# 2024年物业客服部工作总结(通用12篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-10-25

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**物业客服部工作总结篇一**

转瞬间，某某年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首某某年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改善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提高，各项工作制度不断得到完善和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

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：

在某某年初步完善的各项规章制度的基础上，某某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。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。

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。

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。根据报修资料的不一样积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情景及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展某某、某某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。

如期完成某某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——某某区首次入户抄水表收费工作。

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。

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分某某区回迁楼（x#——1、2单元）收楼工作。

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。

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，在小区某某门及某某区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

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合理的提议。

总之，在某某年的工作基础上，某某年我们满怀信心与期望，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，我们必须能以\"最大的努力\"完成公司下达的各项工作指标。

**物业客服部工作总结篇二**

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼；“看，那是什么？”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。在接下来的工作中，我会做好xx年下半年工作计划，争取将各项工作做得更好。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

**物业客服部工作总结篇三**

xxx进步越快、所做的事情越多，为国家、社会贡献的力量就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象——“农民工”的劳动环境的恶劣和生活的艰辛，而中国社会正缺乏组织尤其是企业为这个广大的群体提供帮助，为他们谋福利。通过在...的工作和学习，我深刻的认识到我们从事的是一个多么高尚的事业!

或许一开始直到现在我们都不能得到足够的认同和理解，我们取得的成绩也不足以让我们骄傲。然而，我们正欣喜地看到，越来越多的有志于为农民工服务的青年已经加入到我们的行列中来，我们做的许多事情也得到了政府的认可和越来越多机构——尤其是广大农民工的支持和理解，我为能从事这样一份事业而骄傲。

当然，xxx作为一个发展中的企业还有诸多的不完善;制度不健全,市场开拓能力和部门协调能力的不足仍旧困扰着我们，离目标团队的建设还有一定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这也许要付出很大的代价，需要勇气。

在策划部和商务部期间，我主要从事了会议期间媒体接待、发卡、发海报和网站调整意见整理等工作，工作中一直保持了很高的热情，也得到很多伙伴的鼓励和帮助，取得了一定的成果，论坛后参会媒体竞相给予了报道;发卡过程中通过深入接触农民工，对我们所服务的对象有了更深刻的理解和认知，总结了一些方法并尽我所能的宣传了“xxx”品牌;在网站意见整理过程中，和很多同事进行了交流和探讨，对公司有了更深入的了解，提了一些不够成熟的建议，为现在的工作打下了一些基础，从中悟到了许多方法和道理。

当然我也认识到自身存在的许多不足;活动策划经验欠缺、计算机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的书籍，听许多讲座，并不断的自我反省以求进步，工作方法有所改进，能力得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解;我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司发展建设添砖加瓦。

20xx年对于xxx和我个人都是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信“xxx”这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有所作为，期待着和xxx一起跃上潮头!

**物业客服部工作总结篇四**

入中国人寿已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\*\*县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓\'在其位，谋其职，尽其责\'，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

1：日常工作回顾

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\*\*评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\*\*公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等——，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

2：工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。保险公司个人工作总结我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

**物业客服部工作总结篇五**

2、全面开展本地畅打签约，移动客户存量维系保有工作 计划完成。本月累计签约本地畅打套餐 1300 余户，极大地稳定了用户，移动用户快速下滑的局面得到初步遏止。

3、启动“渠道季”网点营业门面及互联网手机卖场装 修，卖场已于x月25日开业、乡镇网点营业门面协议已签订。

4、收集竞争商情信息，开展157话务回流策反工作。本期商情信息：通过广泛地在城区人流集中区开展路演 活动，具体营销政策为：用户缴300元购手机，送200元话费(80元立即到帐，120元分12个月到帐)，送自行车一辆，套餐任选，被叫免费，无保底，用户不选择来电显示则不收钱。

6、农村刷墙广告25块预计在本月底可全部完成。

7、迎接市公司楚总一行到郧西公司调研手机规模发展的 问题，到土门、香口网点现场观看了解情况，召开前端、部 分分局负责人座谈会，增强业务发展的信心。

8、到上津分局、土门分局、观音分局检查手机规模发展 落实情况、营业厅宣传落实情况，总体情况比7月初有较大 改善，横幅悬挂已到位。

9、对营业班业务办理原始工单、装机线位问题进行了调 查并通报考核。

10.行风评议相关事项落实准备。

xx月份工作计划

1、接应全市“大战一百天 打好五大仗 规模大发展”集中营销活动。

2、拓展空中充值站点，落实农村渠道“1+n”、“一村一 店”规划建设。

3、优化调整全业务佣金体系。

4、落实行风评议相关工作，提升营业厅服务水平。

5、做好三季度各项营销活动的考核兑现工作，督导国庆期间业务营销。

以下提供一篇月工作总结给大家参考！按照县安委会的有关文件精神，六月份在全乡开展安全生产月活动，我乡党委政府高度重视此项工作，xx年5月13日专门组织召开了安全生产工作会议，由乡长陈敏同志亲自主持，布置了我乡安全生产月的有关活...回顾一个多月的工作，写出自己这段时间来的工作总结，主要有以下几条：一、仓库保管员的工作1、配合部门同事负责仓库缸配件上油、防锈及除锈工作及各项记录工作;2、配合部门同事负责仓库缸配件的入库、出库工作，按标准操作程序做好各项工...为进一步贯彻落实上级有关安全的文件精神，按照市教育局和中心校《关于开展学校安全月活动的通知》的要求，进一步提高我校广大师生的安全意识，保护学生安全健康的成长，保障学校的正常

教学

秩序，围绕安全伴我在校园，我把安全带回家这一...一、通过调试设备到日常工作和学习积累使我对本公司有了一定的认识。

我自20xx年月日以设备调试工程师的身份，到本公司对kdon4500/4500制氧设备进行调试，经过数天的流程确认、仪表校对、单机试车、联动试车、设备吹扫、裸冷，装砂、隐患...1、正确履行会计职责和行使权限,认真学习国家财经政策、法令，熟悉财经制度;积极钻研会计业务，精通专业知识，掌握会计技术方法;热爱本职工作，忠于职守，廉洁奉公，严守职业道德;严守法纪，坚持原则，执行有关的会计法规.在局会计工作规范...这是一篇关于月工作总结的范文，可以提供大家借鉴！1、全市卫生大检查第一次明查通过公司全体干群努力，达到预期目标。

2、城区蚊、蝇防治工作全面展开，今年根据创卫工作需要新增控制范围2平方公里，目前蚊、蝇控制范围已延伸至平阳社区。

一个月的见习是短暂的。但是我的收获是丰硕的：首先。我先简单说一下这一个月的工作状况。通过护士长的讲解。我了解了护士分不同的班：责护。是负责输液和换药的。八四班。是中午连班。但下午四点下班。

积极做好成本核算和费用报销工作负责公司成本核算工作，成本管理是财务工作中重要的一项工作内容，只有掌握生产工艺才能准确的计算成本，工作期间我认真学习公司生产工艺流程，主要包括产品结构构...

**物业客服部工作总结篇六**

7月，我正式升任皇庭玺园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

一、规范内部管理，增强员工责任心和主动性

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不一：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变为较主动的、积极的工作状态。

二、严抓客服人员的礼节礼貌，提高服务意识

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和服务素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

一、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。

四、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

**物业客服部工作总结篇七**

客服部以两个利益为中心，在三个满意的基础上，上下一致，提高了咨询成功率和预约成功率。现结合20xx年的工作实际情况，将20xx年的工作总结如下：

(1)制定咨询科的各种规章制度;

包括咨询服务标准、咨询部审查细则、电话访问服务标准、咨询部工作范畴

将咨询部的工作要求等各个具体的工作服务标准、咨询部的基本工作规范等细分化

(2)规范咨询业务技术，提高咨询成功率;

1、专业知识学习:

每完成一期训练就进行专业知识审查，审查成绩由课的各位讲座的医生评定

咨询医生的技术和市场营销的交流，各医生咨询其他人的评价

2、个人分析自己的咨询记录

3、完善咨询患者访问机制

对于那时预约的患者，没有接受过发送预约号码的诊断的患者，会发送咨询的电话号码

（2）如果因为电话忙而中断的话，第二天发送道歉信息，重新开始追踪

（3）每天两次(早上9点前、晚上4点前)发送催促就诊的信息

（4）根据个人特点和工作要求进行岗位调整;

**物业客服部工作总结篇八**

20xx年是我内心不断成长和强大的一年，在这一年里我收获了新的“我”。回首20xx年，对于我来说可谓是伴着工作中的风风雨雨磕磕绊绊地一路走来。

初入社会的我，觉得房产客服这份工作新鲜且充满机遇与挑战。所以选择了这个行业，当然我也保持着不断的学习的心态，关于业务上有不懂的问题，我会积极并及时向同事或领导请教，并努力去实践，尽量做到知行合一，渐渐地也使自己从毕业时的青涩懵懂蜕变成如今能够比较熟练地完成业务，并较好地处理工作上的一些突发事件的模样。这一切都得益于公司给我提供了这样的平台，让我得以有所成长。

这份工作给我的第一收获是我变得细心了。

没工作之前我是一个丢三落四的马大哈，自从开始这份工作后，我意识到了在做房产客服这份工作中，注重细节是一个非常重要的习惯。尽管领导一直强调要做好细节，但对于初出茅庐的我，还是经常会因为自己的疏忽使自己的一些工作做得不到位、不细致，这也给后面的工作带来很多的不便，并产生很多不必要的重复性工作，严重地影响了工作效率。

之后我知道了“好记性不如烂笔头”，所以我开始学着好好地利用便利贴，把自己的每天要做的重要的事情写在便利贴上，并贴在醒目位置，渐渐地，我不会再忘东忘西了，工作也越来越有条理性了。当然我会在今后的工作中一直保持着这样的好习惯，争取能更好地完成公司的任务，努力让自己和公司一起成长进步！

第二收获是人际交往方面的受益。

与人沟通交流一直都是我的弱项，刚入社会的我没什么经验与阅历，所以如何和客户沟通也成了我头疼的问题。刚开始我总是盲目地跟着客户的思路走，没有自己的立场。例如，我接到一个新的.单子，更多的是等着客户提出问题与意见，而不是表达自己的观点和想2法，这使我的工作十分的被动。当然随着工作时间的延长以及经验的增长，慢慢地我敢于对客户表达自己的想法了，这也有助于我业务的顺利进行。20xx年，我希望能让自己的沟通能力有进一步的提高，更好地与客户沟通并解决问题。

**物业客服部工作总结篇九**

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年，会务服务工作总结。在即将过去的xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对xx年的工作做一个总结。

xx年xx月至xx月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

1、外部会议接待

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议500次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作，一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

xx年xx月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至xx月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

**物业客服部工作总结篇十**

我们售后客服接收到的问题很多都是一些产品问题，需要及时解决，对于这些问题，公司给我们的准则是，维护客户的利益，尊重客户的选择，对于客户的抱怨我们也都会认真听客户的介绍，不会光站在我们公司的立场，会站在客户的立场去为客户考虑，只要是问题出在我们公司上我们会无条件的去解决，当然我们售后客服的作用就是帮助客户解答问题，在购买产品后很多客户都会有各种不同的问题，我为了方便工作，我把客户分为三大类，第一类是对产品不了解的需要我们帮助，第二类就是对我们产品不喜欢的要投诉，第三类就是想要退货的客户。对于这些客户我会采取不同的措施来完成工作任务，对于不了解产品的客户我会耐心的把产品的详细操作和简介做一个简单的阐述，让客户能够在最短时间里面自己学习弄明白，对于第二类客户我要做的是首先要得到客户的原谅让客户取消投诉，然后在安抚客户想办法弥补客户的损失。第三类就及时的把客户需要退货的产品与生产部做好交接了解产品问题，清楚退货原因。

二、找准客户的问题

在工作的时候我们主要的任务就是要明白客户的具体目的，需要我们解决的问题，对于这些问题有的客户会主动的与我们说，但是也有的客户不会道明，直接退货，这样的客户非常多，因此在面对专业类客户的时候需要做的事情就是把他们藏在内心的问题及时找出来，就好能够解决他们的问题，让客户得到自己心目中满意的答复，对于那些难以解决的客户就让能力强的人去解决用最快的时间回复客户，因为客户本身就不高兴，更不能在这个时候个客户更多的难堪。只有让客户满意了才可以。

三、提升自己的能力

想要做好售后客服也不是一件容易的事情，需要做的就是提升自己的沟通能力让自己说话更有说服力，想要在段时间达到这样的效果那就需要我们做到这样，对于客户我们要给他们更多的关心，对于我们的话术也要熟练因为公司提供了很多套话术，应对不同的客户，想要能够做到需要熟悉了解还要能够在遇到客户的时候快速的把这些应对措施拿出来，因此为了能够做到这一点我自己经常会把话术背下来，这样在遇到客户的时候就不会在浪费时间，能够在最短的时间解决客户的问题。

在我自己的努力下和经理的帮助下，顺利的完成了今年的工作任务，并且还有超出，对我也是一次大提升。在今后的工作中我会努力做好自己工作。

**物业客服部工作总结篇十一**

为了更早更快地适应社会，了解社会，锻炼学生们的自己动手能力，我们学校和苏宁展开了校企合作，让我们在学习期间有幸可以去企业进行工作实习，让我们对企业的工作理念和认识有所改观，让我们更早的了解社会，认识社会。通过两次实习，我们懂得应将学习的理论知识与实践相结合起来。通过我们的亲身实践，我们现如今能更客观地了解自己所学的专业知识，我相信这些在今后的工作中将为我们提供更好的就业与发展。

此次实习是我第二次去苏宁进行工作，但是与先前在南京仓库实习不同，此次我们有二十个女生是被分配倒上海苏宁客服部，工作性质尤为不同，是一次让我们终身难忘的实践，让我们对企业有了很大的了解，更让我们受益匪浅。

首先让我介绍一下我们所实习的企业——苏宁集团。

苏宁电器集团，是中国商业企业的领先者，经营商品涵盖传统家电、消费电子、百货、日用品、图书、虚拟产品等综合品类，线下实体门店1700多家，线上苏宁易购位居国内b2c前三，线上线下的融合发展引领零售发展新趋势。正品行货、品质服务、便捷购物、舒适体验。是国家商务部重点培育的“全国15家大型商业企业集团”之一。是中国最大的商业连锁企业，名列中国上规模民企前三，中国企业500强第54位，入选《福布斯》亚洲企业50强、《福布斯》全整合社会资源、合作共赢。满足顾客需要、至真至诚。苏宁电器坚持市场导向、顾客核心，与全球近10000家知名家电供应商建立了紧密的合作关系，通过高层互访、联合促销、双向人才培训等形式，打造价值共创、利益共享的高效供应链。

服务是苏宁的唯一产品，顾客满意是苏宁服务的终极目标。苏宁电器立志服务品牌定位，连锁店、物流、售后、客服四大终端为顾客提供涵盖售前、售中、售后一体化的阳光服务。连锁店服务方面，苏宁电器以客户体验为导向，不断创新店面环境与布局，制定了系列店面服务原则，率先推出5s服务模式，会员专区、vip导购实现一站式购物。物流是苏宁电器的核心竞争力之一。苏宁电器建立了区域配送中心、城市配送中心、转配点三级物流网络，依托wms、tms等先进信息系统，实现了长途配送、短途调拨与零售配送到户一体化运作，平均配送半径80—300公里日最大配送能力17万台套，实现24小时送货到户。“专业自营”是苏宁电器售后服务的特点，目前，苏宁电器全国拥有1800多个售后网点、30家高端技术服务中心，15000名服务人员、500名高技能电器技师，提供安装、维修、保养等各项服务.客户服务方面，苏宁电器建立了业内首个以呼叫中心为平台、以crm为管理目标的\'客户服务体系。20xx年，苏宁电器率先建立了业内最大的南京呼叫中心——坐席数1000人，拥有1000多条电话线路，全国日最大信息量10万条，实现了全国统一受理与回访，全国统一服务热线4008-365-365全天24小时真诚守候。

在公司我隶属于客服部，主要负责处理用户来电的咨询与投诉。看似简单的东西真正处理起来很困难很繁琐。培训老师第一天就告诉我们，在客服部工作最重要的是心态，要有一颗受委屈的心，无论用户提出什么要求都得心平气和的去倾听，去解释，绝对不能和用户发生正面冲突，不然一个简单的咨询工单就会变成复杂的投诉工单。

因为我们是实习生，所以派给我们的任务都是最基础的咨询工单，比如一般的退货、修改送货时间以及确定安装时间等。当系统显示有退货类的工单时，我们第一步是打电话给用户，确认其需求，在打电话的时候要求讲普通话，说话要微笑，用语要规范礼貌，比如：“先生（女士），您好！苏宁电器客服……号，很高兴为您服务，请问有什么需要帮助的吗？……好的，那就不打扰您了！祝您生活愉快，再见！”等等。用心为用户服务，让用户信任你！确认好用户具体需求后，进入电脑操作系统，经常用到的有咨询工单系统查询、工单处理平台和苏宁知识库查询。在查询时，使用用户电话、会员卡号、b2c单号、销售单号、服务订单号等中的任何一个即可查出用户购买的全部资料。细读用户的购买信息，尤其是在用户购买多个产品时，必须看清楚用户要退的产品，不然很容易选错的。在系统中处理好用户需求后，必须在系统中记录处理工单的过程和步骤等，这些描述用户是可以看到的，所以必须准确无误。系统处理完成后，必须再次电联用户，告知用户他的需求已经处理好，让其不必在担心。以上这些是最简单的，还有一些复杂的工单会涉及到物流的配送以及采购部产品的库存数量等，遇到这些问题时，就需要我们更加的细心，有耐心。

在工作中，也会出现一些意外情况，比如，有时候用户咨询的问题是我们不了解的，这时我们就得积极地向老师请教，认真地做好笔记，在工作之余认真的记忆。补充不足的过程就是我们进步的时候。虽然我们现在有很多都不熟悉，但是我相信在老师和同事的帮助下，经过我不断地努力一定可以做得更好！

通过本次实习，我们对工作机制有了更深入的了解，对以后的工作有重要的影响，同时也为我们以后的工作积累了宝贵的经验。在实习中，我们理论结合实际，真正的把理论知识运用到实践中，用所学的知识解决生活中的问题。工作中，最重要的是态度和能力，我们经常说“态度决定一切”，在任何一个工作岗位中，首先我们要摆正自己的工作态度，没有好的工作态度就不能很好地完成自己的工作，有一个好的态度才能有一个好的开始。能力也很重要。我们处于竞争激烈的社会中，能力决定着你的生存，它是衡量一个人能否胜任工作的砝码，在任何情况下都得掌控住自己的工作，沉着泠静地处理问题，体现了一个人的基本素质，经验的积累也可以提高自己的工作能力。所以，在任何一个工作岗位中，都得保持一颗积极向上的心态，认真做好自己的工作，努力提高自己的工作能力。

通过这次的实习工作，我对此有以下建议：

（1）学校应该加大教学改革力度。以社会需求为导向，调整课程设置，在日常的教学过程中，应该多组织一些活动，提高同学们动手操作能力、组织策划能力以及团队的合作能力等。确定培养目标，加强对同学们的就业指导工作，使同学们有一个好的发展开始。

（2）企业应该扩大对应届毕业生的指导与培养。企业需要更多的人才，而现在的社会折射出来的是：应届毕业生不算是人才。毕业生已经学习了相当多的专业知识，但却没有地方去实践应用，企业应为长远利益打算，为未来储备更多的有实力的人才，更好地为企业去创造利益。

时光荏苒，白驹过隙。转眼间本次实习已接近尾声，虽不长却给我留下了深刻的印象，同时也使我收获了很多从课本上学不到的知识与经验。现总结如下:

(一）严格遵守公司各项规章制度。上班开始，我认真学习了公司《员工手册》及各项管理制度，并严格遵守，做到了无迟到、早退、违规现象。

(二）主动学习，尽快适应，迅速熟悉环境和工作内容。首先从尽快熟悉苏宁电器的发展方针，产品服务以及自己所在职位的工作步骤和要领。其次，主动、虚心向老师及同事请教和学习，基本掌握了日常上班的工作内容，工作流程、工作方法。

(三）工作积极、认真、负责，通过不断学习、虚心请教、总结积累，较好地完成了领导安排的各项工作任务。

(四）与同事之间和睦相处、加强沟通、团结协作，以尽快更好地融入团队。

(五）存在问题及解决。由于在学校只是学习专业知识，很少有机会实践锻炼，在工作中显得速度慢，工作内容了解的不全面，需要更进一步地了解与熟悉工作过程。我将在今后的工作中多向前辈请教和学习，以最短的时间熟悉公司处理工作内容及流程，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，在工作中不断磨练意志、增长才干。

总之，在短短的实习时间里，虽然取得了一点成绩，但是离领导的要求有很大差距。今后，我将进一步严格要求自己、加强学习，积极、热情、细致的完成好每一项工作。

**物业客服部工作总结篇十二**

随着公司的脚步迈入新的一年，管理处总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的\'工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服务工作做深、做细。我部要严格按照公司的各项规章、制度办事，鼓励员工提高工作热情，积极配合、协调公司及管理处各部门的各项工作，发挥我部在管理处中应起的作用。

为使客服部成为紧张、团结、活泼的集体，本人应在管理处制度的执行上更加严格，在承担工作的责任方面要大胆一些，勇于承担责任。多了解和关注国家的物权法规，随时掌握第一手的资料进行培训，全面提升我部员工的素质与服务水平。

希望公司尽可能的多提供一些培训和参观的机会。

希望公司定期组织员工搞活动，增加团队精神营造更好的工作氛围。

月湖兰庭小区管理处客服部：胡晶20xx年1月13日

客服部

20xx年

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn