

客服部的年终总结范文（29篇）

客服部的年终总结范文（29篇）

客服部的年终总结范文 篇1 一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和*的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司

‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保*了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，*抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们*抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。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，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

客服部的年终总结范文 篇2 转瞬间, 20xx 年在我们忙碌的工作中已经过去, 物业公司客服部工作总结。

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、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 x#、x#的收楼工作;同时,又完成了部分 xx 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 最大的努力 完成公司下达的各项工作指标。

客服部的年终总结范文 篇 3

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，更是工作的实际需要。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。

客服部的年终总结范文 篇4 一、做好客户回访

作为客服，我们会回访我们的客户，从他们那里搜集数据，调查他们对我们公司的服务的满意度，通过访问客户发现我们公司存在的问题，找到问题所在并解决掉，做好调查，询问客户遇到的问题，需要我们解决与否，无论是否是工作中遇到了难题我们都应该好好护理不但进步，不断加强工作进程，在回访的过程中也会更具客户的要求做一定的调整，把我好我们工作的任务，让客户知道我们在做事，通过回访工作来提高客户的粘度，增加客户的信任度，保证客户能够相信我们的工作，信任我们公司。

二、提升服务质量

作为客服我们是以服务为主，服务是我们的重点，在服务中我们需要提升我们的服务质量，让客户满意，让客户信服，不断深化服务，对服务也会做好各种安排，在与客户沟通的时候我们采取礼貌回应，友好交流，不会因为客户因为对一些事情不满而产生矛盾，做实事，讲实话，不会欺骗客户，用事实说话，用真诚交流，不做任何手段，尊重客户，会做好客户工作，会从客户的角度考虑问题，从客户的角度解决问题，在沟通中保证双方的信任，提高客户对我们公司的信任度，把服务具体用到每一位客户上面，会单对单服务，根据客户的需要制定服务方案，根据客户登记来提升服务质量。

三、加强员工技能培训

一个好的客服人员需要了解和掌握的知识非常多，需要花费时间学习，为了提升不能真题实力，我们客服部会针对员工的能力具体情况做培训，培养员工服务水平，沟通能力，提升员工的服务质量，给新来的员工整理有专门的话术语录让他，牢记熟悉话术，让他们掌握其中的知识，通过练习通过学习把话术变成自己的，能够根据具体情况说出集体的内容，保证员工能够正常工作，提升他们的能力有利于让他们做更多的工作，提升工作效率，做好工作任务，更上大部队的步伐，与所有人保持同一个不掉，让良莠不齐变成一起绽放。

四、做好协调工作

我们会与其他部门做好协调工作，把我们工作得到的结果反馈到相关的部门让他们工作做相应的调整，也会反馈出各部门在工作中出现的问题，我们客服处理他们在工作中与客户产生的矛盾，解决客户出现的问题，保证工作的顺利进行，同时提升工作的质量，让工作做的更好更快。

充实的一年已经过去，我们的工作还没有结束，心得一年到来，新的工作也随之来临，我们部门会继续努力不断拼搏，在新的一年里创造出新的成绩，做好工作任务。

我做客服的工作，这一年，我也是去经历了很多，而且也是让我明白，做好一名服务人员，并没有那么的简单，虽然这份工作入门很简单，但是做好做到优秀，却是需要自己多去思考，多去想如何的服务，才能更好的为客户做好，从而得到信任，让事情处理的更好，而这一年我也是有了很多的进步，自己也是感受到自己的一个成长，工作上也是被更多的客户所信任，工作也是顺利的去开展，在此也是对过去的这一年来总结下。

的确作为一名客服，我们的工作要面对大量的客户，很多时候一些事情的处理，可能在我们看来是简单的，但是对于客户来说，却是第一次遇到，或者完全没有想到的，而这也是需要我们去有同理心，去了解客户的一个需求，去认真的做好，只有如此，才能真的帮客户去解决掉问题，而这一年，我也是遇到了各种不同的情况，但是也是由于自己有了一些经验而且也是去更好的体谅客户，一些问题也是处理的更快，同时遇到一些老客户的咨询，他们也是没有像之前那样的脾气糟糕，或者觉得对我们的一个不信任，很多的事情都是建立在

多交流上面的，而客户的问题，我也是很好的去处理，工作被认可，我也是感受到这份工作所带来给我的一个成就。

除了做好手头的事情，我也是不断的去学习，去思考，对于公司的产品有了更多的了解而对于一些特殊的情况也是去了解，一些案例也是在和同事的交流中，大家相互的探讨，而共同的去进步，从而让自己真的有成长。当然我也是知道，自己的付出也是有很多，而这也是有成绩的，没有白费，学好的不但是服务的方面，更是和人交流的方法，这些不但是可以运用到工作里头，同时也是可以让我在今后继续的前行，让自己可以更好的做好一些的事情并且多去为客户而思考，他们也是会更愿意让我来帮他们解决问题，不会老是闹脾气，或者说一些难听的话语，的确如何更快的取得客户的信任，也是可以让事情办的顺，而不是和客户发脾气，其实那样也是很糟糕的，客服的工作简单在于去做就好了，而想要顺利做的更好就是需要自己多一些的思考，多为客户而着想。

当然我依旧还有进步的很大空间，也是会继续的努力，在来年把工作给做的更好，同时让自己继续的成长，去有更多收获。

客服部的年终总结范文 篇5 自 20xx 年 8 月 20 日开始收取物业费，在其一个月每天上班时间是下午 14:00—21:00 下班，没有休息日，自己一个人去收费。收费每天收取 4 万多元。

截止 20xx 年 12 月 14 日，收费情况：物业费 321 户，合计 343146.54 元，收费率达到 89%；水费 1 月—11 月，差 1244 元(其中包括绿化、保洁用水)；暖气费 297 户，共计 696901.72 元。

未交物业费：未装修户数 25 户，装修未入住 10 户，正装修 6 户，未领钥匙 7 户，入住 20 户。兴盛、物业、项目部、售楼处共 4 户，半年物业费的总数 426240.5 元。

以下数据是我这一年的收费情况，在 12 月下旬争取把水费收上来，物业费再去入住的几家做工作，争取多收上一些，尽量达到 90%。

一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

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，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，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，物业部客服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

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20__年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20__年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为14年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止14年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、14年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，14年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

今年 5·12 汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行得很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

六、后期零星交房工作有条不紊的进行

截止 14 年底，国际大厦写字间累计交房 180 套，其中 a 座 46 套，b 座 134 套。办理装修 176 户，随着像等大型企业的强势进驻，x 地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

七、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

20__年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到 99 万余元，停车费、广告费等其他收入 28 万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对 07 年的

欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

八、积极联系开发商为业主办理房产，维护业主的正当权益

自 20__年 9 月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次的上报开发商为业主办理房产证，截止 14 年底累计办理蔚蓝国际房产证 95 户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

九、积极配合相关部门开展工作，发挥物业服务的整体优势

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的 20xx 年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说还是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了 14 年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

十、根据实际情况，适时调整保洁合同相关条款，完成 14 年度保洁合同的续签工作

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在 14 年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

十一、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过我们对 14 年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表 80 份，收回 78 份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为 91%，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉 130 条，其中有效投诉条，集团公司投诉 43 条，投诉接待处理率为 98。

客服部的年终总结范文 篇 6 客服是企业最直接的形象，客服都是与客户紧密联系的第一线工作人员，做好客服工作计划，是保证客户满意度的基础。

在时间里忙碌，在忙碌里度过，新的一年已经过去一个多月，伴随着春节的到来，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中告别去年圆满，迎接新的一年以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们总结问题，及时改正。好的方面继续发扬，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：

1、语言交流技巧方面：

(1)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。通话过程中要亲切，委婉，音色要柔和，悦耳，发音要准确，语言要简练，不罗嗦，通话过程中应保持微笑的精神状态，声音应就有亲和力。禁止使用质问的口气。

(2)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问题和要求，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准确的为客户解答。

2.受理工单方面：

(1)因现在派发工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些 望查看 、 电工已查 、 请先联系 、 强烈要求 等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)工作人员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

以上几个方面都是我平时接话时遇到的问题和不足之处，通过各位老师的严格监督，和细心的教导，我已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然我在这段日子中我取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他优秀老坐席和优秀的值班长们，服务标兵学习，提高自身素质。掌握相关知识。

客服部的年终总结范文 篇7 第一部分：工作综述

____年度已平稳度过，在日常对客户服务的工作中，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64522.92m²；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：39872.41m²；大厦租户20户面积：24650.51m²；

配楼1户；面积：3876.91m²；

入住客户累计：107户；入住面积：63035.60m²；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，每位员工均能熟练的运用，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。

对客户服务方面

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，使对客户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。

客服部的年终总结范文 篇8 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，讲课医生能最大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. 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%。

1. qq 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。

客服部的年终总结范文 篇 9 20xx 年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

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。

客服部的年终总结范文 篇 10 时光荏苒，光阴似箭，转眼间我们已经用上了 20xx 年的新台历。20xx 年过去了，我们怀念它。在这一年，承蒙公司领导的信任，我于下半年被提升为客服部门主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为客服部的主要工作，大概可以归纳为以下几点：负责日常业主接待、催缴物业费、暖气费、整理各项资料并归档、以及周期性的各种计划任务、特殊紧急事件的处理等。

日常接待方面我们始终在贯彻业主至上的服务意识，但在具体工作中由于客服人员缺少相关专业知识的培训学习，对一些特殊业主所提出的尖锐问题缺乏沟通技巧和专业性说辞，造成很被动的场面。针对这种情况，我部门已于去年 11 月月底组织相关专业知识的培训学习，经过学习后，争取将所有问题都能通过客服人员的解释给与解决，对于解决不了问题将及时汇报公司领导。

催缴物业费、暖气费方面：截至 20xx 年 12 月 31 日小区物业费缴费率为 89%。未交费业主达 50 多户，其中有未收房、收房后未装修、装修押金未退等情况以及开发遗留问题影响。我部门一直在采取三步走的方法，即发短信、打电话、上门催缴等措施。暖气费截至目前交纳率为 78%，目前仍有近 100 户未交。针对未交费住户将按照规定收取基础费用。

投诉受理方面：对所有住户投诉进行分类，建立维修单流程。对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，既彻底摆脱过去事情异常又无纪录的情况，所有存在的维修情况都有书面记录，经业主签字认同。也较好的保持了工作的连贯性。

一年以来，各项工作虽取得一定成绩，但仍存在很多不足，对于复杂问题的处理、分析解决问题的能力，接待业主细节方面，拖欠费用的催缴等。针对以上问题，今后我们的努力方向是：首先要加强理论学习，平时多学习，才能进一步提高业务能力，提高工作效率；其次要在严谨、细致上多下功夫，多投入更多的精力，使客服人员综合能力不断提高提高，使公司的窗口更加规范高效。

客服部的年终总结范文 篇 11 我做客服的工作，这一年，我也是去经历了很多，而且也是让我明白，做好一名服务人员，并没有那么的简单，虽然这份工作入门很简单，但是做好做到优秀，却是需要自己多去思考，多去想如何的服务，才能更好的为客户做好，从而得到信任，让事情处理的更好，而这一年我也是有了很多的进步，自己也是感受到自己的一个成长，工作上也是被更多的客户所信任，工作也是顺利的去开展，在此也是对过去的这一年来总结下。

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/216243221005011003>