

# 燃气公司客服中心总结

## 篇1：燃气公司客服中心总结

当季节开始进入酷暑之际，我们客服部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部门的支持下，客服部较好的完成了上半年各项工作，取得了肯定成果。回顾半年来的工作，我们主要完成了以下工作内容：

### 一、职能工作

1、客服工作是公司的形象窗口，面对大量的用户，其人员的一言一行径直关系到公司的整体形象，所以部门本着礼貌待客，文明服务的原那么，工作时运用文明用语，客户询问热忱解答，客户有问题实时上门解决，与客户有预约实时赶到，绝不拖延，为了进一步提高工作效率，很好的掌控客户信息，涌现便于查找，接线员细心做好客户记录、存档，各种信息储存完整，保持了原始资料的完整性，并年来共接到客服电话多338个，上门处理问题X次，电话解决X备案费收取元;完成壁挂炉点火XX台，完成燃气灶具点火X。

2、客户回访及安全宣扬工作，对通气用户进行回访及安全宣扬也是客服部的一项重要工作，也是与客户之间保持良好沟通的重要渠道，对于回访工作，客服人员以热忱的工作立场，为用户的切身利益着想，想方设法为用户排忧解难。故客服部定期对通气及修理用户进行电话回访，回访过程中，我们也发觉一些不遵循我公司规定，对天然气知识少之甚少的用户，主要解决的问题是用户对燃气管道的私拆、私改、私接等违章现象，对于这种状况，客服人员向用户宣扬燃气安全，安全运用燃气灶具及异样状况处理常识，并耐烦向其讲解不能乱拆、乱改管线的缘由，从而杜绝室内因擅拆管线引起的安全隐患，保证了用户的用户安全。依据回访状况客户满足度达到97%以上。

3、培训工作也是客服特别重要的一项工作，由于现在的用户对服务的认识同以前相比加强不少，而客服代表的服务径直反映了公司的服务质量，因此只有对客服人员进行持续地培训，提高员工的工作技能、知识层次和工作效率，从而全面提高公司整体形象，故在年初便制定了13年全年培训工作计划，依据计划组织部门员工进行岗位职责及部门制度培训、参加了市场部联系经销商对壁挂炉拆卸、组装及调试的相关知识培训、制定并完成对客户礼仪及规范学习，并对期进行培训后的考试，提升公司服务质量及相关专业知识培训、与调压箱厂家联系完成了对调压箱工作原理及各类故障的分析及修理知识培训、进行一次天然气相关知识及燃气灶具修理知识的培训。

4、每月定期对非居民用户进行一次安检及抄表工作，发觉存在安全隐患实时告知用户现场整改。月底对每月气量运用状况进行核对，以便实时发觉问题所在，减削公司损失。

5、因近期频发燃气事故，事故的'发生往往由于隐患被忽视，依据部门修理人员上门修理时反映，发觉不少居民家中的天然气软管都在超期服役(1管老化等状况。故通知此

类用户实时到天然气公司售气大厅进行更换，并告知其操作方法。

6、协作安全质检部对用户进行一次安检抽检工作，并部门组织对去年非采暖用户进行了一次安检工作，以免有私自拆改安装燃气热水器现象。

7、完善了中盛燃气非常操作流程-  
换表补气、补卡补气、拆改装业务流程、过户流程、修理人员操作流程及客服来电处理流程。

8、为了仔细贯彻“安全第一、预防为主”的方针，全面落实公司安全责任制，故客服部制定了20\*\*年部门安全工作计划并仔细落实。

9、每月组织部门员工进行一次会议的召开，宣贯各类会议精神，总结上月工作及对本月工作进行计划，解决员工反映的各类问题。

10、完成上报公司对烟草公司去年管道进水问题的及流量计运用单位对流量计处工作的处理方法并解决。

11、积极推广壁挂锅炉、燃气采暖锅炉等燃气具的销售工作。

12、完成领导交办的其他工作。

## 二、部门存在的不足

1、岗位责任制不够明确、详细;

2、部门工作纪律不够严格;

3、部门相关管理制度及工作业务流程上不够完整;

4、遇事考虑不够全面，不够细致;

5、很多工作都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

6、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是非常到位。

## 三、下半年工作目标

1、搞好员工培训工作，端正服务立场，提高员工业务水平。

2、深入开展客户满足度调查，通过回访等方式开展调查，对发觉的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、进一步完善整理客服服务管理体系及相关规范;

- 4、为了引导和激励员工承受工作责任和积极贡献，使员工的行为符合企业核心理念要求，制定部门年底绩效考核管理方法并实施;
- 5、对安检完成后流量计安装工作的检查，确保无安全隐患存在;
- 6、加强非居民用户每周一次的安检及抄表工作，仔细核对相关数据，确保无安全隐患及因燃气设备问题导致的气量损失;
- 7、提前做好下半年通气点火的各项工作，争取在采暖期开始前完成点火工作;
- 8、与安全质检部协作组织在大柳塔有燃气设备经销权的经销商召开一次会议，宣贯公司各项要求并严格执行;
- 9、继续以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合;
- 10、做好公司售后服务的日常派遣和管理工作，实时处理客户的投诉;
- 11、每月组织部门会议的召开，宣贯各类会议精神，总结月工作，员工积极发言，发觉问题实时解决上报;
- 12、仔细完成公司制定的20\*\*年经营管理目标;
- 13、完成领导交办的其他工作。

这半年以来，我部门通过努力，工作上取得了很大的进步，客服人员都能严格遵守公司的规章制度，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，积极完成领导和各部门安排的各项任务，对自己的工作性质也有了更深的认识，相信我们以后会做的更好，在收获的同时，我们也认识到工作中存在的不足，在服务质量和服务意识方面仍旧与公司的要求有差距，在客服过程中，或多或少的还存在问题，我们认识到这一不足，在以后的工作中，肯定留意，我们会努力做到不辜负领导的信任，不愧对同事予以的支持与援助，爱岗敬业，仔细履行工作职责，使客服部的工作规范有序的开展。七月，屡屡攀升的气温，象征着我们公司的各项工作水平正在发生着一每天的改变和提高，令人欣喜、兴奋。

今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保公司全年目标顺当完成而努力奋斗。诚心祝福我们的中盛燃气事业蒸蒸日上，公司大而富强。

## 篇2：燃气公司客服中心总结

客服部在燃气公司领导的正确领导下，在各部门的大力支持下，本部门员工齐心协力，较好的完成了客户服务、用户置换通气、中压管网的巡护和维抢修工作，现将一年来

的工作总结如下：

## 一、客服工作

客服部全体员工认真学习昆仑燃气公司下发的各种文件，深入学习实践科学发展观，通过学习深刻领会了文件的深刻内涵，在此思想的指导下，我部门本着礼貌待客，文明服务的原则，接线员24小时接听客服热线，工作时使用文明用语，客户咨询热情解答，对待客户咨询报线电话，耐心听取及时记录并予以解决，电话解决不了的及时通知客服人员上门解决，与客户有预约，无论刮风下雨及时赶到，绝不拖延，尽力做到让用户满意，今年共接到客服电话多个，上门处理问题XX余次，电话解决XX多户，客户客户满意度达到90%以上。

### 1、用户置换通气工作

随着城市燃气事业不断的发展，新增燃气用户和燃气管网也在不断增加，为了能按期安全为用户，客服部在接到燃气公司下达的通气指令后，立即前往通气现场，熟悉分布、走向、阀井位置、调压箱的布局，根据现场具体情况编制置换通气方案，安全的把气送到用户家中，今年通气小区X个，通气户数XX户，累计通气户数为XX户。

### 2、客户回访及安全宣传工作

对通气用户进行回访及安全宣传也是客服部的一项重要工作，也是与客户之间保持良好沟通的重要渠道，对于回访工作，客服人员以热情的工作态度，为用户的切身利益着想，想方设法为他们排忧解难。在回访过程中，主要解决的问题是用户对燃气管道的私拆、私改、私接等违章现象，对于这种情况，客服人员向用户宣传燃气安全，安全使用燃气灶具及异常情况处理常识，并耐心向其讲解不能乱拆、乱改管线的原因，从而杜绝室内因擅拆管线引起的安全隐患，今年共计回访用户XX多户。

## 二、管网巡护工作

### 1、天然气管网巡护

随着燃气用户的不断增加，天然气管网及用户已遍布两区的大街小巷，中压管网长度已达XX多公里，用户X万多户，阀井XX多个，调压箱X多台，商业用户XX户因而管网及燃气设施的安全运行工作显得尤为重要，为了确保中压管网及燃气设施安全运营，在任务重，人员少的情况下，客服部对原有的巡线方案进行了调整，客服部把运营管网分成两个片，实行专人巡查，专人承包，专人负责。巡线人员对自己巡查区内的燃气设施的安全运行及用户安全用气负全部责任，并要求巡线人员对各巡查区内的调压箱、阀井、阀门实行月巡查签字制，对调压箱、阀井每月清扫一次。每月都要对调压箱的出口压力、切断压力进行检测，每月对商业用户的流量计进行检查并抄用气量一次，对巡查出的问题要及时上报，及时处理。正是由于措施得力，落实到位，加之巡线人员的努力工作，才确保了管网安全平稳不间断的向用户供气。

### 2、燃气设施维护保养

本年度客服人员对所管辖区的所有调压箱整体进行了清洁处理，对调压箱的

过滤器进行了吹扫清洗，对有腐蚀现象的箱体、阀门进行防腐、刷漆、除锈处理，对中压管网的阀井、阀门进行了清扫、除锈、防腐等维护保养。

### 3、维抢修工作

客服维抢修人员都认真履行自己的职责，严格要求自己，时时处于高度警惕状态，无论上下班，电话保持二十四小时开机，保证有突发情况时随叫随到，对于维抢修工作更是不敢有一丝懈怠，巡检、查修一丝不苟，对用户的维修电话机管网设施的一场情况都能及时赶到现场维护抢修，从而实现的燃气公司燃气管网的安全运行。

突发事故，维抢修人员都在第一时间接报，第一时间出动，第一时间控制现场并进行了维护抢修，这也充分体现了维抢修人员快速处理突发事件的快速反应能力。

### 4、用户安装工作

客服部接受了燃气公司部分用户户内安装及全部燃气热水器三通的工作，安装人员进行入户安装时，能够实事求是地解决各种问题，按照安装规范进行天然气设施的安装，在任务重，安装难度大，工期紧的情况下，安装人员不怕热、不怕脏、不怕苦，任劳任怨，努力工作，按期完成了安装任务。

本年度通过我部门员工的努力，使城市管网、用户用气安全无事故运行，但是我们工作中还有很多不足，理论学习挂的还不够，实践经验缺乏，技术理念淡薄，在下一步的工作中我们将努力学习理论知识，在实践中不断总结经验，提高每个员工的业务水平，积极参加燃气公司组织的义务劳动，学习培训及其它各项活动，认真学习燃气公司的各项规章制度及每次会议精神，并将其贯彻到日常工作中，使客服部的工作规范有序的开展，从而确保燃气公司的安全生产。

## 篇3：燃气公司客服中心总结

随着工业生产和人民生活水平的不断提高，燃气成为了人们日常生活中必不可少的能源，而燃气公司客服作为燃气企业在与客户沟通交流中的关键岗位，承担着许多职责和义务，包括应对客户的问题和投诉，提供高水平的客户服务，更新企业客户与员工的关系等。本文将总结燃气公司客服的工作经验，并提供一些有用的技巧和建议。

### 一、客服工作的基本职责

燃气公司客服的基本职责是处理客户的问题和投诉。客服代表需要了解客户的诉求和问题，并给出解决方案，同时也需要对公司的燃气服务和政策进行解释和说明。此外，客服代表还需要与公司其他部门如销售，技术支持和呼叫中心等合作，及时解决客户问题。

### 二、提供高质量的客户服务

提供高质量的客户服务是燃气公司客服的主要目标之一。为了帮助实现这一目标，客服代表需要始终保持礼貌，尊重客户，并提供及时和有效的回应。此外，代表还需要确保提供准确的信息，并积极解决客户的问题。这有助于树立公司的良好形象，以及获得新客户和保持旧客户的忠诚度。

### 三、推动客户满意度和促进企业利润增长

通过推动客户满意度和促进企业利润增长，燃气公司客服代表有助于提高客户忠诚度和消费者信任度。为了实现这个目标，公司可以利用客户评论，并开发出新的诉求，同时，将公司提供的各种服务和政策设置精益求精，通过提供满足客户期望的优质产品和服务，来提高企业的市场份额和利润率，从而促进企业的长期稳定发展。

### 四、提供持续教育培训

随着市场的不断变化和客户需求的不断更新，燃气公司客服势必需要接受持续的教育和培训。例如，客服代表需要学习新技术和客户服务的新方法，以及对销售，技术支持和呼叫中心等其他部门的了解。这有助于提高代表的能力和技能，从而有效提高顾客满意度和企业利润增长。

### 五、扩大客户服务范围

为了扩大客户服务范围，燃气公司客服代表需要从客户的角度出发，利用多种渠道来提出更多的诉求和意见。此外，也可以通过更多的宣传和发布优惠活动，来吸引新客户和保持旧客户。同时，客服代表也可以通过社交媒体和其他在线渠道，更加广泛地开展业务，增加收入来源，促进企业利益增长。

### 六、结语

总之，燃气公司客服代表在与客户交流中扮演着至关重要的角色。通过提供高质量的客户服务，推动客户满意度和促进企业利润增长，以及进行持续的教育和培训，扩大服务范围等方面的努力，客服代表有助于建立公司的良好形象和企业品牌，并加强和客户的联系和相互合作，实现公司快速发展。

## 篇4：燃气公司客服中心总结

近年来，燃气公司的客服工作越来越重要，不仅是因为燃气作为国民必需品的重要性，更是因为燃气公司的客服工作是企业与客户之间沟通的重要纽带。经过不断的发展，燃气公司客服工作已经从最初简单的咨询回答，变成了更复杂的多元化服务，以适应日益增长的客户需求。对于一家燃气公司而言，客服工作绝对是非常关键的一项工作，本文将结合燃气公司客服部门的运营与实践，总结客服工作中需要特别注意的方面。

### 一、客户服务质量的保障

客户服务质量对燃气公司的声誉、品牌以及业务发展都有至关重要的作用。因此，要想客户得到满意的服务体验，必须在客户服务质量方面做足功夫。客户服务质量保障的关键在于运营流程的优化。

优化运营流程：

一般情况下，客户首先需要发起问题咨询，然后预约上门服务人员，待服务人员到达现场后进行问题解决。燃气公司通过优化运营流程，有效避免了服务过程中出现的各种问题。例如，在电话咨询过程中，客服从不急于解决问题，首先要了解客户的具体情况，然后再深入分析，制定解决方案。在预约上门服务人员时，可以提供更加灵活的时间安排，让服务人员更好地满足客户需求，提升客户满意度。

国家规定燃气安全检测服务周期为1年，燃气公司通过客户联系热线或拨打客服电话，预约安检服务时间，安排专业人员按时上门服务。此外，还会通过客户端APP向客户提供安检服务提醒服务，有效提高客户安检的履行率。

## 二、客户服务体验的提升

燃气公司为了提高客户的服务体验，在客户拨打客服电话之前，已经进行了大量的调查研究工作，对技术与能力进行了全面的提升。其中，信息技术的应用对客户服务体验的提升功不可没。

信息技术的应用：

燃气公司根据不同的客户信息需求，开发了各种客户端APP应用，开展安全大讲堂、家庭防控等活动。APP还提供热水器/锅炉售后服务、预约安检服务、账单查询等功能。

此外，燃气公司首创“账号绑定”，客户不仅可以在电脑上浏览账单，还能通过互联网在线支付、账号预存，充分保障客户利益。

## 三、客户投诉与处理

在客户投诉与处理方面，聆听客户的需求是第一步，合理解决客户问题是最终目标。针对燃气公司的客户投诉，处理方法主要分为以下几种：

客户投诉与处理方法：

1.快速响应客户投诉：客服部门要做到近距离接触每个投诉的客户，尽快解决客户问题。

2.合理分配资源：客户部门不仅需要抛弃情绪解决问题，还要合理分配资源，让客户得到准确的解答。



3.取得客户理解：其实，在客户投诉时，听取客户意见的重要性超过解决问题。因此，聆听客户愿意告诉你的各种观点，然后再根据客户反映的情况趋势进行解决。

结语：

综合来看，燃气公司客户服务部门必须坚持以客户为中心的服务理念。随着科技的不断发展和人们的服务经验消费观念的不断升级，燃气公司客户服务部门在未来需要更加关注到“全网营销、效果跟踪、CRM系统、用户画像”等市场营销和服务方式的更新，始终将客户服务质量纳入企业重点，从而提升客户满意度和企业品牌形象，实现良性循环。