

客服部个人年终总结范文（精选34篇）

客服部个人年终总结范文 篇1

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、20xx年年初，对东路x号小区x号楼xx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xx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xx万元，并同时准备xx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xx户健康东路x号小区x号楼办理土地证资料共计本，办理了xx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，将花园，x号小区，x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20xx年x月x日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使x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x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x月x日顺利的将xx户贷款资料上报及审批通过，使xx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xx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。

客服部个人年终总结范文 篇2

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谕和协调下，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。

客服部个人年终总结范文 篇3

通过不断的努力，较好地完成了自己的本职客服工作，并且在工作上了有了新的突破，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，同时在管理上借鉴以往的方法，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，在新的一年里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。

客服部个人年终总结范文 篇4

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) 因现在发派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次挂断电话。

(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。

客服部个人年终总结范文 篇5

转眼间20__年在我们忙碌的工作中已经过往。回首20__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20__年初步完善的各项规章制度的基础上,20__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。培训工作是根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了解更加的深刻。

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、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。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xx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——xx区首次进户抄水表收费工作。

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景功的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在X月份完成了和收楼工作;同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

八、组织开展募捐活动

在得知消息后,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公道的建议。

总之在20__年的工作基础上，20__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，我们一定能努力完成公司下达的各项工作指标。

客服部个人年终总结范文 篇6

我的工作主要包括：会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

1、接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地毯。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

2、水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

3、保安全管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

3、保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

4、水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

时光如梭，不知不觉中来到贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不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。

客服部个人年终总结范文 篇7

客服部以二个效益为中心，以三个满意为基础，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合xx年工作实际，将xx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：

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。

客服部个人年终总结范文 篇8

时光如梭，转眼间20x年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职x项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕x前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

一、20x年工作情况

（一）规范内管管理，增强员工责任心和工作效率。

自加入x客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的`被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成x一期交房工作。

为客服部总体工作奠定了坚实的基础20x年x月中旬，x一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理。

客服部个人年终总结范文 篇9

回首20__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20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__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。运用短信群发的形式发送通知累计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__份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计__人次，公寓入住人员登记累计__人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计__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娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

客服部个人年终总结范文 篇10

一、部门内部管理方面

1) 现本部门在职人员13人，部门经理1人，副经理1人，客户助理8人(目前1人休婚假)，工程助理3人，其中社区文化宣传员1名，主要负责苑区社区文化宣传活动。因人手不足故借调物管部物管员一名前来协助工作。

2) 本月十四号下午一点由王玉琢经理组织所有客户助理、工程助理培训《物业承接查验办法》，通过此次培训让我们对物业承接查验所需的条件及程序有了系统的认识，此次参训同事就培训给予了高度的评价，通过本次培训使我们更加深刻的了解物业承接查验办法对物业公司的重大意义，同时为更好的做好物业接管的前期查验工作做好了铺垫。

二、对客户服务方面

1) 我中心员工每天保持良好的仪容仪表，并在每天的晨会上由当周的值班经理检查每位客户助理的仪容仪表，就仪容仪表未达到规定要求的客户助理我中心将给予的警告及处罚。同时我中心员工时刻用真诚的微笑热情的接待每一位业主，细心记录业主所反映的.每一个问题，用心跟进业主反映的问题并及时回复，让业主享受到我们优质的物业服务，从而提高业主满意度。

2) 现对于已维修完工的维修单位，安排客服片区跟办人员做好记录，并第一时间回复业主该单位的维修情况及记录回复的具体内容、时间、回复的联系方式、业主姓名等，以便更好的服务于业主。

3) 本月十九号由何经理带队前往中庙参加华东区域技能大赛第一、二部分，虽然我楼盘在此部分比赛中获得了较好的成绩，但在比赛过程中也发现了其他楼盘较我楼盘优秀的地方，值得我们学习和借鉴。

三、社区文化方面

1) 本月的十号我中心组织了“开开心心做月饼，团团圆圆过中秋”活动，此次活动吸引了60多位男女老少业主的参与，让大家度过了一个快乐难忘的中秋。

2) 本月二十三日15:00我中心组织业主召开了第七次业主座谈会，在前六次业主座谈会召开的基础上，我司员工的服务意识、服务质量、服务效率已大大提高，解决了业主很多的困难和后顾之忧；此次业主座谈会中，业主对我司此方面工作也给予了肯定，尤其表示我司安保工作非常突出。同时，对于此次业主在座谈会上提出的棘手问题，各部门负责人都已认真细听并做好记录，待座谈会结束后，就业主提出的棘手问题一一进行跟进处理，并给予业主回复。

四、棘手问题汇总

1、配套设施

1) 接安庆有线数字电视通知将于本月24、25日在余桥新村门口办理数字电视整转业务，若未及时到场办理的，可到安庆有线电视网络中心营业大厅补办。我部已将此通知张贴于苑区。

2) 现两苑区可视对讲问题，目前只有山水云间11幢1单元与2单元电源机箱坏、秦潭凤舞10幢3单元将卡放在上面无反映、101幢1单元、102幢2单元主机均无法存储室号，现已联系了厂家，目前正在维修中，其他单元可视对讲均无异常且在运行中。

3) 现制卡机无法制卡，已返回厂家进行维修。

2、其他

1) 现有不少业主反映园区内主干道上和花园内有虫，严重导致业主正常生活，此问题已跟相关部门沟通，现正在跟进中。

2) 现有业主反映自家花园地势明显低于公共车道，致使在雨雪天气时花园内出现严重积水且阻碍了人员出行。针对此情况我中心人员已下工作业务联系单至项目部，目前正在跟进中。

3) 秦潭凤舞100幢1单元201业主将酒店主干道路灯撞坏一盏，现业主已赔付，路灯暂缺材料，待修复。

4) 秦潭凤舞10幢2单元406租户反映其自来水有异味，我部接到此问题已第一时间与自来水公司联系并对请其对秦潭凤舞苑区主管道的水进行测试并已确认无问题，我司也已将此情况反馈予业主，但其一直坚持有异味，且自备材料并付人工费300元要求我部协助其更换水管，现正跟进处理中。

客服部个人年终总结范文 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。

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。

客服部个人年终总结范文 篇12

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*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。

客服部个人年终总结范文 篇13

一、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户

做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，我注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行“以客户为中心”的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的服务，确保通过高效率、高水平的服务来稳定客户。

二、加强内控制度建设，防范和化解金融风险

行里组织员工对内控制度指引等内容有针对性进行了学习，重点学习了总行《x银行员工从业禁止性若干规定》和内控管理制度等内容。抓执行、抓落实督促员工不折不扣严格执行，从防范操作风险入手狠抓制度落实，逐步使管理工作向规范化方向迈进，提高服务水平和营业环境档次，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，我把思想教育和实际工作相结合，对照工作找差

距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

三、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务

是对公业务转型的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。所以，这就要求我们在推出每项产品、每项服务时，在制定每项制度、流程时，要从以内部工作要求为标准，转变为以客户需求为标准，特别是要针对不同层次的客户，制定差异化的服务规范，为高端客户制定并落实整体服务方案；要树立“服务无小事”的观念。不断改进服务；要坚持拓展与维护并重，深度挖掘客户价值。要通过强化客户关系管理，积极促进营销服务从单向服务向互动服务转变，由粗略化服务向精细化服务转变，由普遍性服务向个性化服务转变，真正与客户形成利益均沾、双赢互利、唇齿相依的关系。

四、工作中存在的不足及今后的打算

一是学习不够。时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每都有新的东西出现、新的情况发生，面对这种严峻的挑战，还缺乏一点学习的紧迫感和自觉性。学习新的知识，掌握新的理论基础、专业知识、工作方法以之适应周围环境的变化，这都需要我跟着形势而改变，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的x员工，是我所努力的目标。二是对一些业务还不够精通。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，朝着以下几个方面努力：

1、加强学习，我将坚持不懈的努力学习行里的新业务知识，并用于实践，以更好的适应x发展的需要。

2、努力提高工作效率和质量，积极配合行领导和同事们把工作做得更好。

最后，一年来工作取得了一定的成绩，但也还存在着诸多不足。在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里我将制定自己新的奋斗目标，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲，要在竞争中站稳脚，踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展，争取更好的工作成绩。

客服部个人年终总结范文 篇14

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。客服部个人年终总结范文 篇15

20__年的工作已接近尾声，一年来，在企业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，企业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。企业通过开展集中、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，为企业永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕企业总体发展目标，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、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从内强素质、外树形象着手，通过狠抓企业各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立企业良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20__年6月，总企业举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员的专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化企业业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分企业筛选出部分需客服员工加强学习文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级企业文件精神，面向所有客户推出国寿1+N服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切企业与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立企业良好的对外形象。为切实有效的开展活动，企业成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升企业服务水平，充分维护了客户权益，树立了企业良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了企业品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，一切为了客户着想，不断创新服务内容

1、积极配合分企业做好VIP客户工作为了进一步构建企业VIP客户服务体系，为VIP客户提供附加值服务工作，分企业开展了面向全区VIP客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立企业良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了企业的知名度。

2、企业理赔部把上门送赔款工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现企业人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20__年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分企业下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20__年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织 and 开展业务知识及服务礼仪培训，对于分企业下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行企业综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合企业团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合企业团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进企业业务持续、健康地发展。

(三)以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿1+N服务内涵

1、配合分企业在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证两鸿满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20__年开门红奠定基础，以进一步提升企业服务品质，增强客户对企业的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人

寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做好、做永久、做到深入人心，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是企业每一个部门整体的工作，人人都是企业客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿1+N服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！

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；重复的事情快乐做，你就是赢家。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、企业、自我的三赢。

客服部个人年终总结范文 篇16

在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着："专业、务实、高效"的服务理念，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效；为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作，以下是今年的客服工作总结。

一、完成的主要工作

做好黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；游泳池及人工湖的水质处理工作；接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；样板房的维护、管理、及接待工作；参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通；对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词；销售宣传活动的协助配合工作；小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合；在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

二、主要工作内容及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差；积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了"开盘工作物业配合服务方案"，取得了良好的作用；主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作；对物业的活动现场的流程安排提出建议。

三、存在的不足

对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。销售中心及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

在今年的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了："服务业主，帮助合作方实现的市场价值"的服务理念，提出了工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在明年会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

客服部年终工作总结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，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

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，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，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、学习相关法律法规知识，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、

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/865200313004012014>