# 客服年终工作总结1500字

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-08-16

*客服年终工作总结1500字（通用16篇）客服年终工作总结1500字 篇1 瞬间，20xx年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20xx年1...*

客服年终工作总结1500字（通用16篇）

客服年终工作总结1500字 篇1

瞬间，20xx年即将过去。在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候。20xx年11月，我经过应聘和选拔来到了，我非常高兴。

加入已两个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20xx年总结

(一)工作总结

20xx年xx月xx日，我开始加入到，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与英文客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到ChargeBack、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要任务，也是最重要的问题。

(二)工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高。一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20xx年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20xx年会是我在实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如Service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

客服年终工作总结1500字 篇2

自20 年7月入职至此刻，我一向在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但透过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

这天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前状况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每一天，服务经理透过电话与客户打交道：3G客户维系挽留、2G客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一向思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，就应在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，到达更好的服务效果。打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在做三无和双底等回访，更是难以到达外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的用心性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工用心性贵在设置适宜的考核指标。县分客服可综合思考市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置务必得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，用心性便下降;太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能到达。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励;考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

建立一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我推荐，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作状况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的能够讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人潜力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活状况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

客服年终工作总结1500字 篇3

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。

客服年终工作总结1500字 篇4

新的一年即将到来，回顾来到公司已经4个月的时光了，8月份进入万商台电子商务公司的电子商务事业部。光阴如梭，我们告别了起步的20xx，迎来了充满希望的20xx。在过去的一年，我们有付出也有收获，我们有欢笑也有辛酸。在过来的4个月里，在同事们的积极支持和大力帮助下，对公司的业务从陌生到熟悉，对公司的集团化发展思路也有了清晰透彻的认知，非常感谢领导们给我这么一个美好的发展舞台，期望自己在以后的成长之路中与公司同进步，共发展，有作为。下面我总结一下近4个月以来的工作情况：

发展前期，主要是针对万商台进行一个常规性的优化，例如标题，关键词，URL链接等等，在搜索引擎方面能得到更多的提升价值，还有就是图片美化，网站访问速度。增加网站的用户体验。

站内优化主要是辅助技术组完成。接下来开展了站外推广与优化，目的就是把万商台这个网站通过各种资源与平台推广出去，万商台是一个综合性的电子商务平台，不仅商品多元化，商业运营模式也分3大类，B2C购物模式，B2B批发模式，O2O上下线结合交易模式。所以推广渠道也是五花八门的，有批发类型网站，客户群体都是一些找商机，找批发的，也有一些零售类型网站，集合了经常购物而对商品进行评论的人群。推广的方式不仅是发表文章引起大家的共鸣，还经常组织线上促销活动，以便聚拢人气，

推广渠道除了SNS社区，垂直网站论坛，综合性论坛外，交友社区也是必不可少的，我们在微博，微信QQ群等一些交友社区发表一些万商台的促销活动，还有近期的品牌效应过程。让更多的用户了解万商台，进驻万商台。

发展中期，万商台举行了很多线下宣传展会。有广东专业市场协会主办的专业市场年会，展会囊括了广东省内知名的专业市场负责人。我主要工作是配合部门为展会搭建平台，展会过程中与专业市场负责人洽谈，介绍万商台的业务与运营模式。万商台在会上介绍了专业市场目前的窘况与未来走进的电商的必要性，同时也展示了万商台为专业市场走进电商的优势。接着的珠海航空展会万商台占据了一个展位，同时万商台也举办了一次送现活动，在航展期间，注册万商台账号均送20元现金劵，可以再万商台消费。成绩斐然，再一次的为万商台线上推广埋下了伏笔。

发展后期，工作主要放在了APP客户端，与万商平台相连接，建立APP客户端的功能，开发APP的展示方式。现在万商台在功能与美化上不断得到了提升，开拓了APP客户端，万商贷等等增值服务。与世界级极限格斗比赛 昆仑决，携手一起打造万商盛宴。再次向广大群众烙上万商台深刻印记。同时实现线上推广，树立万商台品牌知名度。

线上推广实现免费推广，策划线上付费推广，配合昆仑决极限格斗比赛实现万商台品牌价值最大化。

20xx年过去了，万商台建设已经告一段落也渐渐地迈入新的台阶，以后的万商台除了不断地推广，还有不断的更新，努力推向市场的巅峰。现在的我比万商台老，但我希望在下一年万商台通过快速的成长从而达到比我老，比我壮的效果。

自身方面也有很多不足的地方，工作的结果而忽略了过程的发展，做事还是有局限性，思想上还是不够活跃。每天都有新发现，每天都有新更正，希望现在的我能给自己的人生创造更多的亮点与美好的回忆。

客服年终工作总结1500字 篇5

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每一天按照备件和坏件的变化做出前一天的《库报表》。

做《库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《入库单》，《清单》《库单》《客户服务维修单》《保用单》等单据。认真核实单据信息和自我清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时光解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，持续单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自我的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《报表》、《服务维修单》、《保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《存帐》《帐》《账》《账》《账》。另外，在上账的时候要个性注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一齐开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮忙查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一齐的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明状况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中理解客户咨询和机器查询的有力保障。必须要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服务必持续自我库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，持续一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关掉电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅仅要注意公司的财产安全，还要持续良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时光，因为我们的客户都期望自我的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时光，为用户带给贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自我在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自我的潜力去做。不仅仅是对自我潜力的检测，还能不断地增加信心。

客服年终工作总结1500字 篇6

20xx年初我很荣幸 客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富!我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员!

一、注重客服中心服务理念和团队文化建设努力创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是 号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响?通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标但事实上在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在 号日常管理工作中将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信!

二、细化基础管理量化绩效指标营造了公平、公正、公开考核氛围

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

以正面引导为主大胆执行分公司绩效考核精神结合中心实际针对不同岗位进行了分工分别制定了岗位职责给每一员工下达了绩效考核指标设置优质服务明星岗在细化、量化员工工作任务同时提出工作具体要求和标准使每个员工对应承担职责做到心中有数客观评价公平看待他人最大限度发挥员工工作积极性营造了积极向上、争先创优竞赛氛围

客服年终工作总结1500字 篇7

在过去的一年中很有幸加入到xx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息 客户接待 订单处理 售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率;历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

一年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与共同成长!

客服年终工作总结1500字 篇8

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

一、服务整顿活动

x月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，%的员工都很认可本次整顿活动，%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有%至%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

二、对营运x部和营运x部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了%，x部下降了%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

三、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

客服年终工作总结1500字 篇9

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下:

一、职能工作方面

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

x月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

3、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种.种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

4、自我工作开展阶段

(1)服务整顿活动

x月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%--30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

(2)、对营运一部和营运三部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运一部和营运三部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期50天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比一部下降了(32﹕127)=396%，三部下降了(21﹕137)=652%。工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

(3)、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步。

客服年终工作总结1500字 篇10

在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

淘宝电商客服年终工作总结优秀范文大全2

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，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;其实不然，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。

一、下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

二、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。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得与房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

但当我看到从远道而来的在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应已工作为，重客户为重，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。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;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。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就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;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，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、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop 、coreldraw软件的操作等;

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度。

客服年终工作总结1500字 篇11

019年转眼即逝，匆匆而过又是一年，在这一年的时间里，自己学习到了很多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下:

一、工作总结

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。x年我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。

我觉得原因可能是以下几点:

1、站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2、后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3、热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们人手分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢?我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头看!

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明:以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格 要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们餐饮店发展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

希望我的20\_\_更加美好快乐着!

谢谢大家!

客服年终工作总结1500字 篇12

201X年，我坚持以马克思、列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，自觉加强理论学习，认真学习“三个代表”重要思想、党的xx大报告及xx届X中全会精神，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和业务工作水平。遵纪守法，努力工作，认真完成领导交办的各项工作任务，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步。现总结

(一)、严于律已，自觉加强党性锻炼，党性修养和政治思想觉悟进一步提高。

一年来，我始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，运用辩证唯物主义与历史唯物主义去分析和观察事物，明辨是非，坚持真理，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，在思想上积极构筑抵御资产阶级民主和自由化、拜金主义、自由主义等一切腐朽思想侵蚀的坚固防线。热爱祖国，热爱中国共产党，热爱社会主义，拥护中国共产党的领导，拥护改革开放，坚信社会主义最终必然战胜资本主义，对社会主义充满必胜的信心。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

(二)、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。

一是认真学习“三个代表”重要思想，深刻领会“三个代表”重要思想的科学内涵，增强自己实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性;认真学习党的xx大报告及xx届三中、四中全会精神，自觉坚持以党的xx大为指导，为进一步加快完善社会主义市场经济体制，全面建设小康社会作出自己的努力。

二是认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理和电脑知识。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理、电脑知识方面存在哪些不足之处，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公室业务工作能力。

三是认真学习法律知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，通过学习，进一步增强法制意识和法制观念。

(三)、努力工作，按时完成工作任务

一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记党全心全意为人民服务的宗旨，努力实践“三个代表”重要思想，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。在具体工作中，我努力做好服务工作，当好参谋助手：

一是认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

二是领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。三是在接待来访群众的工作中，坚持按照工作要求，热情接待来访群众、认真听取来访群众反映的问题，提出的要求、建议。同时，对群众要求解决但一时又解决不了的问题认真解释，耐心做好群众的思想工作，让群众相信政府。

在同志们的关心、支持和帮助下，各项服务工作均取得了圆满完成任务的好成绩，得到领导和群众肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合合格的人民公务员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献!

客服年终工作总结1500字 篇13

一、主要工作和成绩

我始终按照语文学科管理制度严格管理学生，注意培养学生养成良好的学习习惯。在教学中，处处严格要求自己，虚心向有经验的教师学习，切实做好一切教学常规工作，并坚持做好培优扶差工作，每期常规检查都得到肯定。

1、做好备课工作。在教学中，我始终坚持预先备好课，课前再重新复习一遍教案的教法。在教学中我归纳了以下几点备课原则：扣大纲，抓重点;备教材、备学生、备教法、备学法;能围绕本课时教学目的、要求，根据学生的实际情况，把复杂的内容进行变换，取其精华，有取有舍;环节齐，有后记等等。

2、上好每一节课。课堂教学能做到：教学目的明确，能认真钻研教材，了解学生，研究教法，突破重难点，善于创设学习情境，激发学习热情，能有序地开展教学活动，体现分层教学，各类学生主动地发展，努力使自己的教学质量不断提高。

3、作业布置做到合理，习题精练，有代表性和启发性，注重学生创新能力的培养，分层布置作业，重复死板的作业少做，能及时批改作业，字迹工整，并做好成绩登记。

4、抓好培优辅差工作。我认识到要想提高教学质量，培优辅差工作至关重要，只有把优生培养好了，优秀率才能升高，班级才有榜样;也只有把差生的转化工作做好，才能提高合格率，并为营造一个良好的班集体扫清障碍，利于班级良好学风的形成。因此，我坚持做到有计划、有效果、有记录、有辅导、有鼓励、努力提高合格率和优秀率。

5、加强学生成绩管理，使用好成绩册。对学生的作业情况、提问效果、课前准备等等表现都做出公正、准确的评价，每天发放动物小精灵来调动学生的学习积极性，鼓励学生不断进步。

二、本次考试的得与失

1、在本次考试中，我班均分88.33，排名第四。我对这次考试成绩喜优参半，原因是中等生和优等生都有了不同程度的进步，后进生也考出了自己的正常水平，可也有个别后进生考场发挥失常，我班的仇胜同学平时复习都较认真，书写习惯也有了较大的进步。可是在这次考试中作文一个字都没写，使我对学生的答题习惯更加关注，同时也让我想到了监考老师有没有督促学生写完卷的义务。

2. 本次考试存在的问题及改进措施

(1)、基础知识出错的原因就是极个别学生仍然不能牢固掌握字词，尤其是学困生。

(2)、习惯方面，缺少仔细审题和认真检查试卷的好习惯。做题时有些学生不好好审题就开始做，写完就算完了，不认真读读自己究竟写的是什么，还没有形成良好的答题习惯。

(3)、阅读方面，阅读仍是学生的弱项，学生正确理解文本内容的能力有待加强，尤其是不能认真地默读短文，因而造成了一知半解，差不多写上就行，答题不完整不全面的现象。

(4)、习作方面，本次习作要求是让学生写一篇日记，我班有16位学生不能正确审题，把日记写成了作文，其中学困生在扣分中占的比例很大。

今后改进措施

继续加大加强对学生，尤其是学困生的基础知识的练习和巩固，争取能让他们把字词句等基础知识掌握得再扎实些。

客服年终工作总结1500字 篇14

：于X年X月毕业于XX学院土木工程专业工业与民用建筑专业。X年X月进入XX省工程质量检测监督站工作，就职于X项目部土建试验室常规材料检测技术员。

自参加工作以来，遵守站及所在项目部的各项规章制度，用心服从领导的工作安排，完成工作任务，满足施工单位进度。维护群众荣誉，思想上要求进步，用心响应站的号召，认真贯彻执行站文件及会议精神。工作用心努力，任劳任怨，认真学习相关试验知识，了解建筑新型材料检测及应用，不断充实完善自我。做到思想行动统一。坚持保证质量第一、安全第一的思想指导自我的工作。不放过工作中的每一个细节步骤。做到工作认真严谨、实事求是。耳边总是回想起当年大学第一节课上老师的一段话：建筑是一门艺术、技术并存的专业，更是一门影响国计民生、人命关天的行业。搞建筑我们得时刻谨记把安全第一记于心中，因而致使我们把工程质量放在第一位。检测监督工作就是质量把关的最重要的一环，不容置疑地抓好原材料、半成品、成品的质量。

在工作中认真贯彻国家有关标准化，质量管理体系，产品质量监督检验以及研究开发的方针政策;确实执行本岗位负责监督检测的工程产品的有关标准、试验方法及有关规定，做到所做每项检验都有法可依。做好委托单理解，项目检验，资料，反馈等工作，做好跟踪台帐，便于日后查阅。由于试验检验项目多，项目检验时光不一，提前将工作做到位，避免施工单位技术人员不了解工程检验要求及技术指标而延误工期，影响进度。我们试验室人员坚持四项基本原则，贯彻质量方针，落实质量目标，遵守规章制度，全心全意服务于施工现场。

工作一年后转入现场施工管理。担任土建技术员。但依旧于严谨的工作态度对待现场。由于以前的检测工作与现场管理工作差别比较大，这对我来说既能够说是机遇，也能够说是挑战。机遇就是进入小单位职位分工没有那么明确，总揽现场所有工作;挑战就是在经验实践缺乏的状况下担任现场技术总负责。以前仅靠自我的技术，而此刻则也要抓好人员安排、施工进度计划等一大堆管理工作。一时工作压力极大。我时刻严格要求自我，遇到问题不断地请教有经验的同事、老师。各种方案作比较寻求最佳方法。自我摸索实践，在较短的时光内便熟悉了工作，完成了主角转换过程，明确了工作的程序、方向，提高了工作技能及管理潜力，在具体的工作中构成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练地完成本职工作。

1.专业知识、工作潜力和具体工作

从拿到图纸到图纸会审，认真的查看每一个部位细节，核对数据，思考施工步骤方案。做到脑中有图。组织图纸会审。协调交换与业主、设计、监理各方意见。进入工程开工，认真了解每一个部位施工细节，按设计图纸要求，严格编制本专业施工方案，对关键点编制作业指导书，监理单位确认后执行。同时在施工准备过程中对班组进行技术、安全交底，班组对所施工资料做到心中有数，按施工规范严格要求。施工过程中，做好班组自检、复检、专职检“三检”工作，同时做好分部分项质量检验评定记录、隐蔽记录及相关质保资料。严格控制原材料、半成品、成品材料应用于工程。

由于自我的经验不足致使自我势必付出的劳动强度要比别人大，好在自我在学时的专业知识比较扎实。工作也严谨认真。使我记忆最深的就是测量时查出有条斜轴桩位偏离轴心三十公分，由于当时没有桩竣工图致使自我复核三遍多最后才确定打桩错误。打桩队也承认施工时失误;还有如某些承台加深时业主、监理要求钢筋笼相应增加，而那时钢筋已下好料。依据自我所学砼具有较强抗压性能这点再根据查阅资料和问有经验老师傅指点。坚信不增加钢筋的状况下依旧能满足工程需要。以致与设计方交流说服业主、监理做到省了不少钢筋，运用自我的所学理论知识结合实际状况，做到满足工程质量的前提下尽量降低建筑成本;还有首层梁板分开浇筑，可能对于老施工来说那是再简单但是的事，但说实话对于新手来说那是比较大的飞跃，至少能做到往满足工程质量的状况下为施工省材。虽说不是原创，但主要的是作为一名称职的技术员能取别人之长补自我之短。

2.工作态度和勤奋敬业方面

热爱自我的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，全身心地投入工作，认真遵守公司的各项规章制度。有效利用工作时光，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。在现场跟工人打成一片，做到以理服人。在工作之余还用心参加再教育培训，现已考取20\_\_年度二级注册建造师资格证书及C牌驾驶证。

3.工作质量成绩、效益和贡献

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，到达预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自我，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司工作做出了应有的贡献。

尽管有了必须的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改善。努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，充实自我施工管理经验，业余时光加强学习新技术应用，为适应建筑市场环境的发展大趋势，加大对现场生产管理、技术质量管理、礼貌施工等方面的管理力度，采用先进科学的管理理念，把先进的技术与管理经验与国内外先进的管理技术相结合，构成自我独立的技术优势。为公司的发展做出更大更多的贡献。

需要重视的是目前已是知识经济时代，信息技术在工程项目中已起到越来越大的作用。建筑施工企业在大力发展与运用信息技术，重视高新技术的移植和利用、拓宽智力资源的传播渠道，全面改善传统的编制方法，使信息在生产力诸要素中起到核心的作用，逐步实现施工信息自动化、施工作业机器化、施工技术模块化和系统化的状况下，作为现场技术员就应自觉地融入现代科技知识中，自我完善自我的知识体系。以产生更大的经济效益，增强建筑施工企业的竞争力，从而使企业能在日益激烈的竞争中获得更好的生存环境。

客服年终工作总结1500字 篇15

x年，是培训中心站在新起点的一年，也是努力壮大自己稳扎稳打寻求发展的一年。作为我自己而言，这也是在薪酬管理工作岗位上刚刚起步的一年，这一年里，在上级领导的指导下、周围同事的帮忙下，用心工作，努力学习，认真完成了上级和中心领导交办的工作任务，力求尽善尽美。下面，将我一年来的工作状况作一简要总结，具体如下：

一、薪酬发放及日常薪酬管理工作

自从事薪酬管理工作以来，我严格遵守岗位保密制度的原则，完成薪酬管理的各项工作。认真做好每月的薪酬发放、薪酬统计工作、考核统计工作，并且在准确、及时发放薪酬工资的基础上，每月从OA中上传当月工资单，让每位职工及时了解自己的工资及变动状况。在让每位职工了解的同时也是对我个人工作的一种监督，督促自己在这个岗位上做的更加认真、仔细。

认真按照中心制定的薪酬分配方案，做好各项薪酬发放的具体工作。一是认真按照各项考核办法的要求发放薪酬及兑现加分奖励，并以最快的速度到达职工手中。二是做好薪酬清算的台帐管理，经常和同事合作联系，做好薪酬总额的清算核对工作;建立了薪酬收支台帐，并分门别类做好统计，随时方便带给依据。还建立了职工个人薪酬发放明细台帐，全年每个人每发一分钱都能够有账可寻，如遇职工需要，能够随时带给查询。

二、外聘职工薪酬发放及日常薪酬管理工作

截止x年底，共有外聘职工195人，其中不包括外包外聘职工。外聘职工管理状况复杂，工资结构多样化，不同岗位考核方法也不同。对于劳务派遣职工，每月在薪酬发放工作中仔细、细致测算，力求精准，然后用心主动和省人才联系，发送到省人才。由省人才测算社保需缴金额和管理费用完毕后进行核算和分门别类，与财务处和中洋公司密切联系，保障职工薪酬能准时发放。同时，也根据其绩效考核状况测算绩效工资部分并精确发放。对于签订劳务协议的外聘职工，认真按照管理办法要求，做好薪酬及绩效考核发放的具体工作，以最准确的数据、最快的速度，将薪酬测算出来到财务处，确保了薪酬发放的及时和畅通。

三、完成各项工资清查工作和报表工作

接上级要求，x年统计清查工作繁重复杂。今年，我完成09年退休职工津贴补贴清查工作、在职津贴补贴清理上报工作、年交通部直属单位劳动工资统计报表清查上报工作及x年交通部直属单位劳动工资统计年报工作。这些统计工作政策性强，数据要求精确，资料繁琐复杂，我加班加点查询各种资料，确定各项数据，明确分类、细致汇总、精益求精，较好地完成了领导安排的此项工作任务。

四、薪级工资，公积金、个税等测算发放工作

根据要求，x年，完成职工薪级工资的核算上报，并每月按照标准准确发放。对薪酬结构做统一细致的调整及管理，以便薪酬组成更加合理和透明化，让职工更清楚了解发放状况。严格按照文件，科学、合理地做好公积金、个税的测算并实施，有效保障了职工福利的准时发放。

五、工资档案的整理核查校对工作

平时做好日常工作以外，对于职工工资档案，还需要进行大批量的筛查和核对整理。这项工作政策性高，要求不能有任何失误，我在做好其他工作的同时，翻阅超多过去的工资档案资料及人员数据库，精确时间、级别等各方面数据，做好工资档案的整理工作。

六、职工保险的缴纳工作

根据要求，为每位签订合同的员工缴纳了养老、生育、工伤、医疗、失业保险，根据其收入水平为社保局带给数据，并对其个人缴纳部分进行准确测算。

七、评估费等核算发放工作

作为集船员考试、职工培训、党校教育、船员培训和搜救训练齐头并进，多功能、可持续的发展的培训中心，工作任务繁重，分类也多，每月的船员评估费、教师课酬等都有很大的金额数据。作为一名薪酬管理员，核算这些数据也是我日常工作中的一项。我认真根据管理办法，细致的核算评估费、课酬、监考费等多项数据，并及时发放到员工手中。

八、临时用工薪酬管理工作

鉴于单位建设发展对于一些专业临时人员的超多需求，自年初就配合后勤部门管理临时用工状况的薪酬发放，深入细致了解其用工状况，并对每月酬金发放进行统计并备档。

九、协助完成其他相关人事工作

人教处日常工作多样化，在平日中，我也会协助同事去完成本部门的其他各项工作任务。例如按照年初制定的培训计划，协助人教处同事组织了本部门及其他各部门的岗位职责、工作流程、工作标准等各方面的学习，并且透过考试的形式检验了学习成果，很好的完成了x年度各项培训计划的实施。例如在x年军训会操中，和其他同事一齐在半军事化会操拍摄中做好前期准备和后期工作，并在其他职工离开、所有工作结束后做好收尾工作等等。

薪酬管理工作是一项细致的工作，关系着职工的切身利益，需要严谨的工作态度和踏实的工作作风。在为职工服务上，我坚持给一片微笑，一声问候，需要我办的事项，及时给予办理，不能办理的事项，做好解释和沟通。x年，我认真遵守各项规章制度，在领导和同事的帮忙下顺利完成了各项工作。但是，工作中仍需继续精进业务，弥补不足，不少地方有待提高增强。在x年也对自己提出了新的要求和改善：努力学习文件精神，掌握业务知识，提高业务技能，争取在完成基础工作的基础上，能够给领导带给更多更好的合理化推荐;虚心理解领导、同事的指导，完善自我，更好的为所有职工做好人力资源的后勤保障工作。

客服年终工作总结1500字 篇16

我于去年1月份考上社阳村的大学生村官，成为了社阳村村委会主任助理。从上岗到现在，已经有一年的时间了。下面我就这段时期的思想动态和工作情况作如下汇报。

一、思想动态

主动学习，提高思想认识。我平时主动学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想;时刻关心国内外发生的重大事件，认真领会党的大政方针和重大决策。上网关注实时新闻。这些进一步提高了我的政治敏锐性和党的自觉性，坚定了个人的政治信仰，对党和国家在未来的发展充满信心。

坚持学习，严格要求自己。担任村官工作，有闲暇时间就主动学习，不断提高自身素质，投身到新农村建设中，构建和谐社会，需要高素质人才，如果不主动学习，将会被社会淘汰。平时除了看书读报，我还深入群众，向群众虚心学习，认真讨教。结合农村工作的实际，进行了一些实践。在实践中检验，在实践中提高。

二、农村工作

我所在的社阳村是社阳乡的中心村。到村以后，我虚心学习，不耻下问，实地进行调查，尽快地了解我村的基本情况，为更好开展工作打下基础。

全村共403户，1162口人，以杜跃祥书记为首的村领导班子，以开拓进取的精神，决心要把社阳村建设成为“生产发展、生活宽裕、

村风文明、村容整洁、管理民主”的新农村。

我以自己微薄的能力，协助村两委做了以下工作：

1、处理涉村填表事务。今年主要就是建立农户档案和全村年满60周岁老年人的养老金办理。由于村大户多，人口众多，每家每户需要建立一个档案。前后经过一个多月的时间，核对户主姓名、身份证号码等信息，然后填写社会关系等事宜。一年来，还配合做好全村的计划生育工作。

2、做好远程教育管理员，充分运用现代远程教育及网络信息平台为村民服务,做好新农村建设工作。通过努力，远程教育工作在我村开展顺利，村民反映良好，远程教育可以有针对性的学习。给种植户和养殖户提供了很大的帮助。更对一些想要创业的村民提供的指明灯。

3、认真处理人民内部矛盾。在村民之间有了矛盾以后，对村民进行耐心劝导，使其消除误会，和好如初;村民在法律问题上有疑惑时，耐心向他们进行解答。同时，认真学习村干部处理人民内部矛盾的方式方法。

4、村务文档实现电子文档保存。杜书记非常重视对村务文件的电子化管理，对各类数据、会议记录、各类合同和村里的规章制度及上面的红头文件都要求实现文本备份，电子文档保存。该项举措提高了村务工作的效率，同时对数据的更新，更方便快捷准确及时。

5、做好国家惠民政策的宣传员和解读者，做政策的传播者，利用自己所学知识服务新农村

乡党委、政府对我们村官寄予厚望，希望村官在农村工作中凸显自己的优势，发挥积极的作用，结合农村实际，做出成绩。并通过农村工作的实践，增长才干，锻炼能力，拓展素质，提高自己。回顾自己工作的这一年，虽然做了一些事情，但是离乡党委、政府的要求还有一段距离。

主要表现：

1、认识不深。经过一年的工作，我反躬自省，认为自己在思想上还不明确大学生村官的工作。由于思想认识不深，个人信心不足，在村里工作上主动出击的意识相对薄弱。

2、能力欠缺。村里情况比较复杂，由于经验方面的缺乏，在处理各种复杂关系上不够成熟。

在以后的工作中，我要：加强学习，书本的和非书本的知识都要学习，全面提升自己;提高认识，从思想上彻底重视，严格要求自己;积极沟通凡事多向领导请示，积极与下面沟通了解他们的需要，倾听他们的呼声;认真总结，发扬优点，改正缺点。只有这样，才能离工作的要求更前一步，离群众的满意更近一点，在工作中真正得到锻炼，不断得到提升。

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