作，提高自己的服务意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提高自己，子啊服务上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的能力，这些都是非常宝贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作达到足够的优质，强化服务才是客服的最大的进步。

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些基本的工作，一年来我保持好的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，热门思想汇报我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺

点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的的话是不能做好这些的，这也是最基本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的`，这一点我会让自己慢慢提高的，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。

## 副主任药师工作总结篇二

20xx年6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。本年度部门各项工作如下：

（一）自加入丰泽园客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，

有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三) 圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年14月中旬，丰泽园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理(这个内容自己加)

(四) 密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理(这个内容自己加)

1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟。

2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情况。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。
- 3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。
- 4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务。
- 5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的'领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

## 副主任药师工作总结篇三

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。转眼间，一年来的客服工作即将结束，现将一年来的工作情况总结如下：

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而

且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

## 1、注重理论联系实际。

在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

## 2、注重克服思想上的“惰”性。

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

## 1、效完成外呼任务。

在进行每天的xxx学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

## 2、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加

强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

### 3、不断完善自我。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 副主任药师工作总结篇四

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都能够给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

在那里，我们每一天早上开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入状况中总结一些错误，在第二天强调这天外呼就应注意哪些问题；在那里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余；在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都用心参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在那里，我们每一天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在那里，每一天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖；在那里，我们每一天会记录下自我当天的工作感言，记录我

们工作中的点点滴滴；更重要的是，在那里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我简单起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选取了建行就是选取了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅仅是任务，而且是一种职责，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维潜力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自我。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自我的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中持续好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

3、增强主动服务意识，持续良好心态；

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

## 副主任药师工作总结篇五

忙忙碌碌中一年时间就这么一晃而过，而这只是一个时间的节点而已。不管今天是几年几月几日过了今天，明早我一样会骑着摩托赶到单位，在工作岗位上尽心尽力，认认真真的完成每一项工作。我一直觉得工作就好像基金定投，踏实肯干的工作，无止境的学习就提高收益率的途径，通过不懈的坚持某一天终会成为一个富翁。现就一年来工作情况向各位领导及同事们总结汇报，不到之处，请领导和同事们批评、指正。

通过在贷后管理岗位上一年多的工作，对这个岗位的日常工作也日趋娴熟，但是到精的境界还远远不够，我时常都会在思考工作中如何既能把控住风险又能做到工作效率的提高。风险的把控这点对一个银行从业经验较为浅薄的人来说堪称难点，但是我相信从零开始或者从一开始并不重要，重要的是终点能够达到那里，平日闲时我积极认真地学习业务知识，先就自己阅读总行的相关制度文件和外界的法律法规，有疑问自己琢磨不透的地方虚心向领导及同事请教。我清楚一个道理专业才是王道，本年里我积极参加各种专业知识的学习以及资格考试，通过学习取得了统计从业资格、保险代理资格、个人贷款从业资格等证书，虽然现在我谈不上专业但是我一直在努力让自己专业。对于如何提高工作效率，我通过对事情步骤的合理安排，一些小细节的改进，一些便捷表格的设计等方式让做以往同样的事时更快更好。

在今年8月份综合部经理调离垫江支行，支行条件具体人手紧，我积极服从安排兼任了综合部的工作。面对工作量大、事情杂、很多工作初次接触等压力我硬着头皮顶了上去。我把综合部定位是一个服务和管理并重的工作，综合部就应为营业网点的正常运营以及员工的正常工作在勤俭节约的前提下在提供良好的后勤保障，并要把支行当成自己的家一样熟知所有固定资产的状况；综合部就应该是准确及时的做好员工工资、奖金、福利的发放工作，当员工薪资、统筹出现问题

是就应该像是自己的事情一样及时处理好让员工放心;对员工个人档案重新进行了整理,对k3人力资源系统及时进行维护,做好了支行员工人事管理工作。对于 内控管理、安全保卫责任重于泰山,加强了单位员工和保安的 安全制度学习,牢固树立安全第一的思想, 完善支行安保消防制度,制定以及成功演练了支行突发事件应急预案, 不定期的 对网点安防设施、监控设备、消防设施进行检查,以预防为主的原则对发现的问题及时进行整改, 深入开展“平安重庆银行”活动。

平时 积极 协助行领导组织推动各项工作的实施和落实,身体力行的去做好每一件事。

兼任综合部四个多月了,虽然我尽心尽力了但是有很多事情我做得还不够好,我 自觉地接受领导和同事的帮助与监督,努力克服自己的缺点,弥补不足,争取进步。

在银行综合部一年的工作我成长了,但是对世界的了解越多,做的过事越多,越会发现自己知道的太少、会做的太少。在xx年里我将制定自己新的奋斗目标,以饱满的精神状态来迎接新的挑战。

不断总结过去失败和成功经验,争取更大进步。提升自己的业务技能,提高工作质量和效率,积极配合领导同事们把工作做得更好,努力让自己胜任从事中和将要从事的岗位工作。

## 副主任药师工作总结篇六

客服部虽说是一个新建立的部门,但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别,只是把三个部门合成了一个。但是对我而言,在这个年纪,担任这个职务,仍感到很大的压力。因为我知道,顾客是商城的“上帝”,顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后,我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天,我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个xxx人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要座以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸

中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

到超市购物的顾客十之八九都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流量速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使xxx收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大班车工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大班车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也只不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

## 副主任药师工作总结篇七

三个月来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

### 一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

### 二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，

自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

## 副主任药师工作总结篇八

xx年是落实卫生部“三好一满意”、“三改二推一评议”和创建等级医院关键的一年。客服中心紧紧围绕医院的中心工作，在院两委的正确领导和分管领导的关心支持下，客服中心遵循“诚信、尊重、关爱”的服务理念，以“服务好，群众满意”为准则，以“满足需求、解决困难、实现期望、获得信任”为工作目标，继续将患者服务工作做细做深做广，不断为病人提供多元化、个性化服务，创建和谐医患关系。现将半年主要工作情况总结如下：

- 1、1至6月份门诊总挂号量xx人次，预约挂号总量xx人次，其中医院组织的预约挂号量xx人次（包括当日分时段预约人数）、通过xx健康热线预约xx人次。去年同期xx人次。
- 2、拜访新入院病人xx人次。去年同期xx人次。
- 3、出院病人电话回访xx人次。去年同期xx人次。
- 4、门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%□住院病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%□去年同期门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%□住院病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%□
- 5、接待患者咨询求助xx余人次，落实患者建议意见整改xx条。
- 6、受理病人投诉xx人次，处理反馈率xx% □

7、门诊发放化验单与病理检查单 xx余份。

9、组织开展“百姓健康讲坛”活动xx场，课题xx节，受众xx余人次。去年同期x场，人次xx人，去年全年人数xx人。

1、上半年医院自助系统工程正式实施，客服中心本着方便患者，人性化服务的原则主动参与自助系统的设计、实施、调试、跟踪和完善，不断提出改进意见建议，策划本院自助排队叫号系统与移动公司短信平台及“xx健康热线全省预约平台”的数据对接。在多部门的协同配合下，目前自助系统已初具规模并投入试运行，有效缓解了门诊排长队、看病难的现象。

2、为进一步拓展预约服务，我们积极与“xx健康热线”联系，争取到其支持投入四台多功能自助预约机，使患者在我院门诊即可自助预约省内各大医院专家门诊，将更有效方便患者选择医院和医生，真正体现公立医院为人民服务的理念。

3、继续完善患者服务工作。上半年，我们根据以往新入院患者人工拜访成功率低、效果不理想的情况，调整思路，改用短信拜访，每天从系统中调取昨天新入院患者信息，使用短信平台发送问候短信，大大增加了拜访的覆盖率，使患者了解住院期间有不方便和不满意的地方可以拨打服务电话，由客服中心为提供帮助，大大缓解患者初入院时的陌生紧张情绪，为医患良好沟通奠定了好的基础。

4、继续加强和完善行风建设工作，充分发挥群众患者的监督作用，通过住院患者满意度调查和出院患者电话回访，收集患者意见建议，并制作行风整改通知书。上半年我们改进了行风整改反馈表的格式，做到一问题一整改一台帐，对整改中不认真、敷衍了事的科室，我们敢于拒绝，提出指导性整改意见，要求重新整改。

5、继续加强患者投诉受理工作。上半年我们制作更新了门诊

投诉电话标识，加大行业作风的监督，站在患者的立场思考问题，诚心为患者解决困难，关注舆情和社会评价，有效化解矛盾危机，维护医院的社会形象。

6、健康讲坛工作不断深入。今年我们加大了健康讲坛的宣传工作力度，设计制作精美的课题表，通过信函投递、上门联系和媒体宣传等形式广泛宣传健康讲坛活动，协助医师制作课件，向医师反馈讲课效果和群众需求，并及时向xx市委宣传部发送健康讲坛活动简报。健康讲坛活动受到当地政府和群众欢迎和好评，被xx市委宣传部推荐为“xx市基层理论宣讲工作先进单位”。同时越来越多的组织单位主动与我科联系邀约讲坛授课活动。通过健康讲坛的活动进一步拉近了医师与群众的关系，促进医患和谐，提升医院与医师的社会知名度，成为医院服务营销的拳头产品。

## 副主任药师工作总结篇九

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

### 二、理论联系实际，进取开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修资料的不一样进取进行派工，争取在最短的时

间内将问题解决。同时，根据报修的完成情景及时地进行回访。

#### 四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，进取开展xx□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

#### 五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

#### 六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

#### 七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼(x#--1□2单元)收楼工作。

#### 八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员进取献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

#### 九、节日期间园区的装点布置工作

进取完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大

了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度,在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

## 十、业主座谈会

在春节前夕,组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上进取发言,对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的提议。

总之,在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与期望,在新的一年里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,进取探索,勇于进取,我们必须能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。