# 公司客服工作总结精选大全

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2025-05-02

*公司客服工作总结精选大全【5篇】公司客服工作总结都是怎么写呢?回首这段不平凡的时间，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，需要认真地为此写一份工作总结。大家知道工作总结的格式吗?下面是小编为大家整理的公司客服工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。...*

公司客服工作总结精选大全【5篇】

公司客服工作总结都是怎么写呢?回首这段不平凡的时间，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，需要认真地为此写一份工作总结。大家知道工作总结的格式吗?下面是小编为大家整理的公司客服工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

**公司客服工作总结精选大全篇1**

20\_\_年对于\_\_公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，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物业部各项制度

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，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20\_\_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20\_\_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20\_\_年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、20\_\_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，20\_\_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，工作进行的很困难，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20\_\_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，\_\_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20\_\_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20\_\_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20\_\_年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：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20\_\_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20\_\_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20\_\_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20\_\_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%

**公司客服工作总结精选大全篇2**

不知不觉，在电话中心工作已经一年多了。现将一年的工作情况总结如下：

从受理客户报案、服务咨询与投诉到与客户进行沟通，直接答复或登记并反馈客户需求，根据服务职责和时限要求把信息传递给相关部门，合理调配资源力求满意解决客户问题，在这一年的磨砺中我看到了自己的成长。

客服代表的工作是企业与客户进行沟通的渠道。如何把握、运用良好的服务技巧便成为优质服务的重中之中，也是客服工作中的重要一环。耳麦虽小，却一头连着客户的需求，系着广大客户对我们\_\_的无限期待;另一头连着中国人寿的责任与使命，系着公司对客户的诚心与真心。每当帮助一位客户解答了困惑露出会心的微笑时，每当为客户处理了问题而得到他们的真心感谢时，我深刻的感觉到了作为一名客服代表的价值，客服工作，不仅仅是微笑服务，不仅仅是及时接听，还必须内化于心、外化于行。

因此，我积极参加公司举办的各种知识竞赛，通过比赛，来认识自己。努力掌握服务技巧、不断丰富服务内涵。而随着\_\_拆分，电话量的增加，为了保证电话接通率和电话中心工作的正常运转，完成呼入呼出工作。感谢领导给我机会，让我任职电话中心综合资讯岗这个岗位。

我的工作，不再仅仅是接听客户电话，除了根据接通率情况、排班表和出勤情况，及时上线进行一线呼入和呼出，确保电话中心接通率外，对于一线坐席无法解决的问题，我需要及时进行二线处理、工单流转和催办，负责对工单处理结果的跟踪回访，确保工单处理时效和客户满意度。

在处理工单的同时我还要收集整理客户的常问问题、热点问题和疑难问题，制定统一的解释回答口径，确保一线客服代表回答的准确性。同时，还要整理与电话服务相关的公司内部资讯，实时维护和更新中心知识库，确保一线客服代表在线解答时可以迅速查找到相关的业务知识，减少客户在线等待时间或转接需要帮助的时长，对回答正确率与及时率负责，收集反馈一线客服代表对电话中心新业务、新政策的意见和建议，确保中心内信息传递的顺畅与高效。

除此之外，我还要协助陈老师，对电话中心业务和话务数据进行统计分析，制作日报、周报和月报，以便上级领导和相关管理人员及时掌握电话中心运营管理的相关数据。每天做好现场巡检，及时处理和解决巡检中发现的问题，做好巡检记录，协助电话中心主管开展现场管理，确保电话中心秩序井然，卫生整洁。

随着电话中心人员队伍的日益壮大。我作为一名老客服，帮助新客服尽快地熟悉工作是我义不容辞的责任。很多新客服都是和我一样，来这里工作之前对于保险的业务知识很生熟。所以我在指导如何接报案，如何受理咨询的同时，主动把自已平时处理问题时碰到的一些案例讲给她们听，进行讨论总结。她们在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我也把自己这一年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

20\_\_已经过去，20\_刚刚开始，以后要走的路还很长，自身不如别人的地方还有很多，要学习的也还有很多。既然选择这个工作，我就要不懈努力，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出的贡献。我相信，只要我在工作中勤勤恳恳、乐于奉献，就一定能在这个平凡的岗位上作出不平凡的成绩。

**公司客服工作总结精选大全篇3**

八月我感到真正做了客服以后，才知道，要做好一个客服并不是自己想象的那么简单，它需要很多方面的技巧。对待每一位顾客都要付出最真诚的热心。做网店肯定最重要的就是自己的信誉以及顾客给出的最真诚的评价。

真正的做好客服，需要深入的做好以下几点：

一定要第一时间回复。

当很多顾客给我们打招呼的时候，因为回复的时间太长，顾客会觉得自身没有被受到重视。如果您觉得自己打字很慢的情况下，可以设置添加的短语。比如说：您好!请问有什么可以帮助您的。这样的话，就可以以最快的速度回复顾客哦

一定要注意服务态度。

尽量使用亲切和尊敬的词语，让顾客觉得这个店，很有亲和力，感受到温馨，即使顾客没有当时没有购买您的产品，但是等他需要的时候会记得之前有家店服务还是不错的哦，不仅仅是这样，同样可以带来回头客，经常会有顾客说，卖家的服务态度很好，产品质量也不错。下次一定会再来的。

对待顾客一定要有耐心。

任何一位当他对自己想购买的一定想得知最全的信息，然后再决定是不是要购买下来。所以询问很多问题也是必然的，这时候客服一定要有耐心。千万不能过于的情绪化，最终的决定权虽然在顾客手上，但是可以扭转局面的还是客服的态度以及详细的专业介绍。还要有一个谦和的态度，保持良好的心态，把每个顾客当成是你的朋友，微笑面对，耐心回答顾客提出的问题，不急躁。

一定要具备专业的知识，要对公司的产品了如指掌，只有这样，你才能给顾客一个满意的回答，如果你自己都模模糊糊，不确定，那又怎么奢望顾客会相信你的产品呢。当顾客和你讲价时，要做出正确的决策，前提是保证交易的完成，尽可能的赚取更多的利润，要能为自己所说的话承担一定的责任和风险，最后达到一个双赢的效果。

对待顾客一定要有细心。

跟顾客联系后一定要准确的得到顾客的要求，比如说，衣服的尺码，颜色或者要求的快递，答应顾客赠送的小礼物等等，任何一项都要很细心的备注下来，因为出错的话，会造成很严重的后果，没有备注快递的话，也许顾客会收不到货，尺码和颜色发错，会造成一些列的严重后果，顾客会很不满意，接踵而至的是中差评的降临，你要更多的时间和精力去处理，要记得好记性永远都抵不过烂笔头，呵呵

对待顾客一定要用心。

人与人之间的交流，尤其是网上购物，只有语言能够帮助相互沟通。当顾客说到自己的问题的时候，一定要用心去回答，我有个小案例哦，有一位顾客是给自己的老婆送生日礼物，我们会用心的帮他包装和附上精美的贺卡，加上贴心的花语，顾客收到后觉得很满意，他没有想到的，我们帮他做到了。我们赢得的是，顾客的好评和下一次的光临。

当然交易成功以后，就是给顾客发货了，这是很重要的一个环节，要保证质量，并且发货及时，不要延期，产品质量，包装质量等都要做到最好，尽量的要让顾客满意，按时发货，如不能及时发货，一定要打电话或是通过其他的方式，向顾客解释，说明没有及时发货的原因，以求得顾客的谅解，也是留住老顾客的一个很重要的环节。

没有天生的金牌客服，都是经过不断的慢慢摸索，才找到的可以做的。

一定要把顾客加为好友。

不要因为有时候遗漏，仅和顾客聊上几句，就把对话框关掉，忘记添加为好友，这样会有很大的损失，任何一个顾客都是我们的前潜在客户。或者在购买过程中出现双方交流有歧义的情况，查看聊天记录，都会有很好的帮助。

任何事情都要从细节做起，这样你才能有所收获。不是每个人是天生的金牌客服的，都要细心和努力，才可以做到的，以上是我对八月飞客服工作自己总结的几点，希望能给大家一些帮助!

**公司客服工作总结精选大全篇4**

不知不觉间，一年的时间一晃而过。作为\_\_公司客服部的主管，在这一年来的工作上，我一直都非常的忙碌，甚至都忘记了时间的在不断的流逝。如今，新年的钟声再次敲响，我才惊醒，20\_\_年已经结束了。

反思这一年，作为工作者，也作为管理者，在工作方面，我一直在积极的加强自己的锻炼，同时也在加强手下的管理。在提高了自身业务能力的同时也组建出了一支优秀的客服团队。为公司在20\_\_年里的前进道路上取得了非常不错的成绩。

如今，充满\_\_人努力和奋斗的20\_\_年已经结束了，回顾自己作为主管，在这一年来的工作中，也算是有失也有得。在此我对自己在工作中的情况做如下的总结：

一、加强自我反思和思想心态

作为一名管理，我深知自身的重要性。我在工作中的能力和行为并非仅代表我一人，我的选择，更是会对我的团队和员工的努力方向造成极大的影响。为了能加强自身在工作中的榜样作用。在今年工作依赖中，我一直坚持做好自身总结和反省，及时的去认识自身的问题。并切，还积极改进自己，让自己能在工作中保持学习性，先进性。

此外，思想和态度也同样是工作的重点。客服是一个服务性的岗位，为此，保持服务的思想和态度也是极其重要一点!我从，在团队的管理方面，我也一直非常重视着在思想方面的要求。工作中，不仅通过培训和管理保持大家尽量能在工作保持态度和思想上的一致性，还能及时的调整自己，调整团队，紧跟公司的发展路线，积极的做法会作为客服主管的作用。

二、工作情况

在一年来的工作上，我严格按照公司发展的计划和方向，认真领导\_\_公司客服团队去完成自身的工作和任务，在工作之中，有许多的改进，也遇上过许多问题。但在自身的任务上，我一直积极应对，引导客服员工们积极的更新自己，认真处理好客服的工作和业务。

三、工作的反思

回顾一年来的情况，在工作方面，我们确实都非常的努力，也非常的拼搏。但我在个人的工作种却还有许多不到位的事情。并且，回顾团队在这一年来的情况和表现。其实，还有许多可以加强和优化的地方!但我却没能及时的做好调整。对此，我很是惭愧。

但总的来说，近年来的情况还是比较不错的，我也会认真的牢记这次的经验，努力做好下一年的工作任务。

**公司客服工作总结精选大全篇5**

我从20\_\_年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。

在这7个月来，我们应对了很多压力，克服了很多困难，但我们却十分愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。

具体状况

一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高。

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作资料落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实\_\_工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见推荐43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5.办理小区ID门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。

我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1.对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施AB卡的管理，杜绝违章状况的发生。

2.对小区已装修业主发生房屋渗漏等状况，管理处采取几种方式帮忙住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面用心联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作、，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作资料，每周定期检查制度，有效地调动其用心性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031.70元，其中\_\_制卡为11236.00元，维修费5509.00元，自缴物业费23910.7元，管理费9178.00元，垃圾清运费198.00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376.85元。，无一例漏报、错报、错钱的现象。

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！