

2023年大学团委组织部部门工作总结(实用7篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

小红书客服岗位篇一

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年9月3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管

理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中

不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

小红书客服岗位篇二

我在xx公司任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

(1)学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2)不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在xx公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3)勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那

个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

(1)良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2)丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

未来的路还很漫长，只有踏踏实实做人，认认真真做事，取长补短，才能让自己变得成熟和历练，不断进取，去赢得属于我自己的那份荣耀。

小红书客服岗位篇三

时间过的真快，转眼已到了炎热的六月，在这半年的时间里，在领导和同事们的帮助下较好的完成了自己的本职工作，当然工作中有收获也有很多不足，现将近半年的工作总结如下：我近期的岗位是导乘员，作为一名导乘员，旅客进门第一眼就会看到我，当旅客迷茫时，我就会迎上去，问：“您好，有什么需要帮忙的吗？”引导旅客到售票窗口购票，告知他到哪里检票上车。当远处看到有行动不便的旅客，我就会第一时间推上轮椅迎上去，帮助旅客购票乘车。当看到背着行李，怀抱孩子的旅客，我就会主动跑上去帮忙提行李，引导他们

到服务台买票并送到检票口，交接给检票口的同事帮忙照顾，护送上车。回答旅客咨询，帮助旅客购票，护送旅客上车这是我每天的工作，在我看来这些不起眼的工作，在旅客那里却得到了认可，往往旅客最真诚最简单的一句“谢谢”，都会让我感动、满足。也正是一句句“谢谢”让我深刻体会到快乐工作，幸福生活的意义，让我更加坚定了做好这份工作的决心。

始于旅客需求，终于旅客满意。前台工作，除了要为旅客提供优质的服务，还要具备过硬的业务知识。周边的公交线路，路过班次的进站信息，这些都是我今后要努力学习重点。在工作中努力克服粗心大意的毛病，严格按照工作流程操作。记得有一次送高速中转旅客到服务区乘车，把旅客送上车后，又忙起了别的事情，没有及时联系高速服务区的同事去接应转乘的旅客，导致旅客没有及时找到乘车点，造成旅客对我们车站服务的不满，影响了总站的形象。因此我要吸取教训，做事要认真仔细，做到当日事当日清，避免因工作失误造成的旅客不满。

工作中，科室的姐妹们团结合作，配合默契，不分你我，在我遇到困难时，他们就会在我身面默默地帮助支持我，有她们在我总能尽快的解决工作中的种种问题。会员卡的大力推行，使我们的会员越来越多，这样就为我们留住了部分客源，我们已经有几位旅客升级为金卡会员了。科室还开展了旅客遗失物品邮寄服务，旅客在候车、乘车时遗失找回的物品，我们可以通过车辆邮寄的方式送到旅客手中，为旅客节约了时间，得到旅客的认可。

科室采用轮岗制，一人一岗。每个人都有自己的固定岗位，这样改进了原来的工作模式。由原来的工作落实不到位，责任不到人，出现问题不好追溯，到现在的责任到人，各负其责。我们现在的不足是做事情缺乏恒心，好的计划不能坚持下来，有头无尾，这样有些事情就半途而废了。

我们的科室有着团结的队伍，和谐的人际关系，较强的工作效率，但还是有一点不足，我们缺少创新，墨守成规只会让我们甩在时代之后，工作水平也不会有所加强，只有创新才会让我们的工作变得富有质量水平跟时代气息。

懂得珍惜的人才会有快乐，懂得珍惜自己当前工作的人，才会有收获，因此在今后的工作中我会不断努力提升服务，不断改进服务方法，达到旅客满意，争做科室的优秀员工，领导的得力助手。

我下半年做了以下计划：

- 1、继续加强业务知识，扩大知识面，充实业务技能、
- 2、调整心态；善于调节不良情绪，多站在旅客的角度上考虑问题。
- 3、提高主动服务意识，
- 4、在工作中提高自己的创新能力。

小红书客服岗位篇四

xx年是落实卫生部“三好一满意”、“三改二推一评议”和创建等级医院关键的一年。客服中心紧紧围绕医院的中心工作，在院两委的正确领导和分管领导的关心支持下，客服中心遵循“诚信、尊重、关爱”的服务理念，以“服务好，群众满意”为准则，以“满足需求、解决困难、实现期望、获得信任”为工作目标，继续将患者服务工作做细做深做广，不断为病人提供多元化、个性化服务，创建和谐医患关系。现将半年主要工作情况总结如下：

- 1、1至6月份门诊总挂号量xx人次，预约挂号总量xx人次，其中医院组织的预约挂号量xx人次（包括当日分时段预约人

数)、通过健康热线预约xx人次。去年同期xx人次。

2、拜访新入院病人xx人次。去年同期xx人次。

3、出院病人电话回访xx人次。去年同期xx人次。

4、门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率%；住院病人满意度调查xx人次，平均满意率%。去年同期门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率%；住院病人满意度调查xx人次，平均满意率%。

5、接待患者咨询求助xx余人次，落实患者建议意见整改xx条。

6、受理病人投诉xx人次，处理反馈率%。

7、门诊发放化验单与病理检查单 xx余份。

9、组织开展“百姓健康讲坛”活动场，课题节，受众xx余人次。去年同期x场，人次xx人，去年全年人数xx人。

1、上半年医院自助系统工程正式实施，客服中心本着方便患者，人性化服务的原则主动参与自助系统的设计、实施、调试、跟踪和完善，不断提出改进意见建议，策划本院自助排队叫号系统与移动公司短信平台及“健康热线全省预约平台”的数据对接。在多部门的协同配合下，目前自助系统已初具规模并投入试运行，有效缓解了门诊排长队、看病难的现象。

2、为进一步拓展预约服务，我们积极与“健康热线”联系，争取到其支持投入四台多功能自助预约机，使患者在我院门诊即可自助预约省内各大医院专家门诊，将更有效方便患者选择医院和医生，真正体现公立医院为人民服务的理念。

3、继续完善患者服务工作。上半年，我们根据以往新入院患者人工拜访成功率低、效果不理想的情况，调整思路，改用短信拜访，每天从系统中调取昨天新入院患者信息，使用短信平台发送问候短信，大大增加了拜访的覆盖率，使患者了解住院期间有不方便和不满意的地方可以拨打服务电话，由客服中心为提供帮助，大大缓解患者初入院时的陌生紧张情绪，为医患良好沟通奠定了好的基础。

4、继续加强和完善行风建设工作，充分发挥群众患者的监督作用，通过住院患者满意度调查和出院患者电话回访，收集患者意见建议，并制作行风整改通知书。上半年我们改进了行风整改反馈表的格式，做到一问题一整改一台帐，对整改中不认真、敷衍了事的科室，我们敢于拒绝，提出指导性整改意见，要求重新整改。

5、继续加强患者投诉受理工作。上半年我们制作更新了门诊投诉电话标识，加大行业作风的监督，站在患者的立场思考问题，诚心为患者解决困难，关注舆情和社会评价，有效化解矛盾危机，维护医院的社会形象。

6、健康讲坛工作不断深入。今年我们加大了健康讲坛的宣传工作力度，设计制作精美的课题表，通过信函投递、上门联系和媒体宣传等形式广泛宣传健康讲坛活动，协助医师制作课件，向医师反馈讲课效果和群众需求，并及时向xx市委宣传部发送健康讲坛活动简报。健康讲坛活动受到当地政府和群众欢迎和好评，被xx市委宣传部推荐为“xx市基层理论宣讲工作先进单位”。同时越来越多的组织单位主动与我科联系邀约讲坛授课活动。通过健康讲坛的活动进一步拉近了医师与群众的关系，促进医患和谐，提升医院与医师的社会知名度，成为医院服务营销的拳头产品。

7、等级医院创建工作。针对等级医院创建经验少，工作繁琐，任务重的情况，我科本着全院一盘棋的理念，不推诿、不拖延，主动承揽责任不明确的服务工作，并努力学习研究工作

思路和方法，将a□b□c三档结合定时间分阶段逐步推进，补缺补漏，通过发送协作通知小条的形式明确材料源头。目前大部分创建责任部分材料已明确来源，对缺漏部分正在按要示整改。

1、满意度调查受患者配合意愿制约，采集量偏少，结果的准确度有待进一步提高。下半年我科打算加强与智业软件工程师联系，设计完善患者满意度调查系统，并督促其尽快实施到位和不断改进。

2、预约服务中短信提醒功能和与海本健康热线数据交互功能还未完全。下半年打算重点督促与完善其功能。

小红书客服岗位篇五

一年的工作结束了，结合这一年来我客服中心门做到了所有的工作，保证了公司正常运转，在这一年的工作当中这些都是非常关键的，我清楚自己应该在生活当中，不断的完善，一切都是应该非常的有秩序，客服中心门不断吸取过去的经验，团结其它部门，按照公司的指示完成好内部的各项指标，管理好内部员工，对工作任务实时的督促到位，保证部门能够做好这几点，这是非常的关键，也对这一年工作总结一番：

做好日常沟通工作，完善好各项指标，在工作生活上面把一些基本的事情不断的完善好，让部门的工作环境保持美好，客服工作人员必须按照规矩工作，明确自己的职责所在，客服工作是需要耐心的。

在这一块每个客服工作人员都需要意识到，定期的做好相关的管理统计工作，对每个员工的业绩做相关的考核，一定要统计到位，让整体部门员工有一种紧张的工作意识，落实好每一项公司的规章制度，保证客服中心门的真整体工作素养，这些都是非常关键的，一年来不断的整顿客服中心门成为了一个团结，有力量的机构，每个人都非常的清楚自己的职责，

知道自己应该做到哪些，作为客服的工作意识每个人都清楚到位。

每天的工作任务传达的非常到位，对于公司的安排绝对的服从，时刻做好的绝对的心理准备，日常的工作包括发布广告信息，处理用户的工作问题，接收用户的反馈，明确各项规章制度，一切按照公司规矩办事，在工作过程中让各个客服人员发挥十足能力，减少工作失误，提高整体客服工作人员的临时应变能力，定期对其做先关的考核，看上很是简单，实则是非常的有必要。

这一年的工作对客服中心是一个很大的锻炼，工作上面也出现了一些问题但是整体部门员工很是团结吗，这是可以克服的在，客服中心为公司做出足够的奉献，每天的工作都是积极向上，整体的工作能力都在直线上升，在工作方面每一个人态度偶读非常的好。

工作不在朝夕，对于工作在很多时候也会出现一些问题，这一年来部门也出现了这种情况，整体的工作效率还是有所欠缺，这对今后的工作还是会有一定的影响，我想这些都是必然的，我相信在工作上面把这些做好是会有足够的收获的，纠正工作效率底下这个问题没在接下来的工作中一定严格到位。