# 企服部门工作总结(推荐19篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-01-26

*企服部门工作总结1做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策。过去这...*

**企服部门工作总结1**

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做电话客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策。

过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电话客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

**企服部门工作总结2**

古柏镇企业服务中心20\_年度上半年工作总结

上半年以来，我们紧紧围绕镇党委、镇政府年初确定的工业经济指标任务，在党委、政府的统一领导下，深入贯彻落实科学发展观，加大招商引资力度，狠抓项目建设，始终坚持加快发展不动摇，上下一心，推进全民创业，积极应对各种挑战，克服经济运行中的困难和矛盾，大力推进发展方式的转变，镇党委、镇政府年初提出的各项指标均完成半年任务。

一、1-6月份各项经济指标完成情况。预计到6月底总计完成地区生产总值亿元，占年计划的53%，同比增长；预计实现工业开票销售收入亿元，同比增长；预计完成工业税收1944万元，同比增长；预计完成工业固定资产投入亿元，占年计划的，同比增长。各项经济指标均能超额完成任务。

二、重点项目建设情况

今年以来，古柏镇按照县委、县政府有关新建工业重点项目推进、结转项目推进和招商项目推进的有关工作要求，紧扣发展工业经济中心，着力抓好结转和新建重点项目建设，努力捕捉招商引资项目新信息，目前，整个项目建设及信息落实工作正在有序推进，势头良好。

1、工业重点结转项目有序推进

20\_年结转工业重点项目共6个，本年计划总投资12525万元。到五月上旬，已投产企业一个（南京飞环机械制造有限公司）；主体厂房已封顶一个（江苏奕淳铸件有限公司）；进行设备安装或准备安装的三个（南京国阳电子科技有限公司、南京鹏智电气有限公司、南京新天地包装有限公司）；因与乙方基建环节存在问题，需要协调的一个（南京淳康包装有限公司）。以上六个项目，除南

京淳康包装材料有限公司外，其余全部按原计划时间节点推进。

2、新建工业重点项目全力推进

20\_年，我镇到目前为止，重点建设项目共5个，即：

1、南京长祥包装有限公司，计划投资5200万元，该项目正在建设中；

2、南京钧乔行汽车灯具有限公司，计划总投资1800万美元，该项目6月初开工建设；

3、江苏淳茂自动化控制有限公司，计划总投资7500万元，该项目本月开工建设；

4、南京和奥自动化科技公司，计划总投资8000万元，该项目6月上旬开工建设；

5、南京万德机械制造有限公司，计划总投资7800万元，该项目6月中旬开工建设。

上述5个项目，计划总投资达39300万元。所有项目建成达产后，将大大促进我镇工业经济规模的扩大和效益的增加。

3、工业招商项目信息积极推进

年初以来，我镇通过驻外招商和以商引商，获得了一批有参考价值并可促成落户的项目信息。到目前为止，通过层层筛选，现确定6个可推进项目信息。分别是：

1、香港普瑞科技发展有限公司的新光源节能灯生产项目，该项目已签订投资协议。计划投资3000万元。

2、江苏华富电力科技有限公司电力设施生产项目。该项目计划投资1亿元。该项目也已签订投资协议。

3、香港维多利亚控股集团珠宝加工项目。该项目正在办理相关证照。项目计划投资2800万元。

4、南京中德机械制造有限公司的机械设备制造项目。该项目计划投资15000万元。

5、上海波圣贸易有限公司电子产品生产项目，该项目计划投资1亿元。

6、南京新港医药有限公司医药原材料生产项目，该项目计划投资15000万元。

上述六大项目，预计投资总额达55800万元。

三、“123”工程企业经济运行情况。我镇被县列入“123”工程企业总体运行情况良好，如金腾橡塑公司，在去年新上再生胶生产线的基础上，今年仍然产销两旺，产品供不应求。南京恒发服饰有限公司，今年在同行业普遍不景气的情况下，该公司仍订单应接不暇，各项经济指标均比去年有所增长。南京东润特种橡塑公司，是我镇工业企业的后起之秀，近年来年年有投入、年年有发展，各项经济指标和企业创新能力都已位居前茅，销售、利税都同比增长20%以上。

下半年工作安排

1、主要目标任务：

（1）、工业产值、销售、利税、增加值及技改投入等各项指标确保按上级要求，按时序进度完成。

（2）、力争做好名、特、优产品的培训和申报工作。

（3）、突出安全生产，确保所有企业无重大事故发生。

（4）、完成镇党委、镇政府交办的其它各项任务

2、下半年主要工作安排及完成措施：

（1）、全力完成县下达的各项经济指标。

（2）、紧紧围绕全年各项目标任务，全力服务、主动服务企业。

（3）、对流动资金困难的企业，协助局融资科及有关银行融通资金渠道。

（4）、跟踪和督促有关企业的认证，创名牌、新品开发、鉴定等工作进度，并做好协调服务。

（5）、对重点建设项目做好跟踪服务，全力推进。

（6）、对招商引资工作做到积极主动，确保完成。

（7）、严格监管，强化源头管理，努力确保工业企业生产过程不出现重、特大事故。

（8）、加强企业服务中心自身建设，增强工作责任感、使命感，促进整体素质的提高。

（9）、完成好镇政府及主管局交办的各项工作。

下半年，企业服务中心将继续要本着“服务经济、服务企业的”的宗旨，进一步增强加快发展工业经济的紧迫感、责任感、使命感，与企业携手应对挑战，研究发展对策，破解发展难题，创新工作举措，坚定信心，咬住目标，务求实效，奋力拼搏，全面推进我镇工业经济的新跨越。

20\_年6月4号

**企服部门工作总结3**

1、加强领导，组建专班。为了加强对企业服务年工作的领导，街党工委、办事处成立了企业服务年工作领导小组，主要领导担任组长，财政、工商、国地税、土地、房产、信合及街内组成部门参加。

并将企业服务年工作分为两条线，工商经济线和农业经济线，把工作任务、量化分解落实到各责任单位，千斤重担大家挑，人人身上有指标，切实把企业服务年工作作为“一把手”工程来抓。

2、群策群力，献计献策。街党工委、办事处主持召开了规模企业及财政、工商、国地税、土地、房产、信合、城建、广电、文化及街内组成部门参加的“振兴仓埠，服务企业”专题会，为振兴仓埠建言献策，职能部门围绕服务企业，做好本职工作，服务经济发展积极主动，企业老板就化解企业风险，振兴仓埠经济建言献策；形成了政府主导，部门配合，舆企业奋发拼搏的良好格局。

3、制订计划，明确目标。在年初召开的全街经济工作会议上，街党工委、办事处下发了有关鼓励和支持企业服务年的政策文件，力争20xx年全街新增各类经济实体150家，其中城区每个居委会发动居民创办经济实体10家以上，每个农业村创办5家以上。通过努力，今年实现新注册企业196家，其中：新增个体工商户187户，比上年增长13%；圆满完成年初目标，全街形成了“百姓创家业，能人创企业，干部创事业”的生动局面。

**企服部门工作总结4**

1、招商引资：新批外资项目16个，同比增加7个；实际利用外资5358万美元，增长；实际到位内资（境内省外）16亿元人民币，完成年计划的103%，增长。新批外资项目个数、实际利用外资、实际到位内资均在全市名列前茅，内联引资被评为全省先进县市区。

2、标准厂房建设：建设标准厂房81143平方米，完成年计划的116%。

3、对外贸易：完成外贸进出口总额2亿美元，完成年计划的250%；引进加工贸易企业3家，完成加工贸易总额4900万美元，完成年计划的1225%，净增4900万美元。

4、社会消费品零售总额：实现社会消费品零售总额亿元，同比增长18%。

5、争资立项：争取省标准厂房补贴资金22万元（已到位），预计将到位省市场改造资金20余万元，市标准厂房补贴资金50万元。

**企服部门工作总结5**

1、进入工作的第一天全是培训，前辈给了我一份文件让我记好，同时也通过具体的讲解，让我对于我们物业的工作流程有了更深的了解，知道了我们物业管理小区有多少栋，里面有多少的住户，其中有哪些工作是归我们物业管的，有哪些是住户自己负责的，以及我做客服的工作在接到住户的电话的时候，我应该要有平和的态度，对于客户的问题我也应该要做好记录等，这些都是给我后面的客服工作提供了很大的帮助的

2、从第二天我就开始了自己的正式工作，但是当时还是有领导在旁边看着我的，知道我应该怎么做。在客户打电话来的时候，我们要询问好客户的具体问题是哪个方面的，并且要判断好是不是住户能自己解决的，能够自己解决的就要指导好他们自己处理好，如果是自己处理不好的，我们就要将情况具体的纪律好，包括到不限于问题的状况、具体的具体

**企服部门工作总结6**

客服中心工作总结

一、医联体建设

全年共组织义诊108次，涉及 12个社区。14个乡镇96个村屯，派出医务人员759人，义诊10231人次，收住院1525人，手术1017人。通过义诊进一步展示了我院医务人员心系百姓健康，无私奉献的志愿者精神。

二、医改宣传，精准扶贫、婚育保健、防盲治盲全面联动

我院全年收治健康扶贫人员住院361人。门诊诊疗763人次，全面认真贯彻先诊疗后付费的政策，而且我院客服中心有专人24小时为医联体转诊及精准扶贫患者提供从门诊诊疗到入院、出院一条龙服务，为扶贫患者垫付住院押金150余万元。切实解决了贫困病人看病难看病贵的问题。我院客服中心因为贴心细致的服务，多次受到精准扶贫人员及上级领导的好评。并收到精准扶贫患者刘培成送来的“精准扶贫政策好、百姓受益身安康”锦旗一面。

为百姓能健健康康过大年，我院医联体于20\_年1月4日去时家店卫生院进行了巡回医疗，进一步宣传健康扶贫政策、防盲治盲、婚育保健等，让百姓平安健康过好新春佳节。

三、双向转诊得到全面落实

20\_年全年完成医联体转诊1973人次，其中乡镇卫生院上转1451人，我们向下转诊522人，向下转诊的前5种疾病分别是：脑梗死198人，待产 112人，冠心病 95人，骨折 90人；慢阻肺27人。

四、帮助下级医院提高技术能力，使医疗资源得到有效下沉。

在巡回医疗中我们把业务培训、技术指导始终作为主要工作，重点抓，全面提高乡镇卫生院的技术能力与业务水平。

（1）儿科开展的项目有：雾化吸入治疗哮喘的用药指导、小儿头皮静脉输液的固定方法的改进3项。

（2）心内科开展的项目：规范了冠心病支架术后的用药及常规检查指导。

（3）内分泌科开展的项目：规范了2型糖尿病健康教育和2型糖尿病早期使用胰岛素强化治疗方案。

五、复明工程稳步推进

全年开展白内障手术450例，每人补助治疗费1000元，专家手术费600元，达到患者自己花不到1500元就可重见光明，晶体均为进口，手术医生均为省级医院专家。

20\_年1月11日

**企服部门工作总结7**

9月份的工作已经基本结束了，这个月的时间里，虽然在平时的时候没太多感觉，但现在仔细下来对比一下，自己也在工作上有了不少的进步。在工作和服务上的水平和技巧都有了提升，就连自己的临场应变能力也有了不错的提升。

当然，不仅仅是在工作的能力中，对于生活，对于人际，都在学习间不知不觉有了很大的提升，这也与同事们在工作学习当中给我的帮助密不可分。以下是我对这个月的工作总结归纳，希望能让自己发现更多的不足和需要提升的地方。

**企服部门工作总结8**

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是一定的，我愿意话足够的时间去消化这些内容。

**企服部门工作总结9**

1、明确岗位，落实责任。在开展企业服务年活动中，我街突出民营大项目建设，切实抓好大项目的洽谈、跟踪、落实、建设和服务工作。对重点项目实行街领导班子成员联系负责制，定人、定责、定位，定期调度，做到一个项目，一位领导，一套班子，一抓到底。

2、建聚集区，搭创业台。大力实施“工业兴街”战略。成立了工业园区建设领导小组，并抽调人员组建工作专班，负责工业园区建设的协调服务工作。鉴于街镇人力、物力、财力等多方面的制约，园区启动形成共识：坚持“政府主导、业主投资、市场化运作、企业化管理”的经营原则，强力推进园区建设。一是由武汉文腾集团有限公

司整体开发建设“仓阳产业园区”（包括园区详细规划编制、园区基础设施建设、标准厂房、办公及生活用房建设）。二是完成了园区详细规划编制。三是园区土地平方公里，折合5025亩调规已完成。四是首期土地亩招拍挂手续正在办理中。五是园区完成土地平整380亩。

我们采取“政府引导、部门配合、企业参与、政策支持”的方式，组建了“武汉市靠山众兴水泥制品有限公司”、“武汉市福联欣水泥制品有限公司”，规范制管企业生产、销售、质量管理，统一办理全国工业产品生产许可证，采取优胜劣汰的方式，促企业做大做强。目前已有26家企业加盟该公司。

3、抓好培训，服务创业。为扎实推进企业服务年工作一是加强培训、服务创业；举办水产、畜牧、服装制作等各类专业培训10余场次，培训540余人次；二是为创业服务，落实帮扶小额贷款90余万元，带动就业220人，全街落实中小企业流动资金周转贷款4550万元；

4、组建协会，注册商标。为了整合街内资源，我们一是组建了制管行业协会，整合制管业资源，统一原材料进价、制定产品销售指导价，为服务企业发展做了积极工作，目前已组建公司，正着手申报注册商标，增强企业竞争力。二是我们针对仓埠从事油加工历史悠久、从业人员较多，在周边销售有一定影响力的实际情况，我们正在组建“仓埠油行业协会”，并着手申报“仓埠油”集体商标注册，以协会组建规范行业生产及市场行为；以集体品牌来拓宽市场，增强市场竞争力。

仓埠街在服务企业年和推进新型工业化工作中，做了积极工作，取得了一定成绩，受到一定实效，但与上级的要求和先进街镇相距甚远，在今后的工作中，我们将加倍努力，创新思路、多措并举，为加快推进新型工业化，加快推进经济发展做出新的贡献。武汉市新洲区人民政府仓埠街经济发展办公室

>服务企业工作总结（4）

小微业务部自20xx年成立来，在支行领导的带领和各科室同事的协同努力下，面对20xx年宏观经济下行、企业需求有限以及同业竞争激烈等诸多不利因素，直面困难、积极开展业务，现将工作情况报告如下：

**企服部门工作总结10**

20xx年的客服工作在忙碌中收尾，其实我非常希望这种充实的工作状态，客服工作很考验我的意志力，我希把这件事情做好，当然不仅仅是对自己的负责，很多时候都应该要有一个稳定的心态。

这段时间以来其实对于工作我是非常有规划的的，一年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，现在我非常希望自己能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自己的要求是非常高的，过去一段时间我无限的对自己充满着乐观心态，也就这一年电话客服工作总结一番。

**企服部门工作总结11**

中秋节，又称为团圆节，是中国的传统节日之一。俗话说，每逢佳节倍思亲，这种情怀到了中秋节更甚。为深入贯彻落实弘扬中华传统文化，建设中华民族共同精神家园的要求，倡导“快乐工作，幸福生活”的理念，我中心结合实际，在工作人员中开展“共聚团圆，情满中秋”主题活动，大家欢聚一堂，清茶一杯，畅叙友情，共话团圆。在畅谈会上，工作人员分享了“我与中秋”的故事，纷纷以自身体验及成长经历，积极主动分享传统习俗的变化，分享如今幸福生活来之不易的感悟等。

通过开展“共聚团圆，情满中秋”畅谈乡情活动，不仅增进工作人员之间的情感交流，缓解日常工作中的压力，而且让大家在工作岗位上也能感受到节日的气息，增强团队归属感，度过一个难忘、有意义的中秋节。

客服中心工作总结1

在过去的一年中，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

对客户满意度的一个调查也主要是在客户回访中做到的，在一年的时间里，通过对一些客户的回访，来收集客户的意见，并将这些意见整理和总结，反映给公司，这样的话就能够进一步地提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。所以我在每次回访的时候都会保护好客户的隐私，尽量谈一些客户喜欢的，这样就能够收集到更多的意见，而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客服中心工作总结2

XX年的工作已接近尾声，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。

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，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。

XX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

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区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。

客服中心工作总结3

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XX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，XX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

转眼间XX年已经过去了一半的时间，在这半年的时间的工作中认真做到遵守车站的各项规章制度，工作中严格要求自己，在平日的工作中也积极参加科室组织的各项活动，配合同事，互帮互助，仔细认真的接听好每位旅客的电话。虽然上半年的工作中取得了点小成绩，可工作中仍存在许多不足。

一：工作中不善于总结、思考，从参加工作的第一天起，就没有养成一个善于总结的好习惯，总觉得只要下班了就算是完成一天的任务了，从来不会去总结一下今天工作中的不足与收获。

二：工作时沉不住气，容易浮躁。客服工作自己也已经干了1年多，每天面对千篇一律的工作，说不烦是假的，接听电话看似简单，实际上做起来不是那么容易，必须要有足够的耐心，接到不顺心的电话要及时调整好心态，为接听好下一个电话做准备。

三：工作中存在惰性，做事情散漫，工作时没有一个清晰的计划和明确的目标，当一天和尚撞一天钟，工作不能做到有始有终，总是存在侥幸心理。

XX年已经过去一半，对于下半年的工作打算如下：

一：多加强业务知识方面技能的提升，平时多做记录，要提升个人业务知识水平、加强业务知识的提升，争取人人都成为科室的业务精英。

二：服务态度要加强，做客服工作免不了要面对旅客的指责与批评，如班次缺班、晚点或服务质量等出现问题，往往使旅客大动干戈，面对这样的事情我们客服人员不仅要调整好心态还要好好安抚其他乘客，同时也要维护车站的利益和形象，最终通过好的服务赢得旅客的心。

三：多为车站出谋划策，提合理化建议。

XX年也已经走过一半，上半年工作中的不足要在下半年中继续改进，无论做任何事情都要有始有终，并且带着感恩的心为实现自我价值而工作，再接再励争做一名更加优秀出色的员工。

客服中心工作总结4

时光荏苒、日月如梭，这一年来，在部门领导以及主任的关心、帮助下，努力做到爱岗敬业，恪尽职守，以务实的工作作风、坚定的思想信念和饱满的工作热情，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的工作。我紧紧围绕提高呼叫中心工作效率以及工作质量这两个重点，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，促进呼叫中心工作效率的提高，较好地完成了各项工作任务。现简单总结如下：

首先，由于不断有新小区的开发，我们业务量也在持续增加。这一年来共接到电话近次。其中报修电话近次，其中突发事故近次。在受理突发事故时都在第一时间上报相关部门及各领导，并做好和用户之间的沟通，学会忍耐和宽容，需要包容和理解用户。故障恢复后也会第一时间回访用户情况并向各领导报告.其次，对用户采取友好的态度，回访用户也是很重要的可以了解用户对于我们服务的一些意见，有助于了解维修人员的维修情况与用户的建议。

作为一位优秀的客服人员要具备亲和、专业、真理瞬间的条件，因为确保用户满意的关键人物是每一位接听用户电话的员工。

最后，客服人员替用户解决问题的第一件事永远是处理用户的情感，情感服务也是工作的一部分，遇到用户不满的时候要正确态度及时处理。要做到令用户满意，以构筑良好客服关系为服务目标。

在这一年的工作中也领悟到在工作中心态很重要，工作不仅要有激情还要有着积积极的思想和平和的心态才能促进工作进步，不断提高自己。不过在以后的工作中也还是需要吸取他人的经验来弥补自己的不足，不断丰富自己的专业技术知识才能更好的帮助用户，让自己更进一步。

我将努力改正过去工作中的不足，继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，合理安排工作，为公司的发展尽一份力。

古柏镇企业服务中心20\_年度上半年工作总结上半年以来，我们紧紧围绕镇党委、镇政府年初确定的工业经济指标任务，在党委、政府的统一领导下，深入贯彻落实科学发展观，加大招商引资......

第1篇：农服中心工作总结农业服务中心20\_年工作总结20\_年农业服务中心为切实实施农垦集团公司国有经济新三年再翻番的目标，紧紧围绕农场公司20\_年预期工作目标，在做大国有经......

第1篇：政务中心放管服自查报告政务中心放管服自查报告政务中心应该建立首问责任制、限时办结制、公开承诺制等一系列规章制度，为规范行政审批工作奠定坚实的基础。下面为大家......

农业服务中心20\_年工作总结20\_年农业服务中心为切实实施农垦集团公司国有经济新三年再翻番的目标，紧紧围绕农场公司20\_年预期工作目标，在做大国有经济总量，增加国有经济收入......

长沙市导服中心20\_年3月31日之前，挂靠在长沙市导服中心的导游们又需要面对一年一度的年审工作啦。现在年审的地方换到了位于市政府附近的长沙市政务服务中心内。可以在市内......

今年，xx街道根据市、区两级有关文件精神，自去年成立了社会矛盾纠纷调处服务中心，也成立驻派出所调解工作室。今年街道辖区内无因调解不及时而导致的刑事案件和严重治安事件。中心共受理各类矛盾纠纷xx件，均形成了书面调解协议。

**企服部门工作总结12**

9月的工作中并未遇上太多难以应对的客户，虽然依然有不少难以解释的情况，但是在我的努力以及同事们的帮助下，都成功的让客户了解并谅解我们。

在这个月里，我遇上难以解决的情况基本上已经没有了，这和之前我总是在工作中措手不及的情况相比实在是好了太多。当然，也并不是我已经可以独挡一面了，尽管我很不愿意麻烦其他的同事，但是我知道有些时候不是我能逞强的时候，我能做的就是在他们后面好好的学，在今后遇上麻烦的时候能自己解决。

**企服部门工作总结13**

1、进一步扩充基础客户群

充分运用重点客户库和名单制营销、渠道和行业营销

以及陌生拜访等多种方式，并配套适当的奖励政策，尽可能调动客户经理队伍的营销新开户的积极性，进一步扩充基础客户群。

2、加强渠道维护工作

20xx年要将行业协会作为渠道营销的主要工作来抓，同时要加强与投促局、经开区管委会、商务区的的合作联系，以新的招商引资企业为主要营销对象，及时掌握招商引资等信息，为新落户都江堰的企业提供验资、结算、融资等全方位的金融服务。

3、做好客户经理培训工作

20xx年要进一步做好客户经理的培训工作，特是新产品和新业务的推广培训上要做到及时、简明、扼要，做到能够让客户经理迅速开展新产品的销售工作。同时要对客户经理持续地开展信贷审查和风险识别的培训，尽可能将风险防线前移。

4、重点客户库和名单制工作推进

20xx年要将重点客户库和名单制营销作为重点工作来抓，要通过项目思维的方式对组织策划、计划进度、目标预期进行管理推动。

>服务企业工作总结（5）

上半年以来，我们紧紧围绕镇党委、镇政府年初确定的工业经济指标任务，在党委、政府的统一领导下，深入贯彻落实科学发展观，加大招商引资力度，狠抓项目建设，始终坚持加快发展不动摇，上下一心，推进全民创业，积极应对各种挑战，克服经济运行中的困难和矛盾，大力推进发展方式的转变，镇党委、镇政府年初提出的各项指标均完成半年任务。月份各项经济指标完成情况各项经济指标完成情况。

一、1-6月份各项经济指标完成情况。

预计到6月底总计完成地区生产总值亿元，占年计划的53%，同比增长;预计实现工业开票销售收入亿元，同比增长;预计完成工业税收1944万元，同比增长;预计完成工业固定资产投入亿元，占年计划的，同比增长。各项经济指标均能超额完成任务。

二、重点项目建设情况

今年以来，古柏镇按照县委、县政府有关新建工业重点项目推进、结转项目推进和招商项目推进的有关工作要求，紧扣发展工业经济中心，着力抓好结转和新建重点项目建设，努力捕捉招商引资项目新信息，目前，整个项目建设及信息落实工作正在有序推进，势头良好。

1、工业重点结转项目有序推进

结转工业重点项目共6个，本年计划总投资12525万元。到五月上旬，已投产企业一个(南京飞环机械制造有限公司);主体厂房已封顶一个(江苏奕淳铸件有限公司);进行设备安装或准备安装的三个(南京国阳电子科技有限公司、南京鹏智电气有限公司、南京新天地包装有限公司);因与乙方基建环节存在问题，需要协调的一个(南京淳康包装有限公司)。以上六个项目，除南京淳康包装材料有限公司外，其余全部按原计划时间节点推进。

2、新建工业重点项目全力推进

，我镇到目前为止，重点建设项目共5个，即：

(1)、南京长祥包装有限公司，计划投资5200万元，该项目正在建设中;

(2)、南京钧乔行汽车灯具有限公司，计划总投资1800万美元，该项目6月初开工建设;

(3)、江苏淳茂自动化控制有限公司，计划总投资7500万元，该项目本月开工建设;

(4)、南京和奥自动化科技公司，计划总投资8000万元，该项目6月上旬开工建设;

(5)、南京万德机械制造有限公司，计划总投资7800万元，该项目6月中旬开工建设。上述5个项目，计划总投资达39300万元。所有项目建成达产后，将大大促进我镇工业经济规模的扩大和效益的增加。

3、工业招商项目信息积极推进年初以来，我镇通过驻外招商和以商引商，获得了一批有参考价值并可促成落户的项目信息。到目前为止，通过层层筛选，现确定6个可推进项目信息。分别是：

(1)、香港普瑞科技发展有限公司的新光源节能灯生产项目，该项目已签订投资协议。计划投资3000万元。

(2)、江苏华富电力科技有限公司电力设施生产项目。该项目计划投资1亿元。该项目也已签订投资协议。

(3)、香港维多利亚控股集团珠宝加工项目。该项目正在办理相关证照。项目计划投资2800万元。

(4)、南京中德机械制造有限公司的机械设备制造项目。该项目计划投资15000万元。

(5)、上海波圣贸易有限公司电子产品生产项目，该项目计划投资1亿元。

(6)、南京新港医药有限公司医药原材料生产项目，该项目计划投资15000万元。上述六大项目，预计投资总额达55800万元。

三、123”工程企业经济运行情况。我镇被县列入“123”工程“123”工程企业经济运行情况。企业总体运行情况良好，如金腾橡塑公司，在去年新上再生胶生产线的基础上，今年仍然产销两旺，产品供不应求。南京恒发服饰有限公司，今年在同行业普遍不景气的情况下，该公司仍订单应接不暇，各项经济指标均比去年有所增长。南京东润特种橡塑公司，是我镇工业企业的后起之秀，近年来年年有投入、年年有发展，各项经济指标和企业创新能力都已位居前茅，销售、利税都同比增长20%以上。

**企服部门工作总结14**

在这一年中，我努力的提升了自己的工作能力，尤其是在公司的知识方面。在过去的工作中，因为我对公司产品和和业务只能算的上一知半解，这导致在工作中常常会有难以回答的情况出现。因为这种自己的知识盲区总是麻烦同事和主管也是不行的。认识到这点的我在之后积极的学习各种必要的知识，并努力的扩大自己的知识面，提高自己的知识储备。

同时，作为一名客服人员，我对电话电话术语的掌握在这一年间也有了很大的提升，虽然这是基础，但是在过去我一直还算不上熟练，通过长时间的努力，我现在已经基本能熟练使用。

还有就是在办公软件上的使用，虽然有一定的电脑基础，办公软件的应用也都在培训中学习过，但是要在工作中做的好就要不断的提高自己的效率。这方面一直是我有所欠缺的。通过这一年的练习，这些短板上也有了不小的提升。

如今，虽然与熟练的同事还是有不少的差距，但是在工作中已经基本能应对自如。但在很多基础的地方，我还是要多加巩固。

**企服部门工作总结15**

1、扶持更多的企业自营出口，加快对外贸易增长方式的转变，重点支持我区湘晨高科等企业，树立企业形象，走向国际市场。

2、进一步推进“万村千乡”市场工程，在做好验收工作的基础上，做好20\*\*年的农家店设点工作。

3、加强市场食品流通的安全工作，建立和完善市场监管监测制度，20\*\*年建成2个市场运行监测点，加强调查研究，确保食品的消费安全和市场稳定。

4、强化各类培训，为企业培养专业人才。

5、对企业反映的问题，及时予以办结，给企业一个满意的结果和答复。

>服务企业工作总结（2）

中小企业服务中心自成立以来，在上级主管部门和市经信委的领导下，认真贯彻落实省政府在苏州太仓召开的《全省中小企业服务体系建设工作会议》精神，立足于服务功能，加强服务体系建设，促进中小企业的发展。xxxx年，为xxx家中小企业提供xxx笔贷款担保，担保总额亿元；举办各类培训班20期，涉及企业300多家，参加培训达5000多人次；为30多家企业进行咨询诊断；在仪征技师学院建立中小企业技能人才培训基地，基地已培训各类技工人才xxxx多人次；组织19家次企业参加省、市组织举办的产品展示会和贸易洽谈会，签订意向性合同2000多万元；建立“仪征企业在线服务平台”，为企业提供电子商务服务。中心被评为江苏省三星级公共服务平台。

现将xxxx年中心工作情况及xxxx年工作思路汇报如下：

**企服部门工作总结16**

（一）1―2月，配合XX区委、区政府开展第四届中国（禅城）岭南年俗欢乐节活动，把春节打造成为全民狂欢的文化盛会并形成年俗文化品牌，我们将结合石湾特色打造石湾镇街道“第四届”岭南年俗欢乐节，以促进石湾本土文化与岭南文化的交流与融合，丰富广大群众的春节文娱生活，为片区群众提供更为优质的文化服务。

（二）计划4―11月举办“送戏进村居”系列活动，丰富群众的文化生活。

（三）加强各文化艺术协会的发展。各文化艺术协会（音乐、舞蹈、曲艺、摄影、书画、太极、乒乓球等）每个季度举办一次技能培训班，或是与其他团队开展交流活动。通过开展活动，提高会员的水平，增强凝聚力。

（四）继续完善“农家书屋”、“十分钟文化圈站点”的建设。

（五）结合“我们的节日”，联合社区、村居举办各种具有文化特色的群众文化活动，共享节日的快乐。

（六）继续做好公益电影的播放工作。

（七）积极做好人才培训、挖掘计划。通过组织人员参加省市区各奖项评选活动，促进街道文化事业的提高和发展。具体工作计划如下：

1、5月，提前做好参加区青少年暑期系列活动的学生组织工作；

2、6月，开始收集作品参加XX市百花奖评比；

3、8月，组织好外来务工人员参加XX区外来务工人员文化艺术节；

4、继续开展书法进校园活动。

**企服部门工作总结17**

在这个月的工作中，我依旧保持着在工作中学习，在实践中累积的习惯。平时在工作之余多去学习和讨教一些工作中的经验，尤其是在之前遇上的问题，不会就要及时去问，不将问题留到下次相遇。

实践虽然是个检验自己学习的好方法，但是这里是工作，我也不能这样轻率的将工作当作试验品，在实践自己的学习之前，我都仔细的和同事和领导们请教，多去听取有经验人的意见，结合自己的理解，去寻找适合自己的方法。

**企服部门工作总结18**

1、经营指标完成情况

截止20xx年xx月31日，全年共计投放小微贷款 XXX笔，金额共计 XXX元，完成总行下达的全年新增任务；小微有效全年完成新增XXX户；批量模式贷款全年新投放XXX笔；有效户及批量模式贷款较总行任务尚有一定差距。

2、客户维护工作

20xx年，小微部将存量客户拜访作为有效户提升的常规工作来抓，通过对存量客户的甄别和筛选，定期向团队发布拜访维护的目标客户名单，并辅以每周报告制度监测团队的任务完成情况。同时，于6月份组织开展了批量客户联系会，在回馈老客户、营销新产品的同时，增进了与客户间的沟通和联系，取得了较好的效果。通过客户维护和挖掘工作，年末有效户较3月末共增长24户，提升效果显著。

3、专项竞赛活动

20xx年组织开展了小微营销战斗营、有效户冲刺赛等一

系列专项竞赛活动。小微营销战斗营第二季期间，共计投放点对点贷款xx笔、结结高收件xx户；有效户冲刺赛期间共计提升有效户xx户。通过专项活动的推动，极大地调动了客户经理及团队营销的积极性，并取得了不俗的效果。

4、渠道建设工作

在渠道建设方面，积极同总行、人行、园区和政府部分联系，多角度地获得企业客户信息并用于名单制的营销；将合作的担保公司列入支行级客户名单，并定期拜访，维护良好的合作关系；此外，还积极同包括都江堰市个私协会和都江堰市电商协会在内的行业协会合作拓展新客户。

5、培训工作

根据支行对20xx年培训的统一安排，小微部积极组织开展客户经理培训工作，全年共组织安排培训24次，内容涵盖了业务产品、法律法规、行内制度以及信贷审查专项培训等多个方面。在培训形式上，采取了员工讲解、外聘老师、邀请总行同事授课、观看讲座视频等多种方式相结合，提高了培训的质量和员工参与的积极性。此外，小微部还同公司部、个金部一道，于11月份组织开展了都江堰支行第一届客户经理业务知识竞赛活动并取得了圆满成功。

**企服部门工作总结19**

（一）积极推动市融资担保平台建设，更好的为全市中小企业提供金融担保服务。

我市中小企业从小到大，从弱到强，企业发展主要依靠自身积累，内源融资匮乏，从而制约了我市中小企业自身的发展壮大。xxxx年中心将逐步完善中小企业金融服务体系与中小企业信用担保体系。中心将联合市内外多家融资担保公司共同为中小企业提供金融服务，支持、规范发展小额贷款公司。以省再担保公司为龙头，建立市担保公司共同参与的全省再担保网络体系，加强银保合作，完善再担保机制，逐步扩大中小企业再担保规模。

（二）推进中小企业自主创新能力建设。

xxxx年中心将进一步加大力度引导支持企业自主创新，并建设、维护、运营好“仪征企业在线服务平台”，促进“两化融合”。全年开展注册会员与担保机构、银行、服务机构等之间的各类见面会和交流会，充分发挥平台会员的线下优势，为会员提供更加多元化的、面对面的保障性服务；通过开展一系列中小企业全程电子商务专题培训和提供相关服务，加快中小企业的企业信息化推进工程；通过电子商务培训、广告宣传、注册会员的回访等，采用免费试用的方式让更多的企业体验平台的产品及服务，从而了解全程电子商务的优势和特点。服务平台着眼于提高仪征市中小企业的信息化程度，同时为不断扩大的中小企业用户提供一个全方位、全程化、一站式的电子商务服务平台。

中心将继续加强与上级领导部门工作的沟通、对接，了解和掌握各类项目申报要求和渠道，积极为企业提供便利、高效、快捷的服务，力求有更多的项目获得政策扶持。对照各类项目计划的申报要求，做好前期项目调研工作，同时了解和掌握各类可为项目申报提供服务的中介机构，帮助企业包装项目，争取获得国家、省、市科技政策支持。同时加强自身学习，努力提高工作水平和服务水平。围绕我市优势产业的发展，积极配合相关部门开展“科技创新，产业合作”行动，通过征集和发布企业技术需求，拜访专家、教授，积极组织我市中小企业参加与高校科研院所的项目对接活动。不断延伸产学研合作深度，在人才培训教育、共建研发机构、科技成果转化、建立研发实体等方面广泛开展合作，推进科技以成果、人才和资本不断向仪征集聚，加快我市中小企业的产业化进程。

（三）加快推进企业现代化建设，全面提升企业的管理水平。

xxxx年中心力争举办1场“千企升级。管理推动”乡镇行培训；2场管理培训公开课；职业经理人、中小企业主在职培训等各类针对企业中高层以及企业新进员工岗前培训的培训，培训10名优秀企业经营管理人才以推动中小企业的现代化建设。组织专家团队走进20家成长型中小企业，免费为企业进行管理诊断，提供个性化辅导方案，并选择1家企业将其打造成信息化中级集成应用企业，作为省“二化融合”示范项目；帮助10家企业初步运用或提升应用管理信息化，包括ERP、HR、OA等。在企业安装清华大学远程培训设备30套左右，便于实施面广量大的企业专业技术人才、技术操作工人的业务与技能培训工作。

（四）帮助企业开拓市场，引导全市企业创建优质品牌、提升品牌影响力。

xxxx年中心将进一步调查了解我市企业参展需求，归纳整理国内外展会信息，积极引导我市企业实行“走出去”战略，开拓市场，提升品牌影响力。向全市中小企业推荐各类政府举办的综合性展会的同时，与外界具有境外组展资格的组展公司联系，取得境外有影响力的专业展会相关信息，并将其及时传达于市内企业，对有意向参展的企业提供全方位的服务。中心积极与省、市有关部门联系，努力帮助我市部分有需求的企业申请广交会摊位；同时帮助参加境外展的企业申请专项资金补助。广泛听取我市企业家对成立仪征市企业家俱乐部的意见和建议，形成仪征市企业家俱乐部筹备方案；同时与市相关部门沟通，做好成立企业家俱乐部的筹备工作。

>服务企业工作总结（3）

为深入贯彻落实中央和省、市、区经济工作会议精神，大力实施“工业兴街”战略，强力推进新型工业化，积极应对当前金融危机，按照“宽松环境、降低税费、解决难题”的总体要求，转变职能，改进作风，创新服务方式，提高服务质量，着力为企业“送服务、送政策、送环境、送市场”，千方百计为企业排忧解难，努力促进全街工业经济平稳较快发展。年初街党工委、办事处召开了强力推进新型工业化及企业服务年活动动员大会；成立以街主要领导担任组长的推进新型工业化和企业服务年工作领导小组，并制定了工作方案。全年工作运行有序，全年实现工业“小进规”2户、商业“小进限”1户；工业产值43100万元、工业增加值13576万元；规模工业产值31800万元、规模工业增加值9700万元，比上年增长；工业固定资产投资完成15000万元，比上年增长；规模以上工业增加值万元产值能耗比上年下降。回顾过去的一年，主要做了如下工作：

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找