

2023年上半年公司客服部工作总结(精选10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

上半年公司客服部工作总结篇一

半年的时间过的真快，在工作的忙碌之中时间就像是奔马疾驰而过。作为一名xxx公司的客服人员，在这半年的时间来，我一直在努力的做好自身的客服工作，并通过学习和反省不断的加强自身的能力和管理。从年初至今，我在岗位上的已经有了不少的进步和提升。

作为一名客服，我们最主要的是会说、能说、说好！要通过语言或文字来打动客户，让顾客能信任我们，更信任我们的产品。在起初的时候，我并没有这样的能力，甚至没有这样的认识。在过去的工作中，总是以为自己尽力就好。可如今，在经过了这半年的学习和锻炼之后，我从同事们的身上学到了很多，明白了作为一名客服，我们能做的东西远不止如此。

为此，在后面的工作中，我也一起开始了自己的学习之旅，半年来，通过各种方式我体会了很多工作的方式和方法，并通过自己的体会选择了最适合自己的技巧并努力的锻炼！

这半年来，我首先是通过在领导的教导和培训中认识到了这一点！当时的我正好在工作中遇上瓶颈，那段时间里，无论是我怎样的努力，但自己的业绩却怎么都无法上来。尽管我已经严格的按照工作的要求去做，但却总是好像差那么一点。

直到在领导的培训中进行了学习，我才开始意识到，尽管自己严格的完成了工作，但是的却渐渐的忘记了初心!忘记了基础中的基础!我们要做的不是圆满的完成自己的演讲，而是要去赢得客户的青睐!而将目标搞错的我显然是难以进步的。

而认识到了这点后，我也开始积极的去改进自己。期间我尝试了各种方式，书籍、网络。甚至是在工作中的各种尝试，但无一例都收获甚微。直到后来，在前辈的提醒下，我改进了自己的在工作中的一些习惯问题。这才让自己的工作有了不少的提升!而我也正是在这时才认识到，与其急于改变自己，不如先看看自己现在所拥有的有哪些需要改正!

半年下来，我在这样边反省边改进的方式中努力的提升了自己，并且还进一步加强了对自身的管理能力!通过对自己的严格管控，我在工作方面有了更好的服务质量。如今看来，尽管在很多地方还有不足，但我的进步却是非常明显的!为此，我也会继续努力下去，让自己的工作能在今后越来越出色!

上半年公司客服部工作总结篇二

斗转星移，进入桂龙堂已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司

的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的'工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

上半年公司客服部工作总结篇三

20xx上半年已经差不多也已经到了个节点了，面对这上半年的工作，我内心也是十分感慨的。因为在这段时光里，我一直都有在努力的去完成这一份工作，也有努力的去为自己创造一些有利的条件，让我可以更加顺利的往前走，往一个更高的平台去发展。在此我想就这半年的工作好好的进行一次总结，也不辜负每一次前行和努力，为接下来的半年打气加油。

在这个集体之中，我们整体的动向是影响着我们个人的。所以上半年在不断的动荡之中，我们这个集体越来越团结了，并且更加有赢的欲望。不管我们是去做一件怎样的事情，我们都会先和部门同事沟通，然后商量出一些解决方案，从中选取一个最好的解决方案去处理问题。这大大的提高了我们各个员工的工作效率，也让我们变得更加主动，更加有激情了。所以我也在这样大的熏陶下，成功的上了岸，和同事们一起在这样的逆流之中坚持往前，也在这样的大波涛之中收获了一些成长。

客服部是与外界对接的第一个窗口，也是直接代表着我们公司形象的第一印象，所以作为一名客服人员，首先就是要把自己的形象树立起来，其次才是提高业务能力。很多时候，第一印象往往决定了这件事情是否还有可发展性，所以对于我们客服人员而言，首先就是要提高自己的业务礼节，保持冷静，不冲动也不放肆，维持好一个标准客服人员的行为规

范，从中提升自己的品牌营造力，更加有力去解决各类纠纷问题或者是投诉问题。为公司树立起一个更好的外在形象。

配合是我们客服人员必备的一项技能，在很多工作上，我们往往只有玩好的去配合他人，才有可能取得一个更好的效果。而我们和其他部门之间也是要保持一个密切的联系的。比如说如果其他部门员工的客户出了一些问题，那么我们客服也是需要去解决这样的问题的，所以首先就是要和其他部门的同事们配合好工作，齐心协力，保持公司内外一致，这样才有可能在工作上更加顺利，也才能取得一些更加优秀的业绩，提高酒店的知名度，也提高了我们的工作能力。

上半年公司客服部工作总结篇四

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它是增长才干的一种好办法，因此十分有必须要写一份总结哦。那么今天小编在这给大家整理一下上半年公司客服部工作总结，我们一起看看吧！

上半年公司客服部工作总结1

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元；私家花园养护费50386元；光纤使用费__元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

五、经验与收获

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够

比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

六、下半年工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

总之在20__年第__季度下年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到我公司的品牌文化，更能享受到公司的服务文化。

时间总是如流水匆匆而去，转眼，今年上半年在我们忙碌的工作中已经过去。经过全体客服人员的努力工作，客服部的工作有了很大的进步，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。回顾上半年的客服工作，有得有失。现将上半年的客服工作总结如下：

一、制度的落实和客服人员的培训

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。

二、日常报修和物业费的催缴

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。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。根据年初公司下达的收费指标，积极开展物业费的收缴工作。最终在物业经理及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

三、其他工作

如期完成入户抄水表收费工作。制定了招租方案，并在成功的引进了__项目。完成了部分楼宇的收楼工作。积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，公司加大了对__期间园区装点布置的力度。在__前夕，组织进行了业主座谈会。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建议。

总之，在上半年的工作让我们满怀信心与希望，在下半年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

20__上半年已经差不多也已经到了个节点了，面对这上半年的工作，我内心也是十分感慨的。因为在这段时光里，我一直都有在努力的去完成这一份工作，也有努力的去为自己创造一些有利的条件，让我可以更加顺利的往前走，往一个更高的平台去发展。在此我想就这半年的工作好好的进行一次

总结，也不辜负每一次前行和努力，为接下来的半年打气加油。

一、团结集体，主动学习

在这个集体之中，我们整体的动向是影响着我们个人的。所以上半年在不断的动荡之中，我们这个集体越来越团结了，并且更加有赢的欲望。不管我们是去做一件怎样的事情，我们都会先和部门同事沟通，然后商量出一些解决方案，从中选取一个最好的解决方案去处理问题。这大大的提高了我们各个员工的工作效率，也让我们变得更加主动，更加有激情了。所以我也在这样大的熏陶下，成功的上了岸，和同事们一起在这样的逆流之中坚持往前，也在这样的大波涛之中收获了一些成长。

二、提高业务礼节、行为规范

客服部是与外界对接的第一个窗口，也是直接代表着我们公司形象的第一印象，所以作为一名客服人员，首先就是要把自己的形象树立起来，其次才是提高业务能力。很多时候，第一印象往往决定了这件事情是否还有可发展性，所以对于我们客服人员而言，首先就是要提高自己的业务礼节，保持冷静，不冲动也不放肆，维持好一个标准客服人员的行为规范，从中提升自己的品牌营造力，更加有力去解决各类纠纷问题或者是投诉问题。为公司树立起一个更好的外在形象。

三、配合各部门工作，内外一致

配合是我们客服人员必备的一项技能，在很多工作上，我们往往只有玩好的去配合他人，才有可能取得一个更好的效果。而我们和其他部门之间也是要保持一个密切的联系的。比如说如果其他部门员工的客户出了一些问题，那么我们客服也是需要去解决这样的问题的，所以首先就是要和其他部门的同事们配合好工作，齐心协力，保持公司内外一致，这样才

有可能在工作上更加顺利，也才能取得一些更加优秀的业绩，提高酒店的知名度，也提高了我们的工作能力。

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1, 2, 3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在12年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

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

员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

斗转星移，进入桂龙堂已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下：

一、树立全局观念，做好本职工作

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

二、精于专业技能，勤于思考应变

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销

售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的'工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、善于沟通交流，提高工作质量

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

四、遵守公司制度，积极参加活动

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好

的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

时光如梭，转眼间上半年工作即将结束，在领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。半年来，客服部围绕前期物业管理、收楼、遗留工程维修、物业收费工作，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，部门各项工作有了提高和改善，员工工作积极性得到提高，业主满意率有了提高。

一、上半年工作总结

1. 规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

加强与员工的沟通，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心。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。

2. 采取多种形式和措施，巩固和提高物业收费

本年度物业费累计收缴140万元，归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，通过短信平台及现场上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和派单通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题；第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提

高自愿缴费的积极性。第三，通过安排专人负责管理费催缴工作，重点跟进管理费收费事宜，激励员工收费积极性及提高收费水平。

3. 严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是物业管理公司的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服助理的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。半年以来，我部在本着做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，严格要求员工上班前对着装、礼仪进行自检、互检，使客服助理能够保持良好的服务形象，加强了客服专员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服助理的服务素质。

4. 圆满完成了业主入住/进驻的服务工作，为客服部总体工作奠定了基础

3月底起，客服部负责业主入住/进驻的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理收楼1739户，基本做到各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。收楼工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、协议书等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服助理通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服助理耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

5. 密切配合各部门，做好了物业管理公司内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系物业公司内部与业主、发展商等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调

工作得到了很好的解决。

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。为进一步做好下半年工作，现将本部门存在的问题总结如下：

1. 员工业务水平和服务素质偏低

通过部门大半年的工作和实践来看，客服助理业务水平偏低，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足。

2. 物业收费率不高

从目前的收费水平来看，收费率不高，前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低为主要因素。

3. 部门管理制度、流程不够健全

由于部门在大半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

4. 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。

三、下半年工作计划要点

下半年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在上半年基础上提高；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务

水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

1. 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%以上。
2. 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到90%左右。
3. 加强部门培训工作，确保客服助理业务水平有显著提高。
4. 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。
5. 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。
6. 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年，工作中有艰辛与汗水，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在下半年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

上半年的工作已接近尾声，公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，现对上半年工作总结如下。

一、继续加强客户服务基础管理工作

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形

象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

二、强化业务制度学习

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、把日常业务处理和服务工作相结合

我司面向所有客户推出__服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。

提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围。

上半年的时间过得很快，客服工作看上去每天就是在无限的通话，但是事实不是那么简单，去年下半年我来到的__工作，我知道这是我所擅长的，我就是一直在客服岗位，因为做自己擅长的东西，感兴趣的东西，做起来就肯定事半功倍，作为一名客服工作者，我时刻的在学习，加强与客户交流的一些技巧，尽管从事电话客服已经一年时间，但是我不曾有半分的减少对自己的要求，这是电话客户的素养，严格的要求自己，学习是没有尽头的，上半年的工作结束了长期以来的迷茫，值得高兴，让我欣慰的是这也让我规划了自己一下，现在总结半年工作。

一、耐心、细心

没有什么诀窍，就是在一个个电话中打磨自己，耐心是首先的很多时候客户会有各种各样的问题，有些问题甚至是很简单，但是部分的客户就是不知道，需要我们为之解答，因为每天的工作很多，要接的电话很多，这样的事情会让自己有时候不耐烦，所以保持让一颗平常心，让自己冷静下来，不

要那么浮躁，对待每一个客户都因该是这样，因为部分的客户会一下子问很多问题，这个时候就需要保持耐心，细心，整理一下自己想要说的东西，有条不紊的表达出来，细这半年的时间我保持着细心，耐心，当然这样的心态是通过长期的工作打磨出来的，在刚刚到这个岗位当然不是这样，没有这么耐心，但是每一个优秀的客服工作者，都是在一个个电话中打磨自己，让自己克服一切的问题，我就正在发展自己成为一名优秀的客服。

二、在工作中

工作语自己心态是紧密结合的，工作中保持认真就需要要一个好的心态，心态是我们培养良好工作习惯的前提，所以说心态跟工作紧密相关，在工作中我认真负责每一个电话，对于每一个客户负责到底，始终贯彻公司的核心思想，不管在什么时候以客户为中心，解决问题是关键，为每一个客户解决问题是我这半年的工作最大的收获，作为一名客服工作者为的就是要让客户的问题得到实质的解决，每次当我解决客户的难题时候自己往往就会多一份成就感，虽然是简单的一个成就感，但是这让我更加的充满动力。

在工作中需要不断的去学习，学习一些技巧，抓重要点，所有的客服工作者都是这么认为的，如果不抓中要点，就没有一个思路，仅仅是走一步看一步，这样的情况在工作中是不允许出现的，在跟客户交流的时候我一直在抓中要点，这半年的工作，这个技巧练得炉火纯青，当然我会继续努力的，在这里就不多说了，继续为成为一名优秀客服努力。

半年的时间过的真快，在工作的忙碌之中时间就像是奔马疾驰而过。作为一名__公司的客服人员，在这半年的时间来，我一直在努力的做好自身的客服工作，并通过学习和反省不断的加强自身的能力和管理。从年初至今，我在岗位上的已经有了不少的进步和提升。

作为一名客服，我们最主要的是会说、能说、说好!要通过语言或文字来打动客户，让顾客能信任我们，更信任我们的产品。在起初的时候，我并没有这样的能力，甚至没有这样的认识。在过去的工作中，总是以为自己尽力就好。可如今，在经过了这半年的学习和锻炼之后，我从同事们的身上学到了很多，明白了作为一名客服，我们能做的东西远不止如此。

为此，在后面的工作中，我也一起开始了自己的学习之旅，半年来，通过各种方式我体会了很多工作的方式和方法，并通过自己的体会选择了最适合自己的技巧并努力的锻炼!

这半年来，我首先是通过在领导的教导和培训中认识到了这一点!当时的我正好在工作中遇上瓶颈，那段时间里，无论是我怎样的努力，但自己的业绩却怎么都无法上来。尽管我已经严格的按照工作的要求去做，但却总是好像差那么一点。

直到在领导的培训中进行了学习，我才开始意识到，尽管自己严格的完成了工作，但是的却渐渐的忘记了初心!忘记了基础中的基础!我们要做的不是圆满的完成自己的演讲，而是要去赢得客户的青睐!而将目标搞错的我显然是难以进步的。

而认识到了这点后，我也开始积极的去改进自己。期间我尝试了各种方式，书籍、网络。甚至是在工作中的各种尝试，但无一例都收获甚微。直到后来，在前辈的提醒下，我改进了自己的在工作中的一些习惯问题。这才让自己的工作有了不少的提升!而我也正是在这时才认识到，与其急于改变自己，不如先看看自己现在所拥有的有哪些需要改正!

半年下来，我在这样边反省边改进的方式中努力的提升了自己，并且还进一步加强了对自身的管理能力!通过对自己的严格管控，我在工作方面有了更好的服务质量。如今看来，尽管在很多地方还有不足，但我的进步却是非常明显的!为此，我也会继续努力下去，让自己的工作能在今后越来越出色!

忙碌的20__年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20__年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20__年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律

顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

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，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会

让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业_号_人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收

费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20__年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20__多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20__年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20__年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20__年工作计划：

一、针对20__年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20__年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20__年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

；

上半年公司客服部工作总结篇五

斗转星移，进入xx已半年，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名xx人，由衷的感到自豪。半年的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现对上半年工作总结如下：

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。

之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。对已购买的客户进行回访，对xx效果进行了解、对xx方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，xx销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的xx问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。

客服工作是一个直接面对不同xx客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有xx资料的同时，把这些资

料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的半年时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

客服工作也需要有新的工作思路，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

丰富繁忙的上半年已经过去，在过去的上半年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了上半年的各项工作任务，现总结如下：

为了使销售档案规范化，整理了销售档案，将xx小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。为了小区的宣传工作，为了房交会，准备了房交会的资料及

前期工作，使房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对小区的开盘奠定了基础。

为了使公司能尽快预售，准备收集小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使工作有了一个好的开始。因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作。

正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证。

回顾上半年的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为公司领导的重视支持，公司其他部门的配合协作，本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

今后我部门要积极适应公司发展的要求，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

上半年公司客服部工作总结篇六

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况;现1, 2, 3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在12年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和。

上半年公司客服部工作总结篇七

丰富繁忙的上半年已经过去，在过去的上半年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了上半年的各项工作任务，现总结如下：

为了使销售档案规范化，整理了销售档案，将xx小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。为了小区的宣传工作，为了房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对小区的开盘奠定了基础。

为了使公司能尽快预售，准备收集小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部姚经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使工作有了一个好的开始。因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作。

正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证。

回顾上半年的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为公司领导的重视支持，公司其他部门的配合协作，本部门员工的团结协作，共同努力的工作。在总结成绩的同时，还有很多不足的地方需要改进和努力。

今后我部门要积极适应公司发展的要求，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成好各项工作，提高工作效益，增强工作的主动性、积极性和创造性，为了我们公司更上一层楼而努力工作。

上半年公司客服部工作总结篇八

时间总是如流水匆匆而去，转眼，今年上半年在我们忙碌的工作中已经过去。经过全体客服人员的努力工作，客服部的工作有了很大的进步，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。回顾上半年的客服工作，有得有失。现将上半年的客服工作总结如下：

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。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时

间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。根据年初公司下达的收费指标，积极开展物业费的收缴工作。最终在物业经理及各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成入户抄水表收费工作。制定了招租方案，并在成功的引进了xx项目。完成了部分楼宇的收楼工作。积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，公司加大了对xx期间园区装点布置的力度。在xx前夕，组织进行了业主座谈会。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建议。

总之，在上半年的工作让我们满怀信心与希望，在下半年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

上半年公司客服部工作总结篇九

（二）

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。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：

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险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。为此我们在理赔管理中，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。在理赔数据管理中，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，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔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，及时拟定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。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险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，我们部把理赔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。

上半年公司客服部工作总结篇十

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元；

私家花园养护费50386元；光纤使用费xx元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

总之在20xx年第xx季度下年一季度我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到我公司的品牌，更能享受到公司的服务文化。