

客服个人年终总结

客服个人年终总结 1

一、探索经营与服务的有机融合。

20__年，日报实行“采编经营大融合”的发展方针，采编与经营将真正意义上的共生发展。面对这一有利政策，公司迅速作出反应，对内成功完成与采编人员的对接，对外积极应对市场形势，重新落实行业行情，深入挖掘客户潜在需求，在实际经营与服务过程中实现了与采编部门的有效融合。政务广告较去年同期发生增加110多万元，现金回收增加16万元。

二、创新活动，打造增收新亮点

活动带动创收，是过去几年广告经营工作一直坚持的经营策略。今年，公司继续坚持这一策略，在创新上下功夫，一个是策划了“20__济源日报品质生活嘉年华”活动；另一个是策划“追梦十七年”特刊。

仍然是活动，但有很多不同。

一是助力增加。日报各部门、广告公司、声动传媒全体人员参与其中。嘉年华活动2周左右成功完成招商工作，取得56万元收益，创下报社历届展会最高成果。“追梦17年·创建全国文明城市”纪念特刊，利用市里一次大会的机会，十天完成特刊招商，编排，创收30余万元，同时很好地服务了市里的重点工作。

二是形式鲜活。相比于以往单一的展销形式，品质生活嘉年华为市民呈现出更为丰富的节目内容，少儿绘画大赛、拳王争霸赛、婚纱秀、一元竞拍电动轿车等活动，为展会带来大量人气，也在很大程度上提升了展会的'影响力。

三是效率更高。嘉年华活动在内外部资源的整合和调配上，趋于合理和高效，效果非常显著，客户反映良好，带来了广告收入的增长，也为日后多方深入合作打下了坚实基础。

三、激发内部人员的积极性和主动性，推动业务发展。

根据个人特点，对行业进行重新划分，很好地调动了业务人员的积极性，给经营工作增添了新活力。另外，公司将分类行业划分到设计部，通过一定的考核激励制度，鼓励设计人员主动联系分类广告，进一步拓展分类广告市场。从目前情况来看，成效较为显著，有利于内部人员形成争先、向上的工作精神，形成同心协力的工作局面。

四、存在问题

1. 欠款多；
2. 薪酬体制不清楚；
3. 下行压力大。

五、下半年工作安排

1. 强化学习、拓宽思路，借鉴外地经验，结合本地实情，不断推出有新意、接地气、收益高的品质活动，为行业困局开辟多条路。
2. 依托日报，成立独立读者俱乐部，强化与客户尤其是大客户的沟通。通过倾听需求、主动策划、提前介入、全程服务等举措，进一步提升客户服务质量，维护客户资源。
3. 加强回收款力度。

客服个人年终总结 2

从事客服工作已接近七年，在七个春夏秋冬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，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，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非常有经验的老员工了。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，我就一直在不断地探索，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，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，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，我一直在人性化管理与制度化管理的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，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面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犯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，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，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。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水肆虐的时候，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起。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，应该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”的动力支持中积极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最高的，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，小心谨慎，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“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

客服个人年终总结 3

一、客户服务中心职责

1、遵循“业主至上，服务第一”的服务原则，以“严格苛求、自觉奉献”的工作精神全心全意为业主、客户服务，及时、有效地处理业主的投诉、求助和咨询。

2、接待热情、服务礼貌。接听电话要耐心，填写业主报修、求助、咨询投诉记录要规范、简明、清晰，各项记录要及时登记、处理和妥善保管。

3、负责业主入住手续办理、业主钥匙管理、业主资料整理、房屋质量问题整改跟踪。

4、负责业主入住手续的办理和登记，定期整理小区的住户资料。

5、负责办理业主的房屋装修手续，负责装修出入证的办理（包括收费、登记、填写、备注、结算等）。

6、负责接听电话、填写“服务中心工作记录”、转发“维修单”给工程部相关人员签收、跟踪落实相关事宜、将信息及时反馈给业主。

7、负责做好服务中心值班记录和交接班记录，做好来访业主的投诉及建议记录，并按公司规定及时做好回访记录。

8、负责受理及处理业主电话、邮件投诉及网站上业主的意见和投诉。

9、负责定期回访业主，征求业主意见。

10、负责办理小区车位出租手续。

11、负责办理小区业主物业搬运放行手续。

12、负责管理费、装修费、车位租金等费用的收取。

13、负责小区外来人员的管理。

14、负责小区社区文化活动的. 策划、实施，营造小区的社区文化氛围。

15、为小区业主提供各种特色、特约的便利服务，满足业主的需求。

16、完成管理处经理交办的其他工作。

二、如果办理入伙、装修手续

1、应注意：入伙方面，业主办理交房手续所需提供的资料：购房合同（协议）复印件一份（验原件）；

业主身份证或护照复印件（验原件）；公司购买的还应提交营业执照副本复印件（验原件）、法人代表证明复印件（验原件）及法人代表授权书、公章样鉴；《接房通知书》；已缴款项收据；未交的售房款及《接房通知书》所要求的代收款项；业主及家庭居住成员 1 寸彩色照片各一张。如委托他人办理，还应带上以下文件资料：业主的委托书，应由业主签章；业主的身份证或护照原件及复印件；代理人的身份证或护照原件及复印件。

2、房屋验收：客服人员根据业主提供的《接房手续通知书》填写《物业验收清单》。持《物业验收清单》带领业主或业主委托人一起到现场验收房屋。业主验收完毕后，由管理处客服人员在《物业验收清单》上作下记录，同时将室内水、电、气表读数记录其中，并要求业主确认是否同意交房，双方签字交与管理处留存至业主档案夹。业主认为房屋存在质量问题的，由带收房人员填写《房屋整改工程记录表》，以便与开发商联系整改事项。

3、交接物品：收取一份《物业验收清单》后存档，另一份交给业主留存请业主签署协议。如《业主临时管理规约》、《精神文明建设公约》、《区域防火责任书》等。向业主发放资料，如：《业主手册》、《房屋使用说明书》、《房屋质量保证书》等，并请其签收。填写业主档案资料，收存业主身份证复印件及业主家庭成员照片。业主在《接房手续书》上盖章或签字，交物业管理公司保存。物管公司管理处将全套钥匙和相关物品资料交付给业主，并及时填写《业主资料发放登记表》和《接房声明》，请业主确认签名，管理处留存。

4、交房手续办理完毕后，客服人员在业主户位表上作已交房记号；将业主身份证复印件、照片、《接房手续书》、《物业验收清单》、《业主（住户）基本情况登记表》、《业主资料发放登记表》及其它资料放入业主档案袋中归存，并输入电脑，业主档案管理详见《物业档案管理流程》。

三、装修方面

1、物业产权人申报房屋装修，应填写《装修申报表》；并向小区物业管理处提交产权人相关证明文件。产权人有效证明文件如下：购房合同；购房付款凭证；身份证；产权证；能证明产权的其他凭证。

2、物业使用人申报房屋装修，应填写《装修申报表》；并向小区物业管理处提供房屋租赁合同、产权人委托书和产权人允许装修证明等文件。

3、装修人委托的装修企业，应提供盖有装修企业红章的工商营业执照和建筑装饰企业资质证书复印件，并注明证照复印件仅使用于本物业装修申报和房号等字样。

4、装修人自行进行装修，应提交装修施工人员的身份担保证明书。

5、装修人申报装修时，应与委托的装修企业、物业管理企业签订《装修管理服务协议》

四、装修管理人员，对有下列违规事项的，应告知业主予以注意，必要时要求装修人写出书面承诺：

1、拆除室内的安全防护栏；

2、移动和改变可视电话、红外线监视器和煤气报警器位置；

3、装饰遮挡和包裹处理室内外雨、污排水主管道；

4、装饰遮挡和封闭处理燃气主管道及燃气表。

5、装修管理人员，应认真履行告知义务，应将小区相关管理规定、办法、装饰装修禁止行为和注意事项，告知装修人

6、装修管理人员，应将小区装修管理的相关规定和办法以书面形式交与装修人。装修人和装修施工负责人，应在装修申请表资料发放栏处留下签收记录。

7、装修人和装修施工负责人，应在审核后的装修设计图纸上签字确认，物业复印存档

8、装修管理人员，应在装修人缴纳相关费用后，凭缴费收据办理和发放《施工许可》

9、装修人在施工期间的装修施工人员，应在物业管理处办理小区《临时出入证》，《临时出入证》采用一人一证，凭本人身份证办理。为便于管理，《临时出入证》采用正副本证。正本持证人随身携带备查，副本持证人进小区时交门岗存查、出小区时退还。

10、装修人自行装修的，负责电线、水管、燃气管道等安装的人员，应持有相关技能考核合格证明。

五、告知装修人装修禁止行为和注意事项：

1、搭建建筑物、构筑物；

- 2、改变房屋外立面，在非承重外墙上开门、窗；
- 3、损坏房屋承重结构、主体结构和基础；
- 4、擅自变动建筑主体和承重结构；
- 5、开挖地下室、打井等；
- 6、擅自改建、重建建筑物及其附属设施，破坏房屋外貌；
- 7、损坏物业共有设施、设备及场地，擅自移动共有设施、设备；
- 8、损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果；
- 9、擅自改变物业使用性质；
- 10、擅自改变房屋内区域功能；
- 11、侵占物业共有部位及共有设施；
- 12、遮挡封包室内燃气管道和设施；
- 13、擅自拆接共用水管、燃气管道和供电设施
- 14、其他影响建筑结构安全、使用安全，以及影响建筑外貌的行为。

告知装修人，如改变建筑主体和承重结构、增加楼层、超过设计标准增加楼面荷载的，应当经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案。

__年对于__物业来说，可以说是成长的一年，进展的一年，我们在不断改良和完善各项治理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关怀与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力帮助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘效劳至上，专心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回忆一年来的`客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部 8 名员工中有 6 位工龄在半年以内，也是企业的新奇血液，在参加本部后，以最短的时间内，把握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工仔细学习岗位学问，准时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主 200 余户，投放各类通知 20 余份。截止__年 12 月底，办理接房 8483 户，办理装修 6976 户，现小区在住人数 3500 余户。

本年度物业费收缴状况；现 1,2,3 期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了肯定的难度。进入 8 月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进展了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进展缴纳物业费用。

对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进展提示，限期及停办一切效劳工程的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以效劳至上的工作态度为业主进展讲解。截止 12 月底，已缴纳物业费业主 6247 户，占总体的 75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，铺张小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进展了标准治理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进展身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，掌握了乘车卡的外流问题。

在__年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已准时上报准时派工准时赐予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素养和效劳水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发大事的阅历缺乏，在效劳中的职业素养不是很高。协调处理问题不够准时妥当，在投诉处理，业办法见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

__年工作规划和重点：__年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在__年的根底上，提高1至5个百分点，部门治理根本实行制度化，员工责任心和效劳水平有显着提高，各项效劳工作有序开展

业主满足率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，亲密协作各部门工作，准时妥当处理业主纠纷和意见建议。

同时盼望能有时机到比拟成熟的社区学习，把握更好的效劳意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，盼望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，制造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无埋怨，效劳无圆满，治理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为__物业公司谱写崭新辉煌的一页。

客服个人年终总结 5

新的一年即将到来，充满挑战和机遇。我必须更加努力。这似乎很容易，但需要勇气、努力和态度。这需要自信和更强的耐力。我坚信，有公司领导的正确决策，有同事的帮助，有我个人的不懈努力，20岁的年轻人年度会议是我转变的一年

（一）增强责任心，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率；

主动把工作做到位，落实到位，减少工作失误。始终坚持不懂就问，不懂就学的态度。加强与同事的合作，向领导汇报更多的工作和建议。作为一名新人，你应该降低自己，了解自己的长处团队的重要性

（二）勤奋学习和专业服务能力

它涉及到工作相关知识的学习。我们不怕苦，努力克服。在工作中，我遇到了许多我很少接触甚至从未了解的新事物、新问题和新情况。例如服务信函处理、退款流程、订单登记细节处理、电话验证、回答客人的问题等。面对这些问题，您首先应该了解更多，熟悉公司的产品、订单运作以及如何管理，以便您能够快速进入工作岗位，并用专业的语言向客户表达

（三）采取多项行动并坚持工作职责

英语客服岗位工作时间长、任务重、压力大、夜班多，肩负着公司的形象。因此，我们需要有责任心、不怕吃苦、努力工作、乐于奉献的人。我们还应该学会不断调整情绪、减压 s

工作没有规模，但分工不同，贡献很少。这取决于你的意图。没有必要为每个细节讨价还价。我刚毕业，没有什么社会经验和工作经验，所以很多人都说我们眼睛高手低。但是，我个人是我相信我有很强的自强意识，学习能力强，真诚。在工作中，我们应该勤于做好自己的工作，谦虚谨慎，不骄傲自满，不浮躁浮躁，不张扬。无论是办公室的日常事务还是工作中的任务，我都应该尽力做好更好。学会及时、专业地总结、分析和总结，最终完成自己的提升和成长。学会在公司良好的环境中磨练自己，拓宽自己，提高自己

（四）善于思考，理论联系实际

做一个细心的人，在公司领导的指导和关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过仔细的观察和关注，反思总结，吸取精华，提炼糟粕，不断总结工作经验，捕捉并发现 everyo 的亮点 ne 的工作，学习和提高自己，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力

客服个人年终总结 6

- 1、负责物业管理费收费通知单的发放和费用的催缴工作；
- 2、负责收集辖区内用户资料，做好用户档案的管理；
- 3、负责公司服务热线电话的值守，并收集掌握热线电话的所有记录，记录报修情况和服务质量，负责与业主/住户联络；
- 4、负责业主/住户来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪、检查工作；
- 5、负责业主/住户满意度调查工作，做好关于业主/住户满意度调查的各种数据的统计分析工作；
- 6、负责做好辖区内对业主/住户的宣传工作，调查工作；
- 7、对辖区内举行的各种活动进行现场管理；
- 8、对辖区内外公共的公共设施、消防设施、环境卫生、广告宣传海报进行监督管理；
- 9、负责用户进出货物的监督管理；
- 10、执行公司的各项管理规章制度。

报告上级：物业总经理

督导下级：客服前台/客服助理

联系部门：项目管理内各部门

- 1、坚决贯彻执行公司的规章制度、工作方针、计划和各项指令。
- 2、全力建设、管理、经营客服部，制定部门规章制度及员工守则，定期召开部门工作会议，协调其他部门的工作正常开展。
- 3、负责定期检查、监督、处理各项日常工作，作出纠正措施，达到规定标准。负责项目业主投诉、纠纷协调处理和业主日常联系走访及意见征询工作，制订并组织实施项目业主各阶段联系沟通方案，积极赢得广大业主的理解、支持。
- 4、组织指导客服员工对业主报修接待、登记，及时安排维修部上门处理，并做好相应督促和业主对处理结果的意见征询工作；
- 5、负责物业管理相关费用的收缴工作。
- 6、负责部门员工录用的审批工作，根据工作需要进行员工内部调岗或人事变动，并定期组织部门培训工作。
- 7、负责部门日常物料的审核工作，日常管理经费的报批工作，控制成本。
- 8、拟定社区文化工作计划，定期开展社区活动，与业主建立良好的工作关系。

9、积极与属地派出所、居委会等管理机构和供电、供水、供气、有线电视、邮政、通讯等服务机构建立良好的业务关系，协助有关部门开展各项工作。

10、负责签定客服部的合同，并监督合同实施。

11、组织完成公司领导交办的其他工作任务。

直属上级：客服主管

1、全面负责前台工作事务，熟悉物业公司各项管理制度、收费标准及其它部门的工作职能、工作范围，确保与其他部门的工作沟通畅通，形成良好工作氛围。

2、负责客服助理工作内容、分工安排的管理。

3、负责检查、考核客服助理的工作情况，对出现的问题及时制定措施予以纠正。

4、按计划对业主进行回访及意见征询，将汇总结果及各项有效数据上报公司领导，并对业主提出的意见建议进行回复、回访。

5、负责跟进重大投诉或突发事件等事项的处理及回访，对服务工作质量进行跟踪回访，重要情况及时向部门主管、经理报告。

6、根据各期收楼情况，定期统计楼宇的'空置及未收楼情况，定期统计各项目住户入住、装修、出租情况，将统计情况表提交至上级领导及相关部门。

7、负责前台各类文件资料、业主档案、钥匙的管理。

8、办理摊位、广告宣传业务，协助社区文化建设工作。

9、负责监督前台物品、资料的摆放及前台办公设施设备管理，确保良好的办公环境。

10、负责班前会议，及时反馈客户投诉的处理意见和其他工作沟通。

11、每月底前向主管提交《投诉、回访统计分析报表》；每周

（二）提交《投诉周报表》。

12、在财务部签领《居住证》、《临时出入证》、《搬运证》、《有偿服务单》等；每月底清点复印费提交到财务部。

13、定期向部门经理汇报前台工作情况，每月底上报前台工作总结。

14、完成公司或上级领导临时安排的其他工作。

直属上级：客服主管

1、负责接待业主报事、投诉、报修、咨询等，解决及分配客户投诉或提出的问题，做好记录进行数据分析，并及时汇报上级。

2、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。

3、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目，为客户办理居住证、临时出入证、搬运证、养犬证、暂住证、出门条等各类证件并做好详细登记。

4、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件接收和分发。

5、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。

6、负责各类通知的印刷、分发和存档，每月缴费通知单的派发及催缴，撰写各种文件、信函、计划、报告、报表、宣传稿件等。

7、及时了解项目住户变化情况，并与相关部门沟通信息。

8、协助作好户籍管理和外籍人口登记工作。

9、负责物业管理相关费用的按时收缴工作，每季按时收取水电、热水、燃气、有线电视和管理费等各项费用，每年按时收取供暖费等。

10、按时核对现金、业主费用等各项帐簿，每日按规定将现金上缴财务。

11、负责楼宇竣工验收和接管工作、准备入住相关资料和办理入住手续、陪同业主看房验房、检查控制二次装修工作、管理空置单元。

12、全面负责装修管理工作，负责办理住户的装修申请、审批及进场手续，检查装修项目是否在申报

13、负责维护项目外观的统一，对装修现场进行日常检查，发现并制止违章装修行为，制止乱搭乱建、乱堆乱放，禁止任何人以任何物品堵塞过道、楼梯间及消防通道。

14、负责楼宇竣工验收和接管工作，准备入住相关资料并办理入住手续。

15、陪同业主看房、验房，检查并控制二次装修工作，管理空置房。

16、负责办理业主收楼手续，负责向业主解释说明物业管理工作的各项内容，收费细则，与业主签订各类协议、合约，对收楼资料进行整理归档，跟进收楼过程

中业主提出意见和建议并及时回复、回访。

17、负责业主档案的建立管理工作，及时将业主的重要资料归档，熟知业主情况，与业主建立、保持良好的工作关系。

18、负责各类钥匙的接收、借用、托管工作，并作详细登记，定期清点所管钥匙。

19、负责车位租赁手续、物品放行手续、住户居住证明手续的办理并登记。

20、协助保安部、工程部处理突发事件，并及时上报相关负责人。

21、负责组织社区文化活动及社区宣传工作。

22、执行上级所指派的其他工作。

客服个人年终总结 7

刚踏上话电话客服这个岗位，我就坚信我能做好这份工作，也许是我把这个工作想得太简单，以为我能简便胜任这份工作，可真正干了才明白我所做的工作虽然简单，但要做好却真的很难。随着时间的推移，日积月累的业务，每一天重复好几百遍的“您好”“对不起”“多谢”，当初那份活力已经平淡，新鲜感不复存在。这样平平淡淡地过了一年时间，看到经常得到表扬的同事，看到身边的优秀客服们，心中有所触动，想要有所改变，于是我就加强自身的学习和虚心向同事请教，最终在同事的帮忙和自我的努力下，服务有了提高，付出有了回报。

经过这一年来的工作，我认为要做好电话客服工作，必须要做好以下几点：

首先，要调整好自我的心态，秉着用户至上的原则，用和蔼，周到的服务理念用心对待每位客户。让用户带着疑惑而来，获得解释而归。这时客户发自内心的一声声“多谢”，就能让我们得到无比的欢乐，这份欢乐也是接待好每一位用户的原动力，这样的良性循环才能让我们真正做好工作。

其次，要有足够的耐性和足够好的脾气。因为有些客户比较难以沟通，有时因为客户的表述本事不强，无形中给交流带来了困难，甚至有的客户电话一接通对方就是一顿吼，所以我们要有足够的耐性和脾气，用心服务，带着微笑通话，相信对方感觉得到你是用心在服务的，这样就能促进问题的解决。

再次，要有 12 分的细心。因为如果粗心，将会给别人给自我带来不少麻烦。

第四，服务用语要规范。不能像我们平常讲话那样随便，也许，刚开始很难把那些服务用语讲得很自然，可是，时间长了，自然就能讲出那种语境。

第五，要刻苦钻研业务技术，增强自我的沟通本领和技巧，熟练掌握接转范围内的各项业务及有关规定，不断加强自身的学习。

第六，要主动与同事搞好配合，谦虚礼让，顾全大局，分清主次，保证重点。

最终，要做好工作反思。每一天工作结束后，总结一下当天的工作有哪些地方疏忽了，提醒自我明天必须不能犯同样的错误。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/037142113163010002>