# 员工个人半年感受总结(五篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-05-31

*员工个人半年感受总结一一、工作落实情况。(一)组织部门员工进行定期学习，以此提高部门员工的业务技能水平和法律意识。每周星期一，我部门按质按量的遵照行领导的安排部署进行相关知识的学习，其中包括人事教育、安全法、会计基础知识，法律法规知识、税法...*

**员工个人半年感受总结一**

一、工作落实情况。

(一)组织部门员工进行定期学习，以此提高部门员工的业务技能水平和法律意识。

每周星期一，我部门按质按量的遵照行领导的安排部署进行相关知识的学习，其中包括人事教育、安全法、会计基础知识，法律法规知识、税法知识以及思想道德素质的学习等。通过学习，使我部门员工更为深刻的认识到自己工作岗位的重要性：文件上传下达的及时性，人事教育培训的科学性、车辆资金重要空白凭\_的安全性。人们常说，思想决定行动，行动决定执行力。我部门正是注重了这一点，使行之有效的执行力得到了充分发挥，从根本上转变了他们的工作态度，调动了他们的工作积极性，出\_的完成了各自的工作，保\_了工作质量又快又好的发展。

(二)顺利完成了三险五金的缴纳工作。

上半年，我部门在人员短缺的情况下，虽工作千头万绪，但是为了确保我行员工的切身利益，利用一切可利用的机会和时间及时的将我行34位员工的住房公积金和医疗保险从\_那边进行了账户过渡和缴费工作，确保了我行员工生病住院医疗报销和购房所需的住房公积金，维护了我行员工的切身利益。

(三)积极配合业务部门，视支行为家，努力完成行内下达的各项指标任务。

支行的生存与发展，不是哪一个部门的事，而是每一个员工的事情。因此，我部门积极响应行内的号召，动用一切可动用的关系来推动各项业务的发展，并取得了一定成效：商易通业务户均余额、储蓄存款业务量与定活比、对公业务等都在一定程度上起到了推动作用。特别是失地保险资金的收取上，我部门更是积极响应，将收回的失地保险资金及时的清理捆把上存上划。减少了我行资金在途，提高了我行资金利用率以及收益率。

(四、)安全生产工作得到加强。

安全工作重于泰山。我部门的重中之重的工作就是确保车辆的安全以及资金票款的安全。车辆安全方面，严格要求驾驶人员定期检修车辆，定时进行车辆保养。严格要求驾驶人员不允许酒后驾车不允许疲劳驾车。严格按照行规和作息时间进行派车用车，确保了我行的车辆安全和人身安全。资金票款方面，我部门资金调度人员严格按照备付金定额和资金调拨审批权限进行资金调拨。按时收缴网点超限资金，及时使资金回笼。每天严格两次网点资金\_，注意资金异常动向，及时反馈及时报告，使得不安全因素扼杀在萌芽中。总之，我部门员工通过教育学习实践，对安全知识以及安全意识都有显著提高，从而保\_了我行各项工作的安全开展，得到了上级以及各级部门的认可。

(五)充分听从行领导的安排调度，使得支行后勤保障工作顺利开展。

我部门在行领导的直接领导下，在财务制度的指引下，严格按规章制度办事。想尽一切办法控制成本，节约开支，并也初见成效。阆中是一个特殊的旅游城市，来人来客相对比较多，为了节约开支我们努力将吃住安排在经济实惠的地方，让客人住着既舒服也让我行费用开支得到了节俭。在用车方面，严格按派车单和修车单进行出车和修车，尽量减少油料和过桥过路费以及修理费。在物资领用方面，严格按领料单进行领取材料，并分部门分\_进行归集，使得物资成本得到了有效的控制。在来人来客的接待方面，我们尽量做到热情周到，细致入微，使得客人有宾至如归的感觉。

二、下一步工作打算。

(1)加强与\_以及外单位的沟通合作，努力营造良好的氛围，进一步促进我行业务的顺利开展。

(2)合理做好资金头寸以及资金调度工作，减少资金在途，加快资金的投放与回笼，提高我行的备付金率和运用户率。

(3)以人为本，努力\_抓部门队伍建设以及思想道德建设。通过学习、谈心、了解掌握部门员工的心之所想，解部门员工心之所急。使之更能轻装上阵，安心踏实于自己的本质工作。

(4)加强与业务部门的配合，努力完成支行下达的各项指标任务，视支行为家，努力为支行添砖加瓦。

(5)加强部门员工技能知识、安全知识、法律知识的学习，以此提高本部门员工的素质水平。

总之，上半年的工作虽取得一定得成绩，但我们仍应该戒骄戒躁，扬长避短，总结经验教训，将工作完成的更好更出\_。综合管理部门的工作千头万绪，但只要我们随时保持清醒的头脑，用心想事，用心谋事，用心干事，团结一心，努力拼搏，我想再大的困难，我们也可以迎刃而解!

**员工个人半年感受总结二**

时光如梭，不知不觉中来\_工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过上半年的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。下面是我上半年来的主要工作内容。

一、立足本职，爱岗敬业。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进。

理论是行动的先导。作为\_基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。上半年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

三、认清职责，强化学习。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

四、重视细节，努力工作。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。很幸运可以加入\_客服部这个可爱而优秀的团队，\_的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在下半年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**员工个人半年感受总结三**

回首\_\_\_年上半年物业公司客服部，可说是进一步发展的半年，不断改进完善各项管理机能的半年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在\_\_\_年上半年初步完善的各项规章制度的基础上，\_\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

在物业公司的多次亲自指导下，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。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达\_个，解决各类故障\_个，排除原施工问题、报修故障解决率为\_%;共接收投诉电话\_个，及时处理、反馈\_个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知\_次。运用短信群发器发送通知累计\_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。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案\_份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计\_人次，公寓入住人员登记累计\_人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计\_人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

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、部分报修工作的跟进、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。

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、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

\_\_\_年上半年我们满怀信心与希望，在新的半年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

**员工个人半年感受总结四**

来到\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾半年来的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。\_\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，\_\_\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在\_\_\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在\_\_\_年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**员工个人半年感受总结五**

时间犹如间隙中的沙一瞬间便消失无踪，就要开展下一阶段的工作了，该好好总结这一阶段工作的得与失了，下面是小编为大家整理的员工个人半年感受总结，希望能帮助到大家!

半年的工作时间转瞬即逝，在\_\_\_\_项目的半年工作中，对工地财务工作我又有了更明确的认识，同时也增长了见识，精进了工作技能，体会到了基层工作的重要性。现将我这半年的工作总结如下：

首先是关于项目开户银行变更的有关工作，作为一个合法的企业，必须遵守有关法律法规，正常开立企业财务账户。有了\_\_\_\_项目的工作经验，\_\_\_\_项目的一切工作就显得如鱼得水。我积极与有关领导及银行工作人员沟通，第一时间完成了企业银行账户的开立任务，确保了企业资金运转的载体。在解决好银行开立账户的有关事宜后，第二个任务就是申请办理企业网上银行，以求得高效率的办公速度。有了前面开立银行账户的铺垫，开通企业网银就体现出了水到渠成的感觉。企业网银的开通，不仅使财务办公的手段简化了，同时也更能及时，准确，清晰的反映企业的银行剩余存款。

在解决好有关银行方面的工作后，接下来我面临的就是对\_\_\_\_项目账务方面的实质性的工作。首先是财务账套的建立。在与项目财务科长冯璐璐的多次探讨与交流后，配合总公司的各项要求，及时的将\_\_\_\_项目财务账套确立成功。为确保能够按月反映企业经营报表提供了前提。

财务部门必须对项目的经营成果有一个准确的认识，并提供出相应的数据。一些相关的档案管理同样也是必须做到有档可查。在确立账套后，我便开始了各种合同的整理工作。各科室，各部门分别分类登记保存，做到各种合同有档可查，并了解各份合同内容，做到心中有数。

对于外委结算方面，在及时登记各种结算台账的同时，利用私人时间，独立建立了各施工作业队工程款项支付明细台账，保证工作中能够第一时间向项目领导提供外委款项支付情况。

由于\_\_\_\_、\_\_\_\_两个项目尚存在尾留事宜，在这段期间，还负责按月上报这两个项目的财务报表，及日常零星工作。

在今后的工作中，我为自己拟定了如下工作目标：

首先，认真做好本职工作，在款项支付与费用报销方面，严格遵循总公司有关财务规定，为领导把好财务关。

其次，做好财务报表及其他财务数据的编报及整理工作，协助各科室完成好总公司规定的各种报表。

再次，加强自身的政治学习，勤与各个职能科室沟通、学习，积累管理经验，率本科室其他工作人员做好项目管理工作。

最后，竭尽全力完成好领导交给我的每一项工作。

\_\_\_年上半年，我财务部在行领导的直接领导下，在全行员工的大力支持和配合下，同心协力，艰苦奋斗，紧紧围绕年初既定的目标，以更扎实的工作作风，严谨的工作态度，圆满的完成了行领导交办的各项任务。现将这半年的工作总结汇报如下：

一、工作落实情况。

(一)组织部门员工进行定期学习，以此提高部门员工的业务技能水平和法律意识。

每周星期一，我部门按质按量的遵照行领导的安排部署进行相关知识的学习，其中包括人事教育、安全法、会计基础知识，法律法规知识、税法知识以及思想道德素质的学习等。通过学习，使我部门员工更为深刻的认识到自己工作岗位的重要性：文件上传下达的及时性，人事教育培训的科学性、车辆资金重要空白凭\_的安全性。人们常说，思想决定行动，行动决定执行力。我部门正是注重了这一点，使行之有效的执行力得到了充分发挥，从根本上转变了他们的工作态度，调动了他们的工作积极性，出\_的完成了各自的工作，保\_了工作质量又快又好的发展。

(二)顺利完成了三险五金的缴纳工作。

上半年，我部门在人员短缺的情况下，虽工作千头万绪，但是为了确保我行员工的切身利益，利用一切可利用的机会和时间及时的将我行34位员工的住房公积金和医疗保险从\_那边进行了账户过渡和缴费工作，确保了我行员工生病住院医疗报销和购房所需的住房公积金，维护了我行员工的切身利益。

(三)积极配合业务部门，视支行为家，努力完成行内下达的各项指标任务。

支行的生存与发展，不是哪一个部门的事，而是每一个员工的事情。因此，我部门积极响应行内的号召，动用一切可动用的关系来推动各项业务的发展，并取得了一定成效：商易通业务户均余额、储蓄存款业务量与定活比、对公业务等都在一定程度上起到了推动作用。特别是失地保险资金的收取上，我部门更是积极响应，将收回的失地保险资金及时的清理捆把上存上划。减少了我行资金在途，提高了我行资金利用率以及收益率。

(四、)安全生产工作得到加强。

安全工作重于泰山。我部门的重中之重的工作就是确保车辆的安全以及资金票款的安全。车辆安全方面，严格要求驾驶人员定期检修车辆，定时进行车辆保养。严格要求驾驶人员不允许酒后驾车不允许疲劳驾车。严格按照行规和作息时间进行派车用车，确保了我行的车辆安全和人身安全。资金票款方面，我部门资金调度人员严格按照备付金定额和资金调拨审批权限进行资金调拨。按时收缴网点超限资金，及时使资金回笼。每天严格两次网点资金\_，注意资金异常动向，及时反馈及时报告，使得不安全因素扼杀在萌芽中。总之，我部门员工通过教育学习实践，对安全知识以及安全意识都有显著提高，从而保\_了我行各项工作的安全开展，得到了上级以及各级部门的认可。

(五)充分听从行领导的安排调度，使得支行后勤保障工作顺利开展。

我部门在行领导的直接领导下，在财务制度的指引下，严格按规章制度办事。想尽一切办法控制成本，节约开支，并也初见成效。阆中是一个特殊的旅游城市，来人来客相对比较多，为了节约开支我们努力将吃住安排在经济实惠的地方，让客人住着既舒服也让我行费用开支得到了节俭。在用车方面，严格按派车单和修车单进行出车和修车，尽量减少油料和过桥过路费以及修理费。在物资领用方面，严格按领料单进行领取材料，并分部门分\_进行归集，使得物资成本得到了有效的控制。在来人来客的接待方面，我们尽量做到热情周到，细致入微，使得客人有宾至如归的感觉。

二、下一步工作打算。

(1)加强与\_以及外单位的沟通合作，努力营造良好的氛围，进一步促进我行业务的顺利开展。

(2)合理做好资金头寸以及资金调度工作，减少资金在途，加快资金的投放与回笼，提高我行的备付金率和运用户率。

(3)以人为本，努力\_抓部门队伍建设以及思想道德建设。通过学习、谈心、了解掌握部门员工的心之所想，解部门员工心之所急。使之更能轻装上阵，安心踏实于自己的本质工作。

(4)加强与业务部门的配合，努力完成支行下达的各项指标任务，视支行为家，努力为支行添砖加瓦。

(5)加强部门员工技能知识、安全知识、法律知识的学习，以此提高本部门员工的素质水平。

总之，上半年的工作虽取得一定得成绩，但我们仍应该戒骄戒躁，扬长避短，总结经验教训，将工作完成的更好更出\_。综合管理部门的工作千头万绪，但只要我们随时保持清醒的头脑，用心想事，用心谋事，用心干事，团结一心，努力拼搏，我想再大的困难，我们也可以迎刃而解!

来到\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾半年来的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。\_\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，\_\_\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在\_\_\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在\_\_\_年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

回首\_\_\_年上半年物业公司客服部，可说是进一步发展的半年，不断改进完善各项管理机能的半年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在\_\_\_年上半年初步完善的各项规章制度的基础上，\_\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

在物业公司的多次亲自指导下，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。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达\_个，解决各类故障\_个，排除原施工问题、报修故障解决率为\_%;共接收投诉电话\_个，及时处理、反馈\_个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知\_次。运用短信群发器发送通知累计\_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。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案\_份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计\_人次，公寓入住人员登记累计\_人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计\_人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

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、部分报修工作的跟进、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。

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、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

\_\_\_年上半年我们满怀信心与希望，在新的半年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

时光如梭，不知不觉中来\_工作已有半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过上半年的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。下面是我上半年来的主要工作内容。

一、立足本职，爱岗敬业。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进。

理论是行动的先导。作为\_基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。上半年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

三、认清职责，强化学习。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

四、重视细节，努力工作。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。很幸运可以加入\_客服部这个可爱而优秀的团队，\_的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在下半年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

★ 普通员工月个人总结简短5篇</span

★ 20\_年员工自我上半年工作总结范文五篇</span

★ 20\_公司员工个人工作总结优秀范文3篇</span

★ 员工转正个人总结800字范文集锦</span

★ 员工试用期自我总结简短范文5篇精选</span

★ 500字普通员工个人总结范文5篇</span

★ 20\_医护人员年终工作总结5篇</span

★ 关于20\_年个人上半年工作总结汇报五篇</span

★ 20\_职员季度工作感想总结模板</span

★ 最新20\_公司员工工作总结范文大全3篇</span

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！