# 客服中心年底总结

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-10-17

*第一篇：客服中心年底总结转眼又到了年底，在客服中心副主管这个位置上已经一年了，回顾起来，感受颇多。副主管的位置代表自己不能再像当培训师时,只做局部管理，而是要做全面的管理。作副主管压力最大时是杨主管离开客服中心的时候，我感觉客服中心的重担...*

**第一篇：客服中心年底总结**

转眼又到了年底，在客服中心副主管这个位置上已经一年了，回顾起来，感受颇多。副主管的位置代表自己不能再像当培训师时,只做局部管理，而是要做全面的管理。作副主管压力最大时是杨主管离开客服中心的时候，我感觉客服中心的重担一下子压了下来，面对发展中且存在问题的客服中心，当时真有种无所适从的感觉。但我马上告诫自己，一定要冷静下来，找出问题，一个一个去解决。十一之前公司会议结束后，易总谈话：“遇到问题不要害怕，勇敢面对，要去想解决问题的方法这才是关键”给了我很大的鼓励，更坚定我要管理好客服中心的决心。

十月中旬，王经理对我们的工作及时跟踪和指导，客服中心的每位管理人员都回答了王经理提出的五个针对性问题，并得到了及时回复，给我的回复中让我印象最深的是：“作好一个客服管理人员，是一件不容易，却又非常有成就感的事情，快速执行、快速反应、抓细节这些都是关键的地方。”这句简单却非常贴切的话,时刻伴随着我，使我把工作的压力转化为动力。

感谢领导的鼓励和指导，也非常感谢各位同事的支持。站在这个位置上，一定要把这个客服管理好，才是对大家最好的回报。以下是我一年来工作的总结。

在管理整个客服上，贯穿“让所有优秀的人的力量凝聚到一起，打造一个优秀团队”的思想。在管理中根据每个客服管理人员的优势,明确分工。根据所分工作做及时跟踪督促。在整个客服中心的管理上，根据客服现状，从业务提高和人员思想出发，列出阶段性目标和长期目标。从而达到客服整体面貌的改观。

一、提高业务技能方面

1、让每个座席人员从基本功练起，打字过关。

2、客服培训手册应用新员培训，使培训更进一步走入正规化。

3、客服内部资料库的建立。新活动及群发内容及时更新，供座席人员查阅学习。

4、试行“首问负责制”。简单投诉问题不再依赖班长，认真钻研业务后，能做到独立解决。

二、服务质量方面

在服务质量监测上实施奖罚分明的机制。设立服务标兵岗位，对服务优秀人员授予“服务之星”荣誉称号，在精神上给予鼓励。加大扣罚力度，出现问题者，以过失单形式扣罚。并要求质检人员和班长找其谈话，使座席人员从根本上认识自己的不足,最终达到提高其服务质量。

三、针对客服中心由史以来的一大难题，在人员有限的基础上，提高一次接通率

1、提出技术需求，将选择性接听改为直接接听，在一定程度上提高了一次接通率。

2、在话务量高峰期，人员不足的情况下，实施新的补班计划，思想工作同步开展，将一次接通率和每位员工结合起来，用团队的力量共同达到标准。以至于现在每个员工都养成了习惯，都会随时关注一次接通率，从被动关注到现在的主动关注。从而达到提高客户的感知。

4月份月均一次接通率：

12581：87%

12582：88%

彩铃：47%

11月份月均一次接通率：

12581：92%

12582：97%

彩铃：84%

以上的数据，告诉我，任何事情都是：没有做不到的，只有想不到的。

四、创造了客服中心一个全面沟通的文化环境客服中心是客户的中心，是人的中心。客服中心的管理，必须是以人为本的管理。这是袁道唯博士负有哲理的话。结合客服现状，让每位员工从内心上服从管理，除了一些完善制度的约束外，另外一个主要使命就是沟通。沟通可以随时进行，但沟通文化却是需要逐渐培育的，作为客服中心的主管，我有责任给客服中心的员工营造一个全面的沟通文化环境。综合考虑，我选择了电子邮箱，没有时间和地域的限制，是一个非常有效的沟通方式。当然，邮箱刚建立时，两天没有任何反映，因为大家还对它还不信任。当第三天的时候，收到了第一封信，根据所反映的问题在最短的时间内给予解决，为以后起到很好的带头作用。邮件是接踵而来。收到的信件里，难免因前期无顺畅的沟通渠道造成一些不理解而出现一些偏激的语言，我在回信时针对提出的问题，若有执行可能性，立即让其它部门配合，马上实施，让事实说话。若暂无法实现或无法解决的，会告诉其原因。如果思想有偏差的，我会给其指引一个正确的方向。

创造客服中心沟通文化环境时，鼓励并给大家创造机会，让所有客服员工把自己的想法表达出来，让大家感觉到沟通的正面效果。最终使大家以更好的心态投入到工作中去。从10月份以来，客服人员情绪较稳定，人员流动量降低到0.02%,并且对客服团队有了信任,以前的意见箱，现在变成了建议箱。好的建议更利于客服的发展，让我体会了沟通的重要性。

五、文化建设方面1、7月份益智大比拼，使员工从紧张的晋级考试中得已缓解。提高员工团队协作，丰富了员工课余生活。

2、客服主办的“中秋晚会”圆满成功，在这个全家团聚的特殊节日里，让员工感到公司对大家的关心和照顾。从而能更踏实的投入到工作中去。

3、积极鼓励客服员工参与公司举办的“我行我秀”文化建设活动中，综合大家的想法，客服部在这次活动中，拿下了“整体效果奖”“团队协作奖”“最佳创意奖”三项大奖，让我也再次体会到了团队凝聚力是不估量的。

六、制度完善方面

根据新进同事建议，引进其它优秀客服的好的制度并运用到客服中心。

1、示忙制度更规范。

2、班长工作流程的规范。

3、客服考勤制度的完善和运用。

通过以上六个方面的努力，使客服中心整体面貌有了一定的提高，让我深深体会了王经理曾对我说过的话“作好一个客服管理人员，是一件不容易，却又非常有成就感的事情。”一年来收获最大的，也是体会最深的：一个人的优秀不叫优秀，一个团队的优秀才是真正的优秀。作为客服中心的主管，一定要有能力把所有人优秀的力量综合起来，打造一个优秀的团队。团队的凝聚力是不可估量的。以此体会来作为我XX的总结。

**第二篇：烟草客服中心总结**

烟草客服中心总结

2024年以来，客服中心全体人员同心协力，在上级主管部门和公司党组的正确领导下，在各科室的大力支持下，我们紧紧围绕年初公司下达的各项指标及要求，把握工作重点，统一思想，锐意进取，严格按照上级要求，结合工作实际，克服工作中存在的困难，较好的推进各项工作，各项经济指标进度理想，预计能够顺利完成全年计划。

一、2024年

网络建设和卷烟销售主要工作回顾

今年以来全县卷烟销售和网络建设工作，在县局（公司）党组的正确领导下，全县行业卷烟销售网络从业人员，紧紧围绕局（公司）党组提出的目标要求和工作重点，扎实工作，狠抓落实，较好地完成了各项目标任务。

（一）卷烟经营量、效并增。2024年以来，我们强化规范经营意识，把卷烟销量作为经济运行调控的主要目标，特别是6月份以来，通过扎实推进网建基础工作，加强指标考核，强化货源调控，充份调动销售人员工作积极性，逐步摆脱了第二季度销售困难的局面。全县今年预计销售卷烟箱，能够完成市公司下达的目标任务。坚持把扩销名优品牌卷烟放在更加突出的位置,较好地落实了市局(公司)党组对品牌培育的要求。抓好了零售100元/条和50-100元/条卷烟的销售，元至11月份 一类烟销售箱，较去年同期上升%；二类烟销售箱，较去年同期上升%；五类烟下降%。2024年元至11月份单箱销售收入、单箱毛利和利润总额增幅分别达到了%、%和%。

（二）网建质量大幅提高，功能发

挥良好。严格按市局（分公司）网建规范要求狠抓落实，突出合理定量、一户一码、协议销售、优质服务。全面实行了网建目标责任制，县公司就网建达标升级的主要指标，与各基层部门负责人签定了目标责任书，把网建工作目标落实到了每个部门、每一个人，加强过程监督和督查督办，每月考核，与工资挂钩，确保了网建水平的提高。

1、止于11月底，全县持证商户共计2728户，全部为入网销售，共划分为11条访送线路，客户经理人均服务商户达到了200户以上，单车年送货量达到2200箱以上。

2、落实国家局业态分类标准，按照“控制大户，发展中户，扶持小户”的原则，准确对零售客户进行分类，实行合理定量，并落实货源公开制度，实现货源供应的公开、公正、透明、维护零售客户知情权和得到公平待遇的权利。利用卷烟客户关系管理系统，实行月度台帐维护，月初制作《月度分品牌三级

货源分配表》，坚持销售任务分解到线路、到品牌、到客户，达到均衡销售的目的，确保协议执行合格率。元至11月份，全县卷烟销售签订维护面达100%，协议执行合格率95%以上。

3、在严格按照“一户一码”送货到户基础上，我们通过责任到人，加强配送人员规范经营意识教育，实行到货确认、客户当面签收的办法，确保一户一码工作执行到位。同时县局（分公司）及时出台了《\*\*县局（分公司）关于成立电子结算领导小组的通知》、《\*\*县局（分公司）电子结算工作实施方案》等文件，进一步明确责任，使全县电子结算工作得以扎实推进，电子结算各项指标均有明显提升，元至11月份，全县零售客户电子结算率达到55%，客户结算成功率达到95%以上，资金电子结算额达到70%以上。

4、明码标价工作：根据此项工作实际和客户需求，在原有卷烟明码标价签的基础上，县分公司积极与县物价部

门协调，制作了卷烟零售价格表，张贴于客户门店醒目位置，维护了广大消费者的利益，进一步提高了零售客户卷烟经营毛利率。元至11月份，全县明码标价率达到100%。

5、规范经营水平明显提高。积极配合开展“两项检查”，多次召开会议，学习和落实周烟一号文和《加强基层规范经营管理工作有关规定》等一系列管理措施。增强了自律意识，并结合“明示承诺”，开展思想作风纪律整顿，彻底向不规范经营告别，进一步增强了卷烟营销人员的规范意识和自律意识，促进了卷烟销售规范工作的开展。通过狠抓规范，不仅减轻了卷烟销售人员的工作压力和劳动量，而且促进了卷烟销售形势的不断好转。

6、按照全市村村通网络工程工作有关精神，县局（分公司）制订了实施方案及推进计划，成立了由单位一把手为组长、主管网建工作领导为副组长的领导小组，有关科室负责人包片，管理

所长、客服部主任为此项工作第一责任人，市管员、客户经理为一线责任人，节假日不休息，划分责任辖区，坚持边排查边发展的原则，强力推进工作进度，10天召开一次工作汇报会。局（分公司）成立“村村通网络”工作督查组，实时跟踪检查，并针对上报数据，对所有行政村、自然村基本情况进行抽检、核查，以确保数据真实有效。截止11月底，全县共整改500人以上自然村176个，圆满完成了市局下达的村村通工作任务。

7、坚12全文查看

**第三篇：烟草客服中心总结**

2024年以来，客服中心全体人员同心协力，在上级主管部门和公司党组的正确领导下，在各科室的大力支持下，我们紧紧围绕年初公司下达的各项指标及要求，把握工作重点，统一思想，锐意进取，严格按照上级要求，结合工作实际，克服工作中存在的困难，较好的推进各项工作，各项经济指标进度理想，预计能够顺利完成全年计划。

一、2024年

网络建设和卷烟销售主要工作回顾

今年以来全县卷烟销售和网络建设工作，在县局（公司）党组的正确领导下，全县行业卷烟销售网络从业人员，紧紧围绕局（公司）党组提出的目标要求和工作重点，扎实工作，狠抓落实，较好地完成了各项目标任务。

（一）卷烟经营量、效并增。2024年以来，我们强化规范经营意识，把卷烟销量作为经济运行调控的主要目标，特别是6月份以来，通过扎实推进网建基础工作，加强指标考核，强化货源调控，充份调动销售人员工作积极性，逐步摆脱了第二季度销售困难的局面。全县今年预计销售卷烟24419.54箱，能够完成市公司下达的目标任务。坚持把扩销名优品牌卷烟放在更加突出的位置,较好地落实了市局(公司)党组对品牌培育的要求。抓好了零售100元/条和50-100元/条卷烟的销售，元至11月份 一类烟销售224.22箱，较去年同期上升91.77%；二类烟销售1041.82箱，较去年同期上升79.1%；五类烟下降20.17%。2024年元至11月份单箱销售收入、单箱毛利和利润总额增幅分别达到了19.98%、31.86%和31.23%。

（二）网建质量大幅提高，功能发挥良好。严格按市局（分公司）网建规范要求狠抓落实，突出合理定量、一户一码、协议销售、优质服务。全面实行了网建目标责任制，县公司就网建达标升级的主要指标，与各基层部门负责人签定了目标责任书，把网建工作目标落实到了每个部门、每一个人，加强过程监督和督查督办，每月考核，与工资挂钩，确保了网建水平的提高。

1、止于11月底，全县持证商户共计2728户，全部为入网销售，共划分为11条访送线路，客户经理人均服务商户达到了200户以上，单车年送货量达到2200箱以上。

2、落实国家局业态分类标准，按照“控制大户，发展中户，扶持小户”的原则，准确对零售客户进行分类，实行合理定量，并落实货源公开制度，实现货源供应的公开、公正、透明、维护零售客户知情权和得到公平待遇的权利。利用卷烟客户关系管理系统，实行月度台帐维护，月初制作《月度分品牌三级货源分配表》，坚持销售任务分解到线路、到品牌、到客户，达到均衡销售的目的，确保协议执行合格率。元至11月份，全县卷烟销售签订维护面达100%，协议执行合格率95%以上。

3、在严格按照“一户一码”送货到户基础上，我们通过责任到人，加强配送人员规范经营意识教育，实行到货确认、客户当面签收的办法，确保一户一码工作执行到位。同时县局（分公司）及时出台了《\*\*县局（分公司）关于成立电子结算领导小组的通知》、《\*\*县局（分公司）电子结算工作实施方案》等文件，进一步明确责任，使全县电子结算工作得以扎实推进，电子结算各项指标均有明显提升，元至11月份，全县零售客户电子结算率达到55%，客户结算成功率达到95%以上，资金电子结算额达到70%以上。

4、明码标价工作：根据此项工作实际和客户需求，在原有卷烟明码标价签的基础上，县分公司积极与县物价部门协调，制作了卷烟零售价格表，张贴于客户门店醒目位置，维护了广大消费者的利益，进一步提高了零售客户卷烟经营毛利率。元至11月份，全县明码标价率达到100%。

5、规范经营水平明显提高。积极配合开展“两项检查”，多次召开会议，学习和落实周烟一号文和《加强基层规范经营管理工作有关规定》等一系列管理措施。增强了自律意识，并结合“明示承诺”，开展思想作风纪律整顿，彻底向不规范经营告别，进一步增强了卷烟营销人员的规范意识和自律意识，促进了卷烟销售规范工作的开展。通过狠抓规范，不仅减轻了卷烟销售人员的工作压力和劳动量，而且促进了卷烟销售形势的不断好转。

6、按照全市村村通网络工程工作有关精神，县局（分公司）制订了实施方案及推进计划，成立了由单位一把手为组长、主管网建工作领导为副组长的领导小组，有关科室负责人包片，管理所长、客服部主任为此项工作第一责任人，市管员、客户经理为一线责任人，节假日不休息，划分责任辖区，坚持边排查边发展的原则，强力推进工作进度，10天召开一次工作汇报会。局（分公司）成立“村村通网络”工作督查组，实时跟踪检查，并针对上报数据，对所有行政村、自然村基本情况进行抽检、核查，以确保数据真实有效。截止11月底，全县共整改500人以上自然村176个，圆满完成了市局下达的村村通工作任务。

7、坚

持规范统一、城乡兼顾、客观公平的测评原则，客服中心制订了测评方案，组织有关人员进行了周密部署，严格按照《\*\*烟草零售客户满意度调查问卷》以实名制方式进行零售客户调查。按照城乡差别，业态分布每次测评随机抽取20%的零售客户。截止11月底，全县共展客户满意度调查2次，共发放调查表1200余份，占全县总持证客户的 40 %以上，有效问卷

回收率达100%，其中占测评总户数的 6%，三星级客户占测评总户数的 56 %，一、二星级客户占测评总户数的 27 %，重点客户（三大、超市）占测评总户数的10 %。综合两次客户满意度调查结果，（1）卷烟供应得分为87分。（2）卷烟策略得分为89分。（3）服务工作得分为94分。（4）公司满意度得分为90分。

（三）营销队伍建设得到加强。按照公司党组提出的“全员培训、全年培训”要求，以推动客户经理转型为重点,结合工作需求和岗位特点,多次采取集中培训、以会代训、外县观摩学习等多种形式，加强对行业卷烟销售网络从业人员的培训，不断提高销售人员的营销能力。对客户经理实行星级管理，逐月进行考核通报，并颁发客户经理初、中级任职聘书；把落实亲情服务作为客户经理服务的一项重要内容，客户满意度不断提升。今年以来，培训了《客户经理培训指导书》、《\*\*烟草分公司卷烟销售网络建设规范》（试行）、《\*\*烟草行业县局（营销部）网建工作手册》（试行）、《\*\*省烟草商业“两个至上”学习资料》、iso9001质量管理体系，岗位人员应知应会、工作职责、工作流程及上级、县局有关文件精神等大量学习内容，每月集中培训不低于5个小时，充分调动了部门员工的工作热情，业务技能和营销水平明得到显著提高，收到了良好的学习效果。

二、存在问题

今年以来，虽然卷烟销售及网建工作取得了一定成绩，但是必须清醒认识到,我们的卷烟销售和网建工作与局（公司）党组要求相比还有很大差距，还存在许多突出问题,主要表现在以下几个方面：一是卷烟销量始终是困扰\*\*公司网建工作的最重要指标：由于\*\*属农业县，人均收入低，地处安徽河南两省交界，市场管理难度大，务工人员外出多，卷烟销售始终面临较大困境，今年以来月底突击压量销售情况仍有出现，部分新牌号市场推广难度大，低档卷烟供需矛盾、商户与客户经理矛盾突出。严重制约了经济运行和网建工作质量。二是提升网建质量的压力较大。主要是网络业务规范还没有完全落实到位，货源分配制度仍有待完备。主要表现个别线路客户关系管理、客户经理转型等问题还比较突出。客户动态分类管理不够扎实，限量销售和协议销售仍有差距，“大户大、小户小、中户少”的问题没有明显改善，零售客户布局不尽合理，城市零售客户过于密集，乱码问题仍然存在。三是是职工整体素质，特别是客户经理的素质有待进一步提高。四是农村电子结算受储蓄网点较少的影响，推动仍很缓慢。专销配合不协调，致使四员联动工作信息不能及时沟通。这些问题必须引起我们的高度重视,认真研究措施，并在实际工作中加以解决。

三、2024年工作重点及措施

（一）继续狠抓网建规范的落实。把狠抓网建规范的落实作为提升网建水平的首要工作来抓，重点是县公司两大中心要严格按照网建业务规范开展工作。客服中心要在\*\*经验的基础上，通过狠抓货源的二级分配到商户，强化协议销售质量提高，进而落实按照上级2024年按客户订单组织货源推广方案。做为县级公司，把市场预测、市场需求、统计汇总做为重点和中心工作，对于卷烟新品及高价位高毛利卷烟加强宣传和对商户的指导经营，强力推进，不能被动地等待市场接纳，要主动出击，打造适合我县消费的强势卷烟品牌结构；积极推进网上订货和电子结算工作，提升信息化管理水平；督查考评中心要注意发现网络运行中存在的问题，并提出有针对性的解决办法。重点是对照市局制定的县级营销部工作手册，严格规范客户经理、送货员的服务行为，明确服务标准，落实工作流程，强化痕迹化管理，使基层职工在落实规范中服务好客户，在服务客户过程中落实网建规范，达到两促进两提高的目的。

（二）是提高客户关系管理水平。客户关系管理，其核心就是将卷烟零售客户作为行业发展的最重要资源，通过完善的客户服务和深入的客户分析来满足客户的需求，以快捷周到的服务，提高客户的满意度，培养客户的忠诚度。在客户经理的管理中，要重点做好零售客户业态分类管理，搞好客户的档案管理工作。在对零售客户的业态分类中，要综合考虑、全面评价，根据客户对网络的贡献度、依存度，以及在规范经营、培育品牌、引导消费等方面发挥的作用等综合因素来进行，确保零售客户业态分类的准确性，但在工作中一定要特别注意，决不能简单地将销量大户当成重点客户。要在业态分类的基础上，建立科学的客户评价体系和合理完善的激励机制。同时还要通过个性化服务等手段，对卷烟零售户进行激励，激发零售客户引导消费、培育品牌的积极性和创造性。

（三）是继续抓好网络建设的督查考评工作。继续把督查工作作为加强网络建设、提升网建水平的重点工作抓紧抓好。网建部门根据不同阶段制定不同的工作重点。督查部门要根据阶段性工作重点开展督查，对督查出的问题除督促相关基层部门及时整改外，还将继续把督查考评结果纳入月度工效挂钩考核内容，确保网建运行质量的稳步提升。要把客户投诉纳入督查的主要内容，完善投诉处理流程，畅通投诉处理渠道，确保省公司客户投诉中心零售客户月投诉率低于千分之一。

（四）狠抓品牌培育，提升销售结构；08年，按照上级业务科室的情况通报，我县结构及销售指标均较07年有一定提升，特别是结构提升空间较大，为此，必须认真研究制定提升销售结构的规划，细化阶段性目标，建立激励机制，着力提升结构，确保一二类卷烟较2024年有较大幅度的提升，坚持“抓两头，控中间”的思路，以低档卷烟满足农村市场销售和阻断边界市场冲击，以高档卷烟拉升单箱收入和毛利，打开销量上升空间，确保全年各项指标的完成。

（五）全力推进货源公开，二级分配，协议销售工作，为按客户订单组织货源工作的推进打下良好基础。以07年11月份\*\*卷烟销售现场会为契机，对照先进找差距，实行货源公开，货源二级分配，三层监督实施，确保货源分配到商户，协议执行率90%以上，解决个别销售人员不规范销售现像。同时，首先在城区试行“订单供货”的工作，试点先行，加压前进，克难攻坚，确保08年下半年按客户订单组织货源工作的顺利开展。加强对此项工作的组织领导，成立专门机构，制订工作计划，明确时限要求，责任落实到人。借鉴外地的先进经验，探索建立市场预测制度，应用现代信息技术，深入开展零售客户和消费者抽样调查，认真收集处理订单信息，切实提高市场需求预测的准确性。

（六）狠抓规范经营，维护卷烟销售秩序；彻底向不规范经营告别，严格落实关于加强基层规范管理的若干规定，与基层一线职工签订了规范经营承诺书，扭转干部职工的思想，使卷烟经营秩序很快好转。08年，我们必须继续巩固和发展好规范经营的成果，大力气抓好规范经营，努力维护卷烟销售的良好秩序。要采取多种形式对卷烟销售从业人员进行规范经营纪律的再教育，通过教育要让干部职工真正明白，不规范，领导干部就没有任职资格；不规范，职工就没有上岗资格，大力倡导以规范经营为荣，以违规经营为耻，进一步增强法纪意识和自律意识，真正把思想统一到规范经营上来。把重点放在明示承诺制度的检查和落实上，认真检查明示承诺制度的签订和落实情况，确保签订面要害到100%，落实面要达到100%。

（七）继续扎实抓好“村村通网络”工程。实施“村村通”网络工程，是着眼于提高农村市场服务水平的一项重要举措，要坚决纠正重城市市场轻农村市场的思想认识，高度重视提高对农村市场的服务水平，切实维护农村消费者的利益，决不能为了图省事、怕麻烦而该布的点不布，该送的货不送。按照省公司制定的“村村通网络工程”工作方案，坚持从实际出发，合理增设农村网点，认真解决网点“空白村”问题，正确处理企业利益与社会责任的关系，高度重视农村市场和农村低档烟的销售工作，确保市公司下达的低档烟任务的完成。

**第四篇：保险公司客服中心总结**

1.规范服务礼仪，提高服务水平

柜面是公司对外服务的窗口，柜面服务质量的好坏直接影响着公司的形象。在2024年第三季度公司柜面继续对服务礼仪标准进行学习，规范服务礼仪，提高服务水平，树立公司的良好形象。

2.严格执行规定，搞好晨会经营

公司客服中心严格遵照《2024年保定分公司两级客户服务中心晨会经营指导意见》的精神执行，在每个工作日有计划、有目的的召开晨会。在晨会上，我们不光学习上级公司下发的文件通知，而且还将晨操、笑话、哲理短文穿插在其中，使柜员在学习之余有个愉快的心情，通过晨会的召开，不仅提高了柜员的专业技能，而且调动了柜员工作的积极性。

3.营造学习氛围，奠定良好基础

2024年，客服中心在柜面内部开展了柜员间的相互学习活动，积极营造攀高比强的学习氛围。通过学习，柜员之间在处理业务时相互帮助，相互进步，提升了服务品质，提高了服务时效，为即将推行的综合柜员制做了很好的铺垫，更为打造一支复合型柜员团队打下了良好的基础。

4.送培训进职场，便于业务开展

积极开展送培训进职场活动，将相关的业务知识、业务注意事项及客服活动在个险晨会上进行宣导，使销售人员对

业务处理规定及相关的注意事项有更透彻的了解，从而更有利于业务的开展。

**第五篇：客服中心工作总结**

客服中心工作总结

一、医联体建设

全年共组织义诊108次，涉及 12个社区。14个乡镇96个村屯，派出医务人员759人，义诊10231人次，收住院1525人，手术1017人。通过义诊进一步展示了我院医务人员心系百姓健康，无私奉献的志愿者精神。

二、医改宣传，精准扶贫、婚育保健、防盲治盲全面联动

我院全年收治健康扶贫人员住院361人。门诊诊疗763人次，全面认真贯彻先诊疗后付费的政策，而且我院客服中心有专人24小时为医联体转诊及精准扶贫患者提供从门诊诊疗到入院、出院一条龙服务，为扶贫患者垫付住院押金150余万元。切实解决了贫困病人看病难看病贵的问题。我院客服中心因为贴心细致的服务，多次受到精准扶贫人员及上级领导的好评。并收到精准扶贫患者刘培成送来的“精准扶贫政策好、百姓受益身安康”锦旗一面。

为百姓能健健康康过大年，我院医联体于2024年1月4日去时家店卫生院进行了巡回医疗，进一步宣传健康扶贫政策、防盲治盲、婚育保健等，让百姓平安健康过好新春佳节。

三、双向转诊得到全面落实

2024年全年完成医联体转诊1973人次，其中乡镇卫生院上转1451人，我们向下转诊522人，向下转诊的前5种疾病分别是：脑梗死198人，待产 112人，冠心病 95人，骨折 90人；慢阻肺27人。

四、帮助下级医院提高技术能力，使医疗资源得到有效下沉。

在巡回医疗中我们把业务培训、技术指导始终作为主要工作，重点抓，全面提高乡镇卫生院的技术能力与业务水平。

（1）儿科开展的项目有：雾化吸入治疗哮喘的用药指导、小儿头皮静脉输液的固定方法的改进3项。

（2）心内科开展的项目：规范了冠心病支架术后的用药及常规检查指导。

（3）内分泌科开展的项目：规范了2型糖尿病健康教育和2型糖尿病早期使用胰岛素强化治疗方案。

五、复明工程稳步推进

全年开展白内障手术450例，每人补助治疗费1000元，专家手术费600元，达到患者自己花不到1500元就可重见光明，晶体均为进口，手术医生均为省级医院专家。

2024年1月11日

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