

威海品牌部工作总结共6篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/220742.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

威海品牌部工作总结1

一年来，在部门领导的指导和同事们的帮助和支持下，我顺利完成了以下工作：

>一、品牌建设工作

2、高度重视品牌工作的巩固和拓展。定期组织召开了7次品牌执行委员会办公室例会，做好会前会议资料、场地等的准备协调及会中记录工作，并做好会后总结工作。

3、加强对各项制度和 workflows 的管控。对公司各单位VI标识的运用情况进行督导和把关，对标准把握不清的现象，及时发现上报，下发相应的整改业务联系书，并督促和指导相关方案设计。针对客设、动设整车产品铭牌、转向架设计部零部件产品铭牌屡屡出错的问题，经过多方了解和协调，制定下发了“关于制定公司产品铭牌制作流程的业务联系书”，明确细化产品铭牌制作流程，要求设计部门图纸设计方案必须报企业文化部审核，采购部按照图纸先制作样品交企业文化部审核确认后方可批量制作，并做好过程中的指导、把关和存档工作。

4、持续推进VI整改工作。按照VI手册要求完成了浦镇公司40余项、海泰公司20余项、城轨公司10余项VI运用的指导、把关和存档工作。

1) 针对一些部室和车间使用不规范的问题，再次起草并下发了《关于规范使用中国南车标识的通知》，明确了禁止使用中国南车VI标识的区域以及规范使用的标准，负责对整个流程进行全程跟踪管理，并将所有的整改方案及实物存档。起草下发了“关于更改安全帽VI标识使用不规范的业务联系书”，按照安技环保部提出的整改计划督促和指导其对安全帽标识进行整改。针对信息科技部提交的“申请使用中国南车标识的业务联系书”，按照相关流程及时做好协调、指导和存档工作。12月份协助精益管理部检查和指导公司6条精益示范线VI运用情况。

2) 随时关注和指导江门、杭州新基地建设中VI标识的运用情况，对疑难问题及时与南车企业文化部沟通，和江门新区多次就新建厂区的VI使用进行沟通和交流，要求江门公司高标高起点做好厂房彩色、道路标识等工作，各项方案均需报企业文化审核后实施。

3) 按照南车要求，下发了杭州公司中英文名称组合规范，指导杭州公司奠基仪式用名片、手提袋、公司铭牌方案的设计与制作。

5、指导做好公司精益管理培训道场和设计工艺道场正容镜、精益理念板、安全门、指导员和学员服装、工作帽正确运用中国南车VI手册，并对道场指导员老师进行规范运用公司PPT模板、文档模板以及品牌知识的培训。协助完成了道场文化氛围的营造及各期开营、闭营现场服务与拍照。

7、展览展会工作。年初上报了公司20xx年拟参展计划，搜集准备“20xx年度拉美铁路论坛展览”、“江苏省企业创新成果展”、“20xx年印度国际铁路设备展览会”、“20xx年第xx届CRTS CHINA国际轨道交通展”、“20xx年北京国际城市轨道交通展览会”展会所需资料，做好相关协调工作。编写了“20xx年第xx届CRTS CHINA国际轨道交通展”策划方案，并做好展会现场服务工作。

8、按照南车要求，搜集整理并上报了公司BI调研材料。拟定公司BI调研计划，并做好调研期间的协调和人员安排工作。

9、按照南车要求，做好年初南车品牌检查组来公司检查指导档案资料准备及各单位VI运用的检查指导工作，拟写汇报材料并制作了汇报用PPT。按要求完成了公司品牌建设半年总结，并按照要求自查打分。

>二、文化建设工作

1、年初协助布置员工形象素质工程推动大会现场，准备会议所需资料，做好会中协调服务工作。按领导要求做好员工形象素质工程工作组会议内容及人员协调工作，参与过程点检并做好宣传工作。

2、完成了公司职代会、三八表彰等重大20余次新闻事件的现场拍照宣传稿件的撰写及形象展示室的讲解工作。

3、配合做好杭州线、深四线等重大产品下线仪式的筹备、形象展示室讲解及现场服务与拍照工作。

威海品牌部工作总结2

时光如梭，转眼间20xx年度工作即将结束，自入职x项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕x收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了x服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度x收费1220000元（截止到20xx年12月15日），收缴率80%，清缴上年度x费10000元；处理赔偿纠纷42起，达成率100%；协调处理大型x保修维修10件，业主基本满意；接待业主上门投诉12件，处理及时率100%；受理日常报修120件，合格率100%；上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

>一、本年度部门工作表现好的方面

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入x项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）采取多种形式和措施，巩固和提高了x收费水平。

本年度x费累计收缴1000000元，收缴率同比增长7%（去年x费收缴率60%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是x服务水平的体现，x服务水平是收费的基础，因此，服务是提高x收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因x无微不至的感动服务，逐步提高自愿交费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中

，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(四) 圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五) 密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

>二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员一业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二) x收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三) 部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(四) 协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥

>三、20xx年工作计划要点

20xx年我部重点工作为进一步提高x费收费水平，在09年基础上提高4—7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高x收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾09年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

威海品牌部工作总结3

今年xx公司的品牌建设工作主要是根据总公司品牌建设的工作要求，结合xx公司的实际，继续做好标志的更新工作，对服务规范、标准进一步完善，努力做好服务工作，提升“xx”的品牌形象。现将工作总结如下。

>一、继续加强xx公司品牌建设的组织领导。

坚持以品牌建设领导小组为领导，组织协调公司品牌建设工作。同时，根据分公司的情况，对品牌建设领导小组进行了调整。

>二、进一步完善服务规范、标准和各项制度。

xx公司对服务规范和服务标准进行了回顾与修订，重点突出规范可操作性，使其既有利于分公司内部监管，又有利于细化实施，以促进分公司服务的水提高。同时，结合安全工作的需要，更新了分公司应对安全事故、重大安全隐患、消防综治等突发事件应急处理制度、预防机制，落实安全工作，防止因突发事件给分公司的品牌形象带来不利影响。

>三、积极提高xx公司的服务水平，塑造良好的企业形象。

在对顾客的服务过程中，xx公司始终坚持执行xx公司服务规范和服务承诺，重合同、守信誉，认真执行国家的有关政策法规，不乱收费，不索回扣，不压价购买租户商品，不能无理刁难租户、拒答租户问题。在各个节假日前，向各个场地的租户派发通知，提醒各个租户做好节日用电用火、防火防盗工作。累计发出各安全工作、台风雨季防汛、防涝提示等通知（短信）155份。在自管房服务方面，每月定期在中心诊所、栅外街设点收取住户租金，免去了住户的奔波劳碌。春节之前，共张贴15份温馨提示于各自管房显眼位置，提醒住户注意提高警惕，做好防火防盗工作。4月与素社街道联系，领取相关居民生活防火安全印刷品120多份，向辖内自管房宿舍住户进行了派发。通过一系列措施，塑造文明、规范、诚信、服务优质的企业品牌。

>四、做好品牌建设资金投入的落实。

今年在宣传方面共投入了120元。主要是用于横幅宣传、墙报制作以及引发各种通知。同时，新印制xx公司部分管理人员的名片。

>五、存在不足

- 1、人才储备不足。xx公司人数比较少，懂品牌方面知识的人数更少，不利于xx公司的品牌建设工作开展。
- 2、传播手段比较单一，不利于企业形象传播。

>六、20xx年工作计划。

1、继续提高xx公司的服务水平，提高企业的形象和品牌知名度。加强与租户沟通交流，不断了解租户需求，切实做好服务。xx公司要急租户之所急，积极做好场地的维修工作；同时，在节假日、雨季期间，派发通知，提示租户注意做好节假日及雨季的安全生产工作。积极做好到期合同续约工作。xx公司将每月各场地合同进行统计、核对，在合同到期前一个月，主动向租户发出合同到期通知书，提醒租户合同即将到期，并咨询租户续约意向。若租户有意继续合作，派工作人员主动与租户进行接触、洽谈，了解租户对新合同特别是租金方面的意见，并同时了解租户的最新信息、需求和对我们的建议。在自管房服务方面，继续实行每月定期在中心诊所、栅外街设点收取住户租金；节假日张贴温馨提示，提醒住户注意提高警惕，做好防火防盗工作；继续落实自管房的维修工作。

- 2、继续执行公司vi使用手册的规定，根据集团以及总公司有关规定，制定xx公司相关vi使用规定。
- 3、做好品牌建设的宣传和培训工作。xx公司将利用宣传栏、会议等形式进一步加强品牌建设在单位内部的宣传，普及员工品牌工作意识。同时，积极选派员工参与总公司组织的品牌建设培训工作，提高员工的实战能力。
- 4、继续做好品牌建设资金的投入。明年，xx公司将对宣传栏进行改造，提升企业外在形象；将印制xx公司的信封、便签等办公用品。同时，做好资金的使用的管理，确保专项专用。

威海品牌部工作总结4

为进一步加强我市品牌汽车销售监督管理工作，认真落实工商总局《关于做好品牌汽车经销企业备案工作的通知》（工商市字〔xxxx〕xx号），省工商局《关于进一步加强品牌汽车销售监督管理工作的通知》（xx工商办〔xxxx〕x号）的要求，今年品牌汽车监督管理工作取得了较好成绩，现就有关工作汇报如下：

>一、明确了工商部门加强品牌汽车销售监督管理的工作职责

按照xx工商办（xxxx）xx号文件要求，市工商局市场监督管理科是我市工商系统监管汽车市场的主管机构，其主要职责是按照国家《汽车产业发展政策》、《汽车品牌销售管理实施办法》的规定和国家工商行政管理总局、省局的相关文件要求，积极探索适合我市实际情况的品牌汽车销售监管方式方法和措施，企业科和市场科工作相互配合，完善相关工作，建立全市品牌汽车经销企业监管档案和备案制度。

>二、建立了品牌汽车经销企业申报制度

- 1、品牌汽车经销商新申报汽车品牌销售，应凭汽车供应商授权书到市局市场科填报《品牌汽车经销企业申报表》，市局核实审批后报省局备案。经国家工商总局备案公布后，由市工商局市场科进行核实并建档。品牌汽车经销商持备案公布文件等相关手续到企业所在地工商局企业登记部门办理注册登记或变更其经营范围。凡未经国家工商总局备案公布的品牌汽车经销商，不得办理注册登记和变更登记。
- 2、新申办品牌汽车经销的企业，应凭企业名称预先核准通知书，向汽车供应商申请该品牌汽车销售授权，经国家工商总局备案公布后，到市工商局市场科进行核实和建档，并到企业所在工商部门按相关规定办理企业注册登记。
- 3、品牌汽车经销商需设立品牌汽车销售非法人分支机构的，应当凭汽车供应商对其品牌授权证书和同意设立非法人分支机构批准文书，到市局市场科填报《品牌汽车经销企业设立非法人分支机构备案表》，市工商局核查并上报省工商局审定，同意后由所在地工商机关办理注册登记。
- 4、按照国家工商总局文件要求，“对经营商用车及九座以上乘用车的企业，不实行备案制度。”对此类企业和新办企业的设立，汽车经销企业应向市工商局市场科提交《品牌汽车经销企业建档登记表》，并按照企业登记管理的规定办理注册登记。营业执照经营范围核定为“汽车销售（不含九座以下乘用车）”。

>三、强化职能，加强品牌汽车市场监管

加大市场巡查力度，严厉打击无照经营、超范围经营等违法行为，保证品牌汽车销售企业市场经营主体合法，规范经营，努力营造我市品牌汽车销售市场公平竞争、有序、守法的汽车交易环境。

根据《关于进一步加强品牌汽车销售监督管理工作的通知》（xx工商办〔xxxx〕xx号）和《公司法》、《企业登记管理条例》、《xx省商品交易市场条例》有关规定，市场科今年加大了市场巡查力度，严厉打击无照经营、超范围经营等违法行为，保证品牌汽车销售企业市场经营主体合法，规范经营，努力营造我市品牌汽车销售市场公平竞争、有序、守法的汽车交易环境。

清理品牌汽车经销企业xx家，检查中发现xx华盛、泸县徐氏、xx建业、xx安迪四家品牌汽车经销企业已注销，有三家品牌汽车经销企业xx、xx、xx经营货车，没有经销九座以下的乘用车，xxxx南汽贸有限公司改行没有从事汽车销售。现从事品牌汽车销售的xx家经销企业来看：xx、xx某省大众、xx、xx、xx、xx、xx百通x家汽车xs店没有违规经销汽车，对xx家未按照《汽车品牌销售管理实施办法》的有关规定，根据《公司法》、《企业登记管理条例》发出《责令改正通知书》xx份，限期x个月改正。积极与xx市车管所沟通，对不符合品牌汽车经销资格的经销企业，车管所不颁发汽车临时牌照，督促对已取得“某某汽车品牌”的经销企业在营业执照营业范围上增加“某某汽车品牌”

,通过检查督促,我市品牌汽车市场经营秩序不断得到规范。

>四、主要存在的问题

- 1、品牌汽车经销企业普遍存在超范围经营。xx家品牌汽车经销企业有就有xx家存在超范围经营现象,并且有相当一部分企业不具备经销九座以下乘用车资格。
- 2、部分品牌汽车经销企业在取得国家工商总局品牌汽车销售企业资格后,没有及时在营业执照上变更经营范围。
- 3、企业登记人员存在不按规定办理营业执照经营范围。xx汽车贸易有限公司、xx汽车贸易有限公司在没有取得相关手续,所在地工商机关违规为其在营业执照经营范围上作了变更登记。依照《汽车产业发展政策》、《汽车品牌销售管理实施办法》之相关规定,“汽车销售商应在工商行政管理部门核准的经营范围内开展汽车经营活动,其中不超过九座的乘用车品牌经销商的经营范围,经国家工商总局备案公布后取得”。
- 4、部分品牌汽车经销企业公司注册地与经营地点不符。xx、xx、xx、xx、xx、xx等公司存在公司注册地与经营地点不符,主要原因是所在政府为了招商引资造成的;还有部分企业“一照”多处经营地点。
- 5、对品牌汽车经销企业设非法人分支机构,没有按照省工商局《关于进一步加强品牌汽车销售监督管理工作的通知》(xx工商办〔xxxx〕xx号)的要求办理。品牌汽车经销商需设立品牌汽车销售非法人分支机构的,应当具有汽车供应商对其品牌授权证书和同意设立非法人分支机构批准文书,由拟设立非法人分支机构所在地市、州工商局核查并上报省工商局审定,同意后由所在地工商机关办理注册登记。

威海品牌部工作总结5

时光荏苒,xx年很快已经过去了,回首过去的一年,内心不禁感慨万千.....时间如梭,转眼间又将跨过一个年度之坎,回首望,虽没有轰轰烈烈的战果,但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢公司给我这个成长的平台,令我在工作中不断的学习,不断的进步,慢慢的提升自身的素质与才能,回首过往,公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段,使我懂得了很多,领导对我的支持与关爱,令我明白到人间的温情,在此我向公司的领导以及全体同事表示衷心的感谢,有你们的协助才能使我工作中更加的得心应手,也因为你们的帮助,才能令到公司的发展更上一个台阶,在工作上,围绕公司的中心工作,对照相关标准,严以律己,较好的完成各项工作任务。回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足,规划好xx年的工作,在新的一年的工作中,开好头,起好步,扬长避短,能够顺利地开展工作。

一年来我商场在冯总及商厦领导班子的正确领导下,依据xx年制订的全年工作计划进行工作。商场领导班子采用对桂林路、红旗街等商圈进行考察与调研,反复推敲升级改造计划与实施细则,学习先进的经营理念,消除经营死角等积极有效的措施用于今年企业的工作中,成效非常明显。特别值得肯定的是在今年企业的升级改造中,我们采取了经营面积扩大,品牌升级,货位调整,店堂改造,加强管理等一系列强有力的措施,全体员工团结一心,共同努力,取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象,而且销售业绩不断攀升。让每一位到来的顾客都赞叹说,“欧亚新发的变化真大呀。”“服装商场的品牌款式还真不错。”

回顾xx年的工作,可以概括为以下三大方面:

20xx年,我们商场共有供应商191户,品牌600余个,品种近万种,经营面积8000多平方米。xx年全年纯销819万元,xx年纯销万元,比去年递增了。全年租金回算是3,363万元。总销4,183万元,xx年总销是2,万元,比去年递增了。实现毛利万元,其它业务利润(收缴租金)255万元,去年是148万元,比去年增长。全年营业、管理、财务综合费用合计万元。实现毛利润万元。取得这么好的成绩,我们采取了如下做法:

>1、开展活动,搞促销。

按商厦总体部署,在大型促销活动中,我们商场都能围绕主题,特别是在节假日和季节变化时开展活动。主动找诗婷美容院和中国人寿保险公司联合举办促销活动。

通过活动的开展,我们收到了一定的成效,其中销售业绩比较突出的是新发周年店庆和集团店庆,我商场最高日销超百万。在每次促销活动中,我们都能积极与厂家联系货源,增加供应商的扣点,经理及部主任都做了大量的工作,也得到了供应商的大力支持,基本上98%以上的供应商都能参加每期活动。

>2、抓品牌，树形象。

今年我们在品牌经营上采取抓大放小的原则，调整了大小品牌56个，确保了新发时尚品牌店经营定位的提升。引进了国际品牌耐克、阿迪入驻本店，并引进了国内知名品牌如：与狼共舞、威鹿1881、乙佰乙纳、芭蒂娜、柯诺、秀蓓儿、艾莎米娜、马天奴、玫而美、米茜尔、丑妹、宗洋、采轩、天马、雅文娜等，这些品牌的引进给企业带来了无限商机和可观的经济效益及社会效益。其中今年销售超百万的就有4家：奥兰贝斯、耐克、361°和七匹狼，奥兰贝斯的全年销售就超过了230多万元。无论是消费者、员工和商业的同仁们大家都说，“今年新发服装品牌的升级与改造是非常成功的。”不仅提升了企业形象而且增加了不同层次的购物群体。的确像冯总说的那样，“有什么样的货招什么样客。”

>3、利用平效出效益。

今年我们采取压缩不合理的经营面积，合理有效地利用经营空间，淡季分块改建扩建不合理的经营布局。

今年男装区域改造时，采取压缩面积，增加平效的办法。将原100多平米的2户，增加到3户。如七匹狼专柜原有160多平米，也压缩了一半的营业面积，调整给新引进的威鹿1881，1881每月的销售达3万余元。七匹狼专柜的销售不仅没减少反而比去年翻了4翻。我们还利用一切可利用的空间出效益，如墙面、楼道等，为商场的年利润增加了十万余元。

威海品牌部工作总结6

20xx年我部重点工作为进一步提高x费收费水平，在09年基础上提高4—7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

- （一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。
- （二）进一步提高x收费水平，确保收费率达到80%左右。
- （三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。
- （四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。
- （五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。
- （六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾09年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

《城市品牌建设工作总结》是好的范文，好的范文应该跟大家分享，希望大家能有所收获。

城市品牌建设工作总结

自今年县委政府开展推进使用**城市品牌建设工作以来，我单位高度重视，精心组织，抓住关键环节，扎实开展宣传工作，重点落实在“使用”上，多渠道规范使用**城市品牌，使得此项工作取得了一定的成效。

一、开展推广使用的情况

健全机构，明确责任

一是为了增强城市品牌意识，建设经营城市品牌，更好地宣传和使用城市品牌，我单位及时健全了领导机构，成立了由局长任组长、相关分管领导任副组长、相关股室负责人为成员的城市品牌建设工作领导小组，明确了责任和责任人员。二是制定了《城市品牌建设工作实施方案》，明确了工作目标，细化了工作任务，落实了工作要求。三是将此项工作与业务工作同规划、同部署、同检查、同落实，纳入干部考核，作为干部评先评优，奖惩任免的重要依据。

学生三分之二的时间生活在宿舍，宿舍是学生思想交流、人际交往的重要场所，是学生文明习惯培养、人际交往能力锻炼、思想道德水平提高的主要阵地。学生宿舍已成为学生素质培养的重要载体。我院对宿舍的管理十分重视，不断创新工作机制，形成了文明宿舍管理品牌。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发