

# 出借人服务工作总结18篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/209560.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 出借人服务工作总结1

我公司承包的上海市电力客户服务中心南丹东路基地改建工程，位于上海市南丹东路218号，地段靠近徐家汇。大楼地上19层建筑，地下2层，本次改造范围为4~18层，改造面积约10000平方米，原大楼建成于1997年，现对大楼进行全面改造，以满足生产办公的使用要求。总承包工程主要内容包括：室内装修、水电风安装工程改造、拆除、消防系统、弱电系统、综合布线等方面进行整体改造。该工程在20xx年6月15日开工，总工期为80天。

本工程的特点、难点是工期紧，任务重，必须采用均衡、流水节拍、立体交叉作业，敲拆、装修工程密切配合插入；本装饰工作采用的易燃物品多，施工临时用电、用水等均重新设置，交叉作业多，敲拆的建筑垃圾多，故对现场防火工作、施工临时用电及文明施工工作带来较大难度。

为此，我们紧紧围绕施工活动的主体，从制度建设、安全检查监管、重大作业监管、隐患排查治理、技术保障体系的落实、安全教育培训等方面，认真开展了安全、文明施工工作。主要工作如下：

### >一、加强制度建设，落实管理责任

加强制度建设，落实管理责任，安全管理制度，是立足安全生产的重要保证。我们根据本工程安全生产特点、难点：成立了安全生产领导小组，建立了安全生产网络，制定了各级人员安全生产责任、安全生产管理制度，制定了本工程健康安全环境目标指标及工作计划、安全文明施工资金投入计划、事故应急预案等专项施工方案。进一步规范本工程安全生产管理程序，规范安全生产行为，使安全生产管理有制可循、有章可查，为安全文明施工起到了保障作用。

本工程在安全生产管理中，我们始终把安全工作放在一切工作的首位。循照国家电网、上海市电力公司安全管理精神指示。紧扣工程建设特点、难点利用各种形式认真开展了各项安全生产活动，每周定期召开安全工作例会，落实和布置阶段性的安全生产工作，协调和督促各分包单位对施工现场存在的问题。

### >二、加强安全技术管理，发挥技术保障体系的作用

技术是工程建设安全保证的源头，也是工程建设安全生产的最根本的基础。为此，我们始终牢记“科学、严谨”的工作作风，把安全和技术列为密不可分的统一体。我们分析了工程的特点、难点、危点，完善施工工艺流程，本工程共制定施工方案12个，并对施工作业人员进行安全技术交底；对危险作业（动火作业）我们按照上海市有关防火工作的规定，办理动火工作票，制定防火措施，落实专人对动火作业现场进行监控。同时明确各项安全管理工作的内容和要求，增强技术为安全服务的理念，用技术来保证安全，使技术保障体系在安全管理中起到积极的作用。

### >三、加强宣传教育培训，提升安全意识

安全教育是我们管理工作中一项主要任务，我们始终坚持“安全管理、教育为先”的原则。按的施工任务和特点，我们开展了安全宣传教育培训工作。一是在大楼各楼层设置了安全宣传牌、责任牌和危险源告知牌，进行安全宣传教育工作；二是对项目部所有人员及分包单位进场人员进行安全教育培训，考试合格后方可进入现场进行作业，共计教育培训人员达130人次。通过教育培训活动，广大职工的安全知识和管理水平有所提高，为规范安全行为、消除隐患、杜绝事故起到积极作用。

#### >四、加强隐患排查治理工作，加大安全监管手段

根据上级文件精神，我们开展了反违章和隐患排查治理工作，制定了隐患排查治理管理办理办法，共组织安全生产大检查8次，共开出隐患检查整改单41张，查处隐患144条，违章处罚单13张，罚款金额3400元，对一起严重违章人员清理出施工现场。通过安全检查，进一步规范安全行为，促进了施工现场安全、文明施工的管理工作，消除了隐患，确保了安全生产。

#### >五、加强安全投入，确保安全生产

我们遵循国家、上海市有关规定和合同要求，根据生产任务的产值和施工特点实际，编制了安全文明施工投入费用计划，并在施工中贯彻落实，本工程实际投入安全费用267730元，为安全生产设施和文明施工工作起到保证作用。

#### >六、加强季节性施工安全管理

本工程施工周期正值高温季节，为防止高温作业中暑现象的发生，我们制定了防暑降温专项措施，适当调整作息时间，延长中午段休息时间，保证施工现场的正常供水，购置了电扇为作业人员提供通风设施，确保高温季节安全生产。

#### >七、回顾工作，还有存在着以下不足，需在以后工程中进行持续改进。

本工程虽安全生产无事故，无环境污染事件的发生，实现了最初制定的目标、指标，但还存在不足。如：现场各分包单位安全、文明施工管理参差不齐，有个别分包单位在抢工期时对安全管理重视程度不够，职工的违章现象时有发生，施工临时用电、防火工作有待进一步改进。

针对存在的问题我们各级都要高度重视安全生产工作，要把安全生产工作放在一切工作首位；要坚持工作原则，振作精神，要坚持安全、文明施工要有严、实、细、恒的工作作风，确保安全生产秩序正常进行。

## 出借人服务工作总结2

时光飞逝，20\_年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司出纳，对一年的工作进行了两方面总结。

我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理、，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止境的工作追求，较好的完成了各项工作任务。现就去年工作情景总结汇报如下：

### 一、坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对

每一天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

### 二、态度端正，依章办事，严格执行财务纪律

因财务工作是公司的核心部门,《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律,按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求,进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象,无现金坐支行为。

在审核原始凭证时,对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出,说明原因,果断不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证,予以退回,要求经办人员更正、补充。经过认真的审核和监督,保证了会计凭证手续齐备、规范合法,确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整,切实发挥了财务核算和监督的作用。同时,按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核,经得起随时检查。

### 出借人服务工作总结3

负责一个宾馆或酒店客房部工作的客房服务员,在主管的带领下,半年或一年的工作完成的如何呢?以下是一位客房服务员工作总结:

客房部作为xx宾馆主要业务和形象部门,20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下,以踏实的工作,周到细致的服务,为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。20xx年,客房部完成了如下工作:

一经济指标完成状况及一些数字的汇报:20xx年全年营业额582万元,利润191万元。其中散客营业额319万,长包房营业额248万元,会议室收入万元,其他团队及会议开房营业额万元。客房保健品纯收入1465元.客赔收入5346元.干洗衣物(外洗)67件.纯收入227元,水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件,收入1239元.给餐厅拨出早餐费用万元.软片洗涤费用元.以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20xx上半年出租房间数14610间次,平均出租率,其中散客出租间数7813间次,占出租房数的.长包房上半年出租房数6036间次,占出租房的.(其中服务中心105间次,占出租房数的,(5月11日开始入住),铁三院、勘察院、地质院共1376间次,占出租房数的,(1—4月,6月26号又回来),洛阳石化440间,(1—5月份)占出租房数的3%,天港1810间,占出租房数的,房信1810间,占出租房数的),天房投资180间次,占出租房数的,(6月一日开始),中储油262间次,占出租房数的,(6月8日开始入住),中石化51间次,(1月、4、5、6月份)占出租房数的。会议团队及其他出租间数1583间次.占出租房数的4%.会议室全年出租321场次,(其中中三楼出租41场次,第二会议室出租73场次,第三会议室出租29场次,第四会议室出租177场次.)。

二管理指标及其他各项工作完成状况:

(1)年初,客房部结合实际状况,重新制定了各种管理制度和岗位标准,如:《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范,使员工工作有了明确的目标和方向,使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理,都是首先对人的管理,人能各尽其才、各司其职、各尽其责,那么,其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度,进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化,把客房分为三个区域管理,中楼、北楼A区、北楼B区,会议室分别设班长各管一区,员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才,层层到位。

(3)为确保客房出租质量,严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租,顾客的满意就是对我们工作的最大认可,为给宾客带来一个舒适、安逸的休息环境,我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度:员工自查、班长普查、经理抽查,做到层层把关,力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录,及时反馈,及时纠正,使宾客有宾至如归的感觉,迎来更多的回头客。

(4)开源节流,降本增效,加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想,杜绝浪费现象,在小物品发放上实行班长区域负责制,各区班长早晨统一领管,剩余物品晚上收回做记录,做到收发明确,账目清晰。牙膏,洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用.客房空调遥控器夏天平时调到28度,冬天调到20度.空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用,走廊灯早晚专人负责开关.从而也提高了员工的节能意识。

(5) 对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查资料都已过关，并得到核定等级xxx的好评。

(6) 努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为到达长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，带给个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改善的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7) 为切实提高员工服务水平和业务潜力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

(9)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒.防止了传染病的传播.对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然.对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生.20xx年客房无一例重大安全事故发生。

(11)20xx年客房工作中存在的不足:一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二领班管理层自身劳动潜力强，管理潜力差.三员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成。

三20xx年客房部工作重点安排想法如下：

(1) 发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。

(2) 对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每一天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出现问题的给予适当奖励。

(3) 在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每一天记载每月评定，节约必须数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每一天填写，每人每一天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

(4) 在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

(5) 中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1——2位服务员，自愿申请免查房。

(6) 洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过必须数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对20xx年客房部工作的总结，最后，让我在那里感谢宾馆领导20xx年对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。期望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加完美贡献力量。

## 出借人服务工作总结4

xxx银行基础金融服务情况汇报xx银行辖内设立营业网点x个，其中：农村网点x个，城区网点x个，从业人员x人。根据银监局相关要求，我行对辖内基础金融“村村通”服务情况进行了调查，现汇报如下

>一、基本情况

截止9月末，我行在辖内x个网点共布放自助取款机x台、存取款一体机x台；布放POS机x台，其他机具x台，其中：助农取款服务机具x台，自助机具到村覆盖率x%，累计办理查询、存取款及转账业务x余万笔。全行累计发行福祥卡x万张，拓展手机银行用户x户，网上银行用户x户，累计办理各项查询、转账、缴费业务x余万笔。累计代理发放各项涉农补贴x万笔、金额x万元。

## >二、主要做法

（一）领导重视，统筹安排作为服务农村金融的主力军，xx银行坚持“改制不改向、更名不改姓”，始终坚持立足农村、支持农业、服务农业的“三农”服务理念，董事会下设成立了专门的三农发展规划委员会，统筹安排农村金融服务工作。

（二）开展宣传，稳步推进近年来，我行先后开展了送金融知识下乡宣传活动x场、手机银行业务推广宣传x次、金融知识进校园专题活动x次；举办了“xx杯”xx比赛、xx走进x银行、xxx有礼助学活动等宣传x场；在x个营业网点布放宣传展台x份、业务宣传资料x余份，对辖内基础金融服务进行了广泛宣传和推广。

（三）合理规划，拓展服务年初，我就对辖内布放自助设备及自助机具进行了合理规划，对金融服务空白区域及部分农村网点布放自助机具情况进行了摸底统计。截止9月末，我行在xx社区、xx园区增设自助银行x个，计划布放自助存取款机具x台，在各近郊农村网点增加在行式自助取款机x台，可为辖内x万余户农户提供方便快捷的金融服务。

## >三、存在不足

（一）农村基础金融服务仍有空白区域。农村基础金融服务是一项综合性的工作，涉及到多方面要规划、推动、落实。目前我行辖内仍有xx、xx、xx乡镇未设立营业网点。

（二）业务宣传力度有待进一步加强。作为全市网点最多的金融机构，我行在业务宣传上做了大量工作，但仍有部分村组未覆盖到，今后我行将进一步加强进村入户的业务宣传。

（三）普惠金融服务能力有待进一步提升。

改制后的x银行，开展普惠金融的责任更大，我行在辖内推行了x卡、手机银行等新业务新产品，在此基础上，将推出xx、xx等产品，进一步丰富金融产品服务普惠金融。

## 出借人服务工作总结5

\_\_年在紧张的工作中临近岁尾，作为公司出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，在过去的一年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

### 一、日常工作：

- 1、与银行相关部门联系，根据工作需要提取现金备用。
- 2、核对保单，与保险公司办理好交接手续，完成对我公司职工的投保工作。每月按时交公司按揭款。
- 3、做为现金出纳，每天对收入和支出的凭证要认真核对，及时记帐。月底和会计对帐、盘点，做月报表。
- 4、做好\_\_年各种财务报表，并及时送交部门领导。

### 二、其他工作

- 1、迎接公司评估，准备所需财务相关材料，及时送交部门领导。
- 2、为迎接税务部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作，对检查中可能出现的问题做好统计，

并提交领导审阅。

### 三、在本年度工作中

- 1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。从无坐支现金。
- 2、根据会计提供的凭证，及时发放职工工资和发放工费。
- 3、坚持财务手续，严格审核，对不符手续的票据不付款。

随着不断的学习和深入，我对本职工作有了更深刻的认识。我的工作可以说既简单又繁琐。例如登账，公司各项目独立合算，账本有十几本之多，要逐笔登记汇总。庞大的工作量，使我必须细心、耐心的操作。经常是一天下来眼花缭乱的。

## 出借人服务工作总结6

在没有进四方贷这个公司之前，我的生活简单而乏味。通过身边投四方贷朋友介绍，才有机会加入到这个潜力巨大的平台团队中。从对互联网金融完全不熟悉的我，到现在面对客户可以轻松解决客户基本疑问的客服专员。我觉得不仅是自身的努力，更是在工作中培养了无尽的兴趣，在这个团队中让我感受到了进步的动力。

接触P2P这个行业之前，知道的一些理财方式，仅有股票，基金。在我的思想观念里，股票基金都是需要颇有经验的投资人才能够稳当的赚钱，否则血本无归。不会的人等于拿着自己的金钱、梦想去做赌博。而对金融一窍不通的我，了解了P2P后，我对理财有了一定的认识。做为和信贷的一名忠实客服、忠实粉丝和未来忠实的投资者，我看到的当然是四方贷切实的好处。

首先，说说我对p2p金融的一个最初认识。外来引入的peer to peer,即通过互联网当中完成的小额借贷交易，需要资金周转的借款人，在我们平台发布借款信息，资金闲置的出借人出借给借款人，借款人的急需的资金得到了解决，出借人也得到了相应的收益，使借款人和出借人达到双赢。而我们和信贷业务上做到了透明，让来四方贷投资的出借人拥有一个安全放心的投资旅程。

网上借贷和民间借贷不一样，民间借贷可能是关系好的人互相的有抵押或者担保人的借出，而网上借贷通过互联网给借款人和出借人搭建一个服务平台，对于需要资金的借款人，省掉了要跑去银行签繁琐手续、排队处理，资金等待诸多麻烦。而通过网络借贷很快就能借到自己需要的资金，来解决资金周转问题。借款人的信息在我们和信贷这样安全的平台会得到恰当的处理，来保护借款人个人信息安全，而尽可能的透明化提供给投资人。投资人可以在这样的一个平台中选择他们认为合适的利息。因为这个平台透明，利息合法，风控部门严格把关，资金交易明确，也不需要像炒股那样心情跌宕起伏。

很多人现在对互联网金融，网上借贷P2P认识很浅，对网络的东西存在着不信任的看法，做客服这段时间遇到了不少投资人不生这样的疑惑，如果我的资金在你们平台被盗了，你们跑路了，那我是不是资金打漂找鬼去?对，网络的虚拟性不仅让很多违法分子有可操作的空间，很多不良的平台各种跑路，完全影响了P2P网络借贷的发展。而在在我看来我们公司这个风险控制是做的很好的，线下业务审核员严格审核借款人的资金需求原因和收入来源，借款人抵押物房屋资质，保证借款人信息可靠，在源头上严控借款的质量，降低借款风险。我们扮演的是一个中介的角色，为借贷双方提供信息，为审核合格的借款者发布借款标提供技术支持。

因为工作，时时会关注P2P平台的消息。在客服培训中，主管给我们介绍了在美国的一些领先P2P公司的一些运营模式，短短的几年发展中，P2P是在探索中前进的。而在我的比较浅显的认识中，只是看到了借款人资金的方便和出借人的手续盈利。还没有太深入了解到，这样的商业模式对社会经济的推动有多大的影响力，而国家对于互联网金融的看好和支持是否也是对P2P的一种渐渐的支持?

最后，我希望在四方贷强大团结友爱的团队里，让自己逐渐成长，真正的认识P2P，真正的融入四方贷，为客户提供更好的服务。

## 出借人服务工作总结7

在过去的一年里，在公司领导的关心支持下，办公室紧紧围绕以公司为中心工作，团结协作，尽职尽责，全面发挥参谋助手、服务保障、统筹协调的职能作用。较好的完成了各项工作任务，现将本年度工作情况和明年工作计划汇报如下。

#### >第一，主要工作情况。

一、全心全意做好行政服务工作，为公司及各部门顺利工作提供后勤保障和基础支持。办公室的工作以服务为宗旨，为领导服务，为部门服务，为员工服务提供优质高效的服务式，也是办公室全体员工不懈的追求。为公司所有车辆办理保险年检、油卡等后勤保障工作，在办公室用品采购申领和发放上，员工严格做到先申请程序控制。办公用品采购发放做到物尽其用，办公室在过去的一年里。能全面细致地为公司及各项目部工作顺利进行提供了良好的后勤保障基础。

二、细心做好印章证照管理工作，提供公章使用的严格性规范性，办公室工作人员认真做好公司合同章，业务章，使用登记严格审核每一个需要盖章的合同协议，确保公章使用的严肃性规范性。做好公司各类证件的日出使用存放管理，使用合同，协议的合法性和规范性，把好行政办公最后一关。

#### >第二，工作改进的地方

一、工作效率有待进一步提高办公室工作的特点是综合琐碎，但又不可或缺，办公室制度需要进一步完善。

二、工作细致有待一步提高，办公室的工作事无巨细，在一些日常事务工作中，由于工作疏忽，细节方面容易出现各种漏洞，要把细致关，进一步提高工作细致度。

三、管理水平有待进一步提高，办公室管理水平以及公司的严格高效要求还有一定差距，办公室内部管理上不够明确细致，一些管理制度没有很好的落实执行，同时缺乏制度执行的监督机制，因此办公室的科学化管理水平有待进一步提高。

#### >第三，20\_年工作计划

公司继续开拓创新、再续辉煌新的一年，办公室作为公司的服务部门，任重道远，办公室成员将进一步提高标准、严要求、不断学习，全面提升办公室管理工作引领，服务和保障能力。

一、加强沟通，做好领导的助手，准确理解公司领导意图，做好上情下达，下情上报工作，保持与其他部门的充分沟通，尽可能了解各项目业务的进展情况，并将信息及整理反馈给公司领导，有效协助上级开展工作，真正做好领导的助手。

二、强化主动意识，做好各项服务在工作中坚持以服务为宗旨，强化本部门人员素质及责任意识，提高办公办事的实施效率，不断强化主动服务意识，持续提升办公室的支持能力和服务水平，服务工作要实现两大转变，一是。实现被动服务向主动服务转变，办公室的工作突发性、偶然性、被动性强，因此对各项工作要未雨绸缪。二是实现服务效率向全面服务转变，办公室的服务必须注意服务的全面性和主动性，提供全过程的主动服务。

## 出借人服务工作总结8

客户，就是帮助企业销售产品、为企业赚钱的人，客户服务的意见与建议。我们开展客户管理的实质就是如何有效地运营客户这些资金，对它进行开发、维护、运用并使其增值。我们现阶段正处于对高端客户资料的收集与积累阶段，这是一个非常重要的环节，可是有许多客户的资料并不完整或者根本没有联系方式，对于这些客户我们只有慢慢对资料进行补充，我们现在工作的重点应是资料详细且属于高端客户的群体，经过这段时间的工作，对于客户服务有一些建议：

#### >一、优质的服务很重要，宣传同样重要

优质客户一直是银行业竞争的焦点，大家都是靠服务拉住优质客户的，但是现在大部分银行的服务都非常的不错，这个时候宣传就非常重要。对于客户服务部来说，我们应该加大宣传力度，比如印一些宣传单或者宣传品，或者直接写一个大的宣传单在营业大厅，详细介绍客户服务部的职能以及我们对贵宾客户的服务范围，这样在来往办理业

务的人群中宣传一下我们的业务，最起码让大家对客户服务部有一些了解，正像我们给客户介绍产品一样，我们本身也是产品，假如客户不了解我们这个产品，又怎么会有人买呢？

其次，我们可以建立一些合作伙伴，实现“双赢”的目的，我们可以去一些“高消费”的场所，要他们帮我们宣传，同时我们也给予他们一些实惠，比如健身俱乐部，高档写字楼，酒店都是高端客户的聚集地，我们可以让他们替我们宣传，介绍一些好的客户来我们这里理财，同时我们也介绍我们的客户去他们那里消费，并给予优惠，但是这样做需要很大的费用，还有一定的难度，仅仅是个建议。

## >二、及时推出优惠政策，吸引优质客户

我们现在的工作，仅仅是对一些已知的高端客户的维护，发放礼品以及业务营销，还有很多的客户等待着我们的发掘，但是万事具备，只欠东风，我们首要的任务是应该出台一个优惠政策，起码有个雏形，这样在营销中我们可以针对不同的客户需求进行适当的优惠，必须有这样实际的东西，我们的营销才有意义，才能真正的抓住一部分有需求的客户，才能让他们帮我们宣传，吸引更多的客户，范文《客户服务的意见与建议》。

## >三、客户、高端客户、优质客户

在我们现有的众多客户当中，有一小部分客户拥有较多的存款，我们称之为高端客户，在这些高端客户当中，可以分为以下四类：

- 1、存款或者其他业务相对较少，对我们回报也较少，我觉得这样的客户没什么太大的价值，该淘汰就淘汰，没有对这些客户的淘汰，就不能培养出更好的客户。
- 2、存款或者其他业务较多，但对我们的回报很少，比如他的存款有50万，但是没什么太大的潜力，给我们创造的价值远远不及我们的投入，这样的客户有应该有取有舍。
- 3、存款或者其他业务较少，但是潜力很大，这样的客户虽然暂时对我们的回报很少，但是可以培养，我们要对其多扶持，多关心，可以将他的“潜力存款”挖到我行。
- 4、存款或者其他业务较多，回报良好的客户是我们最宝贵的财富，是我们工作的重点。

这样看来我觉得第3、4类客户可以称为优质客户，我们应该着手于对优质客户的读物，而并不是高端客户，关键在于怎么样区别谁是哪类客户，这样就需要我们不能撒大网捞大鱼，要循序渐进，有针对性的开展工作，我觉得这样可以节省不必要的浪费。

## >四、提高软件素质、完备硬件设施

客户服务部刚刚成立，作为服务部的一员，非常荣幸能加入到这个赋予挑战性的集体，现在是将满腔的热血都投入到了工作中，虽然我们的工作热情很高，但是有时候还是力不从心，我是一个参加工作仅一年的新人，业务方面不过硬，在营销中经常会遇到一些困难，希望行里能多对我们进行一些培训，提高我们的综合素质，我们有决心可以尽快适应，圆满的完成任务。

还有，就是一些“硬件设施”，关于客户资料的管理，我们采用的手工方法，工作量大，无法及时统计查询，而且会出现一些错误，大大降低了资料的使用价值，往往是因为要统计一个很简单的数据就要把所有资料整理一下，浪费人力及时间。建议采用计算机管理，实现高效、准确、快捷、方便的客户资料维护，也可以及时对客户的反馈进行分析，我们可以寻找一些类似的软件或者进行购买。

另外，我们应该注意到现在客户服务的趋势，其实给一些优惠或者礼物只是我们吸引客户的一种办法，有相当一部分“优质客户”对于我们的优惠并没太大兴趣，他们需要的是贵宾式的待遇，这要求我们在今后条件允许的情况下尽量给予这些客户“尊贵”的感觉，或者不同于一般客户的感觉。

一切从客户的需要出发，一切从市场的需要出发是我们的准则，以上是我对客户服务部的一点想法与建议，纯属个人意见，可能有很多不对之处，希望各位读者多加指点，谢谢。

## 出借人服务工作总结9



今年初，根据县局下发的《20XX年纳税服务工作规划》，我们稽查局精心策划，制定了《20XX年纳税服务目标任务分解表》，并在实际稽查工作中严格执行。为进一步做好明年纳税服务工作，打造有稽查特色的纳税服务项目，现将今年的纳税服务工作总结如下，同时对明年的纳税服务工作进行谋划：

作为稽查部门，做好纳税服务工作最重要的方面就是要将每一起案件查深查透，严惩不法分子，加大稽查的震慑力，为遵纪守法经营的纳税人打造公平、公正的纳税环境。为此我局从四分离入手，采取环节控制、制度约束、标准量化、信息管理等多种手段，努力提高稽查工作质效。

#### >1、进一步完善稽查选案工作。

助推我县企业发展软环境建设。坚持选案工作的精细化、科学化，把风险管理理论引入稽查选案，提高稽查应对的准确性，发挥好稽查维护全县良好的税收秩序和促进企业健康快速发展的作用。我们在选案中坚持六个重点：一是建立健全案源采集网络，多层次、多角度、多方位地获取纳税人涉税资料，并对获取的信息进行综合分析，把风险疑点多的企业作为案源；二是加强征管部门的信息传递，把纳税评估、税收调研和日常税收管理中发现的重大涉税违规企业作为案源；三是把有关部门移送、转交及上级机关督办的案件作为案源；四是有效鉴别群众举报案件，对举报线索不清，报复举报而不署名或无事实杜撰的暂不列入案源。五是优化税收发展环境、促进地方经济发展的角度出发，对上市和计划上市企业以及高新技术企业、成长型企业非举报和协查案件的，一般不作选案户，督促企业自查。六是取消了纯人工选案的日常检查，避免了主观人为造成的失误。

#### >2、突出检查环节的规范化管理和检查力度。

一是杜绝随意取证。注意把握效率原则，检查中减少检查随意性，避免查而不定，在提高稽查效力的同时尽量降低对企业生产经营的干扰。坚持做到两人以上检查，集体决策的原则，严肃检查人员工作纪律，强化稽查内部监控，稽查取证时注意来源合法、途径合法、手段合法、形式合法和程序合法。二是严格执行预案管理制度，每一户企业在入户检查前都要进行充分的资料分析，制定切实可行的预案，提高检查准确性。三是严格推行说理式执法。对今年检查的每一户企业都进行了说理式执法，把“说理式执法”作为日常考核办法之一，列入考核范围，从头开始，有序推进，促进了说理式行政执法文书的推广。四是加大案件查处力度。把查大案、办要案作为基本工作要求，创新检查方法，提高稽查的办案速度、打击力度和震慑广度，引入税务稽查侦查的理念，实现由传统的“就帐查帐”方式向办案方式转变，站在稽查办案的高度去开展检查工作，对每一起案件都能够查深查透，力排干扰，办成铁案。今年以来个案均值是去年的两倍，彰显稽查高压态势，充分发挥税收稽查打击涉税犯罪的震慑力，有效地净化了县域税收环境。

#### >3、突出审理，充分发挥审理的把关作用。

一是审理部门在对案件审核定性时严格根据违法事实和已获取的证据资料定性，而不是根据稽查人员的结论定性。对证据不足难于定性的案件坚决退回补证，今年被退回补证的案件就有5件。二是审理提前介入检查环节，对法律法规的应用、文书的规范等严格把关，提高案件的整体质量。三是严格集体审议制度。对所有案件实行分级集体审议，严把案件的质量关、定案关，防止检查“走过场”和“人情案”发生。四是审理环节注重纳税人陈述申辩。对被查对象或其他涉税当事人的陈述申辩意见，要求审理人员认真对待，树立法律地位平等的理念，充分听取纳税人的意见，以事实为依据，以法律为准绳。五是合理使用自由裁量权。做到定性准确、处罚适当。今年以来未有一起行政复议和行政诉讼发生。案件和卷宗的整体质量都有大幅提升，经市局执法检查和县法制局检查，未发现任何执法问题，获得较好的评价。

#### >4、加强部门协作办案和第三方信息的应用，提高工作效率。

稽查局邀请县公安局经侦大队、县地税局稽查局召开三方联席会议，就打击发票违法犯罪活动、做好20XX年税收专项检查、组织区域税收专项整治、开展国地税联合检查、税警联合办案等工作进行了交流和会商。

#### >5、注重执行，在法制化、人性化执行中把握好税企关系。

一是在执行环节中注重帮助企业协调安排资金，减少企业由于迟缴而形成的不必要的税收成本。二是在执行过程中加强对已查案件的回访，现场解答有关涉税问题，实现零距离纳税服务。同时，认真听取被处罚的纳税人对我们稽查工作的意见和建议，以更好地改进税务稽查工作，提高综合执行的水准。三是重视对执行有困难的案件的执行，确保执行率。首先是取得稽查内部各股室特别是检查和审理股室的支持，再是将有经验的老同志安排在执行环节。到目前，稽查准期执行率达100%。

为了进一步做好今年的纳税服务工作，我们结合实际稽查工作特点，推出了五项纳税服务新举措。

一是实行检查计划制度，科学制订稽查方案，坚持查前备案与告知。

二是创新合理稽查前置，坚持查前充分辅导。对重点税源企业查前动员自查，先发放《纳税人税收自查函》，对相关的税收政策进行辅导，提醒纳税人借此机会予以自查补税。

三是发挥稽查职能作用，推行查后建议制度。要求稽查人员把税收宣传工作贯穿税务稽查工作中，“做到人人都是税收服务的窗口，个个都是税收政策的宣传员”。要求稽查人员在稽查结束后，针对企业存在的问题，剖析产生问题的原因，提出相应的合理化建议，帮助企业进一步规范财务管理和纳税管理，降低纳税风险，提高纳税水平。

四是推行查后监督回访，坚持公正廉洁执法。20XX年我局继续在税务检查中发放《廉政监督卡》，同时发放《税务稽查当事人权利与义务告知书》，主动接受纳税人监督，认真听取纳税人陈述申辩理由，保障纳税人的陈述申辩权，真正体现纳税人权利义务对等、法律地位平等。

五是明确检查期限，严格推行办结制度。针对企业的不同类型做好查前预案分析，科学设定检查期限，严格将检查时间控制在检查期限之内，杜绝因检查期限过长而给企业带来不必要的麻烦。

对纳税服务工作存在一定影响的几点：

- 1、少数干部工作进取意识不强，缺乏事业心；
- 2、由于稽查工作风险高，干部畏难情绪时有表现，影响案件查办进度；
- 3、干部年龄结构老化现象十分突出，内部管理工作难度加大，队伍缺乏活力，后备力量薄弱。

为了进一步做好明年的纳税服务工作，我们稽查局经过精心谋划，初步形成了明年的纳税服务工作思路。

>（一）进一步围绕“四突破”提高稽查质效

一是活化现有机制，助推稽查质效。以现有四分离股室机制为基点，以明年副分局长和股长竞争选岗为契机，努力优化人员配置。将审理环节和执行环节有计划的进行前置，提高案件查办质量和执行准确率。

二是完善项目化检查，深化稽查质效。努力加大选案风险点的有效甄别，在查前分析的基础上，细化检查项目，科学有效的制定检查方向，提高查案的全面性和有效性。

三是改进查帐手段，放大稽查质效。努力深化查帐软件在案件查办中的分析功能，继续加强第三方信息的采用，继续开展税警联合办案，国地税联合办案，加大涉税案件查处和打击力度。

四是提高稽查人员素质，保证稽查工作质效。继续开展好各类专门和综合业务培训，重视在查帐实践中的学习，以查学查，实战锻炼，开展业务交流和案件点评，提高业务水平和工作技能，继续做好“郑长轲工作室”业务骨干的带头和引领工作，不断开拓人员培训的渠道为稽查工作提供人力支撑。

>（二）努力深化稽查在税收管理工作中的作用

从打击和震慑出发，继续发挥稽查作用。一是认真参加县局税源专业化管理活动。稽查局作为税源专业化管理成员单位，将进一步参与县局风险特征指标分析和风险特征库的'建立工作，并根据工作要求做好高风险户的稽查应对工作。二是进一步行业案例分析工作，提高以查促管效能，定期不定期地对全县涉税案件走向进行分析，暴露其发案规律，提出应对策略和措施，通过案例分析和稽查建议提高稽查在管理中的作用。三是进一步强化稽查在专业化管理中的工作力度，充分发挥稽查的突出作用。

## 出借人服务工作总结10

服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感，优良的服务态度主要表此刻以下几点：

- 1、认真负责。就是要急顾客所需，想顾客之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给顾客一个圆满的结果或答复，即使顾客提出的服务要求不属于自我岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。
- 2、进取的主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在顾客提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客供给方便。
- 3、热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的顾客面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都坚持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待顾客。顾客有意见，虚心听取，顾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。
- 4、细致周到。就是要善于观察和分析顾客的心理特点，懂得从顾客的神情、举止发现顾客的需要，正确把握服务的时机，服务于顾客开口之前，效果超乎顾客的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。
- 5、礼貌礼貌。就是要要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不一样国家、不一样民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

## 出借人服务工作总结11

### >一、20xx年卷烟销售重点工作回顾

20xx年在公司党组的正确领导下，卷烟销量稳定、销售结构提升实现了跨越式增长，全年共累计实现卷烟销量--箱，同比增长；一二类卷烟占总量比重，全市一二类烟比重排名第二，同比增长个百分点，增幅全市排名第一；单箱均价19865元，全市排名第二，同比增长4553元。电子结算率100%，电子结算成功率90%以上；网上订货客户比例，实现毛利万元，同比增长万，增幅全市排名第三。

### >二、20xx年卷烟销售工作中存在的不足

#### （一）零售客户满意度偏低，主要表现在

- 1、卷烟供应工作满意度。
- 2、送货服务满意度。
- 3、客户经理服务主要表现在宣传政策及品牌情况的满意度。
- 4、货款结算满意度较低。
- 5、投诉结果满意度。

（二）执行力较低，个别员工得过且过思想严重，对上级公司和本公司提出的工作要求不重视，总想只要销量、结构等主要指标完成就一好遮百丑，即使某些指标扣一些分不影响个人收入，没有大局意识。

（三）管理监督考核不到位，月度考核当中只看中主要指标，对网建、服务、满意度等指标没引起重视，督促不到位，考核当中重奖轻罚，对工作做的不到位的严格要求力度不够引不起重视。

### >三、20xx年卷烟销售重点工作计划

全年销售卷烟---箱，一二类烟比重达到同比增长6个百分点以上，单箱销售收入同比收入增加20xx元以上；网上订货率60%以上，电子结算成功率90%以上，“双十五”品牌销售比重40%以上，黄金叶品牌等重点品牌培育实现较大突破，客户满意度达到全省烟草商业行业中上游水平。

### >20xx年工作措施：

（一）抓好卷烟市场品牌培育基础，对全区零售商户历史销售数据作为参考进行重新分类管理、根据零售商户经营

能力对重点培育品牌进行分类分档投放。及时对新品牌在零售商户店中上柜推荐、及时铺货、随时补货等跟踪推进，及时帮住解决零售商户在新品牌培育额中遇到的问题。

(二) 建立石龙区卷烟零售终端客户QQ群，通过QQ群这个交流平台加大货源公开、政策宣传、品牌培育、卷烟商品卖点、经营指导、投诉受理、业务咨询等工作的进一步推进。

(三) 开展客户满意度季度调查，对全区所有商户全面覆盖每季度至少进行一次客户满意度问卷调查，对存在的问题及时整改解决，因政策性原因解决不了的要向零售商户解释清楚直到满意为止。

(四) 建立考评机制，除了公司功效挂钩以外，客户服务中心要针对一线人员客户服务满意度、货源公开满意度、送货服务满意度、投诉处理满意度、重点品牌上柜率、电子结算成功率、政策宣传知晓率等项目每季度进行一次考评，并存入档案，考评结果做为年终评先、后备干部推荐等工作的重要依据。

20xx年已成为历史，20xx年已经到来，我们要在总结成绩的同时查找自己的不足，确定今年的工作目标，制定具体工作措施，加倍努力、克难攻坚，全面细致地推动今年工作计划和措施为确保“十二五”期间市局(公司)进入全省商业前列做出自己的贡献。

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

#### >一、语言交流技巧方面：

与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”；因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

#### >二、业务及问题处理方面：

新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

关于卡表退费问题：可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理,但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

关于石景山校表问题：如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当

天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

关于询问计划检修停电范围的问题：可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

关于投诉问题：如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠纷，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

用户室内漏电保护器旁有两个按钮，一个是复位按钮：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按钮开关即可合上；另一个是试验按钮（有t字型标志）：如果电表出线有电，按一下此按钮，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

## 出借人服务工作总结12

20xx年为进一步加强客户服务工作，根据总公司制定的《客户服务标准》，我分公司对客服工作的目标、责任、流程做了详细规定。

20xx年在总公司相关领导及分公司经理的指导下，第一项目分公司客服中心以总公司下发的《客户服务标准》为工作准则积极开展客户服务工作，建立了分公司、项目部二级客服体系，分公司客服工作在分公司分管副经理统一领导下，分公司客户服务负责人负责具体工作，项目的项目经理为项目客服工作第一责任人，项目客服负责人负责项目客服具体工作。

为保证客服工作在工程施工过程中的顺利开展，我分公司客服体系工作人员深入工程施工现场，为项目工作人员讲解《客户服务标准》，指导项目部开展客服工作，解决他们在客服工作中的问题和疑问。

通过客服人员半年来的努力工作，分公司客服工作得到进一步开展，逐渐形成了分公司、项目部主动开展客服工作的局面，分公司客服工作水平进一步提高。

20xx年第一项目公司的自己施工的主要工程为海信天玺空调安装工程、海信天玺主体安装工程，这两个工程按照公司《客户服务标准》要求实施客户服务工作。

20xx年客服工作存在主要问题是，挂靠工程客户服务意识差，挂靠单位对客服工作不重视，工作责任心不强，未按《客户服务标准》要求开展工作，相关客服工作滞后，资料上交不及时，客服工作资料不齐全。

20xx年我们通过分公司客服专题工作会议找出了公司客服工作的不足，提出了新的一年工作开展的具体措施，使我分公司客服工作在新的一年里能上一个台阶。

第一项目分公司

总结人：20xx年3月15日

## 出借人服务工作总结13

本人自19xx年以来从事了松下、索尼、富士、三星、日立、夏普等产品的售后服务工作，多次参加了厂家内部的高新技术培训会和研讨会。多次向松下技术服务中心提交了维修实例、技术心得，并在松下全国性的内部技术支援网站刊登。自20xx年1月至今任温州赛荣电器有限公司及各分店数码产品维修服务技术主管，分店有(上海店、绍兴店、台州店、乐清店、上虞店、瑞安店、丽水店、龙港店)。负责本店及各分店的数码维修人员培训及技术指导工作。20xx年12月被聘为温州市家电维修一线通信息服务平台特聘技师。

19xx年7月毕业于苍南县陶开廖无线电技校无线电专业，同年9月进入温州市声光家电维修服务有限公司实习。在公司领导的关心下，在技术主管的细心指导下，很快就成了公司的维修骨干。随着自己的维修技术提高以及在市就业培训中心培训指导下19xx年获得家用视频设备初级工职业资格证书;20xx年获得家用视频设备中级工职业资格证书;20xx年获得家用视频设备高级工职业资格证书。科技日新月异，随着个人电脑的普及20xx年在个人自学和索尼技术服务中心的培训下获得计算机维修中级工职业资格证书。做为一名技术主管对管理知识的渴望20xx年报名\_浙江省委党校函授学院学习行政管理专业，于20xx年获得大专学历并在学习期间每年被评为优秀学员，在此期间获得浙江省计算机应用能力考核三级证书。随着科技的发展，集光学与电子于一身的数码相机家用的普及，本人又开始了新的自学技术升级之路，并于20xx年温州职业技能系列赛暨温州市家电维修技能大赛中获得数码相机维修组第一名，获得家用电子产品维修工技师职业资格证书，并获得“金燕奖”荣誉称号。“金燕奖”是温州市人民政府对我十多年以来工作的肯定，也是对自己十多年以来工作的小结，现对我这十多年来维修工作总结如下。

>一、在维修服务中理解使用“望闻问切”。

这个词本来是中医用语，在我看来家用电器也是有生命的，在它从工厂出来就有了自己特有的生命特征，也就是说它如果生病了就有所表现。当然不同的电器有不同的故障表现，不同的型号也各有自己的特点，这要在长期的维修实践中积累经验。不过它们也都有共性，分析问题解决问题的方法是共通的。在这里因为篇幅有限，不能提供实例分析。

(一)望，中医指观气色。在这里我是指从感观可以了解到的可供问题分析用的参考数据。

(二)闻，中医指听声息。在这里我是指听电器开机运行的工作声音。不同的产品正常运行时都有自己特有的声音频率。这个听觉的判断需要丰富的维修经验积累。

(三)问，中医指询问症状。在这里我是指询问用户故障发生时的情况以及现在的故障现象，用户所使用的环境。

(四)切，中医指摸脉象。在这里我是指测电压、电流、电阻、波形。通过测量可以知道工作输出电压是否正常，有没有过流，电路是否通畅。在CPU控制的电路中测CPU的工作基础供电、晶体振荡、复位电压是否建立。

>二、在维修服务中理解什么是职业道德。

经过“望闻问切”的检查后基本知道费用要多少，有没有维修的价值。如果没有维修价值就要给用户提出更换新产品的建议，并给用户指导选购的要点。虽然用户当时买的时候可能花了很多钱认为这还是个好宝，但是现在随着科技的发展消费电子电器产品越来越便宜了，要把维修和换新机的利和弊说给用户听。这也是考验一位技术人员是否具有优良的道德品行，职业操守，是否把用户的利益放在第一位，是否能真正做到用户至上的时候。

>三、在维修服务中理解学习兴趣是最好的老师。

正所谓“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，每个人的成长都不是一朝一夕能够做到的，要经历很多挫折和时间的考验。而要学好技术，我想不论是谁都要把握好以下几点：

- 1、心态要正，学习是一个漫长的知识积累过程，短则一两年，长则四五年，要克服急功近利的心态，要持之以恒的坚持，有些人嘴里说想学习，可是碰到一点困难就放弃了，这样是很难学不到真正的技术知识的。
- 2、始终要有学习心态。学技术的过程是一个经验积累的过程，多做必有所得，是在不断的实践中积累经验，因此一定要多做事。
- 3、要理论与实际相结合，没有理论的维修技术是很难提高的，自己东西修好了也不能说出为什么修好了，那样就等于没有积累经验。可是只学理论也不行，理论是要通过维修的实践去证实的，这样才能产生真正的维修经验。

#### >四、总结

十多年的时间内，我在领导和同事们的帮助和支持下取得到了一定的进步，但我深知自己还存在一些缺点和不足，理论基础还不扎实，业务知识不够全面，工作方式不够成熟。在今后的工作中，我要努力做得更好，加强理论学习，积累维修经验，不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己、锻炼自己，做为温州人为和谐的温州做出自己应有的贡献。

## 出借人服务工作总结14

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，透过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，透过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

#### >一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

#### >二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

#### >三、团结协作，不计得失。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍留意眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

#### >四、虚心学习，努力提高。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上用心主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

#### >存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太用心，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提升自己服务水平，团结同事，用心进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

## 出借人服务工作总结15

从一名在校大学生正式转变成为一名工作职员，展开了我人生职业生涯的第一个篇章。我初到中青旅中山国旅财务部做出纳，从不熟悉到慢慢学习、了解和适应。现在我对自己所从事的出纳工作已经比较熟悉，也相信自己能胜任这项工作。在这段时间里，我学到了很多受益一生的东西，学到了很多会计方面的实践知识，同时也学到了很多社会经验。下面我就这一段时间的工作做一下总结：

### 一、出纳的日常工作

1、严格审核报销单据、发票等原始凭证，按照费用报销的有关规定办理业务，做到合法准确、手续完备、单证齐全。对不符要求的，指明原因，要求改正。出纳工作一定要认真细心，不能出任何差错，多一分少一分都不可以。所以在每次审核票据的时候，我都会点两遍算两遍，确保无误后才付款。

2、每日做好现金及银行存款日记账，日清月结，保证账证相符、账款相符、账账相符，发现差错及时查清更正。最后将原始凭证及时登账。每月末做好银行对账工作，努力做到不出差错。

3、严格按照公司有关规章制度提供人员工资变动名册，按时核算发放单位职工的工资、补贴及各类奖金。因为工资直接关系到每个人的利益，所以其计算、发放更是需要及时且细心谨慎。

4、负责妥善保管空白支票、有价证券、有关印章和收据，做好有关单据、账册、报表等会计资料的整理、归档工作。

### 二、与出纳相关的其他工作

1、严格按照会计档案有关规定，及时完成凭证装订和会计档案整理及保存工作。

2、严格按照国家及规定章程，及时做好外币结汇工作，并按照会计有关制度登记外币账目。

3、认真完成单位领导临时交办的其他工作。

### 三、在岗期间的自我要求

1、认真学习财经方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

2、经常了解各部门的经费需要情况和使用情况，配合各部门合理使用好各项资金。

3、不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”。坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际。用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识，使自身综合能力不断得到提高。

4、努力钻研业务知识；极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，始终把增强工作能力作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作。

5、要恪守良好的职业道德。出纳每天和金钱打交道，稍有不慎就会造成意想不到的损失。出纳人员必须养成与出纳职业相符合的工作作风，要注意保守机密，要竭力为本单位衷心工作。

### 四、工作过程中存在的问题



- 1、只干工作，不善于总结，所以有些工作费力气大，但与收效不成比例，事倍功半的现象时有发生。今后要逐步学习用科学的方法，善总结、勤思考，逐步达到事半功倍的效果。
- 2、忙于应付事务性工作多，深入探讨、思考、认认真真的研究条件及财务管理办法、工作制度少，工作有广度没深度。
- 3、由于刚出校门，自身拥有的只是书本上的理论知识，而缺乏实践的工作经验，因此在实际工作过程中还会产生各种操作性的专业问题。

没从事这个工作之前，我简单的认为出纳工作好像很简单，不过是点点钞票、填填支票、跑跑银行等事务性工作。但是当我真正投入工作，我才知道，我对出纳工作的认识和了解是错误的，其实不然，出纳工作不仅责任重大，而且有不少学问和政策技术问题，需要好好学习才能掌握。更重要的一点，做好出纳工作首先要热爱出纳工作，要有严谨细致的工作作风和职业道德。出纳人员要有较强的安全意识，现金、有价证券、票据、各种印鉴，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制;也要有对外的保密措施，维护个人安全和公司的利益不受到损失。

以上都是我工作以来的一些体会和认识，在工作中学习和努力提高业务技能，使自身的工作能力和工作效率得到了迅速提高，在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏，做好自己的本职工作，为公司和全体员工服务，和公司全体员工一起共同发展!

## 出借人服务工作总结16

### (一) 现状

迄今，我区已有7家小贷公司获批设立，其中开业5家。20xx年我区已开业的小贷公司总资产近12亿元，注册资金亿元，全年共计发放贷款为707笔亿元。其中向区内的“三农”和中小企业的发放贷款分别为亿元和亿元，两者合计占比达57%。至20xx年12月末，新发展、绿地、南郊三家小贷公司分别向银行融资亿元。各家小贷的营业收入稳步增长，对地方纳税可观，全年缴纳税金达2530万元。

### (二) 特点

#### 1、小贷规模再上一台阶

20xx年，在新发展、绿地、南郊三家小贷公司的基础上，我区又新设了4家小贷公司，其中2家已于年底前开业。各家小贷公司全年合计发放贷款亿元，比去年同期增加了亿元，增长率为54%，上交税收万元，较上年万元，增加了19%，

投资回报率平均12%，在规模和数量上进一步增强了我区小贷公司服务“三农”、面向企业、支持经济发展的力度，小贷工作再次取得了阶段性的进展。

#### 2、小贷公司的两个“突破”

(1) 全市范围内率先开展小贷公司跨区域经营试点零的突破。在市金融办的精心指导和大力支持下，我区绿地小贷公司在卢湾区设立分公司的申请已于20xx年4月7日正式获批，成为全市首家开展跨区域经营试点的小贷公司，有利于小贷公司扩大经营规模，拓展业务范围，目前绿地小贷分公司经过6个月的试运行，累计贷款余额6110万元，累计贷款客户10户，累计收息超过百万元，在中心城区市场树立了一定的形象。

(2) 新设小贷公司中发起人持股比例有所突破。在市金融办与区政府的支持下，20xx年新设的4家小贷公司中2家公司的主发起人持股比例突破了相关规定，该2家主发起人均是注册在奉贤的企业综合实力较强，对地方经济发展做出了一定贡献，提高其出资比例可以增强小额贷款公司抗风险能力，同时，能更加充分的调动主发起人的积极性，发挥其资源优势，有利于公司今后发展。

#### 3、小贷积极服务于我区“三农”与小企业

(1) 金海小贷服务于我区农业发展。公司依托主发起人农发公司的平台，向上海塞翁福农业发展有限公司、上海海潮农业发展有限公司和上海惠滨农家乐专业合作社分别放贷500万元，合计1500万元。其中向塞翁福发放的500万

元，从拉动农产品生产，到加工和及其销售、消费，形成了整个农业产业链带动，其所创造的社会效益值不可估量。

(2) 新发展小贷服务于各类小企业。上海灰羽实业有限公司是一个由青浦区迁址到我区专业生产“处置建筑垃圾设备”的企业，虽该企业规模大，资金实力浓厚，但由于迁址工程中买土地、造厂房、购设备等资金需求量特别大，新发展小贷公司以快捷、灵活的服务，及时向该公司发放贷款500万元，为一个新迁址的企业展现了我区良好的投资环境形象。

(3) 绿地小贷公司积极创新服务。公司引入了第三方结合股权和抵押权的新操作方式。如：某客户（甲方）急需资金周转但无法提供有效的担保，经调查发现其拥有较难出售的资产，公司引入第三方公司（丙方）介入设计了可行的融资方案并解决了问题。在经考察甲方资产，小贷公司认定丙方具备对甲方资产进行购买和继续出售回笼现金的能力，丙方也愿意承担相应的操作过程的前提下，由丙方为此贷款作担保并提供股权质押，小贷公司将款项投放给甲方并立即划付丙方，丙方在将资金返还甲方的同时和甲方签署资产转让协议以锁定风险；还款来源则为甲方经营回笼或丙方对资产销售的回笼款。若甲方顺利还款丙方则返还甲方资产，否则由丙方代行还款义务。如此甲方得到流动资金，小贷公司获取利息，丙方获取销售转让利润，实现了多方共赢及风险控制的目标。

## 出借人服务工作总结17

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。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，经过全体客服人员一年来的努力工作，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，“业户至上”的服务理念深深烙印每一位客服工作人员脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一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20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx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。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，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

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

### >三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。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。

### >四、x区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展x、x区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

### >五、能源费的收缴工作

如期完成x区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——x区首次入户抄水表收费工作。

### >六、x区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

### >七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分x区回迁楼（x#——1、2单元）收楼工作。

#### >八、"情系青海玉树地震"组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以"为灾区人民奉献一份爱心"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

#### >九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区x门及x区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

#### >十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以"的努力"完成公司下达的各项工作指标。

## 出借人服务工作总结18

首先，感谢公司给我提供一个工作的平台，感谢领导给自己的栽培，感谢同事们给自己的帮助。

我自20xx年8月8日入职以来，在三个多月中，与同事之间相处融洽；工作上，尽职尽责，虚心的学习工作中自己欠缺的理论知识及实践能力，除了做好本职工作外，还对公司的各项工作情况作了一个大致的了解。本岗位目前主要的工作内容是计算机及其网络维护管理方面，作如下几点的工作总结。

#### >一、工作内容：

主要包括计算机硬件及软件的维护、以及计算机相关产品，例如服务器，收银机，电子称，路由器，交换机，打印机，传真机，复印机的日常故障维护及共享设置等。

#### >二、工作小结：

日常出现故障的情况较为常见，主要的电脑故障有：系统故障，网络故障，硬件故障，office应用故障等，很多机器由于长期使用，导致系统中存在大量垃圾文件，系统文件也有部分受到损坏，从而导致系统崩溃，重装系统，另外有一些属网络故障、线路问题、误操作、病毒等。

#### >三、下一步工作计划：

在日常维护中遇见的杂难问题，事后要积极通过书籍及网络平台寻找相关资料以备今后工作需要，由于计算机软硬件更新较快，工作特殊，所以要在空闲时间多补充自己的相关计算机知识，确保今后在今后工作中遇到的新问题能及时解决。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发