# 最新优质服务工作总结电网(十篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-06-26

*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，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考...*

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，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**优质服务工作总结电网篇一**

为进一步推动环茂品牌建设，提升环茂科技形象和服务质量，促进销量业绩增长，增强企业核心竞争力，经总经理办公会议决定，集中一个月时间，开展“优质服务月”活动。这次优质服务月的主题是：优质服务，展环茂新形象；奉献客户，树环茂好口碑。指导思想：围绕公司各项中心工作，按照“做中国最好的环境在线集成和运维企业”的要求，坚持“以人为本”的服务理念和“客户第一”的服务原则，以优质服务为出发点，透过自查、培训、整改、评比等活动，进一步强化公司员工的服务意识，努力提高服务水平。

公司这个月里做了很多实质性的工作，比如墙上醒目的标语，比如优质服务人员的评选，而且还组织全体员工参加了有时代光华开设的优质服务讲座。让我切身体会到，公司为提高服务质量下的决心。

作为一名销售人员，我想从我自身谈谈优质服务该做到的资料：

1、优质服务就应以人为本，上门推销，就应本着客户就是我们的衣食父母，我们关心他们就等于关心自己。

2、学会站在对方的立场上思考问题，解决客户的顾虑和麻烦，了解客户的心理，分担和化解他们的不安和实际困难，让客户觉得他买到的不仅仅是你的产品，更有你的优质服务。

3、作为一个销售人员，要做好自己的服务，就务必了解和掌握必要的技术技能，这不但在谈业务时还是去解决实际问题，都是十分有帮忙的，不要觉得这些都是技术部的人该做的事情，和我无关。你要明白，和客户打交道，你是先头部队，也是善后部队，你的服务质量怎样样，直接关系到公司的利益和形象。

结合接下去的工作，我想谈谈怎样在实际工作中做好服务，接下去的重点工作是尾款和运维款的回收工作，这项工作，工作难度是有的。经过几个星期去企业里接触，我觉得萧山的收款工作是能够分层次的，这和服务做到好坏是成正比的，售后运维工作做得好的企业基本上比较爽快，运维不好的，设备老出问题的企业态度就比较不差。我想这个也是能够理解的，如果我是企业老板，看到自己花钱买的设备老坏，谁会心甘情愿的付钱啊。此刻能够把客户的状况从好到差分成a、b、c、d四等。

1、对于a、b类的，要继续持续良好的服务，做到客户要了解的东西或想进一步得得到的服务要尽量去满足。

2、对于c类的客户，要做好沟通工作，向他们去解释为什么设备会出问题，并提出可行的解决方案，让客户觉得这些问题是暂时的。

3、对于d类的客户，大多是以公司此刻资金紧张，或者验收报告没到为由推脱，像后者，我觉得也是我们公司工作的一个疏忽，要收过去这么久了，还没把验收报告发下去，让顾客能够有这个借口推脱也是没办法的，此刻主要就是要尽快的和环保局联系发下报告。对于前者来说，我们能够以人性来思考，如果企业确实是有实际困难的，公司能够思考两笔款子分开来付，如果是故意推脱的，就应用心向企业领导沟通，说服他们，让他们明白他们付这笔钱是物有所值的。

优质服务月的活动虽然结束了，但是我觉得这种行为，这种态度已经这公司上下构成一种态势，我想在这种良好的氛围下，公司的将来必须会发展的更好。

**优质服务工作总结电网篇二**

我支行根据省市分行“优质服务年”活动的要求，为推动创建活动的全面深入开展，促进我行文明优质服务水平的不断提高，20xx年，我们以改善金融服务为切入点，在所辖三个网点集中开展了“优质服务年”活动。范文写作下面将活动的开展情况总结如下：

为加强对“金融优质服务年”活动的领导，市行成立了以行长为组长的“金融优质服务年”活动领导小组，成员由工会、行长办、综合管理部、会计核算部、综合业务部、信贷业务部的有关人员组成，并下设办公室。领导小组办公室结合我行实际，认真研究\*\*定了开展“金融优质服务年”活动的具体实施方案。

为了深入扎实地开展好这项活动，元月12日晚，我支行召开了全行“金融优质服务年”活动动员大会，党支部书记、行长廖文新同志作了重要动员讲话，对活动的开展进行了全面部署和安排。会议阐明了开展“诚信金融”创建活动和“金融优质服务年”活动的重要意义。指出了我行文明优质服务工作中存在的突出问题，提出了开展“金融服务优质年”活动的具体措施及具体要求。

我行组织广大员工认真学习了人行开展创建活动的有关精神和要求，要求全辖三个网点把文明优质服务工作当成“一把手”工程、“生命”工程来抓，充分认识到做好文明优质服务工作的\*\*\*\*性、重要性，切实增强主动性和紧迫感，以赶超同业一流为目标，把不断提高我行。

行业信誉和服务水平作为一个\*\*\*\*性的任务常抓不懈，切实做到服务工作和业务工作一起布置、一起检查、一样要求、一样考核，认真抓好落实。领导干部以身作则，带头查服务，找问题，究原因，定措施，促整改，以自己良好的作风和优秀的品质影响带动员工，使员工增强自觉服务意识和紧迫感，真正起到了以服务树形象、以服务创效益、以服务促发展的目的。

为使创建活动真正转化为每位员工的实际行动，努力为客户提供优质高效的金融服务，一是积极做好\*\*\*\*宣传工作，在每个网点都悬挂宣传横幅，组织员工上街进行了大规模的宣传，并充分利用宣传栏、黑板报大造声势。二是在督促检查、严格奖惩、狠抓落实上下功夫，做到落实落实再落实，形成行领导亲自抓，职能部门经常抓，基层行、处重点抓，社会人士监督抓的四维体系。三是狠抓了“以人为本”的职业道德教育和遵章守纪依法合规经营等方面的教育，重点抓好对《邮储银行员工行为守则》、《邮储银行柜台服务规范》、《邮储银行柜台文明优质服务奖惩暂行规定》等\*\*度的全面落实。三是从大处着眼，从小处入手，全方位、立体化地进行监督检查。每季度，市分行渠道部的专家组对我行的文明优质服务情况进行了暗访，同时，由市行有关领导带队，组织工会、工作总结范文行长办公室、计划财会、风险、渠道科技等部门共十余人的检查小组，按照各自分管的职责，对全市所有网点文明优质服务的软硬件环境进行了拉网式的大检查，做到了边查边改，立查立纠，并加大考核力度，迅速有效地提升了我行的服务水平。

各网点针对各自存在的问题进行了认真总结，对照总行《柜台服务规范》逐项逐条对照找差距，按照我行文明优质服务三年规划的目标要求认真抓好文明优质服务硬件建设，加强一线柜台员工的业务技能培训和《柜台服务规范》的知识学习，加强\*\*度建设，严格考核。各单位将文明优质服务与考核挂钩，对这次检查存在的问题责任落实到人，严格兑现奖惩。

公平竞争是银行业遵守的基本职业道德。在与同业的竞争中，坚持“客户自愿”的原则，不贬低竞争对手，不采取不正当竞争手段，依照国家有关法律法规开展业务，不断改进服务态度，优化服务手段，思想汇报范文创新业务品种，提高工作质效。

（一）大力开展岗位练兵活动。要认真组织，大力开展岗位练兵、业务技术达标和各类技能比赛，鼓励员工学业务、练技能，树立忧患意识，提高竞争能力，在保持我行优势项目水平的基础上，努力创造更好成绩。要搞好岗位培训，推动岗位轮换工作的开展，培养高素质业务人才，努力为社会、为客户提供优质服务。

（二）进一步搞好“星级柜员”评定工作。推出“星级柜员”，实现星级服务是我行发挥比较竞争优势，提高服务质量的一项重要举措和形象宣传。要发挥星级柜员的榜样作用，带动一线柜台人员学业务，练技能，争当星级柜员。要注意培养星级柜员，同时对达不到标准的星级柜员要坚决取消其星级柜员资格。

（三）进一步落实规范化服务。标准化、规范化服务是我行树立良好整体形象，发挥整体竞争力不可或缺的重要方面，要充分发挥文明优质服务检查督导职能，积极协调配合有关部门，抓好规范化和标准化建设，重点抓好“十统一”的推广工作。

（四）继续加大服务检查力度和考核力度。我行已确定将服务检查工作作为一项\*\*度，实行明查与暗访相结合，心得体会范文锦集\*\*\*\*坚持抓紧抓好，不留死角，不走过场。要坚持月检查\*\*度、通报\*\*度、服务工作点评\*\*度、奖惩\*\*度、考核\*\*度等，做到规范员工服务行为有规章可循，有\*\*度可依。要认真学习同业的好经验和兄弟行的好做法，推动服务质效的不断提高。实行综合考核办法，将文明优质服务工作作为一项重要指标，加大其考核权重，将文明优质服务工作放到应有的重要位置。活动结束时，对排名前3位的员工进行表彰，对排名后3位的员工进行经济处罚。同时在辖内每个季度评选一个“优质服务先进集体”，对在活动中有突出成绩的个人，授予“优质服务明星”荣誉称号。

（五）实施切实有效的社会监督体\*\*。要面向社会，广开监督渠道。通过开展形式多样、内容丰富的“百日优质服务竞赛”、“行业行风万人评”、“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”等争先创优活动，强化社会监督力量，对内形成比学赶帮超的核心竞争力和奋发向上的企业文化氛围，对外树立邮储银行诚实守信的良好服务形象，创造名牌效应。做到“六个一样”，即：工作忙闲一样耐心，钱多钱少一样欢迎，零币整币一样受理，烂币脏币一样收储，生人熟人一样对待，存款取款一样热情。

（六）正确处理文明优质服务与依法合规经营的关系范文大全。要坚持诚信经营，发扬金融“三铁”精神，严格按规定开展代收代付及其它中间业务，严禁期诈客户的行为。要加强存款管理，杜绝不正当竞争。要规范信贷行为，严格执行国家信贷\*\*\*\*，严格按照《贷款通则》等规定发放贷款。要规范结算秩序，严肃结算纪律，保证结算渠道畅通高效。要完善现金服务，解决好当前群众反映强烈的零币兑换服务问题，做好损伤票据管理及人民币反假工作。

**优质服务工作总结电网篇三**

供电所是国家电网公司示范窗口，为了保证窗口的创建标准和质量，公司对供电所的工作进行全方位的跟踪监督和指导。并按《农村供电营业规范化服务示范窗口标准》组织严格的复查，供电所得分为493分，在创建过程中，供电所主要抓住了以下环节。

领导班子从抓组织建设入手，从自身抓起，根据公司开展的“三优、四无、一规范”活动要求，开展“党员奉献日”活动，设立“党员示范台区”、“党员示范岗”，组织全体党员重温入党誓言，重塑党员形象，树立一身正气，让每一名党员都成为一面旗帜，以党建带动，促进了员工责任意识的增强，与各科室签定了《优质服务、行风建设责任军令状》，一层抓一层，层层抓落实，使干部和职工明确了服务职责，增强了服务意识，提高了服务水平。

围绕行风建设、优质服务这个中心点，发挥思想政治工作的优势，正确引导和启发职工适应新形势下电力市场发展的需要，教育职工深刻理解集体利益和个人利益之间荣辱与共、休戚相关、相辅相成的关系，自觉将个人利益与集体利益紧密联系在一起，认清形势，转变观念，摆正位置，使热情、周到、优质、高效的服务成为每名职工的自觉行动。提高了自身修养和业务素质，在广大用电户的心目中，树立起良好的企业形象。向社会发放了2万1千张“客户联系服务卡”，发放率达到100%，用户满意率达到99%。向用户发放征求意见函1600余封，聘请用电监督员36名，走访用户60多户，广泛听取社会各界的反映，接受用户的监督。

结合公司创“优”供电所规范化管理的要求，根据供电所实际情况，制定了《岗位职责及考核细则》、《工作质量完成情况考核细则》，对在考核中没有达标的职工，除了按《细则》予以扣罚外，还责令限期达标，在规定期限不能达标者，下岗学习。对工作完成情况突出的给予重奖，出现差错的则给予重罚。公开、公正、公平的考核机制，极大地激发了全体职工的“创优”热情，端正了为用户服务的心态，心悦诚服尽职尽责地工作，使全所上下形成了“人人为行风建设第一责任者”的氛围。

以树立良好工作作风为重点，加强工作环境建设，进行形象策划及环境建设，创造文明整洁、美观的办公环境。对营业大厅实行动态管理，定期进行业务培训，竞争上岗，使每位职工都有危机感和紧迫感，既有压力，又有动力，增强了事业心和责任感。对营业窗口制定了“管理细则”和服务标准，规定了文明用语和服务忌语，实行统一着装，挂牌服务，举止文明，热情周到。设立考核记录，奖惩挂钩，促使职工尽职尽责达到服务标准。

1、严格监督考核，确保常态机制的建立。

加强投诉举报管理。坚持行风工作月度分析例会制度，由公司主要领导和相关职能部门参加，对每月举报投诉情况进行分析，督促解决行风建设和优质服务中存在的共性问题。并制定了举报投诉分级处理、责任单位领导到会说清楚、内部情况通报、客户回执卡等6项具体措施，加强对举报投诉的管理和考核，以进一步降低投诉率，提高投诉处理质量。在此基础上，加大了明查暗访力度，公司领导亲自带队，采取模拟事故现场报修、营业场所现场检查、对客户访问等形式，实地了解基层单位的行风建设和优质服务工作水平，针对发现的实际问题制定具体的解决措施，同时，将明查暗访的结果列入公司的创“优”考核，并以通报的形式下发，起到警示作用。

2、抓教育培训，不断强化员工的服务意识和服务水平。

建立定期培训制度，制定了各个层面的教育计划，结合实际，制定了学习贯彻“三个十条”实施方案和细则，统一印发了千余份卡片，人手一份，强化学习宣传。对各营销窗口共700人全部进行了闭卷考试。使广大员工对“三个十条”要求入脑入心，为抓好优质服务和行风建设工作打下了坚实的思想基础，推动了优质服务和行风建设的深入健康开展。

3、抓电网建设，不断强化供电优质服务的硬件平台。

积极配合支持市政建设、招商引资、企业改制等工作。对市重点工程、重点企业、重点项目，建立供电服务快车道，实行重点服务，特事特办，急事急办。切实做好保电工作。相继开展了零点工程及带电作业措施，把电网建设、设备检修及故障处理等工作放在负荷最小的夜晚进行，尽量把停电造成的影响降到最小。

4、抓窗口建设，不断强化一线优质服务工作。

重视营业窗口建设。各营业厅均按照一流的标准进行建设，内部现代化服务系统完善，在服务厅显著位置公开了用电报装程序和各种收费标准，设置了客户书写台，配备了应急雨伞等各项便民措施设施。实施“一条龙”服务，将各服务环节集中在大厅一口对外办公，并实行用电业务代理制、首问负责制等，规范了程序，提高了效率，方便了客户。

5、开展优质服务宣传活动，营造良好的用电环境。

经常开展形式多样的优质服务宣传活动，广泛宣传电力知识，电力政策等，让社会了解供电企业特性，让群众支持电力发展，营造良好的供电服务环境。基层营销单位共发放宣传单近三万份，参加活动400余人次。组织召开客户座谈会近40余次，各基层单位根据自身情况，开展了各种优质服务便民活动。成立光明使者爱心基金，作为特困居民的电费基金；各农电所成立支农小分队，把电力服务送到广大农村的田间地头；受到各界群众的普遍好评。

6、积极沟通，主动接受社会监督。

积极开展上门服务，加强与客户交流沟通。在全市各乡镇建立客户监督网，定期召开不同层面、多种形式的客户关系委员会座谈会、客户恳谈会，听取客户的意见和建议，不断改进工作。通过走访和检查客户用电设备情况，为客户提出用电优化方案16项，提出设备安全问题170余项，帮助解决安全隐患93项，帮助企业解决用电困难40余次，使客户真正感到电业部门真诚服务和为其排忧解难的实际行动。

（一）领会精神，广泛发动，促进“百问百查”活动全面落地。

国家电网公司推行“百问百查”活动，对加强供电企业安全生产，优质服务工作起到了很好推进作用，为抓好落实，我们将此项工作纳入了一把手工程。

第一，成立组织，落实责任。公司召开动员大会，我公司迅速成立安全生产和优质服务“百问百查”活动领导小组，公司党政一把手任组长，各分管领导任副组长，部室主任为成员。按照统一领导，分级负责，全员参与的原则，将工作

任务层层落实到部室、班组、员工，制定“百问百查”活动实施细则和工作排版，确保“百问百查”各项活动落到实处，收到实效。

第二，广泛宣传，领会精神。主要是通过收听收看上级公司电视电话会议，召开动员会，制作悬挂必要的宣传条幅，制作宣传板等各种形式进行广泛宣传，使干部员工对开展安全生产优质服务“百问百查”活动人人皆知。

第三，组织学习，了解内容。我公司统一印制的“百问百查”小册子发给每个干部员工，通过学习，了解“百问百查”具体内容，为第二阶段的工作打下了基础。

第四，座谈讨论，提高认识。我们通过研讨会、座谈会等形式，围绕开展“百问百查”活动的必要性、重要性，大家谈认识，谈理解、谈体会，谈看法，使大家感到开展“百问百查”活动，对提升安全生产和优质服务水平非常必要，是强化基础工作管理，深化精细管理的重要举措，应当自觉开展好。

第五，开展活动，形成氛围。一是开展征文活动，全公司收到参征稿件45篇，选择其中18篇展出。二是组织培训考试，培训中心结合“百问百查”组织了一次培训，培训结束后，进行了考试。同时，农电部“百问百查”调考，我公司100余人参加了考试。

第六，结合实际，促进工作。我们把开展“百问百查”活动与当前公司各项工作结合起来。一是与公司创建一流企业结合起来；二是与按市公司要求开展的“3421”活动结合起来；三是与当前迎峰度夏及防汛工作结合起来。进一步提高了创国家一流供电企业的管理水平，剖析了管理过程中存在的薄弱环节，提高了抗旱防汛，服务“三农”的大局意识，工作能力。

（二）强化问查，整改落实，推进“百问百查”活动不断深入。

学习动员阶段工作完毕后，我们乘势而上，全速推进，掀起了问查整改的高潮。

1、进行“百问百查”调考。为巩固前段调考取得的成果，我们扩大了培训层面，先后举办了5期所长、安全员、核算员，市直单位班组的专业培训，对各单位、各基层所进行统一调考，在调考过程中，公司领导班子全程参与，亲自监考，促进了员工百分百掌握问查内容。同时，通过考试、评比，选拔业绩优秀，考试合格的基层人员外出学习，激发了广大员工主动学习，自觉提高素质良好氛围。

2、举办了安全员、95598人员的“百问百查”知识竞赛。采取现场问答、情景模拟、礼仪展示、上下互动的形式开展竞赛活动，促进了员工对“百问百查”问答内容的深入理解，提高了安全生产、优质服务整体管理水平。

3、召开了客户监督员座谈会，征求了客户对供电服务品质的评价、意见和建议，深入查找优质服务工作存在的薄弱环节，找出了影响服务的因素和问题，采取了有效措施，优化流程，规范管理，持续改进，提升了供电服务品质。

4、深入开展了查摆活动。坚持从大处着眼，小处着手，把强化安全生产和优质服务的薄弱环节作为主要目标，深入查找事关全局的苗头性、倾向性问题和隐患不放过。切实落实“边问、边查、边改”的要求，对查摆的问题进行认真的梳理，制订相应的整改措施。

认真落实国家电网公司“三个十条”，积极开展“优质服务年”活动，完善检查和考核机制，理顺和强化客户工程工作流程，加大明查暗访工作力度，认真解决95598受理的热点、难点问题，规范服务信息管理体系，有力地推动了“百问百查”活动和行风建设的有序开展。

**优质服务工作总结电网篇四**

我所在上级主管部门的正确领导和当地党委、政府大力支持以及全体职工的共同努力下，认真贯彻党的方针、政策，落实2024年农电工作会议部署，以“人民电业为人民”为服务宗旨，坚持“优质、方便、规范、真诚”的供电服务方针，全面建设社会主义“新农村、新电力、新服务”，全面提升供电所管理水平和优质服务质量，克服重重困难，战胜“5.12”特大地震、“9.24”洪水自然灾害，经过全所职工的共同努力，今年做到了全年无优质服务客户投诉事件的发生。现将我所10年工作总结汇报如下：

建立健全了，各种优质服务资料齐全完备。

加强了我所优质服务的管理工作，以“优质、方便、规范、真诚”为行动指南，实行24小时值班制度，随时随地为客户排忧解难，全年共接到报修客户161户，按报修承诺规定处理161户，完成承诺率100%。

今年共走访客户12次，开客户座谈会4次，参加人员54人次。客户服务部人员着装统一，使用文明用语礼貌待人，做到来有迎声，问有答声，走有送声，为了监督我所各项工作，还专门聘请7位在当地有威望的人做为我所行风监督员，随时随地监督我所各项工作，做到了全年无客户投诉事件的发生。

优质服务是沟通企业和客户的桥梁，为了深入开展和落实七项电力惠民行动。免费为客户更换灯头，开关，插座等电器设备350余人次，免费为客户安装更换家用保护器420余台。

由于地震影响我所客户服务窗口设在临时板房，在临时服务营业窗口按电业局4号文的要求步入正轨，各种标示牌齐全规范，为方便客户及时了解安全用电知识，在临时营业厅摆放了各种宣传资料以及便民设施。供电所人员服务水平、业务素质都有了进一步提高，为客户提供了优质、方便、快捷的服务。

在开展便民服务活动中我所员工深入到农村基层，田间、地头、场镇、学校大力开展安全用电宣传，共发放各种宣传资料1100余份。利用各村社、乡镇广播，电视站对地震后安全用电常识进行了大力宣传。及时无偿解决因地震损坏的电力设施，为广大电力客户提供了安全可靠电力保障，在辖区内得到广大用电客户的称赞。

我所在每月10日开展了对管辖区域内的孤寡老人、特困户、残疾人等的心连心上门服务活动。帮助他们免费的检修室内线路、各种电器设备，整理家务、收获粮食和送去一些慰问品及现金等。为进一步提高各服务人员优质服务水平，使人员的服务行为充分得到客户监督，向正规化、综合化、公开化方向发展，我所决定为特困、残疾客户印制特色服务名片。卡片注明了所属单位、姓名、服务电话及举报电话，并印有“我是你的用电服务员”字样，详细注明了人员的服务范围。

在对外业扩安装中，工作人员在语气、态度和用语上都得到了文明规范，并要求用电客户在安装服务意见书上签名。通过以上活动的开展，真正地使用户享受到“上帝”的待遇，同时也打出了我们供电行业的品牌。

例如：坚持为武侯村六组杨树珍老人解决无电用的问题，节日组织慰问。“5.12”特大地震后，我所组织职工带上矿泉水，饼干，面条，大米，猪肉等食品去看望她，杨树珍老人激动的说：“谢谢你们供电所，谢谢你们供电部门”。在今年抗旱保电工作中，我所职工积极配合当地政府，及村民委员会，对农排配变及设备在抽水前进行绝缘测试和检修，保证了农排抽水顺利进行。“5.12”地震灾害发生后，给武连镇抽水站专变跌落开关及线路造成严重受损，无法投入使用，造成了该镇1200多户无水饮用，干部群众焦急万分，我所得知这一信息后，迅速连夜加班到23：00更换原跌落开关及受损线路，保证了全镇农户的正常饮用水，受到该镇干部群众的高度赞赏。

总之我所 在加强内部员工管理的基础上，服务质量达到了较好的成绩。我们的成绩得到了当地政府的肯定和广大用电客户的称赞。我们将在以后的工作中在接在励把优质争取做到最好。

**优质服务工作总结电网篇五**

服务工作是现代商业银行的灵魂，是银行亲和力的决定因素。为了解全行员工在不同的岗位上服务工作规范的执行情况，找出服务工作还存在的不足，并促进全行保持良好的服务态，优质高效的服务质量，全心全意为客户服务的理念，遵守职业道德规范，树立良好的社会形象，促进精神文明建设，近日，xx支行组织了一次全行员工服务工作调研，通过抽样调查.座谈会等形式，对全行服务工作现状有了一个较深的了解，通过调查，85%以上的员工认为我行的优质服务水平有了较大幅的提高，具体表现在：

通过经常性地组织员工学习总行《服务工作规则》、省分行《服务工作实施细则》等有关文件，进一步明确服务兴行的意义，增强服务兴行的意识，提高服务技能和水平，爱行敬业、服务兴行已逐步被全体员工所认同，激发了员工的主人翁责任感，全行的服务工作切实做到了有机构、有人员、有部署、有安排、有检查、有奖罚。

通过定办法措施来约束员工行为的同时，还注重抓了员工的思想教育和规范化服务训练，如支行xx所为了进一步提高一线员工的整体素质，利用业余时间组织了为期一周的新业务、新知识、新技术培训，提高了大家的服务技能，在xx所组织的重点客户调查中，回答“您对本所的各项服务评价如何“这一问题时，90%的客户对该所的“服务态.服务设施“从“良好.好.一般.差“四项中选择了“好“，10%选择了良好。在回答“与其他银行相比，工商银行好在哪里“时，客户的意见可归纳为一是服务态好，网点环境好，二是员工素质较高，三是汇款方便快捷。其他网点的员工服务质量也都给客户留下深刻的影响，工行服务态好已逐渐被社会各界认同。

xx支行经过近几年的不懈努力，基础设施、服务环境得到了极大的改观，所有网点都给客户以宽敞、舒适、清新、优美的感觉。给客户创造了一个良好的经营环境，以“宾至如归”之感。

我行针对在优质文明服务中存在的问题和薄弱环节，建立健全了各项规章制度，做到了上墙、便民设施齐全，配备了意见簿、员工挂牌服务自觉接受客户监督，为推动xx支行优质文明服务工作起到了积极的作用，也向社会展现了xx工行优质服务的风彩。在调研过程中，客户对本行的服务工作也提出了很多中肯的意见，如客户在回答“本行服务工作目前存在哪些问题时，意见可分为五种：

即使是xx最大的储蓄所――工行xx所，也没有柜员机，与他行网点在门面上就已逊一筹。乡镇网点的撤销使单位和个人的结算业务感到不便，与之相配套的网上银行等远程金融工具的使用在xx这样的较落后地区推广也不是一时之事。

影响存取款的速的原因一是客观因素，即人员素质问题。但主观因素也不可忽视，系统在上实现事权分离的同时，一笔业务2人办3人办也是客户不能理解而抱怨的原由之一。

客户在比较之下认为我行“过于死板“，如个人金融业务中的挂失到期支取天数按规定是7天以后，随着实名的为广为人知，办理挂失客户认为，开户时已拿，证明了身份，密码挂失后，七天才能支取的规定不甚合理，应该更改。据网上报道，建行x市分行已率先对实名帐户密码挂失进行修改。只要储户本人持办理密码挂失，可以当天支取。而我行只对灵通卡密码有此类似规定。

整个xx市金融系统，没有统一着装的只有工行，统一着装后带来的视觉效果上的不同自勿须多说。

调查问卷还向客户提出了“您希望工行今后为您提供哪方面的金融服务““您对工行的其他意见和建议“，这两个问题得到了客户的积极响应，80%的客户做了回答，心得体会范文其中80%的客户要求我行加强管理，进一步提高服务质量，工作更上一层楼；另外20%的客户提出我行应加大宣传力，员工统一着装，设置自动取款机，提供个人消费性贷款服务，提供免填单服务等等.这些建议表明，工商银行的存款在逐年增长，客户的质量也在逐年提高，部分客户已不满足于储蓄所最基本的存取功能，而要求享受到与现代社会相适应的多方位多品种的金融服务。业务整合正在进行，多功能化的网点是大势所趋，如何充分发挥和利用业务整合带来的发展机遇应成为全行上下本时期的重点工作，我们应该从现在着手通过培训员工提高服务技能，加强服务力来预防有些地方已经出现的办理业务时个人金融客户占满各窗口而使对公客户产生怨言，工资户.散户挤兑重点户.大户的现象，我们可以在xx市金融业内首家尝试“一米线“，尽快推出“客户理财xx“，大力营销企业和个人网上银行，这既是从自身业务发展的需要出发适应客户需求的一种举措，更可以领本地区风气之先，进一步扩大本行知名，巩固已有阵地，发展新的客源。

**优质服务工作总结电网篇六**

尊敬的市局领导、各县局同事：

大家上午好！我是xx局服务专责xxx，下面简要汇报20xx年我局优质服务的主要工作，请指正。

一、修订完善了《优质服务常态机制建设管理办法》等制度汇编。对创一流供电企业及标准化供电所建设中要求的供电服务方面的内业资料进行了修订、完善和补充。

二、开展了“春季供电服务竞赛”、迎建党90周年”便民服务宣传及“为民服务创先争优”主题宣传日等活动。

三、6月5日，12级的龙卷风突袭我县局部地区，电力设施遭受了严重破坏，我局立即启动供电服务抢修预案，组织了6个抢修队伍，用了3天时间，抢修杆塔91基，确保了受灾群众及时恢复了正常生产生活用电，得到了地方政府和群众的高度赞誉。

四、每月按时向xx电业局客户服务中心上报《供电服务承诺兑现表》及总结。全年局95598受理各类用电咨询847次，报修236次。供电可靠率完成99、68%，电压合格率96、01%

五、按照省公司和市局要求，我局能够及时在各营业场所发布和更新有关客户服务方面的信息、资料，完善了便民设施，各类服务图板统一明示上墙。

六、连续3年我局在全县行风建设评议中，保持第一名。

在服务客户方面存在问题、难点：在电费回收方面，既要按时结零，又要搞好服务，客户不按期缴费，下达通知停电后，有时会引起的客户投诉事件发生。

一是坚持“你用电，我用心”，牢固树立服务思想。完善95598服务平台建设，充分发挥其作用，履顺工作流程，规范服务标准。

二是成立国家电网公司统一的党员服务队，开展电力服务“三走进”和营业窗口“三亮一创”活动，进行“星级服务人员”、“星级服务窗口”评比活动。根据我县春灌用电量大的特点，继续开展“春季供电服务竞赛”等为民服务活动。建立绿色办电通道，增设收费网点，拓展缴费方式，最大限度方便客户。

三是加强客户服务人员职业道德教育和业务知识的培训。健全供电服务应急机制，完善应急预案，做到重大舆情早发现、早处置。

四是严格落实“三个十条”，规范服务行为，细化服务标准，优化业务流程，主动接受社会监督。搞好客户服务和行风监督工作，客户满意率力争达到98%以上，继续保持我局在xx县行风评议活动中领先地位，持续提升企业供电服务水平。

汇报结束，谢谢大家。

**优质服务工作总结电网篇七**

20××年，我行按照县机关作风整顿要求，制订了《快速提升优质文明服务实施方案》，紧紧抓住客户反映强烈的突出问题，全面开展服务工作整治活动，取得明显成效。目前全行服务规范得到强化，服务制落实，服务效率有了较大提高，一线窗口普遍做到“三声”到位，双手接送，客户满意不断提高，有力推动了全行优质文明服务水平的快速提升。我行的主要措施是：

针对客户和各级服务检查反映的突出问题，我行确定整治工作的重点为两个方面。一是服务管理制的执行：加强对管理执行过程的监督控制，强化工作评价，提高执行能力，确保服务工作目标落实，将服务工作质量纳入绩效考核，建立考评系统和服务工作先进评比制，着重解决机关纪律松散和网点服务考核弱化、三会制执行不到位等问题。二是服务行为规范的执行：抓好服务礼仪、服务态的改善和服务能力的提高，做到精神饱满，符合服务礼仪要求，重点消除“三声”不到位、态冷漠、效率低下、环境不整洁等服务工作中的“常见病”，强势推进“三声”服务、“双手递”服务和“亲情化”服务。为加强整治活动的组织领导，保证活动扎实开展并取得实效，支行成立服务工作整治活动领导小组，支行党委书记、行长××亲自担任组长。确定支行服务质量管理办公室为整治活动牵头部门，负责活动期间全行日常服务管理的组织协调、检查监督、考核考评等工作。

支行召开全行职工大会，认真贯彻县优化服务工作的有关会议精神，对服- 1

开展以“单位创先、员工创星”为主动服务竞赛活动，支行每月开展服务明星、每季开展优质文明服务优胜单位评选表彰活动。按照服务工作考核评分高低，评选优质文明服务优胜单位1个，在柜面员工中评选服务明星3名，给予表彰奖励。通过服务竞赛和评星评优活动，建立典型示范机制，制定服务工作先进评比表彰制，发现和培养服务典型，加大奖励力，树立服务标杆、强化典型引路、增强示范辐射，以点带面，推动整体服务水平提升。在市行组织的服务礼仪竞赛中，我行获团体第三名、个人单项第二名的好成绩。

支行在营业网点负责人和一线员工两个层面分别建立服务工作电子台帐，通过现场观察、调阅录像、客户问卷调查、组织暗访等方式，随机抽查各级人员执行服务规范情况，对照规定标准进行记录和评分。考评结果按减记1分扣罚10元的标准与相关人员绩效工资挂钩，实行即查即处。服务工作电子台帐作为员工考评的重要基础数据，与评先评优资格、年考评等次相结合。对服务工作组织推动不力、服务管理工作不到位，整治期间连续两个月服务工作考评得分居后两名的营业网点，由支行党委对其负责人进行特指问责，并给予经济处罚。支行服务质量管理办公室加强检查督导，坚持每月组织1—2次全面检查，编发服务管理工作通报，累计8名员工因服务欠规范受到不同程处罚，保证了各项服务管理举措的贯彻执行。

20××年，我行全面履行服务承诺，全力服务地方经济建设，努力增加信贷投入，着力帮助企业减轻财务负担，提高经营效益。特别- 3强化了工作措施。一是搭建信息平台，创新银企合作。为有效破解银企信息不对称问题，我行进一步加强与政府有关部门合作，安排专门人员，与经贸委、招商局保持经常性的沟通联系，及时掌握项目情况和企业需求。同时加大市场营销力，组织客户经理队伍深入企业，介绍和推荐我行的金融产品，实现信息交流沟通顺畅。二是拓展融资渠道，创新信贷产品。针对贷款担保难题，大力推广索搭桥贷款、商品融资、国内保理、发票融资等新型信贷业务，有效拓展了企业的融资渠道。如对××企业，受当前金融危机冲击较大。在他行未介入的情况下，我行先后在9月份、11月份给予了1000多万元贷款支持，帮助企业渡过难关。对××企业，我行于11月份为其办理了500万元发票融资业务，帮助企业解决资金困难问题。对××企业，我行于去年9月份为其办理了500万元动产质押融资业务，帮助企业扩大生产规模。对我行“三服务”活动挂钩××企业，我行行长带队，上门营销，企业已经与我行达成相互合作协议，现我行已为企业办理了授信、评级等相关准备工作。“三服务”活动开展以来，我行已经累计向21户企业发放各类贷款万元，目前已上报待放贷款7000多万元，将于年初投放到位。

**优质服务工作总结电网篇八**

20xx年11月，我市开展“xx销售杯”文明优质服务竞赛活动，活动中我店坚持以深入开展行业优质服务竞赛活动为突破口,把创建活动融入到税收工作中，推动了各项税收工作的全面提升，取得了显著成效。

我店领导班子意识到，优质服务活动是一个融思想教育、规范管理、强化监督、塑造形象为一体的系统工程，是全面实施执好法、服好务，推动各项工作顺利开展的强大动力和载体，也是对两个文明建设总体水平和文明程度的综合反映。我店高度重视，组织全体职工及时召开了优质服务竞赛活动启动大会，进一步明确了活动的宗旨、原则、目标、意义和内容，使职工的思想认识统一到了全市开展优质服务竞赛活动的精神上来。会后，对全局开展优质服务竞赛活动的内容、方法、步骤进行了具体的安排部署，并形成了“一把手”负总责，分管领导具体抓的领导小组，负责对具体工作的组织、协调、指导、检查和考核。

为确保活动扎实有效开展，我店推陈出新，创新思维，围绕主题先后开展了形式多样，丰富多彩，别具特色的优质服务系列活动。

(一)规范言行举止，开展礼仪培训。10月18日—11月10日，组织全体税干进行了为期一个月的礼仪培训。围绕饭店对客的提供优质服务的要求，从服务礼仪概述、涵义、作用、操作、技巧、沟通等内容进行了详细讲解，采取理论和实践相结合的方式，进行课堂和现场互动，对走姿、坐姿、文明礼貌用语、服务礼仪、仪表仪容等进行了课堂演练和规范训练。此次礼仪培训，是响应全市在窗口行业开展的优质服务竞赛活动的具体落实，使饭店广大员工受到了一次专业系统的文明礼貌与个人情操的标准礼仪教育，对提高全员工队伍素质、提升文明程度、推进精神文明建设活动的深入开展有着十分重要的意义。

（二）积极参加活动，力推优质服务发展。在开展优质服务活动的过程中，我店不仅独辟蹊径地开展了具有本店特色的各类活动，还积极配合市局组织、参加了全市举办的一些活动，9月末我店还组织全体员工参加政府组织的“双日捐”活动，我店全体员工积极响应领导号召，热心捐款。

（一）推动优质服务工作全面提升。优质服务竞赛活动的深入开展，极大地调动了广大员工做好本职工作，干好优质服务工作的积极性、主动性和创造性，推动了以“对客优质服务”为中心的整体水平的全面提升，同时征管质量得到了显著提高。

（二）优质服务水平实现新提升。

优化服务，塑造形象，在优质优质服务竞赛活动中营造和谐征纳关系。我店立足实际，把从思想上尊重每一位到店的客人，感情上贴近客人，工作上方便客人，作为营造良好和谐对客关系的基本要求。把狠抓提高服务质量作为推动窗口单位优质服务工作上台阶的切入点，使规范化、科学化、标准化成为优质服务竞赛活动高标准开展的主要落脚点。硬件服务功能提升，极大的提高了酒店对前来入住、办公客人的舒适度。

成绩属于过去，创建永无止境。我店将认真总结优质服务活动的成果，多方汲取经验，进一步创新思路，深化服务措施，紧紧围绕“优质服务”这条主线，大力开展一系列争创文明行业，提高优质服务水平，规范服务规范，提高职工素质的竞赛活动，推动文明优质服务活动的深入开展。

**优质服务工作总结电网篇九**

一季度，xxx分公司在公司正确领导下，紧紧围绕公司各项安排部署，切实贯彻落实xx公司员工服务行为“十个不准”、供电服务“十项承诺”，进一步规范服务行为，完善服务机制，提高客户满意度，以更加优质、真诚、方便、快捷的服务质量，塑造供电企业的良好公众形象。

一、加强领导，从根本上实现优质服务工作的三个到位。首先是加强领导，做到认识到位。年初以来，分公司领导班子带头转变作风，调整工作思路，将行风建设和优质服务作为企业的中心工作来抓，结合多年的实践，提出了“让政府满意、让社会满意、让企业满意、让百姓满意”的工作目标，作为统领公司一切工作的出发点和落脚点。其次是落实责任，做到组织到位。工作中，把行风建设和优质服务工作纳入到企业文明建设的总体目标中，实行一票否决，与其他各项工作同安排、同部署、同考核、同奖惩。第三是创新机制，做到措施到位。建立包保联系制度，坚持“谁主管，谁包保，谁负责”的原则，明确分公司领导班子、部室站所、班组负责人以及抄手人员矛盾化解在基层，让客户真正感受到了供电企业服务作风的转变。

二、以客户满意为目标，开展全方位的优质服务。在优质服务建设过程中，分公司深切感到，要建立以客户满意为目标的服务保证体系，就必须将优质服务贯穿于分公司生产和经营的全过程。

在营销系统，从规范服务入手，在服务窗口开展礼仪服务、标准化服务和一条龙服务及满意服务流动评比活动，建立了首问负责制、首办负责制、满意服务荣誉牌制度和黄牌警告制度，坚持月考核及客户评议制度。同时，还不断丰富活动形式，拓展活动内容，实施更为人性化、个性化的服务：针对国建xx公司新出台的营业窗口服务标准，对窗口人员进行了专业性、礼节性的外语、哑语等培训。同时将窗口前移，开展“供电服务进社区”、经理接待日和“诚信在供电，满意在伊通”等系统活动，进一步拉近了分公司与客户的距离，促进了相互的理解和支持。

在生产系统，以安全供电为重点，大力开展优质服务。停电检修前，充分考虑客户的用电需求，积极组织召开协调会议，合理安排xx运行方式，采取带电作业和“零点作业法”等，尽量避开用电高峰时段，最大限度缩短停电时间。同时分公司领导根据实际情况，积极深入现场，帮助调整运行方式，大大缩短了检修工期，体现了“想客户之所想，帮客户之所需”的生产服务理念。

在多经系统，对电力安装业务实行一口对外。工作中，以优质服务作为赢得市场的立足点，实现“一条龙”服务和客户代表制及工程承诺制，严格按照《xx公司员工服务十不准》的要求，以诚信赢得客户，以服务占领市场。

三、以人为本，强化监督，增强员工服务意识。

通过工作实践，分公司感到，要实现优质服务工作的常态化和规范化，就必须坚持以人为本，通过加强教育和强化监督，不断提高员工队伍的整体素质和服务意识。

一是加强思想教育，转变服务观念。分公司结合工作实际，相继开展了“遵

**优质服务工作总结电网篇十**

电力行业关系千家万户，电力行业与社会生产、生活密切相关。近年来，随着社会经济的不断发展，我们深切感受到了社会各界和广大用户对电力供应、服务质量上更高的要求，“进一步提高员工服务素质、全方面深入开展优质服务”已经成为公司树立企业形象、提升优质服务水平的重要途径。按照各级关于提升优质服务的相关文件要求，在开展优质服务宣传活动的过程中，公司坚持面向社会、服务用户，在政府放心、客户满意上下功夫，不断规范服务行为，创新服务手段，完善服务机制，提升服务能力，使公司优质服务工作成为服务群众的过程，成为服务社会的过程，成为改善和提升企业形象的过程。

为了提高公司营销部标准化管理水平，不断满足新形势下客户对供电服务需求，更好的为客户提供更好的服务水平，20xx年10月21日公司成立的95598呼叫中心。

95598呼叫中心成立是公司优质服务服务历史上的新起点，客户通过95598客户服务电话开展业务咨询、故障报修成果显著。20xx年以来，受理故障报修1325次，业务咨询2121次，回访客户满意率100%，话务总量3500次，接通率达97.93%。

按照各级领导关于做好节假日保供电工作的相关文件要求，公司积极开展节假日保供电工作。20xx年主要完成“元旦节”、“春节”、“清明节”、“泼水节”、“五一”、“儿童节”、“火把节”、“中秋节”、“国庆节”等几个节日保供电工作。

20xx年12月9日，我市第十五届精神文明现场会议有幸在我县召开，为了保证会议得以圆满召开，公司立即组织人员编制保供电预案及保供电措施，同时成立会议保供电组织机构实施现场保供电工作。由于保供电设施不足，为保证会场持续可靠供电，公司立即向供电局申请借用发电车作为会场应急供电电源车，并于20xx年12月8日在发电车到位后立即组织开展保供电应急演练。

在这次保供电工作中，公司保供电人员始终坚守在保供电前线，为保证晚会排练用电可靠，从20xx年12月1日8：00开始，一直坚持到12月11日24：00晚会结束。充分展现了我电力工人钢铁一样的一直和解决完成任务的决心。正是有了这样一批保供电人员，才使得我市第十五届精神文明现场会议圆满召开。

20xx年公司以诚信建设为重点，以深化优质服务，进一步加强优质服务的管理为基础，以规范化服务标准、全面提高客户服务意识、业务素质和工作水平为目标。努力为用户，特别是大工业客户提供安全、优质、方便、规范、诚信的服务，优化业务流程，满足发展的需要，树立企业良好的社会形象。

20xx年共办理用户1013起，业扩报装总容量16006kva，其中10kv专变用户业务64起，报装容量11630kva；低压业务953户，报装容量4376kva；办理更名过户97户；办理销户108户。

20xx年10月25日，电力营销部供电服务班接到县水泥厂关于增容的申请后，立即组织相关人员于10月26日对工作现场进行查勘，并根据客户提供的报装负荷进行供电方案审批，于11月3日完成供电方案答复。之后又积极与客户联系，跟踪客户设计工作开展情况，帮助协调投运、接入工作有关事宜，于12月4日完成投运。

20xx年，我省遭遇百年一遇的特大旱灾，在全县人民积极投身抗旱工作的情况下，为进一步深化抗旱保供电优质服务工作，树立公司“责任电网”、“服务云南”的良好形象，公司特事特办开辟抗旱保供电业扩报装绿色通道，简化报装程序，提高办电时效性。

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