# 最新前台客服工作总结(五篇)

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2025-01-28

*前台客服工作总结一截止到20\_\_年x月x日，共办理交房手续x户，办理二次装修手续x户，二次装修验房x户，二次装修已退押金x户。车位报名x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...*

**前台客服工作总结一**

截止到20\_\_年x月x日，共办理交房手续x户，办理二次装修手续x户，二次装修验房x户，二次装修已退押金x户。车位报名x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x多次。运用微信、短信发送通知累计x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x月x日之前共发出x份遗漏工程维修工作联系单，\_\_公司工程部维修完成回单x份，完成率x%。x月x日以后共递交客户投诉信息日报表x份，投诉处理单x份。\_\_公司工程部维修完成回单x份，业主投诉报修维修率x%。客服部回访x份，回访率x%，工程维修满意率x%。

四、地下室透水事故处理工作。20\_\_年x月x日，地下室透水事故共造成x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x月x日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达x%，接待电话报修的满意率达x%，回访工作的满意率达x%。

六、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案x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x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\_\_年工作计划

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。

综上所述，20\_\_年，客服部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，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》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、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

**前台客服工作总结二**

在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

一、管理精细化

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的.要求。

二、工作标准化

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

三、服务规范化

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**前台客服工作总结三**

不知不觉间20\_\_年已经走向了过去，在\_\_公司前台的岗位上，我坚持以积极和热情去对待自身的工作，提升自己的服务，加强自己的业务能力。为公司处理好行政的各项工作，并接待好来访的每一位来客。

身为公司前台的客服，我深知自己作为公司的“门面”，在工作中必须保持自己的优秀和礼仪。为此在这一年来，我从未停止过自己的脚步。回顾这一年，我在工作能力以及个人着装和礼仪上都进行了全面的完善，如今，20\_\_年已经到来，为了下一年工作的顺利，我在此对这一年的工作做如下总结：

一、自我的完善

身为前台，我一直都非常重视自身的形象以及服务的能力。为此在这些方面，我首先在思想上巩固自己，提升了自己在服务上的\'思想心态，并明确了自身的工作定位。并且，我还通过网络学习了许多服务和电话中的礼仪用语，培训并加强了自己的业务能力，加强了自己招待能力的同时，也进一步提升了在接听来电方面的客服工作。

当然，出了这些辅助性的能力，我对自身核心的行政工作的加强也没有落下。在今年来，我积极的收集了公司员工的信息，并加强了对公司日常行政事务的管理和计划，让公司能更加有序的运转和前进。

二、日常的工作方面

我每天的工作都从自己的早起开始，每天，我都会早一步来到公司，做好前台的打扫与清理，保持前台积极形象。此外，在保洁方面，我会在工作期间注意卫生的处理工作，对于不足或是需要处理的地方及时的与物业保洁沟通，维护好公司整体的清洁形象。

此外，在工作中我也能及时的做好公司消息的发布与通知，保持公司上下通达，各部门之间能积极的配合与沟通。此外，还有公司各种物品的采购以及器材的维护和保养等等。尽管工作很杂乱，但我为已经在心中为自己制定好了工作的计划，能在一日复一日的工作中及时、准确的完成好自身的工作责任。

三、自我的不足和反思

回顾一年来，要说自身的不足，最大的问题就在于我对工作有时候会出现散漫的情况！经过反思我认为这是我在思想和责任感上的不足所导致的问题。尽管至今也没有出现太大的麻烦，但却依旧影响着我的工作！为此，在20\_\_年后，我一定要及时改进自己的问题，严格的对待工作，绝不给错误留下漏洞！

**前台客服工作总结四**

忙碌的20\_\_年即将结束。回顾客服部一年来的工作，感触颇深。一年来，在企业各级领导的关心和支持下，在客服部全体员工的积极努力下，客服部在发现、解决、总结的过程中逐渐走向成熟，取得了一定的成绩。

一是提升服务质量，规范前台服务。

我部自20年前提出“首问责任制”的工作方针，20\_\_年是全面贯彻这一方针的一年。无论在日常工作中遇到什么问题，都能做到不推诿，负责到底。无论是否属于本岗位，都要跟进落实，这样才能保证企业所有工作的连续性，使工作处于良性状态，大大提高我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年以来，前台接待电话达26000余次，接待服务请求10300余次，其中业主日常服务请求7000次，公共服务请求3300次。日均电话接待70次以上，日均接待30次以上，日均回访20次以上。

在实行“首问责任制”政策的同时，我们在7月份对前台进行了培训。培训主要集中在前台服务标准、前台服务标准用语、礼貌礼仪、谈话礼仪、告别礼仪、接待礼仪、行为举止、前台业务标准用语等方面。培训结束后进行笔试和日考，每周在前台提出“微笑、问候、规范”等服务口号。我们根据平时成绩给予奖惩，一直到月底，大大提高了前台的服务，得到了广大业主的认可。

二是规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布实施和其他相关法律法规的完善，人们对物业公司的要求越来越高。物业管理不再满足于边缘的现状，而是走向专业化、程序化、规范化。在公园日常管理中，严格把关，加强巡查，发现公园内违规经营、装修。从管理服务的角度，善意劝导，及时制止，多和企业法律顾问沟通，制定相应的整改措施。比如违规搭建小阁楼，或者加装阳台外盖，我们会立即下发整改通知书，责令其立即整改。

第三，转变职能，建立佣金制度。

以前客服部门对收费工作不够重视。没有专职收费人员，楼管员兼职收费，周六周日才收。结果楼管把检查放在第一位，收费放在第二位，让楼管没有压力，多收少收都一样，甚至和不收一样，严重影响了收费率。所以从今年第二季度开始，我们就启动了改革，取消楼管员，设立专职收费员，工资与收费费率直接挂钩，建立激励机制，辞退不适应改革的楼管员。通过改革，招募全职收费员被证明是有效的。一期充电率由55%提高到58%；第二阶段从60%提高到70%。

第四，加强培训，提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，涉及面广。专业知识对于物业管理人员来说非常重要。然而，物业管理的理论还不成熟，实践缺乏经验。市场正在逐步形成，还需要很长时间才能步入正轨。这些客观条件决定了我们的员工需要不断学习，学习行业的法律法规和趋势，这对我们的工作非常有利。客服部是与业主打交道最直接、最频繁的部门。员工的素质代表着企业的形象，所以我们一直在做好员工培训，提高我们的整体服务水平。我们培训的主要内容是:

(1)做好礼仪培训，规范gfd。

好的形象给人愉快的感觉。物业管理首先是一个服务行业。我们热情周到，微笑服务，和蔼可亲，这样即使主人带着情绪来，我们的\'周到服务也会减少，这样才能解决主人的问题。在这方面，x经理专门对部门所有员工进行专业培训，完全是酒店式的服务规范来要求员工。如果你在前台接电话，你必须在三声铃响之内拿起电话。第一句是“您好，x为您服务”。前台服务人员必须站立服务。不管是业务领导还是业主经过前台，都要打招呼。这样提升了客服部的形象，在一定程度上也提升了整个物业企业的形象，突出了物业企业的服务性质。

(二)搞好专业知识培训，提高专业技能。

除了礼仪培训，专业知识培训是主要的。我们定期对员工进行这方面的培训。主要以《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法律法规为依据，学习相关法律知识，依法解决实际问题。我们还邀请工程部的师傅给我们讲解关于工程维护的知识。比如业主要求维修，我们要能分清维修要求的位置，基本的处理方法，师傅要带什么工具，工程各部分的保修期。只有知道了这些问题，才能宣传，才能向业主宣传。让业主清楚的知道，物业管理不是永远有保障的，也不是交了物业管理费后我公司就什么都负责。我们会拿一些经典案例，大家一起讨论、分析、学习，万一发生纠纷，物业企业应该承担多大的责任。我们都需要在工作中不断学习和积累经验。

第五，组织活动，丰富社区文化。

物业管理需要体现人性化管理，开展丰富多彩、趣味横生的社区文化活动，是物业企业与业主沟通的桥梁。前几年，物业公司还组织了大量的社区文化活动，比如一些晚会、游园活动、短途旅游、各种棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但结合现在物业的实际运营情况，0.3元/m2的标准物业费连日常管理费用都无法保证，更何况组织这些活动还需要一笔可观的费用。在这种情况下，我们要克服困难，拓宽思路，想更多的办法，合理利用园区的资源，开展有偿活动。

根据实际情况，联系了家电城、健身器材中心、英利来蛋糕店、幼教中心等一些单位。参加公园里的活动。这些企业主动提出提供一套完整的方案，园区的业主也参与其中取乐。经销商不仅赠送礼品，物业公司也收取一定费用，弥补物业费的不足。通过反复的活动，体现了小区人性化的物业管理。同时也促进了物业企业和业主之间的沟通和交流，为企业增加了一笔收入。据统计，自20\_\_年3月以来，该公园以活动形式筹集的现金和实物总额约为13850元。

六、检查二期未安装的水表，追回经济损失。

今年客服部一直在配合工程部调查二期没有安装水表的住户。据统计，有近50户居民没有安装水表，从搬进来到现在从未交过水费。我们必须赶紧安装手表，尽力收回成本。而且，在安装的过程中，我们发现了新的问题。很多卡式水表需要更换新电池。面对这种情况，我部派出专门人员负责这9栋楼的筛查和水费的收取。在工程部的配合下，到目前为止我们已经安装了36个水表并收回了成本。

七、执行新的自来水收费标准，适时调整水价。

今年7月全市自来水价格统一调整，园区有20\_\_多户。我们必须在6月底前挨家挨户结算水费，以利于7月份水费平稳过度上涨。鉴于这种情况。时间紧，任务重。我们及时调整了班次，把工作人员分成不同的区域，客服部的工作人员全部停工加班收水费。通过大家的共同努力，我们尽了最大努力在不到一个月的时间里完成了这项任务。使7月份的水价从2。0元/吨上调至2。8元/吨。同时，对于那些从未收过水费的住户，我们也基本走了一遍流程，查出了漏收费的住户约50户，共计回收费用约2454。7元。在这个问题上，我们部已经要求水费按月收取，而不是以前的季度收费，以减少工作失误，并详细了解每户。

八、不厌其烦，进行住户满意度调查。

根据计划，满意度调查将于20\_\_年11月开始。我们会找收费员收费，重新登记车主联系电话。我们会将车主的最新联系电话重新输入到车主的资料中。据统计，至今已发放1610份，回收1600份，回收率62%。

随着我们服务质量的不断提高和小区配套设施的逐步完善，物业企业将向更高更强的目标迈进，客服部全体员工将一如既往地保持高昂的工作热情，以更加饱满的精神迎接新的一年，共同为x物业企业谱写新的辉煌的一页！

**前台客服工作总结五**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对\_\_\_\_\_\_\_\_年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\_\_年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到\_\_x企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

（一）前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。个人简历作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

（二）前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的\'身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

（三）前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，心得体会所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

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！