# 202\_年上半年工作总结\_客服个人上半年工作总结

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2025-04-20

*继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。客服个人上半年工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。　　客服个人上半年工作总结　　20xx年上半年度是每...*

　　继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。客服个人上半年工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。

**客服个人上半年工作总结**

　　20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件,xx年上半年客服的工作主要有以下几点:

　　>一、回访信息整理

　　对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

　　>二、督促与改善

　　督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题,因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比,xx年上半年装修的业户较少,在听取了部份业主的建议,同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

　　>三、投诉的处理与回访

　　20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中xx年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中xx年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

　　>四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

　　截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中xx年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

　　>五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

　　累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702。8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水\\电费除外地业主外,基本收回.有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

　　>六、客户满意度

　　为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕;在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信;在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查,对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理.并一一给予了回复.对于业主给予的赞扬,我们深怀感激.对此我们将继续努力;对于业主提出的批评,我们同样深怀感激,因为有业主的意见和建议,我们才能更好的改进和提高.4月我们还开展了客户关怀月活动,对于业主家里的小件电器维修,清洁卫生或搬运家具等提供义务服务.5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节,在母亲节来临的前夕,我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨;同样在端午节时节,我们又给每户业主送上了应节的粽子;6月,父亲节,为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通,我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动,虽然最后因业主自身的原因,没有业主成行,但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

　　>七、存在不足

　　1、部份员工专业知识与技能不足;

　　2、部份流程过于重复繁杂;

　　3、各部门职责混淆不清;

　　>八、xx年下半年度工作方向

　　1、开展并加强各类社区文化活动;

　　2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

　　3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

　　4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

　　业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。

　　>

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！