

2023年保险公司客户服务节总结(通用9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

保险公司客户服务节总结篇一

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一、重要工作任务完成情况及分析：

1、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

2、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约多次。运用短信群发发送通知累计xx条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

3、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

4、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案x份，并持续补充整理业主电子档案。

5、培训学习工作

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴x户，未交x户。水电费预交费用不足业主x户，未交x户。
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。
- 5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。
- 6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

保险公司客户服务节总结篇二

转眼间，我来到xx汽车总站已经有半年多的`时间了。在这个硕大的历练舞台中，我从最初的毫无头绪，磨练到现在的稍加稳重。可是我还是有很多很多的不足、缺点。虽然说没有最好，我们却应该努力做到更好。

在客服的几个月中，我深深地感受到了姐妹情深和家一般的温馨。在帮扶旅客中，我也学到了，不是只空凭有一颗善心，一腔热情就可以，我们还要设身处地的为旅客着想，站在对方的角度上冷静的思考问题。当然，做这一切的前提下还是要靠牢靠的业务知识。我脾气比较急躁，有时脑袋一热就非要拗这个理，冷静下来想想，哪有那么多理呢，哪怕吃点亏，把火压下来，也就过去了。大道理都懂，但重在落实啊。

我来总站实习的这半年，真的感觉到我们科室很不容易，虽然我们不是直接为总站创收，但我们总是冲在创收的第一线上，在大厅同驻站办打游击，积极努力的组客。我们的坚强后盾话务班，又在耐心尽力的解决处理投诉案件。我们的辛苦和努力，大家都了解。相信其他科室也看在眼里。可是咱们科室虽然新员工较多，气氛活跃却没有把这份朝气，热情

帶向总站。咱们科不仅美女多多，人才也不少。应该多积极配合领导多出谋划策，组织一些让人们耳目一新的活动。相信，我们肯定有这种能力和实力感染到每一个人。

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高

了客户满意度。

4、认真做好公司的文工作，草拟文件和报告等文工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，

积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

保险公司客户服务节总结篇三

工欲善其事必先利其器，作为客户服务部门人员，首先要知道客户服务的意义。客户服务，是指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理在预先设定的最优成本——服务组合中的客户界面的所有要素。广义而言，任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务的范围之内。

（一）基本工作分类

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中去。胜捷物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面付诸努力。

后期服务是指凡与所销售产品有连带关系，并且有益于购买者特征的服务。也是我部门需要加强的一部分，在整个客服活动中有着重要的地位。在很多的物流企业中忽视了后期服务这一部分，造成了顾客满意度下降等一系列的问题。胜捷物流为避免出现类似问题，严格了后期服务制度。要建立客户资料库，做到对客户了如指掌，不定期进行意见反馈，征求意见，尽量做到对不同客户提供个性化服务；设计统一的客户信息管理中心，实行资源共享；为客户提供月度统计分析表，报给客户参考。

（二）主要职责

1. 接受与处理客户业务单证、指令，执行公司战略部署和具体计划安排。
2. 负责物流中心的客户服务业务，组织和策划客户服务策略，

制定客户服务规范，树立公司的物流品牌，提高客户满意度。

3. 收集客户需求信息，分析整理客户需求，提供给相关部门以及公司管理层作决策参考。 4. 及时编制业务跟踪表，准确填写内容、要求，对每票业务进行跟踪，及时了解操作动向。 5. 及时弥补操作失误、及时更改单证，避免或减少产生的不良后果。

6. 执行对客户的满意度调查，评价分析客户服务水平；跟进纠正、整改措施的实施情况。 7. 收集相关市场信息及政策法规。

8. 在业务操作过程中，接受客户信息查询及客户投诉。

9. 负责物流中心各部门工作的协调，确保客户的紧急需求得到快速满足。

10. 新客户，做好正式操作前的准备，主动联络客户，接待客户来访。

11. 负责发货信息的跟踪，负责投保信息的整理，制定保险索赔的有关规定工作。

12. 负责定期与客户、承运商沟通，协调日常工作，及时提出改进建议，监督改进结果。

13. 定期向相关部门反馈运作指标统计数据。

14. 其他各项领导交办工作。

（三）岗位设置及其职责细分

客户维系中心经理

1、负责制定客户维系原则与客户维系标准，协助拟定标准的

客户维系工作流程规范。

- 2、负责管理客户维系中心各服务项目的运作。
- 3、负责对客户维系中心进行培训、激励、评价和考核。
- 4、负责对企业的客户资源进行统计分析与管理。
- 5、负责按照分级管理规定定期对所服务的客户进行访问。
- 6、负责按客户服务部的有关要求对所服务的客户进行客户关系维护。
- 7、负责对客户有关服务质量投诉与意见处理过程的督办和处理结果的反馈。
- 8、负责大客户的接待管理工作，维护与大客户长期的沟通和合作关系。
- 9、负责协调和维护客户服务部门与企业其他各部门的关系。
- 10、负责前厅接待管理。
- 11、负责创造企业间高层领导交流的机会。

前台接待主管岗位职责

- 1、协助客户服务部经理制定前台服务原则与服务标准，协助拟定标准的服务工作流程与规范。
- 2、负责组织前台人员进行来客接待、来客信息核实和服务享受资格验证、协调各种款项缴纳、来客分流和引导。
- 3、负责的报道登陆、信息确认、条形码打印。

4、负责对前台服务人员进行培训、激励、评价和考核。

后期服务主管岗位职责

1、协助客户服务部经理制定后期服务原则与服务标准，协助拟定标准的服务工作流程与规范。

2、负责协调客户后期各部门服务协议履行情况。

3、负责不定时地对服务项目进行检查和监督，服务质量异常反应的调查处理、客户满意度调查等工作。

4、负责受理各种客户意见和投诉，并对投诉处理过程进行督办和处理结果的反馈。

5、负责客户信息档案管理，对客户资料进行立档，并对客户档案保管使用及档案保密工作提出合理意见。

6、负责协助制定、修改和实施相关后期服务标准、计划与政策。

7、负责安排对大客户的定期跟踪与回访工作。

8、负责对后期服务人员进行培训、激励、评价和考核。

呼叫中心主管岗位职责

1、协助客户服务部经理制定呼叫中心服务原则与服务标准，协助拟定标准的服务工作流程与规范。

2、负责协调和受理客户预订、客户查询等工作。

3、负责转接客户咨询热线、投诉热线。

4、负责电话调查、收集市场信息及服务满意度回访。

5、负责协助业务部进行客户信息资料确认更新、服务升级、等服务。

6、负责对呼叫中心服务人员进行培训、激励、评价和考核。

客户关系管理人员的岗位职责

1、负责维护客户关系，包括拜访客户、客户关系评价和提案管理等。

2、负责与客户日常交往管理，包括客户拜访工作、客户接待工作等，协助巩固企业与客户的关系。

1、负责客户服务部每日不定时地对服务项目进行检查和监督。

2、负责服务质量异常反应的调查处理工作。

3、负责召集相关人员针对主要发生异常的服务项目、发生原因及措施检查进行讨论。

4、负责在主管领导经理的指示下，拟定改善措施。

客户信息档案管理人员的岗位职责

1、负责协助制定客户信息调查计划，明确调查目的、对象以及调查的数量，统一调查方法，做到事前充分模拟，有效完成收集资料的工作。

2、负责客户信息分析工作，对各种客户调查资料的内容、可信度、使用价值等做出分析判断，得出结果后提交上级有关部门，作为决策依据。

3、负责客户档案管理，对客户资料进行立档，并对客户档案保管使用及档案保密工作提出合理意见。

4、负责客户信用调查、客户信用度评估，并对客户信用进行分级管理。

后期服务人员的岗位职责

1、负责协助制定、修改和实施相关后期服务标准、计划与政策。

2、负责协助制定后期服务人员的规范用语、岗位职责、服务流程的制定与培训等工作，不断提高客服人员后期服务水平和工作效率。

3、负责后期服务资源的统一规划和配置，对后期服务工作进行指导和监督。

4、负责收集客户意见和建议，整理、分析和收集反馈数据和信息，分别转送相关部门。

5、负责对企业服务政策的最终解释，加强与客户的沟通，协助裁定和调解后期服务中的纠纷事宜。

大客户服务人员岗位职责

1、负责安排对大客户的定期回访工作。

2、负责保证企业与大客户之间信息传递的及时、准确、把握市场脉搏。

3、负责经常性地征求大客户对客户服务人员的意见，及时调整客户服务人员，保证沟通渠道畅通。

4、负责根据大客户的不同情况，和每个大客户一起设计服务方案以满足客户的需求。

5、负责提议对大客户制定适当的服务优惠政策和激励策略。

客户投诉管理人员的岗位职责

- 1、负责协助制定统一的投诉案件处理程序和方法。
- 2、负责对客户投诉案件进行登记、移交和督办并协助检查和审核投诉处理通知。
- 3、负责协助各部门对客户投诉的原因进行调查，协助开展对客户投诉案件的分析和处理工作，负责填制投诉统计报表。
- 4、负责提交客户投诉调查报告，分发给企业有关部门。
- 5、负责协助客户办理退换手续。
- 6、负责提交投诉处理中客户反映的意见和跟踪处理结构提交相关部门。
- 7、定期向主管领导汇报客户投诉管理工作情况。
- 8、负责受理客户投诉，跟踪投诉处理过程，及时回馈客户，并协助做好客户回访工作。

保险公司客户服务节总结篇四

完成的主要工作量：

1、新增居民用户3699户（其中壁挂炉用户728户），小区5个（其中壁挂炉小区3个），公福用户8家□xx男孩女孩国际幼儿园、盈南幼儿园、宝湖幼儿园、宝湖加油站□xx市交警总队□xx市交警支队□xx故居、高新技术动漫园□xx19号楼职工餐厅、华府xx锅炉房□xx宜居物业）。

2、户内安检3862户，安装1774户，通气1925户。

建立了较为全面的基础管理制度：用户满意度有了很大的提高；连续安全运行365天无事故；员工素质全面提升。

1、 完善制度，明确责任

根据公司的管理制度，结合客服工作实际情况，制定了各岗位相关制度规范，进一步明确了岗位职责，细化了考核办法。

2、 规范流程，提高素质

按照公司要求，规范工作各个流程，严格把好安全质量关。

3、 加大宣传，营造气氛

通过用户回访、发放宣传资料、设置宣传展板和咨询台等形式，在居民小区和用户进行面对面宣传安全知识，为广大用户营造一个安全、和谐、温馨的用户环境。

4、 严格管理，提升服务

在“规范、科学、严格、精细”为目标的管理中，客服将继续加强管理制度，及时总结工作中的不足，调整工作方案，杜绝安全隐患、事故的发生，使服务质量进一步的提升。

5增强素体、树立形象

通过坚持每天早班会和每月安全学习来不断增强员工的公共服务意识、提高公共服务水平，树立服务优良，社会满意的客服形象。

题的存在，其原因除了工程量大以外，同时还有安装、通气人员的数量满足不了用气高峰期的需求。

20xx年的主要工作将围绕着安全运营工作重心开展，客服将

全面提高所属员工的安全意识，经常组织培训、案例分析、交流经验、严格工作标准加大居民用户安全回访力度，对所有居民用气小区从安全宣传活动、电话回访、发放安全资料、应急电话等几个方面着手，确保安全平稳运营。

同时，伴随着 20xx年居民用户和公福用户的增加，服务覆盖扩大。客服将加强内部员工服务意识，全面提升服务质量，牢固“用户至上、服务第一”的宗旨，树立良好的公司形象，争创优质服务窗口。

客户服务部□xx 20xx年1月20日

保险公司客户服务节总结篇五

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。（本文由大学生个人简历网官方提供，转载请保留标签）

二、贯彻总公司“质量年”要求

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

三、协助能源中心狠抓水电节约

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

四、质量管理

（一）坚持每月1-2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的

工作。

(二) 每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

(三) 积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

(四) 及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

五、培训工作

(一) 对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

(二) 对新版的“gb/t19001--2011”质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

(三) 对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

七、物业沟通

(一) 间周向客户电话征求意见一次。

(二) 搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

(三) 保持客户服务联系热线电话24小时畅通（），随时处理顾客求助。

(四) 认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的. 成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。（本文由大学生个人简历网官方提供，转载请保留标签）

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

1.客户服务部工作总结

- 2.客户服务部工作计划
- 3.服务部个人工作总结
- 4.营销服务部个人工作总结
- 5.服务部工作总结
- 6.股份生产服务部工作总结
- 7.服务部门个人年终总结
- 8.公司服务部门员工的个人总结

保险公司客户服务节总结篇六

回顾物业公司客服部这20年，可以说是各项管理职能进一步发展和不断完善的一年。其中物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他部门的大力协助。经过一年来全体客服人员的努力，客服部的工作较前一年有了很大的进步，各项工作制度不断完善和落实。“以业务为导向”的服务理念深深烙印在每一位客服人员的心中。

回顾过去一年的客服工作，有得有失。过去一年的客户服务工作总结如下：

在20xx年初步完善的各种规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实。为此，客服部根据公司的发展状况，加深了对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律法规的出台和完善，客服部也及时调整了客服工作的相关制度，以便更好地适应新的形势。

利用客服部每周五的例会，加强对客服部员工的培训。培训

以过去一周工作中遇到的实际问题为主线，做到理论与实践相结合，让每个客服人员对“服务理念”有了更深刻的理解。

根据周末工作量统计，“日接待”以各种形式达到十余次。根据维修服务的不同内容积极派遣工人，力争在最短的时间内解决问题。同时，根据维修服务完成情况及时回访。

根据公司年初下达的收费指标，积极开展xx□xx小区的物业费收缴工作。最后在物业经理、秘书等部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成了xx小区居民用水抄表季度收费，同时完成了公司下达的新任务——xx小区首次居民用水抄表收费。

制定底层商户出租方案，下半年成功引进“超市、药店”项目。

x月，xx□xx收楼工作完成；同时□xx区部分回迁楼(xx——1□2号机组)已经完成。

在各种节日期间积极完成公园的装修和布置。今年公司在圣诞节(一个吸引年轻人注意力的节日)期间加大了公园的装饰和布置，在小区xx门和xx区大堂购买了圣诞树和各种装饰品。

春节前夕，组织了一年一度的业主座谈会。受邀业主在会上积极发言，充分肯定了物业公司的服务工作，并提出了合理化建议。

总之，在20xx年工作的基础上，我们对20xx年充满信心和希望。在新的一年里，我们坚信，只要我们努力工作，埋头苦干，积极探索，勇于进取，就一定能“尽力”完成公司下达的各项工作指标。

保险公司客户服务节总结篇七

- 1、由于客户调查仍在持续开展中，暂未有第三方客户满意度得分。
- 2、截止到10月31日，我局互联网业务办理比例为99.55%，达到满分值。
- 3、截止到10月31日，我局共发生3宗重复投诉，其中2宗为主网清赔类，1宗为供电安全。目前已向市局申请剔除主网清赔类重复投诉。剔除后，重复投诉考核达到满分值。
- 4、截止到10月31日，我局未发生12398投诉，并列全市第一。
- 5、截止到10月31日，我局共发生17宗投诉，暂列全市第四。

二、工作回顾

- 1、着力抓好客户诉求管控，加大各业务的全过程监控，持续提升业务规范和办理效率，深入推进客户全方位服务体系建设和不断提高服务品质。制定《供电局2019年客户服务改进工作行动方案》，围绕“一个目标，六大维度，十项举措，三十条改进措施”，持续提升客户满意度。截止2019年11月，供电局未产生12398投诉。产生95598投诉17宗，同比下降32%。同时积极推广互联网统一服务平台，目前互联网业务办理比例达99.55%，客户足不出户即可办理大部分用电业务。
- 2、拓展供电安全宣传覆盖面，开展用电安全与服务宣传活动。2019年，我局共开展主题为“您的非常满意，我们的无限动力”宣传活动14场，宣传我局便民措施以及快速抢修复电正能量，提升企业良好服务形象，持续提升客户满意度。以及结合百姓宣讲”进学校、进社区、进企业、进大客户、进农村、进贫困户、进施工队”活动，宣传用电安全知识，提高客户对用电安全认知，同时大力宣传我局服务理念和便民措施。

3、深入挖掘客户需求，注重客户关系维护。制定《供电局2019年客户走访方案》，倾听客户心声，及时了解客户需求，找出客户服务工作的短板，制定客户服务整改措施。2019年共走访工商业客户8265户，居民客户42625户，共解决问题100多条次，有效提升客户满意度。

4、加强客户诉求台账管理，减少客户投诉。梳理辖区内客户投诉风险点，及时传递客户诉求，解决客户诉求。通过现场走访、电话访问、用电检查、派发名片等形式收集客户问题，定期更新和通报客户诉求台账解决情况，着力解决存量问题，避免客户重复投诉和越级投诉。

三、下一步工作计划

1、打造“党建+服务”品牌。持续加强党建与业务融合，以党建工作引领业务发展，以业绩成果检验党建成效，推动党建和业务“双提升”。充分发挥党员服务队作用，常态化开展为民服务十项措施，加强用户感知。统一协调，实行联动，为客户提供更加快捷优质的服务。结合扶贫攻坚工作，开展用电安全、节能宣传以及其他社会公益性活动等，为其提供力所能及的生活帮助、人文关怀及心理疏导等服务。主动融入群众中解决问题，当好群众用电的客户经理，杜绝出现有责投诉，扛起党员身边“零投诉”的责任旗帜。

2、持续优化推进零距离供电网格化服务措施稳步落地，继续完善以客户为中心的服务机制。以客户走访接触和台区巡维建立的问题台账为抓手，着力挖掘客户需求和问题。关口前移，建立客户抱怨台账，及时处理避免投诉升级。坚持行之有效措施常态化执行，收到客户首次来电后迅速沟通响应，按照营销类、生产类、基建类实行归口部门督办制，做好投诉处置。压实诉求处置到位标准，“从严动真”落实问责机制。严抓问题升级和重复投诉，齐抓共管减少投诉发生。至上而下，强化责任担当。继续通过提升全员服务意识、强化业务管控、注重专业协同、严肃考核问责，提高客户问题处

置效率。加强部门联动，落实客户问题管控体系和协同处理机制。做好“协同问题”的跟进监控，加快项目立项建设，全面解决存量客户问题。加强不合理诉求的报备工作。针对客户抱怨，提前做好有可能越级投诉的风险管控。

3、加强客户服务指标提升，以客户需求为导向，持续加强供电服务管理，推进营业厅建设，创造良好营业服务环境。不断丰富服务手段，优化服务流程，创新服务举措，做到“让政府放心，让社会满意”，为我县经济社会发展提供强有力的电力服务保障。

保险公司客户服务节总结篇八

20__年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

(一)、建章立制，注重夯实工作基础

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

(二)防控风险、高度重视回访工作

20__年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些薄弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

(三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

(四)、立足本职工作，树立国寿品牌形象

20__年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“3.15消费者维权日”、“6.16”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

保险公司客户服务节总结篇九

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，工作也主要以下重点。

一、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。

二、学习商场工作内容阶段

8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8月3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8月6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8月8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。

三、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商场客服工作总结工作总结。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。