

最新小区保安年度总结个人(大全5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

天猫客服工作总结篇一

首先，感谢您们能给我在xx物业管理公司工作成长学习的机会。在我试用期的x个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了xx花园的整个物业操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议；项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，在公司领导的帮助下和全体员工的协作下已工作了两个多月，对这段期间的工作汇报如下：

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜；合理结合本小区物业管理的特殊性；在参考同行业操作规律的前提下，对客服和保洁、绿化工作进行了调整。

加大与本部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行沟通。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制

度：

1. 装修装饰巡查制度。
2. 绿化养护管理制度。
3. 保洁工作流程分配方案。

经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人；做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过x个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如个别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在公司各级领导的带领支持下□xx花园物业服务中心的工作会更加进步。

天猫客服工作总结篇二

如今，一年未到，我却转型为正式的一名员工，能够坚持着早起晚归，朝九晚五，和每一个上班族一样过着很有规律的生活真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着，经历了曾经让我掏空钱包的、双十二，每天乐此不疲的搜罗着红包的藏身之处，每一样都可以称之为不可思议。

犹记得当初被通知来面试时，自己的心情依然记得，那时候自己也没有什么职业规划，什么工作，面试什么也全然不顾，只知道傻傻的抱着简历来了，东哥问我会玩微博吗，平时淘宝吗，内心疑惑着到底是什么神秘的工作可以这么愉快，既能逛x□还x能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着，接触者它的世界，也适应着它的规则。

执行，顾名思义是贯彻实行的意思，电商的运营执行也符合

着它的字面意思，4月份加入电商部，也正是开始了执行的工作，每天熟悉着淘宝后台，接触着产品的上下架，各类工具的操作执行我也总结为是最基本的执行工作，忙着唯路易每周三的定时上新，忙着它的每款产品新的促销，新的折扣，接近大半个月时间，就是我每天的工作任务其实现在回想起来，那时候其实才是生活中最忙碌的一段时间，白天几个小时的工作，晚上回家还需要忙着毕业设计与论文，对比请假回校的同学，自己竟然坚持了下来，那一段时间也是自己面对完全陌生的淘宝自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快变成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的餐中王、萨雷以及目前的利兹马项目，虽然仍然做着执行的工作，但是因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。

每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够帮助解决掉顾客的各种麻烦时，心情自然感到很开心。

接触推广工作其实自己也很意外，从最初的免费推广，到现在实战中的付费推广，每一项都是一种新的体验，第一次投放使用推广费用，那时双手或许都有冒冷汗吧，简单的一个投放计划都需要再三确认里面数据是否精准是否还有遗漏，兢兢战战的点击完成按钮后，每时每刻都关注着后台数据，反馈的每一张报表都尝试分析，即使很多数据都不太明白，如今回顾才发现，再神秘再高深的世界，接触了、尝试了才能揭开它的面纱，一探究竟，才能知道自己是不是也可以做到。

在过去的一年，每一项任务都是自己面对的一种尝试，一种挑战，有失败，有成功，这其中都必须感谢着主管所给与的督促与机会，让自己能够有实战的机会被允许犯错，其中每一次的失误更好的让自己认识到不足之处，同时自己也时刻进行着反思，在执行前更是进行着多次的检查核实，以便及时发现和减少错误的发生，告诫自己同一个错误控制着不能犯第二次。

目前的职业规划制定的是在自己的岗位上朝着店长的方向迈进，但是也清楚地认识到自己目前所拥有的仅仅是对于执行推广所涵盖的工作内容，但是同样的，成为一名店长，掌管着手中多个项目，自己所欠缺的漏洞非常巨大，首先便是对于整个项目的把控能力就很薄弱，自己经常从自己的角度出发，因而洞察问题的能力也非常局限。

其次便是必备的沟通协调能力非常欠缺，或许也是性格使然，克服起来难度很大，也是在后面的工作中自己必须加强训练的地方。

新的一年已经到来了，自己也可以成为一位老员工，缺乏经验的自己目前最需要的就是总结经验和教训，工作还在继续，相信学习得更多，总结得很多，更有利于自己前行，也更相信有付出总会有回报。

电子商务部门总结及小结在过去的半年中很有幸加入到xx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

- 1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力
- 2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。
- 3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

天猫客服工作总结篇三

在不经意间20xx年已经结束了。朋友，以下是由本站小编为大家精心整理的“20xx客服主管年终工作总结范文”，仅供参考，欢迎大家阅读，希望能够对大家有所帮助哦。

时间总是过得很快，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了20xx年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的业绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

20xx年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。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、;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。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；

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；

9、完成上级领导交办的其它工作任务。

9、做好管理处各项收支工作。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。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助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在物业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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不仅是我个人的形象，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己做的第一个方案，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。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 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。

很幸运能加入物业这个优秀的团队，文化理念，工作氛围都不自觉地感染着我、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，与公司一起取得更大的进步！

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x项目以来，在服务中心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，客服部围绕前期物业服务工作，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。

一、20xx年工作情况

(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。

(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)圆满完成一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年xx月中旬，一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理。

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) 部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了交付的准备工作中，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。

(三) 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、20xx年工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%；

(二) 加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%；

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)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。

时间总是过得很快，新的一年已开始。在过去的一年中我作为客服部的一级主管，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和郝小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了李

主任、郝小姐、程小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，

顺利完成了年初既定的各项目标及计划。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一， 日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二， 信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约多次。运用短信群发发送通知累计x条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三， 业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率%，工程维修满意率%。

五、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高xx小区物业管理的服务质量及服务水平。

六， 建立健全业主档案工作 已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八， 培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个

具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述□20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据xx省、xx市政府有关物业管理的政策、法规及x小区《临时管理规约》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，提升服务品牌。

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，精益求精完善各项治理性能的一年。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分的大力协助，经过全体客服职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进每一位客服工作职员的脑海。

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20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业治理的熟悉和理解。同时，随着物业治理行业一些法律、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，积极开展客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的了解更加的深刻。

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题目解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx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□xx区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下，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xx区每季度进户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xx区首次进户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼(x#——1□2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，客服部全体职员积极献计献策，终极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xx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公道的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希看，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。

天猫客服工作总结篇四

xx年时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这半年来的工作总结汇报如下：

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守

劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用您好、请稍后、请放心、祝旅途愉快等谦词的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这半年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作。

以上就是本站给大家介绍的客服主管上半年工作总结范文怎么写?大家可以了解一下，如果我们在别的行业也需要写工作总结，我们就可以借鉴一下上面的话术。

天猫客服工作总结篇五

xxx物业管理处于20xx年x月份成立，在近x年的时间里，物管处始终贯彻业主至上的原则精神，根据小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，现将本部门成立以来的物业主管的工作总结如下：

(一) 业主入住前期物业管理工作

1. 熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收。
2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。
3. 配合销售部的售楼工作。

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保安进行xx小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 and 各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住x户，写字楼已全部投入使用。

(二) 房屋管理

写字楼和xx上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了xx多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

(三) 公共设施、设备的管理

对已开始使用的写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

(五) 小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防

范工作情况良好。

(六)其他

1. 搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉xx起，完成xx起，完成率为xx%□配合工程部做的工程维修及检查约为xx余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

2. 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

虽然，我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，

设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在20xx年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

(一) 部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使逸园上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二) 配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

(三) 加强制度建设，强化监督检查。

(四) 建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五) 搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。