

# 服务人员的工作述职报告(实用5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 服务人员的工作述职报告篇一

各位领导、同事：

大家好！下面，由我代表客户服务部对20xx年开展的服务工作进行总结述职。20xx年是分公司客服部成立的第三个年头，身为客服部负责人，我深感责任重大，上怕辜负领导的厚爱与期望，下怕服务不好各级机构和广大客户。

我深知客服发展道路修远之弥坚，但君子不可不弘毅，虽然前路漫漫，客服工作人员都会为之上下求索。20xx年，在总经理室的正确领导下，客户服务部全体同志紧紧围绕“万马奔腾、卓越发展”的工作主题，以董事长提出的“打造‘一个客户、一个、多个产品、综合服务’的综合保险金融服务平台”为核心目标，牢固树立了“客户为王”的服务理念，优化服务流程、创新服务项目，不断丰富和完善差异化服务管理体系，提升客户服务的内涵、品质与能力。同时，在各级机构的大力支持下，在全系统客服人员的团结协作、密切配合下，客服部多措并举，较好地完成了20xx年客服各项工作任务。

### (一)主要数据指标完成情况

20xx年，为有效促进车险品牌服务项目的有效贯彻落实，我们紧密结合公司实际，以“创新举措促发展，强基固本提效率”为目标，以完善客户服务工作机制为重点，不断完善管

理制度和服务规范，从工作数量、工作质量、效率指标、增值服务活动推动、培训考试等维度下功夫，汇总建立《理赔问题库》，将常识性咨询话术、承保、理赔等各类客户常见问题进行整理汇总，确保座席答复口径一致、答复内容专业、详实，并制定下发了《20xx年度分公司投诉考核评价管理办法》，加大投诉考核评价常态化管理，不但注重广度，更加注重深度，严格要求员工服务客户从服务自身开始，取得了良好成绩。

据统计，截至11月底20xx年955xx专线受理客户报案、咨询、投诉、回访话务量达xxx万个，较上年同期增加了xx.37万个。日均话务量xxxx个，日均报案量623件，电话接通率为xx%高于总公司92%的考核标准。同期955xx专线全险种回访xxxxx件，其中车险理赔回访xxxxx件，回访率为100%，平均接通率为93.7%；车险承保回访xxxx件，接通率为xx%全险种回访客户满意度为98.41%，同比增长0.2个百分点。而截至20xx年11月25日，分公司投诉岗全年共受理上级转办投诉xxx件(其中总公司23件、保监局123件)，经沟通调解撤诉50件，认定为无效投诉94件，最终形成有效投诉2件，亿元保费投诉量0.09件，投诉回访满意率95.28%，符合总公司考核要求。全年我公司客户服务工作无一例媒体负面报道。各项基础工作的深入落实，为不断努力打造专家型顾问型的955xx服务团队及实现955xx专线向第一运营中心平稳过渡做好了铺垫。

## (二) 增值服务费用投放与收效情况

为适应新的竞争形势、发展要求和管理需求，细化落实总公司《团体vip客户分层级管理》服务举措，分公司客服部在20xx年组织架构基础上，增设了客户信息管理岗，以承保、理赔回访和客户服务活动为载体，收集、整理客户信息，累计收集有效客户信息1.6万余份，加强了客户信息真实性管理。

分公司20xx年投入客户服务费用xxx.45万元，此项费用仅为投入客户服务活动及用于客户服务的实际费用支出。截至11月底，分公司累计开展“‘行’!车险品牌服务项目”三大类16项服务，累计服务客户239.1万件次，紧急预付赔款xxx.50万元，非事故道路救援331件，车险亿元保费服务件数为3.66万件，此外，分公司还积极组织有关地市等机构钻石级客户参与总公司举办的vip客户“清华研修班”活动、“信用评级”服务，为有效提高公司优质客户黏度和续保率，全面推动公司客户服务模式转型升级奠定了良好基础。

20xx年，分公司客服部从“保险有约知音有你”客户联谊互动活动、“与你相伴”特色活动、“风雨同舟、服务农企”专项活动三大板块入手，组织开展了第三届客户服务节活动;从“倾听心声，走近你我——零距离体验保险”着手开展了客户服务月活动;为推动零集结活动的开展，二次收集有效客户信息，组织开展了“保险同行，油卡相伴”服务活动;从诚信建设方面推动落实行业协会“创建优质服务窗口，争当诚信服务标兵”活动部署;积极与省纠风部门接洽，相继制定了《“基层服务月”活动方案》、《民主评议基层站所工作实施方案》，取得了一定的进步。

整体来看□20xx年，客服工作主要问题体现在思想认识不一，执行落实参差不齐上。思想认识不到位，客户服务管理基础工作薄弱，客户分级标准不统一、不清晰，人员不到位，中支公司客服、理赔工作职能不能得到彻底清分，缺乏专职客户服务人员和骨干创新人才，执行力参差不齐，导致整体服务与创新能力严重不足，制约了各级机构客户服务水平。具体体现如下：

一是体现在宣导推动上，部分机构服务投入不足，服务人员跟进和服务组织不力，对各项增值服务活动推动落实持消极态度，影响了公司服务转型升级整体进程;二是由于认识的差距，机构部门间工作缺乏联动，不能从出单到查勘理赔、业

务发展等方面主动与增值服务项目互动配合，宣导、落实缺乏主动，甚至拘泥于客户服务部门单方面督导推动。三是活动效果良莠不齐，有的社会反响好、群众口碑好，客户满意度增加；大部分中支变化不大，“默默无闻”，服务质量、服务创新和服务模式上没有质的改变和提升。

20xx年，客服部将从强化基础服务、增值服务、客户管理能力建设、公司品牌形象宣传等方面展开工作，全面提升公司宣传力度和客户服务水平。

第一，全面实现955xx专线向第一后援运营中心的平稳过渡，重新规划调整分公司客户服务部工作职能，并根据划分后的岗位职责与调整后的人员编制情况，开展服务工作，逐步探索出一条独具特色的客户服务发展新道路。

第二，推动“车险品牌服务项目(20xx版)”落地实施，并全面对项目的组织实施进行严格的考核管理与监控；谋划分公司第四届客户服务节活动的开展与落实，加大公司与优质客户的接触频次，强化客群关系，了解客户需求层次，为钻石级vip客户提供对应的服务，促进公司优质业务续保率的提升。同时，积极配合总公司客户信息管理系统上线，建立和完善客户信息管理及考核评价机制，确保20xx年分公司客户信息完整性和真实性得到有效提升。

第三□20xx年10月以来，分公司将公司宣传工作重点转移到了客户服务部，并先后与河南日报、今日加油、大河网、中原网、新浪网、交通广播电台等媒体接触，开展了“中国梦行”地铁宣传活动、新浪网金麒麟大调查、政府在线等一系列公司宣传活动，且取得了一定成效，如“省信用建设示范单位”□“20xx年百姓最认可的财险品牌”、“中原最具社会责任感机构”等等□20xx年，分公司客服部宣传岗位将进一步加大宣传费用投放力度，通过网络、电视、电台、高铁站、大型户外广告等多种形式，展示公司形象、宣传客户服务举措，

积极推动公司知名度与美誉度的跨越式提升，使更多的潜在客户“知晓保险、了解保险、走进保险、体验保险”，为公司业务发展提供源动力。

总之□20xx年分公司客服部将继续秉承“客户为王”战略，坚持围绕以“客户为中心”，牢守为客户提供优质服务的底线，加强客户关系管理能力，突出差异化服务，做好公司品牌形象宣传和服务宣传，培育出公司优质忠诚的客户群体，助推公司业务全面发展。

我的述职完毕，敬请领导、同事们对以上报告内容进行批评指正，谢谢大家！

## 服务人员的工作述职报告篇二

回顾20\_\_\_\_年的工作，我做了很多平凡却很有意义的工作。在这一年里，我服从领导安排，承担学校的综合治理工作和音乐教育教学工作。现值年末，特将今年的工作总结如下。

### 一、综合治理工作以及学校的日常资料收集整理工作

#### (一)后勤工作的成就

由于我校缺编严重，在职教师很少，导致学校的很多繁琐的后勤保障及设备维修、安全治理等等问题没有专任后勤主任负责，我和学校的工会主席\_\_\_\_\_主动承担起学校设备设施的维修维护工作，及时解决在日常的教育教学工作中出现的各种设备的缺损问题。比如水管维修，门窗维修，供电线路维修，下水道疏通等等工作。我俩用勤劳的双手保障了学校日常教育教学工作的顺利开展。

#### (二)安全工作

我在学校领导的指示下，合理地安排了保卫工作人员的值班

巡查时间，联系了广场罗派出所的协防人员按时对学校周边进行巡逻，定期对校园内的建筑设施，活动场地，体育器材、消防器材等设施设备进行了系统全面的隐患排查，并且将有隐患的设备整理成资料上报给学校领导，并协同校领导制订了相应的解决方案，确保了学校师生的人生安全。

### (三) “三创”工作成绩名列全市前茅

“三创”就是创建全国文明城市、创建国家卫生城市、创建国家模范城市。我校在“三创”工作中扎实推进，学校领导身先垂范，亲自动手参与创建工作。我除了与领导一起动手参与“三创”工作之外，还承担收集整理学校的“三创”工作资料并系统地编订成册。在20\_\_\_\_年的全市教育系统“三创”检查工作中，我校的三创工作取得了很好的成绩，受到了市教育系统“三创”工作检查组的高度评价，比如在全市的“安全文明校园”创建工作中取得了全市第二名，在创建国家卫生城市中我校的成绩名列全市第三名。学校取得的这些成绩，也有我的一份辛劳汗水在里面。

### (四) 学校的其他工作

学校的工会、少先队、教务工作也比较多，由于人少事多，我经常主动承担这些工作资料的收集整理，比如工会的计划生育、家长学校、关爱留守儿童，比如少先队的“祖国好家乡美”宣传活动、“宋庆龄爱心书库读书活动”的的汇演比赛等等德育工作，比如教务处的学生学籍网络登记照片的图像处理、学生信息收集整理，比如党支部的党建活动资料的收集整理等等工作，我都会尽心尽责去帮助相关部门共同完成。

### (五) 不足之处

首先是时间统筹做德不够好，由于我做的很多工作都是以前没有做过的，经验不足，时间安排上有些仓促，资料做的有

些粗糙。这就是今后我要改正的地方。

## 二、教育教学工作

### (一)用心去关爱自己的学生。

在教育教学工作上，我首先把学生当作自己的亲生孩子来关爱，经常与孩子们交往，了解孩子们的心声，化解孩子们的难题。特别是要对那些随迁民工子女和留守儿童付出更多的关心。我知道，教师对民工子女的关爱除了本身的职业道德所要求外，他还体现了一个国家的制度优越性，体现了我们社会主义的优越性，也是党和政府关爱民工的政策落实的体现。因此，孩子的安全、健康、学习生活、思想认识都是我们老师应该关注的方面。作为老师，我认为世界上最好的教育方法就是把学生当作自己的亲生孩子来关爱。

### (二)在教育教学中重视培养孩子们的兴趣和技能。

孩子们除了学习必备的基础知识以外，还得养成学习的兴趣和掌握一定的学习技能。我在音乐教学中，除了在无形中渗透乐理知识以外，还注重培养学生对音乐的兴趣，比如根据振动发生的原理，让学生知道苗族芦笙的发音原理，从而喜欢上了吹芦笙，推动了民族文化进校园工作的开展。比如在讲解反排木鼓舞的动作分解时，让学生体验走独木桥时肢体的平衡动作，让学生从中感悟苗族儿女在高山流水中飞快跨过河流上的独木桥而衍生出来的动作，这样，学生从心里面提高了认识，学起来很快。

除了进行有效的`课堂教学意外，我还将培养学生爱好的领域拓展到了话剧小品领域，在学生的内心世界里培养学生换位思考的良好品德，因此我的小品兴趣小组在每一次的全市艺术节比赛中总能获奖。比如20\_\_年的全市“祖国好家乡美”曲艺组比赛中获得了二等奖，在全市中小學生“艺术节”中取得了话剧小品组的第二名。

艺术是相通，我的学生除了在音乐、话剧领域取得好成绩以外，在摄影领域也取得了很好的成绩，比如我辅导的摄影作品《走向牛市》也取得了全市学生艺术节的摄影优秀奖。

### (三) 不足之处

由于我在行政资料收集整理方面的事情比较多，加上学校经常迎接各种各样的检查，能够挤出来用以教学研究的时间太少，导致在课堂教学中没有能够做到每一节课都是精心备课和认真上课。以后，我会在备课上多花心思，争取把课上更到位。

### 三、工作展望

在20\_\_年的工作中，我将多挤出更多的时间来研究教学方法，多挤出时间来研究学校的日常管理工作，协助学校领导把学校的日常管理工作做好，同时自己也改进教学方法，在教育领域取得更好的成绩。

## 服务人员的工作述职报告篇三

转眼间，20\_\_年已随着时刻的年轮渐行渐远，新的一年即将来临。回首这一年的工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20\_\_年对一洲来说，是有里程碑好处的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时刻里，我们增开了3家连锁门店。正因刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一向秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。而作为一名一洲连锁门店的店长，今年对我来说也是好处重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的主角不仅仅是一位管理者，更就应站到一个经营者的立场。守业难，创业更难！既然公司给了我这样一个平台，我深感职责重大，新店开



张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，因此一切事态的发展务必要在掌控之中。店长务必要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。正因是店长，务必比员工站一个更高的层面；也正因是店长，员工就是你的战友，因此我们要并肩作战。不好刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长的执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响的80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样的道理。企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它务必要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能到达这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴！一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。一个人人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值！如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么务必乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，坚信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，职责到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己的事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜爱自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的用心性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们梧田店的人其实一向都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，

从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好！

应对明年的工作，我深感职责重大。我们已经开业接近一年了，但是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云！唯有绩效才是王道！我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的职责感，对公司高度忠诚，一切以大局为重。全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，务必建立自己的客户群。任何一种优势都能够打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平潜质，去掉不和谐的音符，发挥员工的用心性，逐步使梧田店成为一个秀的团队。

## 服务人员的工作述职报告篇四

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！在新年即将来临之际，我提前祝大家新年快乐。

非常高兴能够和大家共聚一堂共同参加08年的年终述职大会，也非常感谢公司能够提供这样一次机会和这样一个平台，给我这次汇报一年来工作的机会。20xx年即将过去，一年的工作和学习的时间并不算太长，但我得到大家的支持与帮助实在是太多，相比之下自己所付出的又实在是太少，深感汗颜！在此我对公司各位领导及同事们在过去的日子里对我的关心与支持深表谢意。参加今天的述职大会是我人生经历中的第

一次，不妥之处敬请领导批评指正：

一年前，带着渴望与期盼，激情与梦想，我来到了抚州分公司，从进公司的那一刻起，我便告诉自己，一定要好好干，不辜负各位领导对我的期望。进入公司的时候虚心向同事学习、请教，在工作中我严格要求自己要尽快的尽入角色，更好的为客户服务。20xx年是公司改革的一年，也是我人生又一个转折的开始。现将这一年的思想、工作情况做一简要的总结。

### （一）客户服务工作

目前我的岗位是窗口，窗口的重点是在于服务，直接带对客户，深深的觉得自己身肩重任。作为企业的门带，企业的窗口，代表的是企业的形象。这就要求我们在与客户直接接触的过程中都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。让每一个来到我们公司的客户都能够感受的到我们的用心服务及微笑服务。过去的工作中，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。在工作中除了每天要做好的客户来电、来访的接待及客户的来办理的一些业务外，，还有些公司优惠的，碰到一些态度不好的客户，往往一些客户不是能够很好的沟通，就会吵闹，说什么话的都有，所以这时候就要求我们一定要冷静，要设身处地的为客户着想，以十二分的耐心及做好客户的解释工作。

### （二）销售工作

作为市场部的`一员，刚刚进入公司的时候就参与了客服部开业的整个过程，策划——宣传——派驻。从事销售工作，在好灶具的销售的同时，首先就要对产品有一个很好的了解，这样我们才能向顾客宣传我们的产品，给顾客传达正确的信息。在刚开始销售的时候，由于业绩并不是很好，整个灶具的销售不是很理想。

因此，在经过公司领导商议后为了能够更好的提高灶具的销售，也为了方便顾客业务的办理，我便成了派驻在小区宣传的第一人。为了这次的进驻，在此之前我也做了一些相关的工作，我以为这是领导给我的一个问卷，也是一个展现自我价值的机会，却没有想到交给领导的是一张不及格的答卷。这样的一张答卷，让我真的很惭愧。痛定思痛，我发现在这次的销售中，虽然有些客观原因，但还是有部分来自自身原因，我与客户的沟通方式比较直接，不太会“引客入境”，以为一个好的销售人员不需要太多的技巧，关键是你能不能用真诚去打动客户。我相信这句话是没错的，在以前也认为确实凭借着亲和力和真实、诚意便可以与顾客顺畅交流，至于顾客心态的多样化却没有认真去想过。

在遇到的顾客多了以后，才发现自己对顾客的心理了解的还不够深，有些时候反而被客户的思想给带着走，我想这与我经历太浅、个人性格也有关。我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地向客户讨巧。在日后的工作中，我想要加强自己销售风格的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在销售方带的的能力。这就要求自己平时要多看些书籍，勤练内功，提高个人的专业知识和销售技巧，对于我一个销售人来说，勤练内功和提高专业知识、技巧更是必要的。

在这一年来让我体会最深的东西不是对销售员工作的心得，也不是个人成长的感悟，而是看到身边的同仁们对企业文化的认同和实践，让我对这种文化肃然起敬，要求自己去理解、感受并遵循这种文化的所倡导的心态和行动规范。真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个顾客，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去力求向完美的结果靠近。我想这些对年轻人来说，都是一种激励和鞭策，走在这条道路上的所有人都会在“真诚、善意、精致、完美”这八个字里面找到人生价值的所在。

我的述职完毕，谢谢大家！

# 服务人员的工作述职报告篇五

尊敬的各位领导、职工同志们：

大家好！近一年来，在公司党委、行政的正确领导下，我紧密围绕公司工作部署和职代会确定的工作思路、总体目标，结合客户服务中心的工作实际，敢于创新，勇于开拓，在全体同志共同努力下，圆满完成了全年各项工作任务，现将工作完成情况汇报如下：

工作中，我注重自身修养和知识的积累，坚持原则，秉公办事，严格遵守党纪国法，模范遵守单位的规章制度和劳动纪律，当好“头”，带好路。积极报名参加“研究生进修班”，认真学习市场经济知识，市场营销学、现代企业治理及计算机知识等，同时，认真学习领导艺术，开拓了视野，增长了才干，为正确决策提供了坚实的理论基础。在实际工作中，勇于创新，把所学知识和具体工作有机地结合起来，学以致用，用坚实的理论知识和实践经验指导自己的工作。

作为基层部门一把手，我坚持集体领导下的分工负责制，凡事以大局为重，始终如一地把企业利益、群众利益放在首位，不耍特权，不谋私利，廉洁奉公，发挥自己的主观能动性，自觉维护中心领导班子的整体运作功能，推动中心各项工作齐头并进。

我全面负责客户中心安全生产、优质服务和营销各项工作，一年来，我以公司年初确立的思路、方针、政策为指导，推进各项工作稳步前进，圆满地完成了年初预定的奋斗目标，取得了一定的成效。

## 1、团结职工，全力以赴，全面完成中心各项指标

安全生产狠抓现场安全管控，坚持两票三制和危险点分析预控，定期组织安全学习，严格考核习惯性违章现象，在全体

职工的共同努力下，中心全年安全生产形势稳定，发展态势良好。

营销各项指标顺利完成，售电量超额完成，电费回收完成年底“双结零”目标，用电检查完成xx万增收指标，增供扩销发展水源热泵2户和电火锅2户，营销系统应用走入正常，资料数据逐步得到完善。

优质服务没有发生影响公司形象的重大事件，对用户的各类投诉和反映能够及时积极主动地与客户面对面沟通，所做答复能够让客户满意，行风建设连续受到政府好评，连续三年排名名列前茅。

## 2、坚持配网改造建设，打造坚强可靠配网

我始终认为，不停电就是最大的优质服务，这就需要我们打造一个坚强可靠的配电网。20xx年初，经过努力完成了10kvxx所及5条进、出线工程的施工工作，全部工程也在春节前顺利运行，大大减轻了老开闭所的压力，确保了城区配网节日期间的可靠供电。为继续优化配网网络结构，加强线路绝缘化水平，解决线路瓶颈等问题，在业扩、大修和技改工程取消施工费用的困难情况下，仍积极主动向省公司申请投资项目，通过努力工作和客服困难，全年共完成变压器安装投运xx台、电缆敷设x公里、线路绝缘化扩容改造x公里等工作，同时还完成老开闭所施工投运工程，并首次实现开闭所和线路合环不停电倒闸操作，大大减轻了负荷倒闸操作工作难度。可以相信，xx城网现在越来越坚强。

## 3、狠抓营销工作质量，强力推进规范管理

在营销治理中全面实施规范化管理。即规范营业资料和营销机制，强化用电计量基础治理。加强表计的三封治理，从表计的走校，安装到表箱，层层加封。积极推广使用预付费卡表，对农村电管站淘汰型表计果断更新，努力降低表计耗电

量，确保供电企业和客户利益不受损失；强化电费抄、收治理，制定抄表工作标准和质量考核办法，加大电费回收奖惩力度，重点抓好新户定册、电能终端采集抄表、回收等环节；狠抓报装流程管理，结合报装“三指定”专项治理工作要求，对报装资料进行逐步整理，重新多次组织客户代表学习研究报装工作各环节需重点掌握的要领和事项。开展专业计划管理，增强工作的指导性，使各项工作均作到了有计划、有布置、有检查、有落实、有考核，形成了人人有指标，个个敢争先的良好氛围。同时对存在的问题制定整改措施，找出对策，对症下药，狠抓落实，着力唱活营销这台戏。

#### 4、以优质服务为引领，着力加强窗口建设

及时分析形势，深入市场和客户进行调研，塑造企业良好的形象，保持市场占有率，拓展电力营销市场，以优促销，以销增效。为此，中心适时地制定经营策略：一是继续完善优质服务体系，大力建设营业示范窗口，着力强化“三做到”，即做到态度好、回答准、语言美；投诉举报“三及时”即及时调查处理、及时答复客户、及时处罚奖励，并全力兑现十项承诺，保证有求必应，有诺必践，建立一体化营销服务系统，把最好的服务质量送达客户，全年未发生责任投诉事件及媒体曝光事件。二是坚持诚实守信的原则，取信于客户，积极转变经营战略，全面实施优质服务促销战略，变卖方市场为买方市场，利用窗口接触用户的有利优势，做积极开拓市场的有心人，抓住每一个有用的信息及时发展新客户，寻找新亮点，积极培植新的经济增长点。今年共发展新客户xx户，增加负荷xx万kva[]为完成全年营销任务增添了新的血液。

#### 5、积极探索科学管理，逐步完善机制改革

针对中心班组机构设置不合理和基层管理人员不够等问题，春检工作结束后，公司由营销部牵头组织中心共派出x人，到xx进行学习考察，通过详细学习，了解看到了兄弟单位在营配各专业的优点和长处，中心结合部门实际情况对班组机

构重新优化设置，成立生产组、95598调度班、客户代表组和配电修试班，增设了专责管理人员，同时完善了部分专业制度。事实证明，通过逐步完善机制改革，95598接通率由原来省公司倒数第二名上升至前五名；报装“三指定”工作通过省电监办严厉的验收检查；电费回收历史性比较轻松的完成双结零全年目标；违约窃电60指标提前一个月完成。客户服务中心机构设置和专业管理日趋完善和逐步走向正规。

在反腐倡廉方面，积极响应党中央的号召，认真学习有关的法律法规。在工作中，以身作则，不设“小金库”，自觉遵守上级的各项规章制度，坚持原则，廉洁自律。用实际行动来营造好的营销环境。

一年来，在本职岗位上，我做了大量的工作，取得了一定成效，但也存在一些不足之处：一是思想中有重业务治理轻理论学习的倾向；二是优质服务机制还没有完全顺畅；三是营销管理工作仍需细化。

在今后的工作中将着重对上述问题作出改进。

回顾自己一年来的工作，充分履行了自己的职责，取得了一定的成绩，总体是称职的。身扎基层乐奉献，情系企业求发展。在新的一年里，有上级领导的支持，班子的团结协作，职工的无私奉献，我一定会把工作做得更好更出色。

我的工作汇报完毕，请大家评议，谢谢大家！