# 客服部季度工作总结(4篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-09-12

*客服部季度工作总结一一、20\_\_年年初，对\_\_路5号小区2号楼\_\_户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了59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\_\_万元，并同时准备\_\_户拆迁户...*

**客服部季度工作总结一**

一、20\_\_年年初，对\_\_路5号小区2号楼\_\_户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了59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\_\_万元，并同时准备\_\_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\_\_户\_\_路5号小区2号楼办理土地证资料共计\_\_本，办理了\_\_户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20\_\_年之前的销售档案，将雅馨花园，5号小区，7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27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200套1800本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了30号小区的宣传工作，为了20\_\_年\_\_月\_\_日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使5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20\_\_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30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30号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，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7月x日顺利的将30户贷款资料上报及审批通过，使30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20\_\_年\_\_月\_\_日，已审核商品房买卖合同\_\_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\_\_%。

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。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好20\_\_年的工作计划，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

**客服部季度工作总结二**

时间如流水匆匆，20\_\_年第一个季度就在我没有注意的时候，悄悄的溜走。回顾这一个季度的工作，我有很多的收获，但是犯了不少的错误，得到的和失去的差不多相等，工作上也是不功不过，所以需要不断地总结让自己的工作更加的顺利。

一、工作上。

1、根据公司年初列出的计划，调整了在20\_\_年中工作的方向，同时根据公司对客服的新要求，不断的调整和改变工作方式和方法，认真的遵守公司的新制度。

2、在每周的例会上我能够及时做好记录，同时提出自己的意见，为整体共同进步出一份力。

3、平时做好自己的日常任务，接待客人礼貌热情，姿态大方，不断坚持提升自己的形象。

二、学习上。

1、在手边准备书籍，在休息时能够充分的利用时间，不放松自身的学习。

2、通过不断的练习提高自身的业务能力，仔细的观察优秀的前辈在工作时是怎么做的，想他们学习。

三、存在的问题及改进方向。

1、因为自身对时间不太\_\_\_\_，所以经常做事情会有一点拖延，不能将出现的问题及时处理。在接下来的工作中，我要时刻的警醒自己，手脚迅速并且准确的处理好平时的任务。

2、因为新的一年有新的改变，我在适应这些新的规定时不能很好的记住，一些规范和之前不太一样，所以我在工作时就会有所偏差，这是我在接下来的工作中需要不断完善的一点。在每天工作之前，对着有变化的地方加深记忆，争取不会出现有失误。

3、因为拖延症，将没有做完的事情延后去做，等到很着急时就手忙脚乱，就会出错。在第二个季度我会规划好自己的时间，保证准时保质保量的做好每件任务。

第一个季度就这样平平淡淡的过去，我虽然没有发生什么大错，但是也没有做出什么太好的成绩，所以我对自己在这一季度的工作并不满意。经过这次的总结，我发现一个个小的失误就会让工作的完成情况变得不完美，我在之后的工作中还需要加油。

**客服部季度工作总结三**

回顾第三季度来的客服工作,有得有失。现将第三季度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

在第二季度初步完善的各项规章制度的基础上,三季度的重点是深化落实,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

利用每周五的客服部例会时间,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、\_\_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。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\_\_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-----\_\_区首次入户抄水表收费工作。

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x#、x#的收楼工作;同时,又完成了部分\_\_区回迁楼(x#--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,今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度,在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了各种装饰品。

十、业主座谈会

在中秋前夕,组织进行了第三季度一度的业主座谈会。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,在第三季度的工作基础上,第四季度我们满怀信心与希望,在新的季度里我们坚信,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。

**客服部季度工作总结四**

时间过的真快，转眼20\_\_年就到了4月，现就第一季度的工作做一下总结。今年的工作两随着我国经济情况的好转，客服中心的工作量也特别大，这点从我的工作中就得到了体现。先自己负责的工程管理组的具体工作总结如下：

一、完成了\_\_x户的开工工作单的查验工作，同比增长了\_\_ ,的增长。

二、负控组织完成了\_\_x户的报装任务，并且没有出任何的问题，对中心的工作起到了积极的作用。

三、对负控的报装流程进行的更为科学的安排，将负控的安装、调试都纳入了流程管理，使其工作做到了分工明确，责任得到了落实。

四、积极组织班组人员配合软件编程人员完成了，客户信息查询系统。

五、工程招投标工作，正积极稳妥的开展。对三产企业的工作起到了配合作用。

六、施工单位、设备厂家、设计单位、等相关单位的备案在有序开展，规范的市场。

七、积极组织工程管理人员业务学习，班组人员技术水平得到了进一步提高。

八、根据流程的变动，对开工查验单进行了更新。为中心的规范服务起到了积极的作用。

九、本着三节约的精神，班组加强车辆管理，在油耗、维修费中、班组的车辆是维护的最好的。

工程管理组 \_\_

20\_\_年4月15日

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！