

最新客户服务总结 客户经理工作总结 (汇总8篇)

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。什么样的总结才是有效的呢？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。

客户服务总结 客户经理工作总结篇一

20xx年，我们按照集团公司的统一安排部署，围绕省公司的发展战略和总体目标，以体系建设为基础，以行业应用为突破口，以实施十百千万工程为奋斗目标，充分发挥全业务优势，突出业务重点，不断完善管理体系和营销服务体系，提升队伍素质和客户服务满意度，实现_集团客户业务又好又快的发展客户经理工作总结工作总结。

下发了《集团客户分级服务规范指导意见》、《集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。

- 1、建立集团客户分级服务体系，加强服务细分。
- 2、强化集团客户服务规范，提升服务水平。
- 3、建立服务质量监控机制，促进服务提升。
- 4、完善服务流程，提升服务响应能力。

实现服务带发展，发展促服务的良性循环。强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对_家省级集团客户单位，做到每

一个集团客户都有指定的客户经理负责其营销和服务工作，确保集团大客户的服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。

按照客户类别属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级)，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求，整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实；要进一步加深集团客户的服务深度和广度，增强客户感知，体现服务差异化，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。

继续利用好公司客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的；面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

完善行业客户的服务体系，加强客户经理服务规范以及行业故障响应绿色通道等相应流程的落实；客户需求结合为客户提供不同等级的服务，加深集团客户的服务深度，体现不同类别客户的服务差异化，增强客户感知，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。

在此基础上，对存量的行业客户进行深度开发，通过行业解决方案的应用为客户提供一揽子的解决方案满足党政军机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

客户服务总结 客户经理工作总结篇二

又是一年岁末到，时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，心中感慨万千。今年三月份，我开始从事客户经理的工作，这对于之前一直在学习专卖内勤的我是一个不小的挑战，关于销售工作我几乎一无所知，一切都要从头开始，这不禁让我有些失落。面对挑战，我也曾退缩，甚至会有抵触情绪，可是随着一个月的适应，我慢慢对这份工作产生了兴趣。因为客户经理的工作就像新闻工作者一样，追求的是时效性，今天要访销，那么所有准备工作必须在访销前结束，比如新品牌的市场调查、上柜宣传，货源信息及时通知给客户等；访销结束后，要查看客户订单，以便对订单中出现的问题及时拜访客户进行了解、解决。周而复始，这样快节奏的模式让我的工作变得充满激情。我利用业余时间向老同志请教，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新品牌，怎样掌握客户的真实需求等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握工作要领，满足工作要求，使之成为我新的人生起点。

- 1、紧紧围绕“卷烟上水平”的行业发展方针和“全面建设现代烟草”的战略任务，在保证销量稳步提升的同时提高卷烟销售结构，以及行业重点品牌的销售比重。
- 2、做好卷烟市场需求预测和市场信息采集工作，掌握客户的卷烟库存，了解客户真实需求，知道客户制定合理的卷烟购进计划。
- 3、密切注视大户的经营动态，对销量有异常的零售户，尽快找出原因，及时与客户取得沟通；对发现有违规经营的零售户，及时与专卖管理员取得联系，将出现的问题尽快解决。
- 4、客户投诉电话宣传到位，并将自己的手机号码告知辖区内客户，保证与客户沟通畅通无阻，及时发现问题，解决问题。

5、积极做好访销服务工作。坚持卷烟供应合理定量，在货源供应、服务上一视同仁，经常性地提醒零售户做好订货前的准备工作，以提高订单满足率、电子结算率等。

6、与广大守法卷烟经营户保持联系、沟通，以取得他们的信任，从而更深入的了解市场行情，为各项经营决策提供依据。

通过近一年的磨合，我与客户之间建立了牢不可破的良好关系，因为我始终把客户的利益放在第一位，设身处地为他们着想，赢得了广大客户的信任。

在完成好本职工作之余，我抓紧时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能，同时我更注重与同事之间的友谊。作为一个基层单位，营销部就是家，同事就是自己亲人，不管是稽查员、送货员还是驾驶员，都密不可分，大家始终保持着其乐融融的良好工作氛围，单位取得好的成绩，与每个员工的一点一滴的积累不无关系，而我作为集体的一员，在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、尽善尽美、不遗余力。

自信是成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观也是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。自从进入烟草行业以来，我对于领导交办的各项任务都持自信和乐观的心态，我坚信别人能完成的我也能完成，别人能做好的我也同样做得出色。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度是我发挥良好工作状态的保证。态度决定一切，只要努力了，终究会得到回报，取得的成绩有我辛勤汗水，更离不开同事们的帮助。在新的一年里我会有一个新的开始，用更加积极的工作状态迎接新的挑战，去开拓更灿烂辉煌的明天。

客户服务总结 客户经理工作总结篇三

进入银行多年，我得到了银行的提拔，成为了客户经理，掌握重要岗位，我也一直都在努力匹配上这个岗位，认真管理和工作，经过了一年的披荆斩棘，已经小有成就，但未来还很长，我会坚持到底。

对于工作我不局限于过去，已经知道了如何提高自己的成绩，清楚明白作为一个客户经理需要如何去做，既然是经理，手下就有一票人，他们会受到我的影响和管理我的成绩就是取决于他们，毕竟我已经不再是一个小兵了，已经成为了一个指挥者，下棋人，不能事事都自己亲身上阵，更多的是培养更多的优秀人才，提拔有才干的人，去做好工作，统一战线，找准工作方向，扩大战果的作用，当然要做好需要全体人员配合。

为了积极的调动起我手上的人员，我给每一个人都定目标，每个月月底进行检查，对于优秀者，我会积极的去鼓励，给他们更多的机会，对于成绩差的我就会单独谈话，了解情况如果是能力不足，那就找时间培训，提高他们的能力，如果是懒就敦促他们工作，并且给予一定的惩罚，让他们长记性，如果是不想干当然会尽早的把他们剔除出去，避免污染其他员工的思想，对于部门的管理就需要多方面考虑，做多方面准备，不能容忍任何破坏集体，破坏组织的个人和行为存在，让我的部门人员都如同一个个优秀的热。

培养员工野狼的性格，在工作中如果，太过柔弱，退缩只会浪费大好机会和局面，我要求我的员工必须要做到这样，严格遵守我们公司的制度，同时能够积极奋战，看到猎物敢于争抢，而不是退缩，看到客户敢于积极去沟通，不受挫折的打击，一次失败，那就两次，两次失败就三次，总要让我们的员工有狼一样的嗅觉，狼一样的明锐，可以伺机而动，不畏任何苦难，敢于拼搏和进攻，做一个有竞争力的集体。

寻找更多的优质客户，这是我的任务，我会在工作中会在一些记录里面筛选好客户，然后会交给手下的人去做好去完成这份工作，努力把把工作做好而不是令我失望，当然对于这样的机会我不会给所有人，能力出中的人，给的资粮就多，能力弱的人就会受到压迫，这就是我们部门的竞争，对每一个人都是竞争对手，所以我要求我的部门时刻保持高度的警戒，时刻注意到工作的任务避免出现忘记工作，耽误工作的事情，做人就要及时可靠，做事就要准确有效，这才是我们银行需要的人才，当然能力够了我也会举荐，有能力有实力就会是我们银行的重要发展基石，是我们营养的更本，所以我会及时的提拔。

不管如何我始终都会加持自己的工作原则，现在如此，以后也会这样做，为我们银行的发展贡献一份力量，让我们银行发展更好。

20xx年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，实现总授信额度x亿元，带动对公存款x多万元，利息收入x多万元，中间业务收入x万元。个人管户企业xx成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批xx下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家x企业，利用交叉营销，实现年末新增对私存款x万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前x位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能

够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习光大银行信贷风险控制措施，作为唯一一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写[x]一文被评为总行二等奖。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20xx年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利最大化。其次是，紧紧抓住海珠区域特色，开拓专业市场，做好中小企业授信营销，力争取得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20xx年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

客户服务总结 客户经理工作总结篇四

;

1. 督促各病区的出院病人电话回访工作，同时为出院病人提供康复指导及满意度征求共 30829次。
2. 接听24小时健康咨询热线电话17521次。
3. 为出院和入院病人发送问候、满意度征求短信以及协助院办、宣传科、公关部、科教科等科室共发送短信95991次。
4. 受理与医院有关的各种电话投诉并及时转交给监察室37次。
5. 坚持为健康家园中70岁以上的会员以及在我院出生的5岁以内的幼儿电话生日问候 3045次。
6. 维护我院站咨询管理页面，及时回复各种留言480条；
7. 接听急救电话指导病人自救并通知急诊科出车为我院接回病人共 188人，并在病人入院后及时探视。
8. 维护我院##省118114络预约挂号系统。帮助患者实现电话和络预约挂号共104 人。
9. 为患者实现电话预约入院共16人。客户服务部xx 年工作计划

1. 新年里将进一步完善预约就诊制度，配合门诊部打造中心医院名医并开展名医限号的计划，提高我院的门诊预约就诊率。

化的随访提醒，规范的满意度调查，个性化的健康宣教，科学的统计分析，高效的医患沟通。

流程。

部门发送院内外短信。

5. 坚持为健康家园中70岁以上的会员以及在我院出生的5岁以内的幼儿电话生日问候。

7. 坚守工作岗位并保证健康咨询热线电话24小时通畅。

候。

服个人

工作总结

但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问

大家为什么，就有人说：我的服务做

开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。

子学习。

方法。

年。一年来，围绕院领导提出的落实年的总体目标，服

务中心统一思想，齐心协力，以星级

服务为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

动中，我们为群众义务测量血压100人次，完成了98

人颈部血管彩超的预约、协调检查工作；

活动参与者688人。

二、服务完善

个环节入手抓服务。

更要创造客户，细致入微的服务可以打动客户的心。

和经验，提高服务能力。

车服务等等，所有这些小事的细节都被我们的服务人员予以关注并讨论，力争做到完美。

三、服务发展

接待双转病人35例，惠民病人42例。下一步准备开展

中心医院——双向转诊合作医院共建

健康档案的尝试，由服务中心负责联系并指导社区医院进行出院患者的随访工作。

四、服务创新

开展了以下工作：

针对问题提一条建议。在每周学习会上，组织大家相互

讨论，共同交流，通过热情肯定工作

意和认可。

xx年是医院实施绩效考核，争取收支平衡，贯彻兼顾发展的

关键年。一年来，围绕院领导提出的一条主线、两大目标、三个确保、七项任务的整体目标，服务中心同一思想，齐心协力，以星级服务为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

依照医院质量年的整体部署和管理年文件标准的各项

生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲授等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝愿短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年展开的满意一百及四个寻觅活动，客服中心认真查找工作中存在的题目，积极采取一系列改进措施，获得了较为明显的效果。

1、明确了本身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现多劳多得的鼓励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及职员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的摹拟试行，根据大家的反馈重新调剂修改后，于今年4月份正式运行。

和军姿练习。通过严格要求，辛苦培训，刻苦练习，18名员

工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相干资料和基本根据。随着医院的不断发展，专业科室日趋增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，具体先容给患者，我们搜集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的进院及门诊导诊词。

三、服务发展

行风评议卡5442张，搜集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的展开，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，进步服务能力和水平起到积极的增进作用。

四、服务创新

动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部分的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措爱心百货送床前活动。客服职员天天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监视措施。这项活动展开以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体职员的一致努力下，今年虽然我们做了一些应当做的工作，也获得了一定成绩，但是存在的题目也不容忽视。一是在服务进程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路守旧、知识缺少，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服职员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待进步。以上这些题目需要我们在以后的工作中逐渐改进，争取更大成绩。

生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400

张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。二、服务完善通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯

彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条；办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客

服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

的入院及门诊导诊词。

三、服务发展

四、服务创新

部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些

应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

篇五□xx年医院客服中心工作总结

xx年医院客服中心工作总结

xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查

提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

三、服务发展

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

四、服务创新

不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

xx年医院客服中心工作总结

xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

按照医院“质量年”的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次；门诊全程陪诊1125人次；共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受

理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条；办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。

第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全

民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入

xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

三、服务发展

反映、直言问题，院方指定我科回收评议

卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部

门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

四、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

篇八：医院客服个人工作总结

水平提升可以略高于总体，但别想高太多；而且考核的同时要非常注意方式方法。然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积

客户服务总结 客户经理工作总结篇五

20xx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高

自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销xx贵族白酒交易中心□xx电力实业公司□xx中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档□20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

（一）是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

（二）是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

（三）是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

客户服务总结 客户经理工作总结篇六

怀着无比的憧憬与向往，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了江苏银行第一期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。

总以为培训过程是简单而又轻松的，没烦恼也没有有压力，可是，在经过了14天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。

在这14天的培训当中，我学到了很多的东西，比如如何审查企业报表

如何做好贷前的审查（包括企业的环境、企业老总的素质和

贷款的风险等) 贷后的跟踪检查, 如何做好营销工作, 以及营销的技巧等等。在学习的过程中, 我体会到了前所未有的感受, 这其中有苦涩也有甜蜜。

本次培训时间紧凑, 内容新颖, 条理清楚, 既有理论指导, 又有经验之谈。从培训的一开始, 我就被培训中的气氛所感染, 每一节课, 我都会想: 我该怎么做, 我该怎么回答, 我能得几分。老师的一言、一行, 提出的每一个问题, 我都认真体会, 从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅, 也有很有几点体会: 首先, 团队精神是我体会最深的部分。在培训之前, 所有学员就被分为五个组, 一开课, 先选出了组长, 班长, 每个组还定下了队名和队呼并进行了展示, 课内课外的每时每刻, 我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分, 为我们的团队争取最后的优胜, 在这个过程中, 每个人的团队意识都被充分调动了起来, 都在为着自己的团队而努力。我, 很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长, 但更加深刻感受到的, 是我肩上的压力和责任, 几天下来, 组员们表现得都很不错, 我想对组员们说: 你们都是秀的。而我, 也更加地看到了自己的不足, 以后我会更加努力地提高自己。

“没有完美的个人, 只有完美的团队”, 我们每个人的能力都是有限的, 只有我们有机地结合在一起, 各自充分地发挥自己, 为着一个共同的目标前进, 才能做的。在平时的工作中也是这样, 没有团队合作的精神, 就很难达到一个理想的工作效果, 只有通过集体的力量, 充分发挥团队精神才能使工作做的更出色, 完成得更优秀, 我们要“建设一流的团队, 创造一流的效益”。

其次我感受到, 在工作中, 我们要有强烈的客户服务意识, 站在客户的角度为客户服务, 要以客户的标准为标准, 并要有超越客户的期望的标准, 要充分考虑到客户的需求, 急用户之所急, 想客户之所想, 让客户得到超越期望的更加满意的答复, 只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节,

学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。

服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；但是通过培训，尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。尽管还有很多不足，但走下讲台，听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。培训带给我很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的态度；培养团队精神、创新精神；合理安排时间，树立良好的时间观念；重视细节，战略上举重若轻，战术上举轻若

重等等。

这14天的时间是艰苦的，因为没有休息，我感到了西点军校的严厉。但就是因为如此，才使我们仅仅利用14天的时间就学习掌握了可以称作是不可能完成的任务。简直就像奇迹一样。我觉得这折射出了一个很经典的哲理。

客户服务总结 客户经理工作总结篇七

20xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自我的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至此刻，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自我的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务人

员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，必须会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，应对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不一样客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选取银行的趋势已经构成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，

注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的信任，逐步摸清该单位的下游单位，透过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行状况下，他用心的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他用心的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和职责感，任劳任怨、用心工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时光，放下双休和假期，利用一切时光和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

客户服务总结 客户经理工作总结篇八

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。