

最新自来水公司客服工作总结 物业管理 客服工作总结通用

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

最新自来水公司客服工作总结 物业管理客服工作总结通用篇一

1、在入职培训方面

在进入公司后，一是通过学习员工手册和参加员工入职培训，使我短时间内了解了公司“以人为本”的管理理念和人文文化。二是公司红黄线等制度培训，使我知道必须严格遵循公司的规章制度，并时刻提醒我必须要有高度的责任心，遵守公司的纪律，提高工作效率。三是服务意识培训，我们秉承公司“全心全意全为您”的服务宗旨，严格贯穿落实“业主第一、服务至上”的服务理念，努力提升服务品质。

2、业务知识学习方面

在工作中，熟练掌握服务流程和认真学习相关的法律法规及公司制定的各类协议内容显得尤为重要。一是以熟练掌握了入伙手续、房屋二次装修、车位办理的手续的服务流程；二是认真学习了xx等相关法律法规，及公司制定的xx等各类协议；三是对业务范围内相对应用系统的全面学习，主要掌握了维新物业管理系统，运用维新物业管理系统对业主信息的录入，和各类报表的生成与导出。掌握楼宇对讲系统的操作，能够熟练为业主输入门禁卡，方便业主的出入；四是参加了

厂家对水表常见问题的培训和学习，不但增强了我的业务知识，还提高了服务质量。

物业前台主要负责日常的来电来访、协调、服务、联络和日常手续办理等具体工作。到20xx年xx月xx日，共办理住宅入伙xx户，办理住宅二次装修手续xx户，二次装修已退押金xx户；办理商铺入伙手续xx户，办理商铺装修手续xx户；办理车位xx户。

1、在业主的来电、来访中，耐心接听，热心回答业主询问和投诉的问题，详实记录、及时反馈给相关部门以便及时处理，并对处理情况进行跟踪、回访。

2、在天气转冷之际，物业通过短信平台及时向冬季不入住和不使用的业主发布防冻信息，为需要排水的xx户业主进行了有偿排水服务。

3、在业主满意度调查问卷工作中，向xx户业主发放了调查问卷，收回问卷xx份，在问卷中，针对小区的客服、秩序维护、环境卫生等方面进行调查，业主的满意度达到了xx%以上，使我们的工作得到了大多数业主的认可。

2、专业知识的欠缺，使一些问题不能得到及时解决。

1、继续加强专业知识、服务技巧和服务技能的学习，从而提高服务品质；

2、对xx号楼业主在交房入伙、装修手续办理和装修管理过程中发现的问题，及时进行跟进，并将相关信息进行反馈，同时，努力做好xx号楼的相关工作。

总之，将以服务业主为出发点，以业主满意为落脚点。在工作中锻炼，在锻炼中成长，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，提升物业的服务品质。

最新自来水公司客服工作总结 物业管理客服工作总结通用篇二

1、培训式样五花八门。比如表面讲解、实操、评论辩论等，从根本上使客服人员的综合本质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思维。我们构造人员对仲量联行等兄弟企业的观光进修，使我们的视野更加的广阔，办理的理念更能跟上行业成长的步调。

3、自动应对新出台的法律、标准□20xx年xx市新出台的最紧张的一部物业办理行业的标准便是□xx市供热办理条例》，针对这一环境，商管公司带领及时安排客服人员参加了供热公司构造的条例培训，经过议定此次的进修，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第临时时候构造人员展开进修、评论辩论，并进行了严厉的闭卷考核，使客服人员在明白的根本更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了富裕的表面准备，确保了冬季供暖工作的顺利展开，中断08年底未呈现因供暖工作酿成的投诉。

一个典范化的物业办理企业，必须做到收费工作和办事工作有法可依，严厉根据物价办理部分的标准进行收费□20xx年xx月份，自动筹办了相干的资料，将湛蓝国际大厦物业办理收费的标准进行了年审，坚定杜绝乱收费现象，保护业主的合法权柄。

5·12汶川大地震给很多处所造成了差别程度的毁坏□xx作为离汶川不远的处所，感化也很大，国际大厦也遭到差别程度的破坏，震后大厦的补缀工作的和谐跟进由物业部客服来当真，客服人员本着对公司高度当真的立场，从一入手下手就

跟进着补缀工作，同时对受损的业主的安慰工作也由客服人员详细当真，为了分身公司和业主的两重长处，客服人员凡是与业主进行雷同、解释，因为部分业主的不睬解，工作进行得很坚苦，补缀工作也不是很顺利，可是，大家从异国就此退守，最终，经过议定近一个月的时候，补缀工作顺利结束，未呈现业主闯祸的'环境，均衡了两边的长处。为了增富强众处理已经突发变乱的本领，物业部客服申请购买了《xx省大家应急指南》分发给广大业主，使大家进修应变各种突发变乱的本领。

跟着科学技巧的飞快成长，能源的利用愈来愈显得紧急，在各行各业宣扬节能减排被提到了必定的高度。为了响应国度号召，物业部客服关联公司企划部建造了节能降耗倡导书并在业主中宣扬，使大家养成一个精良的工作和糊口生涯风俗的同时到达节能降耗的目标。在到达节能降耗的同时，客服还根据xx地区夏气候温较高的实际环境，建造了一份防暑降温小知识分发到每位业主的手中，使大家保存着精良的工作状况，同时也进步了大家在碰到此类题目时的应急本领。

中断20xx年底，国际大厦写字间累计交房xx套，此中a座xx套，b座xx套。办理装修xx户，跟着像xx等大型企业的强势进驻xx区的商务氛围更加的浓厚，而国际的驰名度也连续提拔。

20xx年的物业费收取工作对付客服来讲因为呈现了汶川大地震等客观环境而增加不小的难度，在面对重重阻力的环境下，物业部全部客服人员不怕坚苦，凭借着耐烦的解释和微笑办事，使业主渐渐认识到客观实际环境酿成的吃亏不是哪个人能摆布的，全年物业费收取累计到达xx万余元，泊车费、告白费等其他收益xx万余元，根本结束了公司年初订定的收费目标。同时对20xx年的欠费用户进行了自动的催收工作，除一些接房未装修户人在外埠临时没法收取外，其他均已清缴。

自20xx年xx月入手下手交房以来，物业部客服根据业主接房时候的前后，分批次的上报开辟商为业主办理房产证，中断08年底累计办理湛蓝国际房产证xx户，包管业主在国际购房后的合法权柄获得保护，同时也极大的进步了公司的诚信度。

物业办理紧张由几大部分构成：客服，安防、工程补缀、保洁，各部分之间彼此互助，才华阐扬物业办理的最大能量，过去的20xx年，物业客服与其他几个部分的互助整体来讲是不错的：大厦的消防安定是第一名的，每一年物业部要进行一次消防练习练习，物业部客服本着自动当真的立场互助安防顺利结束了20xx年度消防练习练习工作；每一年的供暖也是一项比较纷乱的工作，事前关联、事中跟踪处理、过后解释这些都必要工程和客服精密的互助才华结束，因为有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利结束。凡此各种，阐明一个，集体的气力是富强的，任何工作不是某一个部分能零丁结束的，经过议定大家的互助才会有物业部的连续进步。物业部客服不但在部分内部彼此互助，同时也自动互助公司其他部分的工作，比如为提拔公司的销售，互助相干部分发放公司销售宣扬资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，必定的是集体层面有了很大的进步，可是，在一些细节方面做的还是不敷好，物业部客服负担着国际大厦写字楼部分保洁的查抄、监禁工作，经过议定这一年的工作，我们也根据保洁的实际环境当令对其进行改革，在20xx年保洁公约的续签工作中，物业部客服阐扬了紧张的效用，参加了保洁公约条目、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能阐扬保洁的自动性，以求更好的结束保洁工作。

经过议定我们对20xx年的业主如意度查看统计以下，本次查看共发放查看表xx份，收回xx份，整体来讲业主对物业办理的整体如意度为xx%□投诉欢迎的处理也只物业客服办理的一项紧张工作，根据一年的月投诉汇总，全年总计欢迎投诉zz

条，此中有效投诉条，集体公司投诉xx条，投诉欢迎处理率为xx□

1.小区物业管理公司客服年终工作总结

2.客服的年终工作总结

3.客服年终工作总结

4.客服年终工作总结

6.关于客服专员年终工作总结

7.天猫客服员工年终工作总结

8.客服个人年终工作总结

最新自来水公司客服工作总结 物业管理客服工作总结通用篇三

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xx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xxx份，整改通知单xxx份；温馨提示xx份；部门会议纪要xx份，大件物品放行条xxxx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。

交房的第二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xx远道而来的xx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，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。

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xxx这个可爱而优秀的团队，xx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！

最新自来水公司客服工作总结 物业管理客服工作总结通用篇四

一年来，xx年的工作已接近尾声。在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，今年以来。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，做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，1主要从“内强素质、外树形象”着手。树立公司良好的对外形象。

今年以来，一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务

队伍。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。

司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，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。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。

总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试□xx年6月。部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

从制度上为业务发展提供坚强保障，为进一步强化公司业务管理制度执行力建设。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，切实提高了司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

面向所有客户推出国寿“1+n服务计划。旨在通过举办客户服务活动，司按照上级公司文件精神。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。

为vip客户提供附加值服务工作，为了进一步构建公司vip客户服务体系。分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到一个良好的作用，一定程度上提升了公司的知名度。

积极为学生险业务拓展工作做铺垫，2公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新。继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

一、继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训, 抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作。提高服务人员的整体综合素质。

客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏， 年, 针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因。部将继续采取多种方式及途径, 对所辖员工进行定期与不定期的培训, 从本职工作做起, 对于相关岗位技能进行专门培训, 加强所辖人员的职业道德教育, 有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训, 对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习, 真正领会其操作要领, 将其运用到实际操作中。通过培训, 推行公司综合柜员制, 更好的为客户服务。

二、更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障 , 配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展。

全力促进公司业务持续、健康地发展。积极配合公司团险、

中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动。

三、把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿“1+n服务内涵”，以服务为本，促进销售。

保证此项目的顺利实施。

1 配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案。

同时为了提高销售人员活动量，

2 保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行。挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为 年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

营造良好的学习氛围，

3 进一步加强柜面管理工作。组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，总之。以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是每一个国寿人的责任与骄傲！国寿“1+n服务需要我每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我每一个国寿员工去共同增进。

最新自来水公司客服工作总结 物业管理客服工作总结通用篇五

__年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了必须的成绩。

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了必须的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司经过开展集中、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，进取承担社会职责，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，体此刻以下几个方面。

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，经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，经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应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。经过一系列的措施，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。

__年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

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供给坚强保障，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，定期组织客服人员经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；根据测试及检查情景，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、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在经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。并经过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作供给了很好的基础，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。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务资料

1、进取配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户供给附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户供给特约商家优惠服务的活动，经过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在必须程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，进取为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。