# 客服部年度工作总结报告

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-05-18

*客服部年度工作总结报告(优秀6篇)客服部年度工作总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的客服部年度工作总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【客服部年度工作总结报告(优秀6篇)】，供你选择借鉴。>客服部年度工作总结报...*

客服部年度工作总结报告(优秀6篇)

客服部年度工作总结报告要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的客服部年度工作总结报告样本能让你事半功倍，下面分享【客服部年度工作总结报告(优秀6篇)】，供你选择借鉴。

>客服部年度工作总结报告篇1

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园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。

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，要做一名合格、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。交房的第一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20\_\_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。

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!!

>客服部年度工作总结报告篇2

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%;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.咨询电话信息收集

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。

>客服部年度工作总结报告篇3

我叫关慧，于20\_\_年7月14日进入公司工作，光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性，同时也积极的向党组织进行靠拢，于09年的7月1日像党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国\_。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自20\_\_年7月14日至20\_\_年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小结。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：

1、报关单的申报、打印。

2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。

3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所须打印出报关单、入仓单和出仓单。

4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。

我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。

由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验;对公司的流程有了更为全面更为具体的认识和了解;在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力;认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快\_。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核;对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。

在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。

这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团结协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干;发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;

同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理\_底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

在集团公司各级领导的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力支持下、在全体员工的共同努力下，20\_\_年我客服热线较为圆满地完成了各项任务,顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20\_\_年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

一、20\_\_工作总结

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程;

自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待用户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期用户满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务;

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌;

客服热线肩负着\_\_地区用户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“政府放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐备现象，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，对于我公司的发展起到有利的促进作用;

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4.之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20\_\_年工作计划

对于我中心20\_\_年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20\_\_年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的途径。

综上所述，20\_\_年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20\_\_年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

>客服部年度工作总结报告篇4

来到\_\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

1、更新\_\_网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在\_等网站的博客频道发表文章，宣传\_\_英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度知道中涉及到\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。(这段时间没有发现恶意问题)

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写\_\_英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写\_\_英语网站新增版块——雅思保分计划的相关内容。

二、客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。通过这一个月以来，53客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对\_\_英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

>客服部年度工作总结报告篇5

20\_\_年，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，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到 20\_\_年11月28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20\_\_年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，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计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。20\_\_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%。客服部回访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。20\_\_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，,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、入户服务意见调查工作。客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20\_\_年 月 日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作。协助\_\_街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部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。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于客服部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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；

四、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；

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动，尚未组织开展起来。

20\_\_年工作的努力方向及工作设想：

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确；

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

>客服部年度工作总结报告篇6

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。运用短信群发器发送通知累计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文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

20\_\_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。

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！