

最新采供客服工作总结(模板9篇)

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。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

采供客服工作总结篇一

一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。

二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。

三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。

四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。

五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。

六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。

七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。

八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

采供客服工作总结篇二

自20xx年末装修改造工程临近结尾，采供部员工均已回到工作岗位，开始为大厦的开业筹备进行紧张的工作。

1、自20xx年12月至20xx年2月初，采供部主要集中精力对招标采购的家具、电器、工具车辆以及各类杂物进行验收入库并分派各使用部门等工作，期间正值当年最寒冷的时间段，而且其他部门人员尚未完全到位，人手紧张，供货商物资运输与就为也出现了一些问题。但采供部克服困难，坚守岗位，认真负责的与使用部门一起完成了物资点验以及安装调试等一系列的工作，保障了大厦按期开业所需。2、除了大厦采购物资外，采供部还保管着大厦装修前保存的留用物资，历经半年的时间，在保安部门的配合下，采供部对这批物资做到了完好完整的保管，自20xx年末至20xx年3月份前，采供部又配合各使用部门开始对这批物资进行盘点归位，归位后的物资绝大部分仍能正常使用，有效减少了物资采购重复浪费现象。

3、除了物资方面的工作外，为了准备正式营业的员工服装以及公司年终活动用餐所需的原材料，采供部根据上年准备好的渠道，及时制作了大厦开业冬季服装，同时在确保质量的前提下，与各部门积极沟通，根据市场调查对比选择大厦主要原材料供货商，联系及时供应，保障了大厦对公司接待的要求。

自今年3月份大厦开始基本进入运营状态，采供部各岗位也进入了日常工作阶段，初期主要工作的重心在于办理烟草、酒

水以及原材料供应等工作。

1、由于国家烟草供应属于垄断专营，管理程序条件相对苛刻，大厦在重新办理了经营许可证照后，必须重新办理烟草准售手续。为了满足酒店日常经营的需要，采供部积极申报办理烟草准营手续，争取以最快的速度通过审批，进入正常售烟，在有限条件下争取最大限度的保障经营需要。

2、大厦经营用原材料的供应商选择，关乎酒店经营保障的重要因素，在持续加强市场询价定价工作的前提下，通过多方对比选择，按照经营资质、实力、品质以及服务质量等原则，按照领导指示，采供部公开择定了大厦重要原材料的供应商，及时保障了经营稳定供应的需要。

酒店进入正常经营轨道后，采供部的工作重心也开始向日常物资采购、库房管理、成本控制等工作转移。这些日常工作简单重复但又需要保持态度认真，坚持规范操作。酒店进入经营不久，同时必须尽快向公司的规范标准化管理靠拢，各个部门岗位还存在个别不能适应，习惯于松散管理模式的问题，这就要求采供部门必须在保障经营管理需要的前提下，仍然坚持做到规范、严谨、有序。为了更好的解决类似问题，采供部自开业初期，在领导的重视和支持下，继续推行计划采购、计划库存化管理模式，逐步规范各经营部门的计划性管理思维，按照填报计划库存管理市场调查实施采购的程序进行规范化工作。

由于采供部自大厦停业装修前就已经开始涉入物资采购的相关准备工作□20xx年底留守人员基本围绕该批物资的到位验收工作，进入酒店正常经营后，部分物资不可避免的出现一些质量问题，经领导指派，一直由采供部门负责与相关供货商对物资维保、更换进行联系和磋商□20xx年末，地毯、家具以及客房用品等方面，就进行了大量工作。物资质量问题的鉴定较为专业，采供部联系工程部门、使用部门及时对问题进行鉴定会诊，积极联系供货单位落实售后维保工作，在较长

的一段时间内，采供部门频繁与供货单位接洽，尽最大可能降低物资质量以及维保滞后对经营部门造成的影响，同时积极与供货单位磋商，修正前期计划采购存在的问题，减少浪费。

虽然采供部门岗位单一、职工人数少，但各岗位职责重要，所涉及的联系部门、人员以及其他供货单位众多，日常工作看似简单重复但又繁琐复杂，需要对方方面面的问题考虑周全，操作规范严谨，稍有不慎就可能造成严重后果，需要从业人员有高度的责任心和丰富的经验。总结这一年来的工作，由于制度不够健全以及人为失误，也存在一些问题。

1、由于计划采购制度的推行尚未完全发挥作用，部门零星采购仍然较多，存在采购过程监控困难、零星采购价格控制不稳、采购过程人力物力虚耗等问题，同时也连带造成物资库存管理困难，库备数量掌握不准等连锁问题。在这一问题未能得到有效解决前，单纯依赖个人经验操作，控制能力偏弱，使得在实际操作中也出现了多次失误。针对这一问题，除了继续加快加强计划性管理规范外，同时采供部计划加强采购过程监控、坚持市场调查原则，强化与经营部门的沟通联系，进一步减少失误，杜绝漏洞。

2、采供部门不是一个单纯自我运作的部门，由于直接涉及经营部门，采供部同时也要对经营部门的使用和消耗进行合理的判断和控制，同时严格按照规范程序操作和定期认真的审核检查，一方面有效的规范本部门工作，同时能够起到监督管理的作用。但是，由于相关岗位人员意识不足，监督审核作用偏弱，对这方面的工作并未达到理想状态。因此，自20xx年末，采供部已经就现实问题对全体员工进行强调教育，同时请培训部门配合在20xx年继续有计划有进度的进行定期培训教育，加强日常监督审核力度，确保最大效能的发挥应有作用。

3、采供工作也应该与时俱进，积极创新，围绕高质量低成本

的原则大胆进行改革，这一方面在过去的一年里，由于过分强调稳定，工作相对迟滞。面对实际问题，采供部计划在20xx年争取更多的机会参加学习，积极搜集专业讯息以及知识，进行自我培训和提高，开拓思路 and 眼界。

总结过去的一年，就是为了更好的调整状态，继续发挥良好传统，认真改正错误，找准问题，找准目标，以期在新的一年里有一个明显的改善和飞跃。采供部门在这一年里，有成绩也有失误，有辛劳也有安慰，面对成绩我们不自满，面对失误我们也不逃避，继续以积极饱满的热情，踏实工作，认真负责，为大厦的发展做出应有的贡献。

采供客服工作总结篇三

接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
- 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
- 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。
- 6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的

材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化

工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更

多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

采供客服工作总结篇四

工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客

户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠

诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服 务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，

推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量,挖掘积累客户,有效整合客户资源,做好客户的二次开发,努力促进转保,为20xx年开门红奠定基础,以进一步提升公司服务品质,增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来,全员服务，营造良好的服务氛围，国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增

进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。

采供客服工作总结篇五

充分按照工程部提供计划要求进行物资信息采集，对此，采集回样品和单价，最后经公司集体或领导确定物资供应对象，然后进一步约谈，最后签订物资供给合同，最后进入实质性物资供给阶段。在这阶段，我们除了从质量、数量上进行把关外，还要跟踪到现场进行合理堆放，以便造成浪费，在使用过程中，只要条件允许，我们都会跟踪了解使用情况。

一年来验交钢筋876吨，水泥4175吨，加气砖6315.9m³七眼砂（即粉砂）7419.8m³五眼砂（即钢砂）3505.5m³碎石689.4m³1万多平米石材，石灰膏8286包，胶水486桶，腻子粉1040包，通体砂48262件，商混18627m³钢丝网1171件，环保柱砖36万块，水泥空块12320块，各种规格排污砼管2389m³各种雨水井盖及水算子528套，二期工程及绿化工程给排水管若干，桥架1126m³道牙4216块，透电砖3200m³其它各种零星材料无数。

在收料过程中，曾经历了不少困难，有时下加气砖要到晚上两三点钟，大家都静静地躺在床上，可我们还在收料，还在码砖，有时还在下水泥。这些艰辛，只有采供部人自己知道，曾经多少次到晚上四点过钟才收完料回去睡觉，第二天早上又不能睡懒觉，还得起床干活，有时上午6点不到，就要起床

收水泥或安排车上砂厂排队拉砂。有时收完材料回来，人家菜也吃完，只得泡汤把饭吃了。到了下大雨季节，还得去盖水泥，有时甚至是冒雨去做。雨季和冬季，我们的裤子一天要洗一道，鞋一天几次刮泥，一年几双鞋不够穿。有时别人用料乱丢还有要去给他收。仅20xx年下半年，我们整个工地收拉到地下室的桥架就有800多块，各种管件3000多件（根），外墙砖4250件，钢筋10-15t□其它各种大大小小材料不记其数。关于这些方面，大家可到地下室人防物资库中去看看，可到值班室陈伯的物资保管室去年看看可到二期工程办公室门前看看。到目前为止，地上能收捡的物资都已归库，各层楼上能收的钢筋除6#楼面上23根避雷用镀锌钢筋未收，都已收归类（一部分放值班室后，大部分放在二期工程办公室门口），除6#、7#、8#楼各层的90.5包水泥无法收归类及其散见于各层楼的塑料管件未收归类外，其余基本收归完。

本年度通过本部门工作拒收了1126m加气砖，为公司减少开支26万多元，同时这些砖我们又把它充分加以利用，至少也得增加10万元左右的收入，这一返一还，就可以为公司节省开支近40万元。

加强砂、碎石及环保砖等谈判和掌握好时机订货，可为公司节省开支近10万元。总之，我们在立足于搞好自己本职工作的基础上，多从公司的角度加以考虑，多为公司节省开支。

本部门从20xx年5月13日起，整个绿化工作基本每项工作都是一人或两人参与，有时甚至三人齐上，而且是当主力。在这一工作中，从安排污管到回填土石方，打硷土，安水管，拉电线，种树，无处不在。公司进来的近千棵树，80%的大树是本部门三人参与下的。

我们部门的职工，当过泥工，做过铲车师傅，当过行政驾驶员，当过搬运工，当过卫生工人（地下室最难的一次打扫是李天龙带领民工干的。3#楼三单元一楼3号房内的几百块桥架板、几百根水管及其它杂物，在物管工人都认为难以处理的

情况下，是我们采供部3人花了一个下午搬运和打扫的。当我们打扫完后，衣服从蓝色的变成了灰色的，头发从黑色的变成了黄色的，脸上只见两眼黑和嘴皮红，其它部位都变成了灰的）。

我们在收6#楼后面的钢筋时，整整花了一个星期。这一过程中，每天要搞坏两双手套。这些手套当时都是自己出钱去买的。有时搞晚了回到食堂连菜都没有了。这些诸如此类的事，我们只是举一些作为代表，让同志们了解就行了，让同志们今后能支持我们的工作，让同志们理解我们的工作。

在收地下室积水坑钢板时，有些大的板几百斤重，三个人只得一头一头地抬上车，然后又慢慢送到人防库房。在干的过程中，汗水湿透了衣服，甚至出现了尿斑。有的同志，头天才花十元钱洗的衣服，这就变成了一身灰色的。我们采供部人员的手，经常都是小口大裂的，随时都可看见绑着胶布的手。由此可见一斑。有的同志说，我们干这些事，虽然辛苦，但有时还不被人理解，有时还被人看不起，走在路上、食堂，人家还拿眼斜你。

总之，我们的工作尽心尽力的，是干得多，讲得少，灰的多，阳光的少，脏的多，光彩的少，埋头苦干的多，抬头享有的少。这些，我们都无怨言，只求得同志们谅解和理解，能够给予一定尊重就行。

干得越多，问题也就越多。所以工作中也出现了很多不足之处。

如目前还有90包左右水泥散见于二期各层楼未收，相当一部分管件仍未收。工作中人手少跟踪不到位，导致40多包水泥报废。如进的排污砼管和雨水井盖中，由于不能及时跟踪到生产现场察看情况，导致一小部分砼管和雨水井盖质量有些差。

有时忙于参与施工，监督不到位，有极少车数砂方量不太足。有时忙于干活，施工现场用料未能跟踪监督。有时忙于干活，没有很好地与同志们交流和沟通，很多工作在进行中不够协调，不被同志们理解。

总之，我们认为成绩是主要的，缺点和不足也是不可忽视的，我们若在新的一年中仍干此项工作，争取尽量克服缺点，发扬成绩，争取比去年干得更好。

毕竟人都是自私的，都是站在自我的角度来审视自己的，总认为自己干得不错，而忽视别人评价。在此，真诚请大家多提批评建议，多指出不足，我部不甚感激！同时，也请领导多做指导！

采供客服工作总结篇六

时光飞驰，转眼间年即将过去，针对这一年的工作情况，我对自己的工作表现有如下总结：

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

市民广场站是120米站台的室外有岔站，面对这样的一个环境，站务人员在对站台巡视及设备巡查就有了更多的要求，在去年冬季我发现一次上行水箱间上限警报，后查原因是因为冬天太冷导致水管冻裂所导致；参与多次道岔除雪任务，这对于我一次入司两年的新人来说，是很重要的学习经验，同时丰富了工作体会。

在今年安全门施工进入收尾阶段，进入调试期，安全门处于常开状态，这对站台巡视又有了新的要求，安全门高1.5米，在1.5米一下的人进入门体内很难被发现，所以在站台巡视的时候要特别仔细，以防有什么危险。在11月份安全门正式投

入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事时，能够恰当的使用相关应急方案。

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长宋艳的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。在车务部举行的“战酷暑迎国庆售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我努力工作的一种肯定吧。

在这样一个天天与人打交道的工作中，每天或多或少总有些磕磕绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，同时不把工作以外的情绪带到工作中，针对不同的乘客，采取不同的服务机制，做到具体问题具体分析，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。

在过去的一年中，我收获了许多，不仅仅是我的努力更重要的是领导的支持与关心；今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，为即将开通的天津站贡献自己绵薄的力量。

采供客服工作总结篇七

尊敬的领导：

您好！非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人陆茜安，毕业于理工大学，所学专业为营销，于20xx年4月8日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，

也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越来越做好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

采供客服工作总结篇八

我是网络发展部的网络客服。×年×月×号进的公司，很荣幸能成为×××的一位新成员。现在主要负责××××××，我会尽最大的努力做好本职工作。

作为一个网络客服基本工作职责：管理所有成交客户，分级

别制定回访方案，客户再开发、客户续费、管理客户文档资料、制定月度计划、整理搜集来的信息反馈技术部并协助制定相应的方案，客服人员的日常管理，安抚用户情绪，查询记录，登记记录，发故障给相关人员等。

对以后工作的一个规划流程：

一，回复留言。在登录到帐号以后，会看到顾客和潜在顾客的留言，要认真地回复这些留言。如果在线的话，就是直接答复了。回复的时候要及时，还要争取全部回复，避免有所遗漏。

二，给顾客发送确认信。在和顾客达成意向后，要及时发送确认信，让对方进行确认。确认信最好提前写好，做个模板。要随时更新自己的信箱，以保证可以在第一时间看到顾客的答复，以及信息是否发送成功的等。

三，要及时发送提醒信。如果商品被拍下后三天内一直没有发生实际交易，就应该及时提醒顾客进行交易。对达成意向的各个顾客做个记录，到时候可以及时对顾客进行提醒。一般的邮箱里都有“交易提醒”的链接，可以直接点击发送。

四，要发送交易警告信。如果七天内还没有选择进行交易，那就要给顾客发送警告信。在发送之前，先仔细核查具体的情况，不过不是缺货或者交易取消。

采供客服工作总结篇九

20××年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结如下：

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，

工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。