# 2024年燃气公司客服年度工作总结(五篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-09-11

*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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢...*

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。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

**燃气公司客服年度工作总结篇一**

物流工作说简单，挺简单，说难也非常难，主要是能够解决客户的问题，如果客户的问题不能解决，就会显得非常麻烦。工作中我们会接到客户询问快递运送时间，也会接到投诉，因为一些原因导致一些快递无法送达，让客户反感，我们物流作为中间物流运输方，需要兼顾两方面，一方是售货方，一方是买方，如果是我们物流的原因导致快递件丢失，我们公司需要担负这份责任。

在工作中经常接到一些客户因为几天时间货物没有送到就非常焦急，让我们工作非常麻烦，我们不但要安抚客户，还要把快递运输在哪里的消息发给客户，同时帮助客户监督快递运输。有时候客户很多需要彼此配合，为了不因为自己忙不过来影响其他客户沟通，我们每个人每天都有电话量要求。

为了更好的提高电话量，完成每天的工作，我都会直接询问客户的原因，然后进入主题，为客户尽快做好物流信息查询，这样减少了时间浪费，让我的电话量得到了极大的提升，对我的帮助极大。在打电话的时候还需要注意沟通的语气，任何时候我都保持彬彬有礼，不能让客户挑出毛病，一但被客户投诉，那就会扣分的，必须要给客户留下好印象。

我们客服在客户面前，代表的就是整个公司，一言一行，都必须要遵守法纪，都必须要合乎规矩才行，不然一旦犯了错误就印象到公司的外在形象，对公司的业务不利，而且我们部门经理也强烈要求我们做到对客户尊敬，礼貌，友善。不能让客户感到失望，最好让客户满意。

有时候也会接到客户的投诉电话，最好解决的是我们公司的原因，因为这样我们公司也能够尽快的完成好自己的任务，然而遇到一些问题，比如售货放迟迟不发货，但是却已经显示快递已经在路上，这也是因为售货方操作失误，让我们非常不好处理，不能直接拒绝，客户的投诉请求，同时还要与售货方取得联系才行，这样才能够更好做好工作。

上半年工作我们客服部很好的解决了在物流配送中不足的问题，同时也积极反馈给公司上层，按照公司的要求，我们还得到了培养，学习了服务技巧和话术，让很多客户都感到满意，同时也让更多客户积极的同意与我们合作。在下半年中，工作依然继续，我会继续做好客服工作，完成客服的任务，解决客户的问题。

燃气公司客服年度工作总结篇二

客服是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构，作为燃气公司客服人员，在工作中不要把自己放在用户的对立面，那么你怎么写一份燃气公司客服工作总结呢？下面是小编为大家收集有关于燃气公司客服工作总结，希望你喜欢。

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作、不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

周年复始，万象更新，转眼间x物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己2024年来的工作历程，收获及感悟颇多，从x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

一、本人于x月正式加入x物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作

针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2.梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。x月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五x月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

二、x月x大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于x月被调任到x任客服主管，在此期间完成以下工作

1.针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2.十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2.对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3.日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，2024年x部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

二、积极配合营销及客服工作的开展

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3.服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5.对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

三、开展业主需求调查

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

时间如雪，转瞬消融，上半年已经过去，作为\_\_物流公司的客服工作人员积极工作，对待任何一个来访客户都保持尊重，在我们客服部经理指挥中，完成了上半年的任务。

物流工作说简单，挺简单，说难也非常难，主要是能够解决客户的问题，如果客户的问题不能解决，就会显得非常麻烦。工作中我们会接到客户询问快递运送时间，也会接到投诉，因为一些原因导致一些快递无法送达，让客户反感，我们物流作为中间物流运输方，需要兼顾两方面，一方是售货方，一方是买方，如果是我们物流的原因导致快递件丢失，我们公司需要担负这份责任。

在工作中经常接到一些客户因为几天时间货物没有送到就非常焦急，让我们工作非常麻烦，我们不但要安抚客户，还要把快递运输在哪里的消息发给客户，同时帮助客户监督快递运输。有时候客户很多需要彼此配合，为了不因为自己忙不过来影响其他客户沟通，我们每个人每天都有电话量要求。

为了更好的提高电话量，完成每天的工作，我都会直接询问客户的原因，然后进入主题，为客户尽快做好物流信息查询，这样减少了时间浪费，让我的电话量得到了极大的提升，对我的帮助极大。在打电话的时候还需要注意沟通的语气，任何时候我都保持彬彬有礼，不能让客户挑出毛病，一但被客户投诉，那就会扣分的，必须要给客户留下好印象。

我们客服在客户面前，代表的就是整个公司，一言一行，都必须要遵守法纪，都必须要合乎规矩才行，不然一旦犯了错误就印象到公司的外在形象，对公司的业务不利，而且我们部门经理也强烈要求我们做到对客户尊敬，礼貌，友善。不能让客户感到失望，最好让客户满意。

有时候也会接到客户的投诉电话，最好解决的是我们公司的原因，因为这样我们公司也能够尽快的完成好自己的任务，然而遇到一些问题，比如售货放迟迟不发货，但是却已经显示快递已经在路上，这也是因为售货方操作失误，让我们非常不好处理，不能直接拒绝，客户的投诉请求，同时还要与售货方取得联系才行，这样才能够更好做好工作。

上半年工作我们客服部很好的解决了在物流配送中不足的问题，同时也积极反馈给公司上层，按照公司的要求，我们还得到了培养，学习了服务技巧和话术，让很多客户都感到满意，同时也让更多客户积极的同意与我们合作。在下半年中，工作依然继续，我会继续做好客服工作，完成客服的任务，解决客户的问题。

作为物业客服，现一年过去了，感觉时间好快呀。这一年我在物业的客服工作整体比较顺利，但是工作中也会遇到一些委屈，但是最终是过去了。下面是我们这一年的工作：

一、完成接待工作

我是物业的前台客服，我不仅要打电话，也要接待客户。每天接待客户至少有x人，我会认真的服务客户。有来访客户，我通常是先登记客户信息，然后在叫人去为客户引导。在电话中我也是很认真的接待客户，努力为客户提供他想要的信息，微笑服务，各项礼仪规范到位，给来访客户一个良好的印象。每天都可以接待好客户，如此也就获得领导和客户的信任，都很赞赏我的认真工作。

二、服务好业主

当业主需要帮忙时，我会尽量帮助到业主解决问题，先是询问业主有什么问题，把业主提的问题记录在案，留下业主的信息，然后找人解决业主的问题。本年度，因为业主有多次掉过钥匙，为此帮他们重新办理了钥匙。业主住房有问题，我们第一时间上业主家里了解情况，在找到问题后，立马去解决，总之就是以业主为准，尽努力去服务业主，让业主住的舒心，管理好琐碎的事情。

三、学习礼仪规范

我是客服，而且还是前台的，所以是我们物业的门面，为了让自己在业主和客户面前的印象更好，我还努力学习了各种礼仪，去逐步的规范自己的服务和行为，尽量做好客服的工作。我参加礼仪培训，从形体、面部表情以及语言上去学习礼仪，把自己变成一个有礼貌、服务良好的客服，专心为物业服务，让礼仪深入到全身。为我们物业营造一个更好的形象。

四、学习专业知识

即使是客服，我也在积极学习，尤其是自己的专业知识，我掌握的还不够，因此我在空闲的时间里，还是去努力的看书，努力汲取知识，让自己工作更加专业，为业主及客户提供更好的服务工作。

新一年要来了，我内心带着希望去迎接，我期待自己明年有好的发展，在客服岗位上能够获得更好的成绩，在我们物业成为优秀的客服人员。那么我会奔着这个目标加油的，努力前进，让自己的能力可以再度有提升，真正的成为一名能力强的客服。未来，我来了，不会退缩的，一定会把属于自己的那份成就拿到手的。

\_\_年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交\_\_\_、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。\_\_年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在\_\_年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

**燃气公司客服年度工作总结篇三**

周年复始，万象更新，转眼间x物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己2024年来的工作历程，收获及感悟颇多，从x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

一、本人于x月正式加入x物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作

针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2.梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。x月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五x月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

二、x月x大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于x月被调任到x任客服主管，在此期间完成以下工作

1.针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2.十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2.对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3.日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，2024年x部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

二、积极配合营销及客服工作的开展

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3.服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5.对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

三、开展业主需求调查

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

燃气公司客服年度工作总结篇四

\_\_年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交\_\_\_、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。\_\_年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在\_\_年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

燃气公司客服年度工作总结篇五

作为物业客服，现一年过去了，感觉时间好快呀。这一年我在物业的客服工作整体比较顺利，但是工作中也会遇到一些委屈，但是最终是过去了。下面是我们这一年的工作：

一、完成接待工作

我是物业的前台客服，我不仅要打电话，也要接待客户。每天接待客户至少有x人，我会认真的服务客户。有来访客户，我通常是先登记客户信息，然后在叫人去为客户引导。在电话中我也是很认真的接待客户，努力为客户提供他想要的信息，微笑服务，各项礼仪规范到位，给来访客户一个良好的印象。每天都可以接待好客户，如此也就获得领导和客户的信任，都很赞赏我的认真工作。

二、服务好业主

当业主需要帮忙时，我会尽量帮助到业主解决问题，先是询问业主有什么问题，把业主提的问题记录在案，留下业主的信息，然后找人解决业主的问题。本年度，因为业主有多次掉过钥匙，为此帮他们重新办理了钥匙。业主住房有问题，我们第一时间上业主家里了解情况，在找到问题后，立马去解决，总之就是以业主为准，尽努力去服务业主，让业主住的舒心，管理好琐碎的事情。

三、学习礼仪规范

我是客服，而且还是前台的，所以是我们物业的门面，为了让自己在业主和客户面前的印象更好，我还努力学习了各种礼仪，去逐步的规范自己的服务和行为，尽量做好客服的工作。我参加礼仪培训，从形体、面部表情以及语言上去学习礼仪，把自己变成一个有礼貌、服务良好的客服，专心为物业服务，让礼仪深入到全身。为我们物业营造一个更好的形象。

四、学习专业知识

即使是客服，我也在积极学习，尤其是自己的专业知识，我掌握的还不够，因此我在空闲的时间里，还是去努力的看书，努力汲取知识，让自己工作更加专业，为业主及客户提供更好的服务工作。

新一年要来了，我内心带着希望去迎接，我期待自己明年有好的发展，在客服岗位上能够获得更好的成绩，在我们物业成为优秀的客服人员。那么我会奔着这个目标加油的，努力前进，让自己的能力可以再度有提升，真正的成为一名能力强的客服。未来，我来了，不会退缩的，一定会把属于自己的那份成就拿到手的。

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