# 客服工作总结汇报 客服部员工工作总结(23篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-08-17

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇一**

在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关健因素，不管什么情况，都要记得\"买家是上帝\"，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道谦，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的实习经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的实习加深了对淘宝操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。

学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!但此次实习过程中，也发现了自己有很多不足之处，专业知识不够扎实，知识面不够广阔，欠缺实践，不能很好地将理论知识很好地在实际实践中合理地将其运用，譬如说客户关系这门课程，同客户交流沟通得时候需要技巧，开场白要如何说才能更加让客户继续听下去。

而客户关系这门课程却能很好的诠释，希望接下来的学习中能够不断学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，为以后求职做好准备。同时也希望下一届的师弟师妹能够学好客户关系这门课程，在大学期间能够多参加一些活动，积累一些实践经验，开拓自己的视野。

此时此刻;即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇二**

20xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新;

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上;

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈;

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等;

7、新旧表单的更换及投入使用;

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其小，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的各项管理制度;

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪;

3、加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop 、coreldraw软件的操作等;

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性;

5、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。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步!

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇三**

一、背景：

(一)、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)、深圳医疗市场竟争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

二、目的：

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)、医疗市场竟争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务和人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

三、指导思想：

(一)、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)、通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)、民政部门(残联、慈善会)、红十字会、社区、工厂、公司、非竟争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

(四)、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

(五)、按照客服部职能，在做好外部营销拓展的同时，加强对各医院客服工作的监管，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

四、部门建设：

(一)、部门职能

1、部门职能定位

1)、市场调研;

2)、市场战略规划及市场策略制订;

3)、活动及事件营销策划;

4)、在医院配合下开展社区

5)、参与医院经营、广告会议;

(二)、部门组织建设：客服部组织构架，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

五、医院客服部职责：

1)、负责参与医院客服工作模式规划;

2)、负责指导医院客服工作开展;

3)、负责客服中心外勤营销人员培训;

4)、负责参与由医院主导的事件营销策划;

5)、负责建立医院客服中心的考核标准;

6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查;

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇四**

丰富繁忙的20xx年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了一年的各项工作任务，现总结如下：

一、2020xx年初，对健康东路5号小区2号楼59户业主的\*资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了59户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金17、07万元，并同时准备18户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写77户健康东路5号小区2号楼办理土地证资料共计231本，办理了59户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20xx年至20xx年之前的销售档案，将雅馨花园，5号小区，7号小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签，共计27卷。并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。

三、前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计200套1800本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了30号小区的宣传工作，为了20xx年x月x日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使5月x日房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对20xx年其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对30号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集30号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作，才使我部门在预售期的第一个月底7月x日顺利的将30户贷款资料上报及审批通过，使30户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止20xx年x月x日，已审核商品房买卖合同124户，并正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证，共计贷款到账金额1700多万元，放贷率达100%。

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：一是公司领导的重视支持，二是公司其他部门的配合协作，三是本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好20xx年的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇五**

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。

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。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14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%；共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用短信群发器发送通知累计1386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256份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计159人次，公寓入住人员登记累计245人次。公寓入住证明（办暂住证需要）累计26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。

20xx年我们满怀信心与希望，在新的一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。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇六**

从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，能够静下心来梳理疲惫的情绪，燃烧完美的期望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地理解各种挑战，不断地去寻找工作的好处和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个十分有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一向在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户带给切实有效地咨询和帮忙，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户带给咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会持续冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一向在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用必须的心胸和气魄勇敢应对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选取，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种简单的氛围，稳定员工情绪及持续良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得必须成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会个性深刻。以前被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼：“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一齐。那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，就应象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中用心地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，留意谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一齐扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们潜力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇七**

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、总机：

1、负责公司所有经销商日常订单的接收、确认及汇总。

2、客户确认单的制订及相关催款等事宜。

3、负责非标产品的报价及图纸确认。

4、销售统计表的制订及相关客户回款账目的整理。

5、日常订单的跟踪及回复。

6、发货状况的协调与跟进等。

二、不足之处：

1、对客户没有一种概念\"急客户之所急\"的基本理念。客户所反映的问题未能及时解决，导致给客户一种公司混乱的印象

2、缺乏生产进度表导致客户问产品生产进度时无法及时反馈信息给客户。

3、缺乏团队合作精神!缺乏相互配合的工作态度，导致工作积极性丧失及自我约束力松懈，工作效率低下。

三、20xx年对自己有以下要求：

1、对所有客户都有一种理念\"客户是上帝\"。但不能太低三下气。给客户一个好印象，为公司树立更好的形象。

2、客户反映问题，不再\"事不关己，高高挂起\"一定会尽全力解决。让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

3、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增加工作技能。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇八**

时间在指尖悄然滑过，即将迎来新的一年，不觉间我已经来物业客服部两个多月了，虽然是短短的两个月，但是让我受益匪浅。因为在这段时间得到了领导和同事的关怀和指导，让我对自己的工作有了更大的提高，新年将至，现将我这几个月来我的个人工作总结如下：

1、 本栋共40户，入住及装修共24户，接房未住13户，已售未接1户，未售2户，物管费收缴率100%;

2、 每天巡查大堂、乐园、电梯、门禁，发现问题并及时报修和并跟进处理，维护礼宾大堂的公共秩序，相关物品的规范摆放;

3、 收发业主邮件、包裹、票据等并做好相关登记、保管、发放的工作;

4、催收各种费用，发布各类通知; 受理业主投诉、报修并及时跟进回复业主处理进展，做好记录;

5、 负责业主装修过程中的管理，跟进楼栋业主整改类事项并做好记录;

6、 每月提交所负责楼栋业主入住一览表和业主动态表，更新业主联系方式，掌握所负责楼栋外籍人员的信息机租赁户档案信息，管理本栋业主档案柜资料。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正工作中的缺点，不断提升，加强一下几个方面的工作：

1、 加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

2、 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

3、 多与各位同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运我能进入棕榈泉这个可爱而优秀的团队，在棕榈泉的文化理念，公司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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!以上便是我上年的年工作总结，接下来的工作中，我会认真努力，多学习一些工作经验，我在工作期间做得不足的地方还请领导评指正。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇九**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1、作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去。每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2、在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答。对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复。对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3、不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十**

1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新;

2、接单：接到电话寻价询问对方公司名称、姓名，最后要求对方留下联系方式，以便今后交流。询问对方产品品名、属于几类、起止地、每次运量是多少、大约什么时间操作、有什么特殊要求，最好要求对方提供产品的msds。把对方的需求弄明白之后，根据我们现有的资源，当时能报价的，当时报价，如果当时不能报价的，告诉客户我们需要对产品进行分析，对距离进行测量，稍后给他回电报价，(根据寻价的情况)无论价格是否有，必须在8小时内回复客户电话;

3、下单：将客户要求，和注意事项在内部委单上写清楚，转交到单证那里;

4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找;

5、每天的货量做成报表;

6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户;

7、异常处理，若有异常情况要第一时间向上级反馈，自己能处理的自己处理，处理不了的一定要反应;

8、单据管理：每月将回单整理好给客户，客户不要的我司保留好，行车单整理，发货单将客户的发货日期排好，其它单据整理;

9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票;

10、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款;

11、接听客户电话来访：每天不管是何人来电，都应做好相应的记录，并在5分钟之内回复客户;

12、顾客满意程度的统计分析工作;

13、客户档案时时更新;

14、每月运作统计分析。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十一**

20--年，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20--年11月28日，共办理交房手续312户，办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是20--年重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计968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。

三、入户服务意见调查工作

客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20--年--月--日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

四、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

五、协助政府部门完成的工作

协助--街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

六、培训学习工作

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部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。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

七、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于客服部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、业主各项遗漏工程的工作跟进、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、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十二**

时间一晃而过，弹指之间，20x年已悄然来临，回首20x年，思考亦多，感慨亦多，收获亦多,“忙并收获着，累并快乐着”,在此我向公司的各位领导及各位同事表示最衷心的感谢，感谢公司提供一个成长的平台，让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和才能,使我学到了很多，懂得了很多，也领悟到了很多，我们每个人都是在总结中不断成长，在审视中不断完善自己，20x年自己也在总结、审视中脚踏实地的完成本职工作，现将20x年工作总结如下：

一、仔细认真的做好制单工作

制单工作是一份简单、繁琐的工作，责任重大，关系着公司的发展，每天的工作是将业务员发回来的单，全部妥当安排发货，在这个过程中，不能出现漏单、开错单、发错货，从接单到开单再到审单，包括发物流，代收，打款，不能有任何的差错，记得开始的时候，由于自己的粗心大意，有几单货发错了，直接造成了公司的损失，后来，公司制定了奖罚制度，罚了几百之后，就没有犯错了，我非常感谢这个制度，使我学会了仔细认真的做好工作，从这件事上我吸取了教训，在后来的工作中，几乎很少出错，仔细地完成每一项工作。只有认真仔细的工作态度才能更好的完成领导安排的工作，相信苛刻的制度，会使人成长得更快!

二、尽心尽责做好客服跟单工作

客服跟单工作首先严格要求自己认真对待份内工作，对于公司所订的年销售任务高度重视，努力完成公司每月规划的任务额。之前一直没有给自己确定目标，直至12月份起制定的目标是6万元，实则只完成了3千左右的业绩，相差甚远，在以后的工作中还需学习专业知识，提升沟通能力，努力提高业绩!

客服跟单的主要工作

1.负责每个月定期电话回访客户，维护好公司与客户之间的关系;

2.负责客户订货、补货、回款跟进，与客户做好货品出货信息方面的沟通;

3.负责整理客户资料，数据统计，客户资料的保管及工作;

4.解决销售部门及客服部门反馈的工作问题及投诉问题

客户跟单工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，是一个很具有挑战性的工作，它需要具有强烈的责任心，要有过硬的专业知识，要有自信心，要有处理事情的判断力和执行力，要善于应变，是一份全面提升个人综合能力的工作。记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情用心做，你就是羸家”。所以在今后的工作中，我们会不断提高服务意识，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴，尽量让更多的客户接受我们的服务，更多的客户接受我们的产品!

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十三**

我通过工作了解了快递公司的工作流程，一个物流客服人员的工作，接触了快递物流领域。所做的事情也许很繁琐，可是却是一种难忘的经历，有无奈，有历练，有见识。当代大学生应该大胆地走出去，训练生存能力。下面是我个人工作总结：

一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷群里提醒发出站点及时跟进。

三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十四**

20\_\_ 年客服个人工作总结范文 时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中 时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收 益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。

在x月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，当月处理的交接数据达到了多个，平时也都能尽职尽责的 去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的工作经 验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服， 客服的一言一行都代 表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把 自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客 发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流， 面对电脑顾客 也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好 的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、 学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带 来更多潜在的成交机会。

3、 熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业， 产品的更新换代是非常快的， 作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到 产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。

对于产品的了解也并 不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解 的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热 衷的， 新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势， 进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

在与顾客沟通时 我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到 我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的 基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。

通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在 电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。

通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十五**

原来的工作单位辞职之后，我准备开始一次新的尝试，我想要做好的工作有很多，不过我相信自己可以做的更好的。在经过很多次的面试应聘之后，我终于在面试中取得一次突破性的进展。有一家公司及时的看到了我的才华，给我机会。我想我会尽我的全力来实现自己的价值，实现之前一直没有过的理想、抱负。

本人于本月经行政部许部长和娄总分别面试后到岗试用三天。在这三天试岗期间我的工作是作为客服部主管管理客服部所有员工，处理客服部日常事务，协助楼层主管和值班经理维护商场正常运营。经过几天的工作与观察，我对客服部的日常工作有了一定的了解，并从中学习到很多原来从未接触过的实践经验。结合我的学习与工作经验，现将我所了解到的本商场客服部的实际运作状况做出如下汇报：

一、目前客服部主要工作

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、商场大门显示屏信息的录入与播放。

4、每日邮件收发。

5、商场内部其他事务处理。

6、播音室日常工作。

二、客服部现有工作状态

我所接手的客服部经过前期招聘工作之后，人员编制正常，前台服务部4人，播音室2人，共6人，全部实行商场正常早晚班制度。目前客服部运作的优势特点如下：

1、员工新老交接正常，没有业务不熟悉的员工独立上岗的状况，业务熟练。

公司

2、客服部员工与各楼层、各部门衔接顺畅，工作配合较默契。

3、楼层管理到位，有效地辅助管理了客服部前台。

4、客服部前台工作细致周到，办事准确，例如每日邮件收发，员工订餐，商场故障维修处理等。

5、播音室工作进展顺利。

三、目前客服部主要工作中所发现的问题与不足

1、前台简化接待客户投诉流程

现有投诉流程：前台投诉→电话投诉所属楼层主管→直接将投诉转至楼层主管和各柜台自行处理。这样的处理方式容易造成楼层主管工作量过重，导致管理上的混乱，一方面客服主管无事可做，另一方面楼层主管应接不暇。以目前商场的客流量来说，这样的处理方式的确可以节省大量的人力物力资源，而且也可以提高投诉处理时间，但是，随着商场销售业绩的提高，客流量增加，势必会引起管理混乱继而引发各部门之间的权责划分不清的矛盾。特别是我商场即将新装开业，类似上述情况很有可能因此而产生。

2、工作记录缺失

前台没有工作记录，前台员工所作工作无据可查，整个前台只有一本手写vip客户登记本用以将会员信息录入到计算机系统中和一本邮件领取登记本，没有客户投诉记录单，电话接待记录，失物、寻人等其他工作记录单，播音室只有日常播音记录一份，每日临时播报(广告、促销信息、寻人、移车、失物等)没有记录。这种工作方式导致员工工作积极性低，对于应做工作往往消极怠工能推就推，如果造成工作失误无据可查，员工间会互相推脱，无法追究责任。另外工作记录缺失导致客服主管无法正常管理员工工作职责，难以提高管理工作的质量，这也是造成我商场客服部主管流失严重，无法长期开展工作的一个原因。

3、客服部员工考勤纪律差

客服部员工考勤差，两天两人三次擅自脱岗超过半个小时，均以身体不适为借口，但都没有请病假，如不被主管查岗则不会如实上报，整个部门无排班表，员工间随意倒班不报主管批准，相互包庇。

4、办公成本过高，办公用品消耗量超出了本部门的预损耗量。如播音室多次申领笔、纸，前台胶带消耗量大。

5、客服部相关职能转移

客服部的客户投诉处理权限，商品退换，发票开据，团购等职能被其他部门分散管理，造成客服部员工工作闲散，无所事事，思想懒散。

6、无后期客户忠诚度培养

客服部对于vip会员的后续服务根本没有，前台服务人员对会员权利不清楚，单纯建立客户档案后没有进行跟踪服务，客户维护、回访等工作。

四、针对发现的问题提出一些建议

1、要求客服部主管加强考勤管理，保证员工出勤，工作期间严格管理，严查员工在岗纪律，每周制定规范排班登记表，整顿部门工作纪律。

2、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

3、制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

4、建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

5、严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以采取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

6、客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对整个商场的运营并不是非常熟悉，观察得还不够深入细致，看到的问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出整个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，借此装修之际进行加强管理势在必行。

我也不知道自己能否在试用期之后，继续留在这里担任客服部主管。不过我在三天的试用期中，表现还是不错的，虽然对客服部的情况没有太大的了解，不过大概情况还是知道的。希望公司能够看到我的潜力，让我继续在现在的工作岗位工作下去，我相信自己有这个能力当好客服部主管。我会尽我的全力来工作，我会为公司的发展做出我最大的贡献!

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十六**

通过不断的努力，较好地完成了自己的本职客服工作，并且在工作上有了新的突破，工作方式和工作效率有了很大的提升，现将今年的工作总结如下：

一、主要完成的工作

(1)狠抓安全管理，减少事故发生：身为一名基层干部，虽然能力有限，但肩负员工的生命安全的重任从未放松。

(2)保证产品质量提高产品品质：我深知作为客服主管，自己的工作直接影响车间的工作质量，出对公司的负责任，我在质量控制方面，一直不敢松懈，对于生产过程中出现的问题从不轻易放过，会主动与质控沟通解决问题，同时加强员工对质量的重要性的认识，要求大家认真做好自检互检工作，确保不让同样的问题出现。

(3)提高班组管理力度：在我的积极带领下并很好的完成了部门交给的各项生产任务，还把产能翻了又翻，同时在管理上借签以往的方法，使员工的执行力得到很大的提高，友好团结，工作认真，提高了工作效率和工作质量，降底了成本，改进技术多项，为我公司每月增值几万元的收入。如：边角料以废变宝。

二、工作出现的问题及解决方法

公司创建到现在，虽然在不断的努力下取得了很好成绩，但同时也存在一些问题和不足，以下几点比较突出：

(1)班组管理方面：如，员工的标准化作业，专业技术水平，有待改进和提高，没有高素质的员工，就没有高质量的产品，员工管理不好是领导的错，因此在以后的工作中，要提高员工综合素质问题，加强岗位技能和专业技术知识的培训，企业文化是很重要。

(2)质量控制方面：质量是生产出来的而不是检出来的，一定要按照目标要求认真抓好每一个环节，每一道工序，虽然目前公司从上到下都开始重视质量，但在实际操作过程中还是存在许多问题，尤其是原材料及配料是很重要，如：前不久生产的‘安医大’就是新供应商原材料abs板有质量问题，给我公司带来不必要的损失，我认为要做好质量工作，必须把握‘严，细，实“的原则，垃圾材料是做不出精品的，以后要严格管理，认真细致，狠抓落实。

(3)安全生产方面：安全管理没有做到位，力度不够，安全培训不到位，劳保用品不全。还有质量问题，如：今年安全事故累累发生，都没有在发生一次事故后及时总结经验教训，避免类似的事件再发生，使我公司的利益受到损伤，为止。在今后的工作加强安全培训，使每位员工都认识到安全生产的重要性。从而形成”人人重视安全生产，人人参与安全生产“的良好性。

三、新年工作计划

新的一年意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，在这一基础上我必须拥有新的高度，在原有的基础上再接再厉，认真提高工作水平，为我公司发展贡献自己的力量，我计划把我公司的功能背板作技术改进。最后再次感谢领导和同事对我的帮助，在新的一年我会再接再厉用优秀的工作业绩回报各位领导的关心与厚爱。看完了客服经理年底总结，希望你自己的可以做得更好。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十七**

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足、

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

20x年的工作计划

20x年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。x年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司x年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏。

这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20x年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20x年的工作。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十八**

我从xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询 155件，意见建议 43件，住户投诉 69 件，公共维修 752件，居家维修 740件，其它服务 626 件，表扬 23 件。

5.办理小区id门禁卡4571张，车卡 380张，非机动车 张。

6.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计 23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达 740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日

夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1.对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。.

2.对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中办证制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376.85元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“xx年新春歌舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表 份，收回 份，总体对物业管理满意度为 ，其中客服满意度为 ，清洁满意度为 ，维修满意度为 。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!“西苑物业，加油!!!”

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇十九**

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好20xx年的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量，规范前台服务

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达xx余次，接待报修xx余次，其中接待业主日常报修xx余次，公共报修xx余次;日平均电话接听量高达xx余次，日平均接待来访xx余次，回访平均每日xx余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在x月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、 改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇二十**

丰富繁忙的20xx年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了一年的各项工作任务，现总结如下：

一、2020xx年初，对健康东路5号小区2号楼59户业主的\*资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了59户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金17、07万元，并同时准备18户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写77户健康东路5号小区2号楼办理土地证资料共计231本，办理了59户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20xx年至20xx年之前的销售档案，将雅馨花园，5号小区，7号小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签，共计27卷。并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。

三、前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计200套1800本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了30号小区的宣传工作，为了20xx年x月x日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使5月x日房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对20xx年其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对30号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集30号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作，才使我部门在预售期的第一个月底7月x日顺利的将30户贷款资料上报及审批通过，使30户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止20xx年x月x日，已审核商品房买卖合同124户，并正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证，共计贷款到账金额1700多万元，放贷率达100%。

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：一是公司领导的重视支持，二是公司其他部门的配合协作，三是本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好20xx年的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇二十一**

第一部分：工作综述

\_\_\_\_年度已平稳度过，在日常对客服务的工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处“保障大厦公共设施，做好物业服务基础工作”的要求，对大厦的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为大厦客户提供了良好的办公环境。

在内部管理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。

第二部分：\_\_\_\_年度部门主要工作及工作目标完成情况

1、大厦收楼、入住情况

由于大厦投入使用已3年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20\_\_年度我部共办理：

收楼12户;累计收楼121户;迁出10户;累计迁出15户;实际收楼111户：

收楼面积64522。92㎡;占大厦可售面积的95。90﹪;其中业主87户(将房间出租33户)面积：39872。41㎡;大厦租户20户面积：24650。51㎡;

配楼1户;面积：3876。91㎡;

入住客户累计：107户;入住面积：63035。60㎡;占大厦可售面积的93。70﹪

2、日常工作及完成情况

本年度我部共计处理客户日常报修共计976件;已完成929件并反馈客户;另47件为客户装修改造原因，导致我处无配件或无法处理的，随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计28件，全部完成，客户反映处理情况良好。

我部全年大厦巡楼98人次发现并报修的问题585件，并基本处理完成。

本年度，我部共计向客户发放各类通知37份，约3885件。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。

除此之外，我部与其他部门密切配合，为客户办理了车位续租;电话接入;网络接入;直饮水接入;大堂和楼层电梯厅水牌制作;贴膜;工具借用;邮件分拣;报刊订阅;节日装饰;保险理赔等日常服务工作。具体数据如下：

办理客户装修、改造共计23户;累计办理网络接入共计54户：其中电信通20户、光环新网20户、北大方正14户;水牌制作57块：其中大堂水牌20块、楼层水牌37块;电话跳线共计437条;直饮水购买输水共计168。8吨;车位办理共计151个：其中b1固定车位54个、地面10个、b2非固定66个、b3非固定21个;保险理赔工作跟进办理完成：5起;

3、收费工作的完成情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。我部发放客户缴费通知单约1310份。为此我部安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问等各种方式进行催缴工作。

由于大厦内有6个客户未在大厦内办公(含客户出租单元)，所以我部及时告知客户收费单内容，采用发传真、邮寄等方式送到客户手中，同时预约客户缴费日期做重点跟进;另外大厦还有18个客户因财务制度的原因需提前开出发票。为保障收费率，不影响管理处的正常运营，我部员工主动协调财务部先开出发票，送到客户手中，由于发票开出后就必须及时收回费用，所以我部人员为此担负着一定的责任，并任劳任怨的完成着收费的任务，同时，还要跟进8个客户采用网上汇款形式支付，因此，我部人员还要跟踪客户汇款是否到帐，积极主动协调客户，从而完成收费工作。

\_\_\_\_年度收费统计表

收费项目 应收金额/户数 实收金额/户数 欠收金额/户数 回收率 备注

物业费 累计11821384。55元 9922985。87元 1898398。68元 83。94% 数据与财务有出入

缴费户数 累计1152户 累计1031户 累计121户 89。50%

由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内

第三部分：管辖范围内的管理情况及部门间协作情况

本年度，我部在人员方面出现一些变动，经过与综合部的密切合作，目前，我部人员已全部到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

内部管理方面：

1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

2、完善我部作业指导书、退租流程

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户退租、换租的增加，我部重新完善作业指导书及客户退租流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟炼的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

3、重新分配客户

本年度，伴随客户迁入、迁出的频繁增加，加大了我部对客协调工作的难度，为了有续和顺畅的提供客户服务，我部根据客户情况进行了客户分配，基本原则是按整层客户和客户大致数量进行划分，每一位客服助理专人负责所辖客户所有事项处理、跟进、反馈，简化沟通、协调环节，改善经办人或经手人过多的不利因素，加快处理时间，明确责任，而且处理速度和程序执行得到有效提高，从而工作效率和服务的水平也得到客户的好评。另外，通过这一安排，不但使员工的责任心得到加强，员工更了解客户的基本设施、设备，并与客户进行了良好的互动，客户也感觉和愿意凡事找一个客服人员就能够得到处理。同时，根据楼层分配的情况，在日常的巡楼工作当中亦能责任分明，检查的细致程度也得到提高，更重要的一点是提高员工的素质，为每一位客服助理提高服务技巧与工作技能积累宝贵的经验。

本年度，我部在做好内部管理工作的同时与其他部门开展了全面的横向协作与沟通，我部作为管理处对客服务的窗口，需要与公司、管理处各部门的通力配合才能完成服务工作，因此我部每一位员工很清楚这一点，在与相关部门配合当中，我部员工首先做到态度诚恳，积极跟进催促，注意言行;在处理紧急事件时，一定要不急、不燥，意见表达明确，从而有效提高了部门间的配合与协调效率。

对客服务方面

1、 开展大厦公共区域巡楼检查工作

本年度我部全面开展定期或不定期的大厦巡视检查工作，并为此制订了详细的巡察制度、报修程序、及检查完成跟进的工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进，在客户提出问题之前将问题解决。不但让员工深入了解大厦设施、设备，培养员工“善于发现问题、解决问题”的良好意识，同时，为相关部门的工作打好基础，为提高服务质量创造了条件。巡视当中加强对客户的回访，掌握客户现有的问题、意见与建议。为我部下一步的协调处理提供了依据。

2、客户报修、投诉处理完成后，进行客户回访工作

客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要一环，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修都采用了上门或电话方式进行了回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况，以及工作效率是否满意，还有哪些要求等事项，及时通报相关部门有关信息，有则改之，无则加冕，使对客服务工作得已有效提高。

3、了解客户需求、完成客户分析工作

客户服务还有一个方面是建立良好的客户关系，全盘了解客户的需求，随时掌握客户的动态，了解客户想要什么，目前有哪些意见，我们可以做什么。另外，我部完成对客户进行的分析工作，编制客户分析表，对客户缴费、与我部沟通、投诉情况三方面进行细致分析，做到这个客户应如何对待;那个客户如何协调心中有数，知己知彼，为日常服务工作打下坚实的基础。

本年度，虽然我部取得一些成绩，但在工作中还存在着以下不足：

1、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，目前，我部按照责任制度对档案进行分管备存容易造成混乱。没有做到科学、统一、及与公司一致的原则。由于档案管理是我部服务工作开展和完善的重要环节。对此，我部将进行全面、细致的整理工作，把一个客户的所有资料统一放置于一个档案内以便于查找，并由专人负责归档。

2、我部向上级汇报工作不及时、有些问题未汇报，导致领导不清楚、无法做出有效的指导。这种工作方式极为错误。严重影响到管理处的正常工作。在此，我部及本人需加强汇报意识，坚决改正这一不良的工作方式。

3、我部对所管辖的外协单位管理还不到位，尤其是外协单位画面小样的索取与审核工作没有要求，管理失控，虽然没有造成客户影响，但存在着宣传方面的隐患。对此，我部联系所有涉及画面更换的外协单位，要求画面更换前提供小样交领导审核，符合要求后在进行更换，达到管理控制的目的。

第四部分：20\_\_年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服务工作做深、做细。我部要严格按照物业公司的规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调公司及管理处各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

第五部分：20\_\_年度个人/部门提升计划

为使客服部成为紧张、团结、活泼的集体，本人应在管理处制度的执行上更加严格，在承担工作的责任方面要大胆一些，勇于承担责任。多了解和关注国家的物权法规，随时掌握第一手的资料进行培训，全面提升我部员工的素质与服务水平。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇二十二**

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968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。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，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。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、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。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，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。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出在工作中锻炼，在锻炼中成长的氛围，让部门员工有种紧张但又不会感觉压力太大的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**客服工作总结汇报 客服部员工工作总结篇二十三**

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有\*的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、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。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，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。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找