# 最新供电局工作总结 供电局客户服务个人工作总结(5篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-06-29

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**供电局工作总结 供电局客户服务个人工作总结篇一**

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20\_\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\_\_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业\_号\_人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0、3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了\_\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20\_\_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20\_\_多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2、0元/吨上调到2、8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20\_\_年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为\_\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部20\_\_年工作计划：

一、针对20\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20\_\_年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20\_\_年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成\_\_阳台维修工作。

供电局工作总结 供电局客户服务个人工作总结篇二

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对20\_\_年的工作进行总结。

忠于职守，以赤诚之心克艰

20\_\_年，是我进入“交通银行金融服务中心(南宁)”的第二个年头，随着交通银行的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，交行客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

乐于奉献，促幸福之花绽放

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50—60个接续产量，提升到了每天80—90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量最高的佳绩，同时转接评价满意率高达99。0%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，最大的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在香港急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

继往开来，扬梦想之帆远航

20\_\_年，我积极主动的加入金融服务中心团委组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

20\_\_年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

供电局工作总结 供电局客户服务个人工作总结篇三

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、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，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于\_\_，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、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。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示﹑物品放行条﹑小型工程单﹑大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我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，因为你代表的不单是你个人的形象，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。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。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。在毛织贸易中心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。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在这四五天加班，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，至于接下来我要把整个\_\_易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，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。

在下半年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、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。

2、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等等。

3、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。

4、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\_\_贸易中心这个大家庭，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!

供电局工作总结 供电局客户服务个人工作总结篇四

不知不觉\_\_旗舰店已经运营了半年，从最初的产品规划、品牌定位。期间的团队架构、后期的战略规划，实属不易。原因主要是小城市人才少，招不到稍微对口的岗位。

产品规划经验篇，产品设计要整合品牌的现有资源去做大局规划在细分到具体的。大局规划分为：常规款(平民大众)罐装系列(办公室人群)礼盒系列(节假日送长辈送领导)定制限量款(特殊人群)，产品确定了就可以根据市场竞争对手及淘宝的热卖指数来确定你的价格体系。每个产品系列所呈现给买家的视觉，价格敏感度，卖点都是不相同的，所以主图、宝贝详情、都要根据产品的特性去打造。

品牌定位：确定了整个产品线，这样才能给品牌定位，一个品牌都是由一个个爆款组成的。就如同apple的产品线，纵观iphone、ipad、mac、ipod。哪个不是重点打造成为爆款。所以前期中小卖家不要太注重品牌，毕竟销量好，赚到钱才是硬道理。但从整体规划而言，这个环节不可忽视，要想将品牌之印深深的烙印在买家的心中，咱必须从店铺所涉及到的方方面面部署，譬如：品牌文化品牌责任感最重要的要属品牌logo，你的logo能不能让消费者一目了然，老客户能不能过目不忘?这些都需要从产品主图、店铺装修、包装设计、客服话术、宣传单页(售后服务卡)等细节入手，我觉得应该是细节赢得回头客。还有个重要的是slogan咱中国人俗称：“标语”，作为\_\_卖家不说语不惊人死不休，但最起码要让买家知道你是做哪行的，在细分下你是具体做什么的。逐字优化，根据不同阶段企业的发展推成出新!

团队架构：客服：大方向抓稳了，就该踏踏实实的一步一个脚印前进了，团队核心要属客服，为什么好的客服难寻?这是我之前一直所困惑的问题，其实到后来我才发现，一个再好的客服也是需要时间的磨练的，从产品知识培训，沟通技巧，打字速度，服务态度慢慢的循序渐进的考核，只有基础打牢了，做掌柜的你才能说考核kpi，转化率。因为在起点相当的水平上，客服转化率就是在对客服的个性化服务及服务跟踪在做比较。这里需要特别提一下“售后客服”，这不是每个客服都能够胜任这个角色的，每天面对的是一些麻烦，诸如：“产品质量”“丢件，漏发”“发票事件”等等，这些问题的出现及应对措施是售后客服需要提前想到准备的，如何缓和“微机”，将事件大事化小，小事化了是需要售后客服对淘宝规则，产品质量监督反馈、处理方式等等的学习。

设计：设计是电商的竞争力，这是未来的一个趋势，不光是大卖家也是中小卖家所必须重视起来的一个岗位，为什么这么说呢?你想想买家的购物路径是什么?展现给买家的第一印象是什么?大部分都是从\_\_搜索单品看到主图后点击进入店铺，是否能让买家激发起点击想要看一看的欲望?不是说设计需要将图片处理的和科幻片一样的虚幻美化，而是要将你的卖点，和别家产品的主图区分开来;达到醒目并点击的作用，只有买家进单品来看之后才会产生购买的行为，才能以点带面让更多的产品曝光在买家的屏幕前。所以掌柜一定要明确告诉设计咱家产品的卖点是什么，近期有哪些促销方式和别家的区别在哪里?宝贝详情如同主图一样，挖掘卖点，想客户之所想，去客户之疑虑。最终展现品牌文化，适当的关联产品。良好的购物页面体验也是促成成交的关键之处。

财务：可能对于中小卖家这个岗位还是很陌生，现在卖家中心，基本每天都能看到多少销售额，但对于一个店铺的敏感环节，必须要重视起来，一个店铺的财务涉及到水电人员成本，广告费用，物流费用核算，只有确保每个支出和收入环节的明细报表后才能有效的控制好成本预算，确定下个月的目标，各团队一起朝着目标奋进，根据数据的反馈去发现问题，找到问题的根源，去优化，慢慢的让店铺成长。

物管：主管发货，对于这个行业最重要的是需要有责任心，也就是要管的事情太多了，从前台客服引进的订单，到拣货包装，物品的管理采购，及下月的预估采购报表等等，这个岗位是个苦差事，但如果懂得安排和灵活调整还是相对比较轻松的一个岗位。

最后想说的是领导层的战略部署，从市场的大环境出发，洞察整个行业的趋势动向，到细节成败的关键，都需要有敏感的嗅觉和快速的执行力。一个团队的管理从岗位考核到人文关怀，都是领导需要操心的事情，我提议掌柜的每天晚上抽个两小时学习一下诸如：《卖家刊》《电商精英系列教程》网商在线阿里学院派代等报刊及网站，多和其他卖家交流分享，哪怕有些观点不一定对，至少前辈们会帮你指出来，这样你也能得到一些经验避免少走弯路。最最后提醒各位像我一样的卖家(劲椎病困扰者)，合理安排时间，多多锻炼身体，劳逸结合，这样身体有了，革命咱还怕不成功?

供电局工作总结 供电局客户服务个人工作总结篇五

您好!非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人，毕业于理工大学，所学专业为营销，于2024年\_月\_日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识。对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。归纳了行业在电商领域()的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化。在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际。从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良 好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

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