# 客服部工作总结精选6篇

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-04-18

*工作总结是需要结合实际的工作情况写的，工作总结应该能够总结出工作中的问题解决和决策能力，小编今天就为您带来了客服部工作总结精选6篇，相信一定会对你有所帮助。尊敬的领导：您好！时间在指尖悄然滑过，即将迎来新的一年，不觉间我已经来物业客服部两个...*

工作总结是需要结合实际的工作情况写的，工作总结应该能够总结出工作中的问题解决和决策能力，小编今天就为您带来了客服部工作总结精选6篇，相信一定会对你有所帮助。

尊敬的领导：

您好！

时间在指尖悄然滑过，即将迎来新的一年，不觉间我已经来物业客服部两个多月了，虽然是短短的两个月，但是让我受益匪浅。因为在这段时间得到了领导和同事的关怀和指导，让我对自己的工作有了更大的提高，新年将至，现将我这几个月来我的个人工作总结如下：

本栋共40户，入住及装修共24户，接房未住13户，已售未接1户，未售2户，物管费收缴率100%；

每天巡查大堂、乐园、电梯、门禁，发现问题并及时报修和并跟进处理，维护礼宾大堂的公共秩序，相关物品的规范摆放；

收发业主邮件、包裹、票据等并做好相关登记、保管、发放的\'工作；

催收各种费用，发布各类通知；

受理业主投诉、报修并及时跟进回复业主处理进展，做好记录；

负责业主装修过程中的管理，跟进楼栋业主整改类事项并做好记录；

每月提交所负责楼栋业主入住一览表和业主动态表，更新业主联系方式，掌握所负责楼栋外籍人员的信息机租赁户档案信息，管理本栋业主档案柜资料。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正工作中的缺点，不断提升，加强一下几个方面的工作：

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；

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；

多与各位同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运我能进入棕榈泉这个可爱而优秀的团队，在棕榈泉的文化理念，公司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！以上便是我上年的年工作总结，接下来的工作中，我会认真努力，多学习一些工作经验，我在工作期间做得不足的地方还请领导评指正。

物业服务部：

20xx年1月8日

做好日常沟通工作，完善好各项指标，在工作生活上面把一些基本的事情不断的完善好，让部门的工作环境保持美好，客服工作人员必须按照规矩工作，明确自己的职责所在，客服工作是需要耐心的，在这一块每个客服工作人员都需要意识到，定期的做好相关的管理统计工作，对每个员工的业绩做相关的考核，一定要统计到位，让整体部门员工有一种紧张的工作意识，落实好每一项公司的规章制度，保证客服部门的真整体工作素养，这些都是非常关键的，一年来不断的整顿客服部门成为了一个团结，有力量的机构，每个人都非常的清楚自己的职责，知道自己应该做到哪些，作为客服的工作意识每个人都清楚到位。

每天的工作任务传达的非常到位，对于公司的安排绝对的服从，时刻做好的绝对的心理准备，日常的工作包括发布广告信息，心得体会处理用户的工作问题，接收用户的反馈，明确各项规章制度，一切按照公司规矩办事，在工作过程中让各个客服人员发挥十足能力，减少工作失误，提高整体客服工作人员的临时应变能力，定期对其做先关的考核，看上很是简单，实则是非常的有必要，这一年的工作对客服部门是一个很大的锻炼，工作上面也出现了一些问题但是整体部门员工很是团结吗，这是可以克服的在，客服部门为公司做出足够的奉献，每天的工作都是积极向上，整体的工作能力都在直线上升，在工作方面每一个人态度偶读非常的好。

工作不在朝夕，对于工作在很多时候也会出现一些问题，这一年来部门也出现了这种情况，整体的工作效率还是有所欠缺，这对今后的工作还是会有一定的影响，我想这些都是必然的，我相信在工作上面把这些做好是会有足够的收获的，纠正工作效率底下这个问题没在接下来的工作中一定严格到位。

您好！转眼又要辞旧迎新了，在过去的一年中，我客服部员工努力工作，发扬贡献精神，为我公司万通物业打造品牌；现将20xx年的主要工作总结如下：

1、部门管理：以公司制度为中心，以领导指示中向导，加强员工工作强度；实行回访制，每日报表制，分区负责制，每日巡视制，要求各区每天最少巡视两次，及时处理一些紧急事务；

2、服务：我们通过自主学习，提高服务质量，把着业主至上，服务第一的理信念，着力于树立形象；在服务过程中，我部门员工能热情积极的处理业主投诉；做好巡视记录，及时清理楼道井杂物；调查，登记，更新，整理出租户的名单；协助工程部及段会民对业主家漏水的.调查赔偿；在19号楼3单1002房业主家发生火灾时，我们及时联系业主，疏散人员，陪同业主去医院检查，安抚，降低了火灾损失，受到业主好评；1号楼业主家发生漏水事件，了解对楼下邻居影响情况、填写突发事件登记表，为处理善后事宜做好前期工作；每况问题处理完成，我们便及时和业主沟通，实行回访。我们努力做到想业主所想，及业主所及，便利贴心服务。

3、收费：经客服员工这一年来的热情服务，且通过员工们加班加点，合适的方法方式配合和催缴，20xx年物业费收费率已达到89%，比往年收效好。

1、到目前为止，多户严重漏水及室内发霉问题还未处理，以致物业管理费难收；

2、商户联手拒交垃圾费，将是20xx年面临的一个棘手的问题；

3、墙皮落脱未修复，门机经常坏死也是业主投诉较多的事项；

在20xx年我们将继续努力，展示一个无与伦比的客服部，请领导相信我们。

对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程，改变&方^案范%文。—&原有的简单流程，规范工作流程。目的是为今后客流量增加避免工作混乱权责不明的现象。

制定工作记录本，投诉记录、电话投诉记录、邮件收发记录、临时播音稿件记录，前台其他服务记录等，便于领导检查工作和主管管理员工。

建立客户后续跟踪服务制度，用以培养和维持商场的固定消费群，建立客户对商场的忠诚度，特别是对vip会员客户进行追踪服务，如定期客户电话回访、大型促销活动通知，积分换购温馨提醒等，来配合营销部、企划部工作。

严格控制办公成本，如消耗量大的办公用品可以。取以旧换新法，填物品申领后用使用完的办公用品去换领新的，再如电话外线拨打要做登记等。

客服部相关业务可以适度分担，如开发票、退换货等权责，前提是要保证客服部主管拥有具有良好的执行力，否则容易管理不力造成混乱。

由于本人试岗时间有限，对。个商场的运营并不是非常。的熟悉，观察得还不够深入细致，看到的`问题比较浮浅粗糙，对于一些措施的考虑并不周全，并不一定能够真正反映出。个客服部的全貌，希望领导能够批评指正，给出指导意见。另外，以目前商场的客流量和管理制度而言，需要改进的地方并不是十分突出，考虑到我商场重装开业会扩大经营，现有的管理力度无法应付以后的商场规模，所以借此装修之际进行加强管理势在必行。

一年又在匆匆忙忙之中悄然落幕了。作为客服部的一员，在公司的这一年里，我们经历了很大的挑战，也承载着很大的压力前进着。现在已经是年底了，其实想起来真的也很快，回顾过去，发现每一个月几乎都能在眼前播放，仿佛还是在昨天。不管怎样，还是很感谢这一年的经历，让我又增添了一分自信的容颜。

我知道客服工作是一件并不简单的工作，自从我跨入这份工作开始，我就明白想要做好这一份工作需要不断的努力和一份坚决的决心。所以在这一年的时间里，我确立了自己的目标，不断提高自己的思想高度，维持着自己有节奏的进步。平时我给自己也制定了一些原则和要求，比如说不管怎样都要保持微笑服务，用舒适的语气和对方交流，千万不能有一些小脾气，这是这份工作上最忌讳的事情。其次就是保持一个理智的自我去工作，不能因小失大，也不能因为冲动而失去了更多的机遇。

这一年我在自己的行动上还是有所进步的。比如说售后这一部分来说，我认为自己表现得还是比较良好的。还记得有一次一名客户一直无理取闹，不管我怎么去说，他都不听，一直嚷嚷，大概维持了半个小时的样子，我身边的人都感到疲惫了，但是我还是能够保持一个好的态度和他沟通，他最后也看在我服务态度还算良好的份上选择了妥协。这件事情我得到了领导最肯定的夸奖，也是我这一段成长之路中一个非常有纪念意义的里程碑。

下一年，是一个全新的阶段，对于我们部门的每一个人来说，其实都是一段新的旅程。我一直觉得自己是比较适合这份工作的，所以未来的计划就是，继续在这份工作上保持一个好的状态，继续去创造一些新的成绩，把自己的目标和理想都投入进去，再把全部的精力放进去。我现在还很年轻，还能够去闯一闯、拼一拼。接下里的一年，我希望领导能够更加期待我的表现。我会尽力争取机会去提升自己，争取在下一个年末让自己看到一个全新的自己。

感谢这一年公司领导以及身边的各位同事给予我的宽容和鼓励，我会再接再厉，勇敢出发，肯定自己，重建未来。我相信我可以通过自己勤勉的身体为自己创造一个更加美好的未来，不负公司的栽培。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在管理处领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。 20xx年x月，我正式升任住总集团xx公司天诺物业xx第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

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。

(三)圆满完成xx收费工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基??

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现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。

(二)协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

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！