# 最新客服年度总结报告(优质9篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-04-09

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。客服年度总结报告篇一勤奋学习，与时...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**客服年度总结报告篇一**

勤奋学习，与时俱进：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

自今年7月入职至现在，我一直在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有6个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将下半年来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道：3g客户维系挽留、2g客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周150个正常通话，如今提高到200个。尤其在做三无和双底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

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

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，力争在交房前把所以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。

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激—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的做的更好。

在20xx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：

4、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；

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！谢谢大家，我的工作总结完毕！

**客服年度总结报告篇二**

时光如梭，不知不觉中来\*\*\*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更多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。

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。

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，力争在交房前把所以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，都应已工作为，重客户为重，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。

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激情;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的做的更好。

在20xx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：

4、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\*\*\*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!

**客服年度总结报告篇三**

  自加入\*\*\*客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。

  目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

  (二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

  客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。

  今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。

  部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

  客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。

**客服年度总结报告篇四**

在我们现有的众多客户当中，有一小部分客户拥有较多的存款，我门称之为高端客户，在这些高端客户当中，可以分为以下四类：

1、存款或者其他业务相对较少，对我们回报也较少，我觉得这样的客户没什么太大的价值，该淘汰就淘汰，没有对这些客户的淘汰，就不能培养出更好的客户。

2、存款或者其他业务较多，但对我们的回报很少，比如他的存款有50万，但是没什么太大的潜力，给我们创造的价值远远不及我们的投入，这样的客户有应该有取有舍。

3、存款或者其他业务较少，但是潜力很大，这样的客户虽然暂时对我们的回报很少，但是可以培养，我们要对其多扶持，多关心，可以将他的“潜力存款”挖到我行。

4、存款或者其他业务较多，回报良好的客户是我们最宝贵的财富，是我们工作的重点。

这样看来我觉得第3、4类客户可以称为优质客户，我们应该着手于对优质客户的读物，而并不是高端客户，关键在于怎么样区别谁是哪类客户，这样就需要我们不能撒大网捞大鱼，要循序渐进，有针对性的开展工作，我觉得这样可以节省不必要的浪费。

提高软件素质、完备硬件设施

客户服务部刚刚成立，作为服务部的一员，非常荣幸能加入到这个赋予挑战性的集体，现在是将满腔的热血都投入到了工作中，虽然我们的工作热情很高，但是有时候还是力不从心，我是一个参加工作仅一年的新人，业务方面不过硬，在营销中经常会遇到一些困难，希望行里能多对我们进行一些培训，提高我们的综合素质，我们有决心可以尽快适应，圆满的完成任务。

还有，就是一些“硬件设施”，关于客户资料的管理，我们采用的手工方法，工作量大，无法及时统计查询，而且会出现一些错误，大大降低了资料的使用价值，往往是因为要统计一个很简单的数据就要把所有资料整理一下，浪费人力及时间。建议采用计算机管理，实现高效、准确、快捷、方便的客户资料维护，也可以及时对客户的反馈进行分析，可我们以寻找一些类似的软件或者进行购买。

另外，我们应该注意到现在客户服务的趋势，其实给一些优惠或者礼物只是我们吸引客户的一种办法，有相当一部分“优质客户”对于我们的优惠并没太大兴趣，他们需要的是一种贵宾式的待遇，这要求我们在今后条件允许的情况下尽量给予这些客户“尊贵“的感觉，或者不同于一般客户的感觉。

一切从客户的需要出发，一切从市场的需要出发是我们的准则，以上是我对客户服务部的一点想法与建议，纯属个人意见，可能有很多不对之处，希望各位读者多加指点，谢谢。

**客服年度总结报告篇五**

  订单评审合格率为xx%。客户订单通常有电话(口头)、传真以及xx三种方法。接到客户订单后，进行订单评审(如是口头订单，与客户再三确认并做好记录)。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方法、交货方法以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到现在能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

  2、产品跟踪情况

  产品交付准时率为xx%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

  3、与客户进行沟通

  每天至少给x个客户打电话沟通联系(除了当天下单的客户)，时刻了解客户情况。

  4、客户资料整理

  很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

**客服年度总结报告篇六**

  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。

  20xx年一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。

**客服年度总结报告篇七**

物业管理服务质量已成为物业管理企业竞争的关键要素之一。中国全面融入世界经济一体化以后,国内的物业管理行业面临严峻的挑战。今天本站小编给大家整理了公司物业客服

年度工作总结

，希望对大家有所帮助。

在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾20xx年的工作，已经告一段落。 可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事” 把服务业主，做好本职，为己任。我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催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

以下是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。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000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201x年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、入户服务意见调查工作我部门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管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六，建立健全业主档案工作 已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八， 培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，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。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，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掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

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。

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;物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

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来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门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制，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。

综上所述，201x年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升世纪金源的服务品牌。

自今年2月份主持尚城物业管理处以来，努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

根据本项目的特点，对综合管理的职责任务进行调整，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。从不熟悉到熟悉，逐渐摸清了本项目工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、主要经验和收获

(1)只有下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(2)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(3)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好

(4)通过收费工作，对业主普遍的需求和想法有所了解。想业主所想急业主所急，力求把工作做得更好。

三、下步的打算

针对上半年工作中存在的不足，为了做好下半年的工作，主要做好以下几个方面：

(1)积极做好与百商公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(2)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率;

(3)抓好小区清洁维护工作;

(4) 提高收费率

(5)完成创优任务

(6)狠抓团队建设

在下半年里，将努力提高工作质量和效率，进一步提高自身的素质，寻找差距，克服不足，在今后的工作中取得更大的进步。

20xx年转眼即过，物业公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下,经受住了严峻考验。这一年来，芜湖融汇物业管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始坚持员工与企业同发展、共进步的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将201x年的主要工作及存在的不足总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

(一).以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

(二)房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

为此,在装修管理工作方面,我们重点加强了以下方面的工作:

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动,对存在未符合管理规定要求的现象,限定作出整改,并按计划实施复检工作,此项工作得到了大部份业主的肯定。

5)从20xx年起,根据工作的安排需要,管理处设立了装修巡检专项负责制度,该项工作由保安队长组织实施,经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施,取得了良好的成效。

(三)公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(四)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(五)环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(六)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重,为能给业主提供一个安全舒适的居 住环境,我们狠抓了小区治安消防管理工作,对保安人员定期进行岗位培训,考核,制定了严格的岗位执行标准,并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查,文明执勤,礼貌服务,在前期装修阶段进出人员复杂,硬件设施条件欠缺的情况下,基本完成了公司安排的各项工作任务。

5)前期阶段由于各方面的因素,停车场车辆出入管理较为混乱,通过物业经理主持召开专项整治工作,并安排落实相关工作后,所有进出的车辆均已凭证出入,大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

二、存在的不足与展望

第二,与业主的沟通不够,了解不足,在往后的工作中应予以加强。

第四,保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定,工作执力度严重欠缺的情况,需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题,在20xx年工作中,我们将吸取经验与教训,努力提高员工的业主服务技能与管理水平,把工作做到更好。小平同志曾经说过“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。融汇物业公司依靠全体职员的强大后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在芜湖物业管理的行业中确定自己的品牌地位。201x年已经结束，崭新的201x年已在眼前，回顾过去，我们豪情满怀;展望未来，我们信心百倍。在新的一年里，融汇物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在融汇物业公司的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着把融汇物业做强、做大的终极目标而努力!

**客服年度总结报告篇八**

转眼间，20xx年已经过去，迎来崭新的20xx年，在xx药业公司一年来的经历更多是收获。回首xx我在刚刚进入公司对各个方面都还不是很了解。在这一年里我有成绩，有失败，有快乐，有无助，可就是经历这方方面面的事情后最终得到是收获。在公司里工作也给我改善了很多，有条件的改善，也有个人成长的改善。通过这一年的磨合我对我自己以后的发展也有了很明确的目标。xx是一个不平凡的一年。现在这一个不平凡的一年已经过去。我也要对自己做一个很好的总结。一个总结的结束就意味着一个全新的开始。

1、xx年我刚刚进入公司，公司就对客服模式做出全新的改革，公司对以前被动的营销改成主动营销以客服做为龙头重点对xx年全力冲刺。在打造全新的服务中心。在进入公司我的首要任务就是建立完善的服务中心。我在进入公司的一个月后严格按照公司规定建立好。xx也是第一个合格的服务中心。

在建立服务中心的过程中也入到不少的困难。因为对xx这个城市不熟导致工作进度有点慢。买的材料也买错过。但是我知道服务中心的重要性。如果服务中心建设不好就会影响以后的工作。选择地点也是非常的慎重。正因为自己的工作态度在老服务中心一直都是稳定。当然也有不足在我建里第二个服务中心时，因为自己对自己放松要求细节也不很仔细导致第2个服务中心在xx年的失败。在这里我也认识到细节在于品质，也就是我在建立第2个服务中心放松一点点。可是出现的结果却是完全不一样。

2、对人员的建立。服务中心的人员招聘这是一个很关键的。服务中心的人员是直接影响服务中心的销售，虽然我们是一个治疗机构可是对人员的选则不光要有很好的专业技能同时也要有很好沟通能力。还要有责任态度。我xx年我的人员招收也非艰难，一开始有很多人不理解我们的工作方式。也对公司有很多的顾虑、我也是通过长期的招聘也成功招到很优秀的员工。但是走的也很多，有一段时间让我很烦的事。刚刚培训出来的员工一下子要离开。也许我在工作很多地方照顾的不好。这给公司造成的看不出的损失。说明我的管理也出现很大的问题。也让我明白铁打的营盘流水的兵。只有加强自己的能力。才能给公司带来更多的好员工。

3、xx年里，因为我也是刚刚上岗，员工也是刚刚进来。对专业知识的也是非常的缺乏，虽然在一年里公司组织大规模的培训，但是对这刚刚上岗的人员吸收的太慢，在工作中边学习边摸索。这样也导致了治疗的患者出现很多失误。也给工作出了不少的阻扰。我也发现我自身的知识缺乏。

在一年里我对专业做出强化学习。加快自身学习速度。为20xx年打下扎实的基矗通过自我的学习，感化员工学习的积极性。只要付出就会有回报，我们全年治疗好的患者也到达几十人。得到患者的认可。还有就是不光是专业的学习。对患者的管理，对患者的沟通也要学习。还有对促销活动的学习。20xx年是我们xx人员学习的一年。在服务中心完善的一年。这一年过去。今年的服务中心已经是个紧握的拳头已经具备强大的力量。

4、促销活动的开展，我为什么把促销单独列一条，因为在这一年里。促销活动给我们带来太多的欢喜和辛苦。在公司进行改革。全新的销售模式推行。对走出服务中心主动寻找患者。我们在做促销的是面对自己太多的挑战。当我们站在大路上、商城里、车站里、药店门口。面对过往的人群就我们这群人为了自己的生活，在喧闹的城市人的异样的眼光。就我们这样一群人最后改变人们对我们的认识。从异样到敬畏从敬畏到崇拜。人呀不能感动得认真。我从中得到让我从没有感到过的震撼。也通过我们自己的努力证明呢自己。

1、xx的商业终端，xx我在xx工作中接触最多。也是我的主要任务，一个商业是我们的根基也是一个人与人的交通。一个长期的工作。终端是我们产品直接变成业绩的工作。终端是最基础最重要的环节，一个终端的好坏直接导致你在这市场里能不能立足。在我也认识到终端的重要性。在服务中心的建设的同时，我也积极对各个药房的走访。建立终端信息表，对各个药店进行了解，调查各个药店对我们产品的态度。

通过一系列的工作。了解到很多的问题。很多都是赠品的发放问题。导致很多药房不愿意买我们的产品。有的都出现抵触心理。态度极其不好，再就是长期没有服务中心，很多患者买了药得不到全方面的治疗。很多人对亮甲疗效产生了质疑，很多药房的卖不出去。加上假的，仿的亮甲多。对市场的冲击那是相当的严重。说实话我从了解这些事情后，我的内心动摇过。不过我相信只要自己去做总会有点收获的付出和回报，一定是成正比。

在这一年里我不断的在各个药房进行走访，自己贴钱买礼物。以真心的和他们交朋友。经过这一年的努力也有很多药房的认可。在价格维护也很好，铺卡也全面的展开。当然这些远远不够。因为几次商业检查我都付出了惨痛的代价。我需要学习，对各个处理事情方面我还进一步的完善。

2、对商业单位的开展。xx年我一共谈了x个商业单位。分别是为民医药、双鹤医药、康尔医药、同安医药。对这几家医药公司的洽谈也让我碰了无数的壁，大多数多是因为供货价格的问题让我无比的艰难的谈价。还有货源控制也对我产生很大的阻碍。让我听的最多的就是话就是“反正我们不在你这里拿货我们也能拿得到”也许是我自己的不熟悉，各个方面缺乏理解导致我都不知道说什么。这也是我最薄弱的方面。

1、20xx年我想是我们xx收获的一年，因为xx年的种子已经播种好了交好了水。当然也要有改善因为公司的政策在改。我也不能以xx年的标准来衡量今年。要有突破要有创新今年我给自己订的计划，首先我要更完善终端，终端绝对是重中之重。想要求突破就要从终端开始。因为我觉得只有终端才能决定商业和客服的发展性，也是最最基础工作。

2、商业公司的发展，20xx要有增加商业单位，保证商业回款;

3、服务中心的建设，要把第二家服务中心从新选址，认真的办起来;

4、服务中心的人员学习和自我的知识提高，让服务中心的治愈提高。保证口碑良性发展;

5、促销活动要继续进行，要有更高的要求展现自己的价值。

以上就我的全年总结，有很多的细节可能没有写。但总结就是提高，新的开始新的认识自己下面该做什么，有什么做的不好的、不足的望领导给于严厉的批评和鞭策。顺便祝乐泰的员工新年快乐，工作顺利。

**客服年度总结报告篇九**

20\_\_年即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结汇报如下：

一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”!

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