# 最新年疫情期间年终工作总结(7篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-06-15

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**年疫情期间年终工作总结篇1**

一、关心爱护学生，献出自己满腔的爱。

让爱浸透每一个学生的心田，这是教育的原则。苏霍姆林斯基曾说过：“教育技巧的全部奥秘就在于如何爱护儿童”。学生是未来的接班人，是祖国明天的建设者，要让他们成材，把他们带到理想的境地，就必须关心爱护他们，做他们的知心人，我把“动之以情、导之以行、晓之以理、持之以恒”作为关心学生的座右铭。干班主任工作以来，我从没有体罚过学生，即使学生犯了错误，也能心平气和，对症下药。

二、以身作则，无私忘我，做学生的表率。

初中阶段是人生的非常阶段，这个时期的学生适应性强，好奇心大，可塑性令人吃惊，要把这样的学生培养成材，不但要加强自身的思想建设，还要有吃苦耐劳、自我牺牲的精神，要有一颗从我做起的诚心，有一颗关心爱护学生的爱心，还要有一颗干好班主任工作的信心，否则，学生就不会买你的帐。为此，当班主任之初，我就下定决心，要用无私奉献、高度负责的精神，赢得学生的信任和家长的放心。

由于担任的英语科目，和学生课堂接触的时间较多，为了解学生的学习情况奠定了基础、但是想了解学生的思想动态，还要付出更多的时间和精力。因此，任课教师有事或自习课上我就自愿和学生泡在一起，带领大家一起读书、学习。一学期来，我从未因事误过一节课。这种认真、负责的工作态度给学生树立了良好的行为榜样，也形成了无形的动力，全班同学都能按时到校，很少有人迟到，学习和各项活动都能认真对待，一丝不苟。

三、科学的方法是做好班主任工作的关键。

在干班主任工作之初，思想单纯，方法简单，尽管自己很努力，但往往事倍功半，甚至事与愿违，工作起色不大，后来，我虚心向老教师请教，学习优秀班主任经验，结合自己的实践，不断归纳、总结，找到了一个比较综合的治班方案。

1、配好班干部。通过竞选产生班干部，并实行任期制和聘任制，指订责任目标，调动学生学习工作的积极性。

2、建立日常家访制度。每学期对每个学生进行两次家访，定期召开家长座谈会，取得家长的配合。

3、经常和任课教师联系。多和任课教师沟通，交换意见，既全面了解学生的情况，又争取了他们的协助，非常有利于班级管理。

4、树立学生典型，建立德育档案。典型的树立，有利于学生把对伟人、名人的敬仰转化到实际学习生活中去，因为典型就是身边的人，身边的事，看得见，摸得着。

5、不断提高自身素质。教育是一门科学，科学的意义在于求真，光有热情是不够的，只有不断学习，提高自身素质，才能适应新形势下的班主任工作。

四、相信学生，尊重学生，做好学生的思想转化工作。

一个教师相信学生，尊重学生，对于优秀的学生容易做到，对于学习、品质差的学生，要做到就比较困难，可班务工作的重要方面就在这部分学生身上。

**年疫情期间年终工作总结篇2**

20xx年8月底我来到捷乐自动门，经过了几天的培训，我对这份工作有了一定的了解和认识，现在我将感想以及工作的认识总结如下：

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神，具有良好的沟通能力，工作认真细致，需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识及良好的心态。

2、作为客服人员，需要一定的技能技巧；学会忍耐和宽容，忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户，

3、对于公司经营的产品一定要了解、熟悉其功能。

以下是我的一些感想：

算算，我来到公司已经将近两个多月了。回想一下，在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力，但是，我也一直在努力适应着这种压力，虽然曾经有放弃过，但是我深思过后，，既然已经来了，就要做到最好，受一点委屈算什么，如果这一点委屈都受不了，那根本就不用出家门，直接呆在家里天天靠父母好了，虽然现在还会犯错误，但是只要我每天都努力了，每天都有进步了。那就是收获。

其实，可能还是我不太熟悉和了解吧，所以出现错误的机率就会比较多一些，而且以前一直没有接触过这个东西，但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服，其实是一个复杂而又简单的工作，简单的说，就是为客户服务，一切为客户着想，当然这得确保在不损公司利益的情况下。

如果想做好一个客服，第一，就是要有良好的心态，就像前段时间，我一直以为我可能要被开除了。我这么差，还老是犯错误，没有一点信心，结果后面出错的机率越来越多，连最基本的服务都没有做好，导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。不过，俗话说：人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好，吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次，反省一下为什么出错，错在哪里，为什么错了，下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，曾经想过让自己放弃，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，现在真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到现在，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎么样的变化，既然我还在公司做，我就会很努务尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了，就像谢丽说的，犯第一错没有关系，第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了，而且犯了错误就要及时提出来，不要私立自解决，之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

现在，以后我会努力奋斗，努力学习，尽量做到不犯错误，认真对待每一个客户，努力做到每个客户都能满意，以及领导和同事的满意。

**年疫情期间年终工作总结篇3**

20xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆;稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

二、服务发展

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

三、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。

一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多;

二是客服人员的服务意识需要进一步加强;

三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

**年疫情期间年终工作总结篇4**

部门内部管理方面

1)现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人，工程助理3人,其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。 因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2)本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

对客服务方面

1)我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当周的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2)现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3)本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

社区文化方面

1)本月的十号我中心组织了\"开开心心做月饼，团团圆圆过中秋\"活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

2)本月二十三号15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧;此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

棘手问题汇总

1.配套设施

1)接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2)现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3)现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

2、其他

1)现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

2)现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

**年疫情期间年终工作总结篇5**

20xx年客服中心在公司领导的正确指导下，不断的完善中心管理制度和工作流程，加强培训，从实践中强化业务水平及工作效率，努力完成各项任务，现将20xx年工作总结如下：

（一）总结分为两大部分：

1、投诉部；

2、督察部。

（二）投诉部

一、耐心解答，促成订单

投诉部接待客户来电咨询，文明礼貌，耐心解答，我们深知每一次来电咨询，都极有可能促成订单，所以我们珍惜每一位客户，尽百分之百的努力促成订单，并认真详细地记录订单相关信息，传达到相关部门。

二、处理订单及时

投诉部每日浏览96860服务平台上的订单信息，加之每日通过热线电话达成的订单，在第一时间将这些订单传达至相关发行站，以保证订单及时生效。

三、处理投诉及时

投诉部每日浏览96860服务平台上的投诉信息，加之每日通过热线电话以及读者信访、上访接待的投诉，在第一时间联系通知相关发行站负责人，确保投诉能得到及时解决。对于一些要求退订报纸的投诉客户，我们积极协调相关发行站负责人，敦促相关发行站负责人为客户及时解决，尽最大努力劝说客户继续订阅，防止客户流失，从而维护好客户的利益及公司的形象。

四、热心接待上访客户

投诉部对于上访的客户，热心接待、认真听取客户所反映的问题，第一时间联系相关发行站负责人，必要时要求相关发行站负责人亲自到公司为客户解决问题，直至客户满意离开。我们为了挽留住每一位客户，热心接待，耐心聆听客户的诉求，积极配合、敦促相关发行站为客户处理好所反映的问题，目的就是为了让客户对红报箱保持信心，避免因投诉问题流失客户。

五、回访客户，闭环管理

投诉部对报纸类投诉进行跟踪回访，必要时通过督察部人员下站调查、入户回访，以促进投诉得到闭环解决。投诉部对一例投诉的回访流程包括：

1、向相关发行站负责人核实投诉是否彻底解决

2、向客户回访投诉是否彻底解决

3、如回访客户后，投诉仍未解决，继续联系相关发行站负责人敦促解决，直到投诉闭环解决为止。

4、多次回访未解决的投诉，升级为重复投诉，情节严重的升级为恶性投诉。

我们深知通过回访可以使客户体会到客服部对待客户提出的问题的重视程度，投诉并不可怕，及时地回访解决以及诚恳的态度不仅体现了一个公司的良好形象，也是维护老客户，避免客户流失的重要环节。

六、投诉的存档与分析

1、投诉部每月对投诉及回访记录建立档案，集中保存，以便用于进行每月的投诉类型的统计与分析。

2、投诉部每月对投诉进行统计，结合每月各站取报数，统计出各站投诉所占比例并进行排名，制表，分析。

3、投诉部每月对投诉类型进行统计，制表，分析。

4、投诉部每月对重复投诉和恶性投诉进行统计，制表，分析。

七、投诉的界定与处罚

1、投诉部对每月的投诉进行分析后进行界定，分为一般投诉、重复投诉和恶性投诉。

2、投诉部每月对重复投诉和恶性投诉的相关发行站负责人进行处罚，制订《客服中心投诉部月处罚汇总表》，经公司领导签字，上网公布相关处罚信息，抄发财务部门对责任人进行处罚（特殊维稳时期，仅制表未处罚）。

3、投诉部本着公正、公平、公开的原则，认真细致地对投诉进行界定与处罚，确保处罚能够起到相应的效果。

八、为读者咨询其他业务提供帮助

投诉部每日电话咨询业务量繁重，客户的问题也是五花八门。我部门耐心为客户解答，尽最大努力为客户做好解释工作，涉及到其他部门的问题，我们认真记录并转达相关部门，保证客户提出的问题得到解决。例如：

1、客户由于地址变更，报纸需要转址的业务。

2、客户报箱破损，需要更换新报箱的业务。

3、客户出差旅游，需要定期存放报纸的业务。

4、经营类的业务咨询。

九、积极配合公司完成各项工作

随着公司经营业务的不断扩大，经营品种的不断增多，我们积极配合相关部门工作，培训学习公司各部门传达的相关业务通知，努力为客户咨询做好解答工作并促成订单。包括：

1、业务部门相关活动。

2、奶品项目部相关活动。

3、网超公司相关活动。

4、蔬菜项目部门相关活动。

**年疫情期间年终工作总结篇6**

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。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后xx和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于xx回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了xxx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。对于产品的了解也并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

xx是我们与顾客沟通的工具之一，在xx上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，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

**年疫情期间年终工作总结篇7**

时光如梭，转眼间20xx年度工作即将结束，自入职\_\_项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项

工作计划

。一年以来，客服部围绕\_\_收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了\_\_服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度\_\_收费\_\_\_元(截止到20xx年x月x日)，收缴率80%，清缴上年度\_\_费\_\_\_元;处理赔偿纠纷42起，达成率100%;协调处理大型\_\_保修维修10件，业主基本满意;接待业主上门投诉12件，处理及时率100%;受理日常报修120件，合格率100%;上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

一、本年度部门工作表现好的方面

(一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入\_\_项目客服部后，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、工作效率较低、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)采取多种形式和措施，巩固和提高了\_\_收费水平

本年度\_\_费累计收缴\_\_\_\_元，收缴率同比去年增长7%(去年\_\_费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作：

第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是\_\_服务水平的体现，\_\_服务水平是收费的基础，因此，服务是提高\_\_收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因\_\_无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。

第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基??

\_月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二)\_\_收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三)部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(四)协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥

三、20xx年工作计划要点

20xx年我部重点工作为进一步提高\_\_费收费水平，在\_\_年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高\_\_收费水平，确保收费率达到\_\_%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找