

客服部个人年度工作总结（精选31篇）

客服部个人年度工作总结 篇1

回顾这一年来的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将一年来的工作情况总结如下：

一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守内部规章制度，维护利益，积极为创造更高价值，力争取得

更大的工作成绩。

客服部个人年度工作总结 篇2

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。

客服部个人年度工作总结 篇3

一、做好客户回访

作为客服，我们会回访我们的的客户，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。

客服部个人年度工作总结 篇4

在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，

这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

时光如梭，不知不觉中来服务中心工作已有一年了，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的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事，就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生，转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，要成为一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的`主要工作内容：

1、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。其中交付园区共xx户，办理交房手续xx户，办理装修手续xx户，入住业主xx户；

2、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；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函份，整改通知单份、温馨提示份、部门会议纪要份、大件物品放行条xx余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对、敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所有准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？

通过公司领导对我们当天工作的总结，我才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，以客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。

经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时，也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公司文件时的每一行文字，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。

3、工作学习中拓展了我的才能。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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的热情；至于接下来食堂宣传栏的布置，还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项做的更好。

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，加强以下几个方面的工作：

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、加强文案、会务等制作能力；拓展各项工作技能，如学习软件的操作等。

3、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。

4、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部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！

谢谢大家，我的工作总结完毕！

客服部个人年度工作总结 篇5

20xx年，是公司的开展“五心管家、五心服务”的一年，一年以来，客服部经历人员流动频繁的困扰，积极应对各项困难，努力将部门工作按照公司、服务处要求做到尽善尽美，在公司、服务处领导的带领下；在部门全体员工共同的努力拼搏下，本部门的服务工作得到了升华，现对一年以来的工作重点汇报如下：

一、对客户开展五心服务工作：

在公司及服务处的统一布谿和协调下，客服部全员树立让客服感受五心服务理念，努力按服务处的五心服务计划要求的内容，将每项五心服务落实到实处，20xx年主要完成以下的五心服务内容：

1、建立小区宠物档案，每月发放宠物相关提示及通知，半年度根据居委会通知协助养宠人员进行疫苗防治。

2、每季对清洁员工培训（尽可能采用图文并茂方式）、每月会议、每半年沟通交流；每周一次随机清查人数、首问责任制和三大纪律八项注意等相关制度的监督执行，加强与清洁供方的沟通与联系，共同提升小区清洁服务水平。

3、在每年集中雨季来临前安排清洁工对二、三楼露台地漏排水口进行全面清洁，保持排水畅通。

4、细化服务处面向业户的温馨提示、通知等文字资料，固定统一的标准和版式，服务处各部门按照统一格式使用，验证只检查已发放各类文字资料。

5、增设单机型大堂显示屏、增设灭蚊灯箱4处。

6、绿化作业的防护告知的坚持（含施肥、消杀、栅栏维护、绿化补种提示）；

7、增加中午、晚上保洁人员共计4名，2、3、4栋楼一名保洁员；4、5、6、7一名保洁员；8、9、10一名保洁员；各自负责所属楼栋区域及电梯卫生，外围商铺一名清洁工负责外围路面的保洁；

8、制定卫生盲点清理计划及道路清洗计划（重点为人行道），关注死角、平台等交界处；

9、每季一次“我爱我家”感动行动：服务处各部门员工在小区内开展清扫行动，带动业户爱护环境；

10、服务处每周进行清洁消杀，每月发通知倡议小区业户进行联动消杀活动，提高消杀效果。

11、提倡全员管理，要求清洁现场主管配备对讲机，保持与服务处工作人员的联系，方便及时处理现场存在问题。

12、在前台公示栏公示服务处的增值服务如代收代办服务内容：为有需要的业户提供上门收取管理费、车位使用费或为其办理其它事务性手续、代收邮件服务等；

13、对于在外业户的快递受理，在征得业户同意下为业户受理快递手续，并与

业户进行预约，每天主动联系取件，减少业户往来奔波之苦。

14、与业户相关重要信息短信提示（如社区活动、校巴缴费招生报名、户口办理及政府部门与业户密切相关信息，为那些长期在外工作而常在小区居住的业户送上及时、最新的相关信息，以免错失相关机会。含每月业户月租车辆续卡的短信提示）

二、积极开展社区文化活动，丰富业户的业余文化生活：

- 1、20xx年X月策划中信新天地小区春节装饰布路；
- 2、20xx年X月组织中信新天地“三·一五”便民服务活动
- 3、20xx年X月开始组织小区业主积极参加中信社区第五届社区体育节。
- 4、20xx年X月组织六一亲子活动。
- 5、20xx年X月组织小区游泳比赛。
- 6、20xx年X月组织中秋游园活动。
- 7、20xx年X月组织老年大学学员参见公司组织的重阳节登山
- 8、20xx年X月组织社区男子三人篮球争霸赛。
- 9、20xx年X月组织圣诞、元旦双节文艺晚会。（计划中）

以上活动的开展，极大的丰富了小区业户的业余文化生活，同时也给服务处与业户之间的沟通和交流搭建一个很好的平台，这种方式普遍的受到客户的欢迎和赞赏。

三、积极开展新天地老年大学分校课程，圆满完成20xx年老年大学新天地分校的各项工作任务：

中信社区老年大学新天地分校完成的课目分别是：音乐24节、舞蹈基础8节、太极养生6节、健康养生讲座3节、健康义诊2次、户外活动2次、消防知识讲座1节。

四、部门人员齐心协力，全力以赴的保证收费率的完成：

20xx年至20xx年X月每月收费率分别是：20xx年X月是104、83%；12月份是98、86%；20xx年X月份是72、97%；2月份是98、86%；3月份是99、22%；4月份是96、2%；5月份是102、94%；6月份是94%；7月份是104、91%；8月份是101、24%；9月份是85、64%。其中未达标的三个月1月过春节导致未达标，6月是服务费走访阻力的时期，部分业主以拒交费抵制涨费，9月是因为国庆长假财务提前结账导致未达标。

五、积极配合公司安排：

1、遵照公司的部署及安排服务处20xx年X月开始走访小区物业服务费调整的调查工作，面对新天地小区的特殊环境：费用涨幅高、客户收入偏低、小区租户占业主的一半以上的复杂环境，客服部全员面对困难没有退缩，在服务处领导英明的领导下，在各部门的大力支持下，经过半年的努力，客服重重困难，最终按公司要求完成了物业服务费调整“双过半”的基本要求。

2、积极配合筹备组组建第三届业主委员会（仍在持续中）。

六、服务技能全面提高：

通过一年来的努力，部门员工团结进取积极处理各种客户投诉和需求，提升客户对服务处的满意度，全年共完成客户投诉157宗和需求9448宗事项内容，同时所开展的“五心服务”得到了业主的广泛关注和肯定。

七、配合地产车位促销：

- 1、专人统计、整理已售、月租、临停车位等信息内容；
- 2、车位促销、短信发放、租赁限期等，积极配合并做到严格落实责任到人；
- 3、加强骨干及相关岗位的业务技能培训，熟悉操作流程及沟通技巧，能够独立、及时、妥善处理车场各类问题；
- 4、做好宣传工作，让更多的业主能够及时了解车库车位动态，让车主明白迟早要购买车位的必然性、和紧迫性，从而促销车位；

通过以上几点的努力及与各部门的分工协作，截止到20xx年X月X日，成功配合地产销售车位约61个

八、配合鸿福社区居委会开展社区工作：

- 1、协助居委会创建“全国文明城市”国检工作；
- 2、协助居委会、工商局办理小区商户营业执照年检工作
- 3、协助居委会派发东莞市民文明生活读本及环保袋工作；

- 4、协助居委会联系流动人口的计划生育调查工作；
- 5、协助居委会张贴计划生育宣传知识海报工作；
- 6、协助居委会通知相关业主参加宠物育苗普及工作；

在这一年里，我们痛苦过、奋斗过、辛苦过、流过泪、流过汗，也曾因为工作疏忽犯过错，但我们就是没有气馁过、放弃过，在公司、服务处领导、各部门负责人及全体员工的支持下和配合下，本部门20xx年的工作计划、工作任务均能够有条不紊地开展，在此对所有帮助、关心、支持客服部门工作的领导、同事、员工们道一声真诚的谢谢！好人一生平安！

展望20xx年我们信心百倍，我们将从以下几个方面开展工作：

- 1、继续做好基础性服务，提升客户满意度；
- 2、注重对员工的关怀及培养，不断提升岗位员工的职业素养和专业知识；
- 3、积极开展好“以公园生活守护健康人生”的各项社区文化活动，搭建服务处与业户们朋友们沟通交流的平台；
- 4、认真落实好“五心服务”的各项措施，让业户真实的感受到中信物业所带来的超值感受；
- 5、努力完成小区服务费用提升的各项准备工作。

以上是本部门对20xx年的工作总结及20xx年的工作展望，相信在公司、服务处领导的英明带领下，客服部20xx年将服务做到更加温馨，更加周到，更加的便捷。

客服部个人年度工作总结 篇6

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，xx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贯性，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26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在首问负责制方针落实的同时，我们在7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、提高业务水平工作总结

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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门您好，天元物业号人为您服务。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主从前台经过时要说你好，这样，即提升了客服部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。

让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

客服部个人年度工作总结 篇7

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。我部要严格按照公司的各项规章制度、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。

20xx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。

对于公司管理的意见和建议：

希望公司尽可能的多提供一些培训和参观的机会。

希望公司定期组织员工搞活动，增加团队精神营造更好的工作氛围。

月湖兰庭小区管理处 客服部：胡晶 20xx年1月13日

客服部

20xx年

客服部个人年度工作总结 篇8

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，马上就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外，在上账的时候要特别注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

客服部个人年度工作总结 篇9

20__年是公司开拓创新的一年,在过去的半年里,公司各项工作逐步走向正轨,各项管理制度不断完善,公司先后通过SGSISO9001资格认证、区优评审,公司的管理工作跃上了一个新台阶。

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2035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,甚至谩骂。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性，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！

客服部个人年度工作总结 篇10

20__年某物业公司客服部年终总结范文转瞬间，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，精益求精完善各项治理性能的一年。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分的大力协助，经过全体客服职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”的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。

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，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、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，积极开展客服职员的培训工作利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是依据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对“服务理念”的熟悉更加的深刻。

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题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、××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、××区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，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××区每季度进户抄水表收费工作的同时，又

完成了公司布置的新的任务-----××区首次进户抄水表收费工作。

六、××区底商的招租工作制定了底商的招租方案，并在下半年景功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的‘收楼工作在×月份，完成了×#、×#的收楼工作；同时，又完成了部分××区回迁楼（×#--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，客服部全体职员积极献计献策，终极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××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公道的建议。

总之，在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希看，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。

客服部个人年度工作总结 篇11

1、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；其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户；

2、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；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点，物业客服个人工作总结。交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才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，无论高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文，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；

3、工作学习中拓展了我的才能；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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。在这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

4、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;

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

6、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;

7、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。

客服部个人年度工作总结 篇12

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，下面结合我今年的工作实际情况作如下总结:

截止到20xx年12月20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。运用短信群发系统发送通知累计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、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。

客服部个人年度工作总结 篇13

一年复始，万象更新，转眼间海门X物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20X年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20X年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20X年工作汇报如下、

一、本人于20X年3月正式加入海门X物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作、

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成20X年6月的1—7期及8月的1—6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对ERP数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强ERP录入人员的培训工作，ERP录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20X年9月X世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20X年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作、

针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

客服部个人年度工作总结 篇14

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%；，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，门诊各类数据统计，初诊信息来源统计，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，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，_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。

客服部个人年度工作总结 篇15

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自××年7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和支公司车险部经理李刚来到支公司。

在支公司7-10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，××年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使

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/776122020004011013>