

2023年客服人员年终工作总结 客服人员 的年终总结报告书(汇总5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

客服人员年终工作总结篇一

- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。客服工作总结与计划。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮忙下，让我在遇到困难时敢于能够去应对，敢于理解挑战，性格也逐步沉淀下来。在xxxx我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，尽到自我的工作职责。所谓微笑服务就是当你应对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工

作为重，急客户所急，始终持续微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，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、元旦小区布置方案是我自我做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

客服人员年终工作总结篇二

我是在2021年x月加入的xxx物业公司，在刚加入的时候，作为一名客服，我的经验还非常浅薄，虽然在领导们的培训下学会了基础的工作，但是却还并不能熟练的运用于工作当中。

在最初对自己的鉴定中，我非常不满意自己在初期的表现，对业主的们的来电处理的过于死板，导致很多的业主都对我的服务并不满意。

但是在当时，我自己也认识到了自己的不足，开始主动的学习和提升。在作为前台的时候，也在尽量和业主们做一些闲聊，提高自己的沟通能力。在接到业主来电的时候，我也努力的记下业主的电话，为下一次沟通打下基础。

在不断的学习和提升中，我慢慢的熟悉了和业主的往来，也认识了一些常见的业主们。越是去了解，就越是熟练。现在看来，这是一个越做越顺手的工作。偶尔，也会有新的业主来电，但是作客服，我已经能熟练的和来电的业主们互相交流，并招待还光临的业主们。

在这一年的工作里，我承认自己还有很多不足的地方。尽管一直在提升自己，但是有提升，也就是说明有不足。在每次出现失误之后，我都会仔细的对照前辈们的工作经验，检查自己的问题所在，并及时的检讨和反省自己。当然，也少不了和业主们的道歉，但是业主们都非常的‘通情达理，在明白了缘由后，也会大方的谅解。

在一年的工作中，我通过自己的努力，学会了如何在工作中做好，如何去和业主们打交道，但是仅仅如此，还不足以做好自己的工作。一年的经验让我看到了自己更多的不足和缺陷，我还要努力的提升自己。

作为前台的客服，我不仅仅要在接待中学好，下一年，我还要努力的提升自己的礼仪方面的技能，为来访的人员提供更好的服务！为公司贡献出自己的一份力！

客服人员年终工作总结篇三

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和职责心不强。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，并针对不一样的人员采取不一样的方法激励员工的工作用心性。目前，部门员工已经从原先的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、用心的工作状态。

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Service意识和Service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Service思想，大幅度的提高了客服人员的Service意识和Service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。

客服人员年终工作总结篇四

客服部在燃气公司领导正确领导下，在各部门的大力支持下，本部门员工齐心协力，较好的完成了客户服务、用户置换通气、中压管网的巡护和维抢修工作，现将一年来的工作总结如下：

一、客服工作

客服部全体员工认真学习昆仑燃气公司下发的各种文件，深入学习实践科学发展观，通过学习深刻领会了文件的深刻内涵，在此思想的指导下，我部门本着礼貌待客，文明服务的原则，接线员24小时接听客服热线，工作时使用文明用语，客户咨询热情解答，对待客户咨询报线电话，耐心听取及时记录并予以解决，电话解决不了的及时通知客服人员上门解决，与客户有预约，无论刮风下雨及时赶到，绝不拖延，尽

力做到让用户满意，今年共接到客服电话多个，上门处理问题800余次，电话解决1200多户，客户客户满意度达到90%以上。

1、用户置换通气工作随着城市燃气事业不断的发展，新增燃气用户和燃气管网也在不断增加，为了能按期安全为用户，客服部在接到燃气公司下达的通气指令后，立即前往通气现场，熟悉分布、走向、阀井位置、调压箱的布局，根据现场具体情况编制置换通气方案，安全的把气送到用户家中，今年通气小区25个，通气户数4020。

2、客户回访及安全宣传工作对通气用户进行回访及安全宣传也是客服部的一项重要工作，也是与客户之间保持良好沟通的重要渠道，对于回访工作，客服人员以热情的工作态度，为用户的切身利益着想，想方设法为他们排忧解难。在回访过程中，主要解决的问题是用户对燃气管道的私拆、私改、私接等违章现象，对于这种情况，客服人员向用户宣传燃气安全，安全使用燃气灶具及异常情况处理常识，并耐心向其讲解不能乱拆、乱改管线的原因，从而杜绝室内因擅拆管线引起的安全隐患，今年共计回访用户4000。

二、管网巡护工作

1、天然气管网巡护

随着燃气用户的不断增加，天然气管网及用户已遍布两区的大街小巷，中压管网长度已达100多公里，用户两万多户，阀井370多个，调压箱400多台，商业用户35户因而管网及燃气设施的安全运行工作显得尤为重要，为了确保中压管网及燃气设施安全运营，在任务重，人员少的情况下，客服部对原有的巡线方案进行了调整，客服部把运营管网分成两个片，实行专人巡查，专人承包，专人负责。巡线人员对自己巡查区内的燃气设施的安全运行及用户安全用气负全部责任，并要求巡线人员对各巡查区内的调压箱、阀井、阀门实行月巡

查签字制，对调压箱、阀井每月清扫一次。每月都要对调压箱的出口压力、切断压力进行检测，每月对商业用户的流量计进行检查并抄用气量一次，对巡查出的问题要及时上报，及时处理。正是由于措施得力，落实到位，加之巡线人员的努力工作，才确保了管网安全平稳不间断的向用户供气。

2、燃气设施维护保养

本年度客服人员对所管辖区的所有调压箱整体进行了清洁处理，对调压箱的过滤器进行了吹扫清洗，对有腐蚀现象的箱体、阀门进行防腐、刷漆、除锈处理，对中压管网的阀井、阀门进行了清扫、除锈、防腐等维护保养。

3、维抢修工作

客服维抢修人员都认真履行自己的职责，严格要求自己，时时处于高度警惕状态，无论上下班，电话保持二十四小时开机，保证有突发情况时随叫随到，对于维抢修工作更是不敢有一丝懈怠，巡检、查修一丝不苟，对用户的维修电话机管网设施的一场情况都能及时赶到现场维护抢修，从而实现的燃气公司燃气管网的安全运行。突发事故，维抢修人员都在第一时间接报，第一时间出动，第一时间控制现场并进行了维护抢修，这也充分体现了维抢修人员快速处理突发事件的快速反应能力。

4、用户安装工作

客服部接受了燃气公司部分用户户内安装及全部燃气热水器三通的工作，安装人员进行入户安装时，能够实事求是地解决各种问题，按照安装规范进行天然气设施的安装，在任务重，安装难度大，工期紧的情况下，安装人员不怕热、不怕脏、不怕苦，任劳任怨，努力工作，按期完成了安装任务。

本年度通过我部门员工的努力，使城市管网、用户用气安全

无事故运行，但是我们工作中还有很多不足，理论学习挂的还不够，实践经验缺乏，技术理念淡薄，在下一步的工作中我们将努力学习理论知识，在实践中不断总结经验，提高每个员工的业务水平，积极参加燃气公司组织的义务劳动，学习培训及其它各项活动，认真学习燃气公司的各项规章制度及每次会议精神，并将其贯彻到日常工作中，使客服部的工作规范有序的开展，从而确保燃气公司的安全生产。

又是岁末令人激动的时刻，崭新的一年即将来到，在不经意中已伴随公司成长了三年，作为公司的一员，我由衷的感到骄傲，感到欣慰，成长也就是我的成长，在共同的努力中，我已完成了自己人生的转折，不再是年轻没有失败的代言了，从现在起我将可以成熟、理智、自豪的站在属于自己的舞台上从容的面对一切工作与生活，面对自己的人生，永不言败。三年，学习三年。

年底了，静下心来总结一年工作中的得失、查找自己的不足，为来年的工作做好安排和计划，是很有必要的，本人就这一年的工作小结如下。

一、思想方面

在单位领导的精心培育和领导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。思想上，始终和公司保持高度一致，自觉遵守各项法律法规及抢险值班，线路巡查，门站值班等各方面规章制度，认真学习管理规范、积极开展创新。

二、工作方面

践行自己的人生理念，力争把自己的工作做的更好更到位，公司为了天然气更好的运营，今年采取了许多措施，先后在公网和庭院通过设置警示砖和警示桩，对门站设备进行了除锈补漆，在各个小区悬挂用气知识展牌等，通过这些举措

进一步增强了用户的安全防范意识。巡线工作是一项集人文、责任、社交于一体的综合性工作，它不但要求巡线人员全面、准时地掌握管线的走向，调压箱等的准确位置，而且要求巡线人员必须具有极强应变能力，社交知识和高度责任心。在遵守公司各项规章制度的前提下，充分发挥个人的主观能动性，使之与客户情况相结合。

巡线工作要求脚踏实地、扎扎实实，严格遵守巡线工作标准，不破坏制度，不践踏标准，做事先做人，做人要方，做事要圆，每日在巡查中不留死角，并施用循环式巡线法，及时发现问题，现场适度处理，不能及时处理时要及时上报。要积极与相关单位或个人建立联络机制，做到及时互通，把可能或可预见性的问题处理在萌芽状态。这样不但减少人力，而且大大降低成本，从而提高效益。

客服人员年终工作总结篇五

在xx年初步完善的各项规章制度的基础上□xx年根据领导提出一年打基础，二年上层次，三年创优秀的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况□xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

自xx年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工xx栋，共计xx户住宅，共xx单元。总体上已收楼xx栋，办理入住xx户，其中具备办理入住条件共xx户，未办理入住手续为xx户。闲置房屋共计xx户，其中空置房xx户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住xx户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，

在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有xx户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx年b区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内）b5已到期xx户，现已催缴收取xx户，b2已到期xx户，现已缴纳xx户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我

而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是x经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因小而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的服务细化，从细节中产生回报与效益。

xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。