# 物业客服部年终工作总结(11篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-07-20

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**物业客服部年终工作总结篇一**

客服中心按照公司的工作计划及指示精神,不断规范工作流程，在部门全体员工的共同努力下，圆满地完成了各项工作任务，达到预期的工作目标。总结起来，主要表现如下：

一、顺利完成日常物业管理工作，为业主提供优质的客户服务。

1、及时处理报修，维修完成率为100%。

上半年共接到公共设施报修2024次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

2、 热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受\"非典\"疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。可是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以\"首问责任制\"和\"二心六及时\"为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时进行联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力下，终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

5、实施并完善大厦照明节能工作。

在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

6、严抓安全管理工作

大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

二、提供规范的特约服务，提升服务水平。

1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发情况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训工作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

三、加强对维保单位的管理

1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

1)根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行,保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

2)消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

四、在公司的带领下，完成iso9001认证及区、市优大厦的评选工作

1、规范工作流程，顺利通过 iso9001认证

为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份通过了iso9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

(1)优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

(2)鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

(3)发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

五、加强培训，努力提高员工的业务素质和服务水平。

培训工作是提升员工业务素质及服务水平的主要方式，在公司领导的引导及支持

下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了87.5%。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

六、及时参与公司组织的各类活动，努力提高员工的参与性和服务意识。

按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活

动10多次。通过参与这些活动，员工受益非浅，特别是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20\_\_年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务!

**物业客服部年终工作总结篇二**

光阴似箭，时光如梭，转眼之间，客服部成立已经两个年头了，工作虽然繁忙，但在公司领导的关心支持下，部里各项工作有条不紊，和其它部室团结协作，共同努力，认真履行工作职责，较好的完成了上级安排的各项工作任务。现将组建以来的工作总结如下：

在共性目标中，客服部完成情况如下：

一、我部无违反安全生产、党风廉政建设、计划生育现象，并积极贯彻执行党的路线、方针、政策，遵守国家法律法规，真抓实干，严格落实公司各项规章制度，全面完成了与公司签订的工作目标。

二、切实加强了党风廉政、政风、行风建设，严格遵守了“五禁止、十不准”，无重大违纪违法案件发生。

三、继续深化创先争优活动，在党员队伍中，按照“五个好”、“五个表率”的要求发现、培养和树立先进典型；认真开展优质服务，兑现了“服务承诺制”及“首问负责制”，热情接待办事群众，服务满意率达100%，投诉处理满意率达100%。

四、狠抓安全、生产管理工作，安全生产责任落实到位，无重大责任事故发生。落实信访责任制，无赴省以上集体上访事件，并认真办理局交办的市长热线、信访件及各类督办件，按时按要求上报了办理结果，办结率达100%。

五、积极完成投稿任务，共发工作信息30篇。

六、在做好本职工作的同时，客服部的全体员工们能积极完成上级安排的各项临时工作，如组织人员进行客服基本知识培训，做好争创国家卫生城市责任区卫生清扫和安全防汛工作，积极参加“学习xx大党史知识竞赛”活动并取得优异成绩。

在业务目标中，客服部完成情况如下：

一、服务窗口业务精准、积极协调解决各类咨询和投诉问题。

各服务窗口紧紧围绕公司总体发展目标，积极配合客服部总体工作部署和工作目标做好本职工作。

1、营业厅共计收缴水费91897828、91元，共计出票279017份。营业厅主要担负公司供水用户水费收缴、水费水量查询、电话咨询、业务接待等多项服务工作。自大厅成立以来，始终本着“诚信为本、优质服务”的宗旨，内强素质，外树形象，通过真诚接待、耐心解答及详细宣传，赢得广大用户的声声称赞！面对各式各样的用水客户，大厅工作人员总是以平和的心态，坚持微笑服务、耐心解释，取得他们的理解、平息怒气、化解矛盾。

2、客户接待办和供水热线共计接到各类问询及投诉电话5万余起，其中有详细记录的3120起，同时认真及时地做好用户回访工作。客服热线肩负着全市供水用户对各类用水方面的咨询、报修、报漏等工作，每天的电话问询量非常大，尤其是在四月份热线班由原先的五班运转调整为四班运转后，工作量较之以前更加繁重，大家的休息时间少了，工作量无形增加。今年夏季持续高温，铺设复线管网工程及电业局经常停电等原因水厂不能正常供水，造成了城区供水不足、压力不足等现象频繁地出现，随之而来的是电话量不断增加；特别是主管道爆管时，我们一天的电话量多达1000余次，由于电话量过大，热线班长为了缓解大家的工作压力，无论是在周末还是节假日，都主动牺牲自己的休息时间来公司加班，和值班人员一起接听电话。热线员马玲同志被公司抽去参加春晚排练，为了不耽误工作，经常在排练结束后，拖着疲惫的身子依然能够坚持在岗位上，到晚会彩排和演出时，其他同志就到岗顶替她值班，大家相互支持，相互配合，就是为了一个朴实的信念：不能耽误工作。

3、部办公室严格执行工作职责，管理好本部车辆，受理来人来电及安排生产调度共计1686起。

二、认真落实一站式服务，真情为民。

1、行政审批中心办件业务受理窗口共受理各类涉水申请909件，一周办结率达100%，用户满意度达100%，中心及纪委联合下发的针对窗口办件情况的每月综合得分均在100分以上；新增的收费业务从4月1日起收费总笔数4289笔，总额625367、15元，两个业务窗口无一例用户投诉现象。工作期间随时迎接各阶层人士的参观及检查。

2、发展新用户是我们义不容辞的责任，也是工作中的重中之重。面对具体任务必须亲临现场，真干、实干。坚持每周五从羊山行政审批大厅取回用户申请件并编序排队，无论刮风下雨还是炎炎烈日每周一都要雷打不动一如既往地组织相关人员深入现场实地勘察工地，有时多达40余户。冬天冒着严寒，手指冻得通红；夏天顶着酷热，汗流浃背。我们不言苦，不言累，化阻力为动力，日复一日，年复一年，凭着干一行、爱一行和对工作的热情，严谨认真，一丝不苟，努力完成新时期的用户发展工作。一年来，用户发展办共下各类例会、审批报告及退件1252份，并对有关信息和数据进行妥善收集归类、存档。办理破路手续37户，现场核实后更改用水性质429户，新立用户11148户，输入dn40以上（含dn40）水表封绳号192户，现场核实漏户重户信息47户，较好地完成了用户发展工作。

3、便民服务班坚持“服务用户，点滴做起”的服务理念，把用户放在第一位。当用户打来求助电话，他们都会以最快的速度赶到现场，仔细检查进行维修，常常是累的满头大汗也顾不上拭擦，每当用户在服务结束后表示感谢时，我们的同志们也只是憨厚地说的：“这是我们应该做的”。在班组成员的努力下，便民服务班共完成表前小管道维修、拆换阀门共计964处，查水254处。并在茶文化节和高考前夕完成市内各大宾馆、政府等单位的上门走访服务工作。用户满意率100%。

三、微机录入细致精准、信息网络运转顺畅。

1、微机班工作枯燥、任务繁重，长期面对电脑周而复始地录入抄表数据，大家视力、颈椎、腰椎都产生了病痛，翻标本时手指开裂，自己想办法带上手指套。在这种情况下，班组成员还是一如既往，认真，坚韧，精准的保证了数据输入的准确率。全年共计输入抄表数据1573590，更改用水性质531份，减免违约金、阶梯水量6098户，输入维修票、监察部罚款单2219份，新增用户调线路10882户，拆表户1330户，更改表口径100户，更改用户名称1775余户。

2、信息中心班组成员积极贯彻以人为本的供水理念，对供水信息平台、短信收发平台以及水费语音查询平台进行进一步的完善。在夏季用水高峰前抽派专人进行了为期三个月的全市大客户走访，主要针对各大小区以及各大企事业单位。然后对收集的一千余户用户信息进行整理，录入短信平台系统，以便及时告知用户停送水信息。全年度按领导要求及时发送停水通知和催缴水费短信312887条。保障系统平台全天候正常运转，并和代收单位技术部门密切联系，保障每月4万余笔代收账目的正确性，及时调整各代收机构的错帐822笔。对公司各部室近百台电脑及网络设备进行维护，出动技术服务达二百余次。经领导批准开通各部门的上网权限，分配供水信息平台的使用工号及权限，根据需要更新信息平台。排除报税系统发票中的上传故障。配合国都电力升级切换代收费系统网络，配合审计局对我公司进行水费收费系统的审查。

四、完善工作流程，规范工程预决算。

全方位提高服务质量，完善预决算室规章制度，对工程预决算做到仔细审核，发现问题及时与相关部门沟通，协商解决，同时做好部门间资料交接手续。1——-8月做预算共计162份，决算272份。

五、加快水表拆装及表井整改进度

水表拆装班担负全市十四万户水表的拆装、表前闸门及水表接头等配件的维修与更换工作。拆装班每周制定工作计划，并认真落实。在日常工作中，同志们严格执行公司服务承诺制度，水表拆回后，会同相关部门做好水表交接工作，同时做好水表单的登记工作。1——8月拆装班维修、拆换各类水表共计1452块（其中dn40以上的188块），整改表井592处，维修表接头闸门、管道612处。

**物业客服部年终工作总结篇三**

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合\_\_年工作实际，将20\_\_年的工作总结如下：

一.规范咨询工作：

(一)拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等

(二)规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%;到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显著的

1.专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能限度地掌握该项专业知识

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

2.定期召开咨询记录讲评会议

a.定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.个人对自己的咨询记录进行分析

d.每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

3.完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a.对于当时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b.第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销

c.如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d.每天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二.做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a.本院广告信息收集、广告监播;

b.外院的营销手段收集;

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确;

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议;

三.建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1.录入制度：

a.每天收集一次，确保数据及时录入;

b、就诊后病人资料-----患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量;

b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四.网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成成功就诊55人，较九月份上升一倍;十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间

2.预约回访问题

1)通过各种途径获取电话号码，并进行详细分类登记，预约后即通过短信发送预约号，对于个人预约后未就诊病人，与电话咨询一起参与回访，了解未就诊原因，进行再次营销。

2)将qq进行分类管理，及时公布及发送活动信息。

3.咨询人员的专业性及积极性的问题：

由专人回答商务通及qq咨询，一月更换一次，有利于新鲜感及积极性的建立

在林院长的大力支持和正确领导下，在其它各部门的积极配合下(如导诊，检验，b超，x光及临床各科室)，客服部的工作得以顺利开展。在今后的工作中，我们将会以求实敬业的工作态度，不断学习，不断提高，为医院发展贡献自己的力量。

**物业客服部年终工作总结篇四**

一年的工作结束了，结合这一年来我客服部门做到了所有的工作，保证了公司正常运转，在这一年的工作当中这些都是非常关键的，我清楚自己应该在生活当中，不断的完善，一切都是应该非常的有秩序，客服部门不断吸取过去的经验，团结其它部门，按照公司的指示完成好内部的各项指标，管理好内部员工，对工作任务实时的督促到位，保证部门能够做好这几点，这是非常的关键，也对这一年工作总结一番：

一、部门管理工作

做好日常沟通工作，完善好各项指标，在工作生活上面把一些基本的事情不断的完善好，让部门的工作环境保持美好，客服工作人员必须按照规矩工作，明确自己的职责所在，客服工作是需要耐心的。

在这一块每个客服工作人员都需要意识到，定期的做好相关的管理统计工作，对每个员工的业绩做相关的考核，一定要统计到位，让整体部门员工有一种紧张的工作意识，落实好每一项公司的规章制度，保证客服部门的真整体工作素养，这些都是非常关键的，一年来不断的整顿客服部门成为了一个团结，有力量的机构，每个人都非常的清楚自己的职责，知道自己应该做到哪些，作为客服的工作意识每个人都清楚到位。

二、日常工作经过

每天的工作任务传达的非常到位，对于公司的安排绝对的服从，时刻做好的绝对的心理准备，日常的工作包括发布广告信息，处理用户的工作问题，接收用户的反馈，明确各项规章制度，一切按照公司规矩办事，在工作过程中让各个客服人员发挥十足能力，减少工作失误，提高整体客服工作人员的临时应变能力，定期对其做先关的考核，看上很是简单，实则是非常的有必要。

这一年的工作对客服部门是一个很大的锻炼，工作上面也出现了一些问题但是整体部门员工很是团结吗，这是可以克服的在，客服部门为公司做出足够的奉献，每天的工作都是积极向上，整体的工作能力都在直线上升，在工作方面每一个人态度偶读非常的好。

三、工作不足之处

工作不在朝夕，对于工作在很多时候也会出现一些问题，这一年来部门也出现了这种情况，整体的工作效率还是有所欠缺，这对今后的工作还是会有一定的影响，我想这些都是必然的，我相信在工作上面把这些做好是会有足够的收获的，纠正工作效率底下这个问题没在接下来的工作中一定严格到位。

**物业客服部年终工作总结篇五**

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

一、立足服务，强化意识。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理，草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、自查报告;对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结;按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表;每月向财务部递交常用民工工作记录;将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、 服务好来电来访群众。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反应的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、 虚心学习业务知识，做好维修调度。

因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务2千余起，其中有详细记录的1786起，最高月份甚至达到300多起。

五、管理好部门的车辆。

我部各班组业务繁多，且办公地点又比较分散，安排协调车辆任相应比较繁重：

1、保证浉河营业大厅每天两次的送款(包括周六、周日)。

2、每周一用户发展看工地。

3、每周三下午行政审批中心送件。

4、每周五上午行政审批中心拿件，及平桥营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。

5、逢月底扎帐前一星期，需要去羊山及平桥收费窗口多拿一次进账单。

6、月底扎帐当天要提前安排好车辆协同安保人员去平桥营业厅押款。

7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场等。

8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，其实非常耗费精力。

六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务。

1、 在茶叶节，高考，十八大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，(比如一三五下班后排练，每次都需提前协调排练场地，然后开门、播放音乐、准备道具等，排练结束后再清场、锁门，)同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、活动中，积极安排我部创卫工作并积极参加。虽然每次创卫只需数人，但对于我部来说却是难事，因为我部人员工作地点分散而且每个岗位都离不了人，为了公平合理的安排创卫人员，每次都要根据工作情况轮流安排(比如收费高峰期不安排大厅、输入表本繁忙时期不安排微机室等)。

4、9月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

七、响应号召，厉行节俭。

严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作最好一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。

**物业客服部年终工作总结篇六**

20xx年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题651件，电话咨询余3100余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将201x年工作总结如下：

一、深化系统学习业务，不断提升综合素质。

今年四月，在参加了郑州水司王慧主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务；并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

二、完善服务细节，把握服务重点。

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行；每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。有一次，有位物业老板气冲冲来到接待办，叫嚷着反映问题，接待员王皎问清是由，开始打电话落实，因为牵扯情况比较复杂，所以在逐步落实时这位老板等不及，就发起了脾气。当接待员进一步耐心解释时，她不由分说把办公桌上的物品全都扔在地上，为了缓解气氛和用户情绪，王皎同志强忍内心的委屈，向用户做出道歉，虽然事后内心久久不能平静，但是为了公司形象，她还是及时调整心态继续投入工作。客服的工作平凡而琐碎，应对各类用户诉求和及时化解矛盾就成为了接待员们的必修课。因为工作需要，客户接待办的接待员今年相继调整过五位，每个人都遇到过不讲理的用户，不管遇到再大的困难，都会以维护公司的形象为主，为顺畅开展工作将自身情绪先放下，帮助每个用户解决问题。不管是谁在这个工作岗位上，都牢记客服宗旨和服务职责，为公司利益和公司形象兢兢业业无私奉献，不计个人得失。为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高；二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验；三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

展望新的一年，我们要积极按照公司党委和本部门的要求，依照20xx年工作计划和责任目标，围绕公司及客户服务部工作，开展如下工作：

1、组织客服人员定期进行各项业务、员工手册及公司管理制度的学习，强化服务意识，完善服务内容，提高服务质量，深化优质服务；

2、每月及时做好各项记录表的汇总整理和用户回访工作；

3、主动和公司相关部门沟通，做到不回避、不拖延、不扯皮，提高用户反映各类问题的解决效率；

4、做好本部门每月的安全和卫生工作；

5、完成好公司和部门布置的各项临时任务。

201x年我们将以创新的服务精神完成各项工作，深入落实服务承诺及“首问负责制”，强化“一站式”服务理念，提高工作时效性，增强工作主动性、积极性和创造性，让用户更加满意，努力使20xx年客户服务及各项工作取得新成绩！

**物业客服部年终工作总结篇七**

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。

为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

一、工作汇报

自20xx年x月x日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

当分公司搬到新的办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。

同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作――故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。

在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。

一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标在今后的工作中

我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

**物业客服部年终工作总结篇八**

我叫关慧，于20\_\_年7月14日进入公司工作，光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自20\_\_年7月14日至20\_\_年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：

1、报关单的申报、打印。

2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。

3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所须打印出报关单、入仓单和出仓单。

4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。

我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。

由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验;对公司的流程有了更为全面更为具体的认识和了解;在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力;认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快\_\_。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核;对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。

在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。

这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干;发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;

同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理\_\_底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下，20\_\_年我客服热线较为圆满地完成了各项任务,顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20\_\_年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

一、20\_\_工作总结

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程;

自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待用户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期用户满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务;

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌;

客服热线肩负着\_\_\_\_地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐备现象，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，对于我公司的发展起到有利的促进作用;

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4.之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20\_\_年工作计划

对于我中心20\_\_年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20\_\_年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的途径。

综上所述，20\_\_年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20\_\_年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

**物业客服部年终工作总结篇九**

20\_\_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。

丰富繁忙的20\_\_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、2020\_\_年初，对\_\_路\_号小区\_号楼\_\_户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了\_\_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\_\_万元，并同时准备\_\_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\_\_户\_\_路5号小区\_号楼办理土地证资料共计\_\_\_本，办理了\_\_户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20\_\_年之前的销售档案，将雅馨花园，\_号小区，\_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\_\_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\_\_\_套\_\_\_\_本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了\_\_号小区的宣传工作，为了20\_\_年\_\_月\_\_日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使\_月\_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20\_\_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\_\_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\_\_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\_日顺利的将\_\_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20\_\_年\_\_月\_\_日，已审核商品房买卖合同\_\_\_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\_\_多万元，放贷率达\_\_\_%。

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20\_\_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。

**物业客服部年终工作总结篇十**

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!

**物业客服部年终工作总结篇十一**

转瞬间，20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

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\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

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x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、xx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xx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xx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——xx区首次入户抄水表收费工作。

六、xx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，完成了收楼工作;同时，又完成了部分xx区回迁楼(单元)收楼工作)。

八、\"地震\"组织开展募捐活动

在得知地震的消息后，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，在小区门及xx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。

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