

人力资源客服部工作总结 客服部工作总结 (大全8篇)

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。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

人力资源客服部工作总结篇一

丰富繁忙的20-年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，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一年的各项工作任务，现总结如下：

一、20-年年初，对东路-号小区-号楼-户业主的资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了-户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金-万元，并同时准备-户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写-户健康东路-号小区-号楼办理土地证资料共计本，办理了-户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20-年至20-年之前的销售档案，将花园，-号小区，-号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，共计卷。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。

三、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。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计套本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了号小区的宣传工作，为了20-年-月-日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使-月-日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20-年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，通过这次房交会对号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部-经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、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，才使我部门在预售期的第一个月底-月-日顺利的将-户贷款资料上报及审批通过，使-户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止20-年-月-日，已审核商品房买卖合同-户，并正确无误登记房源，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，共计贷款到账金额多万元，放贷率达100%。

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工

作任务，主要是因为以下几个方面：

一是公司领导的重视支持；

二是公司其他部门的配合协作；

三是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。

人力资源客服部工作总结篇二

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20-年的工作如何进行改进做如下安排：

一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，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，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，-年，我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、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，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

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，保证此项目的顺利实施。

2、保证满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，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20-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。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，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。

总之，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，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。

人力资源客服部工作总结篇三

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。

人力资源客服部工作总结篇四

__年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

丰富繁忙的__年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，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一年的各项工作任务，现总结如下：

一、__年年初，对__路x号小区x号楼__户业主的办证资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了__户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金__万元，并同时准备__户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写__户__路5号小区x号楼办理土地证资料共计__本，办理了__户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从__年之前的销售档案，将雅馨花园□x号小区□x号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，共计__卷。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。

三、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。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计__套__本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了__号小区的宣传工作，为了__年__月__日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使x月x日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__年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__号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集__号小区预售证资料，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，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、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，才使我部门在预售期的第一个月底7月x日顺利的将__户贷款资料上报及审批通过，使30户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止__年__月__日，已审核商品房买卖合同__户，并正确无误登记房源，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，共计贷款到账金额__多万元，放贷率达__%。

回顾这一年来的工作，我们部门之所以能够较圆满的完成工作任务，主要是因为以下几个方面：一是公司领导的重视支持，二是公司其他部门的配合协作，三是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。

在新的一年里，我部门要积极适应公司发展的要求，随着公司不断的扩大、规范、完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需要掌握的知识更广，为此，客服部门的全体员工将更加勤奋学习，提高自身素质和技能，适应公司的发展要求，做好__21年的工作计划，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。

人力资源客服部工作总结篇五

为了总结经验，促使20__年客服部工作能够再上一个台阶，现将客服部20__年的各方面事宜做以下阐述：

一、回迁户、占路户、其他购房户的收房事宜

先将截至目前的收房明细整理如下：

20__年3月初至4月初——回迁业主105户占整个小区总户数的12%，旧宫占路业主45户占小区总户数的5%，回迁、占路户共计150户占小区总户数的17%。

20__年4月初至今——其他购房业主156户占整个小区总户数的18%。

入住率：共收房310户，入住率达36%。

由于我小区的特殊原因造成入住率偏低的现状，这是改变不了的。客服部工作人员通过这将近一年和现已入住业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对我们的工作也给予了充分的认可。

二、处理报修及时，回访工作到位

目前是施工方维保期间，需物业联系施工方给业主维修，但由于种种原因施工方不能及时到位。我物业公司领导果断决策，施工方不能及时到位的先由我公司人员维修，这样一来业主的保修就能够得到及时的处理，客服部就可顺利进行下一步的回访工作。这种果断决策也得到了广大业主的赞赏。

三、冬季入户试暖及发放信箱钥匙

入冬以来，客服人员协同壁挂炉厂家工作人员入户试暖，这项工作得到了领导的大力支持。在入户试暖、发放信箱钥匙的同时，物业、业主的关系又增进了一步，这为我们明年入户收费起到了非常有力的推进作用。

四、代办事宜

代办电话、宽带业务：自业主入住以来，已经办理50余户报装电话、宽带业务。

有线电视报装：帮助开发收取有线电视初装费。

产权证办理：帮助开发联系旧宫占路业主办理产权证事宜。

五、保洁

做到了巡检及时，小区无卫生死角，尤其是水泵房周边。

人力资源客服部工作总结篇六

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。找到制约客服工作发展的问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、

共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：患者来就诊，我们是接待员；患者来咨询，我们是咨询员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个中间最重要的是体会患者的感受，体谅医护人员的辛苦，作为具有润滑作用的服务环节，通过自己的努力，加强医患间的沟通互谅，减少矛盾或者把矛盾解决在萌芽状态。

记得有一次，为了做好一位双向转诊患者的服务修复工作，我们带领相关科室，冒着38度高温，跑二十多公里的路，一道向患者登门致歉；同去的医务人员因为心中委屈，不愿意配合，我们一边自己掏钱给大家买冰糕吃，一边还要做好思想工作，为的是让大家心情愉快，共同把这个因服务过失导致的损失降至最低。

二、树立新标准，提高客服人员的工作质量和工作效率

因为服务工作缺乏明确的目标，服务质量难以用数据来考核，与收入指标、安全天数等硬指标相比，更加软性和不易量化，所以更需要完善各类管理规范 and 标准，在日常工作中，加强管理、考核、评价及持续改进工作，才能确保服务不走样、不变味。

1、完善准入标准，提高客服人员素质。客服工作虽然入口较低，上手不难，但是并非人人能够胜任，为了保证客服工作

质量，我们对客服人员的个人品质、性格、能力和基础知识方面做出了明确要求。

2、完善培训标准，提高客服人员能力。到目前为止，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

人力资源客服部工作总结篇七

不知不觉，忙碌的一年又要过去了，回顾这一年的工作历程，我深深感到__企业蓬勃发展的热情，__企业人拼搏的精神，作为__的一名员工，我以自己能成为__人而骄傲，愿与公司同成长共进步。以下是我20__年来公司的一些心得和体会。

一、个人销售概况和体会

我是__泉销售部门的一名普通员工，刚来时由于对房地产方面知识不是很精通，对新环境，新事物也比较陌生。整个人也很拘谨。但在公司领导和热心同事们的帮助下，很快了解到公司的企业氛围及与项目相关的房地产市场知识和资讯。也深深感觉到自己身肩重任。作为企业的“形象大使”，企业的一扇窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准地要求自己。在高标准的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已尽自己的力量，努力成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

面对房地产市场的起伏动荡，在公司管理层指导下，__于今年x月份一期开盘□x天便销售__%，创下今年x月份全市商品房销售第x名，成为一时佳话，当然这和我们每位同事积极主动工作及配合是分不开的。我个人最后也取得了成交合同额__万元，全部回款的好成绩。经过这段磨炼，我不仅从中得到了不少专业知识，更重要的是__人的精神面貌也无时无刻打动着，使我自己在各方面都有所提高。

20__年x月底公司二期开盘至今，在大势不利的情形下，凭着优良的产品和优质的口碑，__还是销售了开盘量的__。其中尤其以x□x居大面积的居多。由此可以证明在大势不好的市场中，有一定经济基础条件的购房者还是很认可本公司的产品，同时，也吸引了同行的眼球，多次接待慕名而来的同业销售和策划市调工作。

二、个人销售工作中问题

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作的好坏的标准，自己在从事销售工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中得条款要求自己的行为，工作至今以来，在销售工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解房产知识的同时认真分析市场信息并适当

的给自己制定营销方案，以求共同提高。总之，这一年得实践使我体会到：作为销售员，销售技巧和业绩至关重要，是检验销售员工作得失的标准。今年由于全球金融危机导致房地产行业整体不好，加之自己对市场瞬息万变的应变能力有欠缺导致对客户掌控不好，二期业绩欠佳。销售是一种长期循序渐进的工作，不存在完美无缺的产品，熟悉产品知识是搞好销售工作的前提，服务热情也是对销售员至关重要的一点，所以销售员自己更应正确自己的工作态度，务求与客户沟通使客户对你的销售方案感到满意。

三、20__年工作计划

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他销售员和同行学习，取长补短。20__年自己计划在去年工作得失中总结和改善，争取重点做好以下两个方面的工作：

（一）依据20__—20__年销售情况和市场变化，自己计划将更着手重点在：丰富加强自己的房产销售技能，以及通过和同事之间不断演习与客户之间的谈判或者类似这种销售实战方式来更加完善巩固自己的理论知识，务求不断提高自己的综合素质，也能更好的完成公司的销售任务。

（二）为确保完成自己在新的一年里给自己制定的销售任务，平时应积极搜集市场的信息并及时汇总纪录，不仅如此，对时事新闻和整个市场的动态也要时刻掌握，适时的情况下，自己也要多看一些书籍，不仅可以增加自己的知识面，也多了和客户谈判的内容，不会使谈判单一性，力争比20__年上升到更高的一个层面上。

四、对销售管理中的几点意见

（一）20__年，希望公司为了配合销售员更好的完成销售业绩，能尽可能快的为销售员提供完善的销售道具（样板间），

便于客户成交并促进销售额的提升。

（二）由于市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，20__年领导应认真考察并综合市场行情及销售员的信息反馈，制定出合乎市场行情的三期价格，以激发销售员更大的销售热情。

在__的20__年对于我来说，是有意义的、有价值的、有收获的一年。我相信：在每一名员工的努力下，在新的一年里__将会有新的突破、新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，取得佳绩。

人力资源客服部工作总结篇八

转瞬间，20__年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20__年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，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脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__年的重点是深化落实，为此，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。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

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。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计， " 日接待 " 各种形式的报修均达x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。

四、__区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展、__区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成__区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务__区首次入户抄水表收费工作。

六、__区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了 " 超市、药店 " 项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了__的收楼工作；同时，又完成了部分__区回迁楼（__单元）收楼工作。

八、 "情系__地震" 组织开展募捐活动

在得知__地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以 "为灾区人民奉献一份爱心" 的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区门及__区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。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20__年的工作基础上，20__年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，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。