# 集客部年终工作总结(实用3篇)

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-06-01

*集客部年终工作总结1文 章来源莲山课件 w y m来源 客服部部门会议工作总结7月28日下午客服部组织召开班长以上成员会议，对本月工作情况进行总结并开展了广泛的批评与自我批评。会上要求各班长需加强本班组成员对员工手册、党风廉政建设手册、党的...*

**集客部年终工作总结1**

文 章

来源莲山

课件 w y m来源 客服部部门会议工作总结

7月28日下午客服部组织召开班长以上成员会议，对本月工作情况进行总结并开展了广泛的批评与自我批评。

会上要求各班长需加强本班组成员对员工手册、党风廉政建设手册、党的群众路线教育实践活动的学习，严格贯彻落实公司关于空调使用及车辆管理相关规定。

王部长就绩效考核实行两月以来各班长打分情况提出以下要求：首先，各班长打分要在实事求是、客观公正基础上，档次再拉开一些；其次，调休一天以上员工本月绩效考核分数扣分；最后，各班长、部长必须要有责任和担当，惟其如此，才能保证客服部绩效考核二次分配方案的顺利推行。

通过部考核组今晨对各岗工作的督查，发现五点问题亟待改善：第一，个别员工劳动纪律懒散，没有很好的履行岗位职责，对本部门和公司查到的违纪行为按照制度和绩效方案严肃处理；第二，对于公司及部门博客上的最新动态，各班长不仅自己要加强学习，还应及时将文件要求和精神传达到每个班组成员；第三，加强复核。对微机立户和表本录入、热线接待办和供水窗口的用户接待及回访记录除自查外，班长、副部长要进行复核并有复核记录，作为考核班组内容；第四，本月各班组都能按时上报工作信息，但存在质量不高的问题，今后上报的工作信息从形式到内容必须提高质量，反映日常工作，质量高低一并作为下月部门内部绩效考核依据；第五，对每月转出及转入工作联系单要做好整理，及时将信息反馈给相关部门，因为特殊原因未完成的单子必须注明未完成原因。

针对近期工作中存在的问题和不足，客服部班子成员开展了深刻的批评与自我批评，时常组织班组学习，及时传达公司要求，保证今后杜绝此类问题的发生。文 章

来源莲山

课件 w y m来源

**集客部年终工作总结2**

一、不断完善集团客户服务体系，提升服务质量和水平

下发了《XX联通集团客户分级服务规范指导意见》、《XX联通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。

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

二、深化集团客户分层分级管理,推动特色标准化服务，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72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，加强对俱乐部客户星级服务规范、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。

继续利用好公司星级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。

三、以服务促发展，突破行业客户市场发展瓶颈

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。

四、坚持以客户为中心，完善集团客户服务支撑响应体系，不断提升对集团客户的服务支撑能力和水平，努力提升客户感知

1、推进集团客户服务支撑响应体系建设

按照省分公司组织机构调整的要求，今年各市分公司全部成立了集团客户响应中心，按照服务客户数量配置了响应工作人员，负责各市分公司集团客户售前、售中、售后响应工作。进一步完善了集团客户服务支撑流程及制度，对售前技术支持、业务开通、故障处理等流程进行了修订,先后制定下发了《中国联通XX省分公司集团客户售前技术支持工作实施细则(试行)》、《关于下发集团客户故障申告处理预案的通知》、《XX联通关于为集团客户提供项目交付报告的通知》、《中国联通XX省分公司省内数字、数据产品等级服务(sla)工作实施细则(试行)》、《关于XX联通集团客户重大项目及跨域业务营销管理工作相关要求的通知》等文件，进一步规范集团客户运营支撑工作。通过建立省、市两级集团客户响应体系，较好地落实了全省集团客户响应工作。

2、组织开展了集团客户网络巡检

按季度组织集团客户光缆线路及客户端接入设备的巡检，共完成中国银行、农业银行、交通银行、工商银行、建设银行、阳光保险等400多家客户的机房巡检工作，提升了客户对XX联通服务的满意度。

3、做好党政金融等重要客户的通信保障工作

继续做好国家、省级电子政务网络、四大国有银行等党政、金融重要客户的服务支撑工作，细化大客户重点通信保障方案，分解落实各级责任人，提高保障业务可用率。全年共完成质检总局、\_、中国农业银行、苏宁电器、建设银行等重点客户78次重保需求，合计完成重保工作3142小时条。

4、推行重要客户配备网络服务经理制度

网络服务经理制度的工作目标是发挥网络运行维护部门的技术、网络和人才优势，提升网络运行维护部门对集团客户的支撑能力和服务水平，提高集团客户服务满意度。按照集团客户部的需求，有针对性地开展了网络服务经理的配备工作，加强了与客户技术层面的沟通，得到了集团客户的认可。

**集客部年终工作总结3**

在上海移动公司工程\_项目管理室的指导和监督下，我公司从某年至今共安装了自立塔200余座，拉线塔、桅杆300余座，天馈线400余个基站，还完成了200余幢大楼的室内分布工程和200多端微波的安装，同时参与了网络优化和应急通信工程。我们始终本着“安全质量第一，真诚为用户服务”的宗旨对待每一项工程，经过全体员工踏实、努力的工作，安全和质量方面都取得了较好的成绩，并得到了有关单位的好评。某年是上海移动工程任务最繁重的一年，我们作为唯一的铁塔安装施工单位，压力也非常大，工程高峰期在上海的员工达到300余人。为了保证工程的安全和高质量，我们加强了各方面的管理，健全和完善了各项规章制度，聘请了专职安全主任，扩大了安全员队伍，并坚持每周一次的安全活动，强调每天做好“两交一查”工作，及时更换、添置各种安全、办公用具和工器具，并成立了质量管理小组、纪律监督小组和售后服务中心。为了提高员工的素质，设立了阅览室、电脑室，还多次组织员工到浙江邮电学校参加基站电源、天馈系统知识培训，邀请有关专家到公司讲课和培训，并取得了一定的效果。某年12月还顺利的通过了ISO9001:某质量体系论证，并设专人负责贯彻实施。回忆过去的一年，我们在取得成绩的同时，也清醒地看到工作中确实存在很多问题，主要有以下几点：

1、我们的整体文化水平相对较低，因为新员工的大量进入，业务水平也参差不齐。

2、安全、质量意识还不够强，管理工作还有待提高。

3、习惯性违章时有发生，现场施工用电不够规范。

4、文明施工方面也做得不够好，有施工场地清理不干净、不彻底现象。

5、个别铁塔的垂直度偏差超出了1厘米。

6、安装自检工作做得不够好，竣工资料未能及时完成。

7、员工对文化知识和业务知识的学习缺乏主动性。

8、工作汇报不主动、及时，同厂家的协调沟通不够，造成了一些麻烦和误解。为逐步提高我们的施工工程质量，保证安全文明施工，真正让移动公司满意，我们将做好以下几方面的工作：

1、加强员工安全、质量、文明道德教育，努力提高员工的安全、质量意识，真正让全体员工认识到安全、质量对企业和个人的重要性，坚决杜绝违章施工。

2、进行公司内部全员培训，从上到下，由管理人员对各自下属进行业务知识、公司宗旨、规章制度、施工规范的培训。

3、公司将努力为员工创造良好的学习条件，积极营造轻松、愉快的学习氛围，并经常邀请相关专家到公司讲课，或外送专业学校、厂家进行专业培训。

4、逐步引入大专以上学历，专业相对口的管理和技术人才，充实我们的力量。

5、认真贯彻实施ISO9001:某质量管理体系，全员参与质量管理，使全体员工能积极、主动地按照质量管理体系要求去做，逐步提高施工安装质量。

6、积极、主动地向移动公司相关人员汇报工作，及时了解施工中存在的缺陷和问题并迅速予以整改和解决；努力配合相关厂家的工作，使各项工作的配合更加规范、有序。

7、教育全体员工诚实守信，按照移动公司和施工规范的要求，自觉、主动地把好质量关，努力超越移动公司的期望，提高公司的信誉。

8、逐步完善各种规章制度、考核制度，逐步提高员工福利待遇，真正提高和发挥员工的积极性和创造性。

9、不断添置各类新型工器具和仪表，为创造优质工程提供有力的保障。

10、力争今年的工程优良率达95以上，不发生重伤以上安全事故。下面谈谈对上海移动工程施工的一点体会我们从95年进入上海施工，那时我们只有

四、五人，业务也是隔三差五的，并且同移动公司是不发生直接关系的，我们只是帮铁塔厂安装，但实际上我们和移动公司工程管理部门的接触是最多的，经过几年的努力，我们从上海移动工程施工当中学到了很多很多。我们在上海的业务逐渐扩大，人员逐步增加，还设立了办事处，购买了施工用车，这都是上海移动工程管理部门对工程质量的高标准、严要求，是他们的敬业爱岗精神和对工作兢兢业业、一丝不苟的态度，促使我们取得了今天的成绩。我们在上海施工的同时，也在其它省份的移动、联通公司有工程，但我们体会到上海移动对铁塔工程管理和质量要求确实有不同之处，主要体现在以下几个方面：

一、管理规范。在签订施工合同的同时，必须签订安全协议、消防协议、廉洁协议，款项支付及时、主动。

二、管理科学。将铁塔加工和安装分两家公司完成，合同只是和加工厂方签订，和安装单位不发生关系，但安装单位直接由移动公司选择指定，并进行直接管理、监督，即转移了上海移动的风险，却更有利于质量管理，因为薛工要求安装单位必须对铁塔加工质量进行监督和检查，并严格按照施工规范和上海移动的要求进行安装，否则就会失去安装资格，这样一来，安装队自然对加工质量进行着严格的监督，移动公司管理人员省去很多精力，但对铁塔加工质量的管理、控制却十分有效。

三、对工程安全质量十分重视，要求特别严格。

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！